

# UNIDAD DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL DE AGUILARES

## PLAN OPERATIVO ENERO - DICIEMBRE 2016



## **INTRODUCCION**

El Plan Operativo de la Unidad de Administración Tributaria Municipal (UATM) de Aguilares se genera como respuesta a la necesidad de cumplir los procesos y procedimientos del "Sistema de Administración Tributaria Municipal Simplificado" (SATMUS) y el nuevo sistema de Simplificación Trámites (SIMTRA) ordenando de forma programática las actividades que se ejecutarán en la UATM de Enero a Diciembre de 2016.

Para orientar las acciones de la UATM en el corto plazo, se han elaborado planes de trabajo para los procesos de:

- Tributación,
- Fiscalización
- Seguimiento y Control

El plan de trabajo presenta para cada proceso lo siguiente: Objetivos, políticas y estrategias, e indicadores de la gestión tributaria, recursos adicionales, y cronograma de actividades por cada uno de los procedimientos.

El Plan de trabajo anual de la UATM se apropiará con responsabilidad por parte del personal involucrado en cada proceso para el buen desarrollo de las actividades definidas y finalmente para el seguimiento, monitoreo y evaluación del mismo. Ya que se cuenta con un precedente del trabajo ejecutado por la UATM, acorde a los planes de trabajo elaborados anteriormente el cual sirve de marco de referencia para retomar lo que no se cumplió y al mismo tiempo darle continuidad a las actividades priorizadas, tomando en cuenta objetivos, políticas y estrategias, para continuar fomentando una nueva cultura de trabajo orientada a la mejora continua y a la transparencia en la gestión tributaria municipal.

## **DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA UATM**

Principalmente es necesario aumentar más los conocimientos con capacitaciones focalizadas en el área tributaria, implementar nuevos procedimientos o agilizar los que ya se poseen con la finalidad de se amplíe la base tributaria, mejorar los servicios al contribuyentes y evitar la evasión fiscal, el avance de esta metodología de trabajo no será posible concretarla en un 100% hasta cumplir con ciertas necesidades puntuales ya que por ejemplo al ampliar la base tributaria aumenta el numero de contribuyentes y/o usuarios por lo tanto debería existir mas personal así como el transporte para llegar hasta las zonas mas lejanas a las que la municipalidad presta nuevos servicios, la poca inactiva e incentivo del personal de igual manera afecta.

La implementación del Punto de Atención al Contribuyente ha ayudado de sobremanera a agilizar los tramites para la inscripción de empresas y simplificando los pasos y dando la información precisa para evitar perdida de tiempo a la hora de efectuar tramites diversos.

Por otra parte es necesario aclara que, procesos como el de fiscalización y recuperación de mora han sido el talón de Aquiles de esta Unidad, mientras no exista un ente fiscalizador no se podrá evitar la omisión de la declaración. En lo que a recuperación de mora se refiere es necesario que el departamento jurídico efectúe las diligencias oportunas ya que como unidad estamos cumpliendo la misión de notificar al contribuyente respaldando las visitas con actas.

Por el lado de cuentas corrientes la situación es normal ya que se cumple con las fechas de facturación, problemas técnicos o de equipo son los únicos puntos que en ocasiones nos han hecho atrasar el trabajo.

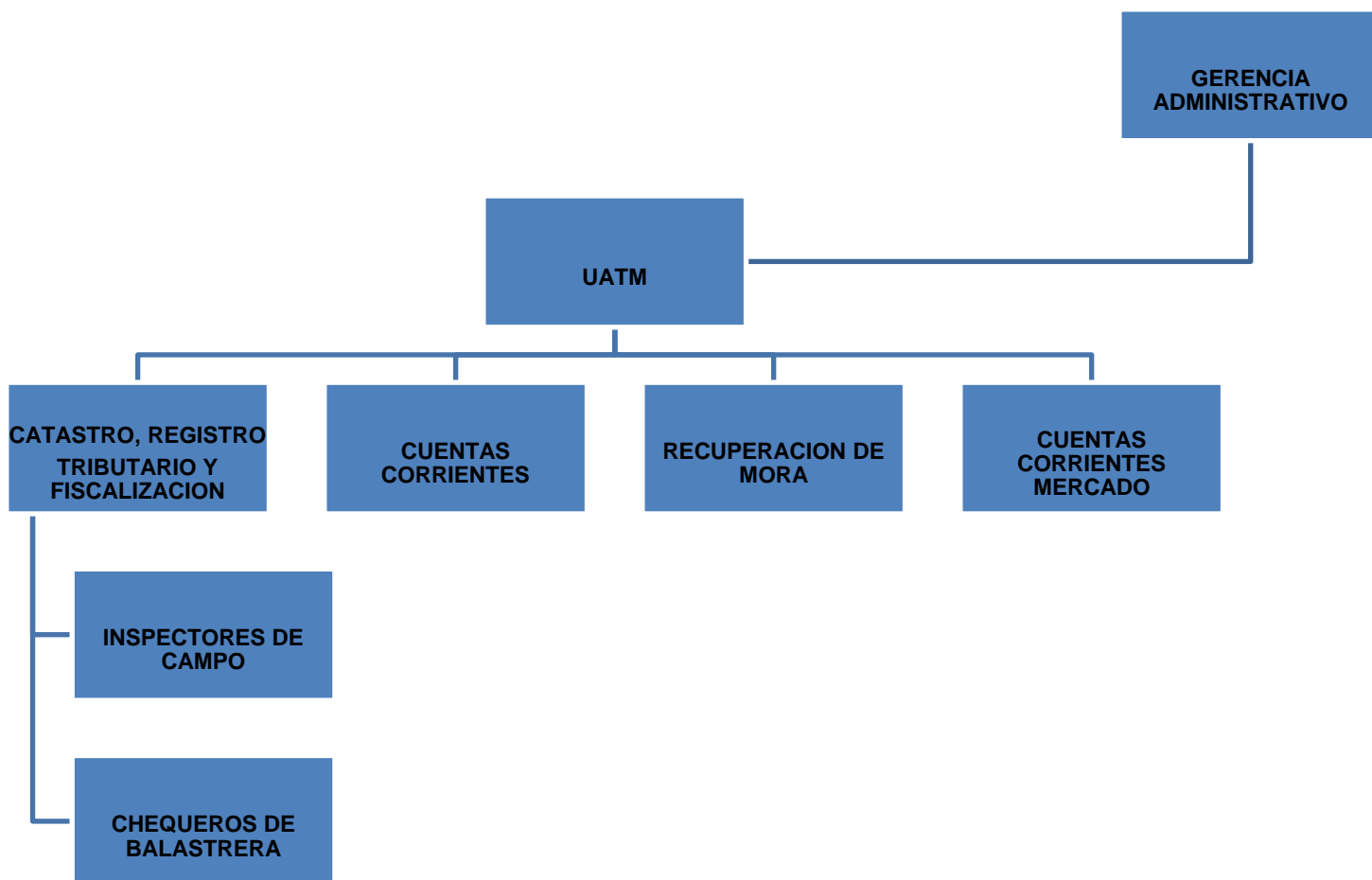
El agregado de esta unidad las áreas de cobro de Mercado y el control de las Balastreras, las cuales ya van definidas en el cronograma de actividades.

## FORMULACION DEL PLAN

### DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL (UATM)

La UATM es la responsable dentro del Sistema de la Administración y operatividad tributaria municipal, interrelacionando principios, criterios, normas, organización, áreas funcionales, procesos y procedimientos, objetivos, políticas y estrategias para dar cumplimiento a su objetivo principal de lograr con eficiencia y eficacia una efectiva atención al contribuyente y/o usuario y la transparencia para el aumento progresivo en la recaudación de los tributos municipales, la cual tiene la suficiente autonomía y competencia para determinar las acciones inherentes a su funcionamiento dentro de los límites que el Concejo Municipal y la Ley lo permitan.

### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



## MISIÓN Y VISION DE LA UATM

### **MISION DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL**

Ser una administración capaz de realizar las actividades tributarias propias para ampliar la base tributaria, aumentar la recaudación y fomentar el pago oportuno y voluntario de los tributos mostrando vocación de atención y servicio al cliente en las distintas necesidades que el contribuyente y/o usuario tenga en lo respecta a tramites con el registro y control de inmuebles y empresas, cobro de tasas e impuestos con mucha eficiencia, eficacia y efectividad, haciendo cumplir los deberes y obligaciones de los contribuyentes al mismo tiempo se hacen prevalecer sus derechos.

### **VISION DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL**

Lograr ser una Unidad organizada administrativamente aplicando procesos y procedimientos con los cuales se ampliará y se mantendrá actualizada la base tributaria municipal, asegurando la autosostenibilidad de la Municipalidad brindando servicios de calidad a los habitantes del Municipio, mediante la modernización de los sistemas en cada uno de los servicios que se prestan y con personal capacitado para generar los cambios necesario en el área tributaria y administrativa.

## **OBJETIVOS, POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PRIORIZADAS.**

### **PROCESO DE TRIBUTACIÓN.**

#### **OBJETIVOS:**

- Determinar y controlar eficientemente las obligaciones tributarias administradas por la municipalidad.
- Mantener una cuenta corriente actualizada que permita brindar un servicio ágil y oportuno para los clientes externos e internos.
- Promover y verificar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes a través del control oportuno de la omisión en la presentación de sus declaraciones y el control de morosos.
- Controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante la implementación de planes de gestión de omisos.
- Controlar la mora de las obligaciones tributarias y realizar planes de control de mora.
- Lograr el involucramiento en las actividades que les competen a las Unidades de: Desarrollo Urbano, Servicios Públicos, Jurídico, Comunicaciones y Promoción Social con la UATM, para lograr un mejor desempeño y obtener así satisfacción del contribuyente y/o usuario.

#### **POLÍTICAS:**

- Ampliar la base tributaria a fin de incorporar al sistema todos los agentes susceptibles de producir ingresos económicos.
- Minimizar trámites cumpliendo con las condiciones de la ley u ordenanzas, pero buscando la satisfacción del contribuyente y usuario.
- Proveer servicio de mantenimiento adecuado y oportuno al sistema de registro de contribuyentes y usuarios.
- Mejorar continuamente los procedimientos para registrar y gestionar la información de los contribuyentes.
- Recibir las declaraciones y verificar formalmente la información declarada; determinar el impuesto de acuerdo a la base imponible y liquidar el monto de las obligaciones tributarias e incluirlo en la base de datos.
- Realizar las validaciones necesarias contra la base de datos, controlar, supervisar y levantar las observaciones o cargos que tuviere en contra de la declaración presentada.
- Recibir, y notificar a la instancia correspondiente sobre la resolución de los (procesos y resoluciones) de recursos de apelación a la determinación del impuesto y la imposición a las sanciones y otras resoluciones emitidas por la Unidad Jurídica. (UATM.)

- Promover y verificar el cumplimiento voluntario de las obligaciones por parte de los contribuyentes y usuarios.
- Realizar acciones de cobro de la mora por la vía administrativa.

### **ESTRATEGIAS:**

- Mejorar los mecanismos del formulario de declaración que simplifique al máximo los datos esenciales que requiera la administración para llevar a cabo el registro.
- Mantener los datos disponibles, debidamente procesados, a fin de que otros procesos puedan utilizarlos.
- Realizar actividades que aseguren que todos los contribuyentes a quienes se les requiera legalmente hayan cumplido con la obligación y así poder determinar si las declaraciones presentadas se ajustan al registro de contribuyentes.
- Mantener actualizada la cuenta corriente y proporcionar en forma ágil y oportuna los diferentes documentos que reflejan la condición tributaria de los contribuyentes y usuarios.
- Proporcionar un servicio eficiente en la emisión de estados de cuentas y solvencias.
- Mantener un archivo físico de declaraciones y expedientes, actualizado y controlado.
- Mantener actualizado el sistema mecanizado de la cuenta corriente integral del contribuyente y usuario.
- Diseñar y enviar informes de la mora tributaria determinada por estados de cuenta, solvencias y depuración.
- Controlar la remisión a la Sindicatura de los extractos de morosos para su respectivo cobro antes de su prescripción.

### **PROCESO DE FISCALIZACIÓN**

#### **OBJETIVOS:**

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

**POLÍTICAS:**

- Generar una declaración anual jurada de impuestos que cumpla con el propósito de hacer saber a los contribuyentes que sus declaraciones son o pueden ser fiscalizadas y que no pueden evadir el pago del impuesto que legalmente le corresponde hacer.
- Elaborar un plan de fiscalización en campo que revise y audite las cuentas y todos los documentos usados en la preparación de las declaraciones de impuestos, pudiendo ser examinados en el domicilio de la empresa o de la persona.
- Fiscalizar y proporcionar a los contribuyentes y usuarios la orientación tributaria adecuada y oportuna que permita combatir la evasión tributaria.
- Realizar revisiones periódicas de los procedimientos que se ejecutan en el área de fiscalización.

**ESTRATEGIAS:**

- Contribuir a la creación de mecanismos legales y de control de fiscalización de contribuyentes y usuarios.
- Participar en la institucionalización de normas, procedimientos y metodologías de fiscalización para asegurar un desempeño permanente, continuo y técnico.
- Mantener una constante comunicación con los procesos: de Servicio y Atención al Contribuyente, Tributación y de Seguimiento y Control a fin de estandarizar los criterios, políticas o normas legales aprobados y aplicados por el Concejo y Alcalde Municipal.

**PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL****OBJETIVOS:**

- Consolidar la información que fluye a través del sistema de información desde todos los procesos.
- Retroalimentar con informes gerenciales a las comisiones del Concejo Municipal encargadas del seguimiento de las áreas administrativas y financieras de la municipalidad y entes externos.
- Procurar la adaptación y el mejoramiento continuo de todos los procesos de la Administración Tributaria Municipal.
- Analizar el comportamiento de la recaudación tributaria, en cuanto al cumplimiento de los sectores y actividades económicas en la misma, evaluando paralelamente el efecto de estas variables sobre la recaudación mensual y anual.
- Realizar estimaciones periódicas del cumplimiento presupuestario de los ingresos tributarios, que sirva de base para orientar la gestión de la Municipalidad durante cada ejercicio fiscal



**POLÍTICAS:**

- Mantenimiento de registro de contribuyentes y usuarios completo y preciso.
- Desarrollo de acciones de seguimiento en el cobro administrativo y referencia para la realización de los cobros o jurídicos.
- Diseño de un sistema de evaluación de las necesidades del personal y su capacitación para cumplir las funciones propias de la Administración Tributaria Municipal.

**ESTRATEGIAS:**

- Conocimiento de los Módulos de Catastro, Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora.
- Desarrollo de herramientas que faciliten el análisis de información, tales como hojas de cálculo, paquetes estadísticos, bases de datos multidimensionales en coordinación con los proveedores del sistema de información.
- Creación de indicadores para el análisis de la gestión que respondan a las preguntas: ¿quienes pagan impuestos? ¿Cuales contribuyentes cumplen y cuales no cumplen con sus obligaciones tributarias?, entre otras.
- Diseño de un sistema de evaluación de la efectividad de la fiscalización que contenga como información básica la siguiente: tipo de auditoría; fecha de inicio y terminación de la auditoria; la declaración presentada por el contribuyente a solicitud del auditor, incluyendo la fecha de la declaración presentada y el monto del impuesto declarado; el monto adicional declarado como resultado de la auditoria y pagos adicionales realizados como resultado de la auditoria, esto para contrastar si efectivamente pagan lo liquidado como adicional al resultado de la auditoria.

**INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA****PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A DESARROLLAR**

<b>SUBPROCESO</b>	<b>No.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<b>PROCESOS DE TRIBUTACIÓN</b>		
CATASTRO TRIBUTARIO	1	INSCRIPCIÓN Y CALIFICACIÓN DE EMPRESAS O NEGOCIOS
	2	DECLARACIÓN ANUAL JURADA PARA EMPRESAS O NEGOCIOS.
	3	OMISIÓN DE DECLARACIÓN JURADA
	4	CALIFICACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS MUNICIPALES
ACTUALIZACIÓN DE REGISTRO	5	ACTUALIZACIÓN DE REGISTRO POR CAMBIO DE PROPIETARIO TRASPASOS, DESMEMBRACIÓN, ADJUDICACIONES DE INMUEBLES COMERCIO Y MERCADOS
	6	ACTUALIZACIÓN DE REGISTRO POR CIERRE DE EMPRESA O NEGOCIO
COBRANZA	7	EMISIÓN DE AVISOS DE COBRO INCLUYENDO MERCADO
	8	COBRO DE DEUDA TRIBUTARIA INCLUYENDO MERCADO
	9	CONVENIO DE PAGO A PLAZOS INCLUYENDO MERCADO
	10	EMISIÓN SOLVENCIA MUNICIPAL
	11	CONTROL DE BALSTRERAS A TRAVÉS DE TICKETS
LEGALIZACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS	12	EXPEDICIÓN DE LICENCIAS O PERMISOS ESPECIALES
<b>PROCESO DE FISCALIZACIÓN</b>		
AUDITORÍA	13	FISCALIZACIÓN POR CRUCE DE INFORMACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA.
	14	FISCALIZACIÓN DE CAMPO.
	15	FISCALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PRESENTADOS POR EL CONTRIBUYENTE.
<b>PROCESO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>		
RECURSO DE APELACION	16	INTERPOSICIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN
SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	17	SERVICIO AL CONTRIBUYENTE
ASISTENCIA TRIBUTARIA	18	ASISTENCIA TRIBUTARIA
<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>		
PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA	19	SEGUIMIENTO Y PLANIFICACIÓN
EVALUACIÓN	20	DEFINICIÓN DE INDICADORES Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

## CUANTIFICACION DE RECURSOS PARA LA GESTION TRIBUTARIA

La cuantificación de los recursos así como el gasto de operación de la Unidad de Administración Tributaria Municipal no es posible ser medidos por la razón que se desconoce el valor monetario de los recursos y presupuesto asignado para la gestión tributaria.

### RECURSOS REQUERIDOS Y ADICIONALES

#### RECURSOS HUMANOS ACTUAL

AREAS FUNCIONALES	NOMBRE DEL PUESTO	No. De PLAZAS
U.A.T.M.	Jefe de la unidad y encargado de Catastro registro de inmuebles y empresas	1
CUENTAS CORRIENTES	Encargado	1
CUENTAS CORRIENTES Y COBRO DE MERCADO	Encargada de Cuentas Corrientes Auxiliar de Cuentas Corriente	2
RECUPERACIÓN DE MORA	Encargado y Notificador	1
CATASTRO TRIBUTARIO	Inspectores de Campo	4
CHEQUERO	Cherero de Balastreras	2
PUNTO DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE (PAC)	Encargado de Punto (Un Inspector de Catastro)	1

<b>Codigo</b>	<b>Recursos solicitados</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	<b>Total</b>
54105	Papel continuo	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	18
54121	Cajas de Avisos de recibo cobro	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	16
54313	Caja de 200 Talonarios de control Balastreras	1						1						2
54115	Bateria UPS para computadora	5												5
54105	Cajas de Papel Carbon	1				1				1				3
54301	Impresor Matricial	2												2
54301	Impresore de Tinta	2				2				2				6
54115	Cintas impresor EPSON LQ-2090	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	24
54115	Cartuchos de Tinta para impresor CANON 210 black	1		1		1		1		1		1		6
54115	Cartuchos de Tinta para impresor CANON 211 color	1		1		1		1		1		1		6
54115	Refill para cartucho CANON black	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
54115	Refill para cartucho CANON color	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
54114	Tablas prensa papel de fibra pastica	6						6						12
54114	Cajas de lapíceros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
54114	Cajas de Lapices	1		1		1		1		1		1		6
54114	Cajas de Marcadores Rojos	1			1			1			1			4
54114	Cajas de Marcadores Negros	1			1			1			1			4
54114	Cajas de resaltadores de colores	1			1			1			1			4
54114	Caja de grapas	1		1		1		1		1		1		6
54301	Mantenimiento a computadora Software			1				1			1			3
54301	Mantenimiento a computadora Hardware			1				1			1			3
54105	Resmas de papel bond T/carta	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
54105	Resmas de papel bond T/oficio	1				1				1				3
54114	Rollos de cinta adhesiva			1			1			1			1	4
54114	Rollos de cinta adhesiva Magic	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
54115	DVD'S para respaldos		1		1		1		1		1		1	6
54114	Clips grandes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
54114	Clips pequeños	1		1		1		1		1		1		6
54114	Bolsas grande de bandas de hule	2		2		2		2		2		2		12
54114	Correctores	4			4			4			4			16

Codigo	Recursos solicitados	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
54105	Caja Folder T/Carta	1		1		1		1		1		1		6
54114	Caja Fastener	1			1			1			1			4
54105	Cajas de Sobres Membretados	1			1			1			1			4
54114	Radex	1				1				1				3
54114	Borradores de goma	1		1		1		1		1		1		6
54114	Humectantes para dedos TACTO	2		2		2		2		2		2		12
54114	Cintas para Maquina de escribir	2						2						4
54114	Calculadora	5						5						10
54118	Cinta metrica de 5 Mts	3												3
54118	Cinta metrica de 50 Mts	1						1						2
54114	Tijeras	5												5
54114	Libretas	1		1		1		1		1		1		6
54114	Engrapadoras	2			2			2			2			8
54114	Almohadillas para Sellos	1		1		1		1		1		1		6
54115	Licencias de MICROSOFT WINDOWS para PC	7												7
54115	Licencias de MICROSOFT OFFICE para PC	7												7
54115	Licencias de AUTOCAD para PC	1												1
54114	Reglas Metalicas	5						5						10
54104	Yarda de Franela	1			1			1			1			4
54101	Guantes de Hule manga larga	4						4						8
54118	Palitas Metalicas de Mano	4						4						8
54104	Uniformes completo de Campo (Gorra, Camisa yBotas)	4						4						8
54104	Uniformes de Oficina	5						5						10
61102	Bicicletas	4												4
61101	Aire Acondicionado	1												1
54301	Mantenimineto de Aire Acondicionado		1		1		1		1		1		1	6
54114	Ampos		2		2		2		2		2		2	12
54115	Teclados para PC	1			1			1			1			4
54115	Mouse para PC	1			1			1			1			4

<b>Codigo</b>	<b>Recursos solicitados</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	<b>Total</b>
54114	Sacabocados	3			3			3			3			12
54115	Memoria USB	1						1						2
54101	Garrafon de Agua	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
54199	Capas para lluvia	4						4						8

**RECURSOS ADICIONALES**

<b>AREAS FUNCIONALES</b>	<b>REQUERIMIENTO</b>	<b>CANTIDAD</b>
JEFATURA	Transporte	1
CATASTRO TRIBUTARIO	Uniformes para personal de campo (Camisa Manga Larga, Pantalón botas de hule y Gorra)	2 (al año)
	Transporte bicicletas	3
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Personal para atender continuamente esta ventanilla	1
	Cubículo equipado (Teléfono y Computadora)	1
	Cajas acrílicas para colocar boletines.	2
FISCALIZACION	Contador con experiencia en auditoria. Computadora y demás recursos necesarios de papelería y logística	1

# **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**