



Tecnológico de Costa Rica

Escuela de Administración de Empresas

**Manual de procedimientos en el Área de Gestión Tributaria de la
Municipalidad de El Guarco**

**Proyecto de graduación para optar por el grado de bachillerato en
administración de empresas**

Elaborado por:

Madeleine Madrigal Arce

Profesor tutor:

German Morales

II Semestre

San José, 2018.

Índice

Índice Tablas	vi
Índice Figuras	vii
Dedicatoria	viii
Agradecimientos.....	ix
Resumen ejecutivo	x
Abstract	xi
Palabras clave	xii
Introducción.....	1
Capítulo I: Planteamiento del problema de investigación.....	3
1.1 Antecedentes generales de la empresa	4
1.1.1 Naturaleza	4
1.1.2 Escudo	5
1.1.3 Ubicación.....	5
1.1.4 Misión.....	6
1.1.5 Visión	6
1.1.6 Organigrama	6
1.2 Justificación del estudio	7
1.3 Objetivos.....	8
1.3.1 Objetivo general.....	8
1.3.2 Objetivos específicos	9
1.4 Definición del problema	9
Capítulo II: Revisión de la literatura.....	10
2.1 Control Interno	11
2.2 Manual de procedimientos	13
2.3 Diagrama de flujo.....	15
2.4 Gobierno Municipal	16
2.5 Políticas	17
2.6 Tributos	17
2.6.1 Licencias o patentes	18
2.6.2 Bienes inmuebles	18
2.6.3 Minas o Canteras	19
2.6.4 Espectáculos públicos	19

2.7 Áreas	19
2.7.1 Gestión tributaria	20
2.7.2 Recaudación	20
2.7.3 Fiscalización.....	21
Capítulo III: Método de la Investigación	22
3.1 Enfoque de investigación	23
3.2 Diseño de la investigación.....	23
3.3 Unidad de análisis	24
3.4 Población y muestra.....	24
3.5 Variables de la investigación.....	24
3.6 Estrategia de análisis de los datos.....	26
3.6.1 Análisis del proceso de Recolección de tributos.....	26
3.6.2 Análisis de los procedimientos	26
Capítulo IV: Diagnostico y análisis de la situación actual.....	28
4.1 Procedimiento de Solicitud de Licencias o patentes comerciales	30
4.1.1 Análisis del procedimiento de Solicitud Licencias o Patentes comerciales.....	68
4.1.2 Conclusiones de análisis del procedimiento.....	68
4.1.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento.....	69
4.2 Procedimiento de Cobro de pago voluntario de Licencias o patentes comerciales	69
4.2.1 Análisis del procedimiento de Cobro de pago voluntario de patentes	83
4.2.2 Conclusiones de análisis del procedimiento.....	83
4.2.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento.....	84
4.3 Procedimiento de Cobro administrativo patentados morosos.....	84
4.3.1 Análisis del procedimiento de Cobro administrativo patentados morosos	99
4.3.2 Conclusiones de análisis del procedimiento.....	99
4.3.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento.....	100
4.4 Procedimiento de Solicitud e inspección de locales	100
4.4.1 Análisis del procedimiento de Solicitud e inspección de locales	107
4.4.2 Conclusiones de análisis del procedimiento.....	107
4.4.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento.....	108
4.5 Procedimiento de Declaración Voluntaria de bienes inmuebles	108
4.5.1 Análisis del procedimiento de Declaración Voluntaria de bienes inmuebles	118
4.5.2 Conclusiones de análisis del procedimiento.....	118

4.5.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento.....	119
4.6 Procedimiento de Exoneración de Bien Inmueble único.....	119
4.6.1 Análisis del procedimiento de Exoneración de Bien Inmueble único	136
4.6.2 Conclusiones de análisis del procedimiento.....	136
4.6.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento.....	137
4.7 Procedimiento de Cobro administrativo propietarios o titulares morosos.....	137
4.7.1 Análisis del procedimiento de Cobro administrativo propietarios o titulares morosos	156
4.7.2 Conclusiones de análisis del procedimiento.....	156
4.7.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento.....	157
4.8 Procedimiento de Cobro judicial de bienes inmuebles.....	157
4.8.1 Análisis del procedimiento de Cobro judicial de bienes inmuebles	168
4.8.2 Conclusiones de análisis del procedimiento.....	168
4.8.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento.....	168
4.9 Procedimiento de Fiscalización de declaraciones no aceptadas por la administración ..	169
4.9.1 Análisis del procedimiento de Fiscalización de declaraciones no aceptadas por la	178
4.9.2 Conclusiones de análisis del procedimiento.....	178
4.9.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento.....	179
4.10 Procedimiento de Solicitud Licencias para explotación de minas o canteras.....	179
4.10.1 Análisis del procedimiento de Solicitud Licencias para explotación de minas o	217
4.10.2 Conclusiones del análisis del procedimiento.....	217
4.10.3 Recomendaciones del análisis del procedimiento.....	218
4.11 Procedimiento de Cobro de pago voluntario de minas o canteras.....	218
4.11.1 Análisis del procedimiento de Cobro de pago voluntario de minas o canteras	231
4.11.2 Conclusiones del análisis del procedimiento.....	231
4.11.3 Recomendaciones del análisis del procedimiento.....	231
4.12 Procedimiento de Cobro administrativo morosos de patentados de minas o canteras	232
4.12.1 Análisis del procedimiento de Cobro administrativo de patentados de minas o	247
4.12.3 Conclusiones de análisis del procedimiento.....	247
4.12.3 Recomendaciones del análisis del procedimiento.....	248
4.13 Procedimiento de Solicitud de inspección de terreno de explotación.....	248

4.13.1	Análisis del procedimiento de Solicitud de inspección de terreno de explotación ..	255
4.13.2	Conclusiones del análisis del procedimiento.....	255
4.13.3	Recomendaciones del análisis del procedimiento.....	256
4.14	Procedimiento de Solicitud de permisos para eventos públicos.....	256
4.14.1	Análisis del procedimiento de Solicitud de permisos para eventos públicos	292
4.14.2	Conclusiones del análisis del procedimiento.....	292
4.14.3	Recomendaciones del análisis del procedimiento.....	293
4.15	Procedimiento de Cobro de pago anticipado del tributo para evento	293
4.15.1	Análisis del procedimiento de Cobro de pago anticipado del tributo para evento... ..	299
4.15.2	Conclusiones del análisis del procedimiento.....	299
4.15.3	Recomendaciones del análisis del procedimiento.....	300
4.16	Procedimiento de Fiscalización de ingresos efectivos	300
4.16.1	Análisis del procedimiento de Fiscalización de ingresos efectivos	305
4.16.2	Conclusiones del análisis del procedimiento.....	305
4.16.3	Recomendaciones del análisis del procedimiento.....	306
Capítulo VI:	Conclusiones y recomendaciones	307
	Conclusiones	308
	Recomendaciones	311
	Referencias bibliográficas	316
	Apéndices y anexos	318
	Apéndices.....	318
	Apéndice 1: Cuestionario el levantamiento de los procedimientos	318
	Apéndice 2: Checklist de requisitos de preparación de casos para cobro judicial.....	324
	Anexos.....	326
	Anexo 1: Formulario de solicitud de patentes	326
	Anexo 2: Formulario de arreglo de pago.....	327
	Anexo 3: Formulario declaración bienes inmuebles.....	328
	Anexo 4: Formulario de no afectación (exoneración) de bien inmueble único	330
	Anexo 5: Boleta de recepción de requisitos de no afectación (exoneración) de bien inmueble único.....	332
	Anexo 6: Formulario toma datos del inmueble.....	333
	Anexo 7: Declaración jurada de ingresos patentes	335

Índice Tablas

Capítulo II Revisión de la Literatura

Tabla 2. 1 Estructura conceptual perspectiva de la administración del control interno	12
Tabla 2. 2 Instructivo para el llenado de la descripción de operaciones.....	13

Capítulo III Metodología de la Investigación

Tabla 3. 1 Definición de las variables del estudio	25
Tabla 3. 2 Hexámetro Quintiliano	26

Capítulo IV Diagnostico de la situación actual

Tabla 4. 1 Procedimientos a identificar y registrar	29
Tabla 4. 2 Análisis procedimiento de Solicitud Licencias o Patentes comerciales.....	68
Tabla 4. 3 Análisis procedimiento de Cobro de pago voluntario de patentes	83
Tabla 4. 4 Análisis procedimiento de Cobro administrativo patentados morosos	99
Tabla 4. 5 Análisis procedimiento de Solicitud de revisión e inspección de locales	107
Tabla 4. 6 Análisis procedimiento de Declaración Voluntaria de bienes inmuebles	118
Tabla 4. 7 Análisis procedimiento de Exoneración de Bienes Inmuebles	136
Tabla 4. 8 Análisis procedimiento de Cobro administrativo propietarios o titulares morosos ...	156
Tabla 4. 9 Análisis procedimiento de Cobro judicial de bienes inmuebles	168
Tabla 4. 10 Análisis procedimiento de Fiscalización de declaraciones no aceptadas por la administración	178
Tabla 4. 11 Análisis procedimiento de Solicitud Licencias para explotación de minas o canteras	217
Tabla 4. 12 Análisis procedimiento de Cobro de pago voluntario de minas o canteras	231
Tabla 4. 13 Análisis procedimiento de Cobro administrativo de patentados de minas o canteras morosos.....	247
Tabla 4. 14 Análisis procedimiento de Solicitud de inspección de terreno de explotación	255
Tabla 4. 15 Análisis procedimiento de Solicitud de permisos para eventos públicos	292
Tabla 4. 16 Análisis procedimiento de Cobro de pago anticipado del tributo para evento.....	299
Tabla 4. 17 Análisis procedimiento de Fiscalización de ingresos efectivos	305

Índice Figuras

Capítulo I Planteamiento del problema de investigación

Figura 1. 1 Escudo de la Municipalidad de El Guarco	5
Figura 1. 2 Ubicación de la Municipalidad de El Guarco	5
Figura 1. 3 Organigrama de la Municipalidad de El Guarco	6

Capítulo II Revisión de la Literatura

Figura 2. 1 Formato de descripción de operaciones	14
Figura 2. 2 Simbología establecida para la Norma ANSI en la elaboración de los flujogramas (Diagramación administrativa).....	16

Dedicatoria

Hay muchas personas a las que dedico este trabajo, ya que fui afortunada de contar con tantas personas extraordinarias que me acompañan y me apoyan en todo momento.

Sin embargo, le dedico este primer triunfo principalmente a mi prima Mariana Aguilar Arce, quien me dio una nueva motivación, un sentido, con su nacimiento un 3 de enero del 2017, mi esfuerzo se incrementó porque alguien veía mis pasos y deseaba ser un ejemplo de superación y esfuerzo para ella.

A Sebastian Mata Rodriguez mi novio quien es mi apoyo incondicional, mi familia, mi animador.

A mi Familia, mi abuela Daisy Boniche Rosales, mi mamá Navia Arce Boniche, mis tíos Maurenth, Guido y Laurenth Arce Boniche, quienes me ayudaron durante toda mi vida a formarme en la persona que soy hoy y siempre me acompañan incondicionalmente a la distancia.

A mis suegros Elizabeth Rodriguez Lascarez y Carlos Mata Castillo, finalmente a mi padrastro Rene Geno Rogers que son mis otros padres que sin ellos no hubiese logrado finiquitar este proceso.

Agradecimientos

Agradecer primeramente a mi prima por la motivación que me brinda cada día por ser mejor en toda actividad que desempeñe.

A mi novio Sebastian Mata Rodríguez por acompañarme siempre en todos los retos que me presenta la vida, por ser mi familia al tener la mía lejos, por darme todo su apoyo incondicional y ayudarme a alcanzar este objetivo. Sin su apoyo este proceso hubiese sido mucho más lento.

A mi Familia, mi abuela, mis padres, mis tíos quienes me ayudaron durante toda mi vida a formarme en la persona que soy hoy y su apoyo incondicional a la distancia.

A mis suegros que son mis otros padres que sin ellos no hubiese logrado llegar a completar este proceso.

Un especial agradecimientos a la secretaria y a las trabajadoras sociales del departamento de becas y gestión social del TEC quienes me apoyaron y brindaron su ayuda todos estos años, tuve dificultades de muchos tipos y en todos siempre recibí su ayuda incondicional.

A mi compañera Priscilla quien, ante las dificultades y complicaciones presentadas en el desarrollo de mi proyecto, fue mi principal guía académica.

Finalmente, a todas las personas que de una u otra forma me brindaron su apoyo y se vieron involucradas en el desarrollo de mi carrera.

Resumen ejecutivo

El objetivo final del estudio fue elaborar un manual de procedimientos para las principales funciones del departamento de la Administración tributaria de la municipalidad de El Guarco, que permitiera estandarizar y encontrar puntos de mejora de dichos procedimientos.

En la investigación que se desarrolló no se encontraban estudios previos que permitiera entender y crear un criterio general de la institución. Por este motivo, se inició con una investigación de tipo exploratoria para conocer y comprender a profundidad la situación de la municipalidad, que requirió de permanecer en la institución e integrarse a su cultura organizacional.

Seguidamente se desarrolló una investigación documental para plantear la situación actual del municipio utilizando como herramienta de recolección de información la entrevista, posteriormente se procedió a hacer un análisis de dicha información por medio del uso del Hexámetro Quintiliano, que dio paso para generar las conclusiones y recomendaciones micro de cada procedimiento registrado.

Finalmente, al contar con toda la información necesaria, se confeccionó el manual de procedimientos, con un formato de diagramación acorde a la naturaleza de sus funciones y de simple comprensión y acatando con los requerimientos de ley, finalizando con el planteamiento de las conclusiones y recomendaciones para toda la institución.

Abstract

The purpose to this study was to make a procedure manual of the main functions of the Tax administration department of the Municipality of El Guarco that would allow to find ways of improvements and to standardize those procedures.

There weren't previous studies that allow to understand and to issued a general criteria of the institution. For that reason, it started with an exploratory investigation to know and understand deeply the situation of the municipality, that required to stay in the institution and integrate to the organizational culture.

Then, there was necessary to develop a documental investigation, for set an actual statement of the municipality using as a main tool to collect information, the interview, after that it proceeded to do an analysis of that information by the use of the Quintilian Hexameter that allowed to determinate micro recommendations and conclusions of each register procedure.

Finally, with all the needed information available, it was made the procedures manual, with a diagram format according to the nature of the functions and to easy understand, following all the law requirements. To finish with the approach of the conclusions and recommendations for the entire institution.

Palabras clave

Manual de Procedimientos, Flujograma, Tributación, Gestiones Municipales.

Introducción

El presente gobierno del país ha estado afrontando retos con respecto a la escasez de recursos para cumplir los fines ilimitados del estado, debido a malas gestiones en la fiscalización y cobro de los impuestos que se han estado presentando a lo largo de los últimos años y a la mala asignación de recursos, así como los robos y hurtos que ha sufrido el erario público. Es importante destacar que muchas de las actividades que conforman la gestión general de la recaudación de los impuestos del gobierno suceden a nivel local, específicamente a nivel cantonal, por este motivo es un punto clave, evaluar la labor de los gobiernos locales o Municipalidades para obtener resultados más efectivos.

Para efectos de la presente investigación y de conformidad con lo mencionado anteriormente el estudio tendrá lugar en la Municipalidad de El Guarco, un ente público encargado de velar por el bienestar y desarrollo de la comunidad de El Guarco. El proyecto pretende aportar los procedimientos para mejorar la gestión, recaudación y fiscalización de los impuestos más importantes del municipio.

En el proceso de gestión, recaudación y fiscalización de los que se incluyen en el estudio son los impuestos de licencias o patentes, minas o canteras, bienes inmuebles y espectáculos públicos. Además de analizar las posibles mejoras que se puedan efectuar en los procedimientos que siempre vayan acorde a la normativa vigente y los recursos de que dispone el municipio a fin de lograr estandarizarlos con el fin de obtener los mejores resultados.

La administración de la Municipalidad de El Guarco no cuenta con manuales de gestión, recaudación y fiscalización de los impuestos que son el principal procedimiento para obtener ingresos ordinarios que necesita la municipalidad para poder cumplir sus fines públicos en el cantón, y de esa forma, dejar establecido los pasos a seguir para

mejorar la recaudación de tributos en los diferentes impuestos y tasas citados anteriormente.

Según información consultada en la Contraloría General de la República de Costa Rica se conoce que algunos municipios no tienen procedimientos claros para la gestión y recaudación de los tributos: licencias o patentes, Impuesto de Bienes Inmuebles, impuesto de canteras o minas, impuesto de espectáculos públicos entre otros. Por esa carencia de gestiones, es que el cantón se encuentra en una situación delicada de bajos ingresos ordinarios y con este proyecto y la investigación a realizar se generará un aporte no solo al ayuntamiento de El Guarco, sino también a la comunidad y al país.

Capítulo I: Planteamiento del problema de investigación

En el siguiente capítulo se detalla las actividades que realiza la organización, su naturaleza, sus áreas y departamentos involucrados en el estudio, entre otros aspectos, lo cuales se desarrollaran a continuación:

1.1 Antecedentes generales de la empresa

La Municipalidad se encuentra a cargo de la localidad de Guarco. Este cantón fue creado por la ley No.195 del 26 de julio de 1939, es el número 8 de la provincia de Cartago. El nombre del Cantón es en memoria del Cacique Huétar que habitó en la región. El primer concejo del Cantón de El Guarco fungió de 1941 a 1945.

El personal Administrativo de conformidad con los nombramientos que aparecen en el acta de la primera sesión, celebrada por el Concejo de El Guarco, el 3 de febrero de 1941, la administración municipal abrió por primera vez sus puertas al público.

(Municipalidad de El Guarco, 2018)

1.1.1 Naturaleza

La Municipalidad de El Guarco es una organización gubernamental, la cual se encarga de velar por la calidad de vida y desarrollo de la localidad de El Guarco, prestando sus servicios a la comunidad, cumpliendo con las regulaciones del código municipal, 2016. Además de otras leyes por las que se encuentra regida sus diferentes labores, al ser una Institución que se subsana de recursos financieros públicos, y por consiguiente con la responsabilidad de velar por el bien común y social, sin fines de lucro.

1.1.2 Escudo

Figura 1. 1 Escudo



Figura 1.1. Escudo recuperado de página oficial de Facebook de la Municipalidad de El Guarco.

1.1.3 Ubicación

Figura 1. 2 Ubicación



Figura 1.2. Captura de pantalla de la ubicación de la municipalidad, recuperado de Google Maps.

1.1.4 Misión

“Somos una institución amparada en el Régimen Municipal, que brinda servicios de calidad con continuidad, de forma democrática y participativa, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo humano local de los y las habitantes del cantón de El Guarco”.

1.1.5 Visión

“Una institución interactuando con la ciudadanía a través de tecnologías de información y comunicación, fortalecida y eficiente, promoviendo el desarrollo integral humano, la inclusión social, promoviendo espacios de participación transparente y con un liderazgo demostrado a nivel regional”

(Municipalidad de El Guarco, 2018)

1.1.6 Organigrama

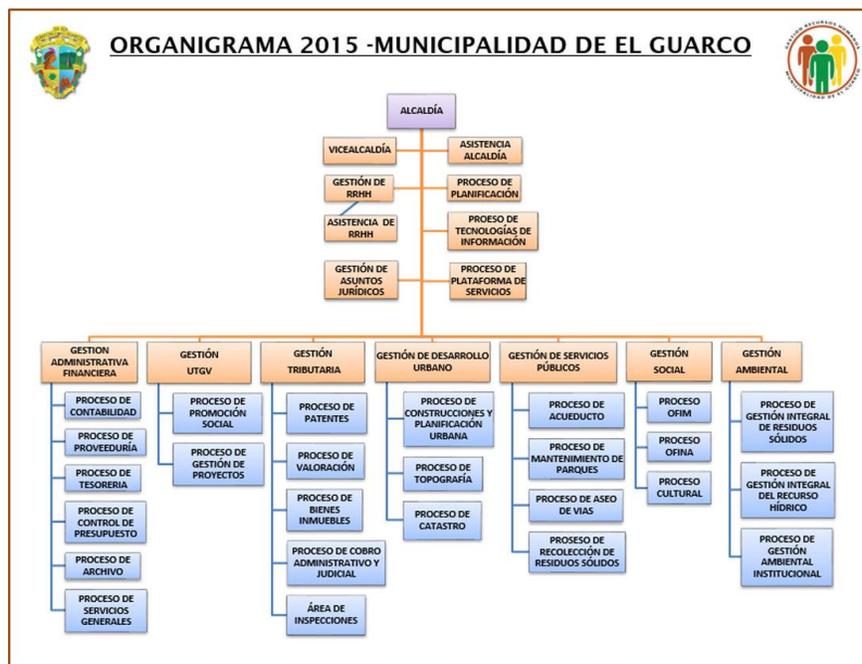


Figura 1.3. Organigrama, recuperado de página oficial de la Municipalidad de El Guarco.

1.2 Justificación del estudio

Como principal problema a indagar se encuentra que la municipalidad tiene bajos índices de recaudación de impuestos, a saber, Impuesto de licencias, o patentes, bienes inmuebles, minas o canteras y de espectáculos públicos, no cuenta con procedimientos, claros actualizados que orienten a los funcionarios para mejorar la recaudación de los impuestos citados.

El principal aporte del proyecto será brindar algunos de los procedimientos dentro de las áreas de gestión, recaudación y fiscalización de los impuestos de licencias o patentes, minas o canteras, bienes inmuebles y espectáculos públicos del área de Gestión Tributaria de la Municipalidad de El Guarco. Sistematizar los procesos de esta área brindará un instrumento de guía para futuros colaboradores que se incorporen en la institución además de disminuir las dudas y discrepancia que se puedan generar en la ejecución de estos procesos, ayudando a eficientizar las tareas disminuyendo tiempo y dinero garantizando un mejor servicio y la calidad de este.

Cabe destacar que las principales personas beneficiadas del proyecto serán en primer lugar la comunidad de El Guarco, porque la municipalidad al contar con un instrumento para mejorar su gestión tributaria se espera logre contar con mayores ingresos para cumplir sus objetivos. Y en forma directa también se beneficiarán los colaboradores del departamento tributario.

Se determinó investigar principalmente cuatro impuestos del área de Gestión Tributaria los cuales son los siguientes:

- Impuesto de licencias o patentes.
- Bienes inmuebles.
- Minas o canteras.
- Espectáculos públicos

Además, con el fin de llevar la estructuración adecuada en la recolección de los tributos se determinó de igual manera las siguientes áreas de análisis:

- **GESTIÓN.** Área encargada de establecer toda la información para que los contribuyentes o ciudadanos cumplan voluntariamente el pago de los tributos en el cantón. Calendarios de pagos, diseño de formularios, y en general dar información a los ciudadanos.
- **RECAUDACIÓN.** La fijación de los contribuyentes, que deben pagar cada uno de los impuestos citados, la gestión de cobro administrativo, y de cobro moroso, así como la ejecución del cobro judicial.
- **FISCALIZACIÓN.** Es la labor de realizar auditorías, o revisiones de las declaraciones presentadas y pagos de impuestos realizados, para verificar que sean correctos y en caso de hacer diferencia, establecer la suma a cobrar, los intereses y demás sanciones que corresponden, considerando, la realización de todo el proceso de agotamiento de la vía administrativa y hasta llegar al tribunal Fiscal Administrativo.

1.3 Objetivos

En el siguiente apartado se definen el objetivo general y los objetivos específicos, que direccionarán y darán sentido a la investigación para su desarrollo.

1.3.1 Objetivo general

Elaborar un Manual de procedimientos en el área de Gestión Tributaria de la Municipalidad de El Guarco, para el segundo semestre 2018, que incluye las áreas de gestión, recaudación y fiscalización en los tributos de licencias o patentes, bienes inmuebles, minas o canteras y de espectáculos públicos.

1.3.2 Objetivos específicos

- Recopilar la información necesaria para documentar los procesos de gestión, recaudación y fiscalización de los tributos de licencias o patentes, bienes inmuebles, minas o canteras y espectáculos públicos.
- Definir los pasos de los procedimientos a seguir, estructuradamente, a partir de la información obtenida.
- Analizar los elementos de mejora en cuanto a los procedimientos, acorde a la normativa y políticas que le rige.
- Proponer un manual de procesos diagramados, que cumpla con todos los requerimientos de ley y las necesidades del gobierno local, de los procedimientos descritos de gestión, recaudación y fiscalización de los impuestos de licencias o patentes, bienes inmuebles, minas o canteras y espectáculos públicos.

1.4 Definición del problema

¿Cuál es la carencia en la recolección en los tributos de licencias o patentes, bienes inmuebles, minas o canteras y de espectáculos públicos, en las áreas de gestión, recaudación y fiscalización, del área de Gestión tributaria de la Municipalidad de El Guarco, para el segundo semestre 2018?

Capítulo II: Revisión de la literatura

Contenido del capítulo:

1. Control Interno
2. Manual de procedimientos
3. Diagrama de flujo
4. Gobierno Municipal
5. Políticas
6. Tributos:
 - a. Licencias o patentes
 - b. Bienes inmuebles
 - c. Minas o Canteras
 - d. Espectáculos públicos
7. Áreas:
 - a. Gestión
 - b. Recaudación
 - c. Fiscalización

Con el objetivo de tener una mayor comprensión hacia el tema de investigación, en este capítulo se recopilará el fundamento teórico que direcciona y ubica al lector, hacia la perspectiva y enfoque del desarrollo del estudio.

2.1 Control Interno

El control interno en una compañía es clave para lograr la mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de los procesos. Además de garantizar la calidad de su producto o servicio final. Según Mantilla S. (2013), existe una problemática por los diferentes entendimientos y prácticas que se han aplicado para este. Por ello aborda la estructura conceptual o de criterio de control de mayor reconocimiento, la cual es el COSO (Estados Unidos), el de mayor aplicación y actualizada en el 2013.

Con el fin del desarrollo de este proyecto como parte de práctica profesional de graduación de la carrera de administración de empresas se continuará a definir el concepto de control interno desde la perspectiva de la administración acorde a la estructura conceptual COSO anteriormente mencionada, la cual se presenta en la tabla 2.1:

Tabla 2. 1 Estructura conceptual perspectiva de la administración del control interno

Perspectiva de la Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Ve el control interno a nivel organizacional. Tiene la responsabilidad de desarrollar los objetivos y las estrategias de la entidad a para alinear la gestión del talento humano y los recursos con el logro de sus objetivos.
	<ul style="list-style-type: none"> • El control interno cumple un amplio espectro, incluyendo políticas, procedimientos y acciones para asegurar el logro de los objetivos de la entidad.
	<ul style="list-style-type: none"> • Los controles internos le permiten a la administración realizar acciones oportunas cuando cambian las condiciones.
	<ul style="list-style-type: none"> • El control interno también ayuda a asegurar que se cumpla con los requerimientos ambientales, sociales y legales. Incluyendo reglas fiduciarias para planes de beneficios a colaboradores, salud y seguridad ocupacional, y de manejo responsable de desechos. El cumplimiento de ello protege y asegura la positiva reputación de la entidad.

Fuente: Adaptado de Libro Auditoría del control interno tercera edición, 2013

2.2 Manual de procedimientos

El principal objetivo dentro de la investigación es el elaborar un manual de procedimientos, el cual se entiende como un documento contenido de información con un orden cronológico y secuencial de las diferentes operaciones que se encuentran interrelacionadas e integradas como una sola unidad con el fin de realizar una actividad o tarea en una entidad (Fincowsky, 2014).

El objetivo de un manual de procedimientos es dar a conocer cuál es el fin por el que se lleva a cabo un determinado proceso dentro de la organización. Para completar de manera correcta un manual de procedimientos, a continuación, se presenta un instructivo de ejemplo, en la figura 2.2:

Tabla 2. 2 Instructivo para el llenado de la descripción de operaciones

1. logotipo de la organización. Expresión gráfica de la identidad corporativa de una organización compuesta por un símbolo, un emblema y una tipografía específicos.
2. Denominación. Nombre de la organización y del documento.
3. Procedimiento. Nombre del procedimiento que, además, describe la materia a que se refiere.
4. Fecha. Día, mes y año que se terminó de elaborar el procedimiento.
5. Página_de_. En el primer espacio debe anotarse el número progresivo de las hojas del manual y en el segundo, el número total de las hojas de que consta el documento.
6. Sustituye. Fecha y página que reemplaza la hoja. Este espacio se completa exactamente en los términos anotados en los puntos 4 y 5.
7. Número de operación. Se enumera progresivamente cada una de las operaciones que forman parte del procedimiento.
8. Responsables. Nombre del área, unidad administrativa o puesto responsable de realizar cada operación.
9. Descripción. Expresión del contenido de cada operación del procedimiento. Debe incluir el nombre y clave de las formas utilizadas.
10. Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización. Nombre y firma del responsable de elaborar, revisar y aprobar el procedimiento.

Fuente: Fincowsky, 2014.

Todas las variables detalladas en la figura 2.1, que componen el manual de procedimientos, son de suma importancia ya que brinda la información necesaria para una mayor comprensión del instrumento y las labores descritas en él, para un nuevo colaborador. Al aclarar la importancia y la intención de cada una de las variables que integraran el documento, es indispensable organizarlas en un orden lógico y armonioso, Fincowsky, 2014, muestra un ejemplo de cómo lograr dichos objetivos, los cuales facilitarían la identificación del procedimiento dentro de su área funcional, ilustrados en la siguiente figura 2.3:

Figura 2. 3

 (1)	Nombre de la organización (2)	Fecha	(4)		
	Manual de procedimientos (general o específico) (3)	Página	(5)	De	
		Sustituye a			
		Página	(6)	De	
		Fecha			
Nombre del procedimiento					
Núm. referencia (7)	Título que identifica el área (8)	Instrucciones para su llenado (9)			
10					
Elaboró	Revisó	Autorizó			

Fuente: Formato de descripción de operaciones, Fincowsky, 2014.

2.3 Diagrama de flujo

Se encuentran ligados a los procedimientos, plasmados de forma gráfica para facilitar su entendimiento, que muestra la cronología de las sus operaciones y su recorrido por la organización (Fincowsky, 2014).

También llamados fluxogramas o flujogramas, el objetivo de estos es presentar de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, ilustrando las áreas o unidades administrativas, su documentación y los puestos involucrado, siendo una forma más armoniosa de presentarlo al lector. Por lo que no se debe presentar o diagramar de manera confusa (Fincowsky, 2014).

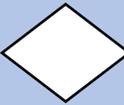
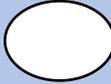
Los flujogramas que se elaboran con un lenguaje gráfico deformado impiden comprender el procedimiento, por ello es necesario contar con símbolos que tengan un significado preciso y con reglas claras para utilizarlos. Los tipos de simbología que se emplean internacionalmente son las siguientes:

- American Society of Mechanical Engineers (ASME).
- American National Standard Institute (ANSI).
- International Organization for Standarization (ISO), ISO – 9000.
- Instituto Alemán de Estandarización. Deutsches Institut fur Nurmung (DIN).

Para el presente estudio se tomará en cuenta únicamente la normativa de ANSI, esta institución ha desarrollado dos tipos de simbología, el primer tipo sirve para presentar flujos de información del procesamiento electrónicos de datos y el segundo tipo, que el que se empleara en el presente trabajo, representa los procesos administrativos (Fincowsky, 2014).

En la figura 2.4, se encuentra la simbología que será obligatoria utilizar en el flujograma de acuerdo con la normativa seleccionada, además al lado de cada figura se encontrará el significado y descripción de esta, para facilitar su comprensión de los diagramas que serán el resultado de la investigación:

Figura 2. 4

Símbolo	Representa
	Inicio o término. Indica el principio y el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo. Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este.

Fuente: Simbología establecida para la norma ANSI en la elaboración de los flujogramas (Diagramación Administrativa). Fincowsky, 2009.

2.4 Gobierno Municipal

Las municipalidades dentro del país están reguladas por el código municipal, Ley No.7794; además de otras normativas que rigen sus funciones. En dicho código municipal aclara que un gobierno municipal está compuesto por un concejo que es el cuerpo deliberativo, que lo integran los regidores que determine la ley, un alcalde y su respectivo suplente, todos elegidos popularmente. Esta definición está igualmente acotada en el artículo 169 de la Constitución Política.

Además, en el código se aclara la diferencia que existe entre el concepto de “municipalidad” y el concepto de “Concejo Municipal”. Ya que la municipalidad es el todo, y el Concejo municipal son solamente integrantes del Gobierno local.

2.5 Políticas

Fincowsky, 2014, detalla que política se refiere a las normas compuestas por declaraciones e interpretaciones que brindan una guía para la toma de decisiones.

Por otra parte, Knoontz y Weihrich, 2013, dicen que las políticas son declaraciones o interpretaciones generales que guían las reflexiones de los administradores para la toma de decisiones, asegurándose que se realicen dentro de ciertos límites. Normalmente no requieren una acción, sino que tiene como finalidad guiar a los administradores en la decisión que finalmente tomaron. La esencia de la política es la es la discrecionalidad.

(Knoontz y Weihrich, 2013)

2.6 Tributos

Los tributos son importe tasado que debe pagar una persona física o jurídica a la cual se le ha otorgado una licencia municipal, según lo estipulado en la ley (Reglamento de ley 9237, 2014).

Dichos impuestos o deudas tributarias, que se encuentran constituidas por la cuota o cantidad a ingresar que resulte de la obligación tributaria principal o de las obligaciones a realizar pagos a la cuenta, y recargos que se generen por los retrasos al pago de este. (Ramírez B., 2017).

En este siguiente apartado se definirá lo que se debe conocer y entender respecto a los impuestos que se van a indagar y desarrollar en esta investigación, los cuales son los siguientes:

2.6.1 Licencias o patentes

La licencia es una autorización que otorga a una persona física o jurídica, ya sea de naturaleza privada o pública, para el ejercicio de una actividad productiva en el cantón con la cual adquiere la obligación a hacer el pago del impuesto periódico de dicha patente. (Ley de patente 9237).

2.6.2 Bienes inmuebles

Con respecto al tributo de los bienes inmuebles, son objeto de este impuesto los terrenos, las instalaciones o las construcciones fijas y permanentes que allí existan. (Ley de impuestos sobre bienes inmuebles).

En el periódico La Nación, 2013, se realizó una nota con la explicación de este tributo, y se detalla que el impuesto se calcula sobre el valor de los terrenos y construcciones, que se constate en la municipalidad a la que pertenece al día primero de enero del año en que se va a cobrar el tributo.

En la columna de La Nación, 2013, también define que como regla general los propietarios deben ser lo que declaren el valor de sus bienes en el gobierno local al que pertenece, y realizar la respectiva actualización al menos cada cinco años. El porcentaje del tributo es de un 0,25% sobre el valor del inmueble. Misma información corroborada en la Ley de impuestos sobre bienes inmuebles.

El valor registrado de los bienes se modificará automáticamente cuando se realice un cambio en el inmueble como venta, fraccionamiento, remodelaciones, entre otros, por una suma mayor. En el año 2012 se introdujo la reforma legal que permite las sanciones a los contribuyentes que no presente a tiempo las declaraciones sobre sus inmuebles. (La Nación, 2013).

2.6.3 Minas o Canteras

Estás hacen referencia al sitio de donde se saca piedra, grada u otra sustancia análoga para obras varias.

En cuanto a cómo se maneja el impuesto en el “Reglamento para el cobro del impuesto a la explotación de los recursos mineros en el cantón de Pérez Zeledón y de patentes de explotación de concesiones en canteras, cauces de dominio público, lavaderos y placeres” detalla el modelo que se utiliza para el cobro del impuesto de minería, que es el equivalente a un treinta por ciento (30%) del monto total que se paga mensualmente por concepto de impuesto de ventas, generado por la venta de metros cúbicos de arena, piedra, lastre o derivados de éstos. En el caso de que no se produzca venta debido a que el material extraído forma parte de materiales destinados a fines industriales del mismo concesionario, en cuyo caso se pagará un monto de cien colones (¢100,00) por metro cúbico extraído.

2.6.4 Espectáculos públicos

En la Ley N° 7440 General de Espectáculos públicos, materiales audiovisuales e impresos se define Espectáculo público como toda función, representación, transmisión o captación pública que reúna, en cualquier lugar, a personas para presenciarla o escucharla.

Misma Ley que rige el accionar del Estado para la protección de la sociedad, particularmente a los menores de edad y a la familia, en cuanto al acceso a los espectáculos públicos, a los materiales audiovisuales e impresos, asimismo, regula la difusión y comercialización de esos materiales.

2.7 Áreas

En esta sección se definirá para el lector las áreas que abarca el estudio, que son las siguientes:

2.7.1 Gestión tributaria

Comprende el ámbito funcional, organizacional y estructural de la Municipalidad, para el ejercicio de sus labores de cobro, recaudación, desarrollo, cuidado, consolidación, control, dirección, entre otras que le otorgue ordenamiento jurídico, con el objetivo de hacer eficiente, eficaz y oportuna la administración de los tributos municipales. (Ley de patente 9237).

“La función de la Administración Tributaria se desarrolla por medio de un conjunto de acciones, cuyo propósito es la implantación y ejecución de sistemas y procedimientos eficientes de planificación, coordinación y control, para lograr al máximo el cumplimiento voluntario de los deberes y obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, responsables y declarantes” (Reglamento General de Gestión, Fiscalización y Recaudación Tributaria. N° 29264-H).

2.7.2 Recaudación

La Recaudación según Reglamento General de Gestión, Fiscalización y Recaudación Tributaria, tiene como función el conjunto de actividades que realiza la Administración Tributaria destinadas a percibir efectivamente el pago de todas las deudas tributarias de los contribuyentes, en cualquiera de sus etapas.

Según este reglamento, la función recaudatoria se realizará en tres etapas sucesivas que son las siguientes:

- **Voluntaria:** el contribuyente realizará el pago correspondiente a sus obligaciones con la Administración Tributaria, sin necesidad de que ésta tome alguna medida o acción para efectuar dicha recaudación.
- **Administrativa:** la Administración Tributaria efectuará un requerimiento persuasivo de pago a los sujetos pasivos morosos.

- **Ejecutiva:** la recaudación se efectúa coactivamente, utilizando los medios legales establecidos y recurriendo a los órganos jurisdiccionales respectivos.

(Reglamento General de Gestión, Fiscalización y Recaudación Tributaria. N° 29264-H).

2.7.3 Fiscalización

En la Fiscalización la Administración Tributaria Municipal tiene la facultad en cualquier tiempo de verificar el correcto cumplimiento de la obligación tributaria, utilizando para ello cualquier medio y procedimiento legalmente establecido, según lo estipulado en el Código de Normas y Procedimientos Tributarios. (Reglamento para el cobro del impuesto a la explotación de los recursos mineros en el cantón de Pérez Zeledón y de patentes de explotación de concesiones en canteras, cauces de dominio público, lavaderos y placeres).

En el Reglamento General de Gestión, Fiscalización y Recaudación Tributaria, se detalla que la Administración Tributaria gozará de amplias facultades de control, en los términos que establece la ley y que desarrolla el Reglamento. Ello para poder realizar la función de Fiscalización que tiene por objetivo comprobar la situación tributaria de los sujetos pasivos, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de sus obligaciones y deberes y propiciar la regularización correspondiente.

Capítulo III: Método de la Investigación

En este capítulo se definirá el enfoque, diseño de la investigación, técnicas, procedimientos, estrategias de análisis y demás aspectos metodológicos importantes utilizados para el desarrollo del presente trabajo.

3.1 Enfoque de investigación

El estudio se realizó con un enfoque meramente cualitativo, por la naturaleza del problema, por lo cual la información recolectada no infiere en ningún dato numérico para su análisis. El problema tampoco obligaba a seguir un proceso definido, además probabilísticamente los resultados no se pueden generalizar a la población del estudio.

El estudio tenía como objetivo describir y definir los procedimientos y requerimientos de estos, para el área de Gestión Tributaria de la Municipalidad de El Guarco, elaborando un instrumento para la estandarización de las maneras más adecuadas de desempeñar las tareas y definir a los responsables dentro de los procedimientos.

3.2 Diseño de la investigación

En lo que respecta al diseño de la investigación, se analizará aspectos como el alcance, tipos de estudio, entre otros. Iniciando por el alcance, el estudio se desarrolló hasta una etapa descriptiva ya que brindó información detallada sobre los procedimientos y los requerimientos y exigencias legales de estos.

Es importante destacar, mencionado lo anterior, que adicionalmente para completar el presente documento se utilizó otros tipos de investigaciones entre los que podemos mencionar la investigación de campo, esta se requirió para lograr la recopilación de la información base y fundamental del documento.

El acercamiento normativo, ya que se planea proponer mejoras luego de describir y documentar los procedimientos, que es el principal objetivo del estudio.

Respecto de la temporalidad, el estudio es transversal, debido a que todo se estudió en un momento determinado.

En el presente estudio se utilizó un diseño de Investigación-acción, ya que el fin al que se pretende con el estudio es resolver una problemática Institucional, sobre la carencia en la recolección de los tributos de la Municipalidad de El Guarco. Y con el producto final de la investigación, el manual de procedimientos, brindar un cambio eficaz para la Institución.

3.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis del estudio es el colaborador dentro del área de Gestión y Administración Tributaria de la Municipalidad de El Guarco en el segundo semestre del 2018.

3.4 Población y muestra

La población la componen diez personas distribuidas en cuatro departamentos y una coordinadora del área, que son los involucrados en la recolección de los tributos.

Con respecto a la muestra, se seleccionaron siete personas, colaboradores de los departamentos involucrados. El muestreo utilizado fue no probabilístico por conveniencia. Cabe destacar que la escogencia las personas de la muestra, se debió al conocimiento que poseen en la materia, además por su participación directa en la ejecución de las funciones de cada departamento del área de Gestión Tributaria. Además de la disponibilidad y participación que presentaron.

3.5 Variables de la investigación

Se evaluaron variables que son generales para el desarrollo de manuales de procedimientos que permiten identificar y medir los principales factores que intervienen

en estos. A continuación, se presenta la tabla 3.1 en la que se identifican las variables empleadas:

Tabla 3. 1 Definición de las variables del estudio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional
Nombre	Es el título que se le asigna al procedimiento, normalmente relacionado con el contenido del procedimiento.	Título con alusión al contenido.
Unidad administrativa a la que pertenece	Área a la que pertenece del procedimiento.	Gestión, Recaudación o Fiscalización
Objetivo	Propósito y fin del procedimiento.	Logro del procedimiento
Alcance	Esfera de acción que cubre el procedimiento (Fincowsky, 2014).	Área de administración tributaria de la Municipalidad de El Guarco.
Generalidades	Consideraciones necesarias para la comprensión y ejecución del procedimiento.	Observación de la ejecución del procedimiento.
Definiciones	Son los términos y palabras técnicas que se utilizan dentro de la ejecución del procedimiento con el fin de brindar un mayor entendimiento de este.	Conceptos importantes para la comprensión.
Responsables	Puesto que tiene a su cargo la preparación y/o aplicación del procedimiento recolección de los tributos. (Fincowsky, 2014).	Responsables de la gestión, recaudación y fiscalización.
Frecuencia	Es la periodicidad con la que se debe llevar a cabo el proceso.	Cantidad de formularios de solicitudes y expedientes.
Políticas	Normativa y regulaciones legales que se deben cumplir en los procedimientos.	Las identificadas en las unidades operativas.
Formularios	Formas físicas o digitales que se utilizan en el procedimiento.	Información para el desarrollo del procedimiento.
Recursos Tecnológicos	Sistemas, aplicaciones, y otros recursos informáticos y técnicos para la ejecución del procedimiento.	Sistema empleado.
Descripción de actividades	Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial de cada actividad ejecutada en el procedimiento, se debe anotar el número de operación, el nombre de las áreas responsables, y describir en qué consiste, cómo, dónde y con qué se llevan a cabo. (Fincowsky, 2014).	Secuencia de pasos a seguir.

Fuente: Fincowsky, 2014.

3.6 Estrategia de análisis de los datos

En este apartado se demuestra las técnicas que se utilizaron para analizar la información recolectada durante el trabajo de campo.

3.6.1 Análisis del proceso de Recolección de tributos

Una herramienta utilizada para el análisis de la información recolectada en las entrevistas fue el Hexámetro Quintiliano. Este método se seleccionó debido a la cantidad de información generada del estudio, además que en cuestión de lo que evaluación de procesos administrativos se refiere es un instrumento de gran utilidad. La manera en la que se analizó los datos se muestra en la tabla 3.2:

Tabla 3. 2 Hexámetro Quintiliano

Pregunta	Situación actual	Forma correcta
¿Qué?	¿Qué es lo que se está haciendo?	¿Qué se debería hacer?
¿Por qué?	¿Por qué se está haciendo?	¿Por qué se debería hacer?
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?	¿Quién lo debería hacer?
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?	¿Dónde se debería hacer?
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?	¿Cuándo se debería hacer?
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?	¿Cómo se debería hacer?

La tabla 3.2 refleja, como el cuestionamiento que genera las preguntas anteriores, logra la obtención de un análisis bastante completo de este, enriqueciendo aún más cada análisis.

3.6.2 Análisis de los procedimientos

Se realizó un cuestionario para conocer la ejecución, actividades y requerimientos del procedimiento de las partes que intervienen en este. Además de utilizar el Hexámetro

Quintiliano de igual manera que el punto anterior. La integración de la información obtenida del cuestionario, las conclusiones y recomendaciones micro obtenidas al aplicar la herramienta del Hexámetro, logró establecer las debilidades y los puntos de mejora de cada procedimiento, permitiendo eliminar vacíos, conflictos o discordancias que pudieran surgir.

Capítulo IV: Diagnostico y análisis de la situación actual

En este capítulo se inicia con una descripción de los procedimientos que se ejecutan actualmente en el área de Administración tributaria de la Municipalidad de El Guarco, específicamente en la recolección de los tributos de licencias o patentes, bienes inmuebles, minas o canteras y espectáculos públicos en sus etapas de gestión, recaudación y fiscalización. Se presenta el objetivo, alcance, normas y políticas, documentos de trabajo, descripción y análisis de los procedimientos de cada actividad desarrollada en el área.

Tabla 4. 1 Procedimientos a identificar y registrar

Tributo	Área	Procedimiento	Modalidad de intervención
Licencias o patentes	Gestión	Solicitud Licencias o Patentes comerciales	Creación
	Recaudación voluntaria	Cobro de pago voluntario de patentes	Creación
	Recaudación Administrativa	Cobro administrativo patentados morosos	Creación
	Fiscalización	Solicitud de inspección de locales	Creación
Bienes Inmuebles	Gestión	Declaración Voluntaria de bienes inmuebles	Creación
	Recaudación voluntaria	Exoneración de Bien Inmueble único	Creación
	Recaudación Administrativa	Cobro administrativo propietarios o titulares morosos	Creación
	Recaudación ejecutiva	Cobro judicial de bienes inmuebles	Creación
	Fiscalización	Fiscalización de declaraciones no aceptadas por la administración	Creación
Minas o Canteras	Gestión	Solicitud Licencias para explotación de minas o canteras	Creación
	Recaudación voluntaria	Cobro de pago voluntario de Licencias de minas o canteras	Creación
	Recaudación Administrativa	Cobro administrativo morosos de patentados	Creación

		de minas o canteras morosos	
	Fiscalización	Solicitud de inspección de terreno de explotación	Creación
Espectáculos públicos	Gestión	Solicitud de permisos para eventos públicos	Creación
	Recaudación voluntaria	Cobro de pago anticipado del tributo para evento	Creación
	Fiscalización	Fiscalización de ingresos efectivos del evento	Creación

4.1 Procedimiento de Solicitud de Licencias o patentes comerciales

A-) Introducción

La gestión para el otorgamiento de las Licencias o Patentes es de suma importancia ya que es el primer paso para garantizar que, en adelante en la recaudación y fiscalización de estas, todo se encuentre en orden y de conformidad con la ley.

B-) Objetivo

Otorgar correctamente con el debido proceso y requerimientos de ley, las licencias o patentes comerciales de la Municipalidad de El Guarco.

C-) Alcance

Involucra al plataformista quien recibe la documentación, para entregar al asistente o coordinadora de patentes, quienes revisan dicha documentación, solicitan inspección para verificación de la información y determinan si se aprueban las licencias solicitadas, para que finalmente la coordinadora del área de patentes y la gestora tributaria firmen el certificado de la licencia.

D-) Responsables

- Plataformista

- Asistente de patentes
- Coordinadora del área de patentes
- Inspector
- Gestora Tributaria

E-) Normas y Políticas

Las normas y políticas que intervienen en la gestión de las Licencias o Patentes dependerán de la solicitud y la naturaleza del mercado o actividad que se desea explotar con dicha licencia, se puede mencionar algunas leyes como las siguiente:

- Ley N° 9237 Impuestos municipales del Cantón de El Guarco y su reglamento (Ley de Patentes).
- Ley N° 8220 de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
- Código Municipal.
- Ley N° 3 de juegos.
- Ley N° 9047 de Regulación de bebidas con contenido alcohólico y su reglamento.
- Ley N° 6683 sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos.
- Ley N° 7440 de Espectáculos Públicos, Materiales Audiovisuales e Impresos.
- Ley N° 4755 Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Código Tributario).
- Ley N° 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
- Entre otros.

F-) Formularios o documentos de trabajo

- Formulario de solicitud de patentes, anexo 1.
- Recibo de documentos

G-) Recursos Tecnológicos

Sistema Grafico Municipal (SIGRAMU).

H-) Definiciones

En la gestión de una patente o licencia la Municipalidad de El Guarco cuenta con las siguientes definiciones:

- a) **Actividad productiva:** es la que, estando inserta dentro de la economía del cantón, contribuye a la producción o transformación, tanto cualitativa como cuantitativa, de los insumos o materias primas en bienes y/o servicios; asimismo, implica la transformación de algunos bienes y servicios más simples en otros más complejos, así como la simple prestación de servicios, de manera directa o indirecta, al consumidor, agregando con todo ello un valor estimable en términos de producción y desarrollo tanto en las esferas económica, como social y humana en general.
- b) **Actividad lucrativa:** es la que se traduce en una utilidad, ganancia o beneficio de tipo patrimonial o económico, derivado del ejercicio de una actividad productiva inserta en cualquiera de los campos de la actividad humana.
- c) **Administrado:** es toda persona física o jurídica que se dirija a la Municipalidad de El Guarco, como administración pública, descentralizada y autónoma, para ejercer su derecho de petición o de información, o que haga uso de los servicios municipales.
- d) **Administración tributaria municipal:** para los efectos de esta ley comprende el ámbito funcional, organizacional y estructural de la Municipalidad de El Guarco en el ejercicio de las labores de gestión, cobro, recaudación, desarrollo, cuidado, consolidación, control, dirección y cualquier otra que le otorgue el ordenamiento jurídico, para hacer eficiente, eficaz y oportuna la administración de los tributos municipales.
- e) **Empresa:** cualquier tipo de organización que busque la consecución de fines productivos de manera conjunta y que se encuentre estructurada, jurídicamente, bajo la modalidad de cualquiera de las formas establecidas en la legislación mercantil para las personas jurídicas mercantiles y, en la legislación civil, para las personas jurídicas civiles y las personas físicas en general.
- f) **Pequeña y mediana empresa:** se refiere a aquellas unidades productivas que ostentan tal condición otorgada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), según las condiciones del Decreto Ejecutivo 37121-MEIC, Reforma Integral al Reglamento General de la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley N.º 8262, Decreto Ejecutivo N.º 33111, de 6 de abril de 2006.
- g) **Licencia municipal:** es la autorización que la Municipalidad otorga a una persona física o jurídica, de naturaleza privada o pública, para el ejercicio de una actividad productiva en el cantón de El Guarco.

- h) Municipalidad:** se refiere a la Municipalidad de El Guarco.
- i) Patente municipal:** es el impuesto al cual queda obligada la persona a la que se le ha otorgado una licencia para el ejercicio de una actividad productiva.
- j) Persona:** se trata de una persona física o jurídica, de conformidad con los numerales 31 y 33 del Código Civil.
- k) Patentado:** se trata de una persona, física o jurídica, a quien se le ha autorizado una licencia municipal para el ejercicio de una actividad productiva.
- l) Salario base:** es el establecido en la Ley N.º 7337.
- m) Sector comercial:** comprende el conjunto de personas que desarrollan actividades productivas consistentes en el trasiego o la enajenación por cualquier título autorizado en el ordenamiento jurídico de toda clase de bienes y servicios. Además, incluye los actos de valoración de bienes económicos, según la oferta y la demanda, tales como casas de representación, agencias, filiales, sucursales, comisionistas, agencias, corredores de bolsa, instituciones bancarias y de seguros, instituciones de crédito, empresas de aeronáutica, casas banca y de cambio, instalaciones aeroportuarias, agencias aduaneras y, en general, todo lo que involucre transacciones de mercado de cualquier medio, así como las de garaje.
- n) Sector industrial:** se refiere al conjunto de personas que desarrollan actividades productivas consistentes en operaciones materiales ejecutadas para extraer, transformar o manufacturar uno o varios productos. Incluye el procesamiento de productos agrícolas y la transformación mecánica, química, o por cualquier otro medio, de sustancias orgánicas o inorgánicas en productos nuevos o diferentes, mediante procesos mecanizados o de cualquier otro tipo, realizados tanto en fábricas como en domicilios. Incluye tanto la creación de productos nuevos como la transformación de otros ya existentes, así como los talleres de reparación, mantenimiento y acondicionamiento de estos productos y de las máquinas o equipos que se utilizan para producirlos.
 - a.** Comprende la extracción y explotación de minerales de cualquier especie que sean materiales metálicos y no metálicos, en cualquier estado de la materia que se presenten; la construcción, reparación o demolición de todo tipo de edificios, instalaciones y vías de transporte; las imprentas, las editoriales y los establecimientos similares.
 - b.** En general, se refiere a mercaderías, construcciones, bienes muebles e inmuebles y al uso que se le dé a estos para contribuir con la actividad productiva y comercial del cantón.

- o) Sector servicios:** es el sector económico que engloba todas las actividades económicas del sector privado y el sector público, o a ambos, que no producen bienes materiales de forma directa, sino servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de la población. Incluye, entre otros, los subsectores tales como comercio, transportes, bodegaje o almacenamiento de carga, comunicaciones, telecomunicaciones, finanzas, turismo, hostelería, seguros, los establecimientos de enseñanza privada, de esparcimiento y de salud, alquiler de bienes muebles e inmuebles, los asesoramientos, el ejercicio liberal de la profesión, ocio, cultura, espectáculos y los denominados servicios públicos, cuando los preste el aparato público o la iniciativa privada. Este sector dirige, organiza y facilita la actividad productiva de los otros sectores, sean estos el comercial y el industrial. Aunque es considerado un sector de la producción, su papel principal se encuentra propiamente en los tres pasos siguientes de la actividad económica: la distribución y la asistencia para el consumo, así como el consumo mismo.
- p) Sector primario:** sector económico del cantón dedicado a la producción de bienes y servicios terminados, insumos y materias primas. Se abarcan en este sector las actividades agrícolas, pecuarias, forestales, agroindustriales, de cultivo, de explotación marítima, terrestre y aérea.
- q) Sector secundario:** sector económico del cantón destinado a la conversión de materias primas en productos y servicios terminados y con un valor agregado. Se abarcan en este sector actividades tanto de la industria como de la construcción, así como el trabajo de los núcleos operativo y técnico de la sociedad.
- r) Sector terciario:** sector económico del cantón destinado a la comercialización, el trasiego, la enajenación y la transformación cualitativa y cuantitativa de los bienes y servicios. Las actividades comprendidas en este sector son los profesionales en todas las áreas, el comercio en general, la industria y los servicios públicos y privados.
- s) Servicios:** para los efectos de esta ley, por servicios se entenderá, entre otros, la atención del turismo, el transporte público, incluidos en este caso los autobuses, los taxis de pasajeros y de carga liviana o pesada y el transporte privado, cuando este último se desarrolle con ánimo de lucro; también, el almacenaje de cosas y el envío a otros lugares dentro o fuera del cantón o del país, las comunicaciones, telecomunicaciones, los establecimientos de esparcimiento, entrenamiento, ejercicio y recreación, así como los centros de enseñanza privada en todos sus niveles, sean estos maternal, primaria, secundaria, parauniversitaria o universitaria, excepto los públicos y oficiales; así como los arrendamientos o alquileres de tres unidades constructivas o más, sean estos

apartamentos, casas de habitación, oficinas, edificios u oficinas, y la correduría de bienes inmuebles, así como el ejercicio de las profesiones liberales. Se incluye el alquiler o préstamo oneroso de maquinaria y equipo de cualquier especie que este sea, y la comercialización de bienes y servicios por medio de centros comerciales, supermercados e hipermercados o cualquier otra actividad afín a esta.

I-) Descripción de actividades

La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	
1	Presenta solicitud para pedir una patente comercial.	Cliente
2	Atiende y recibe la documentación de la solicitud.	Plataformista
3	Revisa los requisitos que se encuentren correctos y completos acorde a los requerimientos de la Ley N°9237 de patentes.	
4	¿Está bien la documentación? NO. Paso No. 5 SI. Paso No. 6	
5	Informa al cliente de los errores en la documentación para ser subsanados al momento, y/o los documentos faltantes e indicarle que	

	se recibirá la solicitud y documentación aportada (según ley No. 8220, se debe recibir cualquier solicitud) con la anotación del faltante pero no se tramitará sin completar los requisitos indicados.	
6	Revisa que se encuentre al día con el pago de las obligaciones fiscales con la Municipalidad, como lo son la recolección de residuos, bienes inmuebles, otros que le apliquen.	
7	¿Se encuentra al día con los pagos? NO. Paso No. 8 SI. Paso No. 9	
8	Informa que la solicitud no se tramitara hasta cancelar los pagos pendientes.	
9	Completa la boleta de recibo de documentos anotando y verificando con la documentación aportada por el solicitante.	
10	Anotar en el recibo de documentos los requisitos pendientes.	
11	Entrega copia de recibo de documentos al cliente.	
12	Informa al cliente que el tiempo establecido por la administración para hacer entrega de la documentación faltante.	
13	Informa al cliente que la duración para la Municipalidad resolver la solicitud de la patente es de un máximo de treinta días naturales (según código municipal), desde que la documentación está completa y correcta.	
14	Retiro del lugar	Ciente

15	Entrega documentación al área de Patentes y actualiza en la bitácora.	Plataformista
16	Recibe y revisa la documentación contra recibo de documentos realizado.	Colaborador de patentes
17	¿Está completa y correcta la información de la revisión realizada? NO. Paso No. 18 SI. Paso No. 25	
18	Devuelve documentación e indica al plataformista de la inconsistencia. E indica que según la ley No. 9237 se le debe de indicar al solicitante los faltantes de la documentación en un plazo de 10 días, se apercibe que se declarara inadmisibile el trámite y se ordenara su archivo.	
19	Recibe, revisa y completa nuevamente la documentación para volver enviar al área de patentes y que proceda para continuar con el procedimiento.	Plataformista
20	Comunica al solicitante de la documentación faltante o errónea.	
21	Presenta en la plataforma de servicios los documentos faltantes	Cliente
22	Recibe, revisa y envía nuevamente la documentación al área de patentes	Plataformista
23	Recibe y revisa nuevamente si la información procede	Colaborador de patentes
24	¿Procede la información? NO. Paso No. 20 SI. Paso No. 25	

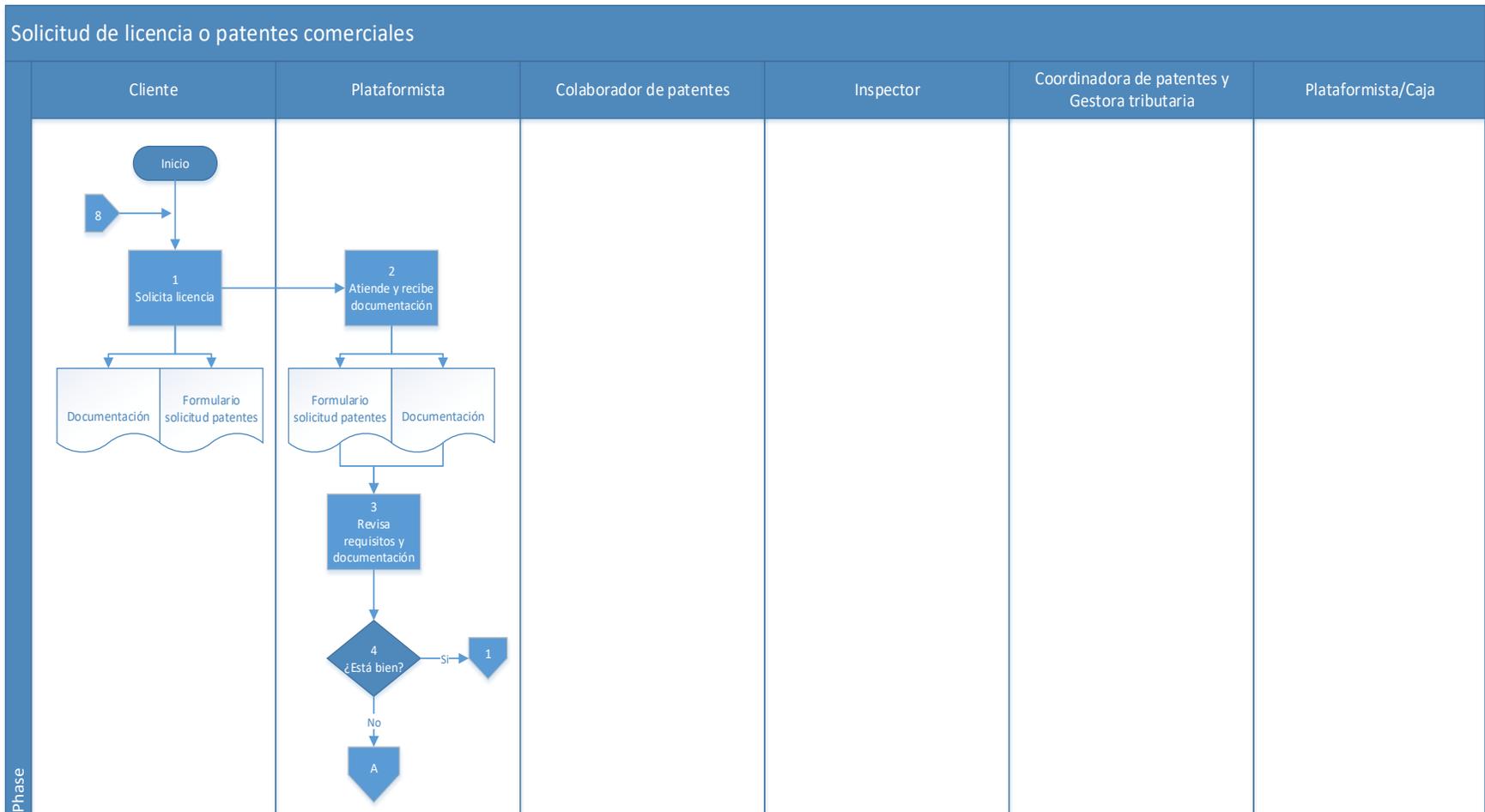
25	Realizar recibo de traslado de documentos y actualiza en la bitácora	Plataformista
26	Firma recibo de traslado de documentos	Colaborador de patentes
27	Procesa la información y revisa que la documentación cumpla con las condiciones para otorgar la patente.	
28	Revisa los requisitos especiales y extraordinarios que pueda presentar la solicitud, según la naturaleza de la actividad que se desea desarrollar por parte del solicitante, acorde a la Ley N° 9237 de patentes.	
29	¿Demanda de requisitos especiales o extraordinarios? NO. Paso No. 35 SI. Paso No. 30	
30	Comunica al solicitante de la información adicional requerida debido a la naturaleza de su negocio.	
31	Presenta en el área de patentes los requisitos especiales y/o extraordinarios que requiera su solicitud.	Cliente
32	Recibe la documentación adicional.	Colaborador de patentes
33	Revisa y verifica que cumpla con todos los requerimientos necesarios.	
34	¿La información está completa y correcta? NO. Paso No. 30 SI. Paso No. 35	
35	Realiza solicitud de inspección y la envía a inspectores	

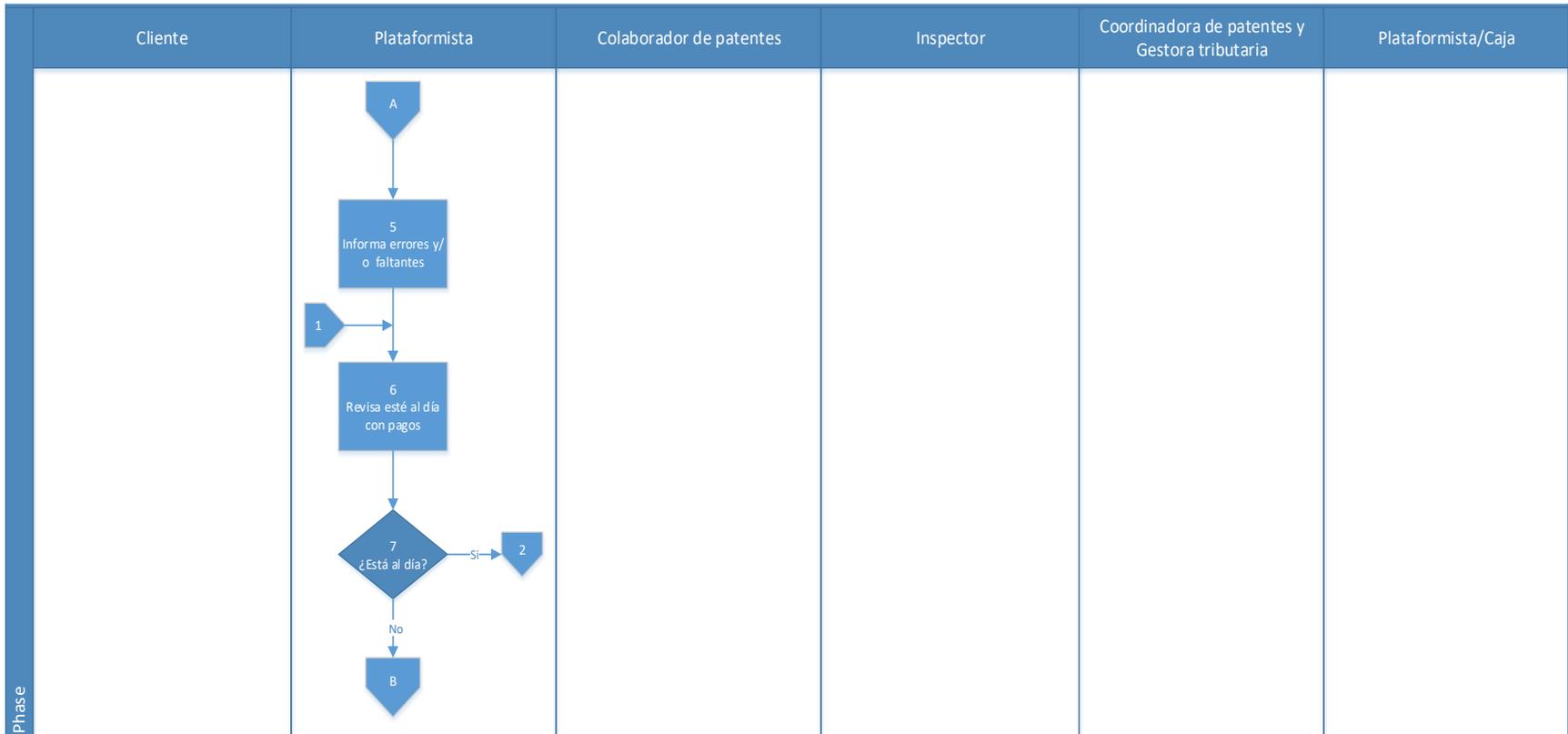
36	Visita el local y levanta un acta de la revisión de que las instalaciones cumplan con requerimientos de ley como entrada única, condiciones de la Ley N° 7600, baños, entre otros.	Inspector
37	Retiro del local	
38	Entrega acta de la revisión al área de patentes y da su opinión o criterio.	
39	¿Da visto bueno de la inspección? NO. Paso No. 1 SI. Paso No. 40	
40	Recibe acta de inspección e ingresa al sistema SIGRAMU, al módulo de “patentes”	Colaborador de patentes
41	Realiza la búsqueda por medio del número de Finca de la ubicación de local.	
42	¿Existe alguna patente anteriormente ligada o registrada al número de Finca? NO. Paso No. 44 SI. Paso No. 43	
43	Selecciona la opción blanquear, para borrar el registro obsoleto.	
44	Ingresa los datos de la patente aprobada y finiquita el registro	
45	En el mismo módulo de “patentes” agrega el rotulo a la patente el cual puede ser: volado o saliente, iluminado o valla, según corresponda.	

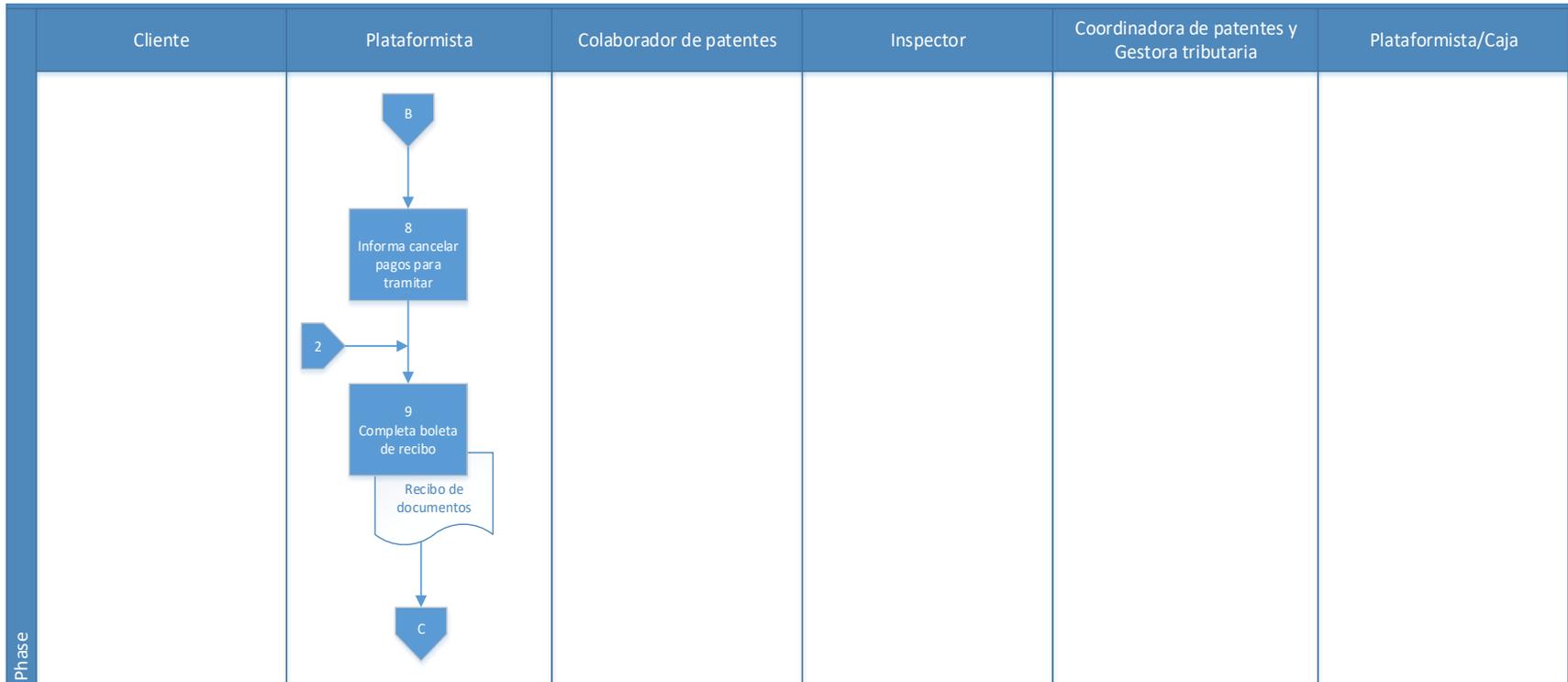
46	En el mismo módulo ingresa la basura comercial de la patente, la cual está clasificada en recolección de basura y desechos sólidos que se componen de categorías que corresponderán a los niveles de generación de residuos que dependerán de la naturaleza de la actividad, tamaño, entre otros.	
47	Imprime documento de la resolución; y el certificado de licencia municipal (imprimirlo en papel cartón), que se le otorgará al solicitante, que deberá ubicar en un lugar visible y mantener en buen estado, el cual debe ser firmado por la coordinadora del área de patentes y la gestora tributaria.	
48	Firma patente el certificado de licencia municipal	Coordinadora de patentes y Gestora tributaria
49	Adjunta el certificado de licencia municipal y documento de la resolución y traslada a la plataforma de servicios	Colaborador de patentes
50	Recibe certificado de licencia municipal y documento de la resolución del área de patentes y actualiza en bitácora	Plataformista
51	Comunica al cliente que la licencia fue aprobada	
52	Asiste a la plataforma de servicios a retirar la licencia	Cliente
53	Entregar estado de cuenta	
54	Indica al cliente que pase a Cajas a cancelar el estado de cuenta para poder entregar Patente	Plataformista

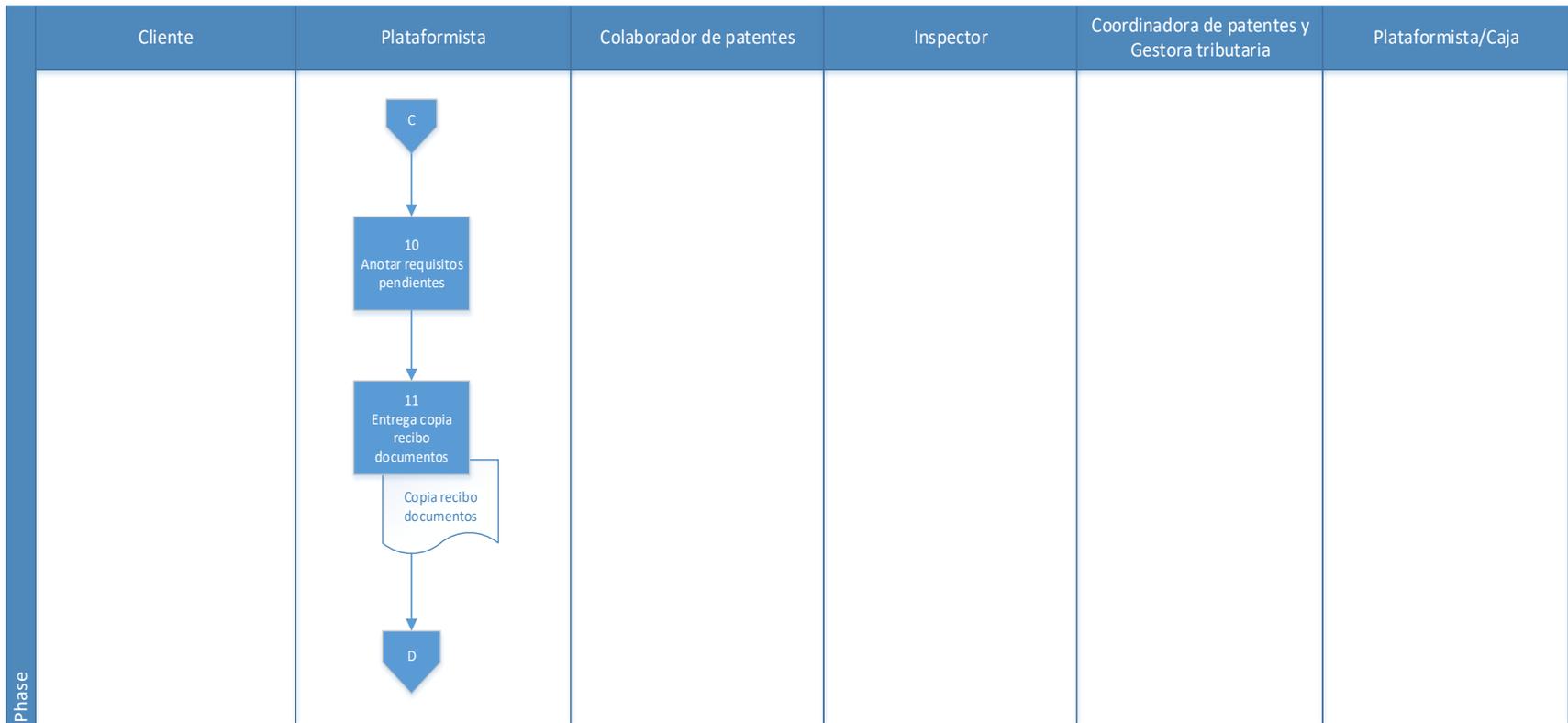
55	Asiste a cajas y realiza el pago	Cliente
56	Cobra y entrega factura de pago al cliente	Plataformista/ caja
57	Presenta factura a plataformista	Cliente
58	Solicita firma de copia de la resolución de Patente	Plataformista
59	Firma copia de la resolución de Patente	Cliente
60	Entregar Resolución Original, certificado de licencia municipal y Afiche de fechas de pago trimestral de patentes	Plataformista
61	Retiro con certificado de licencia municipal, documento de la resolución original y Afiche de fechas de pago trimestral de patentes.	Cliente
62	Actualiza la Bitácora de Tramites de Plataforma	Plataformista
63	Realizar recibo de Traslado de Documentos	
64	Traslada copia de resolución firmada.	
65	Solicita firma del Traslado de Documentos de un colaborador de patentes	
66	Recibe copia de resolución firmada; y firma recibo de traslado de documentos, y cada área conserva una copia, que se archiva.	Colaborador de patentes
	Fin	

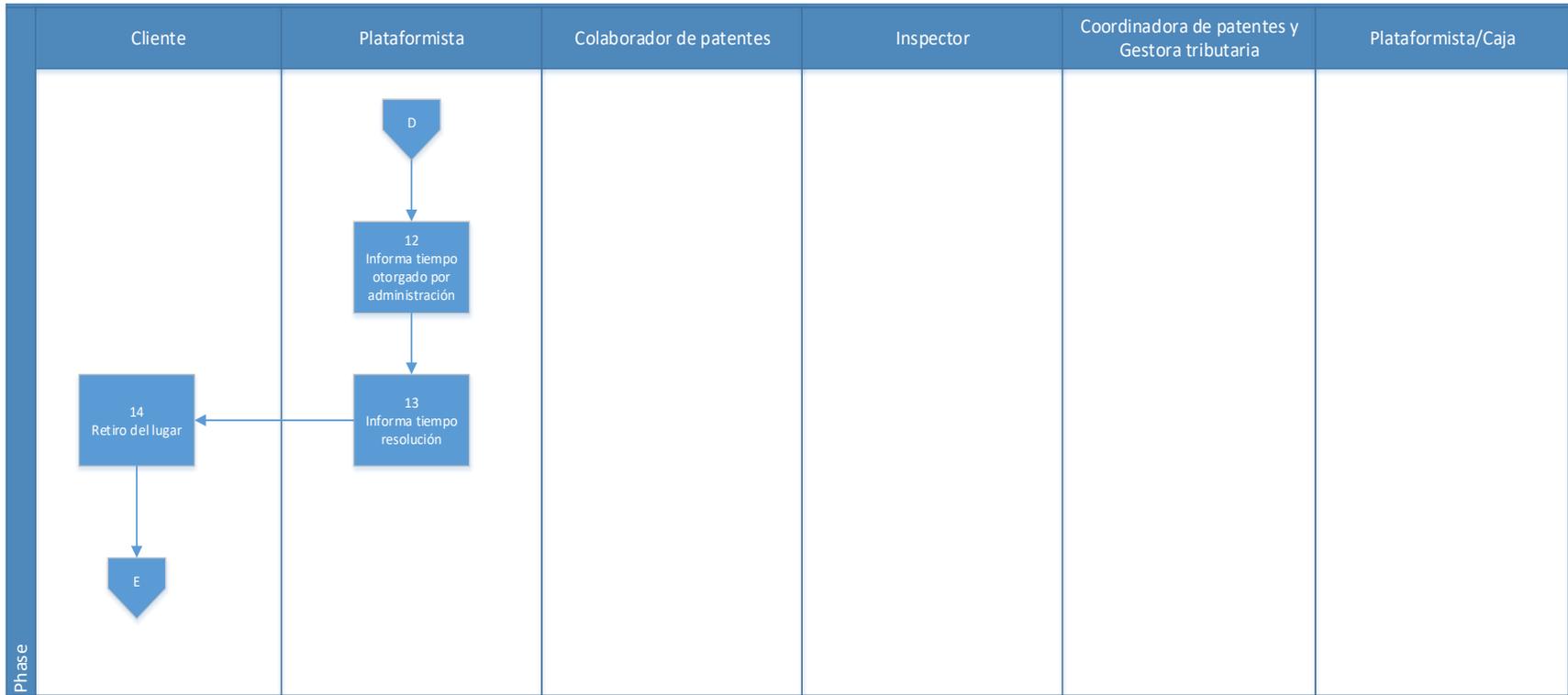
J-) Diagrama de flujo

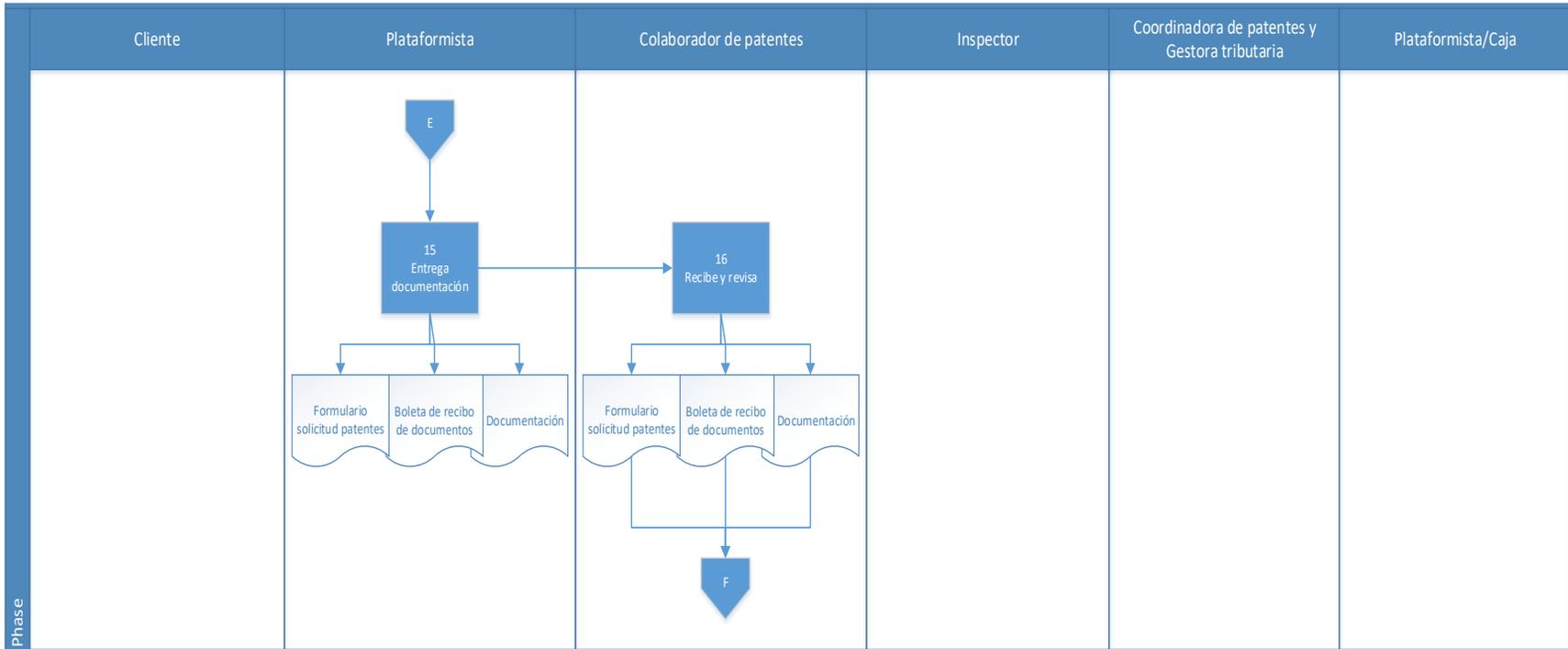


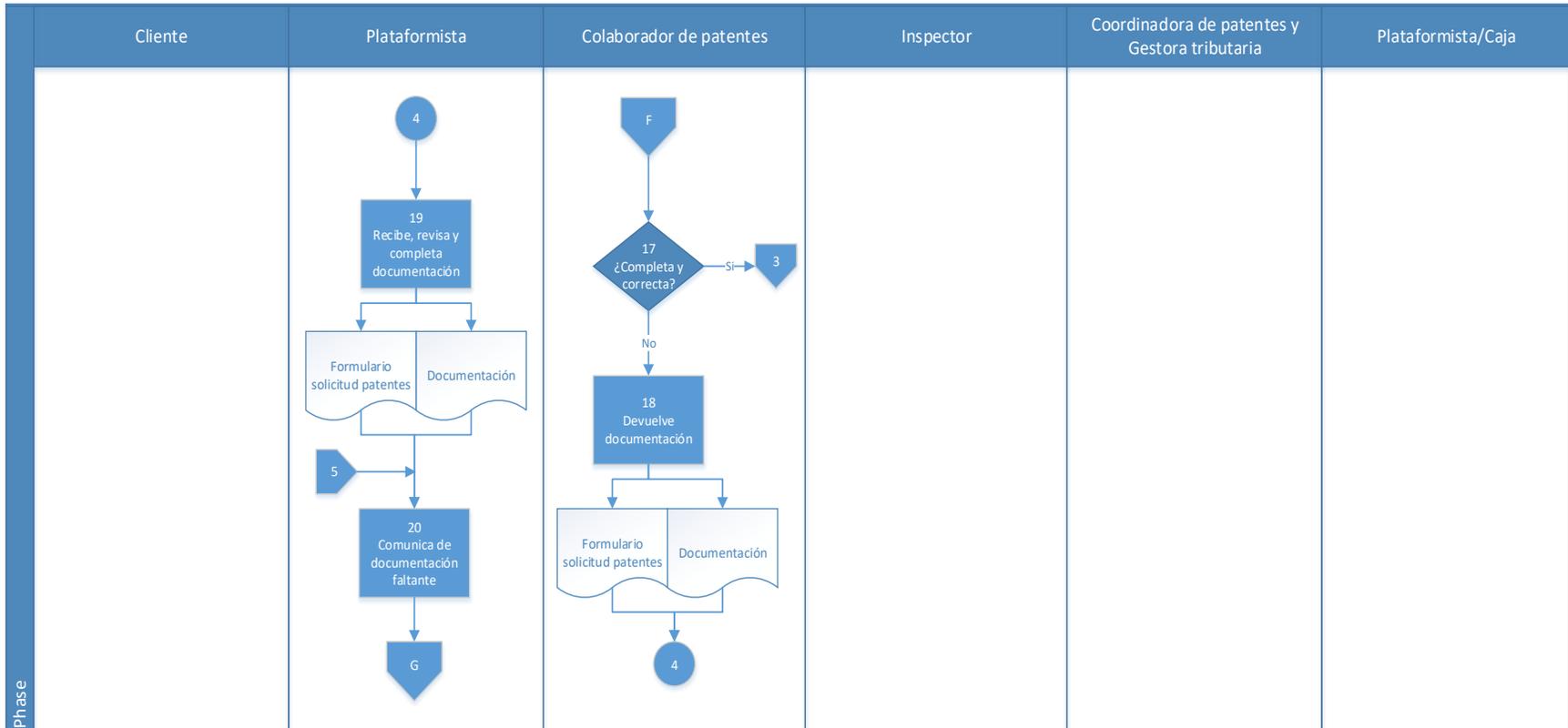


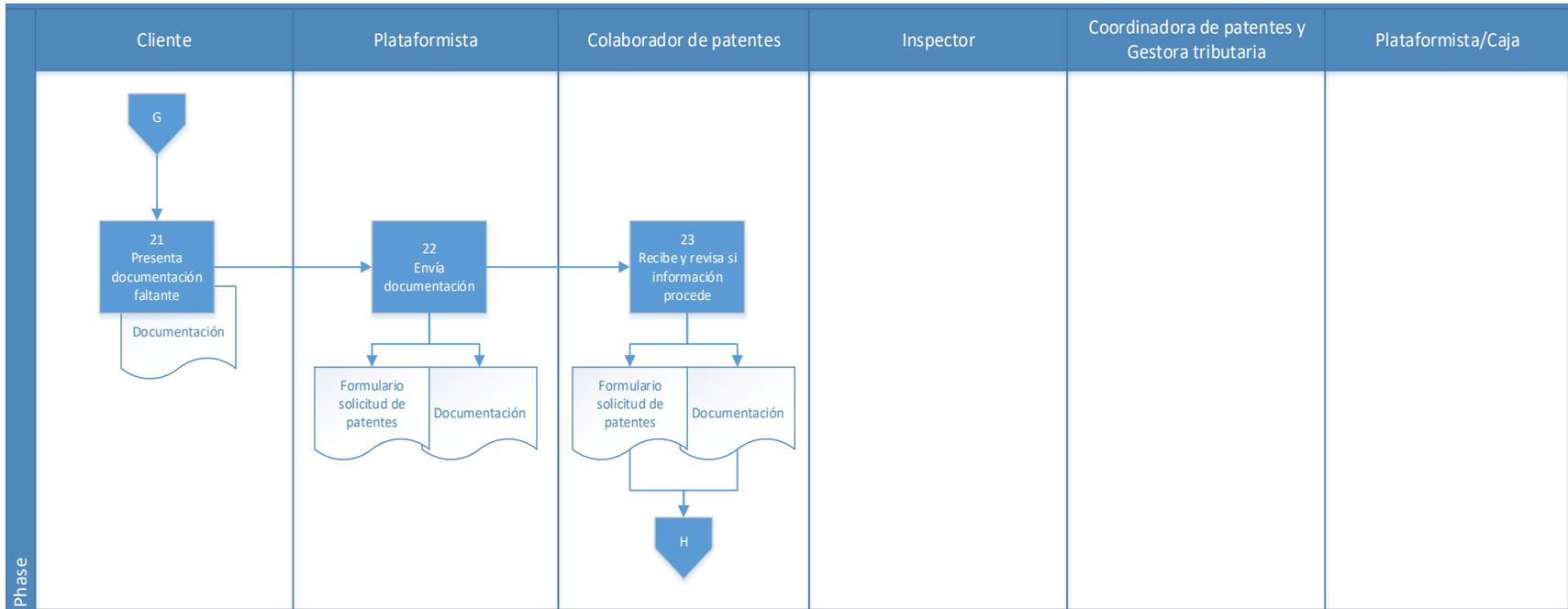


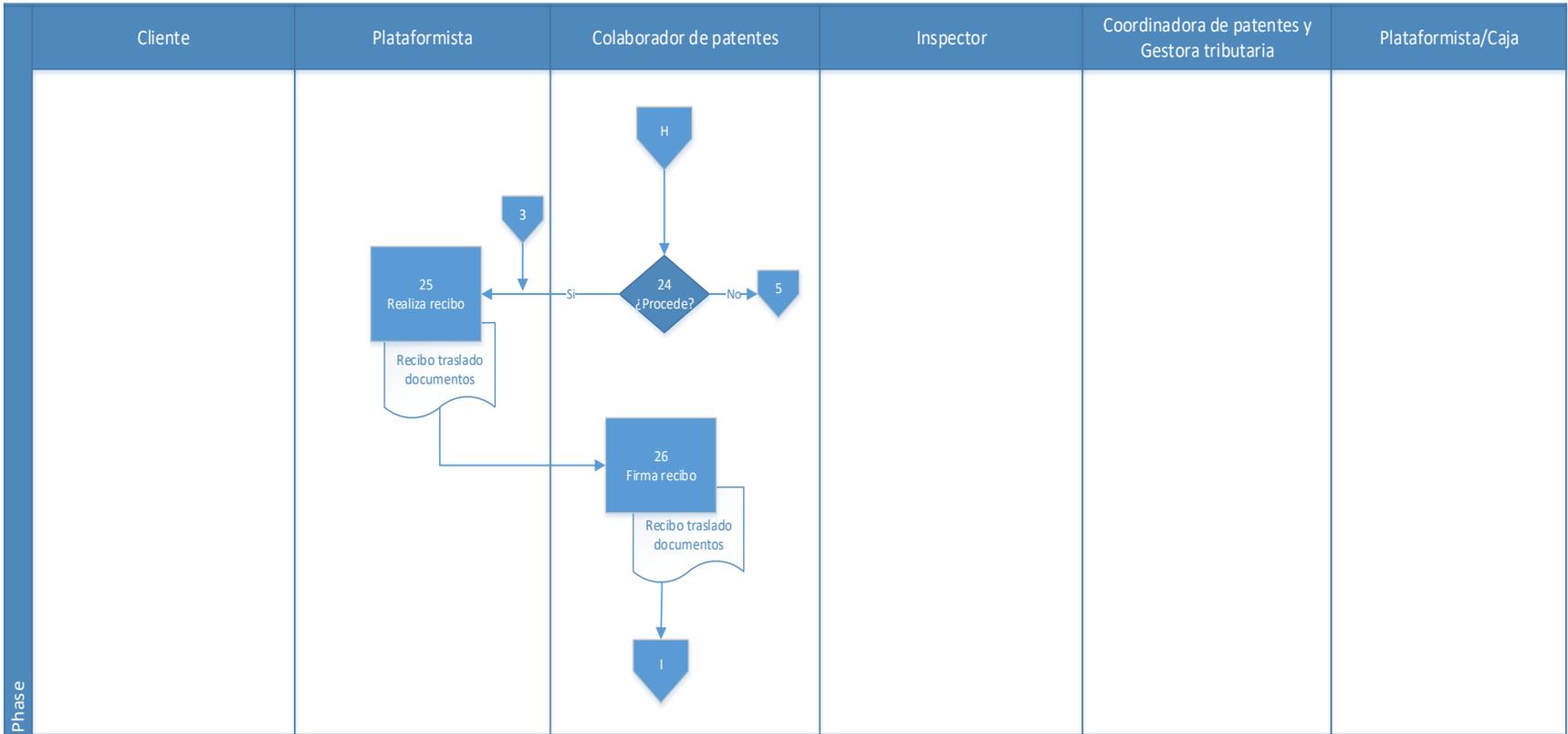


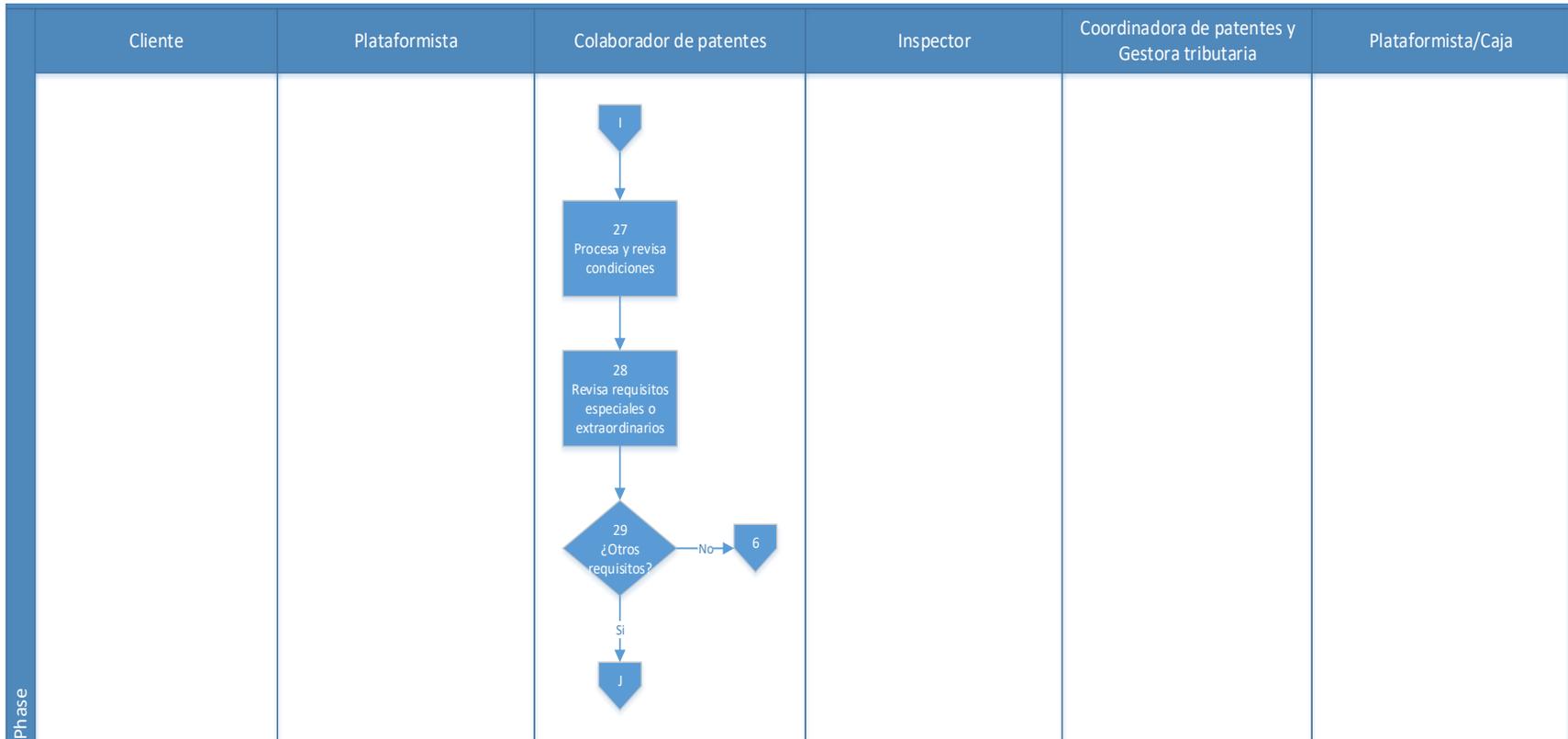


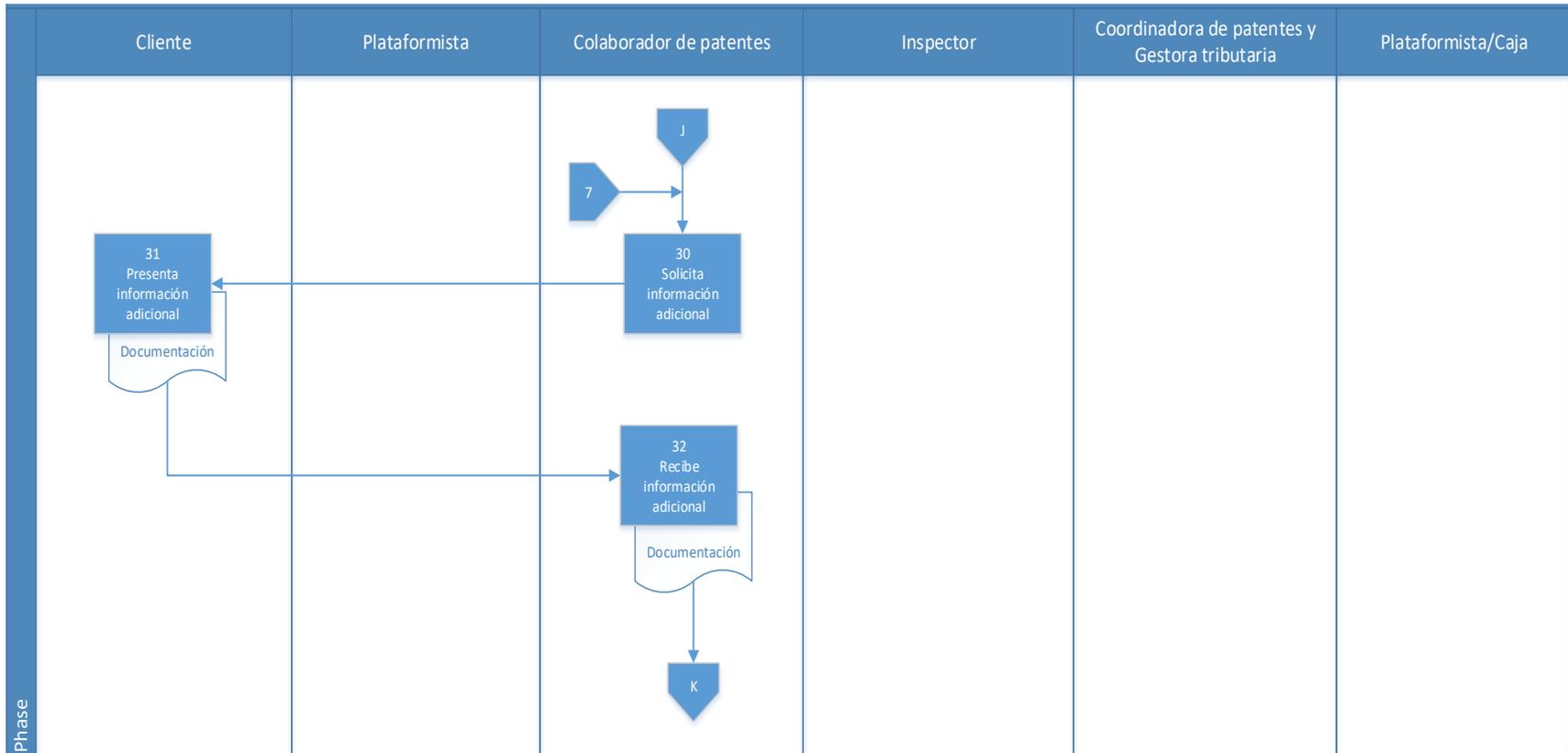


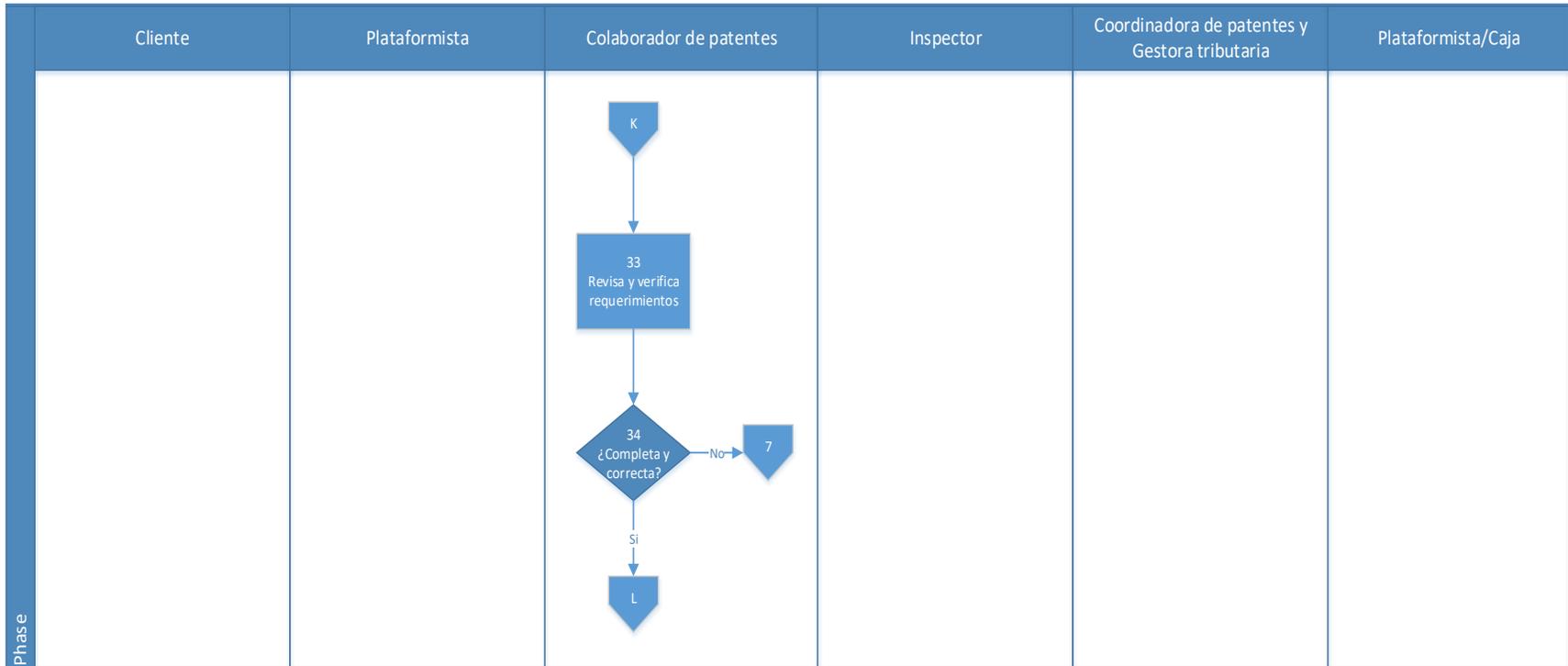


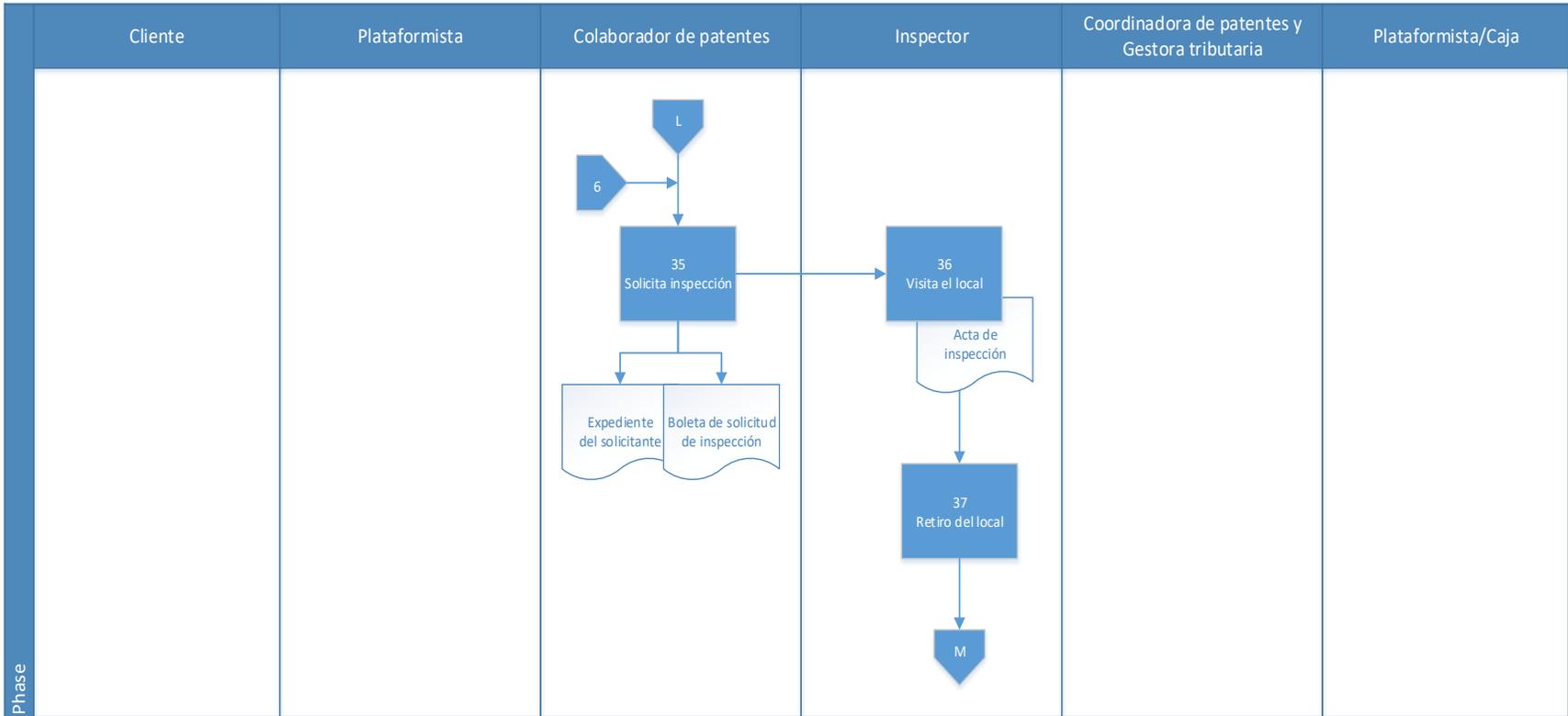


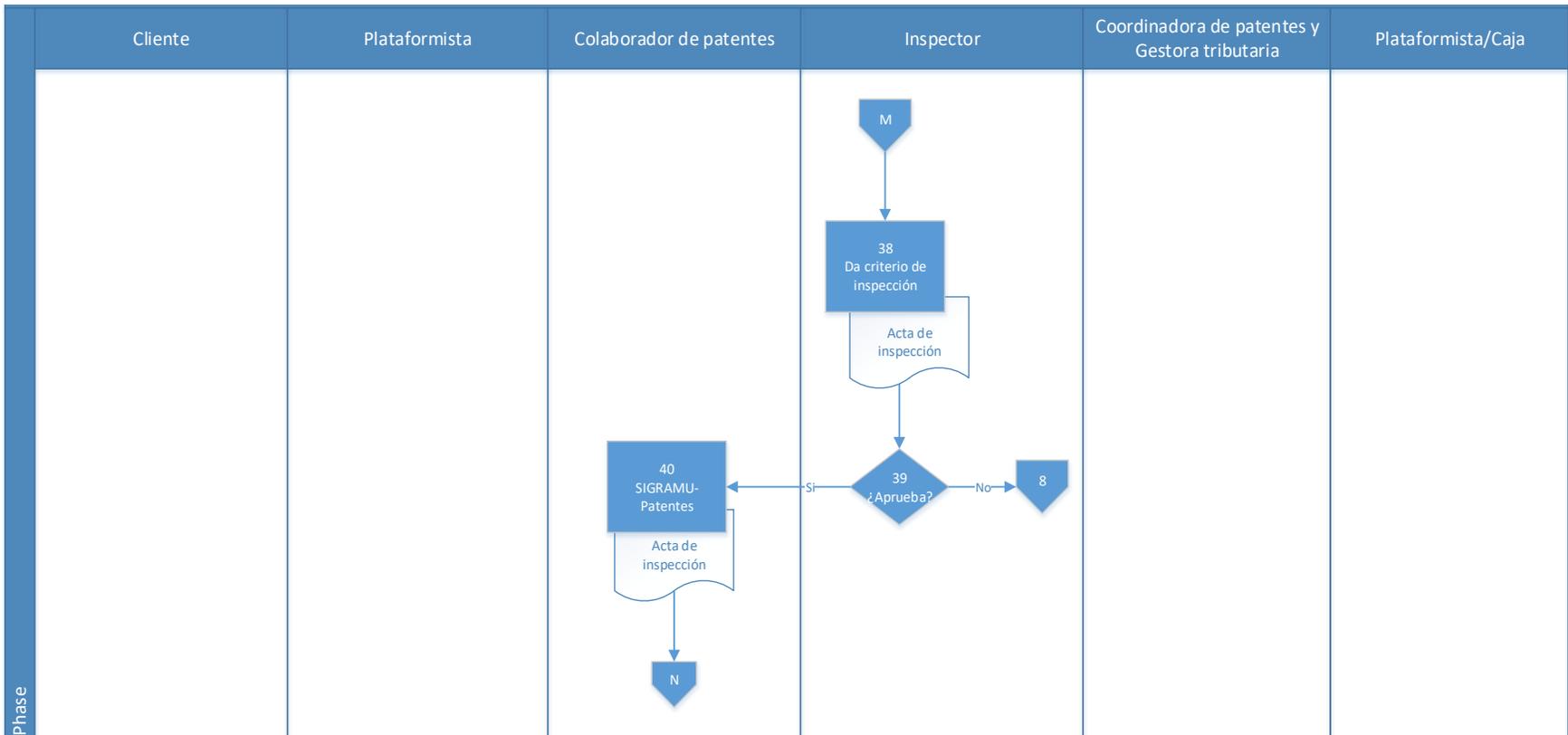


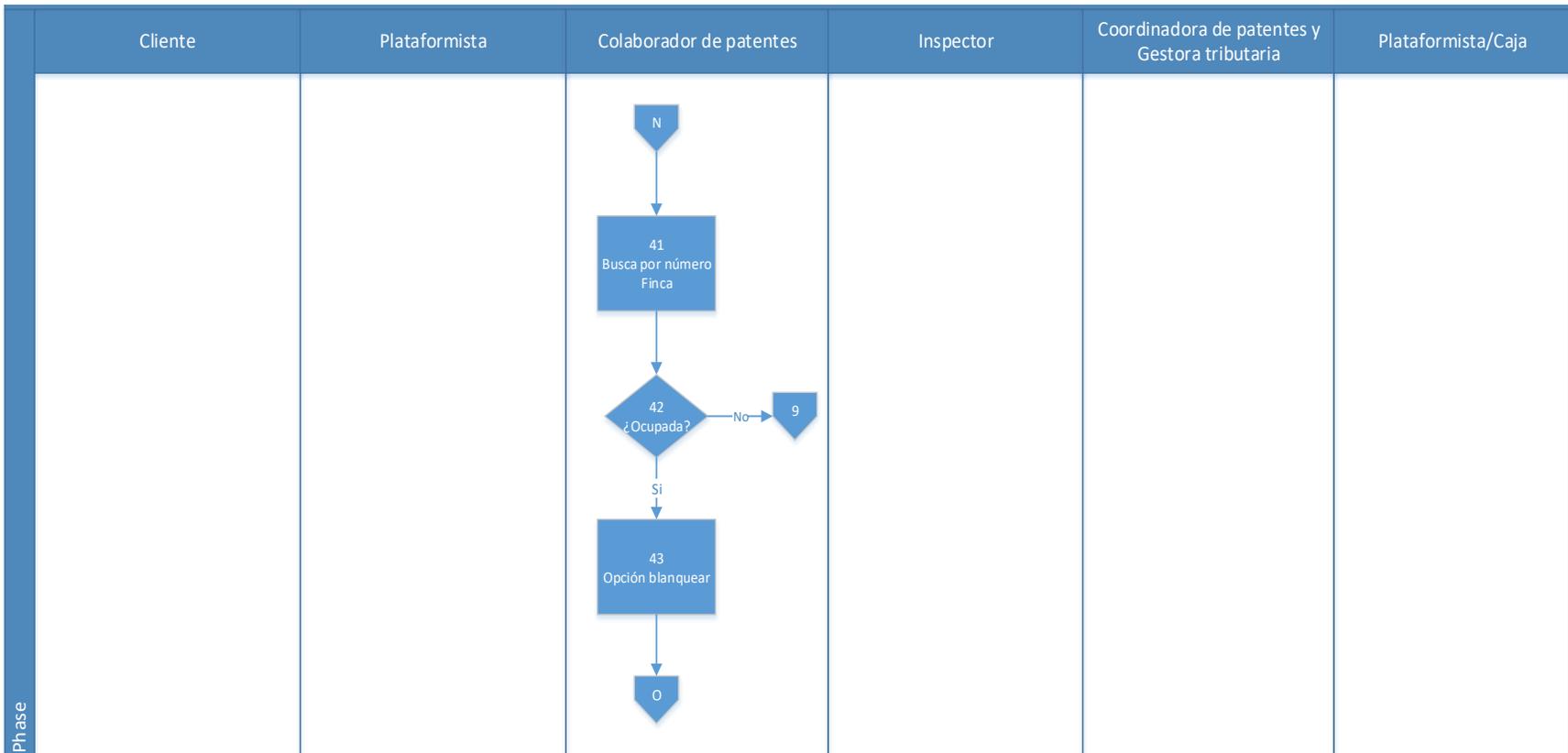




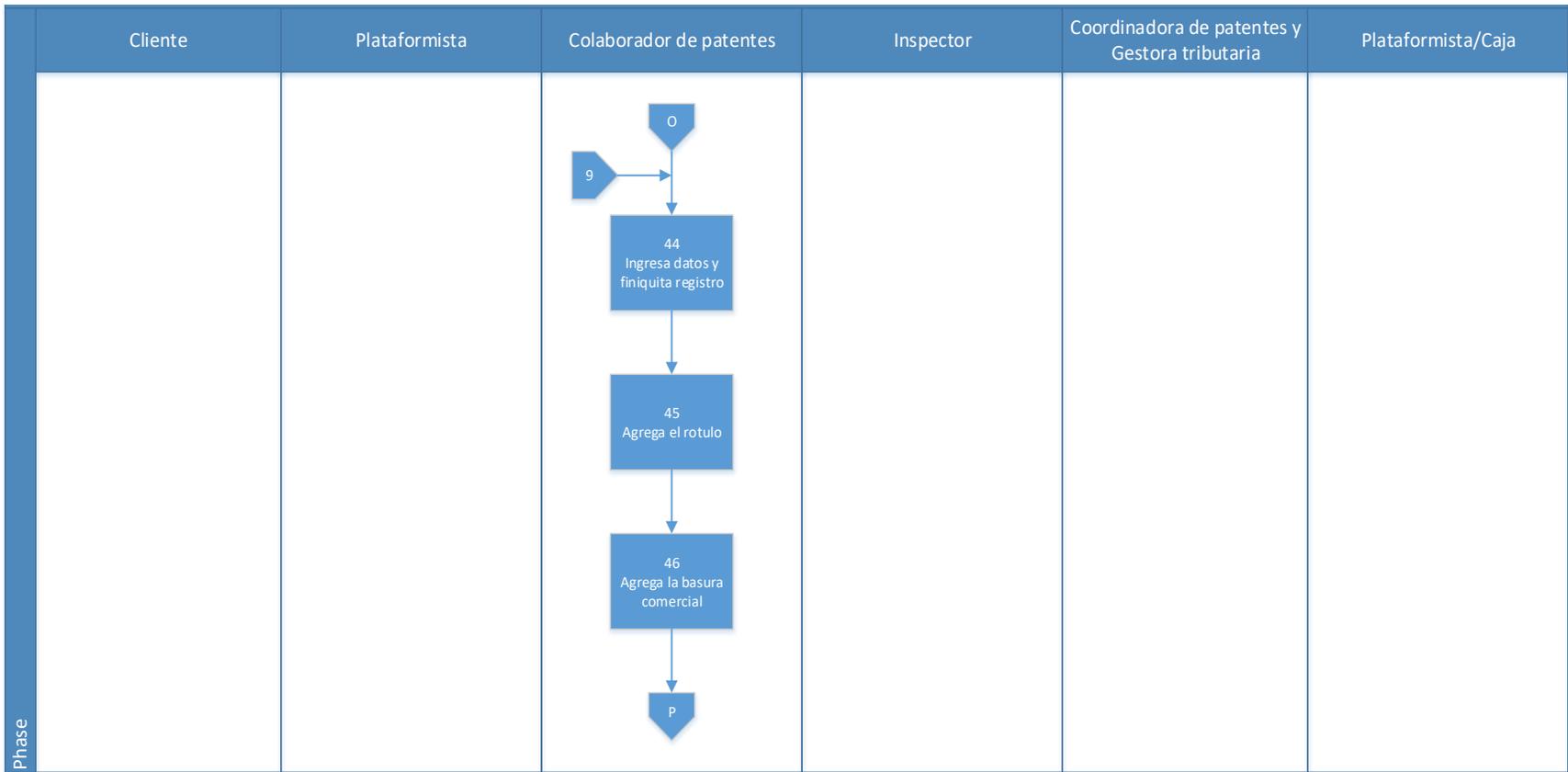




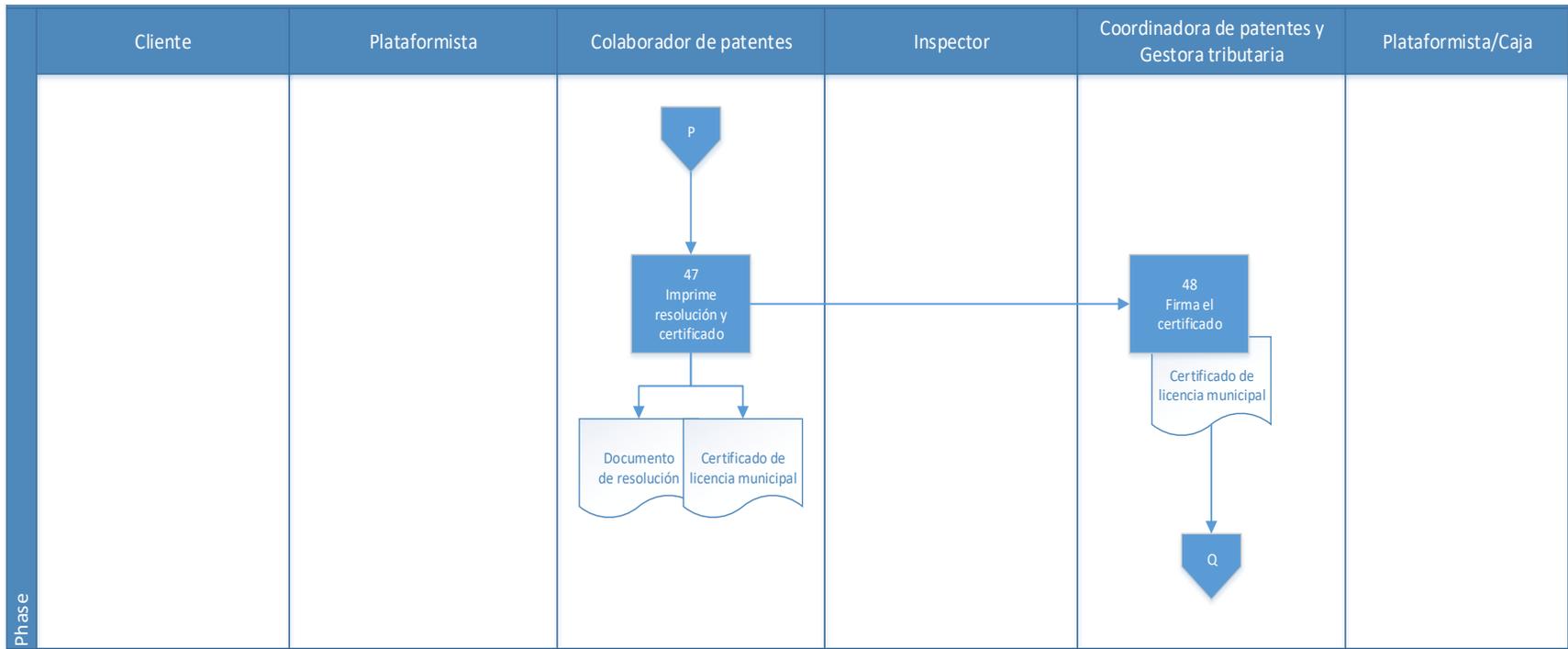


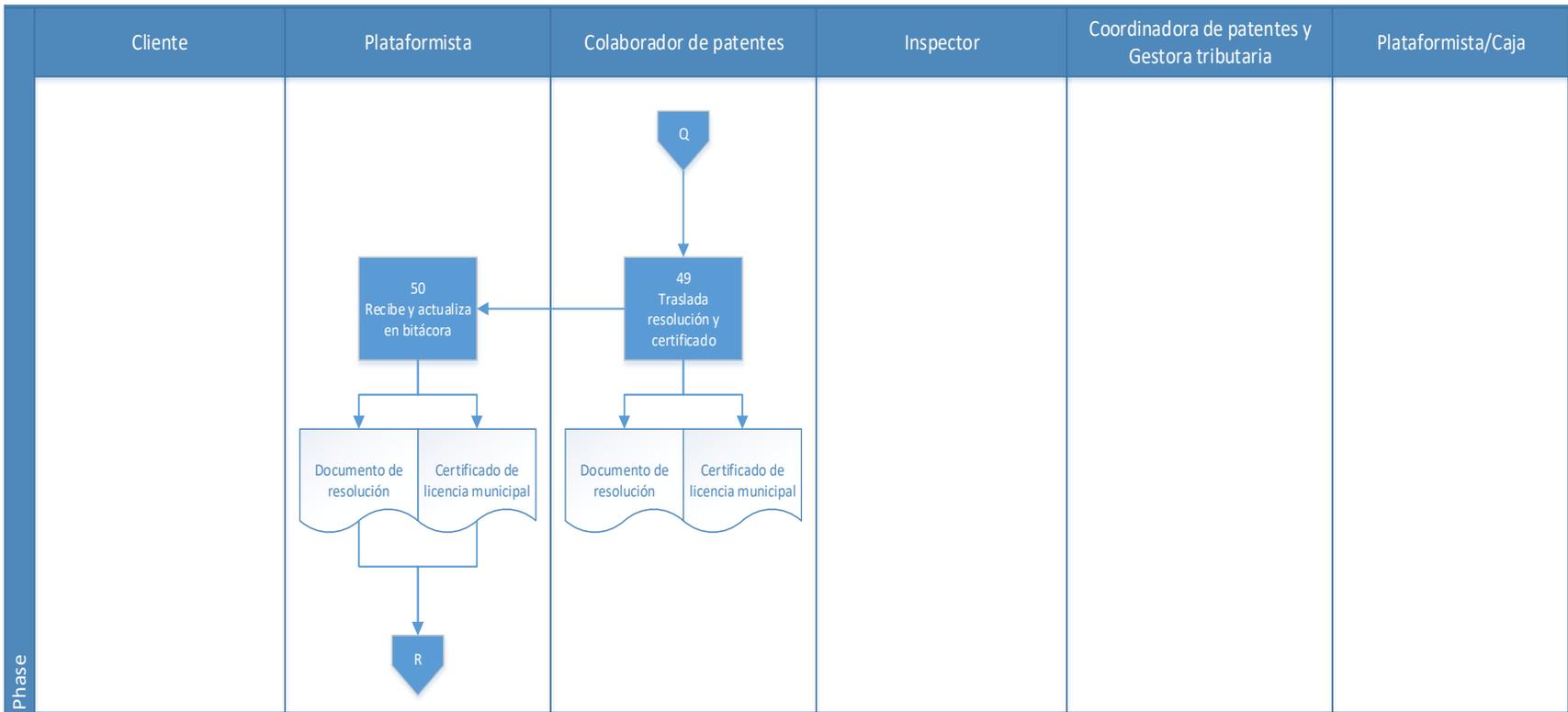


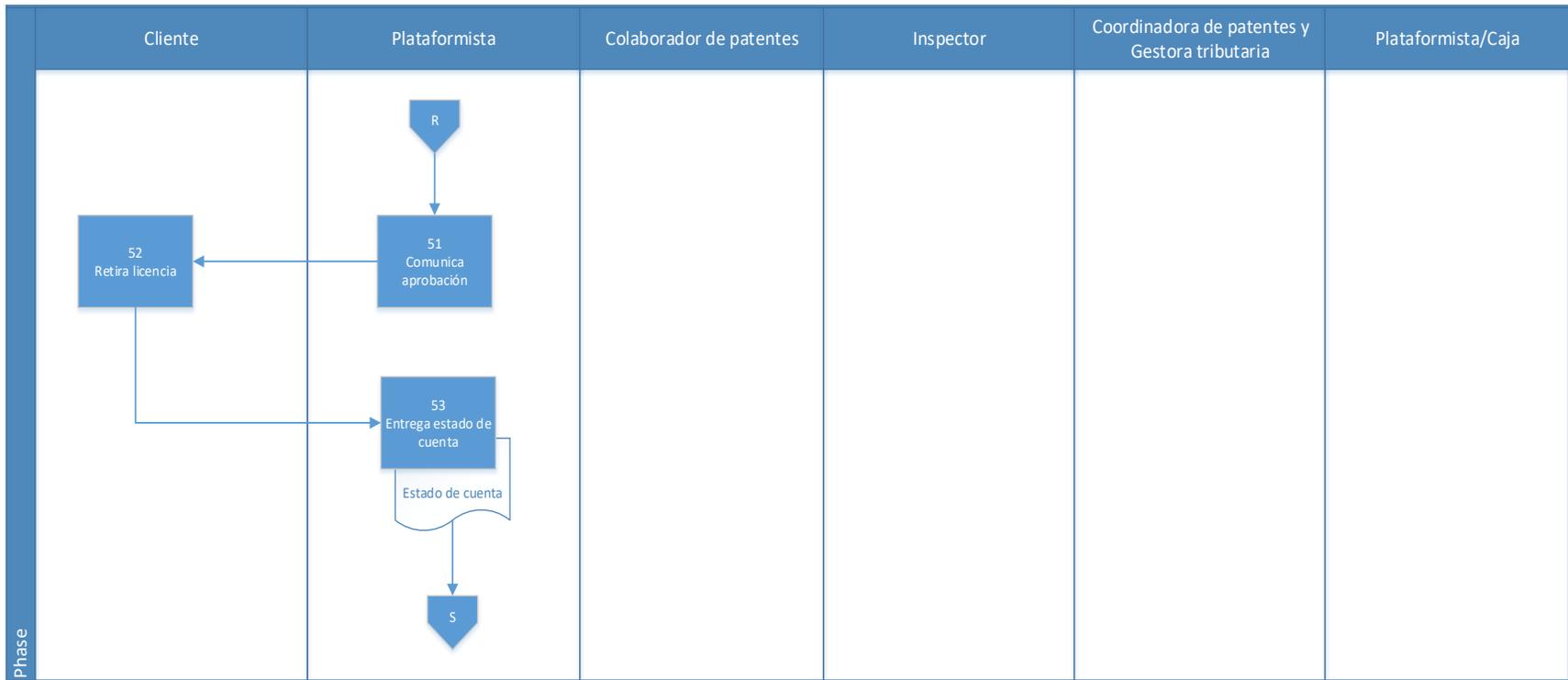
Phase

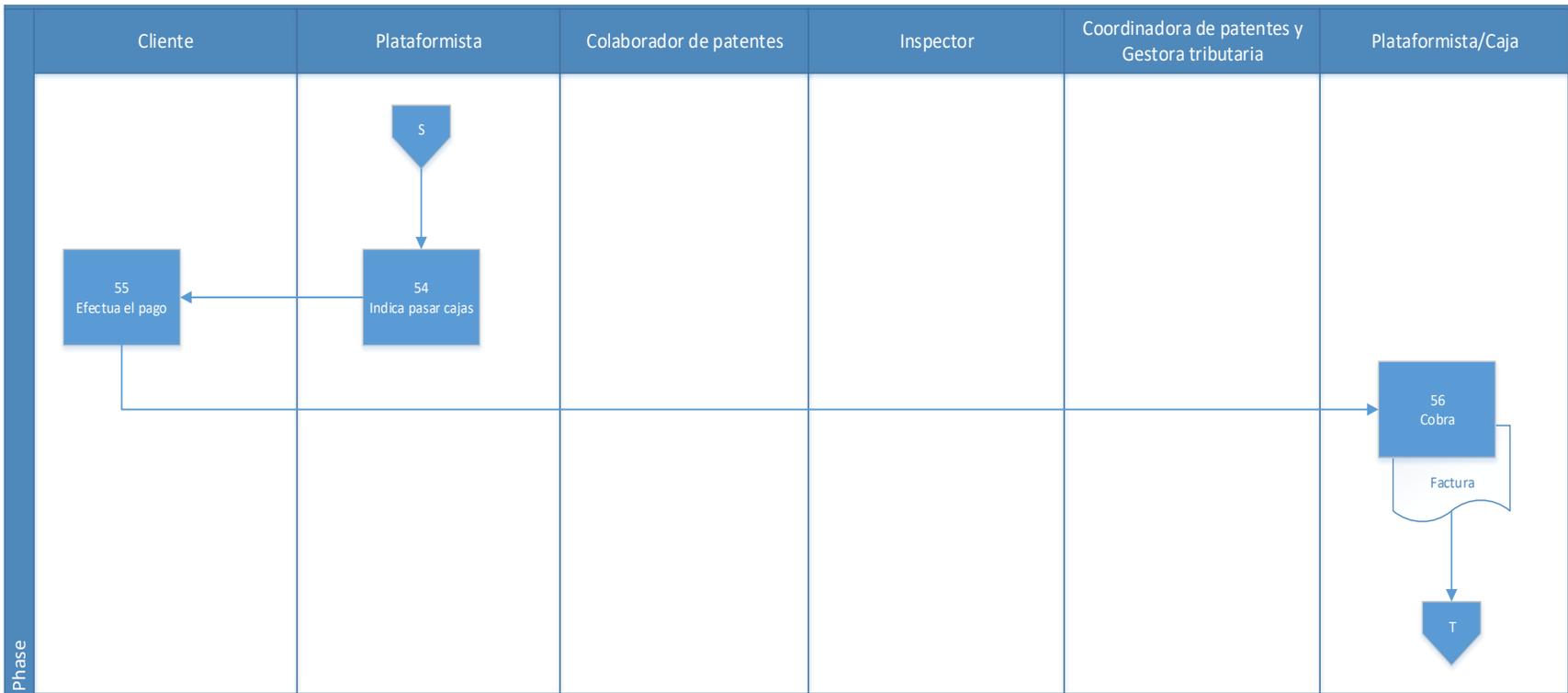


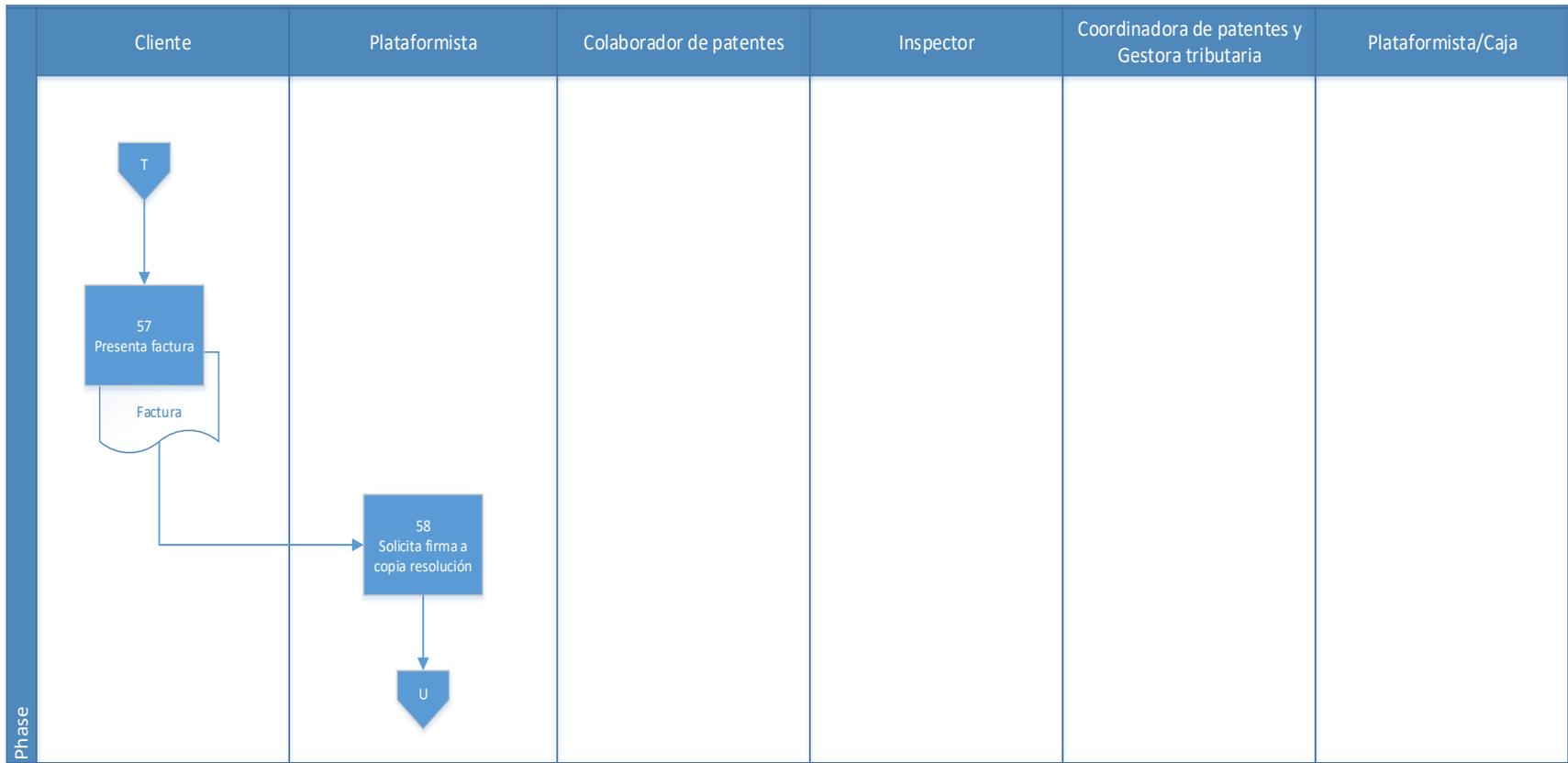
Phase

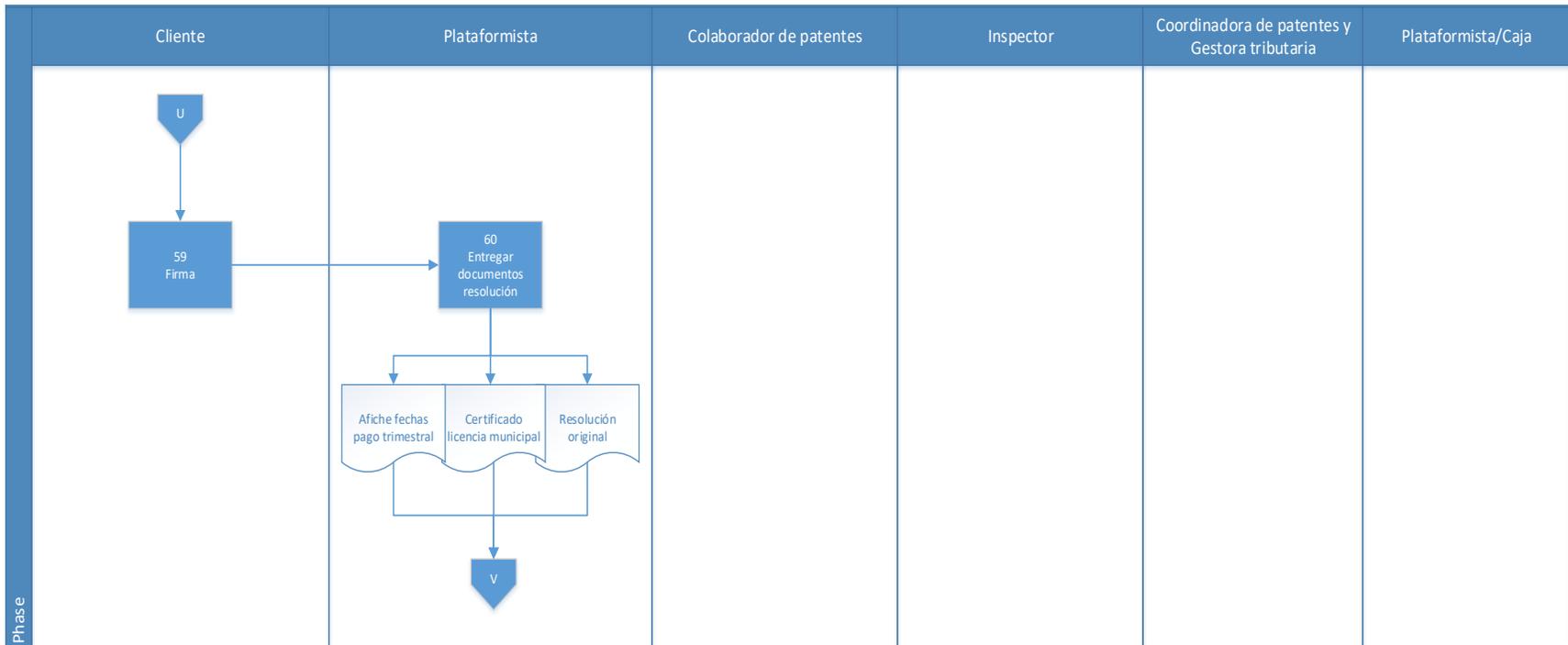


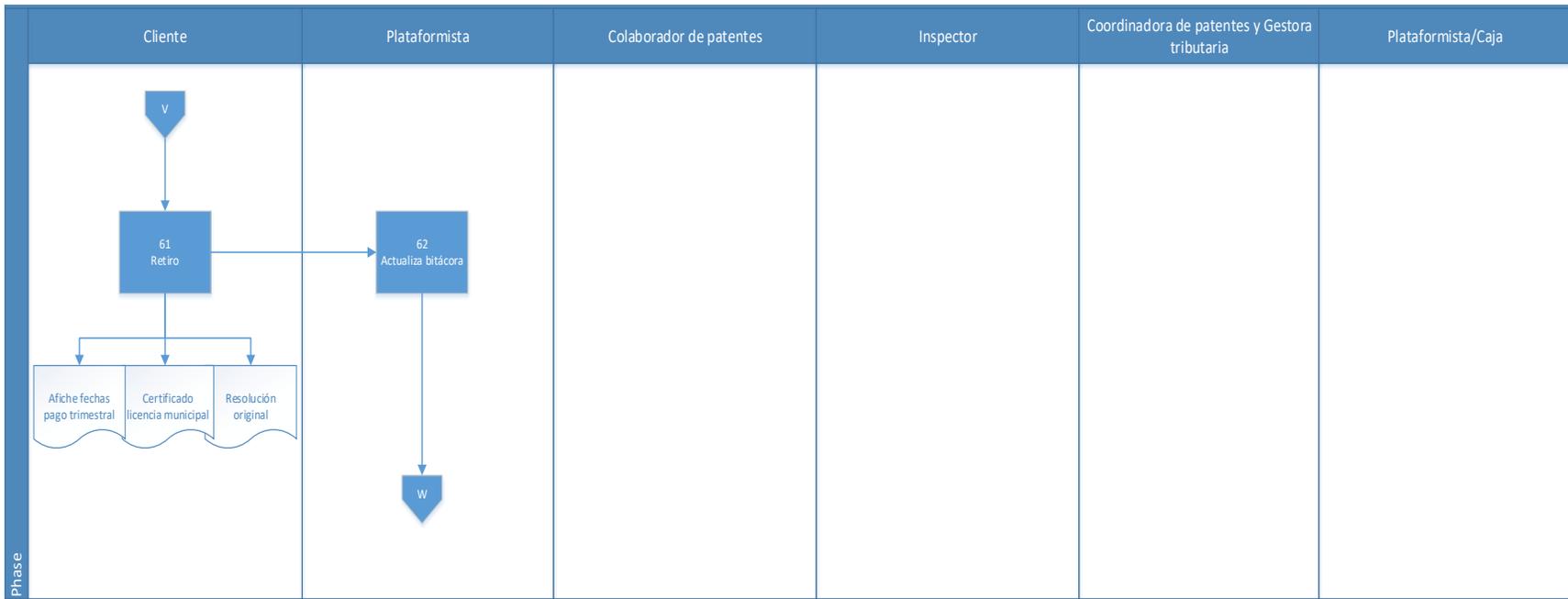


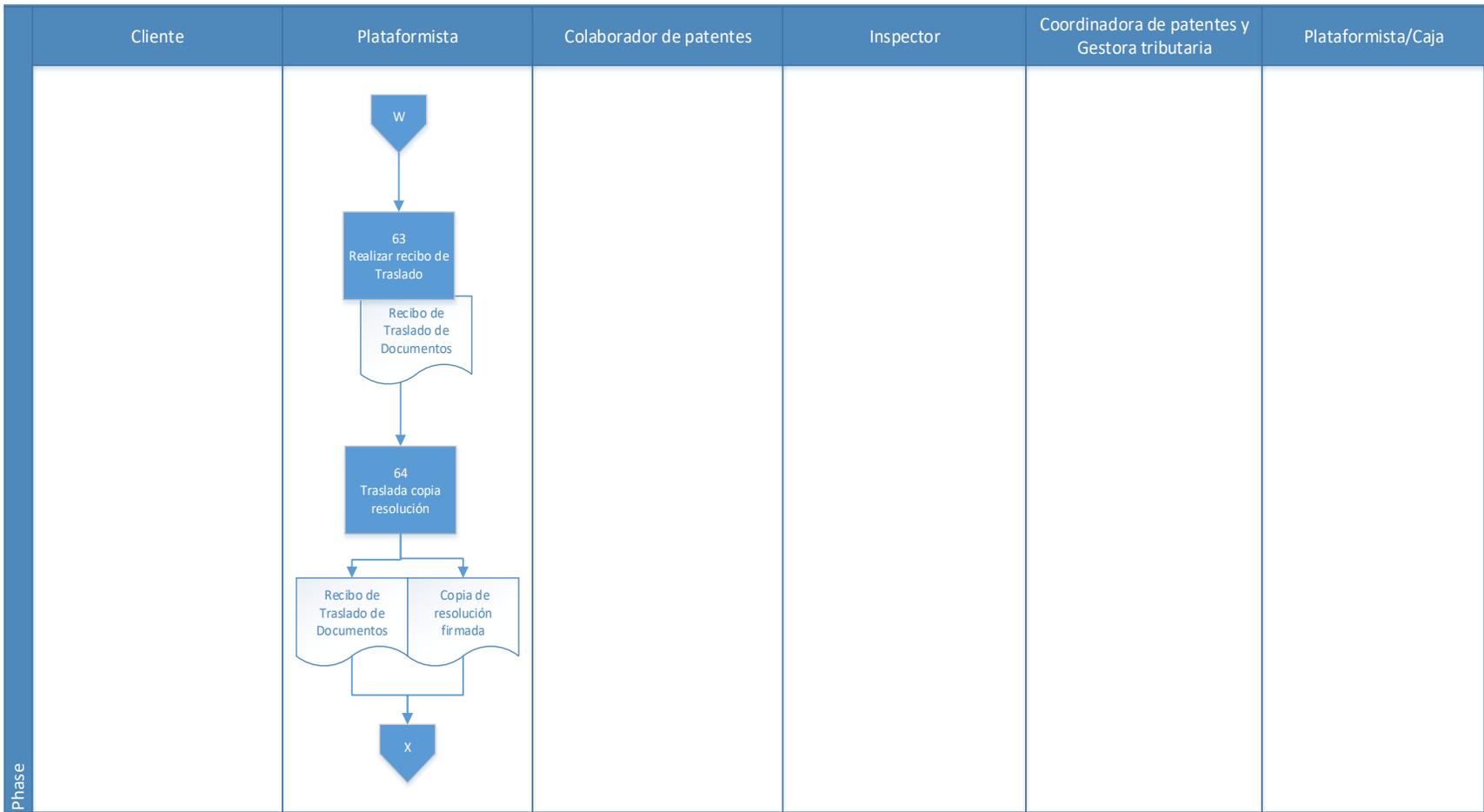


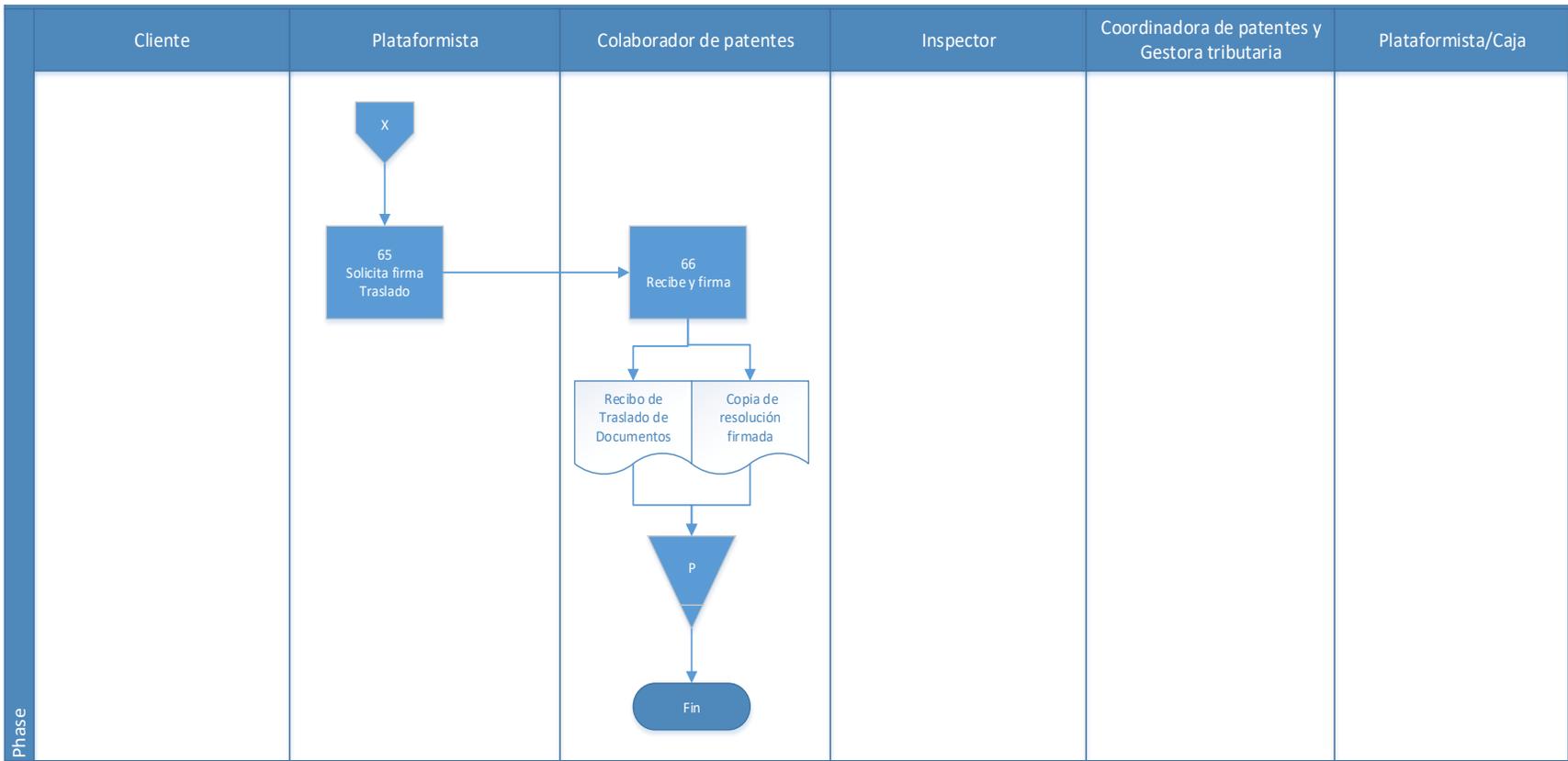












Phase

4.1.1 Análisis del procedimiento de Solicitud Licencias o Patentes comerciales

Tabla 4. 2 Análisis procedimiento de Solicitud Licencias o Patentes comerciales

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	La recepción de la documentación se está realizando tanto en el área de patentes como en la plataforma de servicios. El resto del procedimiento se lleva a cabo únicamente en el área de patentes y finaliza en la oficina de Gestión tributaria.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Se lleva a cabo cuando alguna persona se presente con una solicitud de patente.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	Un plataformista, gestora tributaria, el asistente y coordinadora de patentes. No siempre se ve involucrado un plataformista.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	Plataforma de servicios, recibe y revisa la documentación de la solicitud. Algunas ocasiones los solicitantes acuden directamente al área de patentes a entregar la solicitud y documentación. La información es entregada al asistente o coordinador de la unidad de patentes, donde se verifica que la información cumpla con todos los requerimientos de ley para finalmente determinar si se aprueba, en el caso de ser aprobada se debe firmar por la coordinadora del área de patentes y la gestora tributaria.

4.1.2 Conclusiones de análisis del procedimiento

El procedimiento no se realiza del modo que se encuentra en el procedimiento registrado, ya que muchas veces los clientes acuden directamente a la unidad de patentes a entregar la documentación.

En algunas ocasiones los documentos que son entregados en el área de patentes se encuentran incompletos, ya que en ocasiones no se están revisando a profundidad el

problema que genera este incumplimiento, es que en las leyes que rigen los procedimientos cada trámite tiene estipulado tiempos límites para cada gestión, por lo que si los faltantes o correcciones en la documentación no se logran identificar en el momento entorpecen el procedimiento. Adicionalmente este inconveniente representa molestias con el cliente y quienes se van a quejar del mal servicio, e incluso los lleve a decidir no invertir, eliminando la posibilidad de nuevos ingresos para la municipalidad.

4.1.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento

Limitar la entrada del público hacia el área de patentes, con el fin de que las personas pasen en primer lugar a la plataforma de servicios para la recepción de su documentación, cumpliendo así el debido proceso.

Logrando eficientizar las tareas propias del área de patentes, al reducir tiempos de tareas que no se encuentran dentro de su gestión.

4.2 Procedimiento de Cobro de pago voluntario de Licencias o patentes comerciales

A-) Introducción

La recaudación voluntaria es el principal objetivo de los gobiernos municipales, al ser este es forma ideal en que se deberían recaudar los tributos. El lograr que el contribuyente se apersona al municipio a cumplir con su deber, reduce costos entre los que podemos mencionar costos de horas extra de inspección, de material de comunicación, entre otros costos; además de incrementar el tiempo de trabajo que se pueda generar en la búsqueda de morosos de las obligaciones de estas licencias, el cual se podrían utilizar en abarcar más tareas que contribuyan al mejoramiento del servicio que brinda la Municipalidad.

B-) Objetivo

Hacer el cobro respectivo de los contribuyentes que se presentan a cumplir con el pago de las obligaciones adquiridas con la patente o Licencia.

C-) Alcance

Involucra al plataformista quien recibe el pago de las obligaciones.

D-) Responsables

- Plataformista que se encarga específicamente de la facturación y eventualmente otro plataformista que se asignó en refuerzo en caso de las largas filas.
- Eventualmente se puede ver involucrado la coordinadora o asistentes de cobro administrativo

E-) Normas y Políticas

- Reglamento de la Ley N° 9237 Impuestos municipales del Cantón de El Guarco.

F-) Formularios o documentos de trabajo

- Factura.
- Formulario de arreglo de pago, anexo 2.

G-) Recursos Tecnológicos

Sistema Grafico Municipal (SIGRAMU).

H-) Definiciones

No hay definiciones ni codificaciones en la unidad

I-) Descripción de actividades

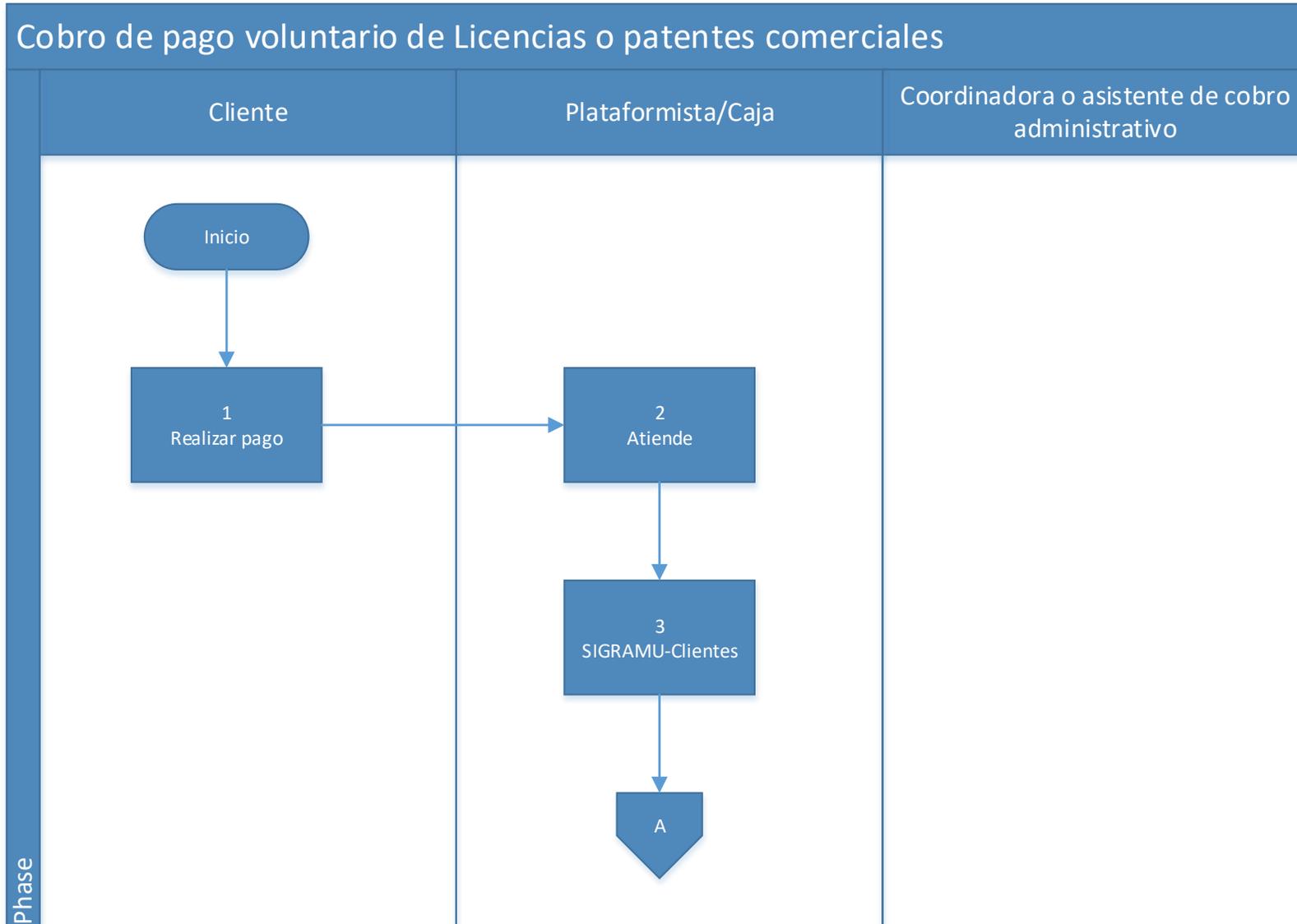
La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

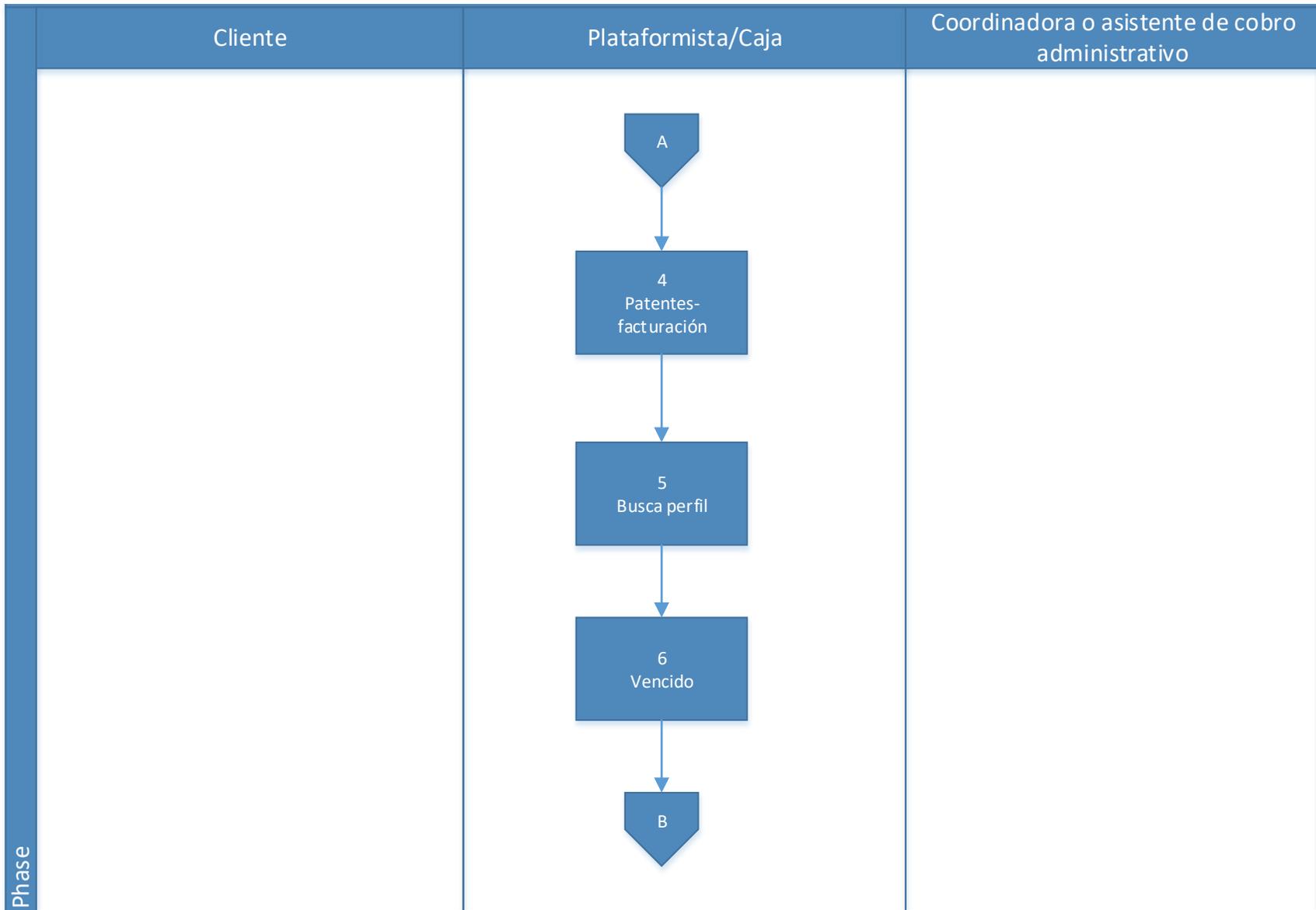
Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	
1	Asiste a realizar pago de la patente.	Cliente
2	Atiende y recibe la solicitud del cliente.	Plataformista/Caja
3	Ingresa al SIGRAMU al módulo "Clientes"	
4	Ingresa al módulo de "patentes" y selecciona "facturación"	
5	Ingresa número de cedula del cliente, para buscar el perfil del cliente.	
6	Selecciona la opción "Vencido" para conocer el monto adeudado, cuantos trimestres debe, entre otros.	
7	Verifica monto del pago con el sistema y con el contribuyente.	
8	¿El cliente desea cancelar todo o solo una parte? NO. Paso No. 9 SI. Paso No. 14	

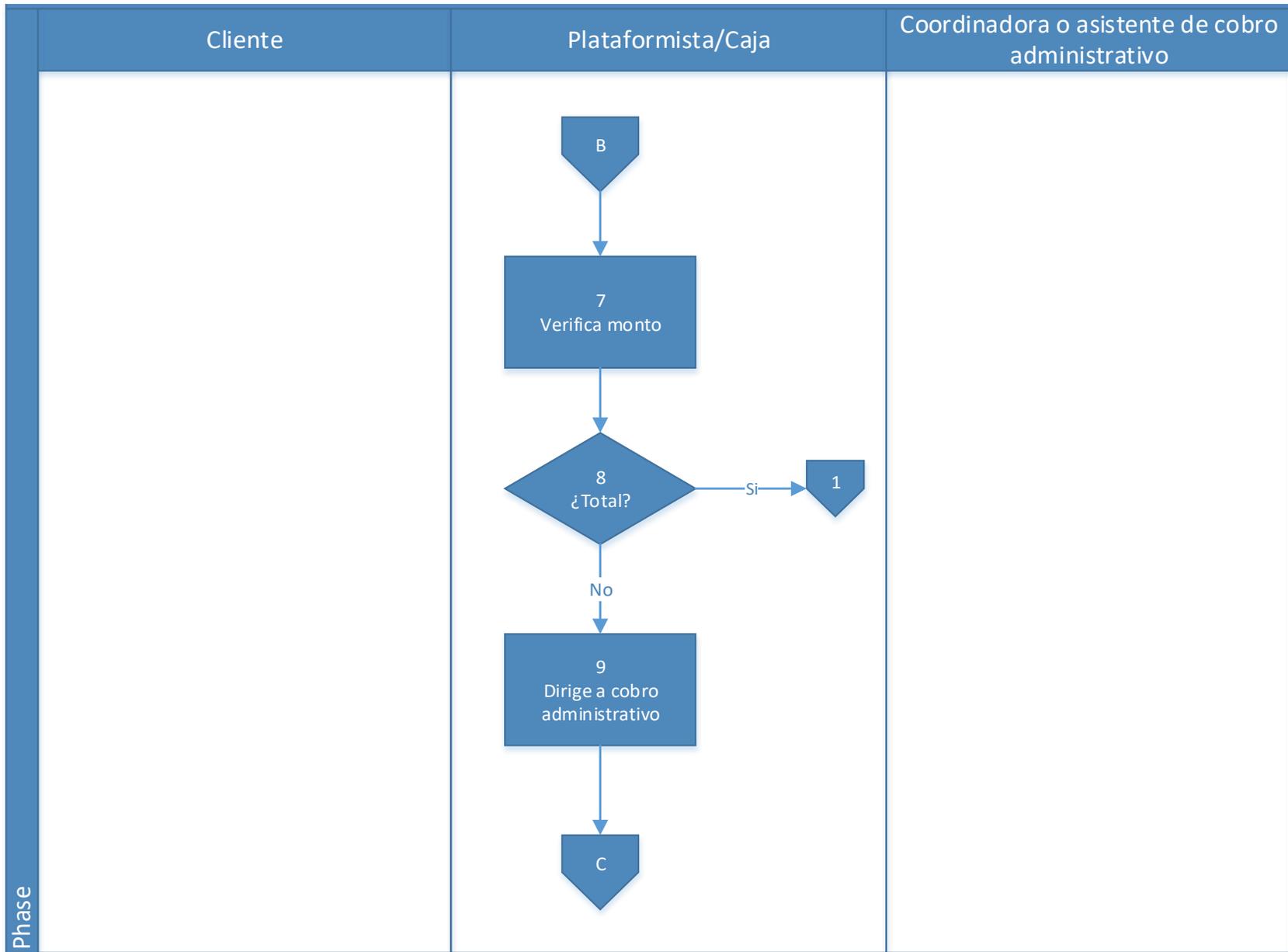
9	Dirige al cliente al área de cobro administrativo a realizar un arreglo de pago.	
10	Asiste al área de cobro administrativo a realizar el arreglo de pago	Cliente
11	Otorga boleta de arreglo de pago con los acuerdos realizados	Coordinadora o asistentes de Cobro Administrativo
12	Presenta en cajas con boleta de arreglo de pago.	Cliente
13	Verifica boleta de arreglo de pago, monto acordado pagar.	Plataformista/Caja
14	Recibe el dinero o medio de pago.	
15	Ingresar al SIGRAMU al módulo "Clientes"	
16	Ingresar al módulo de "patentes" y selecciona "facturación"	
17	Ingresar número de cedula del cliente, para buscar el perfil del cliente.	
18	Selecciona la opción "Vencido" para que el sistema despliegue los trimestres o montos adeudados.	
19	Modifica en el sistema los trimestres o monto a pagar, señalado en la boleta de arreglo de pago.	
20	¿Pago con efectivo o tarjeta? NO. Paso No. 21 SI. Paso No. 22	
21	Realiza el cobro en datafono	

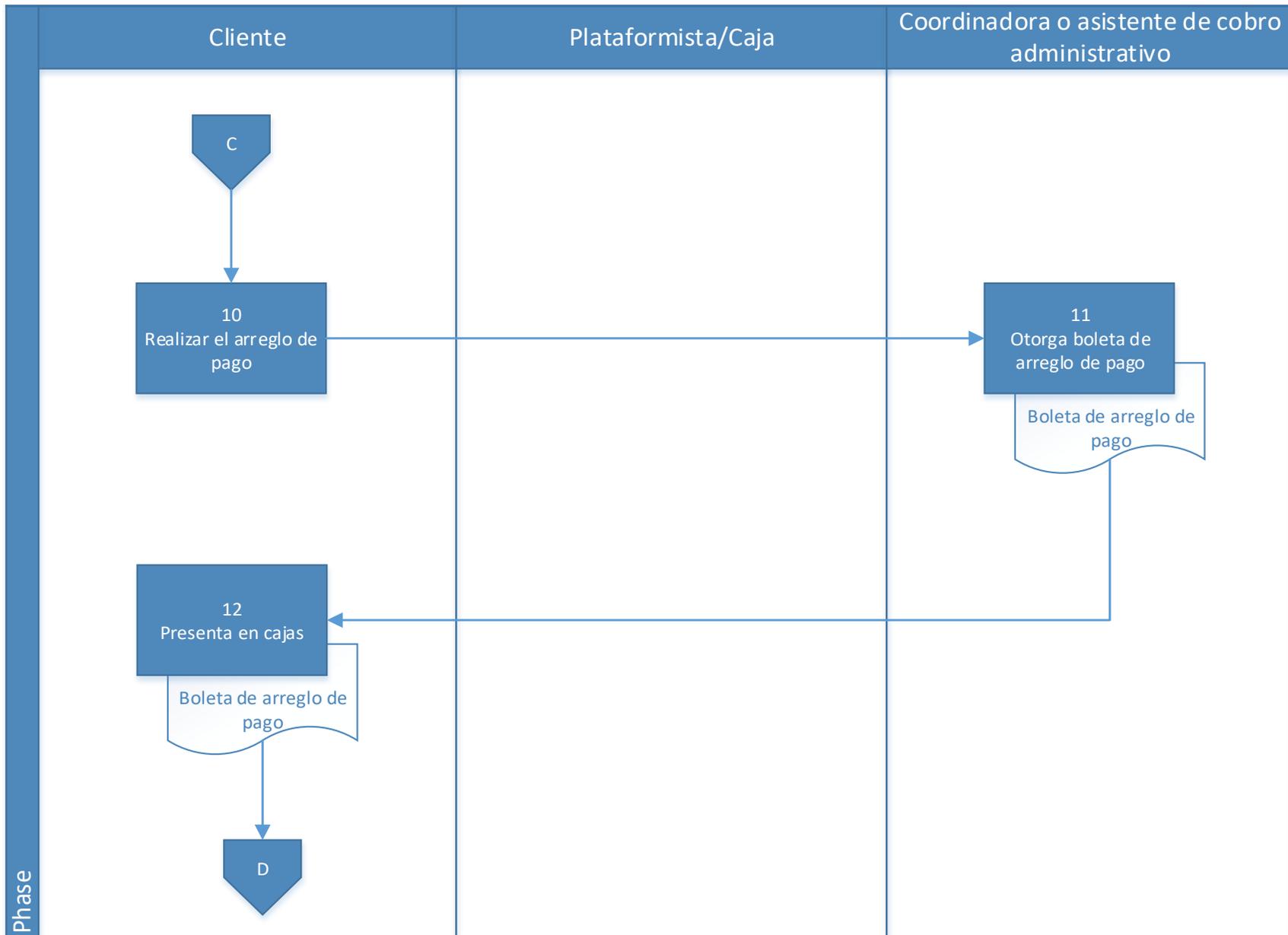
22	Ingresa el dinero en la caja registradora.	
23	Otorga cambio, del pago en efectivo.	
24	Toma la factura que expulsó la máquina y la entrega al cliente	
25	Retira del lugar con la factura de pago y boleta de arreglo de pago.	Cliente
26	Archiva o guarda los rollos de facturación utilizados en la maquina facturadora, como comprobante, al final del día	Plataformista/Caja
	Fin	

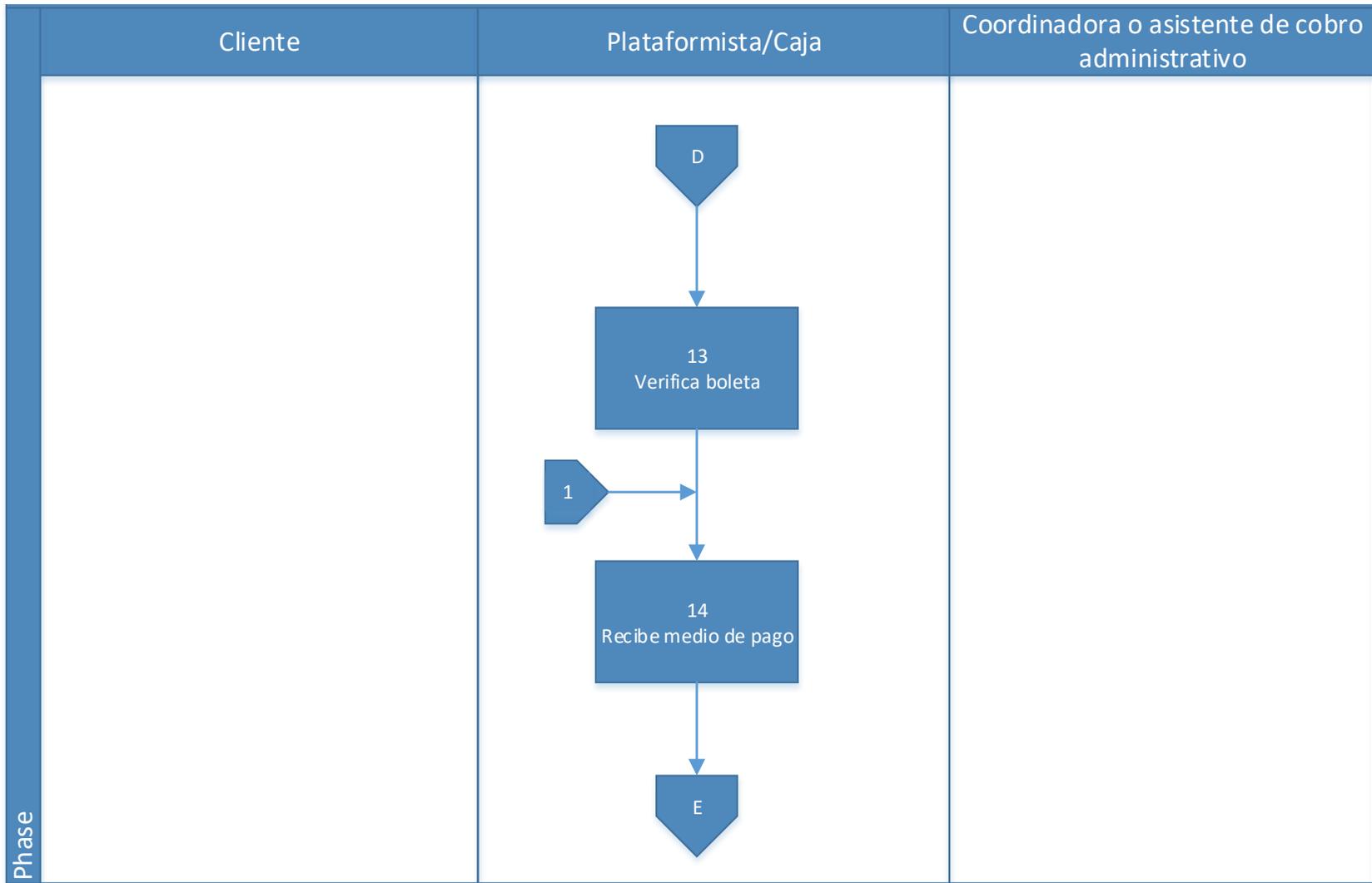
J-) Diagrama de Flujo

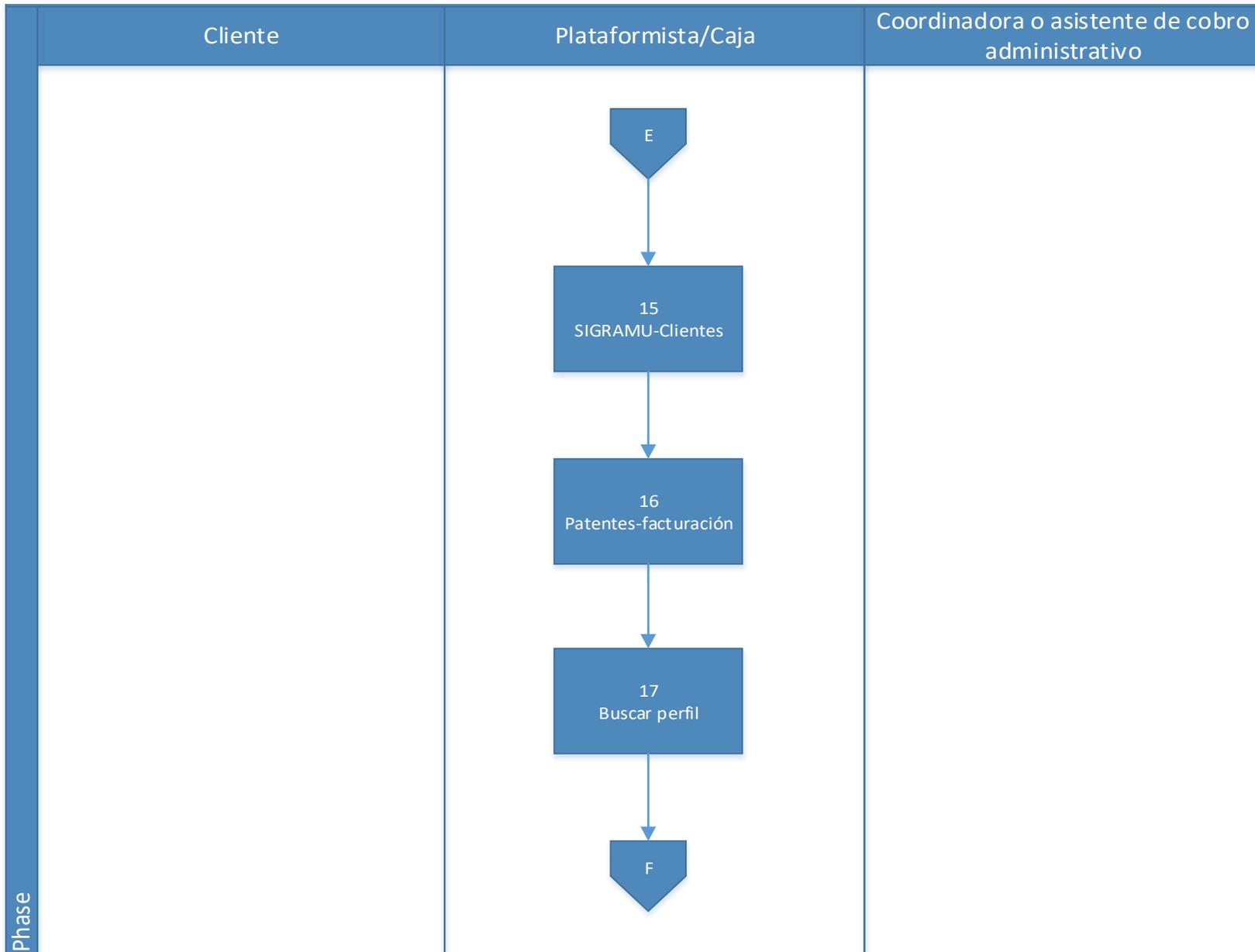


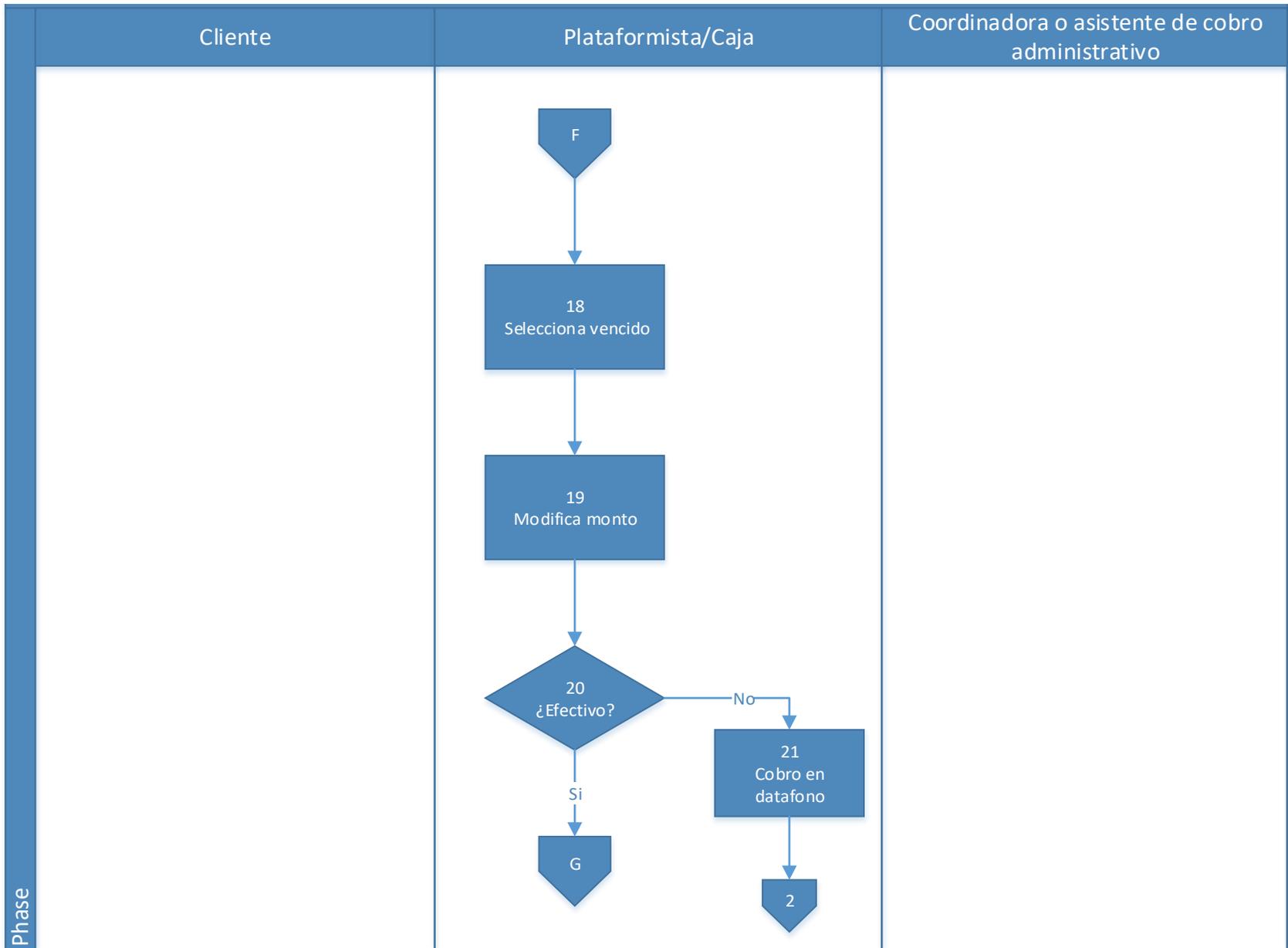




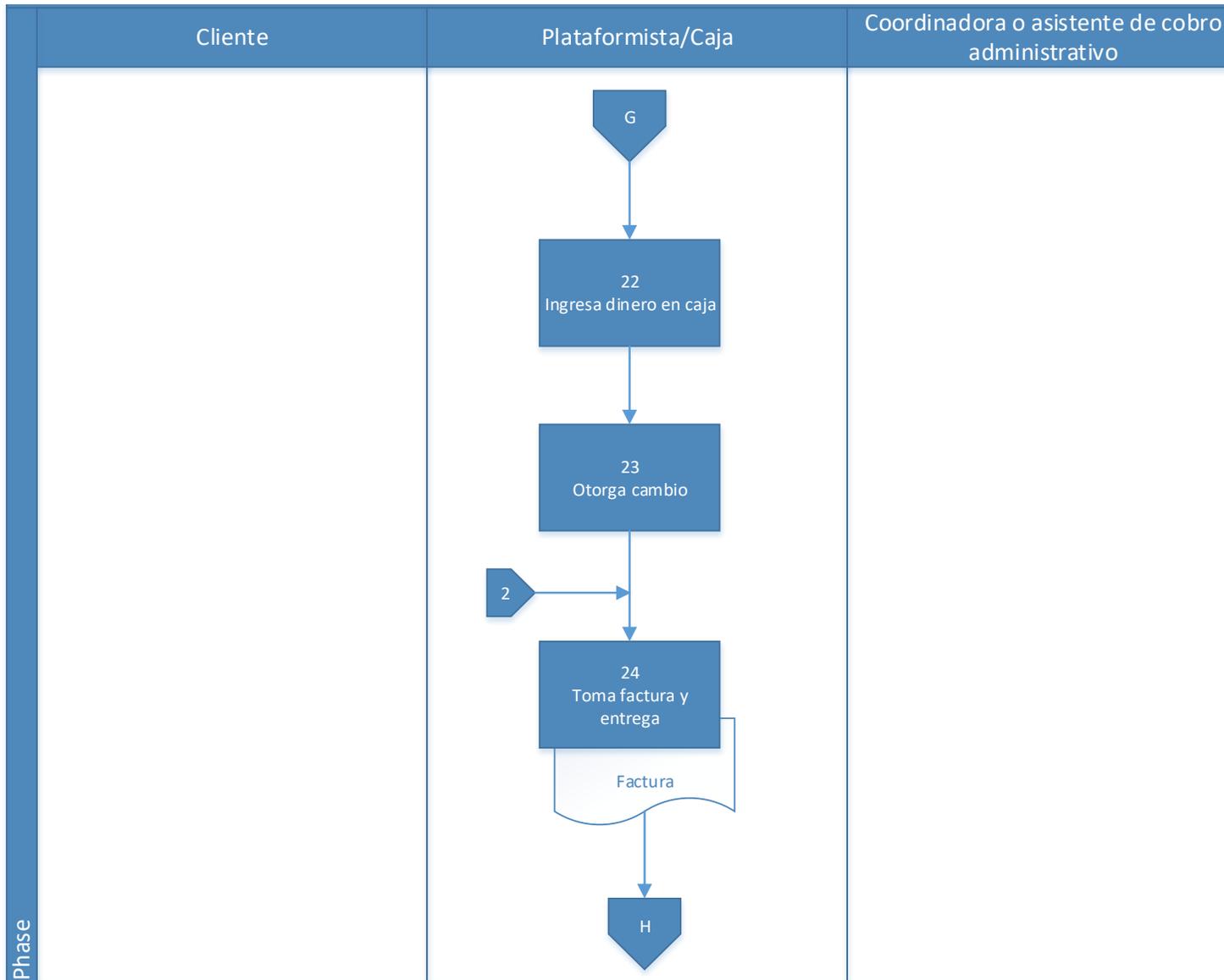


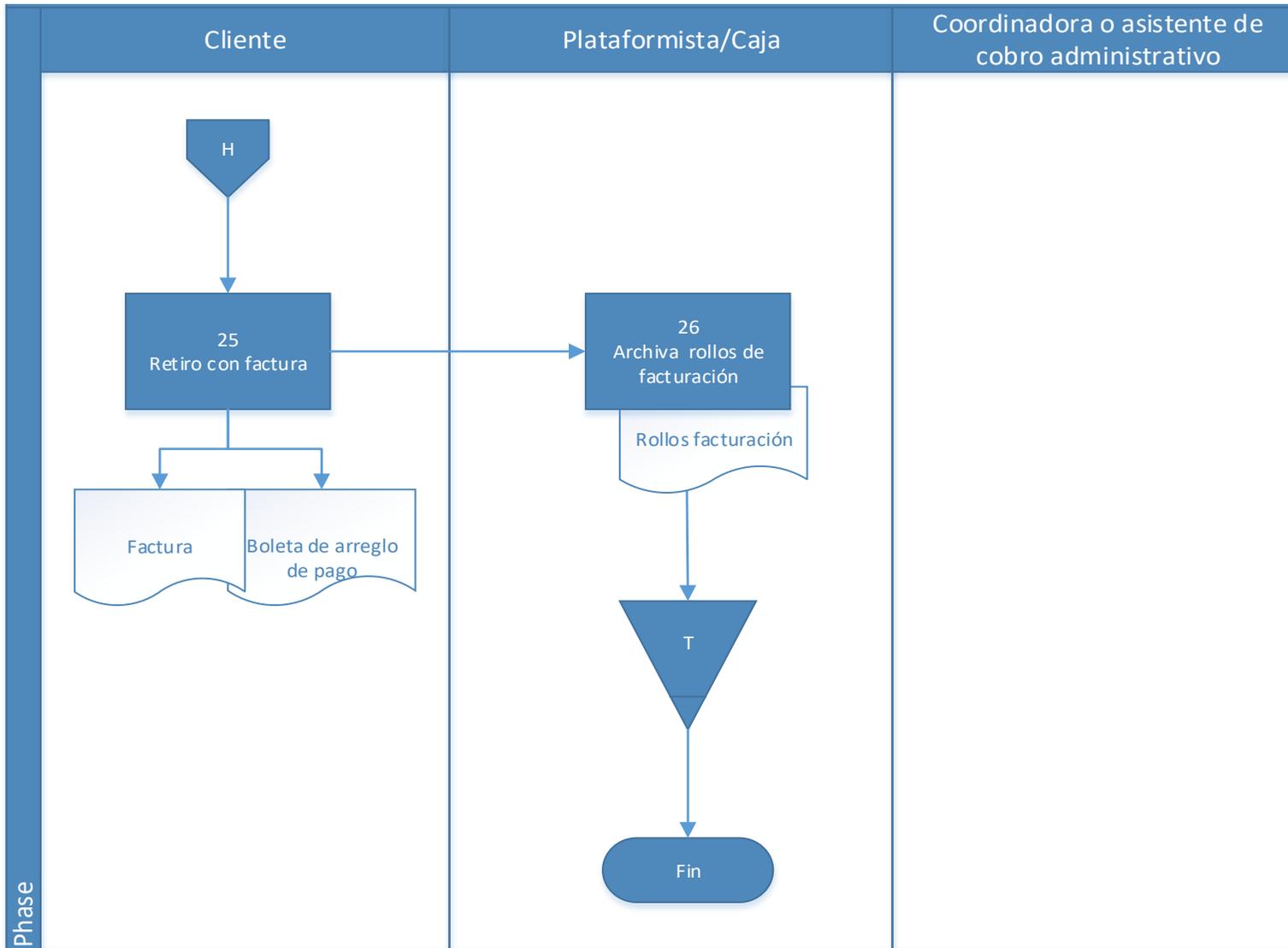






Phase





4.2.1 Análisis del procedimiento de Cobro de pago voluntario de patentes

Tabla 4. 3 Análisis procedimiento de Cobro de pago voluntario de patentes

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	El procedimiento se desarrolla en la Plataforma de Servicios.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Cada vez que se presente un contribuyente a realizar su pago, lo cual es diario.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	Un plataformista que se asignó específicamente para realizar la facturación y eventualmente otro plataformista que se designó en refuerzo, en caso de las largas filas. Eventualmente se puede ver involucrado la coordinadora o asistentes de cobro administrativo.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	En la plataforma de servicios se realiza el proceso de facturación cuando el contribuyente se apersona a pagar.

4.2.2 Conclusiones de análisis del procedimiento

Al momento se están aplicando transferencias de dinero como medio de pago voluntario, sin embargo, dicho medio genera desperdicios de tiempos por errores insignificantes causados por la incomunicación de las partes, ya que el contribuyente por este medio no tiene claro el monto exacto a pagar o incluso no transfieren el monto exacto por lo que se convierte en un proceso adicional innecesarios el devolver dinero o solicitar la diferencia de los montos. Por este motivo es un método de pago que se está quitando de las opciones.

La Municipalidad de El Guarco tiene ya habilitado los pagos en línea por medio de BN Internet Banking, que permite pagar únicamente los pagos pendientes, por lo que no se debe pensar que este método sustituye a la transferencia bancaria, ya que este es mayormente utilizado para realizar los pagos anuales en una sola transacción.

4.2.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento

Incentivar el uso de los pagos en línea para disminuir filas, y ser este un medio de verificación de ingresos veraz y concreto.

4.3 Procedimiento de Cobro administrativo patentados morosos

A-) Introducción

Con el fin de recuperar la mayor cantidad de recursos financieros de cuentas de morosos sin llegar al punto de prescribir, la recaudación administrativa identificará y rastreará a los contribuyentes que se encuentren pendientes de pago y adicionalmente se les dará seguimiento.

Las patentes normalmente llegan al cobro judicial ya que en la Ley N° 9237 de Impuestos municipales del Cantón de El Guarco y su reglamento (Ley de Patentes). Estipula que a los patentados que no cumplan con su deber en el tiempo estipulado, sin necesidad de actuación de la administración tributaria municipal, el pago efectuado fuera de término produce la obligación de pagar un interés corriente, más una multa junto con el tributo adeudado. Y su incumplimiento en el tiempo estipulado, después de dos trimestres morosos, procede al cierre del locales o suspensión de la actividad.

B-) Objetivo

Identificar y recuperar la mayor cantidad de obligaciones impositivas pendientes y en atraso.

C-) Alcance

Involucra al área de cobro administrativo y al área de patentes.

D-) Responsables

- Asistente de cobro administrativo a cargo de la búsqueda de morosos en patentes y cierres de negocios.
- Coordinadora del área de cobro administrativo.
- Inspectores.

E-) Normas y Políticas

Actualmente no se cuenta con un reglamento de cobro actualizado, se utiliza un reglamento que tiene una antigüedad de aproximadamente 25 años.

F-) Formularios

Expediente para cada caso de morosos con el que se le dará seguimiento de las comunicaciones del pendiente de parte de la Municipalidad.

G-) Recursos Tecnológicos

Sistema Grafico Municipal (SIGRAMU).

H-) Definiciones

Morosos: Se refiere a las personas físicas o jurídicas que no han cumplido con el pago de sus obligaciones en el tiempo estipulado.

Aparte del término de los morosos, la unidad en la que se desarrolla el procedimiento no maneja definiciones específicas del área ni vocabulario técnico o metalenguaje. Entre la unidad se utilizan términos informales como:

- **Barridas:** que hace referencia a la revisión manual en el sistema de todos los poseedores de licencias o patentes, con el fin de encontrar morosos, personas con cuotas atrasadas, con arreglos de pagos incumplidos, pronto a vencer, entre otros.

- Y **dispersos**: personas se encuentran distanciadas de la concentración, cuando se traza el mapa de visitas al área.

I-) Descripción de actividades

La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

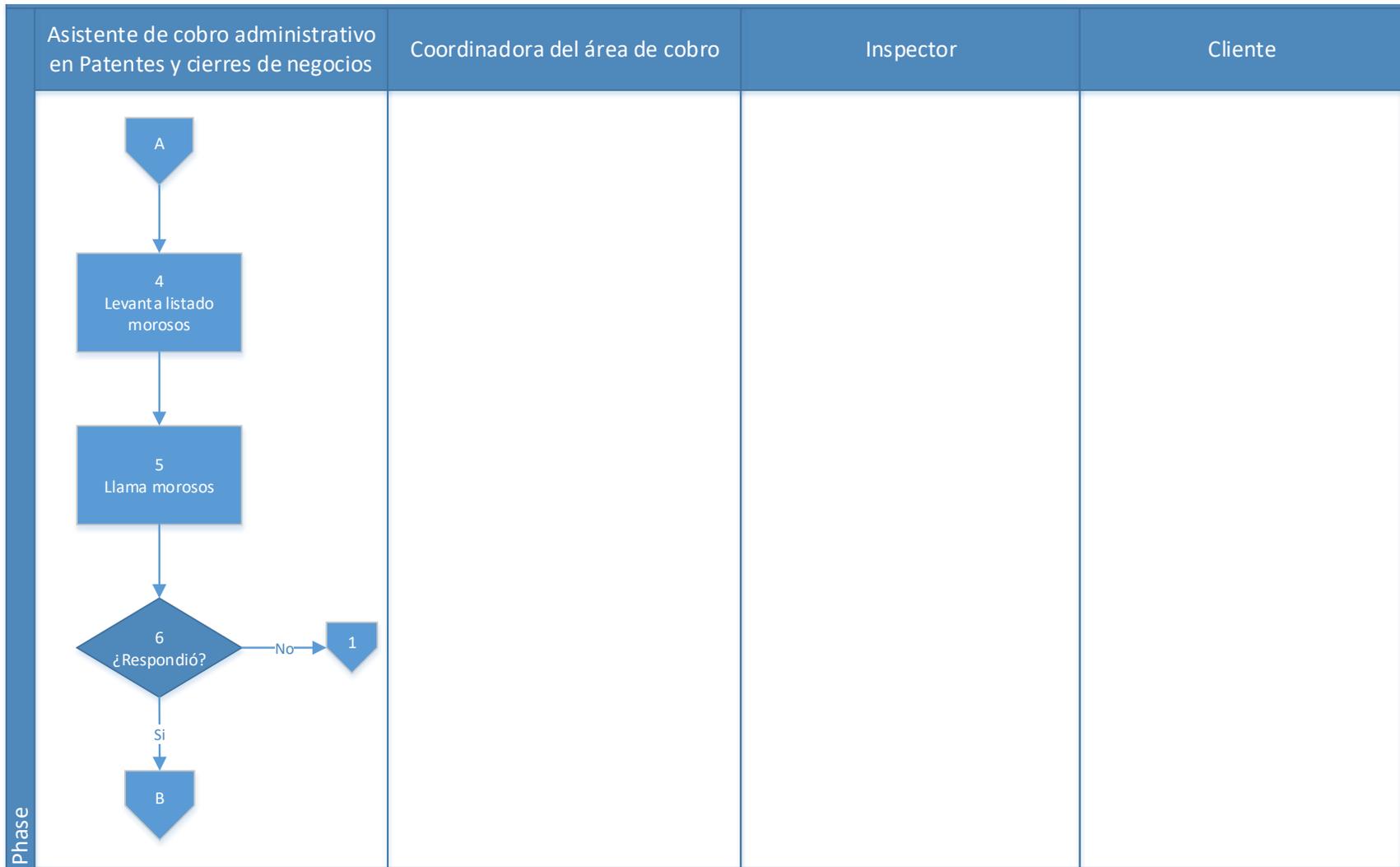
Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	
1	Ingresar al SIGRAMU al módulo de "Patentes"	Asistente de cobro administrativo en patentes y cierres de negocios.
2	Descarga la lista de titulares de patentes	
3	Realiza una revisión minuciosa del listado, para identificar los sujetos de cobro, Revisión se hace manualmente.	
4	Levanta un listado de los sujetos identificados morosos de la revisión realizada.	
5	Llama a cada moroso para comunicar la deuda pendiente y el tiempo otorgado para hacer el pago.	
6	¿Obtuvo respuesta? NO. Paso No. 9 SI. Paso No. 7	

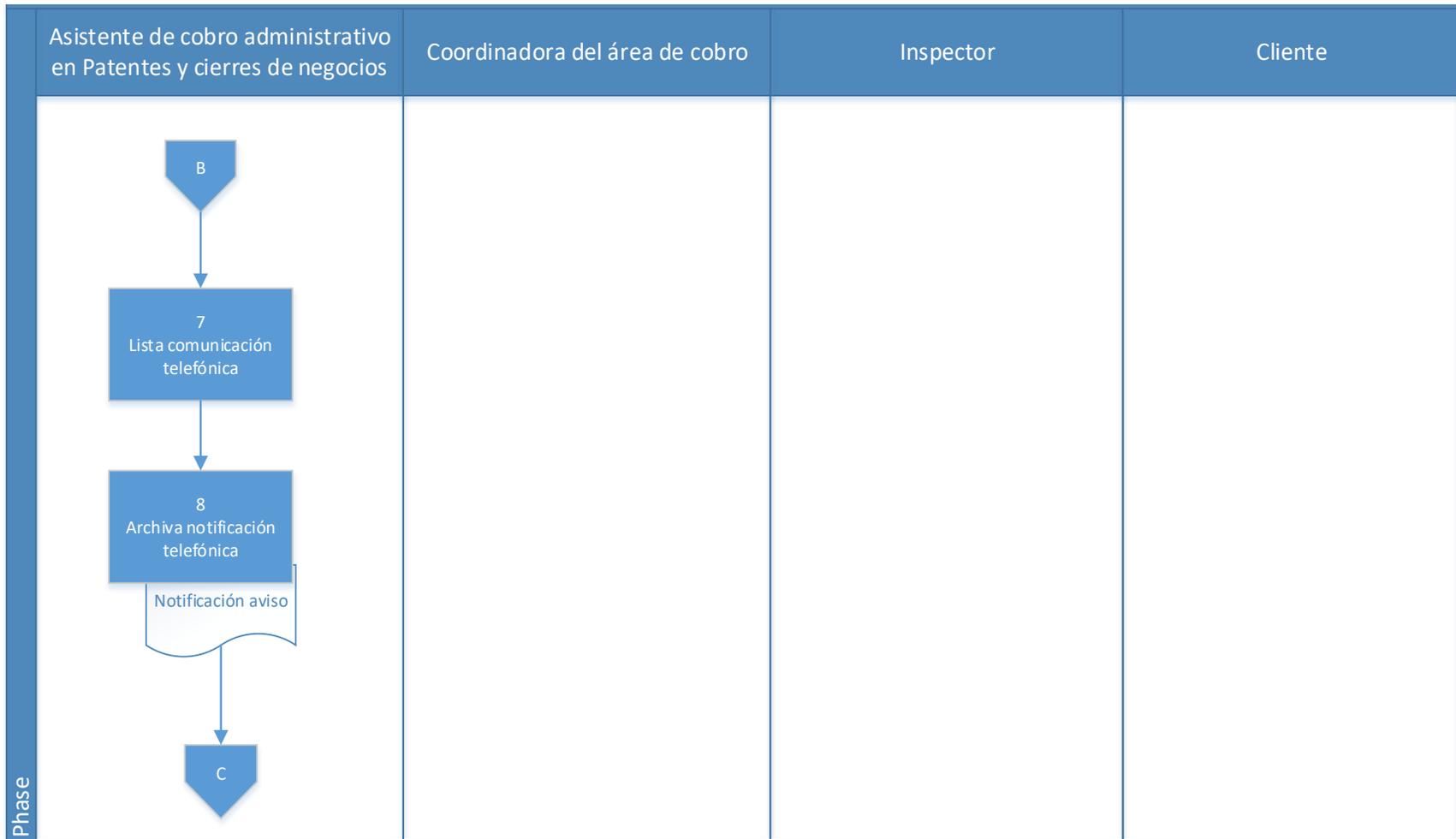
7	Levanta listado de morosos con los que se logró comunicación telefónica.	
8	Se archiva en el expediente la notificación del comunicado telefónico.	
9	Levanta listado de morosos con los que no se logró comunicación telefónica. Para realizar la comunicación en la ubicación donde se explota la licencia o patente.	
10	Identifica las direcciones donde se explota la licencia o patente.	
11	Traza las rutas de visita eficientes, que reduzcan tiempos distancia y logren secuencialidad para ir a contactar a los morosos.	
12	Da visto bueno, y entrega las notificaciones a los inspectores.	Coordinadora del área de cobro.
13	Levanta acta de cada moroso, por visita a local de imposición de cobros.	
14	Visita locales o ubicación donde se explota la patente de morosos para imponer cobros. Comunicando detalles de la deuda y el tiempo otorgado para hacer el pago.	Inspector.
15	Solicita a cada moroso, que logre contactar, firmar acta de comunicación domiciliaria.	
16	Firma acta de recibida la comunicación personal.	Cliente
17	Entrega actas de visitas y comunicación domiciliaria.	Inspector
18	Recibe las notificaciones resultantes de las visitas del inspector, clasifica las notificaciones que hayan sido firmadas como notificaciones efectivas	Asistente de cobro

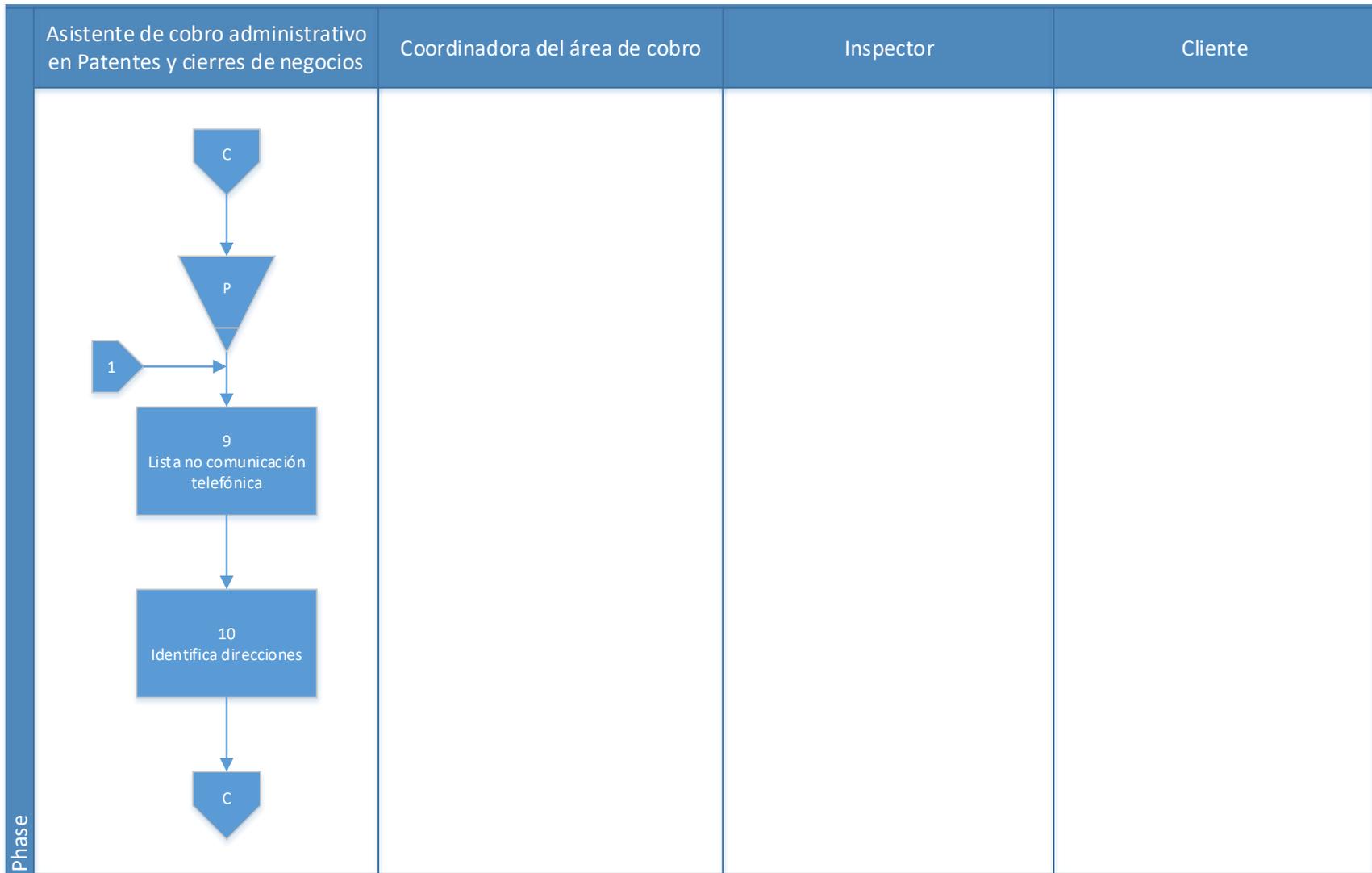
	y las notificaciones que no hayan sido firmadas, por cualquier motivo, como notificaciones en trámite.	administrativo en patentes y cierres de negocios.
19	Archiva en expediente. En el caso que el moroso cuente con un expediente se archiva en este, o genera expediente.	
20	¿Cliente se presenta a pagar, dentro del tiempo hábil? NO. Paso No. 21 SI. Paso No. 26	
21	Verifica la norma, para establecer si procede la suspensión de la patente. A todo moroso con más de dos trimestres sin pago aplica el cierre y suspensión del local o actividad.	
22	¿Procede la suspensión? NO. Paso No. 19 SI. Paso No. 23	
23	Procede a realizar y enviar notificación al patentado del cierre y suspensión de la actividad del local conforme a la norma.	
24	¿Cliente paga, ante ultimátum? NO. Paso No. 25 SI. Paso No. 26	
25	Comunica a los inspectores para apersonarse a realizar el cierre del local	
26	Completa y archiva expediente.	
	Fin	

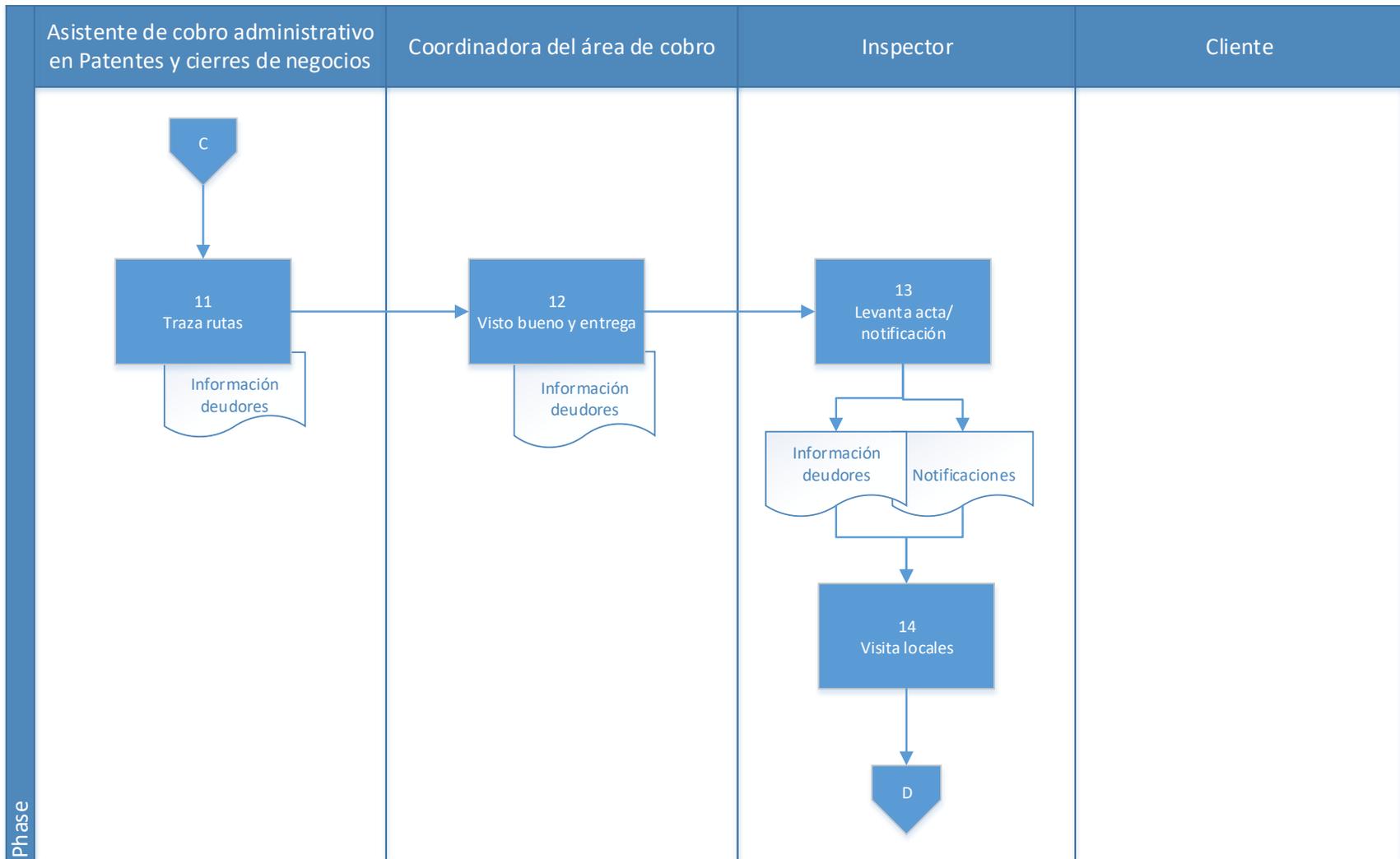
J-) Diagrama de flujo

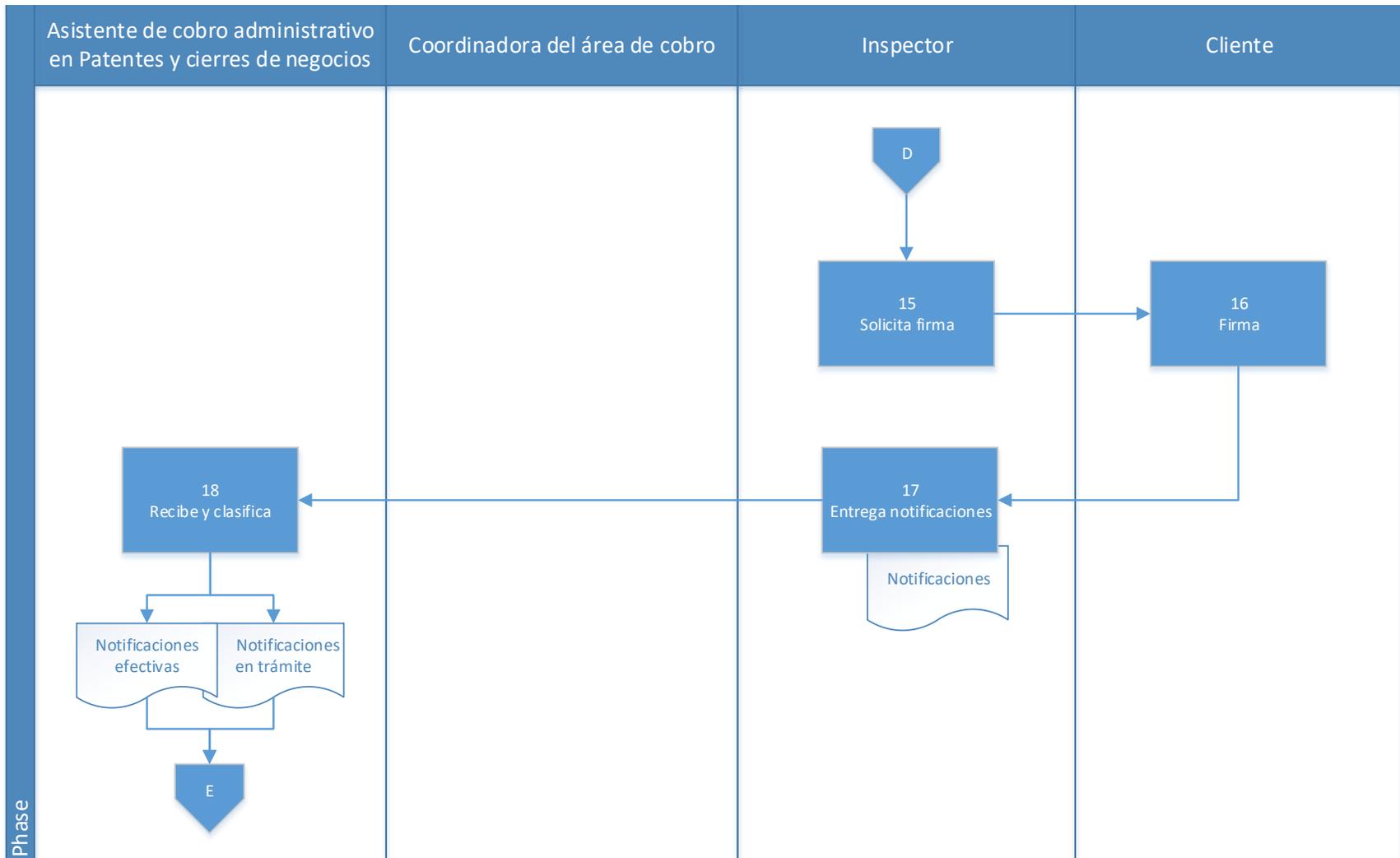


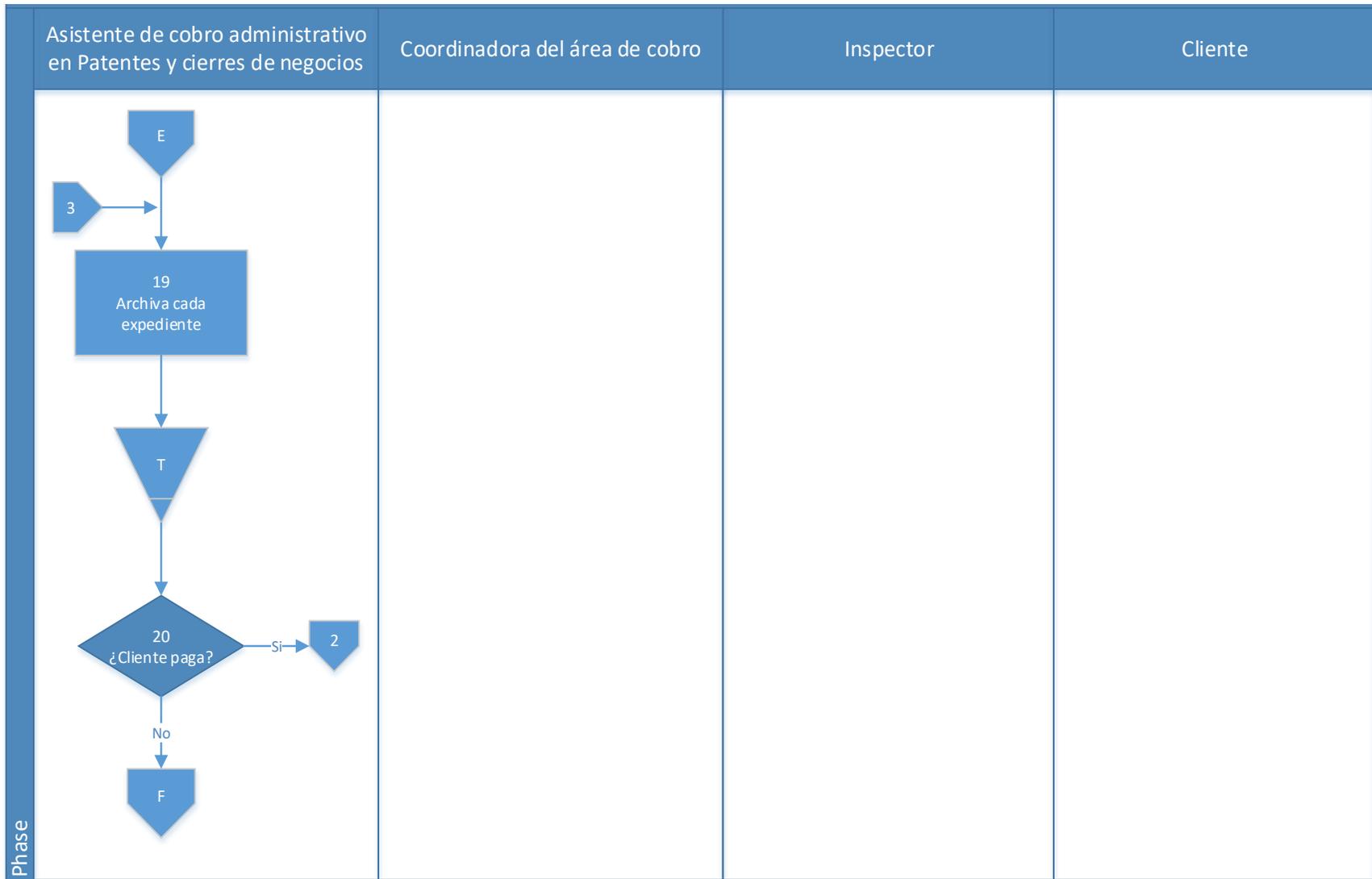


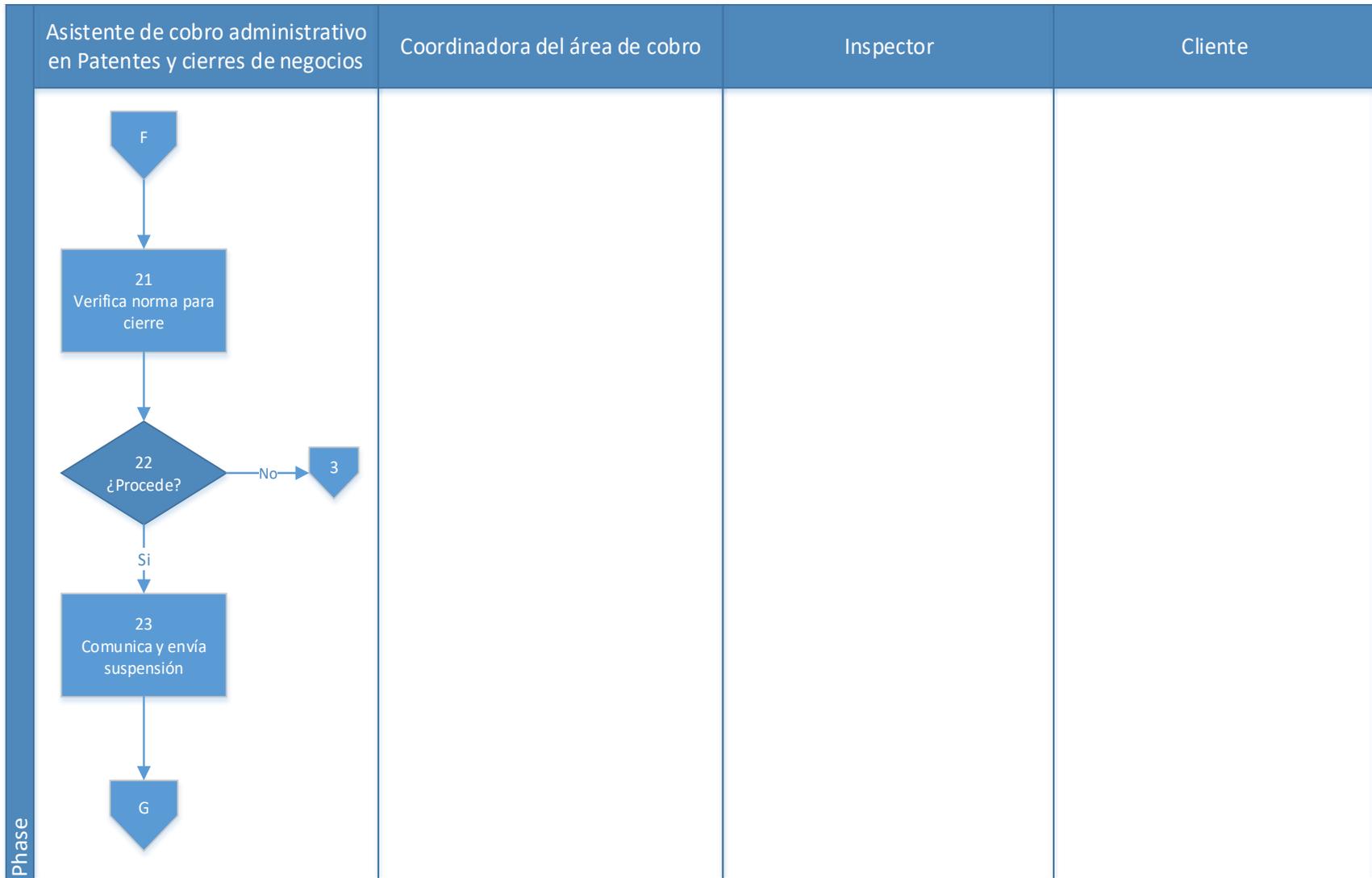




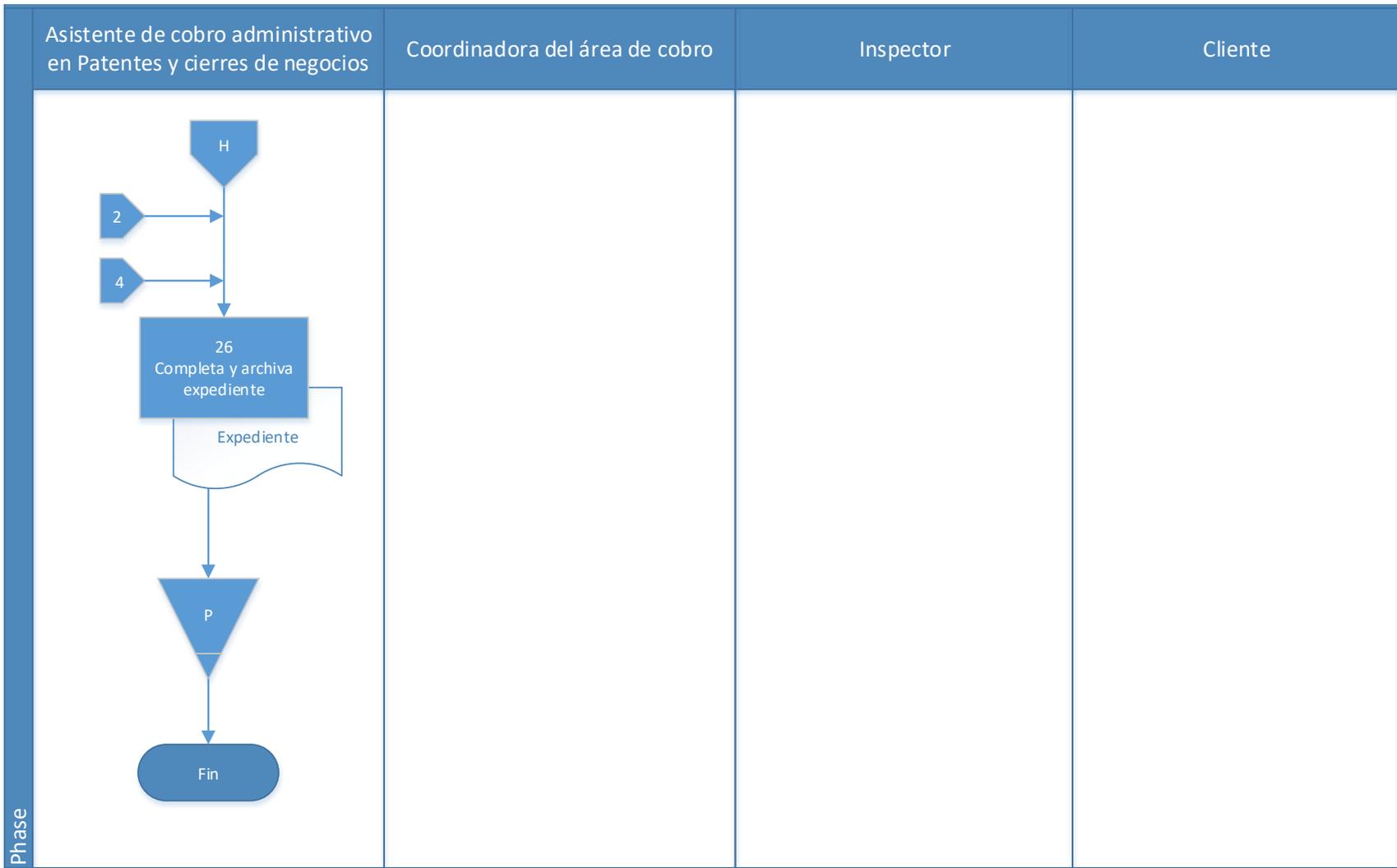








	Asistente de cobro administrativo en Patentes y cierres de negocios	Coordinadora del área de cobro	Inspector	Cliente
Phase	<pre> graph TD G{{G}} --> D24{24 ¿Paga?} D24 -- Si --> C4{{4}} D24 -- No --> P25[25 Comunica efectuar cierre] P25 --> H{{H}} </pre>			



4.3.1 Análisis del procedimiento de Cobro administrativo patentados morosos

Tabla 4. 4 Análisis procedimiento de Cobro administrativo patentados morosos

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	Este procedimiento se lleva a cabo en la unidad de cobro administrativo.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Este procedimiento se revisa manualmente. Una vez al mes, y vuelve a reiniciar cada mes. Y al detectar el patentado moroso.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	Asistente de cobro administrativo en patentes y cierres de negocios. Y la Coordinadora del área. El inspector realiza las visitas.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	Se realiza una “barrida” termino que se utiliza dentro del área para el procedimiento de búsqueda de morosos, manualmente dentro de todo el listado de titulares de patentes.

4.3.2 Conclusiones de análisis del procedimiento

En el caso de morosos por patente no representan un incobrable o persona de gran dificultad de cobro ya que la morosidad compromete el cierre y suspensión de la actividad económica.

No se cuenta un reglamento actualizado que norme el procedimiento de cobro administrativo y los arreglos de pago, por lo cual se están presentando grandes ciclos de arreglos de pago e incluso arreglos de pago para arreglos de pago. Al ser este reglamento tan desactualizado la tarifa mínima para realizar un arreglo de pago es muy baja.

4.3.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento

Es de suma importancia para la gestión de cobros administrativo contar con un instrumento regulador, que marque las pautas y el debido proceso de los arreglos de pago y los cobros, ya que se trata de la recuperación de recursos financieros para el desarrollo de las obligaciones de la Municipalidad.

4.4 Procedimiento de Solicitud e inspección de locales

A-) Introducción

La municipalidad siempre tendrá el derecho y el deber de realizar una verificación o fiscalización de las licencias o patentes otorgadas, en el momento que considere conveniente. La realización de fiscalizaciones periódicas garantizará el uso adecuado y conforme a las patentes otorgadas.

B-) Objetivo

Verificar que las licencias o patentes otorgadas estén cumpliendo con los requerimientos acordados y exigidos cuando se aprobó la patente o licencia.

C-) Alcance

Involucra a los colaboradores del área de patentes e inspectores del Municipio. Eventualmente se pueden ver involucrados otros entes como la fuerza pública, ministerio de salud, entre otros.

D-) Responsables

La responsabilidad de tomar la decisión de fiscalizar una determinada patente es de la coordinadora del área de patentes, y tanto ella como el asistente del área de patentes, se encargan de realizar las inspecciones, en las que también se pueden ver involucrados los inspectores e incluso dependiendo del origen de la solicitud de la fiscalización.

E-) Normas y Políticas

No hay una norma o ley para llevar el proceso en específico, sin embargo, según la naturaleza de las anomalías identificadas se acudirá a las leyes correspondientes.

F-) Formularios o documentos de trabajo

En el caso de las fiscalizaciones no se tienen un formulario estipulado, sin embargo, desde el inicio de la visita de fiscalización se levanta un acta, en la que se registra detalles y conclusiones resultantes de la inspección.

G-) Recursos Tecnológicos

Algunas consultas en el sistema SIGRAMU, no requiere en gran parte del procedimiento de un recurso tecnológico, ya que las fiscalizaciones se hacen fuera de la institución. Eventualmente si se debe cancelar la licencia se ingresará al sistema a inactivarla.

H-) Definiciones

No requiere definiciones específicas.

I-) Descripción de actividades

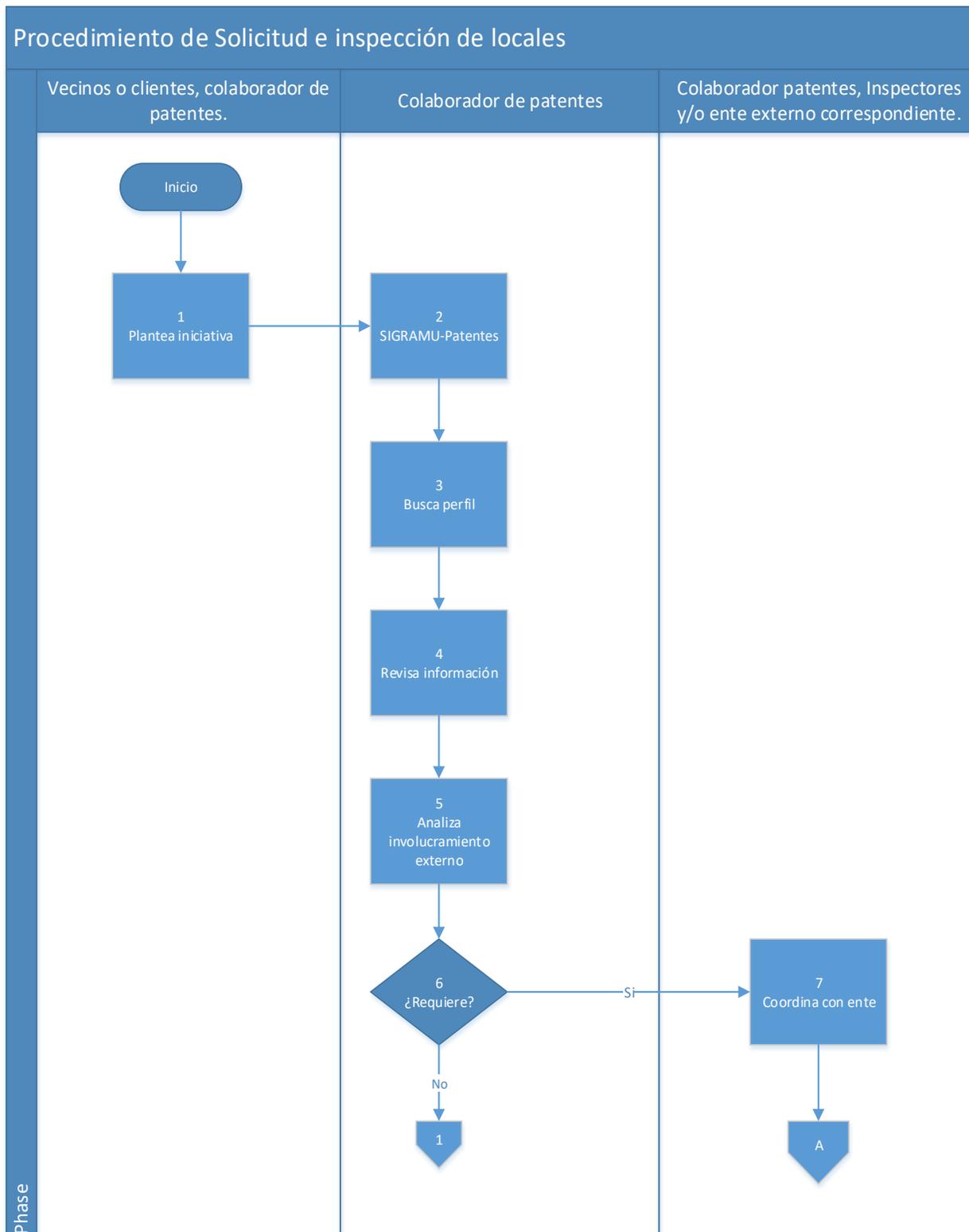
La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

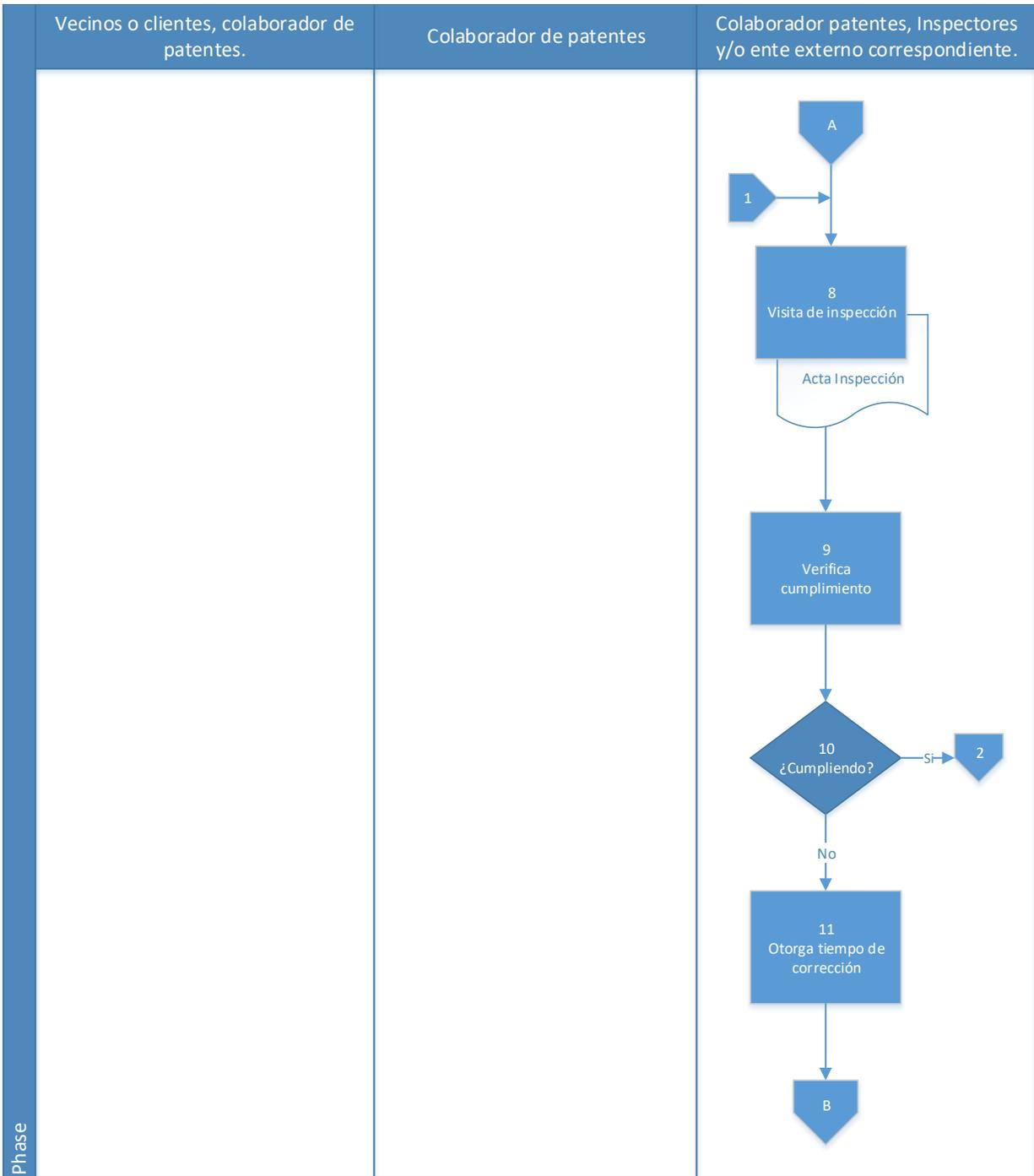
Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	

1	Plantea la iniciativa de Fiscalización a una patente determinada.	Vecinos o clientes, Coordinadora de patentes.
2	Ingresar al SIGRAMU al módulo de "Patentes"	Colaborador de patentes
3	Busca por Nombre o número de cedula, física o jurídica.	
4	Revisa información y perfil del patentado.	
5	Analiza el motivo de la necesidad de inspección y determina si requiere de visita con un ente regulador externo	
6	¿Requiere de visita con un ente regulador externo? NO. Paso No. SI. Paso No.	
7	Coordina, con el ente externo que corresponda, si lo requiere, visita al lugar en el que se explota la patente.	Colaborador de patentes, Inspectores y/o ente externo correspondiente.
8	Asiste al lugar a realizar la revisión y levanta acta de inspección.	
9	Revisa y verifica el cumplimiento de los requerimientos para la explotación la patente.	
10	¿Está cumpliendo? NO. Paso No. 11 SI. Paso No. 14	
11	Comunica que se está incumpliendo con los requerimientos, dependiendo de la gravedad de las faltas se le asigna un tiempo prudencial para corrección, en otro caso se le comunica que se procederá con la suspensión de la licencia.	

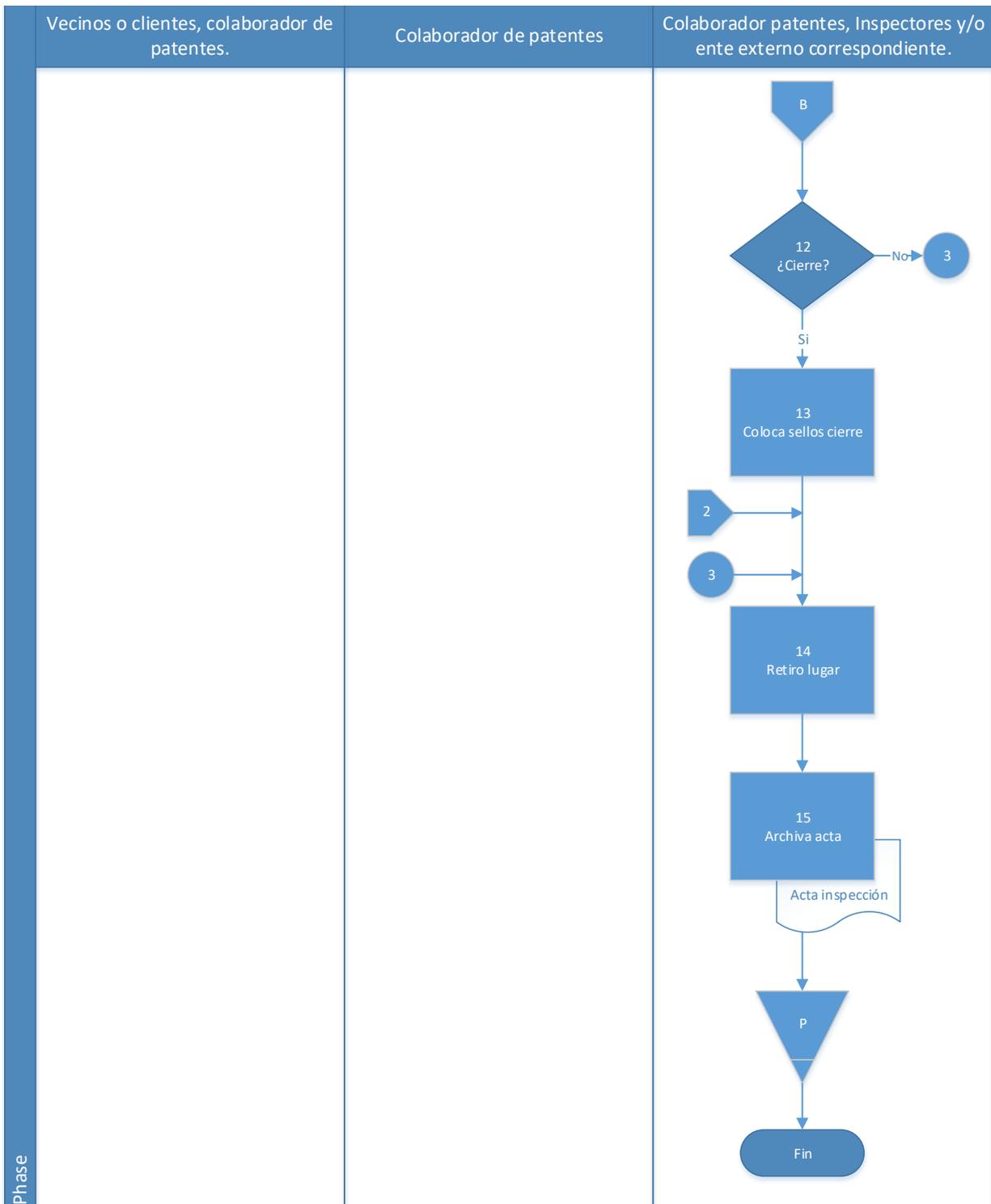
12	¿Procede el cierre inmediato? NO. Paso No. 14 SI. Paso No. 13	
13	Se ponen los sellos de suspensión en las entradas del lugar.	
14	Retiro del lugar.	
15	Archiva acta levantada en la fiscalización en el expediente de dicha patente.	Colaborador de patentes
	Fin	

J-) Diagrama de flujo





Phase



4.4.1 Análisis del procedimiento de Solicitud e inspección de locales

Tabla 4. 5 Análisis procedimiento de Solicitud de revisión e inspección de locales

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	El procedimiento se desarrolla en el área de patentes. Y en los domicilios de los locales evaluados.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Se realiza a solicitud de los vecinos o sospechas de incumplimiento de los requerimientos. Lo cual representa poca frecuencia.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	Se realizan por la coordinadora del área de patentes o el asistente de la misma área principalmente, quienes eventualmente solicitan refuerzo de los inspectores. En el caso que la sospecha o acusación sea de alta gravedad y requiera que se involucre un ente externo involucrados, se coordina con ellos las visitas.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	No se tiene estipulado un plan de revisión o fiscalización de patentes. Por lo cual tampoco hay un protocolo que especifique como se está haciendo.

4.4.2 Conclusiones de análisis del procedimiento

No se cuenta con una planeación para la fiscalización del uso adecuado de las patentes que han sido otorgadas, por lo que es un procedimiento que no se está llevando a cabo con regularidad, solamente se realiza cuando un vecino presentar quejas al respecto o por sospechas de los funcionarios.

4.4.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento

El uso adecuado de una licencia comercial es muy importante para garantizar el orden y el bienestar de la comunidad, por lo cual se recomienda a la Municipalidad de El Guarco planificar visitas e inspecciones regulares para garantizar que en todo momento el patentado este alerta y pendiente al cumplimiento de los requerimientos y las condiciones bajo las que se les fue otorgado la licencia comercial.

4.5 Procedimiento de Declaración Voluntaria de bienes inmuebles

A-) Introducción

Los bienes inmuebles representan parte importante de la materia impositiva en los gobiernos locales ya que este abarca a toda la población o su gran mayoría, todo propietario o titular de un espacio geográfico, finca; y construcción dentro del Cantón. Y requiere de gran trabajo técnico en lo que respecta mediciones, valoraciones, entre otros aspectos, que determinaran el monto de la contribución de los titulares.

B-) Objetivo

Mantener el control de los resultados de la gestión de las declaraciones de los bienes inmuebles.

C-) Alcance

Este proceso se gestiona y revisa en el área de valoración.

D-) Responsables

- Asistente de valoración.
- Coordinador de valoración.
- Inspector

E-) Normas y Políticas

- Ley N° 7729 de Impuestos sobre Bienes Inmuebles.
- Plataforma de valores de terrenos por zonas homogéneas

- Ley N° 7457 tarifa de impuestos municipales del Cantón de Aguirre.

F-) Formularios

Formulario declaración bienes inmuebles, anexo 3.

G-) Recursos Tecnológicos

- Sistema Grafico Municipal (SIGRAMU).
- Sistema de Información Geográfica (SIG ó ARCGIS).
- Sistema en línea “Valora” del Ministerio de Hacienda
- Plantilla de Excel basada en el sistema en línea “Valora” del Ministerio de Hacienda

H-) Definiciones

- a) Avalúo:** Es el conjunto de cálculos, razonamientos y operaciones utilizados para determinar el valor de un bien inmueble, sea éste rural o urbano de acuerdo a su uso.
- b) Base imponible:** Es el valor de la totalidad de los inmuebles registrados en la Administración Tributaria respectiva, al primero de enero de cada año.
- c) Bien Inmueble:** Es aquel terreno, instalación, construcción fija y permanente que existe en los bienes raíces, tanto urbanos como rurales.
- d) Valor declarado:** Es el que se deriva de la declaración presentada ante la Municipalidad, por los propietarios o poseedores de inmuebles.

I-) Descripción de actividades

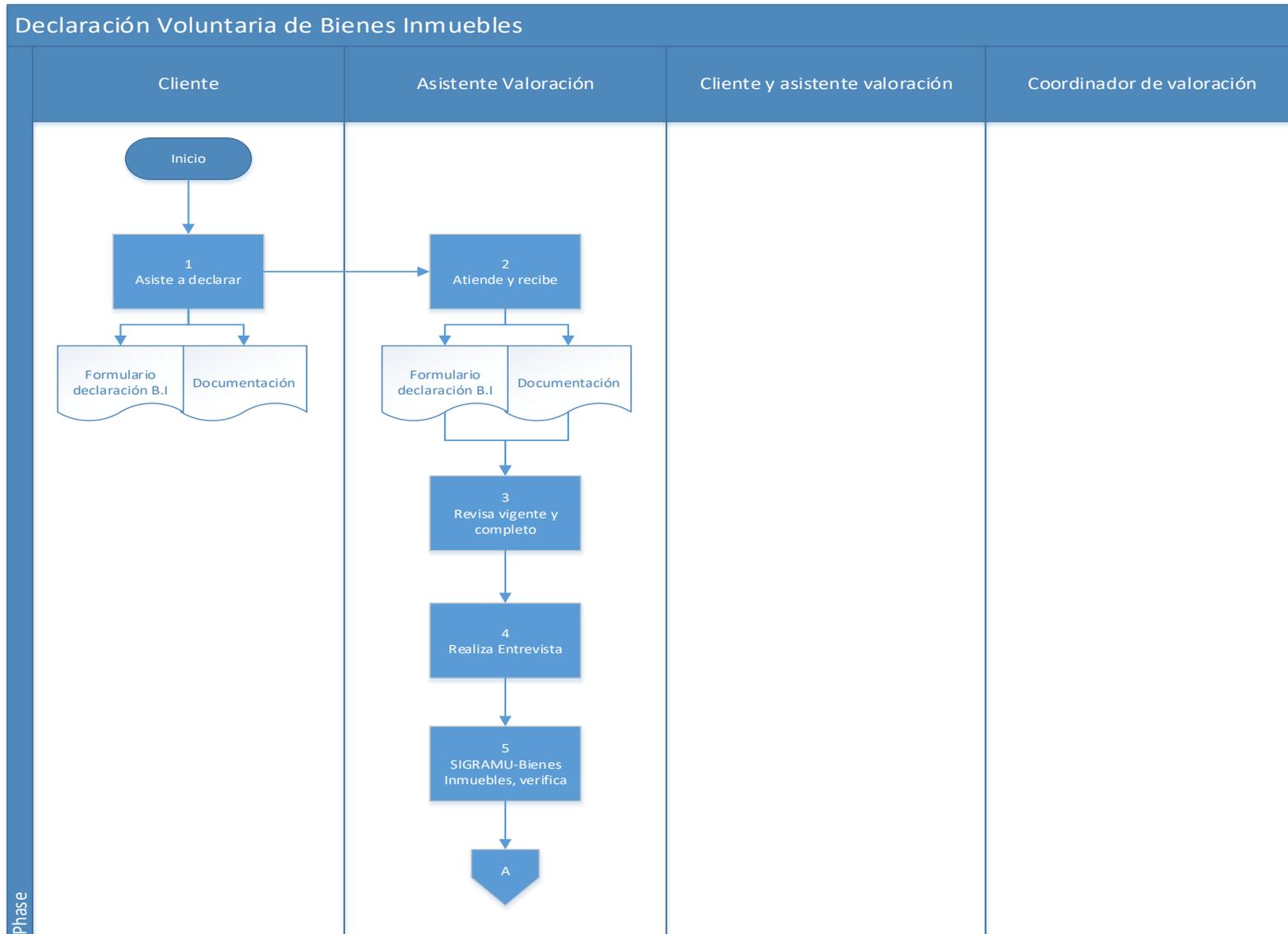
La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

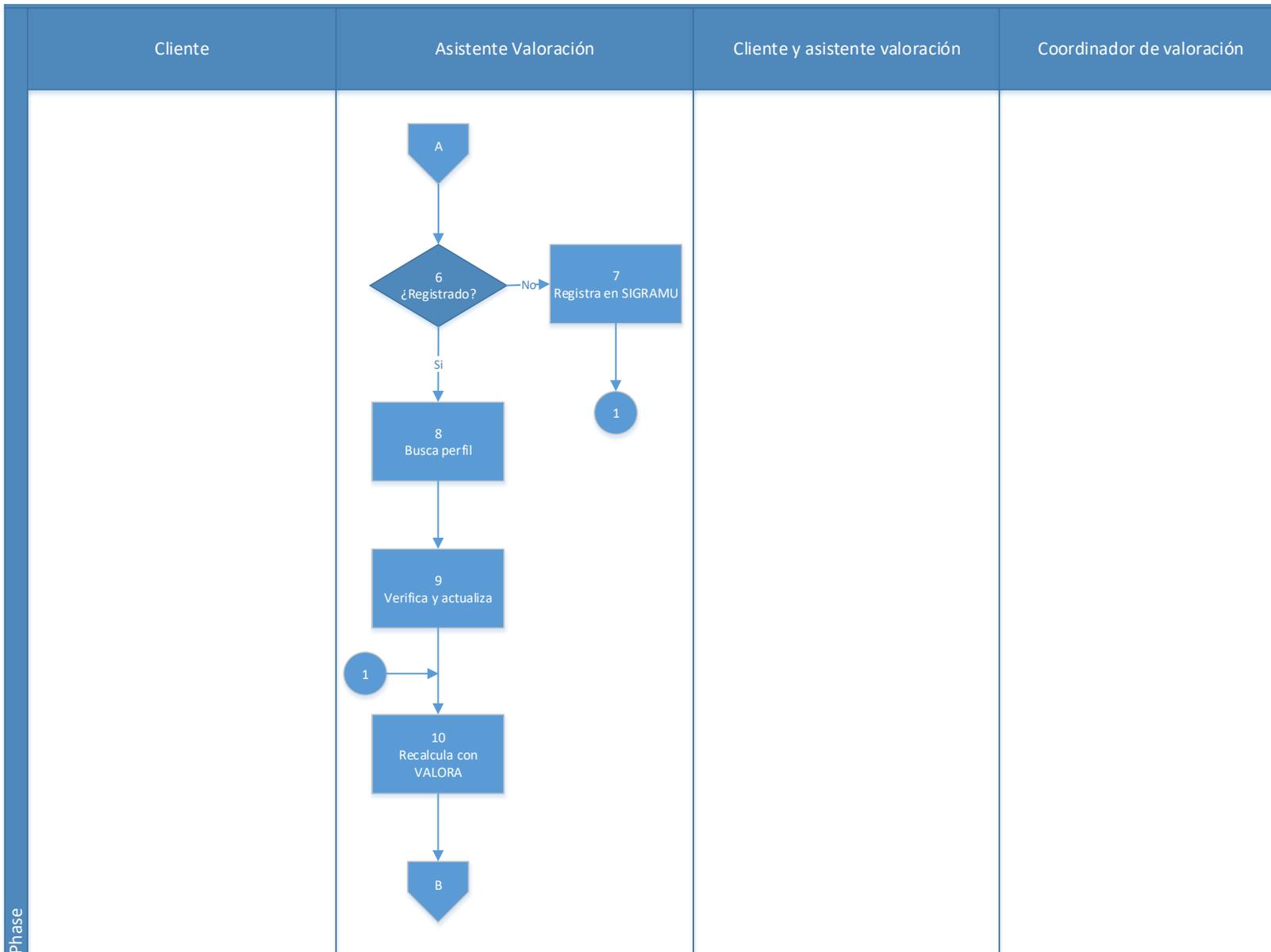
Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	
1	Asiste a realizar la declaración de bienes.	Cliente
2	Atiende y recibe la documentación y el formulario de declaración de bienes inmuebles.	Asistente de valoración
3	Revisa que los documentos que se encuentren vigentes y completos.	
4	Realiza pequeña entrevista de comprobación al cliente	
5	Ingresa al sistema SIGRAMU, al módulo de “bienes inmuebles”, para verificar con ambas informaciones (entrevista y documentación aportada).	
6	¿Se encuentra registrado en el sistema Municipal? NO. Paso No. 7 SI. Paso No. 8	
7	Registra o declara por primera vez la finca, creando el perfil en el SIGRAMU y completando la información.	
8	Busca por Nombre o número de cedula, Física o jurídica, perfil del cliente.	
9	Verifica y actualiza la información del sistema.	
10	Realiza el nuevo cálculo del valor de la finca con el “VALORA” y se imprime	

11	¿Existe diferencia en el nuevo monto de declaración? NO. Paso No. 23 SI. Paso No. 12	
12	Informa al cliente de la diferencia existente y del nuevo monto valorado a declarar.	
13	¿Está de acuerdo? NO. Paso No. 14 SI. Paso No. 23	Cliente
14	Conversa con el cliente con el objetivo de llegar a un consenso.	Asistente de valoración.
15	¿Llegan a consenso? NO. Paso No. 16 SI. Paso No. 18	Cliente y Asistente de bienes inmuebles.
16	Se recibe declaración como el cliente la presentó	Asistente de Valoración.
17	Pone sello de fiscalización	
18	Traslada caso a coordinador de valoración.	
19	Revisa y notifica presencialmente al cliente para que proceda a rectificar.	Coordinador de valoración
20	¿Rectifica? NO. Paso No. 22 SI. Paso No. 21	
21	Trae otra declaración	Cliente

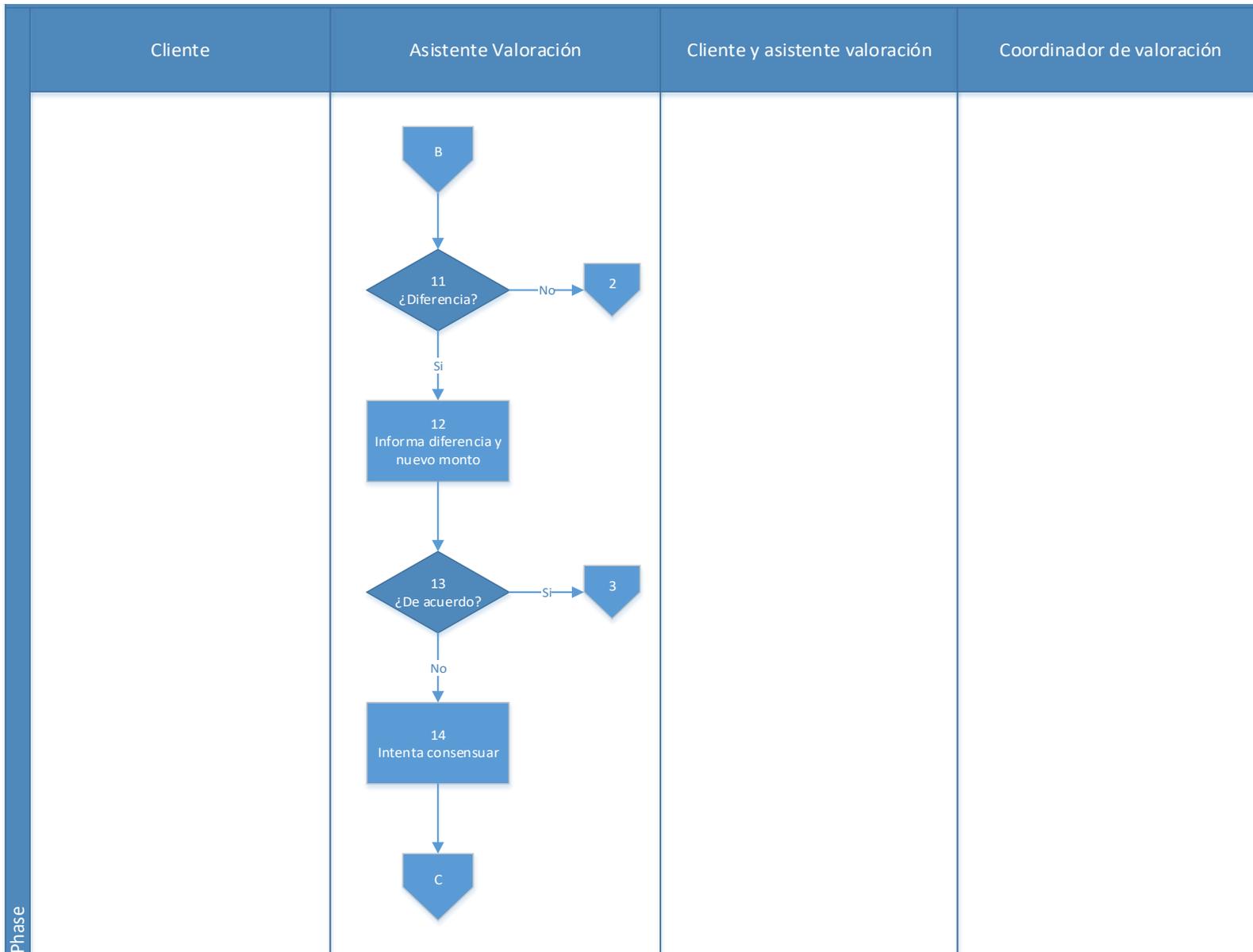
22	Procede a realizar el avalúo	Coordinador de valoración
23	Ingresar al SIGRAMU al módulo de "bienes inmuebles" y se modifica la declaración según conclusiones de la revisión.	Asistente de Valoración.
24	Ingresar a plantilla de Excel e ingresar información de la declaración para llevar un control interno sobre las declaraciones.	
25	Registra en el sistema la declaración; y archiva declaración física.	
	Fin	

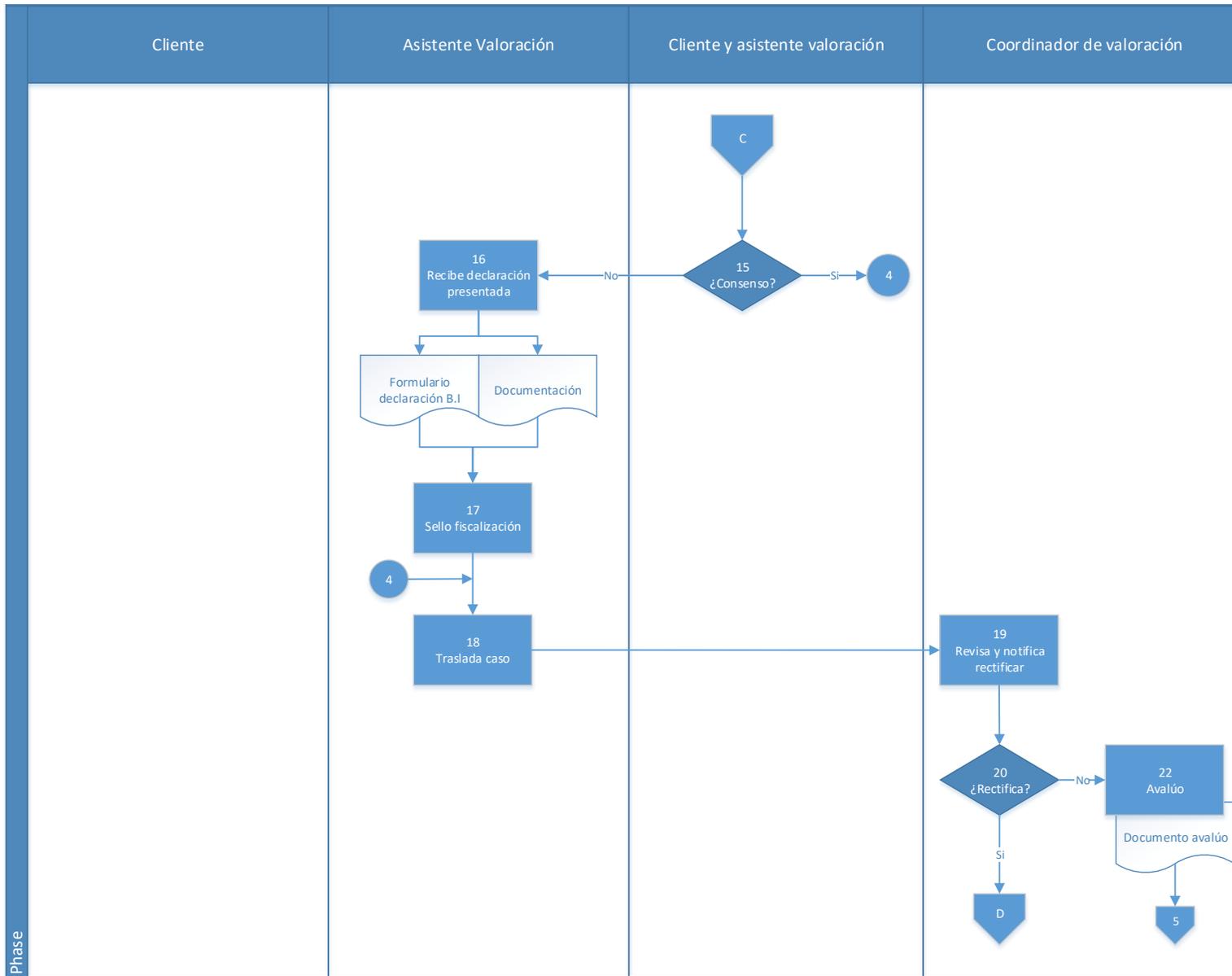
J-) Diagrama de flujo



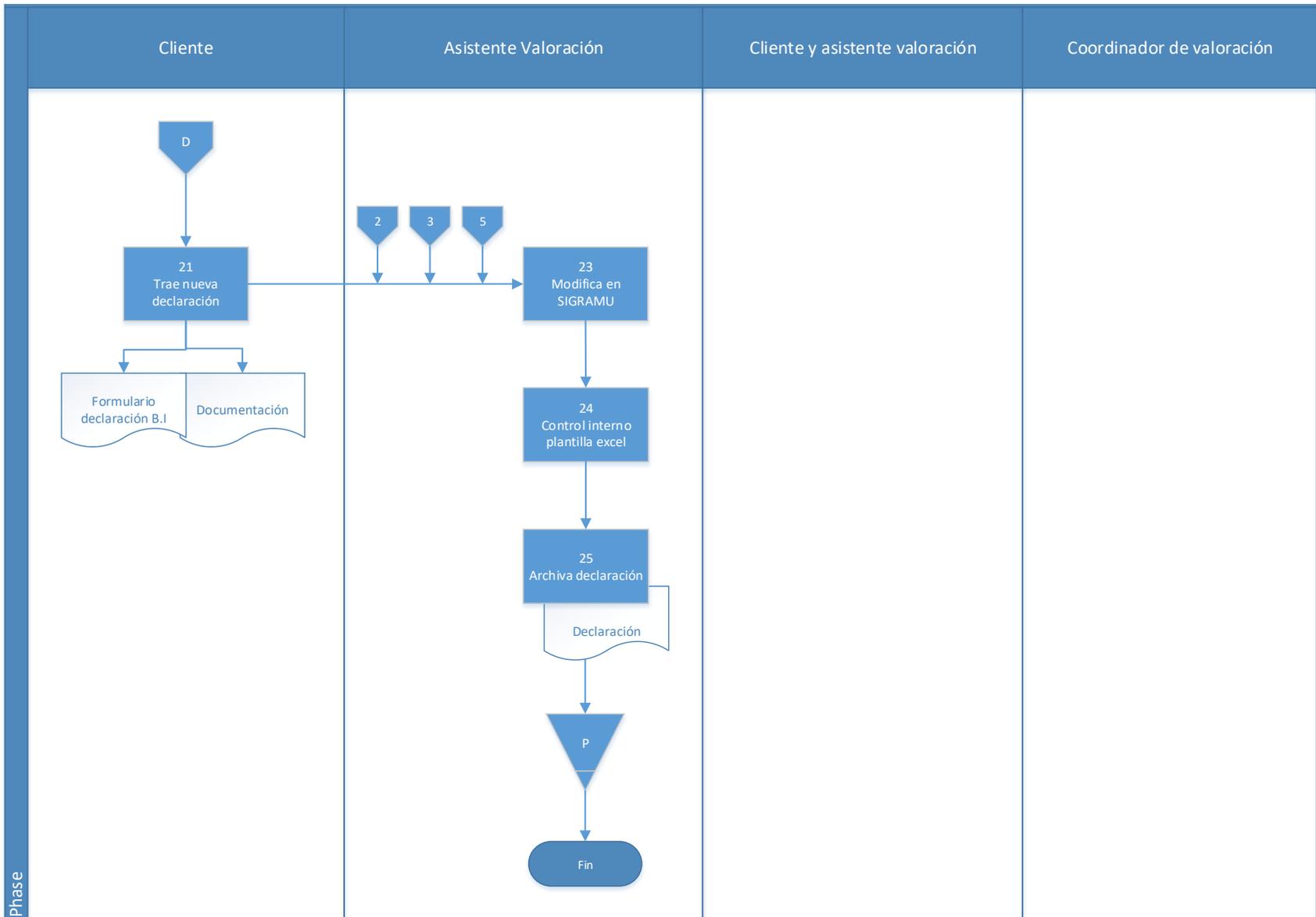


Phase





Phase



Phase

4.5.1 Análisis del procedimiento de Declaración Voluntaria de bienes inmuebles

Tabla 4. 6 Análisis procedimiento de Declaración Voluntaria de bienes inmuebles

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	El procedimiento se lleva a cabo en la unidad de Valoración de la Municipalidad de El Guarco.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Se realiza cuando los contribuyentes se apersonan a realizar la declaración voluntaria de bienes. Lo cual tiene una frecuencia diaria.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	El asistente de valoración es el que atiende a las personas, recibe y revisa la documentación, sin embargo, en el caso que no se encuentre o se apersonen muchos contribuyentes el coordinador del área y la asistente de bienes inmuebles podrán recibir y realizar el procedimiento.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	Los usuarios se apersonan a la Municipalidad donde se dirigen al módulo de atención del área de valoración, donde se les recibe la información y se les realiza una pequeña entrevista de verificación.

4.5.2 Conclusiones de análisis del procedimiento

El área de valoración, así como las demás áreas de la gestión tributaria, utiliza como herramienta de verificación, las “radiografías” de los planos catastro realizados por el área de catastro, por lo cual es de suma importancia que estos se encuentren lo más actualizados posible.

En la recepción de la documentación también se pueden ver involucrados el coordinador de valoración y la asistente de bienes inmuebles brindando soporte, en los casos que se requiera.

4.5.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento

Definir y formalizar la cooperación y relación existente entre el área de catastro y el área de bienes inmuebles, al igual que con las demás áreas de la Gestión Tributaria.

4.6 Procedimiento de Exoneración de Bien Inmueble único

A-) Introducción

Las exoneraciones, para los municipios deben ser sumamente justificado y comprobado ya que los porcentajes de exoneración representan un desapercibimiento de recursos financieros, con los que la municipalidad se apoya para su gestión municipal hacia la comunidad. Sin embargo, es importante tener siempre cuenta el compromiso y la responsabilidad con la población y aún más con la población de mayor escases de recursos del cantón, ya que la municipalidad vela y trabaja por la calidad de vida de los vecinos del cantón.

B-) Objetivo

Este procedimiento tiene por objetivo disminuir la afectación financiera del contribuyente que lo requiera y cumpla a cabalidad con los requisitos.

C-) Alcance

Involucra al área de bienes inmuebles y la plataforma de servicios.

D-) Responsables

- Plataformista
- Coordinadora del área de bienes inmuebles
- Asistente de bienes inmuebles. Puesto que en este momento se está ejecutando por contratación de servicios profesionales.
- Inspector

E-) Normas y Políticas

- Ley N° 7729 de Impuestos sobre Bienes Inmuebles. Artículo 4, inciso E.

F-) Formularios

- Formulario de no afectación (exoneración) de bien inmueble único, anexo 4.
- Boleta de recepción de requisitos de no afectación (exoneración) de bien inmueble único, anexo 5.

G-) Recursos Tecnológicos

Sistema Grafico Municipal (SIGRAMU).

H-) Definiciones

- a) **Avalúo:** Es el conjunto de cálculos, razonamientos y operaciones utilizados para determinar el valor de un bien inmueble, sea éste rural o urbano de acuerdo a su uso.
- b) **Base imponible:** Es el valor de la totalidad de los inmuebles registrados en la Administración Tributaria respectiva, al primero de enero de cada año.
- c) **Bien Inmueble:** Es aquel terreno, instalación, construcción fija y permanente que existe en los bienes raíces, tanto urbanos como rurales.
- d) **Valor declarado:** Es el que se deriva de la declaración presentada ante la Municipalidad, por los propietarios o poseedores de inmuebles.
- e) **Salario base:** es el establecido en la Ley N.º 7337.
- f) **No afectación:** a lo que se le llama exoneración, levantamiento del impuesto justificado, que no se le agrega al solicitante que califique para este.

I-) Descripción de actividades

La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la

descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

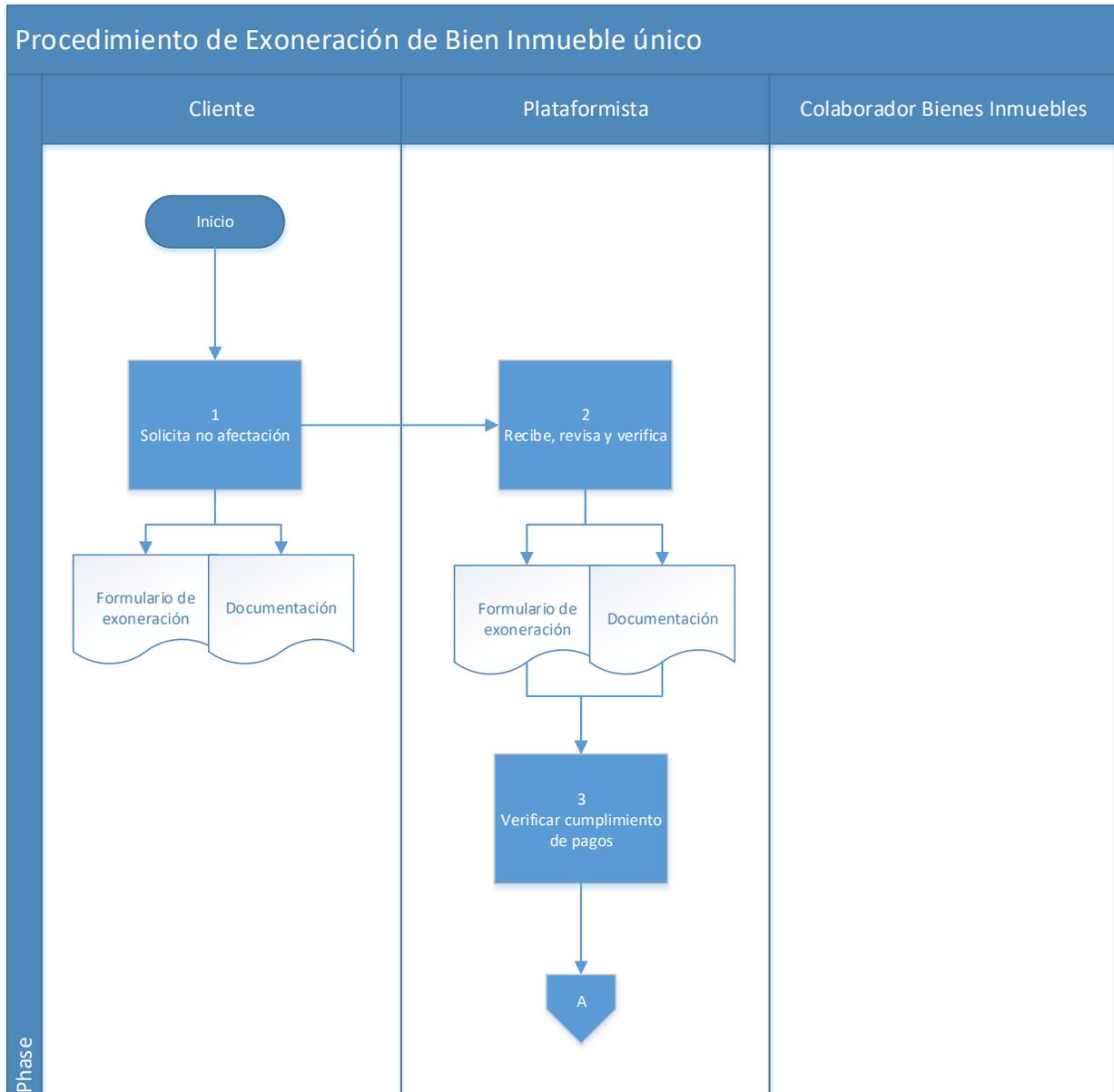
Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	
1	Asiste a solicitar y entregar formulario con la documentación para la no afectación (exoneración).	Cliente
2	Recibe documentación, revisa y verifica que este completa y correcta. Que cumpla con los requisitos de Ley N° 7729 de Impuestos sobre Bienes Inmuebles, artículo 4.	Plataformista
3	Ingresar al sistema en el perfil de la persona y seleccionar la opción "facturar" para verificar que se encuentre al día con los pagos de servicios municipales.	
4	¿Se encuentra al día con los pagos? NO. Paso No. 5 SI. Paso No. 6	
5	Informa que para que el trámite proceda se debe hacer la cancelación de lo adeudado de servicios municipales.	
6	Ingresar en el sistema al módulo de bienes inmuebles y verificar que se encuentre al día en la declaración.	
7	¿Se encuentra al día con la declaración? NO. Paso No. 8 SI. Paso No. 9	
8	Informa que para que el trámite proceda se debe actualizar y realizar la declaración del bien inmueble.	

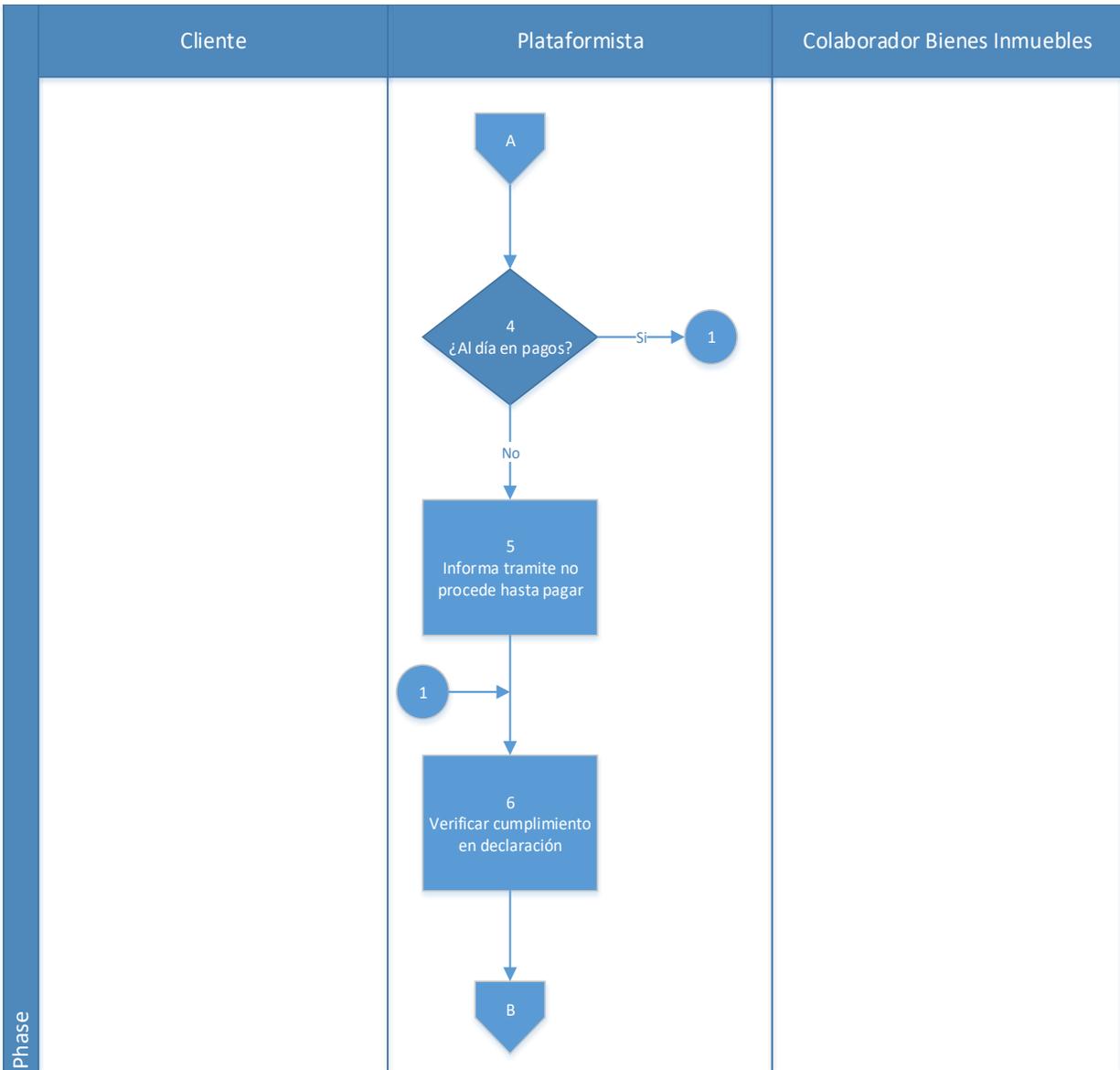
9	Comunica que no hay tiempo estipulado para la resolución, por lo que debe preguntar pasado un tiempo si se resolvió	
10	Entrega colilla de comprobación de hoja de recibido de documentos	
11	Retiro del lugar	Cliente
12	Entrega documentación a bienes inmuebles y realiza boleta de traslado de documentos	Plataformista
13	Solicita firma en boleta de traslado de documentos	
14	Firma, recibe información.	Colaborador de bienes inmuebles.
15	Verifica nuevamente que se encuentre al día con los pagos de servicios y en la declaración.	
16	¿Se encuentra al día con la declaración y con los pagos de servicios? NO. Paso No. 17 SI. Paso No. 18	
17	Deja solicitud pendiente hasta que se efectúen los pagos y la declaración	
18	Revisa y verifica nuevamente que la documentación este completa y correcta. Que cumpla con los requisitos de Ley N° 7729 de Impuestos sobre Bienes Inmuebles, artículo 4.	
19	¿Está correcta la información? NO. Paso No. 20 SI. Paso No. 25	
20	Verifica en el sistema y la información se encuentra disponible para subsanar.	

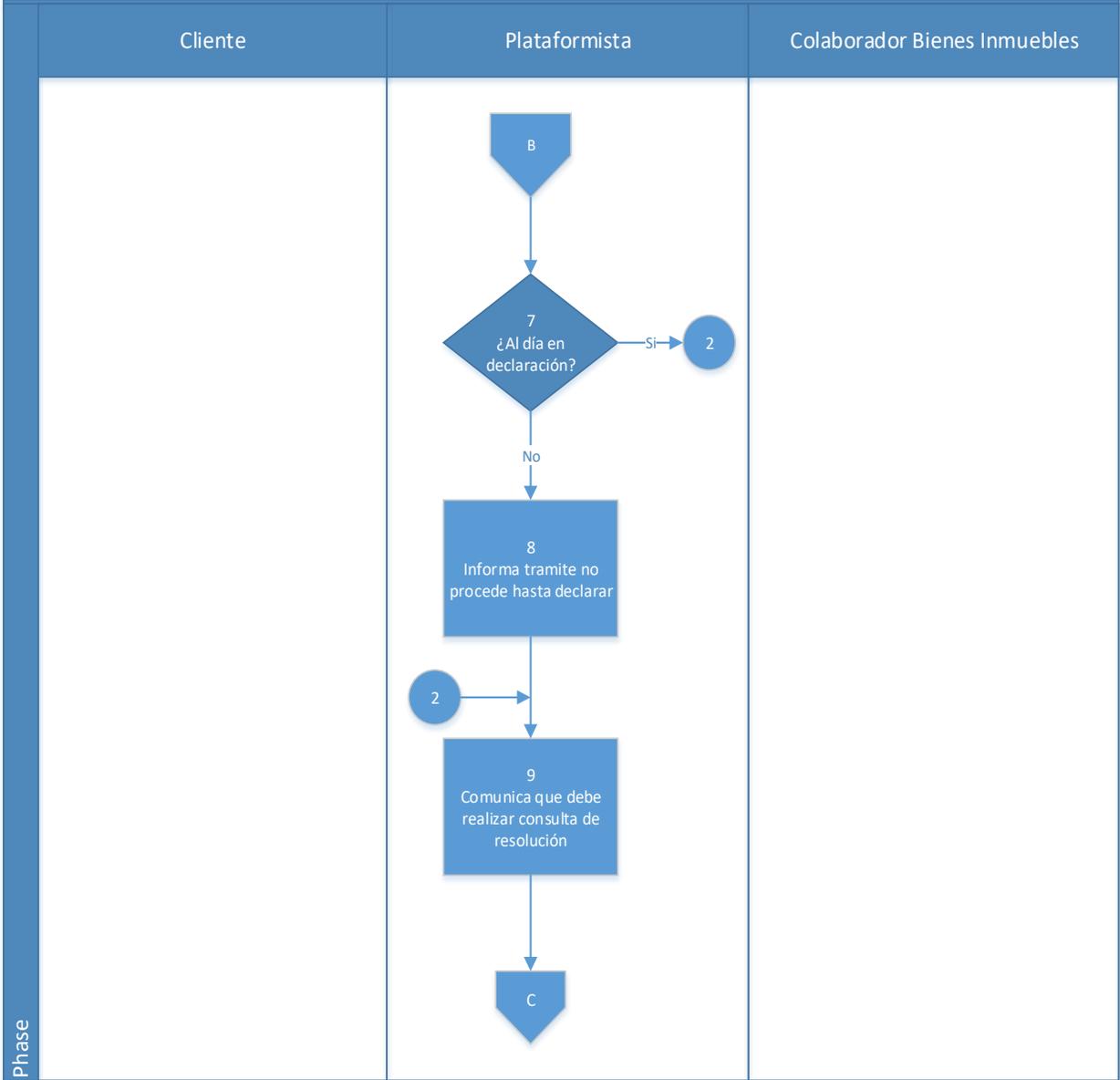
21	<p>¿Información disponible en sistema?</p> <p>NO. Paso No. 22</p> <p>SI. Paso No. 25</p>	
22	<p>Comunica al contribuyente que la información se encuentra incompleta, y la documentación faltante. Y que la boleta de solicitud de afectación tiene un tiempo de validez de un mes si la información faltante se entrega después de que esta se invalide deberá realizar la solicitud nuevamente.</p>	
23	<p>Deja caso como pendiente hasta que el cliente presente la documentación</p>	
24	<p>Presenta documentación faltante</p>	Cliente
25	<p>Revisa que la solicitud cumpla con el requisito de certificación del registro de bien único y detalles como que el nombre del propietario sea el mismo que en la municipalidad, que tenga el servicio de recolección de basura incluida, entre otros. Dicha certificación se puede revisar por medio de la página del Registro Nacional.</p>	
26	<p>¿Procede el motivo de la exoneración?</p> <p>NO. Paso No. 27</p> <p>SI. Paso No. 28</p>	Colaborador de bienes inmuebles.
27	<p>Determina que no procede la solicitud de no afectación (exoneración).</p>	
28	<p>Ingresa en SIGRAMU al perfil de la persona física para aplicar la no afectación.</p>	
29	<p>Marca exonerar, selecciona la opción “45 salarios”, que es el modelo de no afectación del bien único.</p>	

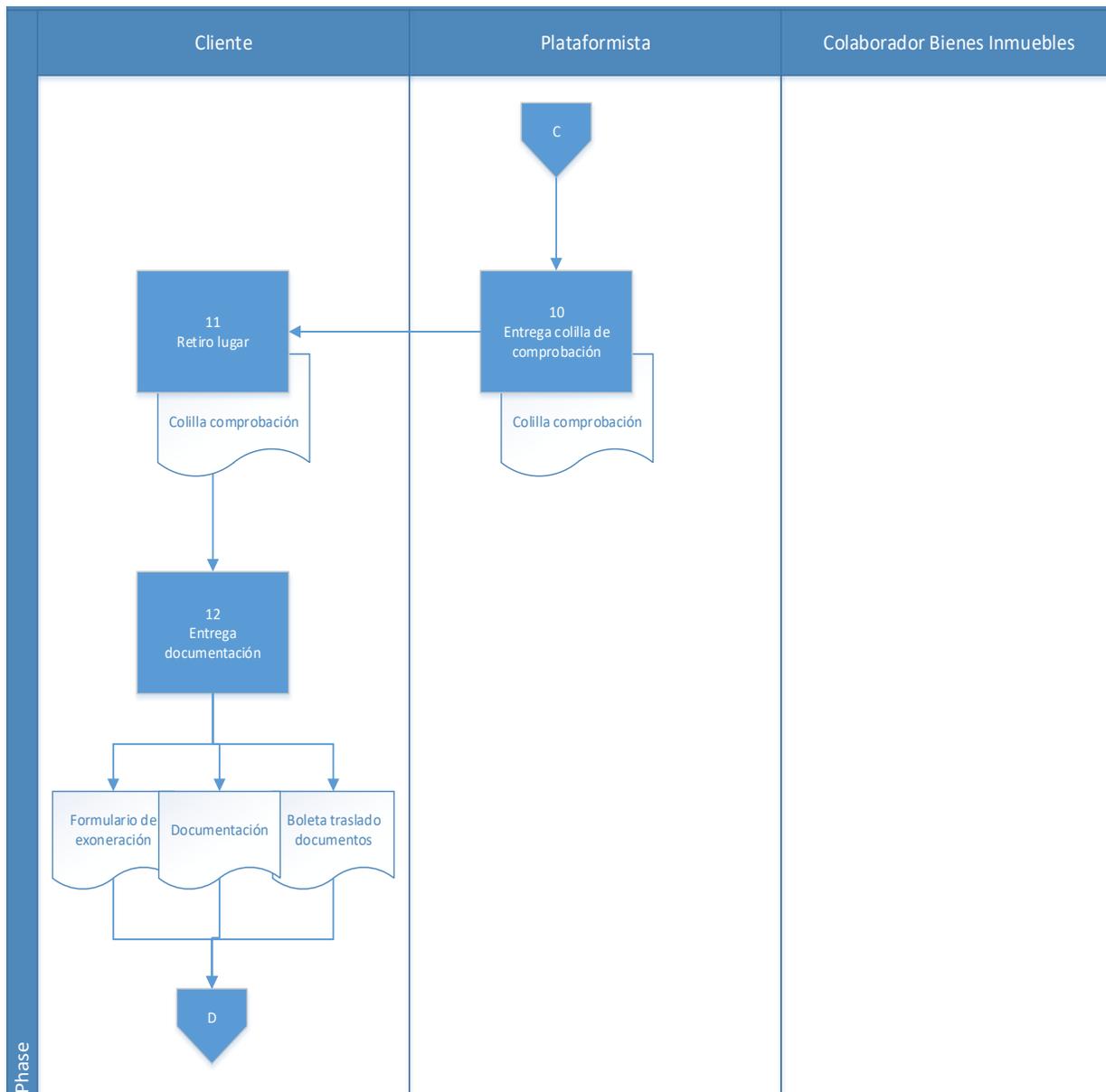
30	Archiva expediente del solicitante de la no afectación de bien inmueble único.	
31	Realiza la consulta para conocer el resultado de la solicitud de la exoneración.	Cliente
32	Ingresa al sistema al módulo de bienes inmuebles y comunica el resultado que se efectuó en el sistema.	Plataformista
	Fin	

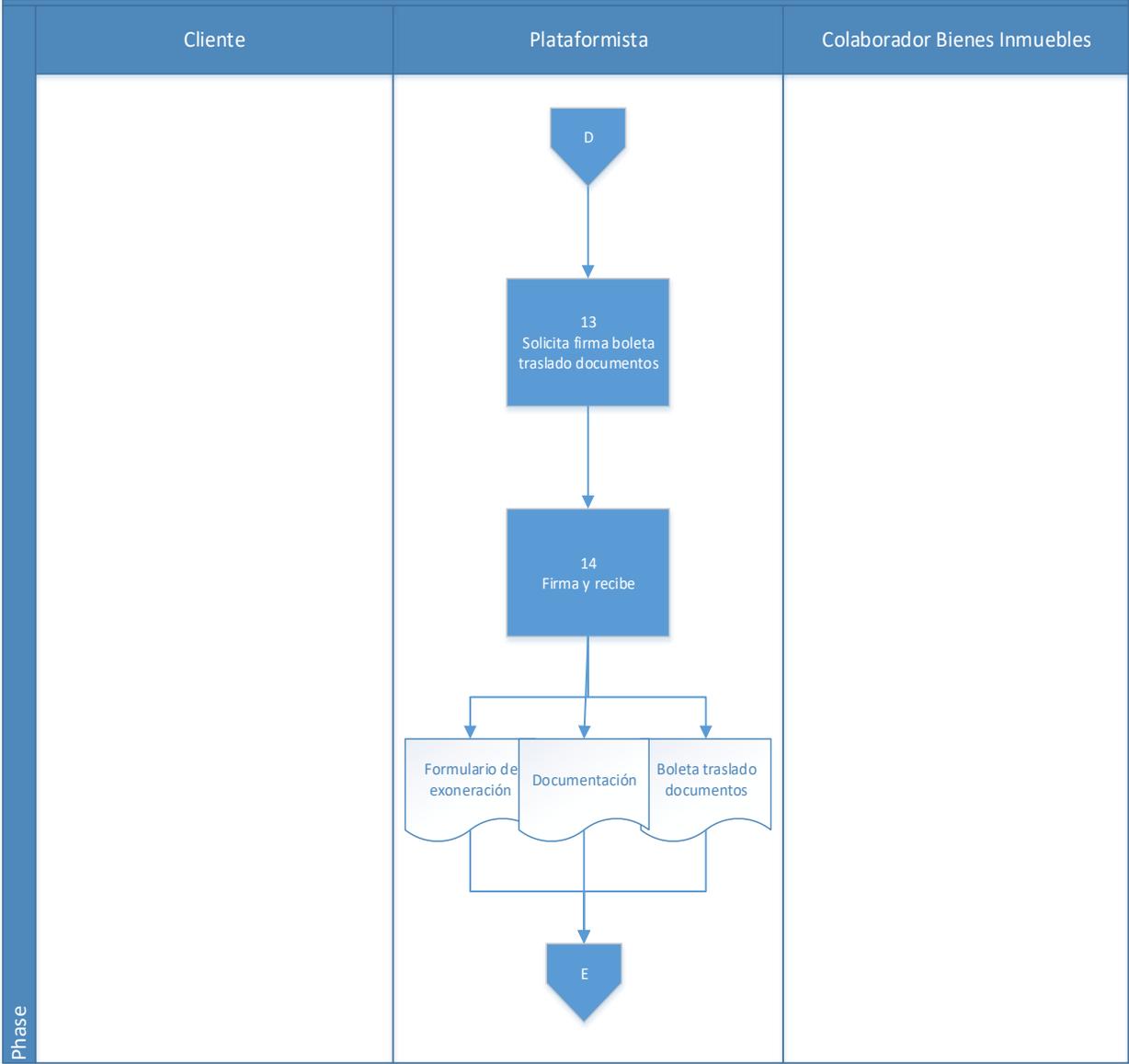
J-) Diagrama de flujo



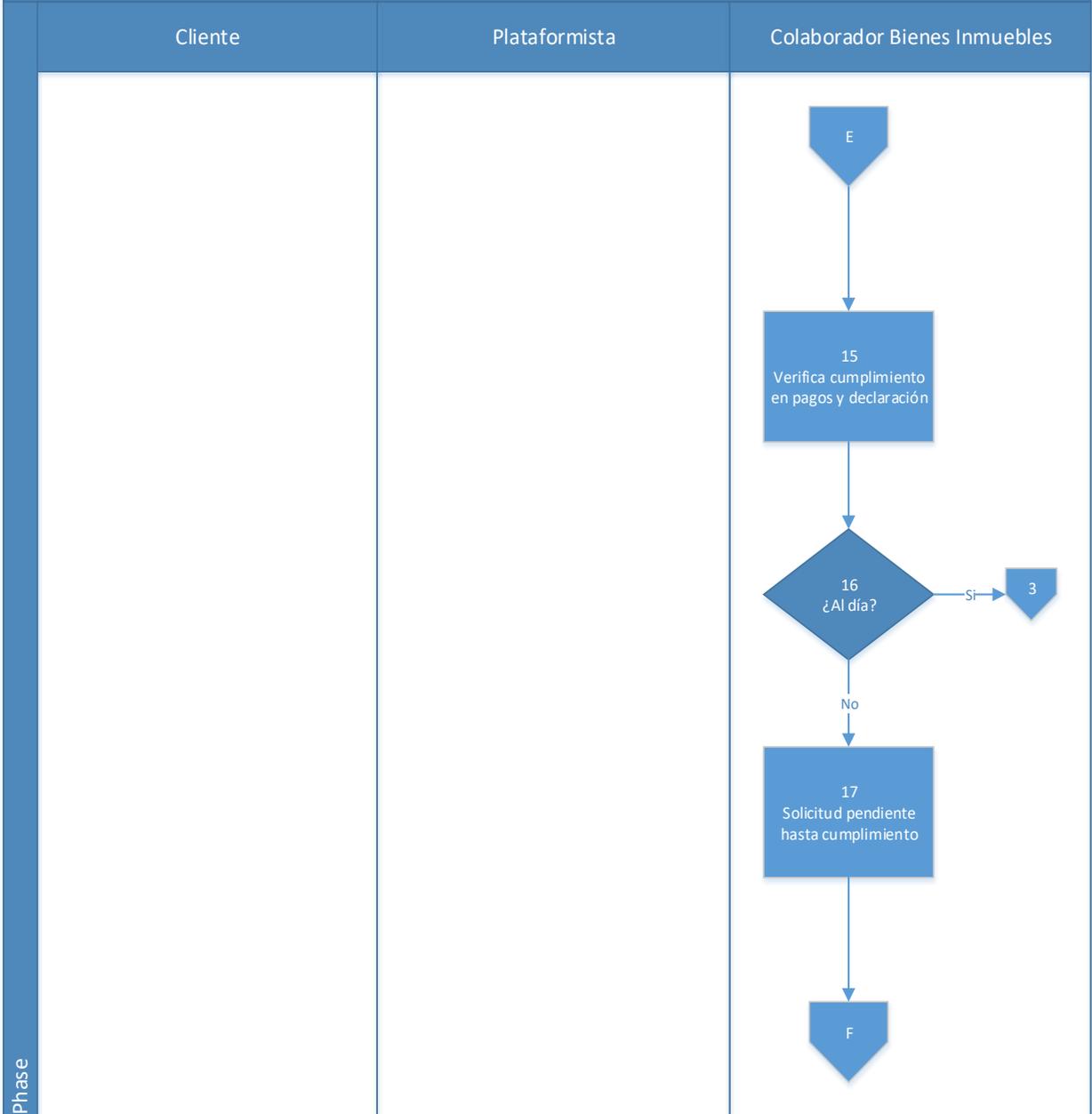


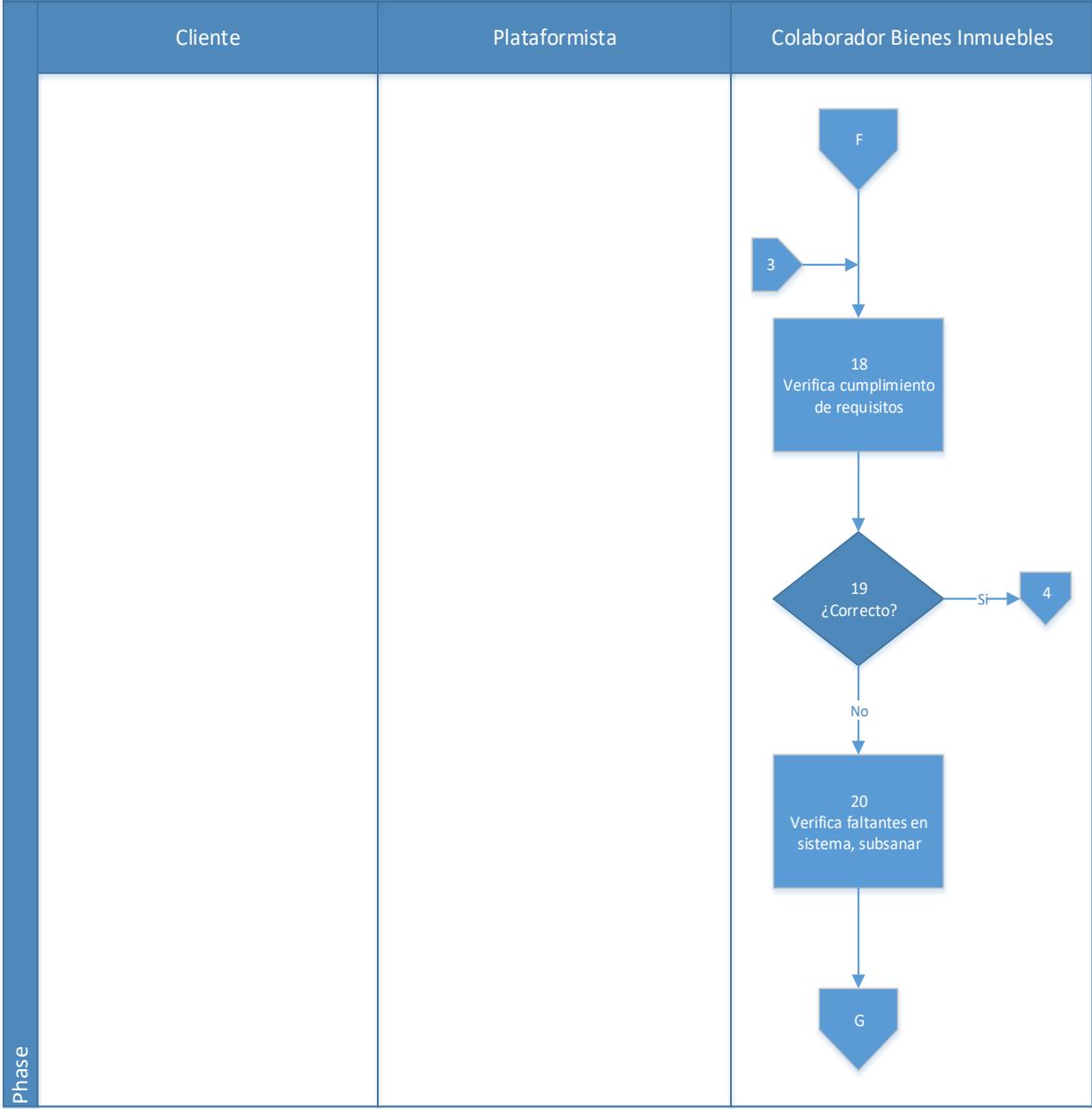


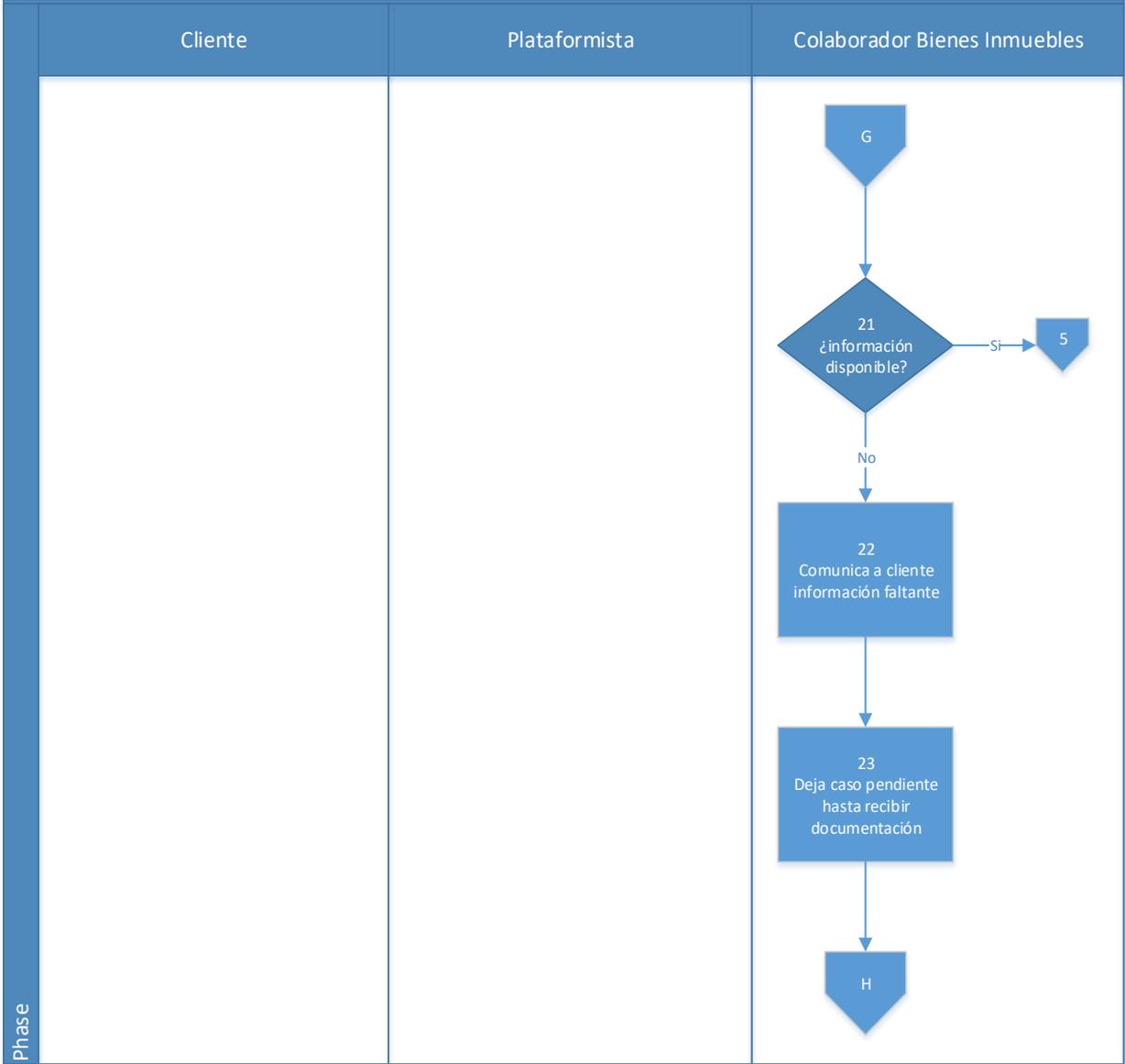


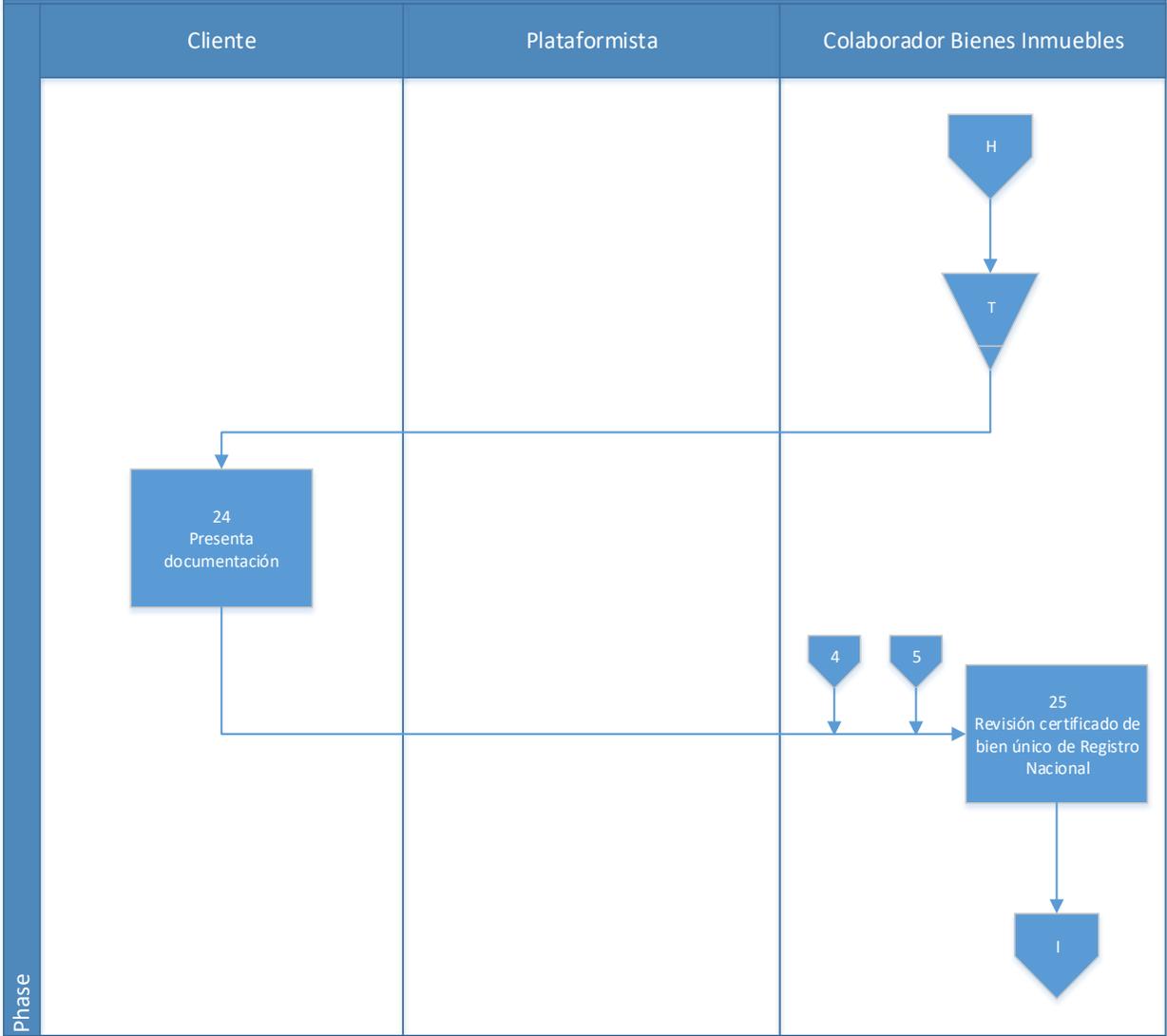


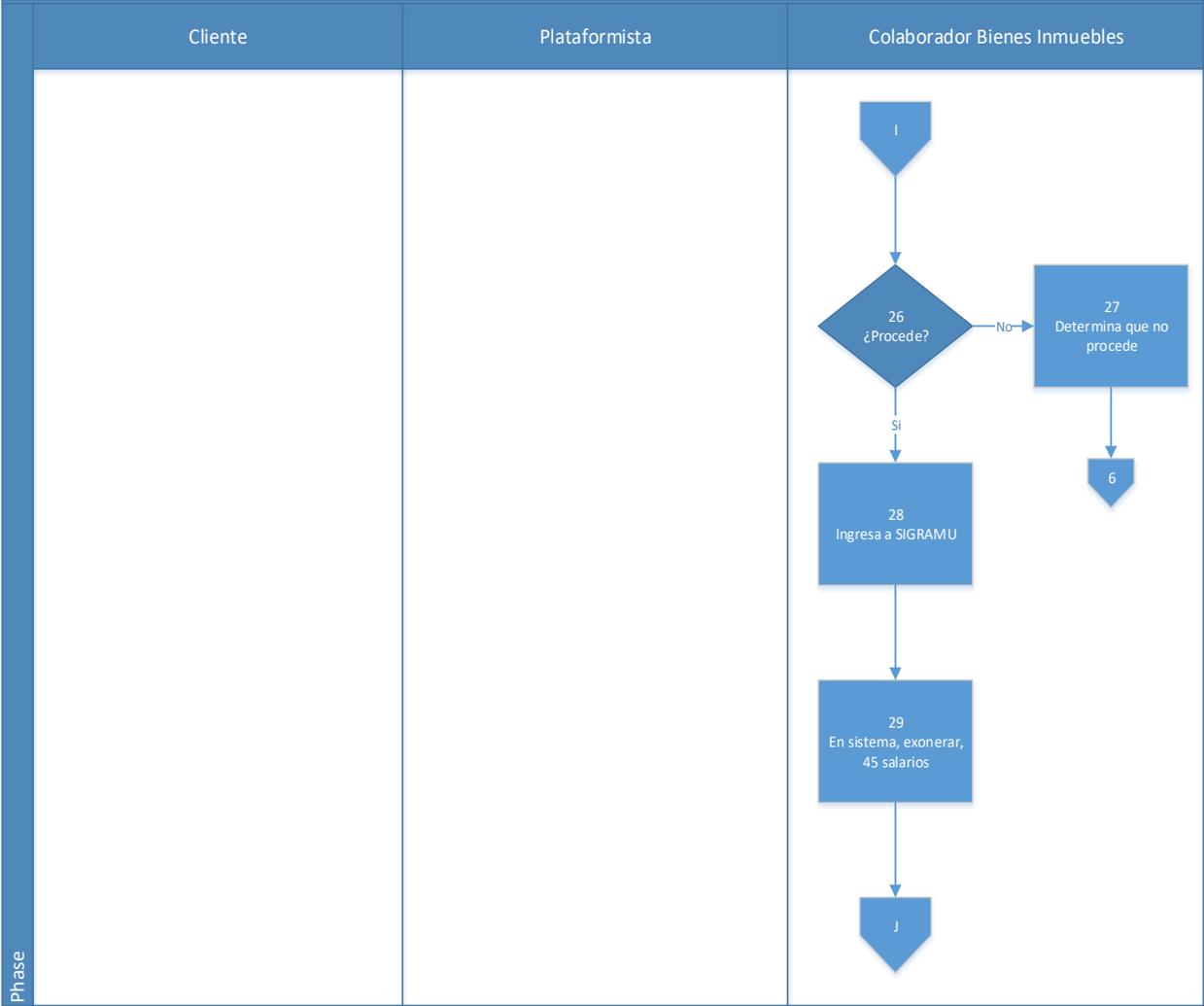
Phase



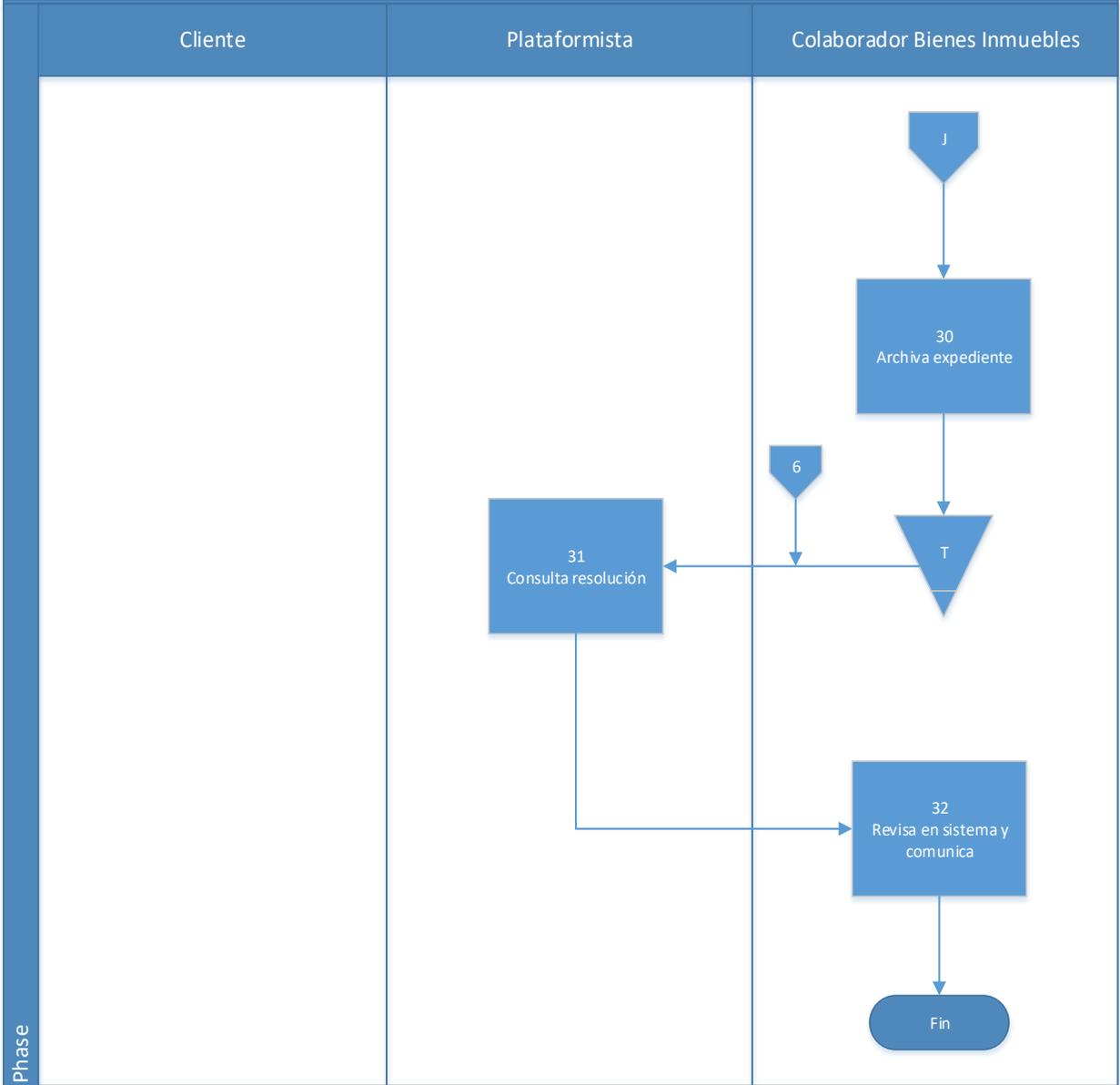








Phase



Phase

4.6.1 Análisis del procedimiento de Exoneración de Bien Inmueble único

Tabla 4. 7 Análisis procedimiento de Exoneración de Bien Inmueble único

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	Se desarrolla en la plataforma de servicios y la unidad de bienes inmuebles de la Municipalidad de El Guarco.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Las exoneraciones se revisan cada vez que se hace la solicitud por parte del usuario, lo cual representa una alta frecuencia. Se encuentran en este momento gran cantidad de solicitudes de exoneración pendientes, que no proceden.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	Se contrató por servicios profesionales a una asistente del área de bienes inmuebles, a quien se le asignó llevar la modalidad en este momento, sin embargo, también se ve involucrada la coordinadora del área de bienes inmuebles.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	Los plataformistas reciben la información, se traslada al área de bienes inmuebles, donde se verifica la documentación. Si la información está mal o incompleta se notifica al solicitante quien debe volver a entregar la documentación en la plataforma de servicios.

4.6.2 Conclusiones de análisis del procedimiento

El procedimiento no se realiza del modo que los colaboradores tienen claro que debería de ser, ya que la recepción y la revisión de la documentación no se está realizando tal y como se describe en el procedimiento, lo que significa duplicación de tareas y tiempo de trabajo, además de volver ineficiente el servicio brindado.

Las exoneraciones de bien único no incluyen personas jurídicas.

4.6.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento

Limitar la entrada del público hacia el área de patentes, con el fin de que las personas pasen en primer lugar a la plataforma de servicios para la recepción de su documentación, cumpliendo así el debido proceso.

Logrando efficientizar las tareas propias del área de bienes inmuebles, al reducir tiempos de tareas que no se encuentran dentro de su gestión.

4.7 Procedimiento de Cobro administrativo propietarios o titulares morosos

A-) Introducción

Los bienes Inmuebles son de los tributos en los que llega a haber mayor desinterés y resistencia al pago de impuestos correspondientes. Por lo cual es importante reforzar el esfuerzo y mejorar los procedimientos de cobro para poder captar los fondos de este, y evitar el desapercibimiento por prescripción.

B-) Objetivo

Identificar y recuperar la mayor cantidad de obligaciones impositivas pendientes y en atraso.

C-) Alcance

Involucra al área de cobro administrativo y a los Inspectores de la Municipalidad de El Guarco.

D-) Responsables

- Asistente de cobro administrativo a cargo de la búsqueda de morosos en bienes y servicios
- Coordinadora del área de cobro administrativo.
- Inspector

E-) Normas y Políticas

Actualmente no se cuenta con un reglamento de cobro actualizado, se utiliza un reglamento que tiene una antigüedad de aproximadamente 25 años.

F-) Formularios o documentos de trabajo

- Expediente para cada caso de morosos con el que se le dará seguimiento de las comunicaciones del pendiente de parte de la Municipalidad.
- Formulario de arreglo de pago, anexo 2.

G-) Recursos Tecnológicos

Sistema Grafico Municipal (SIGRAMU).

H-) Definiciones

Morosos: Se refiere a las personas físicas o jurídicas que no han cumplido con el pago de sus obligaciones en el tiempo estipulado.

Aparte del término de los morosos, la unidad en la que se desarrolla el procedimiento no maneja definiciones específicas del área ni vocabulario técnico o metalenguaje. Entre la unidad se utilizan términos informales como:

- **Barridas:** que hace referencia a la revisión manual en el sistema de todos los poseedores de licencias o patentes, con el fin de encontrar morosos, personas con cuotas atrasadas, con arreglos de pagos incumplidos, pronto a vencer, entre otros.
- Y **dispersos:** personas se encuentran distanciadas de la concentración, cuando se traza el mapa de visitas al área.

I-) Descripción de actividades

La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e

involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

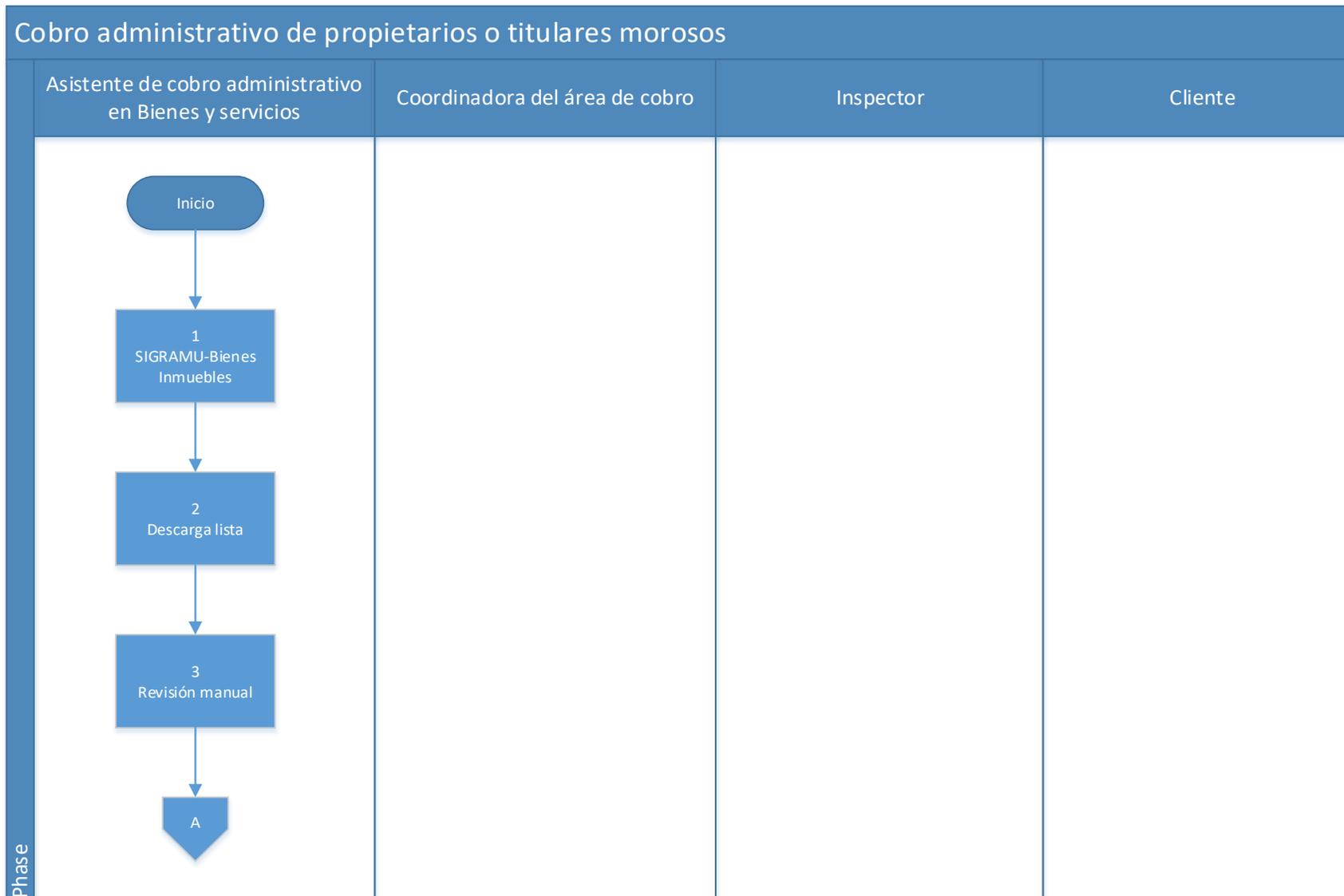
Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	
1	Ingresa al sistema SIGRAMU al módulo de Bienes Inmuebles	Asistente de cobro administrativo en Bienes y servicios.
2	Descarga la lista de titulares de Bienes Inmuebles	
3	Realiza una revisión minuciosa del listado, para identificar los sujetos de cobro. Revisión se hace manualmente.	
4	Levanta un listado de los sujetos identificados morosos, de arreglo de pago vencidos, entre otros que representen sujetos de cobro, producto de la revisión realizada.	
5	Llama a cada moroso para comunicar la deuda pendiente.	
6	¿Obtuvo respuesta? NO. Paso No. 9 SI. Paso No. 7	
7	Levanta listado de morosos con los que se logró comunicación telefónica.	
8	Se archiva en el expediente la notificación del comunicado telefónico.	
9	Levanta listado de morosos con los que no se logró comunicación telefónica. Para realizar comunicación domiciliaria.	

10	Identifica las direcciones domiciliarias de los individuos.	
11	Traza las rutas de visita eficientes, que reduzcan tiempos distancia y logren secuencialidad para ir a contactar a los morosos.	
12	Da visto bueno, y entrega las notificaciones a los inspectores para realizar las visitas.	Coordinadora del área de cobro administrativo.
13	Levanta acta de cada moroso, por visita domiciliaria de imposición de cobros.	Inspectores.
14	Visita domicilio de morosos para imponer cobros. Comunicando detalles de la deuda y el tiempo otorgado para hacer el pago.	
15	Solicita a cada moroso, que logre contactar, firmar acta de comunicación domiciliaria.	
16	Firma acta de recibida la comunicación domiciliaria.	Cliente moroso
17	Entrega actas de visitas y comunicación domiciliaria.	Inspector
18	Recibe las notificaciones resultantes de las visitas de los inspectores, clasifica las notificaciones que hayan sido firmadas como notificaciones efectivas y las notificaciones que no hayan sido firmadas, por cualquier motivo, como notificaciones en trámite.	Asistente de cobro administrativo en Bienes y servicios.
19	Busca expedientes de los sujetos, en los recientes.	
20	¿Encontró los expedientes correspondientes en los recientes?	

	NO. Paso No. 21 SI. Paso No. 24	
21	Busca en los expedientes archivados de años anteriores manualmente.	
22	¿El sujeto cuenta con un expediente abierto? NO. Paso No. 23 SI. Paso No. 24	
23	Abre expediente físico a morosos que no cuenten con uno, para dar continuidad.	
24	Archiva en el expediente físico del sujeto y en digital, las notificaciones efectivas y las notificaciones en trámite.	
25	¿Cliente se presenta a pagar, o a realizar arreglo de pago dentro del tiempo hábil? NO. Paso No. 32 SI. Paso No. 26	
26	Asiste a realizar arreglo de pago.	Cliente moroso
27	Ingresar al SIGRAMU al módulo de Bienes inmuebles.	Asistente de cobro administrativo en Bienes y servicios. Y la Coordinadora del área.
28	Busca por nombre, cedula o número de finca, el perfil del moroso.	
29	Efectúa el arreglo de pago en el sistema asignando el tiempo de extensión del pago.	
30	Retiro del lugar	Cliente
31	Vuelve a realizar comunicaciones a quienes no se hayan presentado a pagar o a realizar los pactos; o incumplan con los arreglos de pago.	Asistente de cobro

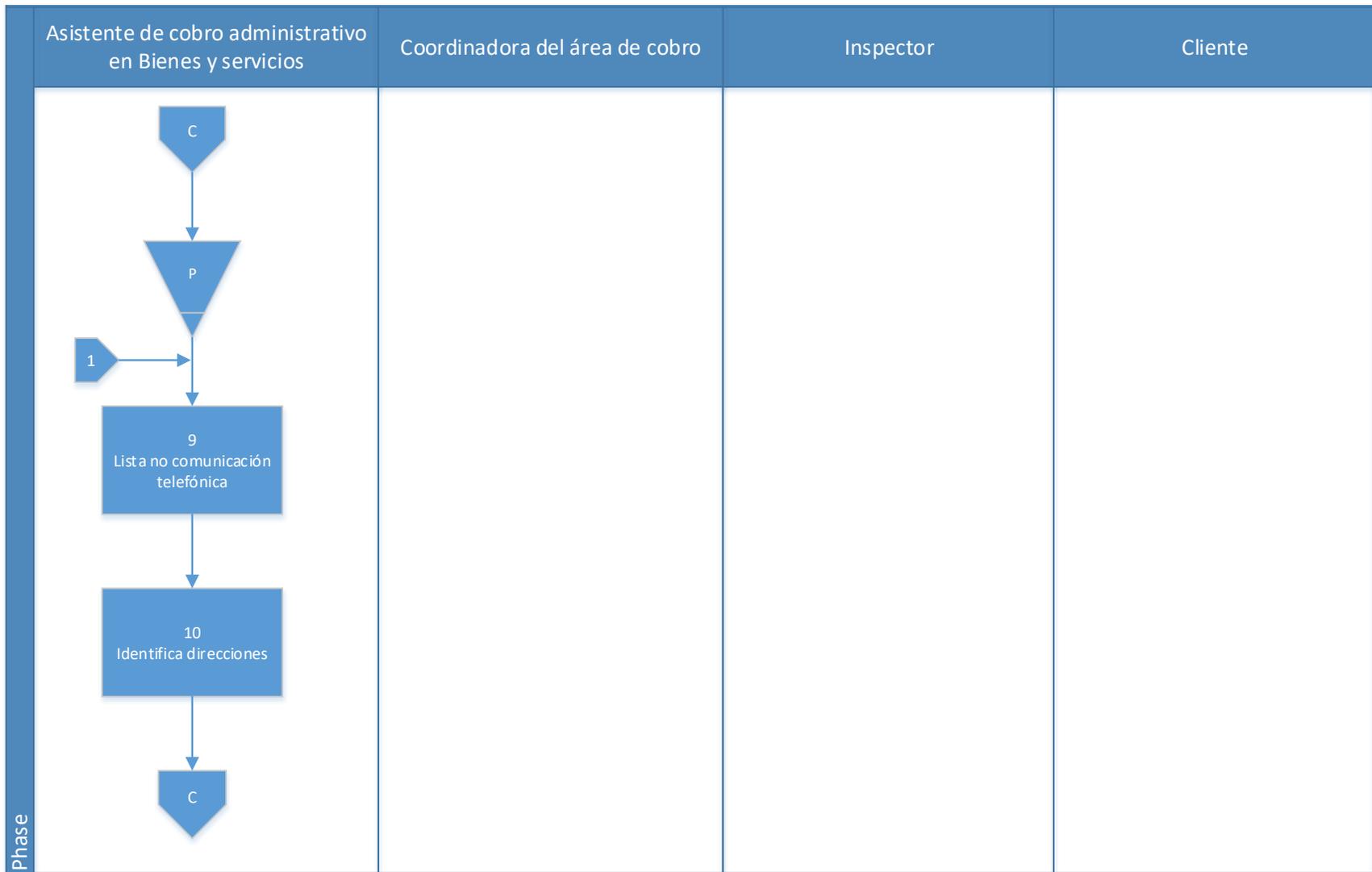
32	Revisa la norma y el expediente del moroso para determinar si procede a cobro judicial.	administrativo en Bienes y servicios. Y la Coordinadora del área.
33	¿Procede a cobro judicial? NO. Paso No. 24 SI. Paso No. 34	
34	Prepara el expediente detalladamente y acorde con los requerimientos de ley para enviarlos al área de Gestión de asuntos jurídicos de la Municipalidad de El Guarco.	
	Fin	

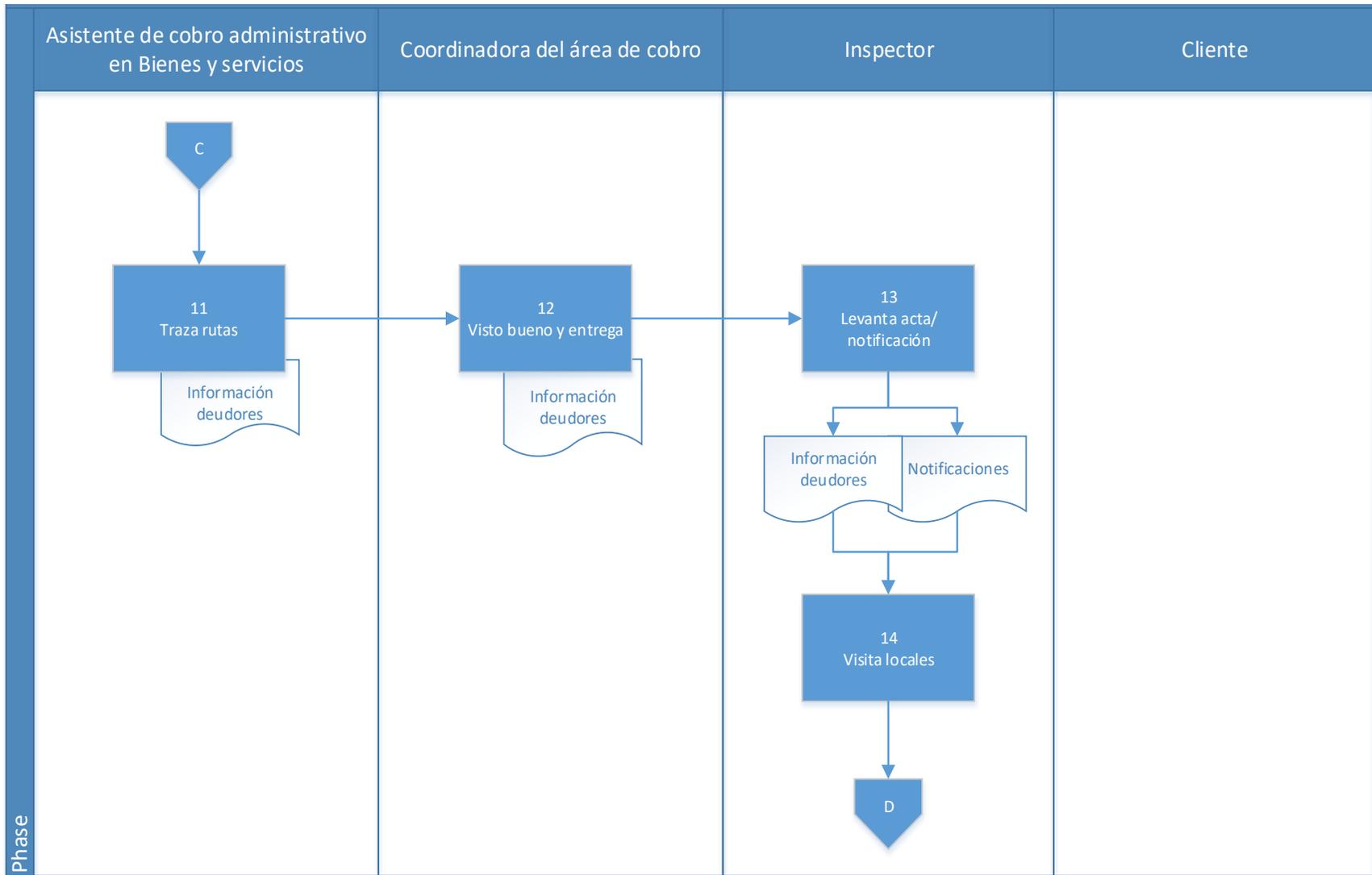
J-) Diagrama de flujo

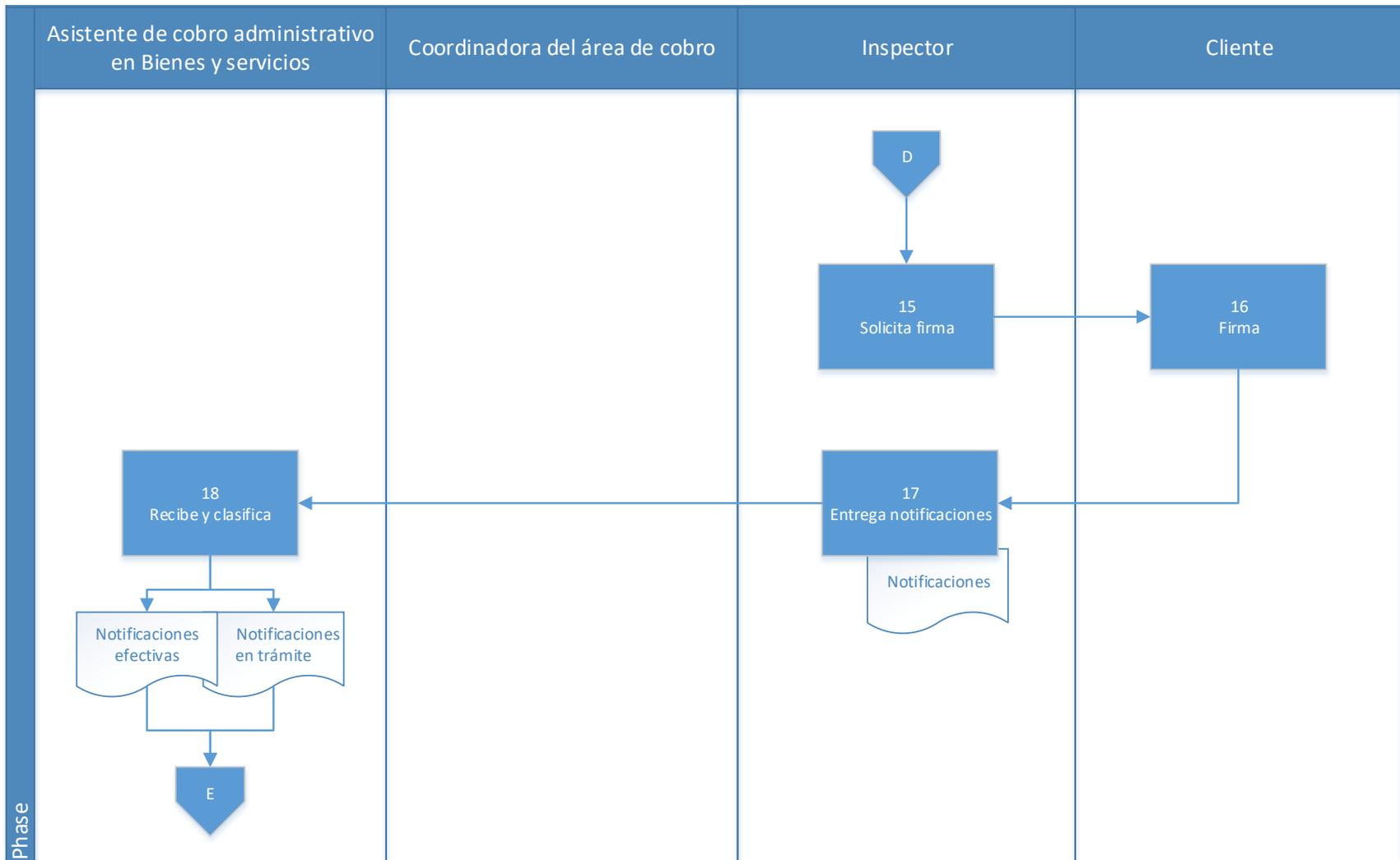


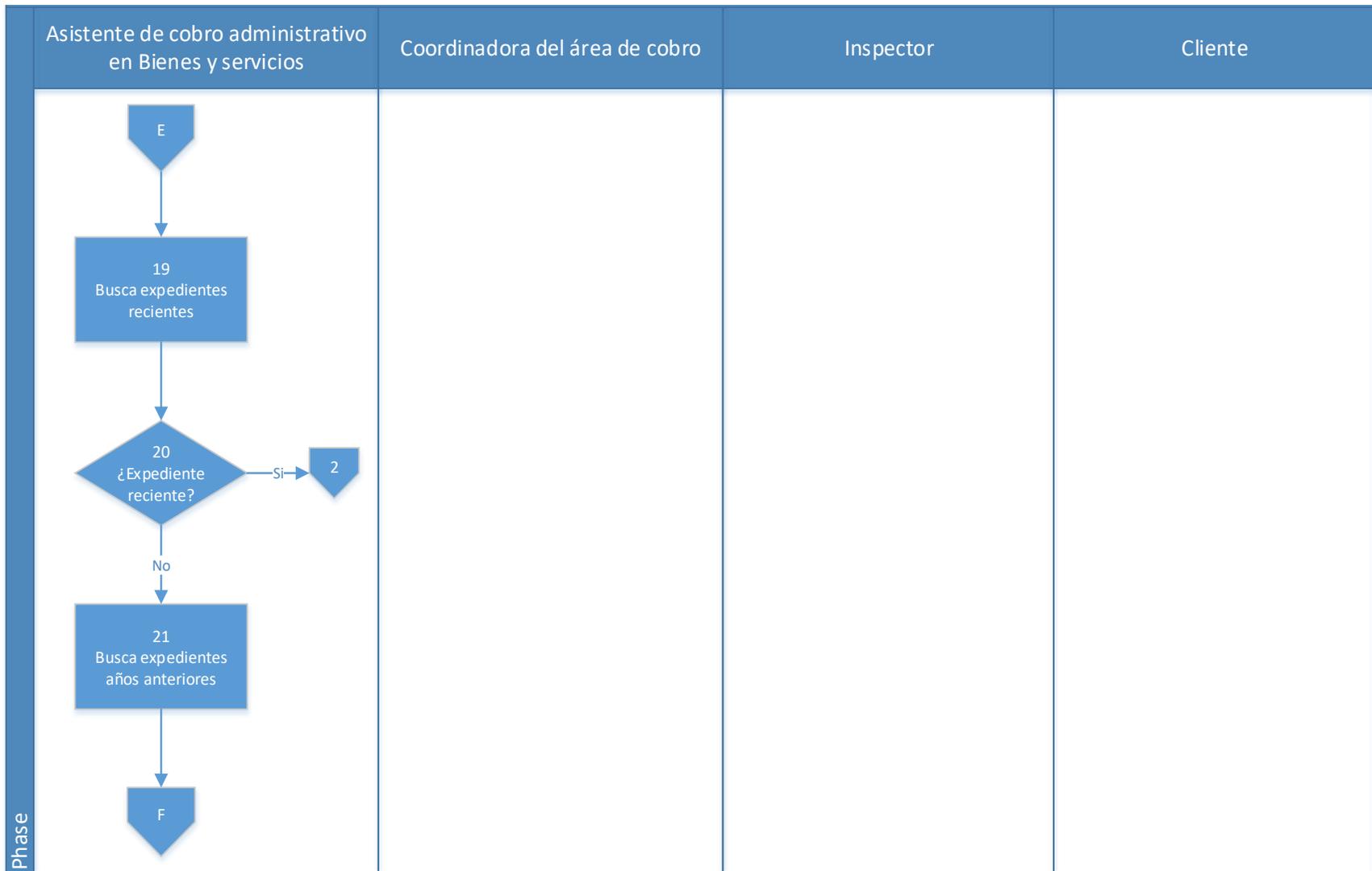


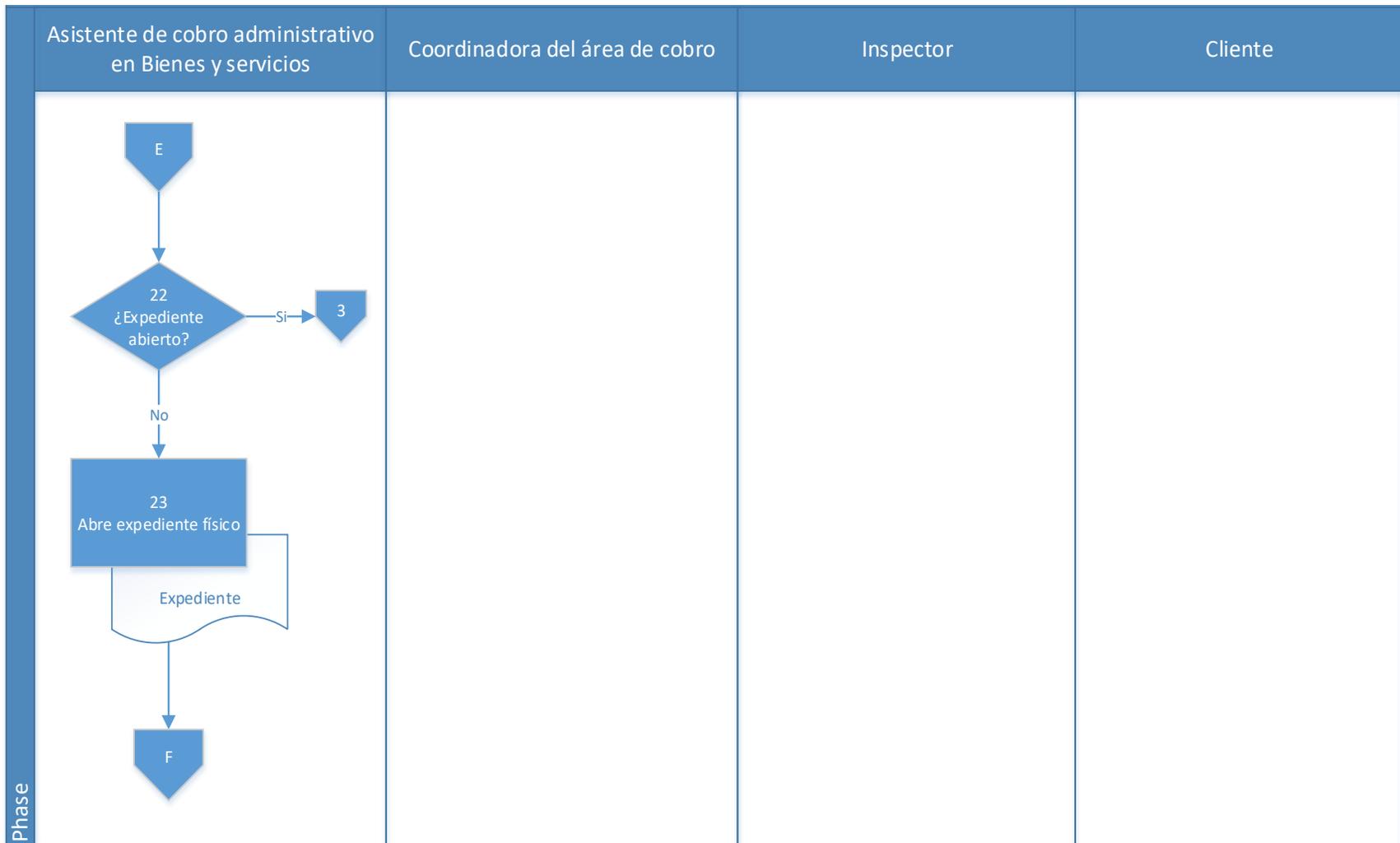


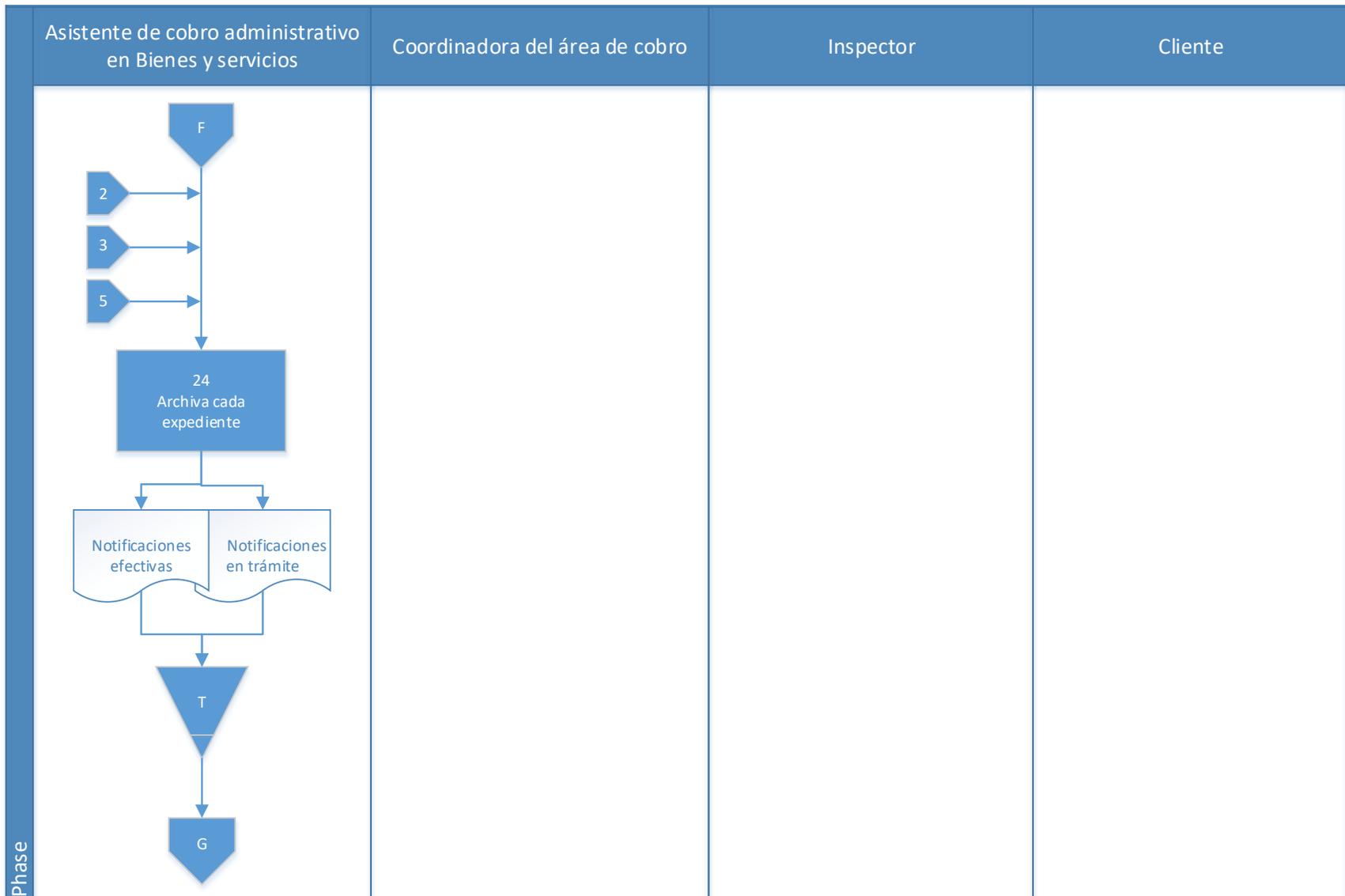


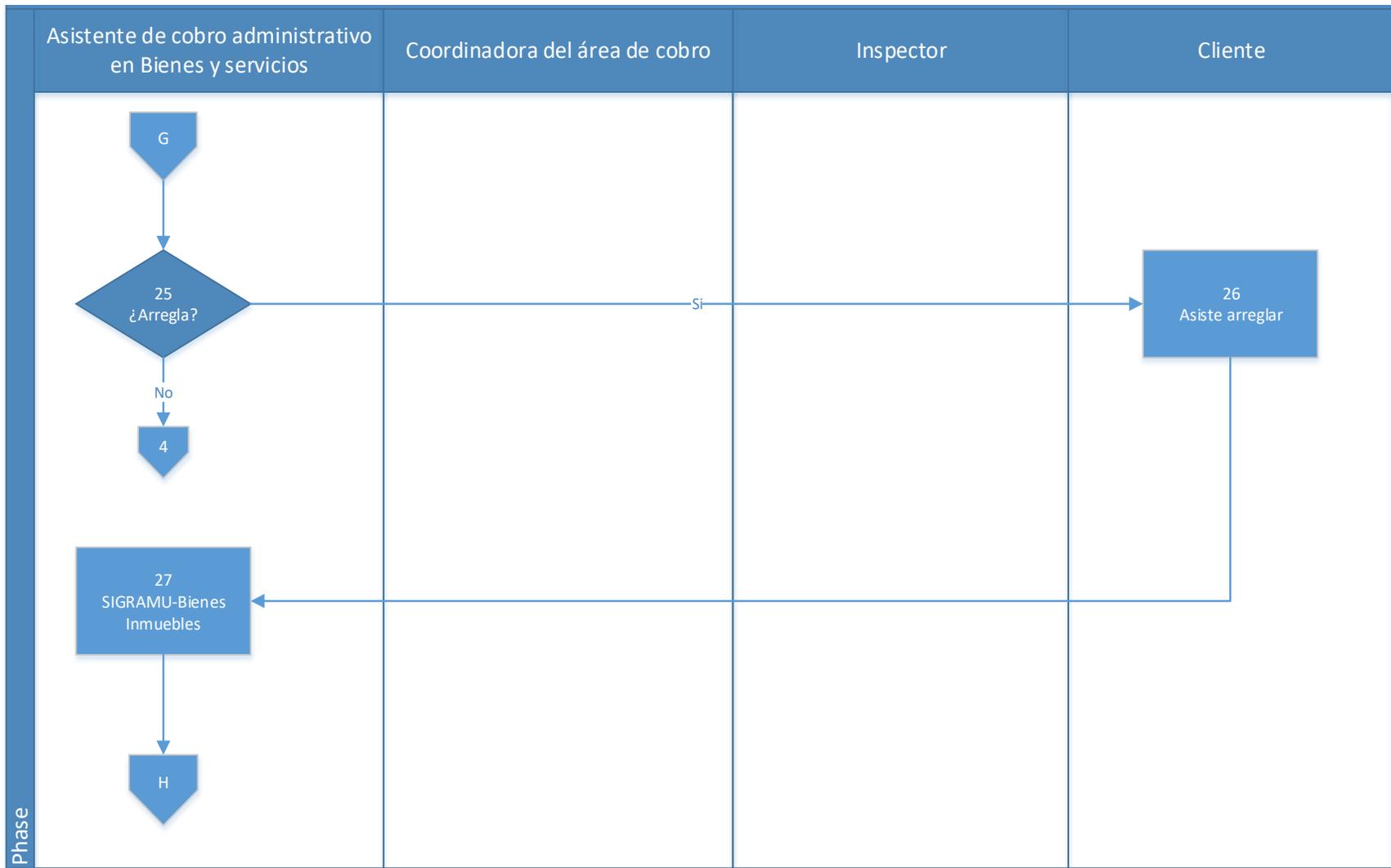


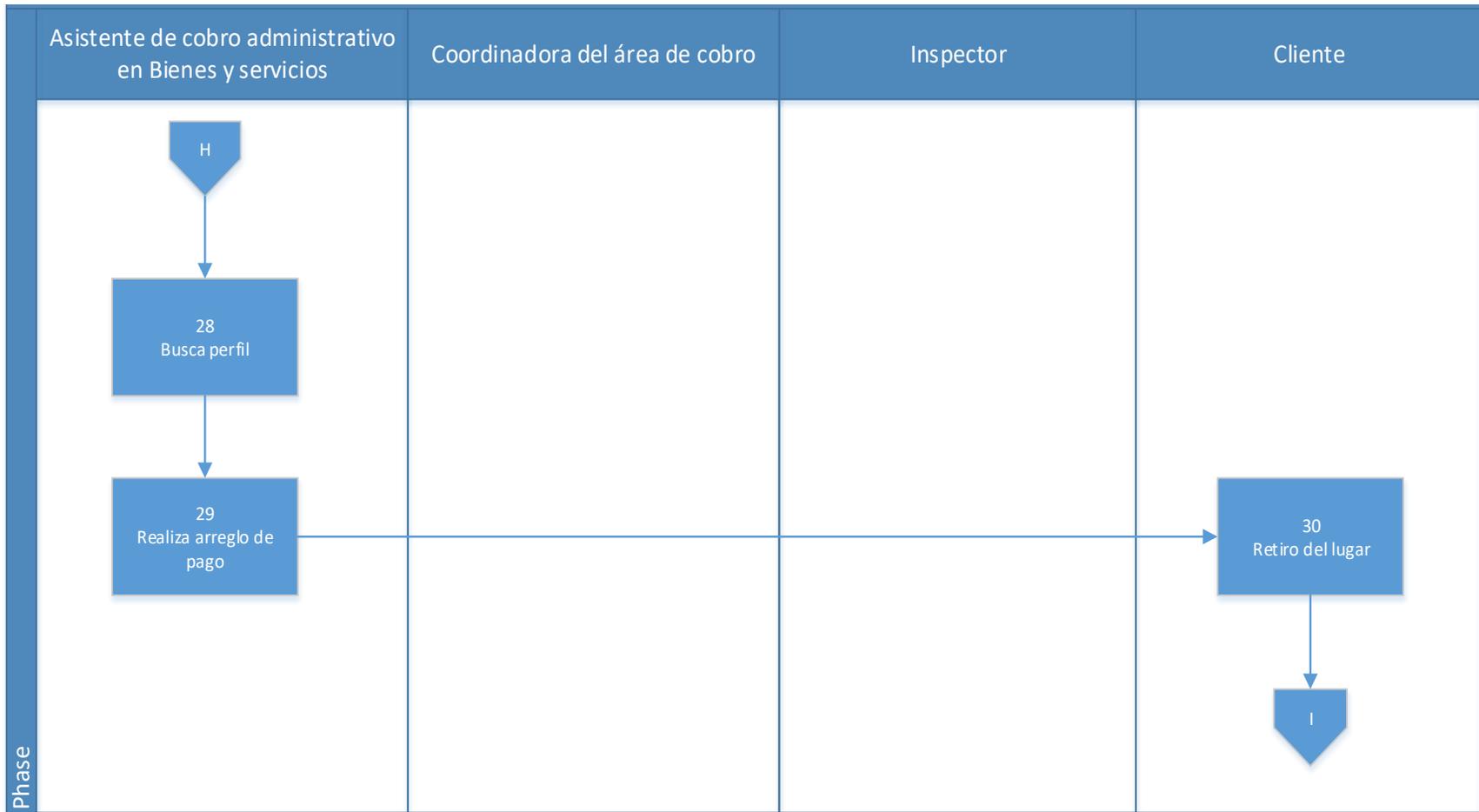


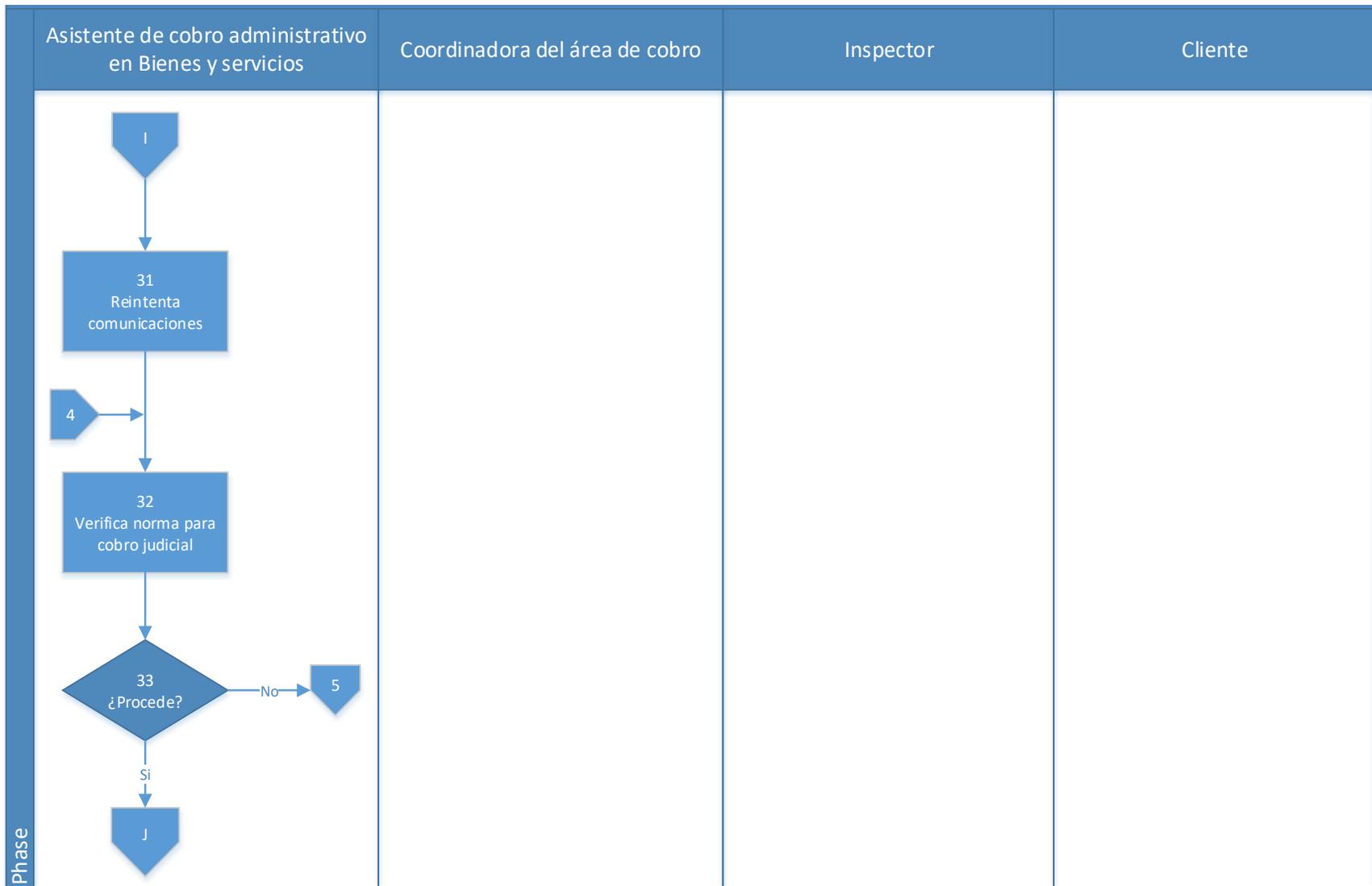


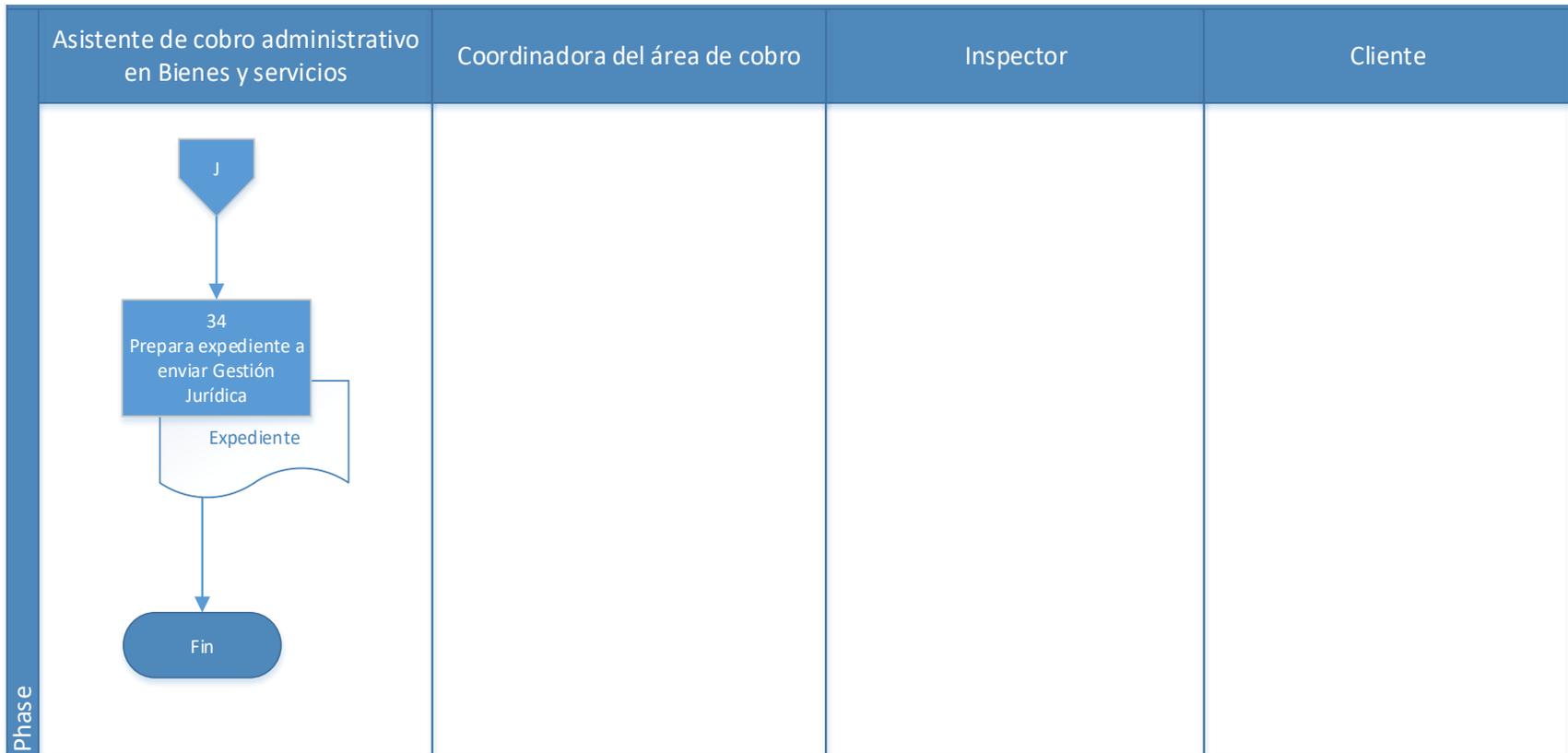












4.7.1 Análisis del procedimiento de Cobro administrativo propietarios o titulares morosos

Tabla 4. 8 Análisis procedimiento de Cobro administrativo propietarios o titulares morosos

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	Este procedimiento se lleva a cabo en la unidad de cobro administrativo. Y en las instancias de las visitas a domiciliarias, en la región de El Guarco.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Este procedimiento se revisa manualmente, y por la cantidad de titulares requiere ser diariamente. Y el proceso se vuelve a reiniciar cada mes. En cuanto a las inspecciones es a disponibilidad de los inspectores.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	Asistente de cobro administrativo en bienes y servicios. Y la Coordinadora del área.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	Se realiza una “barrida” termino que se utiliza dentro del área para el procedimiento de búsqueda de morosos, manualmente dentro de todo el listado de titulares de bienes inmuebles.

4.7.2 Conclusiones de análisis del procedimiento

El procedimiento se está realizando manualmente debido a la carencia de un sistema o medio tecnológico que notifique e identifique a los morosos. Los titulares de bienes inmuebles representan una gran cantidad de la población de la región por lo que realizar la búsqueda manualmente resulta ineficiente y genera extensos tiempos de trabajo, para pocos resultados.

4.7.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento

Mejorar la herramienta tecnológica, con el fin de que la búsqueda de los morosos no sea manual, ya que este medio toma mucho tiempo y puede incidir en el error humano.

4.8 Procedimiento de Cobro judicial de bienes inmuebles

A-) Introducción

Los bienes inmuebles son unos de los tributos que los contribuyentes más dejan de pagar, por lo cual de los casos que llegan a cobro ejecutivo una gran cantidad son por morosidades en bienes inmuebles. Por lo cual el analizar un debido proceso de recuperación de deudas de bienes inmuebles es un punto estratégico para mejorar la recaudación y por consiguiente permita mejorar los servicios del municipio.

B-) Objetivo

Lograr en una última instancia, la legal, la recuperación de las deudas de los morosos que se resisten al pago, por medio de la apropiación o embargo de bienes.

C-) Alcance

Este procedimiento se lleva a cabo en el área Gestión de Asuntos Jurídicos.

D-) Responsables

- Colaborador de cobro administrativo
- Abogados del área de la Gestión jurídica.

E-) Normas y Políticas

Según el adeudamiento o desactualización de la información que presente la solicitud involucrará las leyes que sean aplicables. Sin embargo, para el procedimiento de recaudación ejecutiva se aplicará la Ley N. 8624 de Cobro Judicial.

F-) Formularios o documentos de trabajo

No se emplean formularios en este procedimiento.

G-) Recursos Tecnológicos

Sistema Grafico Municipal (SIGRAMU).

H-) Descripción de actividades

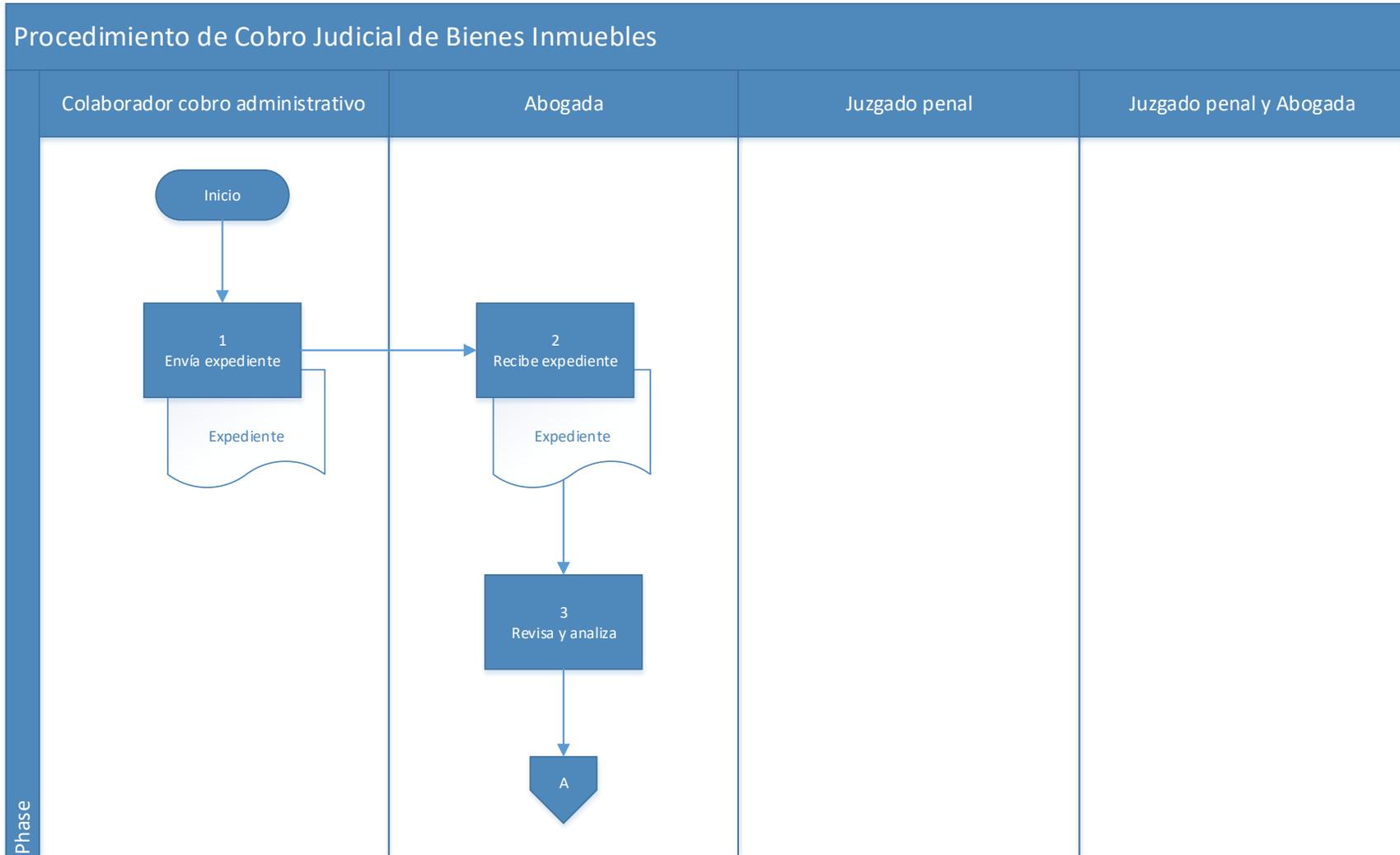
La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

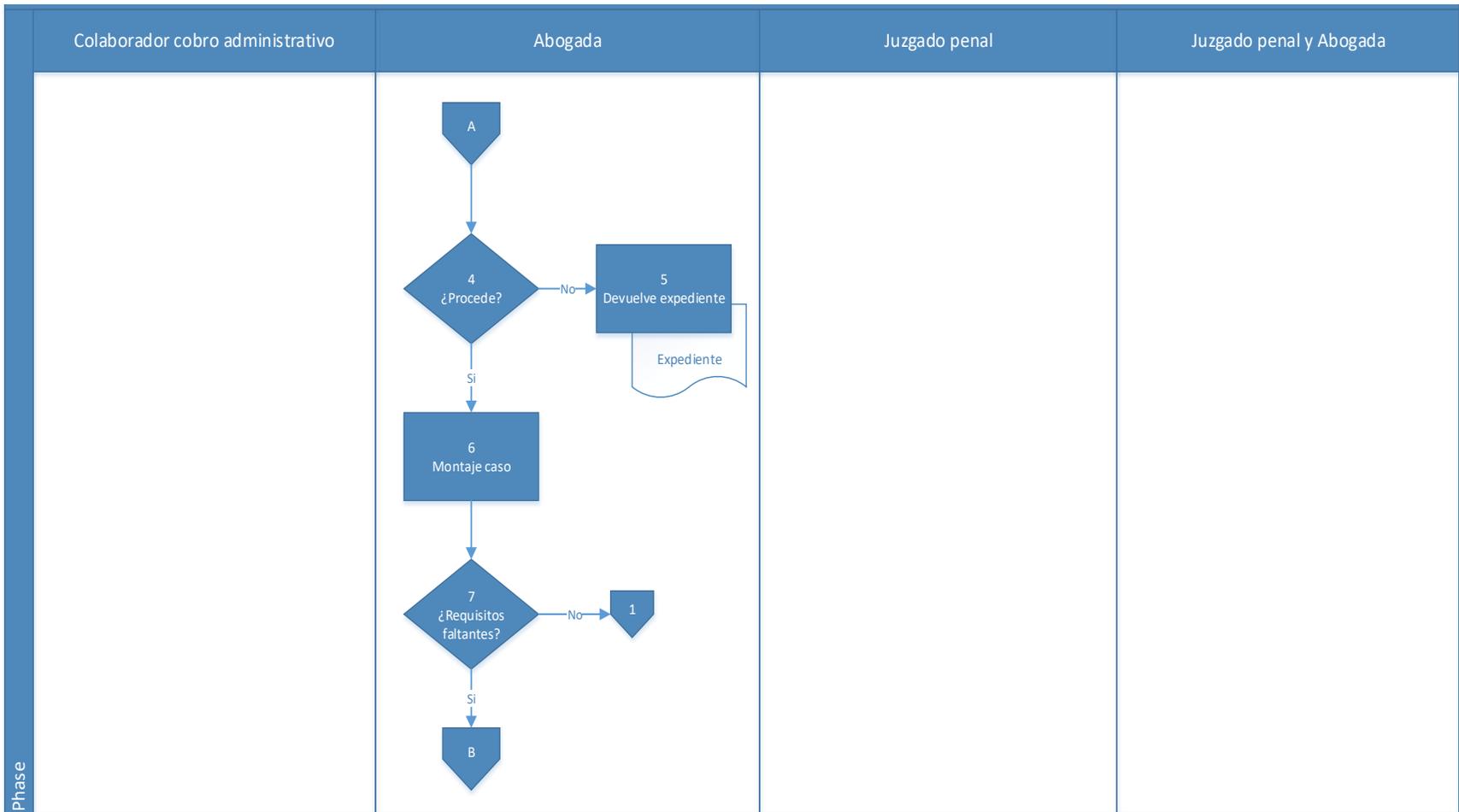
Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	
1	Envía expedientes de incobrables al área de Gestión de Asuntos Jurídicos.	Colaborador de cobro administrativo.
2	Recibe expedientes.	Abogada o Abogado.
3	Revisa y analiza cada expediente, con el fin de determinar si cumple con las condiciones para proceder a cobro judicial.	
4	¿El expediente cumple con las condiciones de proceder a cobro judicial? NO. Paso No. 5 SI. Paso No. 6	
5	Devuelve el documento a cobro administrativo para ser corregido o completado para proceder a cobro judicial.	

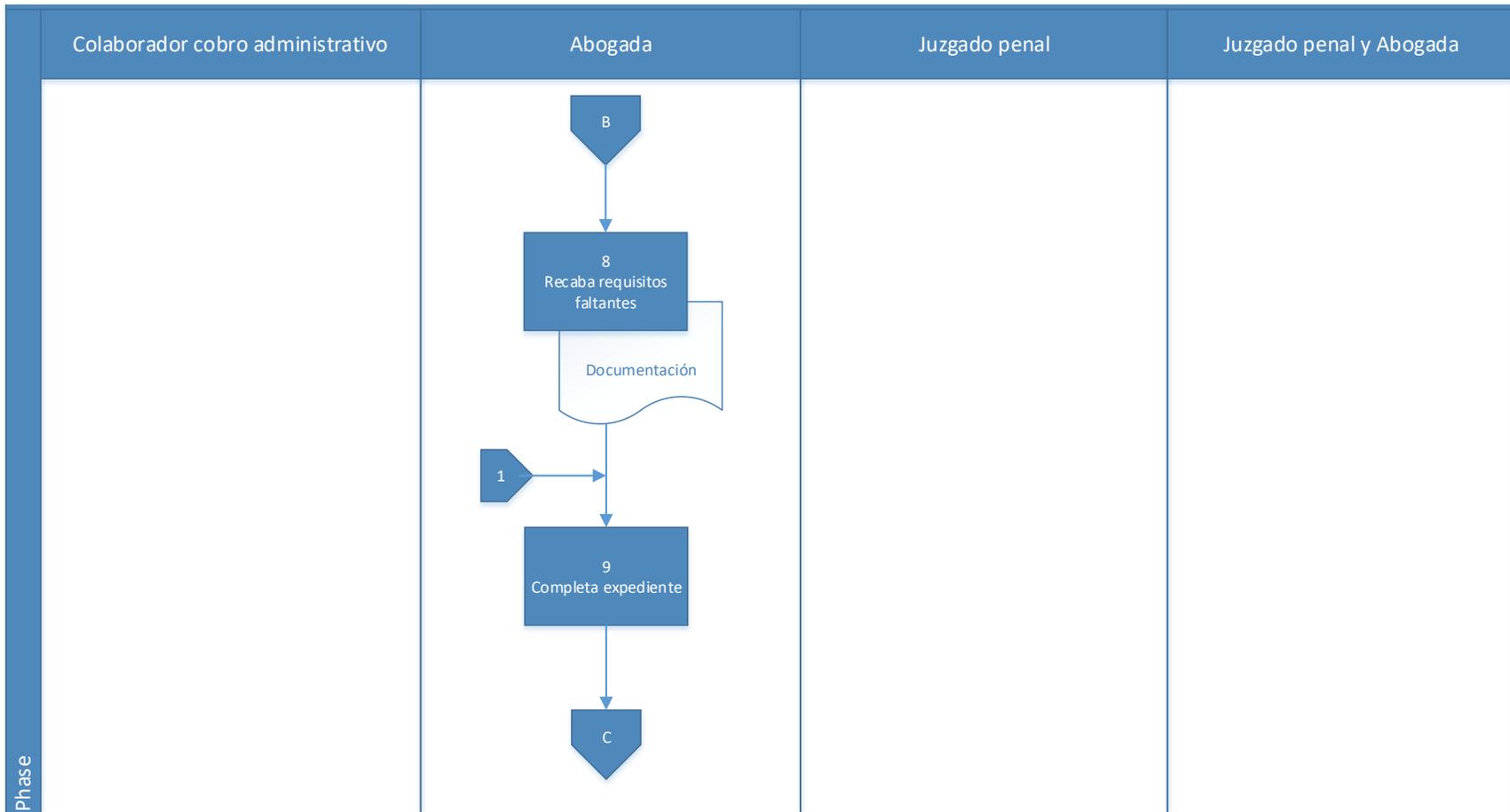
6	Revisa e inicia el montaje de los expedientes que procedieron para cobro estén actualizados a los requerimientos de ley. El conocimiento de estos requisitos queda a conocimiento y experiencia del abogado o abogada a cargo.	
7	¿Identificó requisitos que debe obtener para entregar expediente a juzgado penal? NO. Paso No. 9 SI. Paso No. 8	
8	Recaba requisitos faltantes, por medio de las fuentes disponibles.	
9	Completa expediente con los requisitos legales de cada caso para entregar al juzgado.	
10	Entrega caso a juzgado.	
11	Recibe y revisa el expediente	
12	¿Documentación está completa y veraz? NO. Paso No. 13 SI. Paso No. 15	Juzgado Penal
13	Comunica la documentación faltante y el tiempo que se otorga para obtener dicha documentación, de lo contrario se archivará el caso.	
14	Busca documentación faltante en el tiempo estipulado por el juzgado.	Abogada o Abogado.
15	Recibe documentación para ser atendida, el tiempo en ser atendido el del criterio de prioridad que utilice el juzgado, según lo dictado por ley	Juzgado Penal

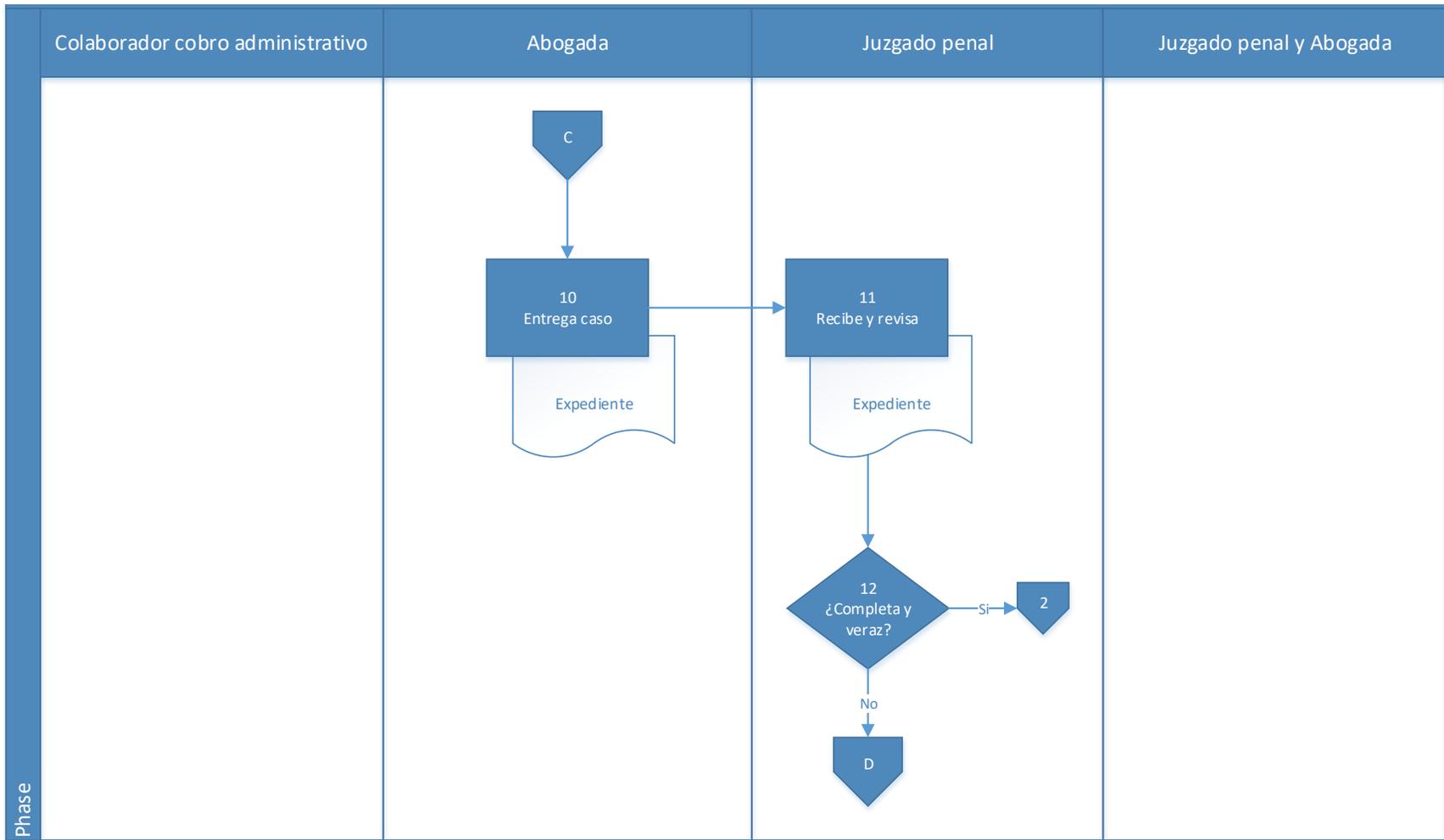
16	Inicia proceso de tribunales. Fija y comunica la fecha y hora de audiencia.	
17	Atiende la audiencia solicitada por el juzgado.	Abogada o Abogado.
18	Comunica al moroso del cobro judicial. Y posible embargo.	Juzgado Penal
19	Fija fecha para remate	
20	¿Cliente paga? NO. Paso No. 21 SI. Paso No. 23	Abogada o Abogado; y Juzgado Penal.
21	Notifica embargo de bienes.	
22	Procede a embargo.	
23	Archiva expediente de caso	
	Fin	

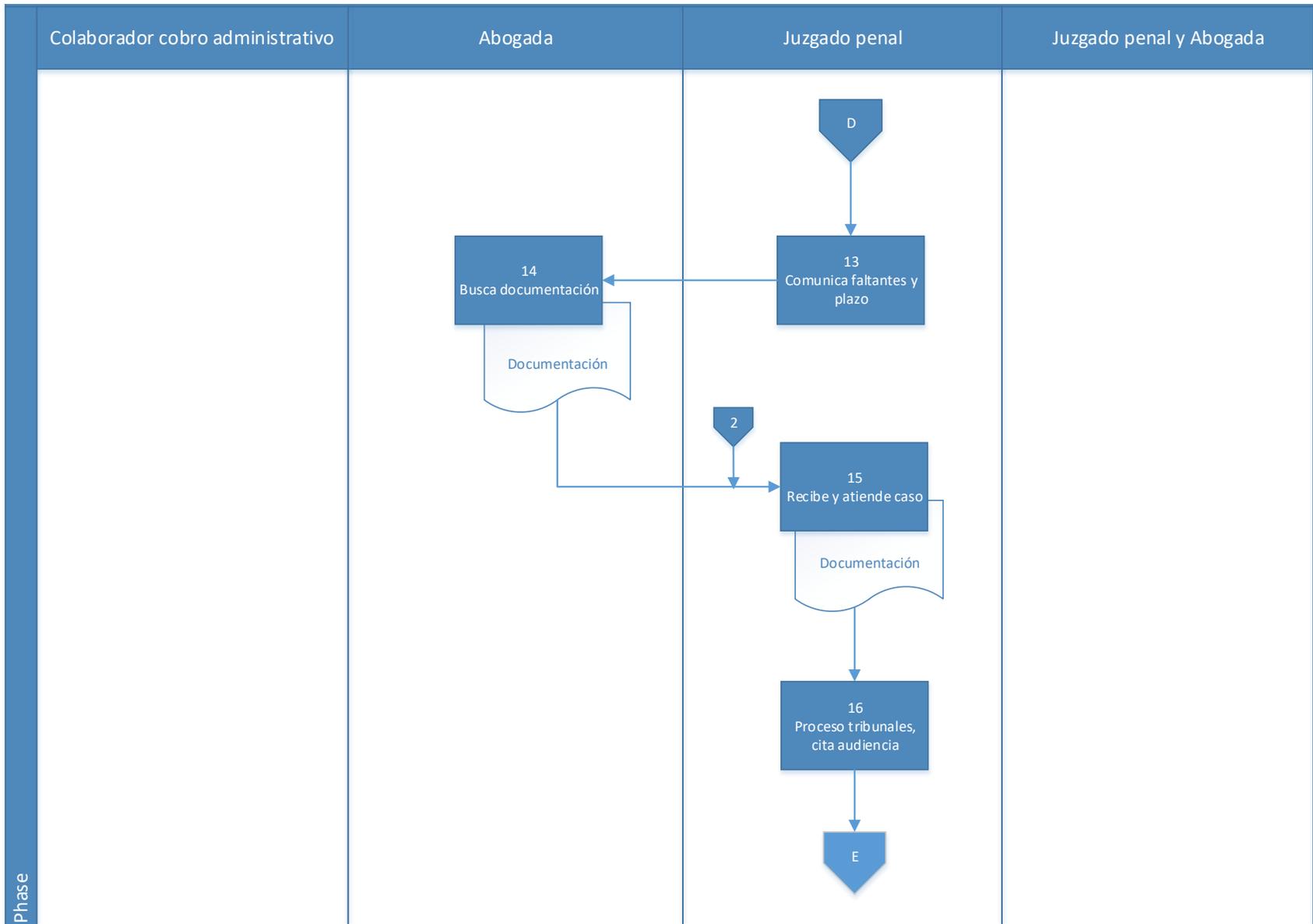
I-) Diagrama de flujo

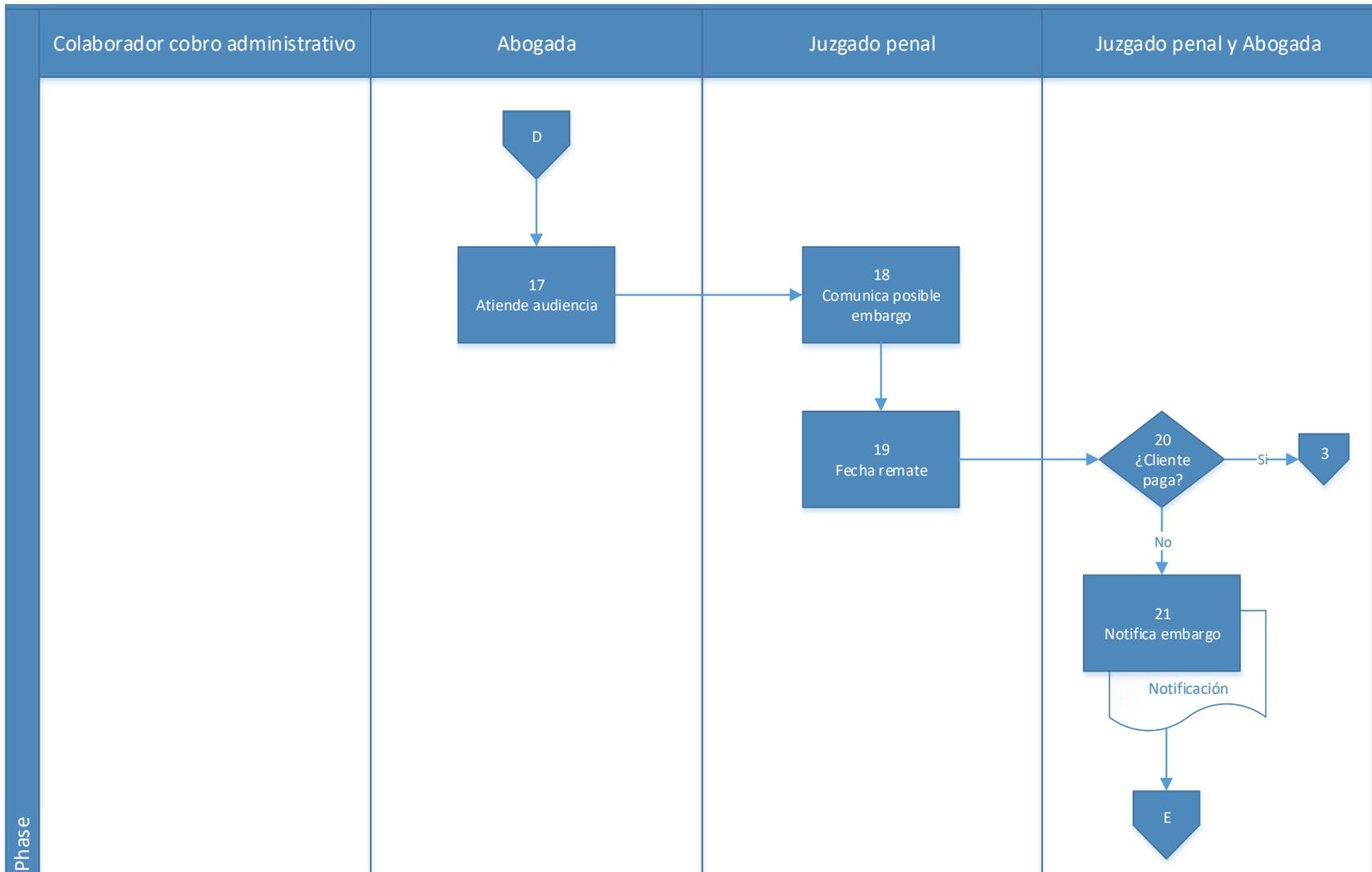


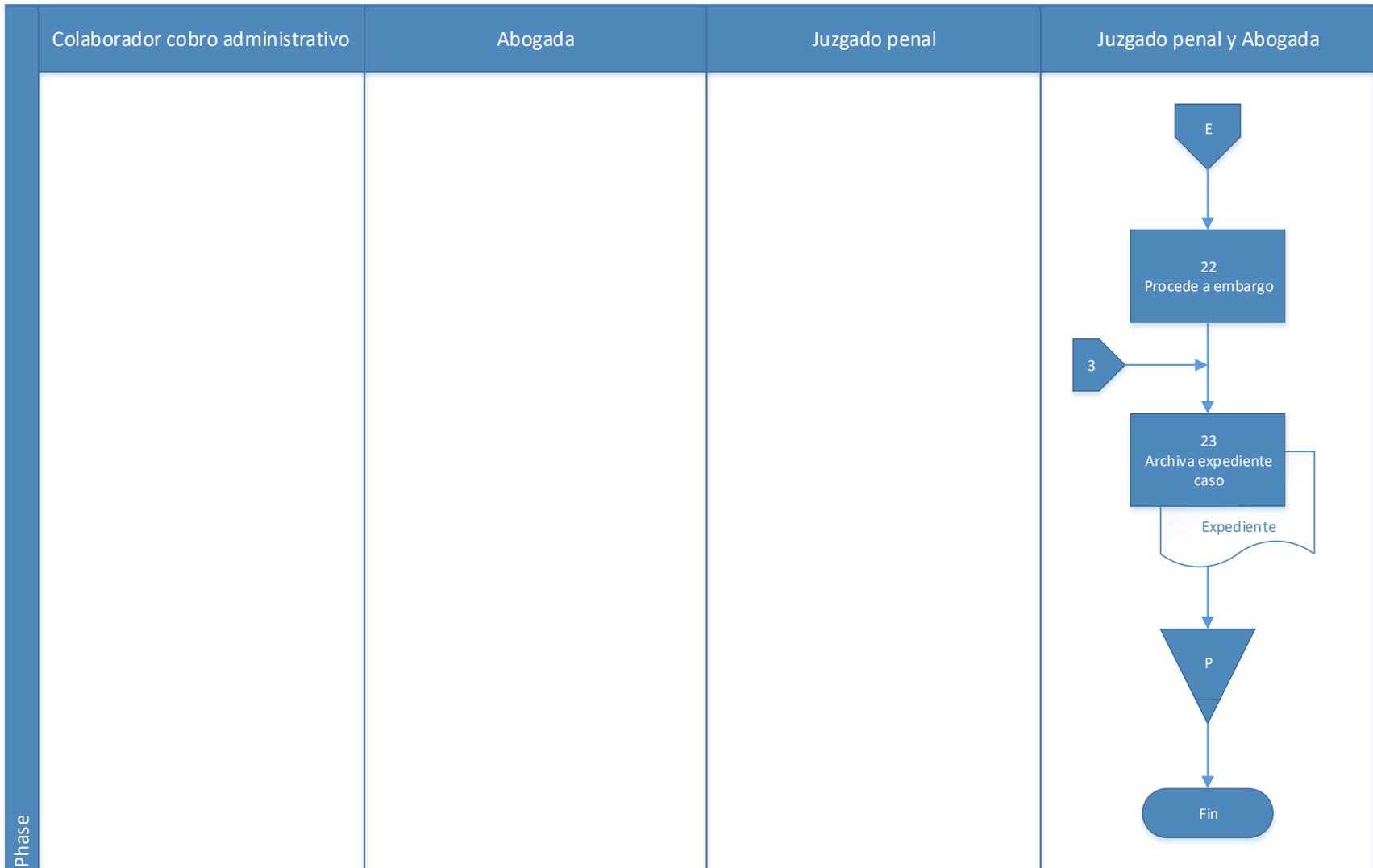












Phase

4.8.1 Análisis del procedimiento de Cobro judicial de bienes inmuebles

Tabla 4. 9 Análisis procedimiento de Cobro judicial de bienes inmuebles

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	Este procedimiento es jurisprudencia del área de Gestión de Asuntos jurídicos.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Cada vez que cobro administrativo envía expedientes de presuntos incobrables y son revisados cumpliendo las condiciones para pasar a cobro judicial.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	Los abogados del área de Gestión de Asuntos Jurídicos.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	En el momento que del área de cobro un moroso ha extralimitado las condiciones de cobro y se agota la vía administrativa se envía el expediente al área de Gestión de Asuntos Jurídicos, donde se evalúa que cumpla las condiciones para pasar a cobro judicial, en ese caso se inicia el levantamiento de requerimientos del juzgado para formalizar y que se apruebe el posible embargo.

4.8.2 Conclusiones de análisis del procedimiento

No cuenta con una herramienta o checklist en el que se pueda consultar, conocer o verificar las prevenciones o requerimientos del juzgado.

4.8.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento

Diseñar una herramienta como el checklist que sirva de guía para un nuevo abogado para orientarse en los requerimientos de ley para cada caso a presentar el juzgado, y no genere contratiempos y posible archivo del caso, que obliga a repetir el

proceso, por las prevenciones que haga el juzgado a la hora de recibir y revisar los casos de cobro judicial presentados por la Municipalidad de El Guarco.

4.9 Procedimiento de Fiscalización de declaraciones no aceptadas por la administración

A-) Introducción

Los bienes inmuebles son un tributo muy propenso a sufrir modificaciones de sus condiciones que deben ser registradas ya que estas alteran los montos de la responsabilidad fiscal. Por lo cual el fiscalizar los bienes declarados es una acción estratégica para lograr mayor captación de recursos financieros.

B-) Objetivo

Verificar y aclarar anomalías con respecto a las declaraciones voluntarias de bienes inmuebles que no aceptan la administración por identificar que puede existir una diferencia significativa, además de los y los cambios que ocurran en estos.

C-) Alcance

Involucra a los colaboradores del área de valoración y a los inspectores de la Municipalidad de El Guarco.

D-) Responsables

- Asistente de Valoración
- Coordinador de valoración/perito

E-) Normas y Políticas

- Ley N° 7729 de Impuestos sobre Bienes Inmuebles.
- Plataforma de valores de terrenos por zonas homogéneas
- Ley N° 7457 tarifa de impuestos municipales del Cantón de Aguirre

F-) Formularios o documentos de trabajo

Formulario toma datos del inmueble o acta, anexo 6.

G-) Recursos Tecnológicos

Sistema Grafico Municipal (SIGRAMU).

I-) Descripción de actividades

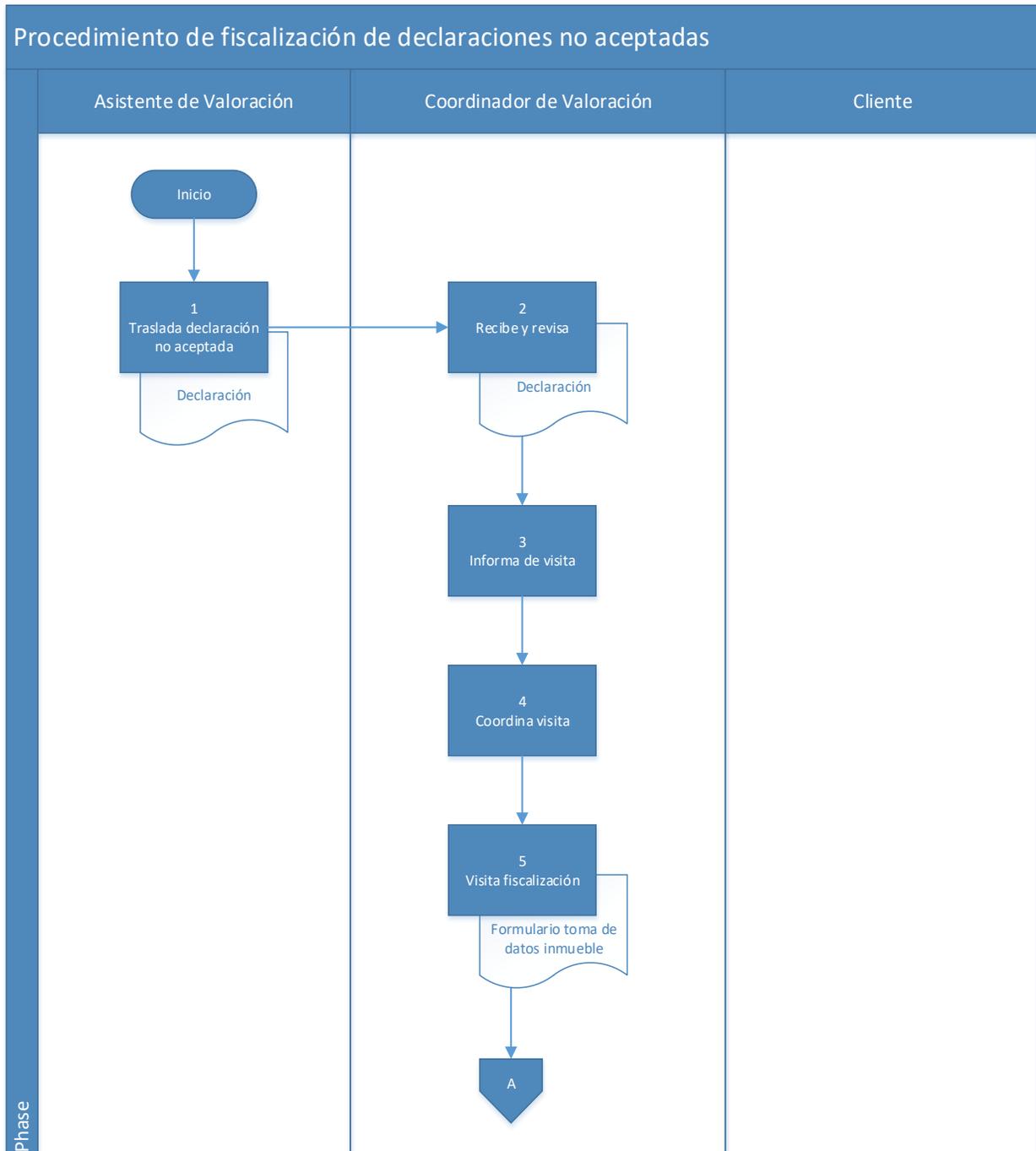
La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

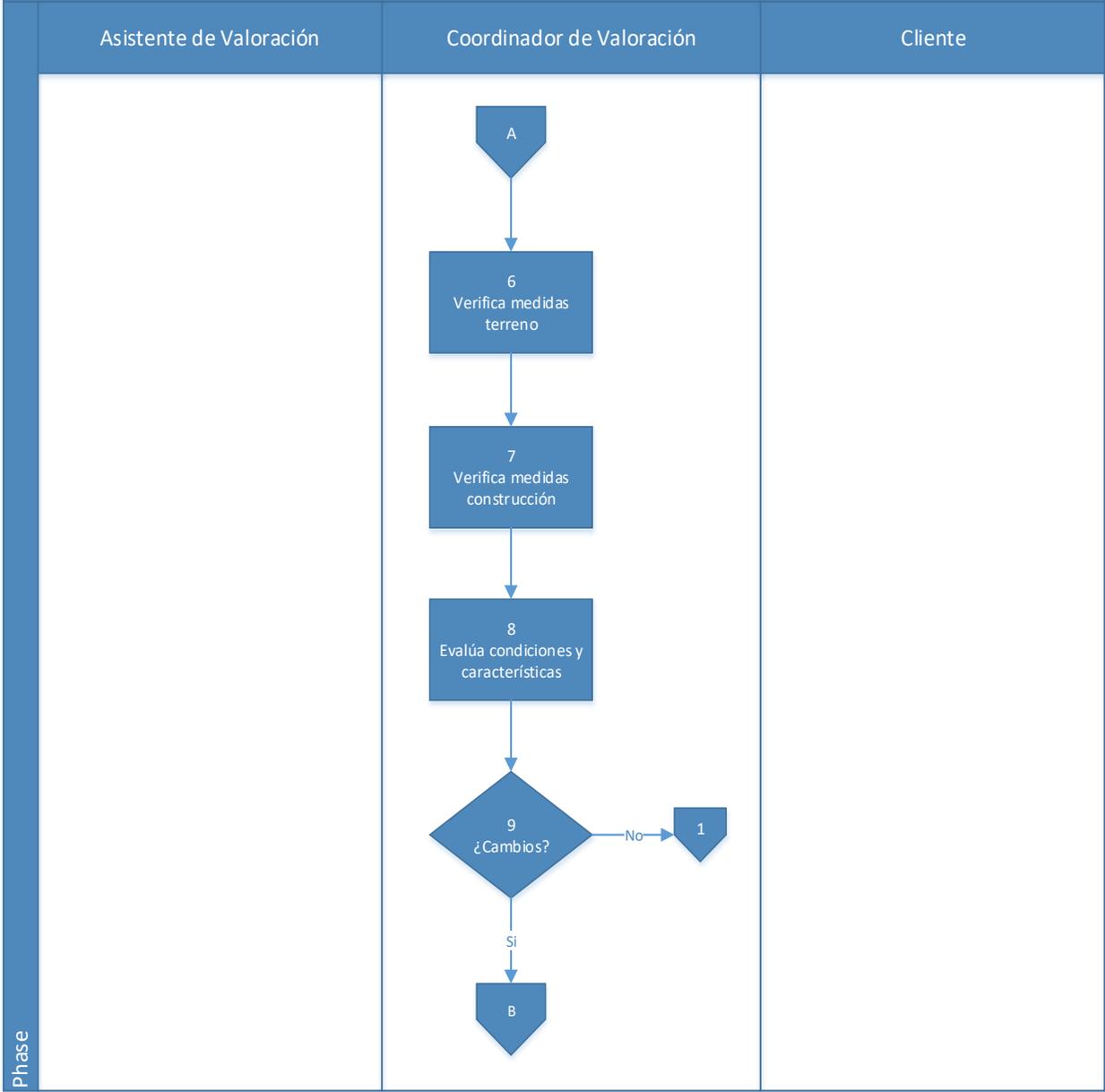
Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	
1	Traslada declaración no aceptada, por la administración, a perito	Asistente de valoración
2	Recibe y revisa la declaración	Coordinador de valoración/perito
3	Llama a contribuyente para comunicar la vista por fiscalización.	
4	Coordina visita domiciliaria para fiscalización.	
5	Visita el domicilio y completa formulario toma datos del inmueble o levantamiento de acta.	
6	Verifica medidas de terreno.	
7	Verifica medidas de construcción.	

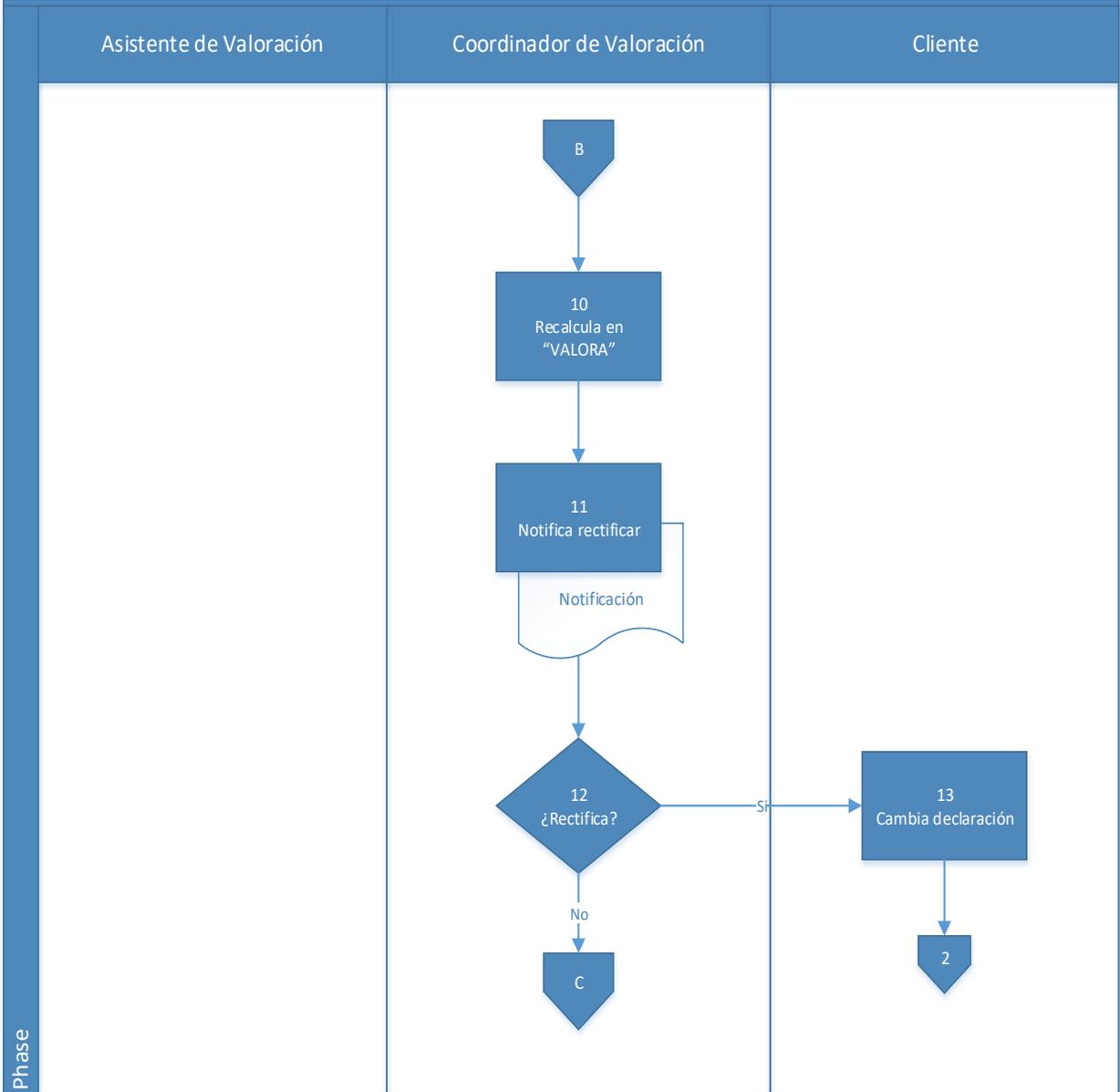
8	Evalúa las condiciones del domicilio y las características del lugar.	
9	¿Encontró cambios, comparando con la declaración realizada por el contribuyente? NO. Paso No. 22 SI. Paso No. 10	
10	Con los datos recopilados de la visita se calcula el valor del inmueble con el "VALORA"	
11	Se notifica al contribuyente para que rectifiquen	
12	¿Rectifica? NO. Paso No. 14 SI. Paso No. 13	
13	Asiste a realizar los cambios en la declaración.	Cliente
14	Se procede a avalúo, realizando el documento respectivo	
15	Notifica avalúo al contribuyente y comunica el plazo de 15 días para responder.	
16	¿Responde dentro del plazo establecido? NO. Paso No. 17 SI. Paso No. 18	Coordinador de valoración/perito
17	Registra que no se obtuvo respuesta y se toma la declaración resultante del avalúo	
18	¿Acepta resultado de avalúo? NO. Paso No. 19 SI. Paso No. 20	

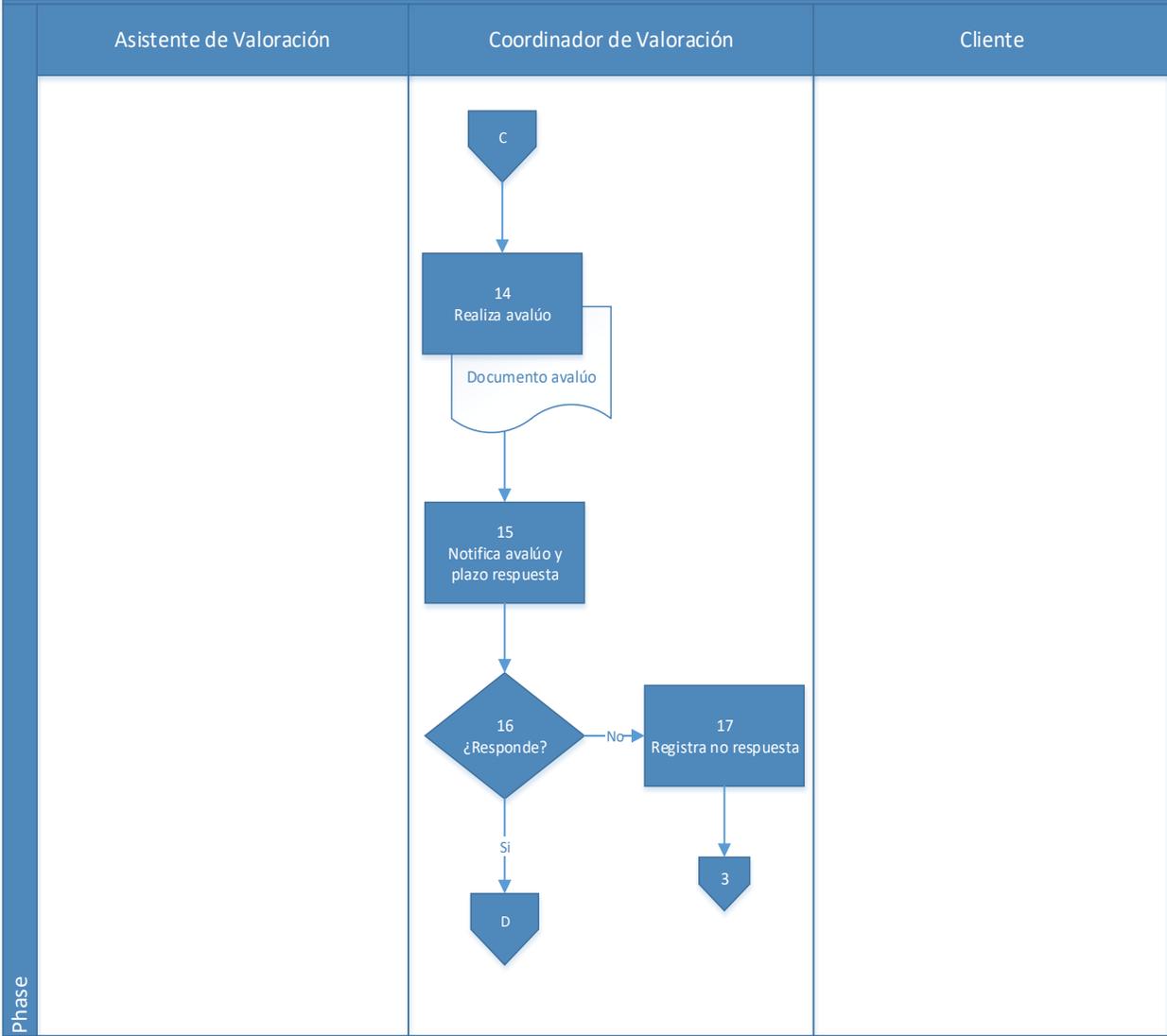
19	Traslada caso a Concejo Municipal	
20	Ingresar al SIGRAMU al módulo de Bienes Inmuebles	
21	Modificar la declaración según resultado de avalúo	
22	Archivar expediente.	
	Fin	

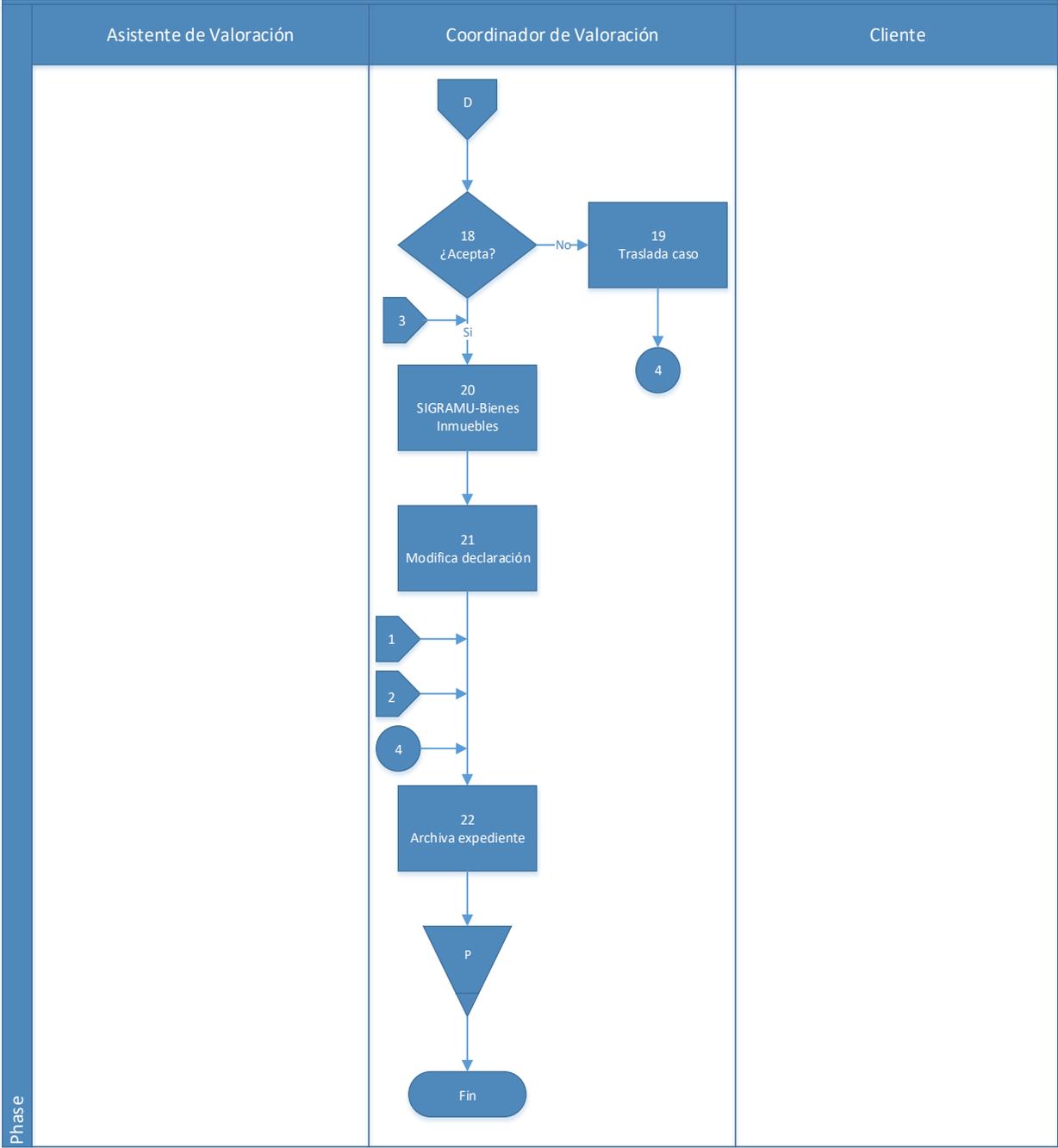
J-) Diagrama de flujo











Phase

4.9.1 Análisis del procedimiento de Fiscalización de declaraciones no aceptadas por la administración

Tabla 4. 10 Análisis procedimiento de Fiscalización de declaraciones no aceptadas por la administración

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	Las inspecciones se llevan a cabo en el domicilio o terreno que se va a fiscalizar. Y el área de bienes inmuebles están los encargados de efectuar y formalizar los cambios.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Se realiza cada vez que la administración no acepta el criterio de una declaración voluntaria al identificar, por criterio experto y otros medios, anomalías y diferencias significativas.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	Las inspecciones las realiza el perito quien es el coordinador del área de valoración.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	Al estar identificadas las anomalías el coordinador del área de valoración le informa al contribuyente de la inspección a realizar, el perito se presenta a lugar y llena el formulario de los detalles que se deben verificar de la construcción o terreno, para luego actualizarla en el sistema para realizar revaloración.

4.9.2 Conclusiones de análisis del procedimiento

El procedimiento se lleva a cabo al no llegar a un conceso con el contribuyente, en el momento que este realiza la declaración voluntaria, al detectarse por criterio experto de las personas que ocupan los puestos actualmente, anomalías significativas en la declaración. No se tiene métodos establecidos de selección de fiscalización que incluyan a toda la población.

El coordinador del área de bienes inmuebles tiene claro que se pueden utilizar métodos como la selección aleatoria al azar, entre otros.

4.9.3 Recomendaciones de análisis del procedimiento

Se recomienda identificar y formalizar por medio de documentos métodos de selección de fiscalización y su respectivo procedimiento ya que el criterio experto no lo tendrán futuros colaboradores hasta transcurrido un gran lapso.

4.10 Procedimiento de Solicitud Licencias para explotación de minas o canteras

A-) Introducción

La gestión para el otorgamiento de las Licencias para explotación de recursos naturales como las minas o canteras requiere aprobación primeramente del MINAE ente protector de la explotación de recursos naturales de Costa Rica. Luego de que se obtiene el permiso ya el municipio podrá involucrarse en la materia fiscal, que en el caso de la Municipalidad de El Guarco manejan el procedimiento como una patente de cualquier otro tipo ya que no es una actividad común en la zona.

B-) Objetivo

Otorgar correctamente con el debido proceso y requerimientos de ley las licencias en minas o canteras en la Municipalidad.

C-) Alcance

Involucra al plataformista quien recibe la documentación, para ser entregada al asistente de patentes, quien revisa dicha documentación, y finalmente la encargada del área de patentes efectúa una revisión final y aprueba para que las solicitudes sean otorgadas o denegadas.

D-) Responsables

- Plataformista
- Asistente de patentes

- Coordinadora del área de patentes
- Inspector
- Gestora Tributaria

E-) Normas y Políticas

- Ley N° 9237 Impuestos municipales del Cantón de El Guarco y su reglamento (Ley de Patentes).
- Ley N° 8220 de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
- Código Municipal.
- Ley N° 4755 Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Código Tributario).
- Entre otros.

F-) Formularios o documentos de trabajo

- Formulario de solicitud de patentes, anexo 1.
- Recibo de documentos

G-) Recursos Tecnológicos

Sistema Grafico Municipal (SIGRAMU).

H-) Definiciones

- Actividad productiva:** es la que, estando inserta dentro de la economía del cantón, contribuye a la producción o transformación, tanto cualitativa como cuantitativa, de los insumos o materias primas en bienes y/o servicios; asimismo, implica la transformación de algunos bienes y servicios más simples en otros más complejos, así como la simple prestación de servicios, de manera directa o indirecta, al consumidor, agregando con todo ello un valor estimable en términos de producción y desarrollo tanto en las esferas económica, como social y humana en general.
- Actividad lucrativa:** es la que se traduce en una utilidad, ganancia o beneficio de tipo patrimonial o económico, derivado del ejercicio de una actividad productiva inserta en cualquiera de los campos de la actividad humana.

- c) **Administrado:** es toda persona física o jurídica que se dirija a la Municipalidad de El Guarco, como administración pública, descentralizada y autónoma, para ejercer su derecho de petición o de información, o que haga uso de los servicios municipales.
- d) **Administración tributaria municipal:** para los efectos de esta ley comprende el ámbito funcional, organizacional y estructural de la Municipalidad de El Guarco en el ejercicio de las labores de gestión, cobro, recaudación, desarrollo, cuidado, consolidación, control, dirección y cualquier otra que le otorgue el ordenamiento jurídico, para hacer eficiente, eficaz y oportuna la administración de los tributos municipales.
- e) **Empresa:** cualquier tipo de organización que busque la consecución de fines productivos de manera conjunta y que se encuentre estructurada, jurídicamente, bajo la modalidad de cualquiera de las formas establecidas en la legislación mercantil para las personas jurídicas mercantiles y, en la legislación civil, para las personas jurídicas civiles y las personas físicas en general.
- f) **Pequeña y mediana empresa:** se refiere a aquellas unidades productivas que ostentan tal condición otorgada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), según las condiciones del Decreto Ejecutivo 37121-MEIC, Reforma Integral al Reglamento General de la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley N.º 8262, Decreto Ejecutivo N.º 33111, de 6 de abril de 2006.
- g) **Licencia municipal:** es la autorización que la Municipalidad otorga a una persona física o jurídica, de naturaleza privada o pública, para el ejercicio de una actividad productiva en el cantón de El Guarco.
- h) **Municipalidad:** se refiere a la Municipalidad de El Guarco.
- i) **Patente municipal:** es el impuesto al cual queda obligada la persona a la que se le ha otorgado una licencia para el ejercicio de una actividad productiva.
- j) **Persona:** se trata de una persona física o jurídica, de conformidad con los numerales 31 y 33 del Código Civil.
- k) **Patentado:** se trata de una persona, física o jurídica, a quien se le ha autorizado una licencia municipal para el ejercicio de una actividad productiva.
- l) **Sector industrial:** se refiere al conjunto de personas que desarrollan actividades productivas consistentes en operaciones materiales ejecutadas para extraer, transformar o manufacturar uno o varios productos. Incluye el procesamiento de productos agrícolas y la transformación mecánica, química, o por cualquier otro medio, de sustancias orgánicas o inorgánicas en productos nuevos o diferentes, mediante procesos mecanizados o de cualquier otro tipo, realizados tanto en fábricas como en domicilios.

Incluye tanto la creación de productos nuevos como la transformación de otros ya existentes, así como los talleres de reparación, mantenimiento y acondicionamiento de estos productos y de las máquinas o equipos que se utilizan para producirlos.

- a. Comprende la extracción y explotación de minerales de cualquier especie que sean materiales metálicos y no metálicos, en cualquier estado de la materia que se presenten; la construcción, reparación o demolición de todo tipo de edificios, instalaciones y vías de transporte; las imprentas, las editoriales y los establecimientos similares.
 - b. En general, se refiere a mercaderías, construcciones, bienes muebles e inmuebles y al uso que se le dé a estos para contribuir con la actividad productiva y comercial del cantón.
- m) Sector primario:** sector económico del cantón dedicado a la producción de bienes y servicios terminados, insumos y materias primas. Se abarcan en este sector las actividades agrícolas, pecuarias, forestales, agroindustriales, de cultivo, de explotación marítima, terrestre y aérea.
- n) Sector secundario:** sector económico del cantón destinado a la conversión de materias primas en productos y servicios terminados y con un valor agregado. Se abarcan en este sector actividades tanto de la industria como de la construcción, así como el trabajo de los núcleos operativo y técnico de la sociedad.

I-) Descripción de actividades

La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	
1	Presenta solicitud para pedir una patente de explotación minera.	Cliente
2	Atiende y recibe la documentación de la solicitud.	Plataformista
3	Verificar que cuente con la concesión de explotación de recursos naturales del MINAE	
4	¿Cuenta con la concesión? NO. Paso No. 5 SI. Paso No. 6	
5	Si no cuenta con la concesión informar que la actividad solo se puede realizar con dicha concesión y la Municipalidad no puede otorgarlas	
6	Revisa los requisitos que se encuentren correctos y completos acorde a los requerimientos de la Ley N°9237 de patentes.	
7	¿Está bien la documentación? NO. Paso No. 8 SI. Paso No. 9	
8	Informa al cliente de los errores en la documentación para ser subsanados al momento, y/o los documentos faltantes e indicarle que se recibirá la solicitud y documentación aportada (según ley No. 8220, se debe recibir cualquier solicitud) con la anotación del faltante pero no se tramitará sin completar los requisitos indicados.	

9	Revisa que se encuentre al día con el pago de las obligaciones fiscales con la Municipalidad, como lo son la recolección de residuos, bienes inmuebles, otros que le apliquen.	
10	¿Se encuentra al día con los pagos? NO. Paso No. 11 SI. Paso No. 12	
11	Informa que la solicitud no se tramitara hasta cancelar los pagos pendientes.	
12	Completa la boleta de recibo de documentos anotando y verificando con la documentación aportada por el solicitante.	
13	Anotar en el recibo de documentos los requisitos pendientes.	
14	Entrega copia de recibo de documentos al cliente.	
15	Informa al cliente que el tiempo establecido por la administración para hacer entrega de la documentación faltante.	
16	Informa al cliente que la duración para la Municipalidad resolver la solicitud de la patente es de un máximo de treinta días naturales (según código municipal), desde que la documentación está completa y correcta.	
17	Retiro del lugar	Cliente
18	Entrega documentación al área de Patentes y actualiza en la bitácora	Plataformista
19	Recibe y revisa la documentación contra recibo de documentos realizado.	Colaborador de patentes

20	¿Está completa y correcta la información de la revisión realizada? NO. Paso No. 21 SI. Paso No. 28	
21	Devuelve documentación e indica al plataformista de la inconsistencia. E indicar que según la ley No. 9237 se le debe de indicar al solicitante los faltantes de la documentación en un plazo de 10 días, se apercibe que se declarara inadmisibile el trámite y se ordenara su archivo.	
22	Recibe, revisa y completa nuevamente la documentación para volver enviar al área de patentes y que proceda para continuar con el procedimiento.	Plataformista
23	Comunica al solicitante de la documentación faltante o errónea.	
24	Presenta en la plataforma de servicios los documentos faltantes	Cliente
25	Recibe, revisa y envía nuevamente la documentación al área de patentes	Plataformista
26	Recibe y revisa nuevamente si la información procede	
27	¿Procede la información? NO. Paso No. 20 SI. Paso No. 28	Colaborador de patentes
28	Realizar recibo de traslado de documentos y actualiza en la bitácora	Plataformista
29	Firma recibo de traslado de documentos	Colaborador de patentes
30	Procesa la información y revisa que la documentación cumpla con las condiciones para otorgar la patente.	Colaborador de patentes

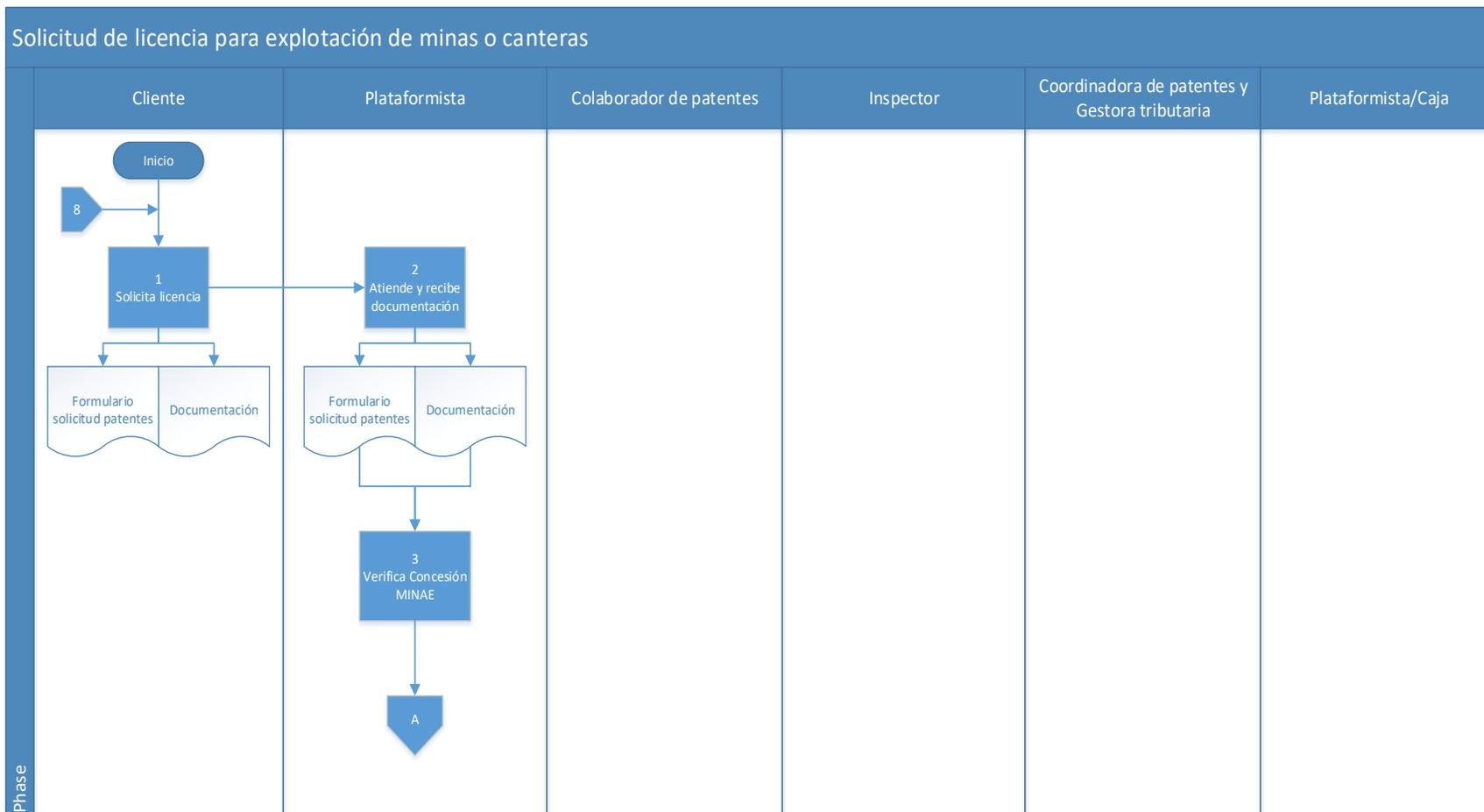
31	Revisa los requisitos especiales y extraordinarios que pueda presentar la solicitud, según la naturaleza de la actividad que se desea desarrollar por parte del solicitante, acorde a la Ley N° 9237 de patentes.	
32	¿Demanda de requisitos especiales o extraordinarios? NO. Paso No. 38 SI. Paso No. 33	
33	Comunica al solicitante de la información adicional requerida debido a la naturaleza de su negocio.	
34	Presenta en el área de patentes los requisitos especiales y/o extraordinarios que requiera su solicitud.	Cliente
35	Recibe la documentación adicional.	
36	Revisa y verifica que cumpla con todos los requerimientos necesarios	
37	¿La información está completa y correcta? NO. Paso No. 31 SI. Paso No. 38	Colaborador de patentes
38	Realiza solicitud de inspección la envía a inspectores	
39	Visita el lugar de explotación y levanta un acta de la revisión de que las instalaciones de trabajo cumplan con requerimientos de ley como: entrada única, baños, entre otros.	Inspector
40	Retiro del local	

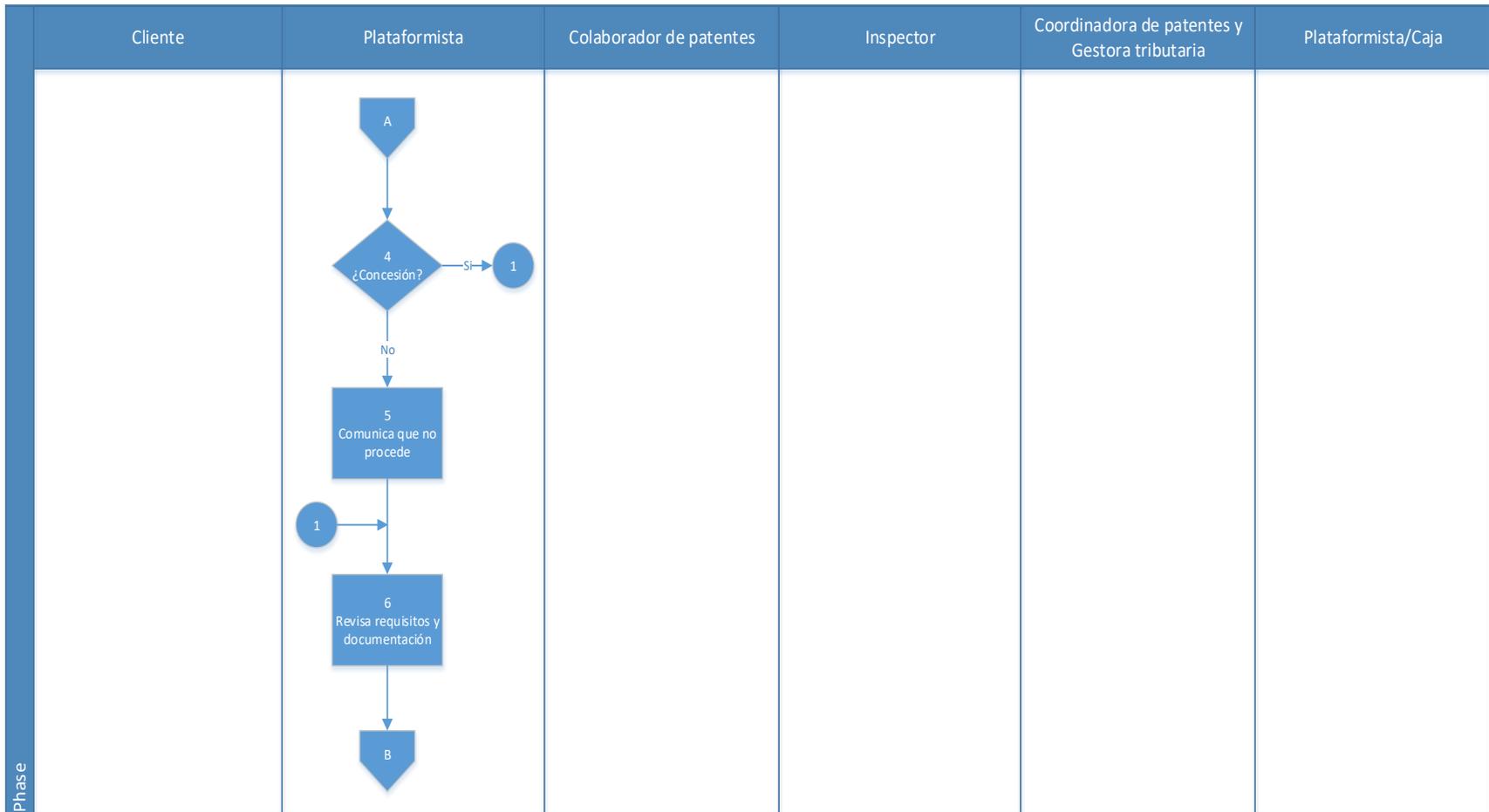
41	Entrega acta de la revisión y da su opinión respecto a los detalles de la inspección y de si se debe incluir rotulo.	
42	¿Da visto bueno de la inspección? NO. Paso No. 1 SI. Paso No. 43	
43	Ingresa al sistema SIGRAMU, al módulo de “patentes”	Colaborador de patentes
44	Realiza la búsqueda por medio del número de Finca de la ubicación de local.	
45	¿Existe alguna patente anteriormente ligada o registrada al número de Finca? NO. Paso No. 47 SI. Paso No. 46	
46	Selecciona la opción blanquear, para borrar el registro obsoleto.	
47	Ingresa los datos de la patente aprobada y finiquita el registro	
48	En el mismo módulo de “patentes” agrega el rotulo a la patente el cual puede ser: volado o saliente, iluminado o valla, según corresponda.	
49	En el mismo módulo ingresa la basura comercial de la patente, la cual está clasificada en recolección de basura y desechos sólidos que se componen de categorías que corresponderán a los niveles de generación de residuos que dependerán de la naturaleza de la actividad, tamaño, entre otros.	
50	Imprime documento de la resolución; y el certificado de licencia municipal (imprimirlo en papel cartón), que se le otorgará al solicitante, que deberá ubicar en un lugar visible y mantener en buen	

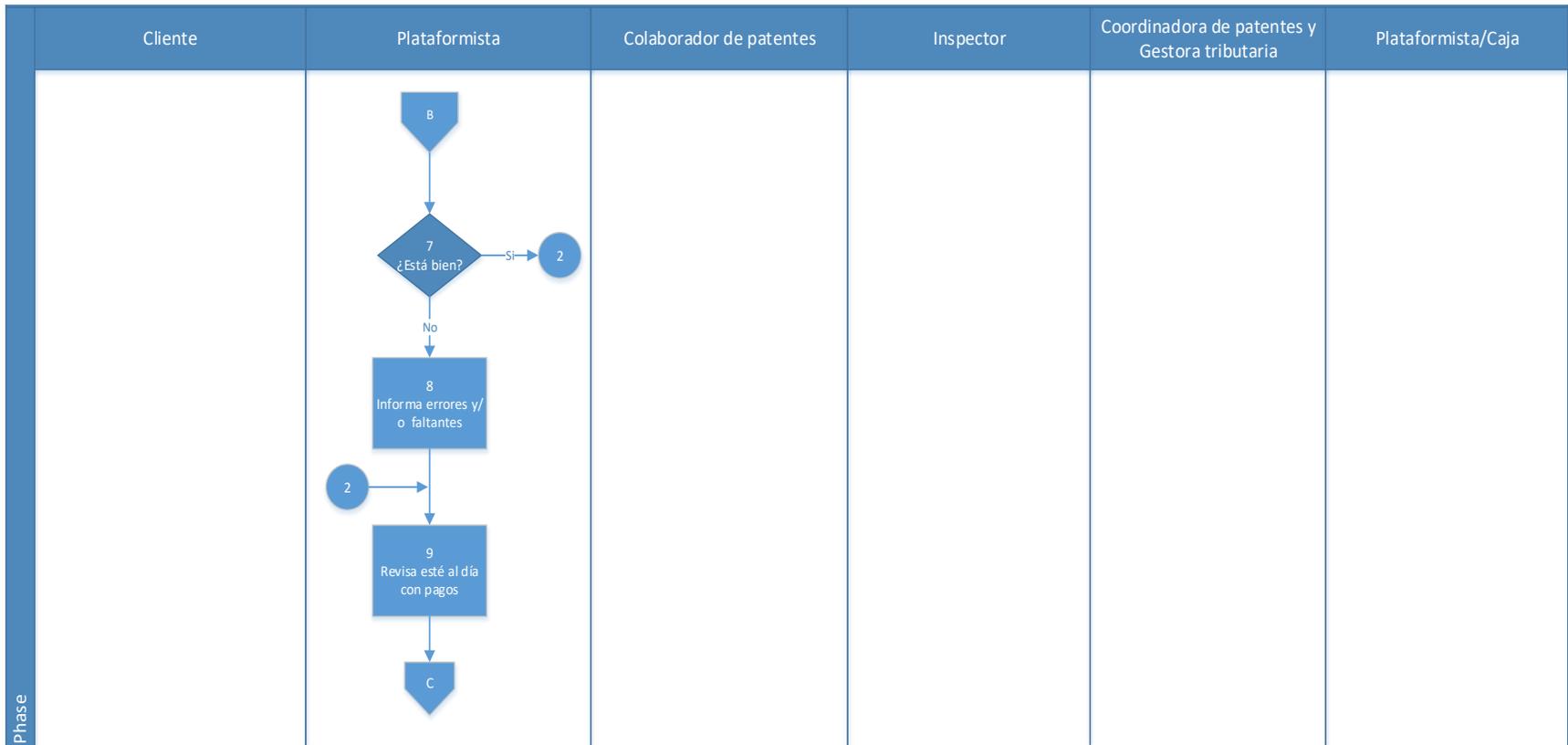
	estado, el cual debe ser firmado por la coordinadora del área de patentes y la gestora tributaria.	
51	Firma patente el certificado de licencia municipal	Coordinadora de patentes y Gestora tributaria
52	Adjunta el certificado de licencia municipal y documento de la resolución y traslada a la plataforma de servicios	Colaborador de patentes
53	Recibe certificado de licencia municipal y documento de la resolución del área de patentes y actualiza en bitácora	Plataformista
54	Comunica al cliente que la patente fue aprobada	
55	Asiste a la plataforma de servicios a retirar la licencia	Cliente
56	Entregar estado de cuenta	Plataformista
57	Indica al cliente que pase a Cajas a cancelar el estado de cuenta para poder entregar Patente	
58	Asiste a cajas y a realiza el pago	Cliente
59	Cobra y entrega recibo de pago al cliente	Plataformista/caja
60	Presenta factura a plataformista	Cliente
61	Solicita firma de copia de la resolución de Patente	Plataformista
62	Firma copia de la resolución de Patente	Cliente

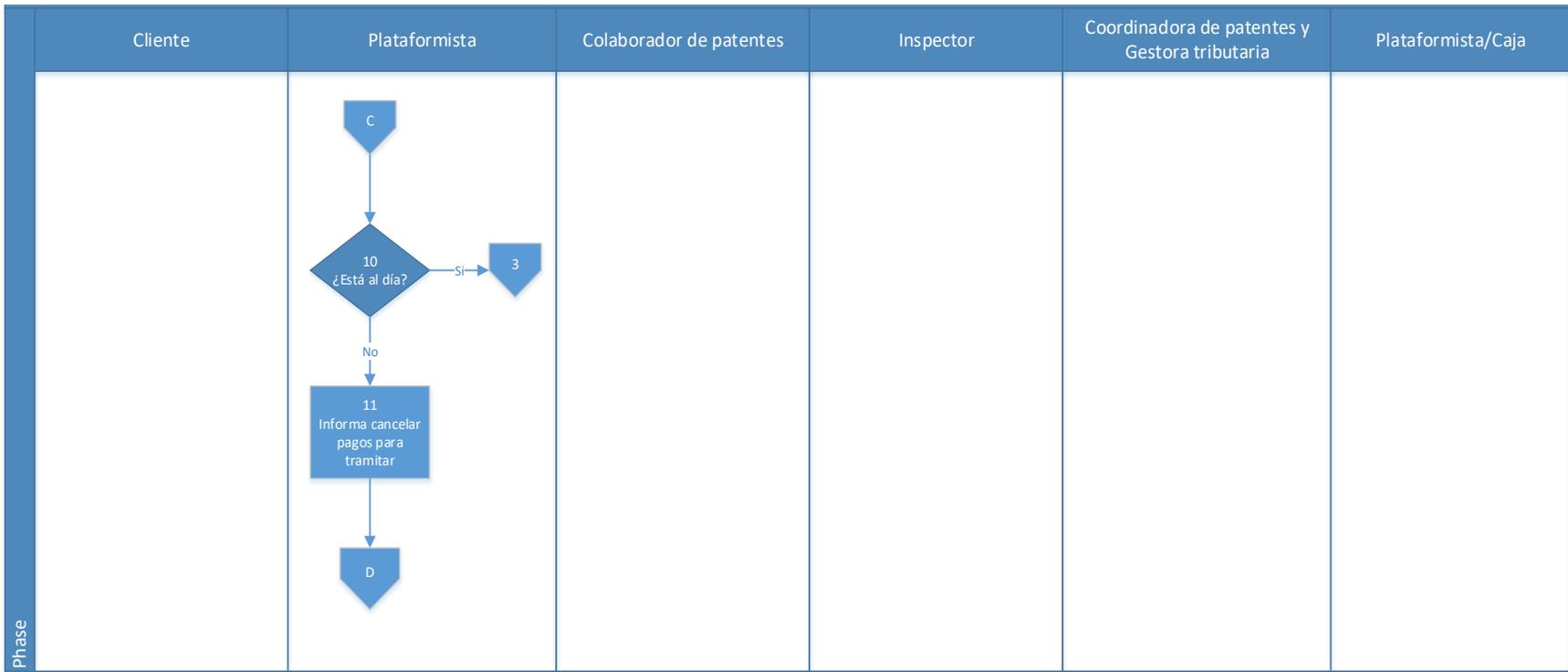
63	Entregar Resolución Original, certificado de licencia municipal y Afiche de fechas de pago trimestral de patentes	Plataformista
64	Retiro con certificado de licencia municipal, documento de la resolución original y Afiche de fechas de pago trimestral de patentes.	Cliente
65	Actualiza la Bitácora de Trámites de Plataforma	Plataformista
66	Realizar recibo de Traslado de Documentos	
67	Traslada copia de resolución firmada.	
68	Solicita firma del Traslado de Documentos de un colaborador de patentes	
69	Recibe copia de resolución firmada; y firma recibo de traslado de documentos, y cada área conserva una copia, que se archiva.	Colaborador de patentes
	Fin	

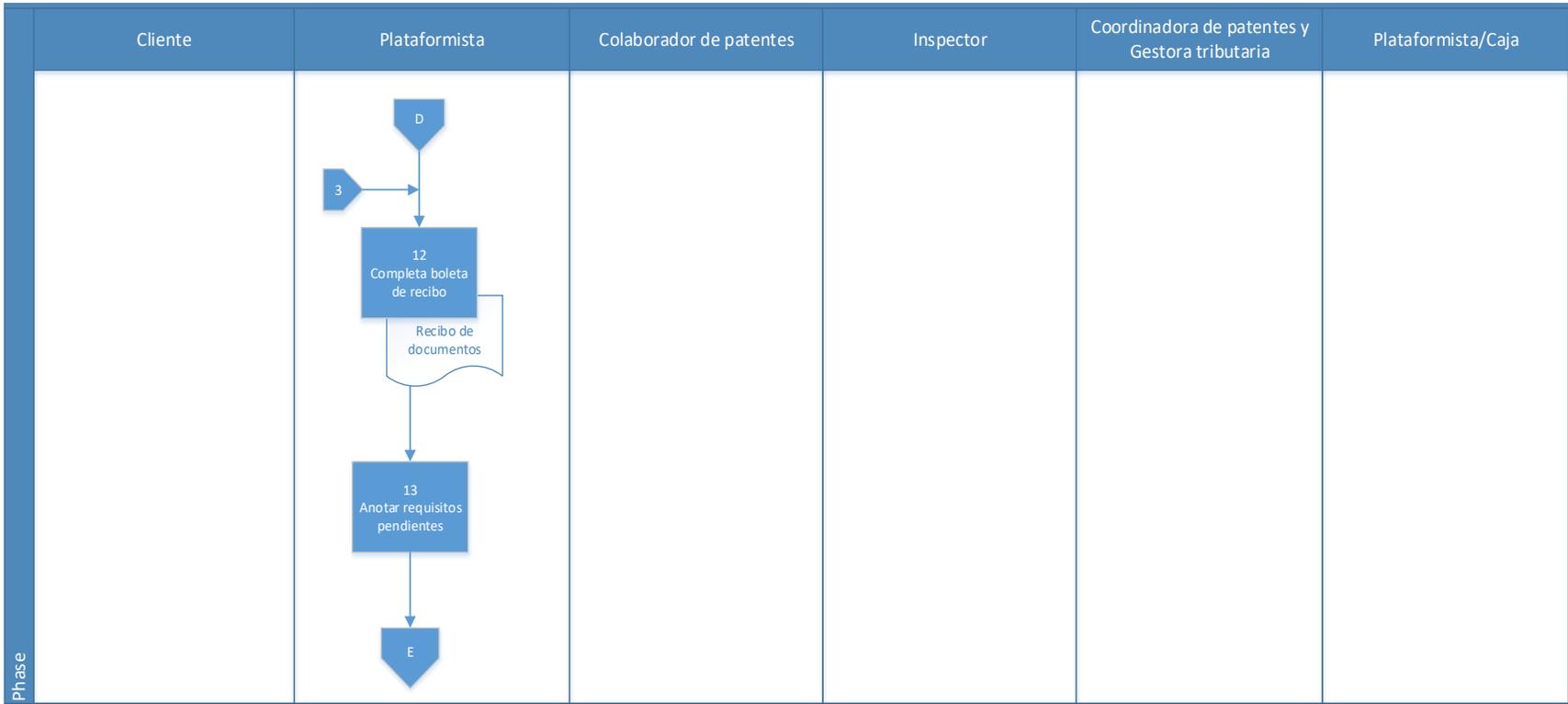
J-) Diagrama de flujo



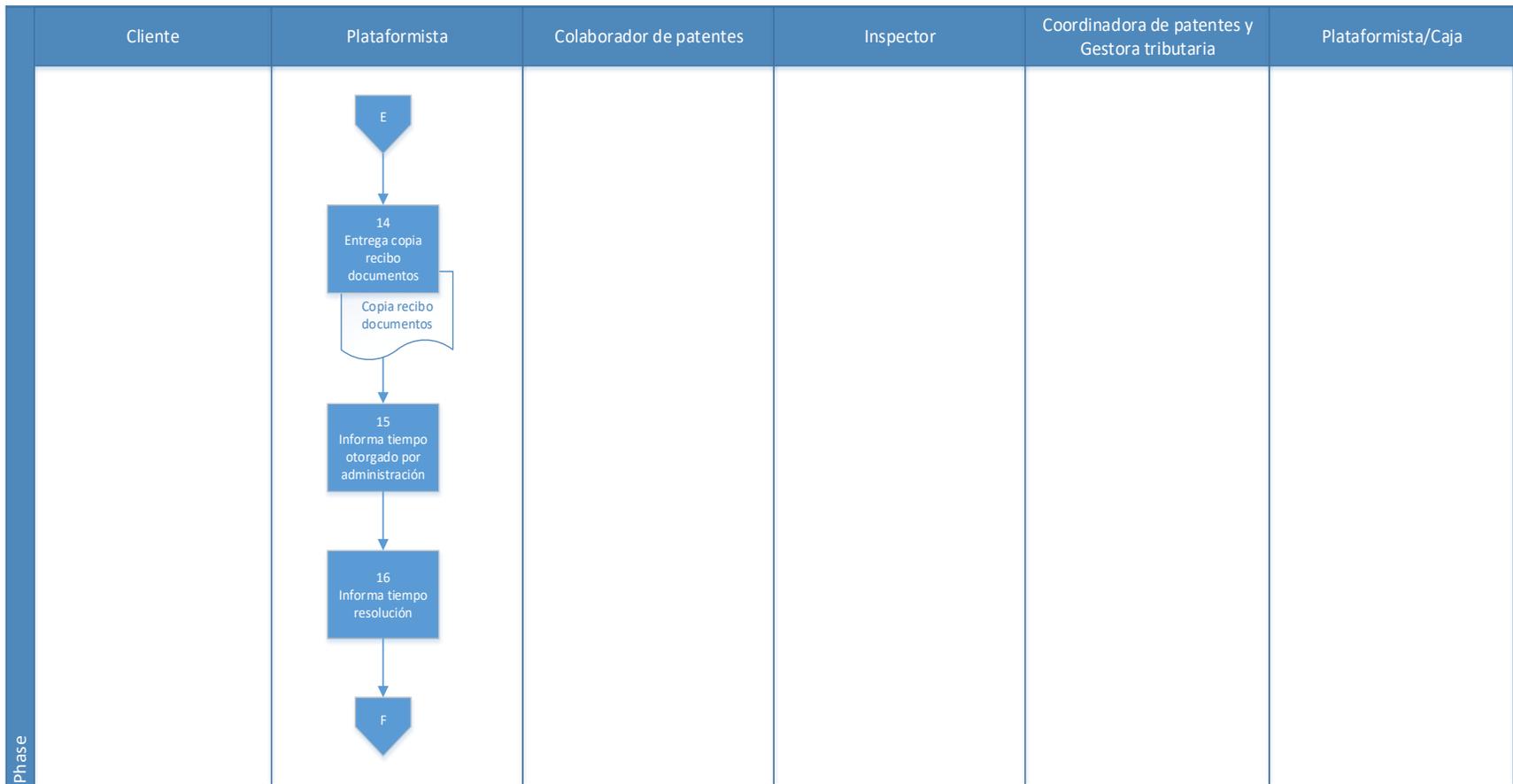


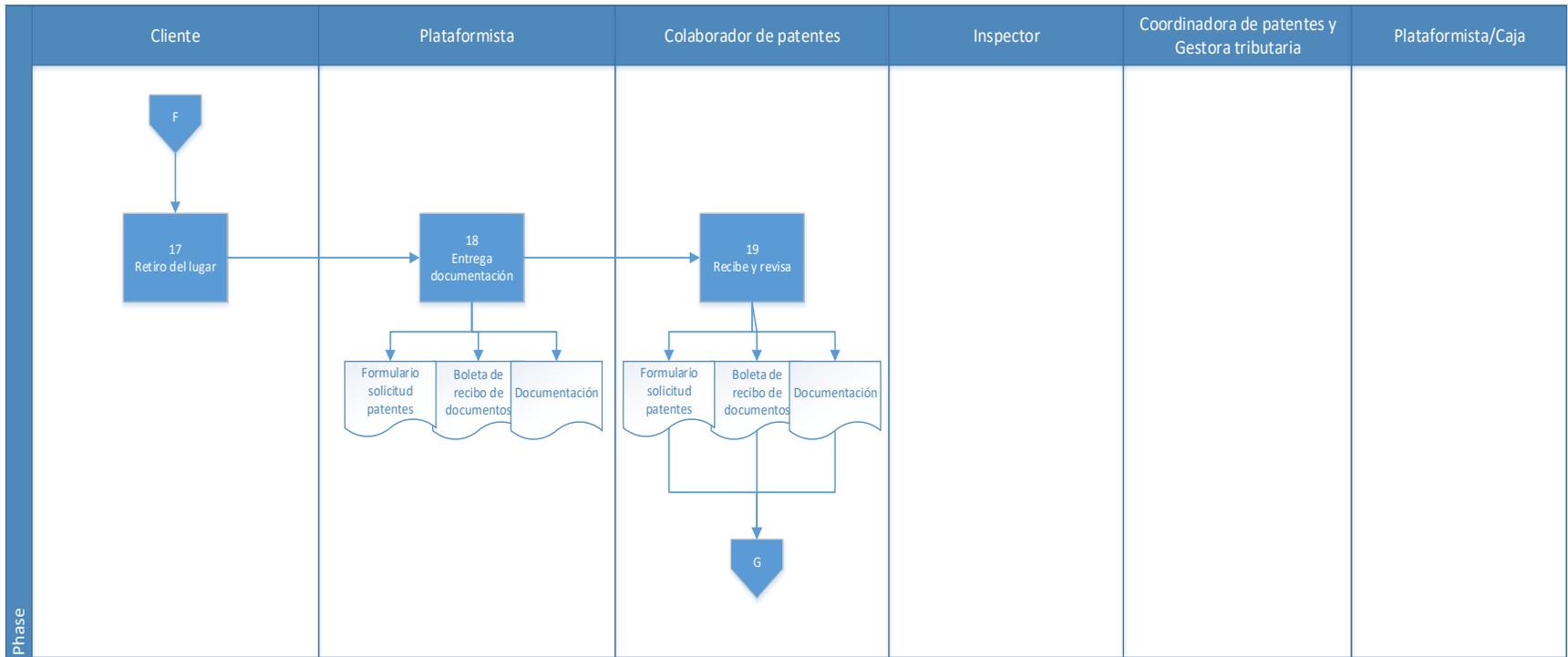


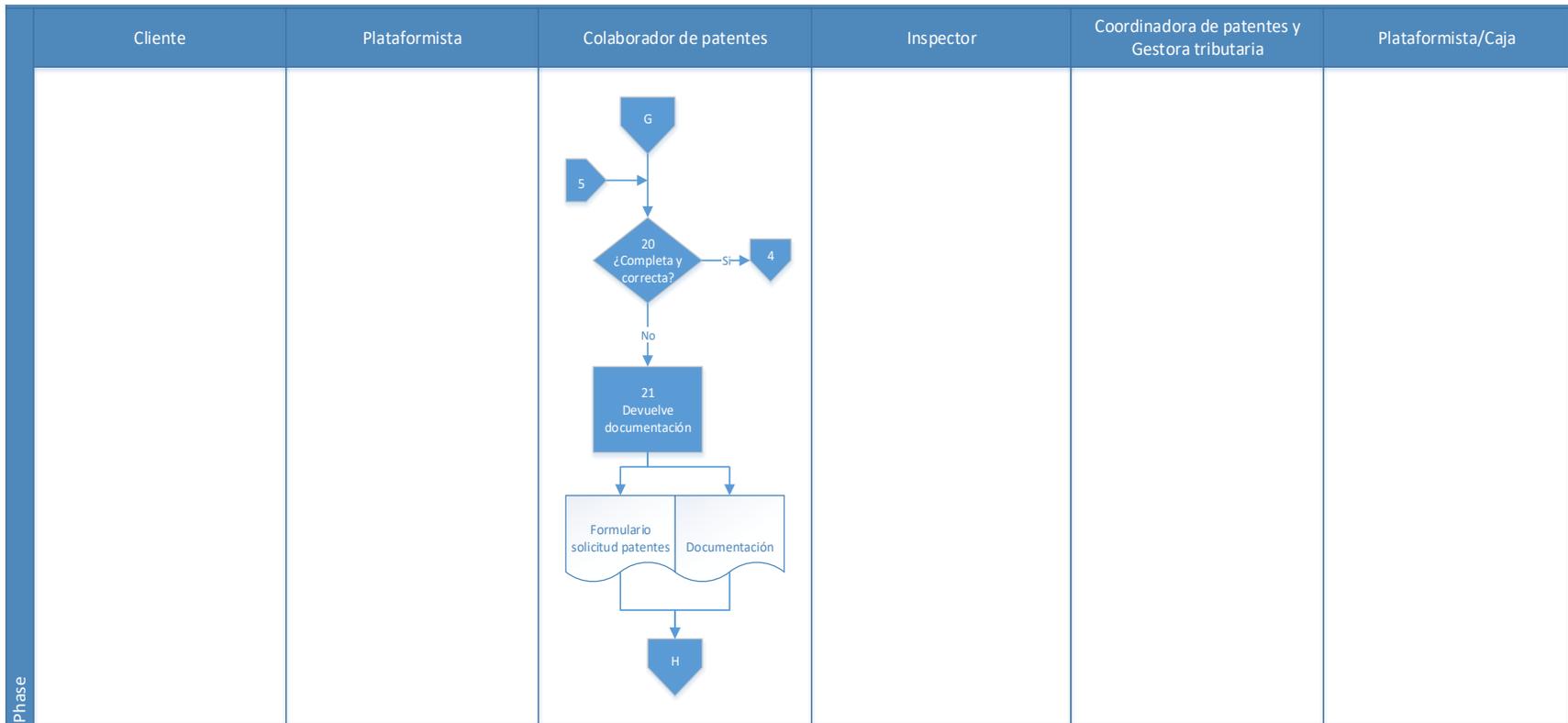




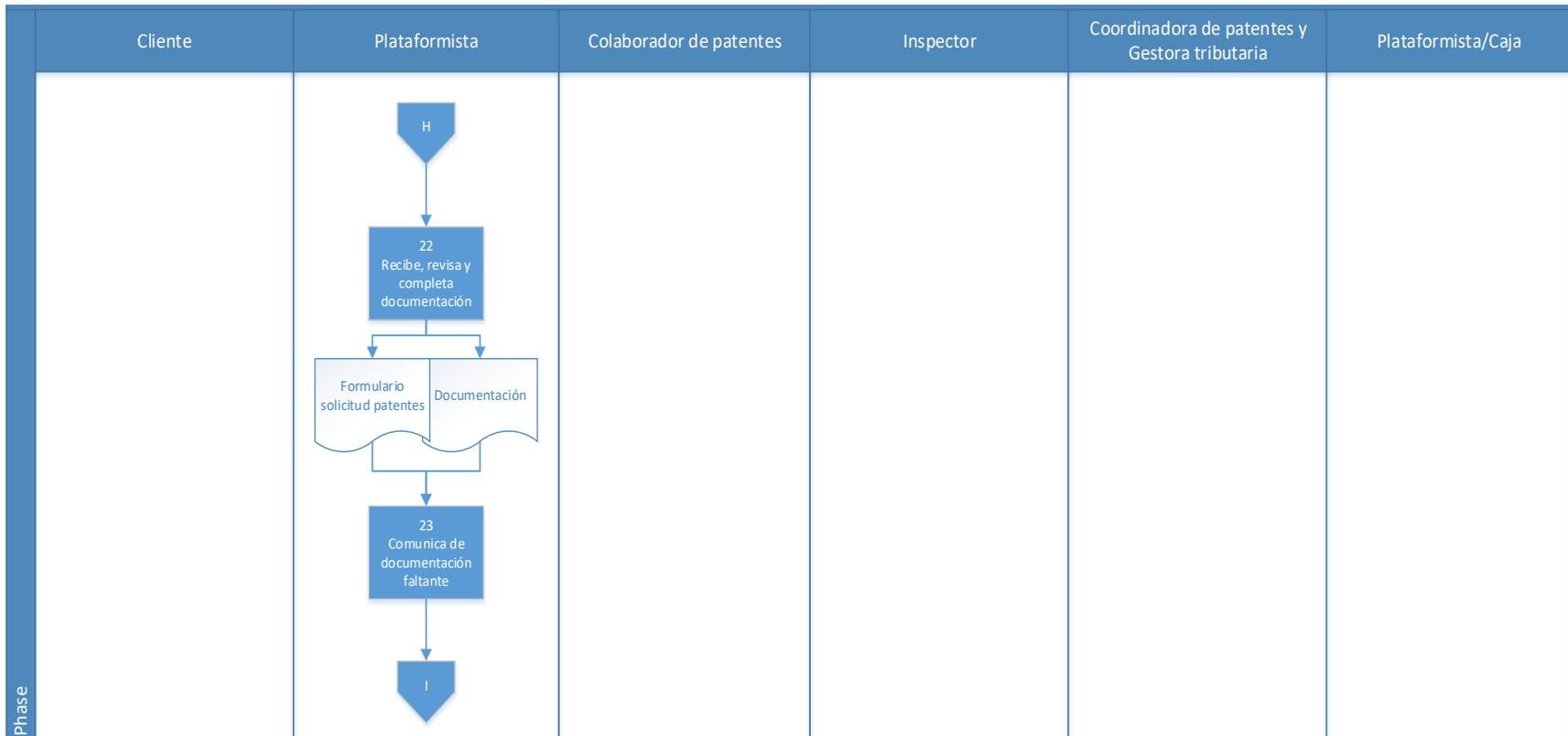
Phase

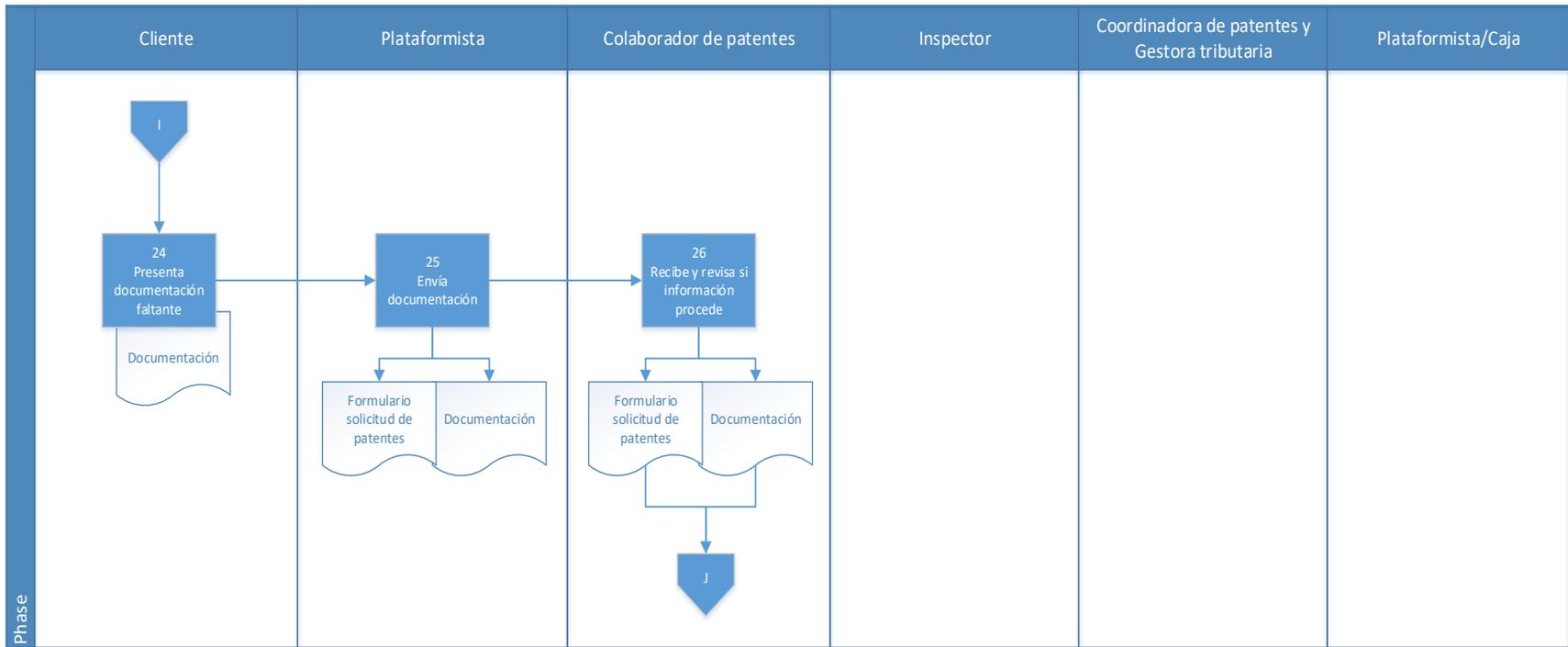


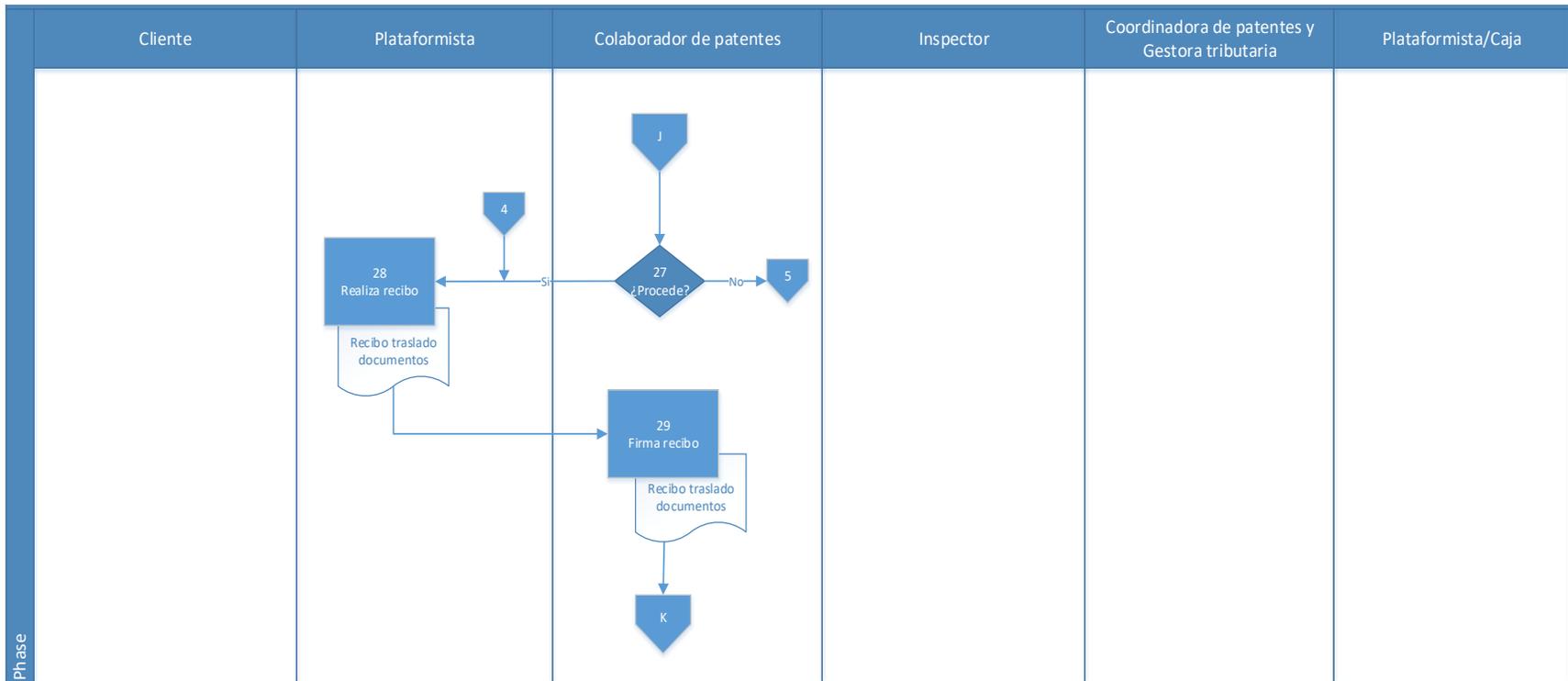


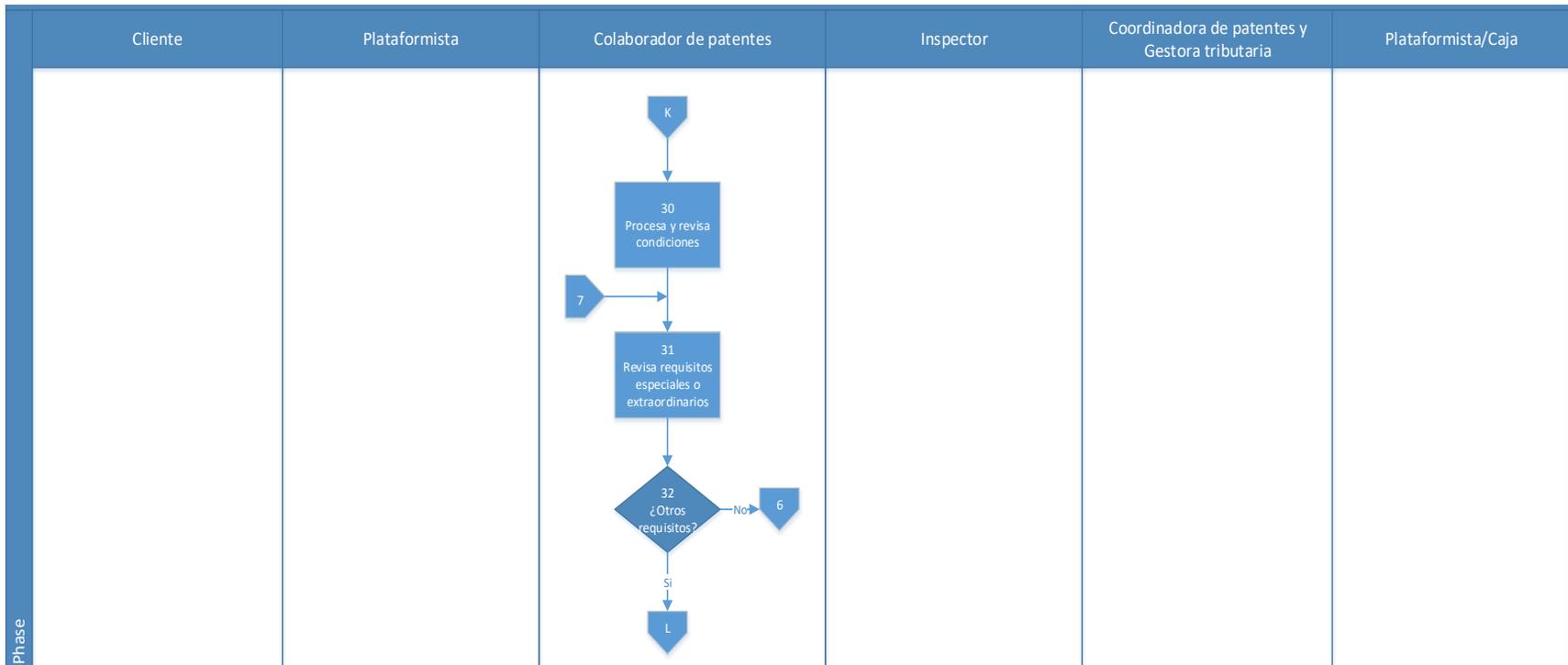


Phase

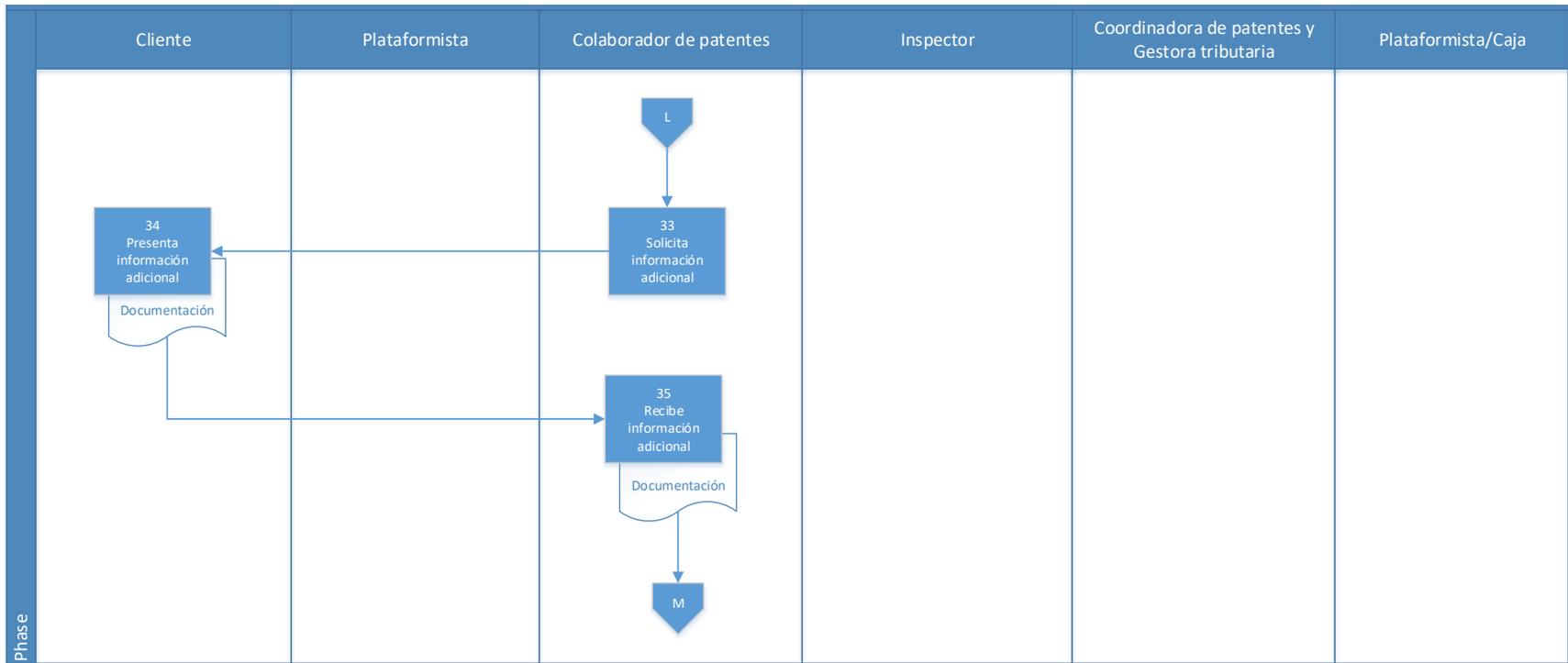


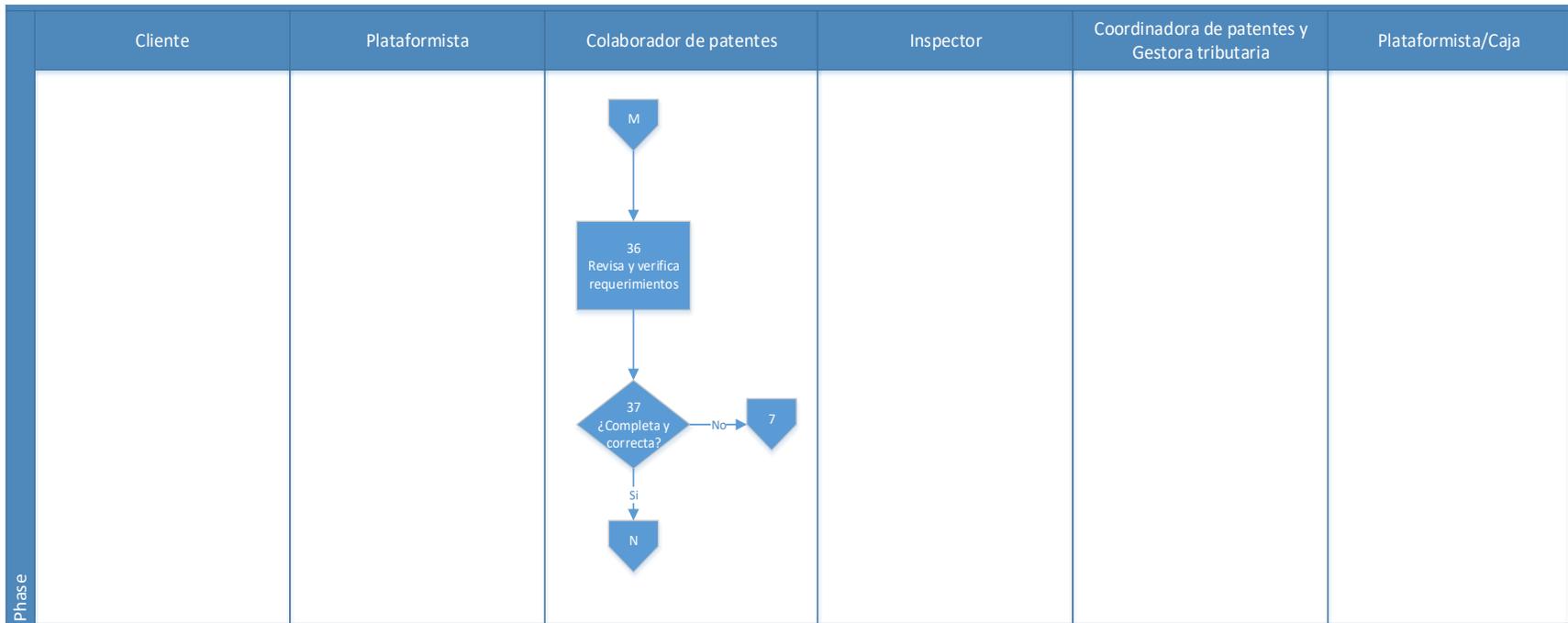


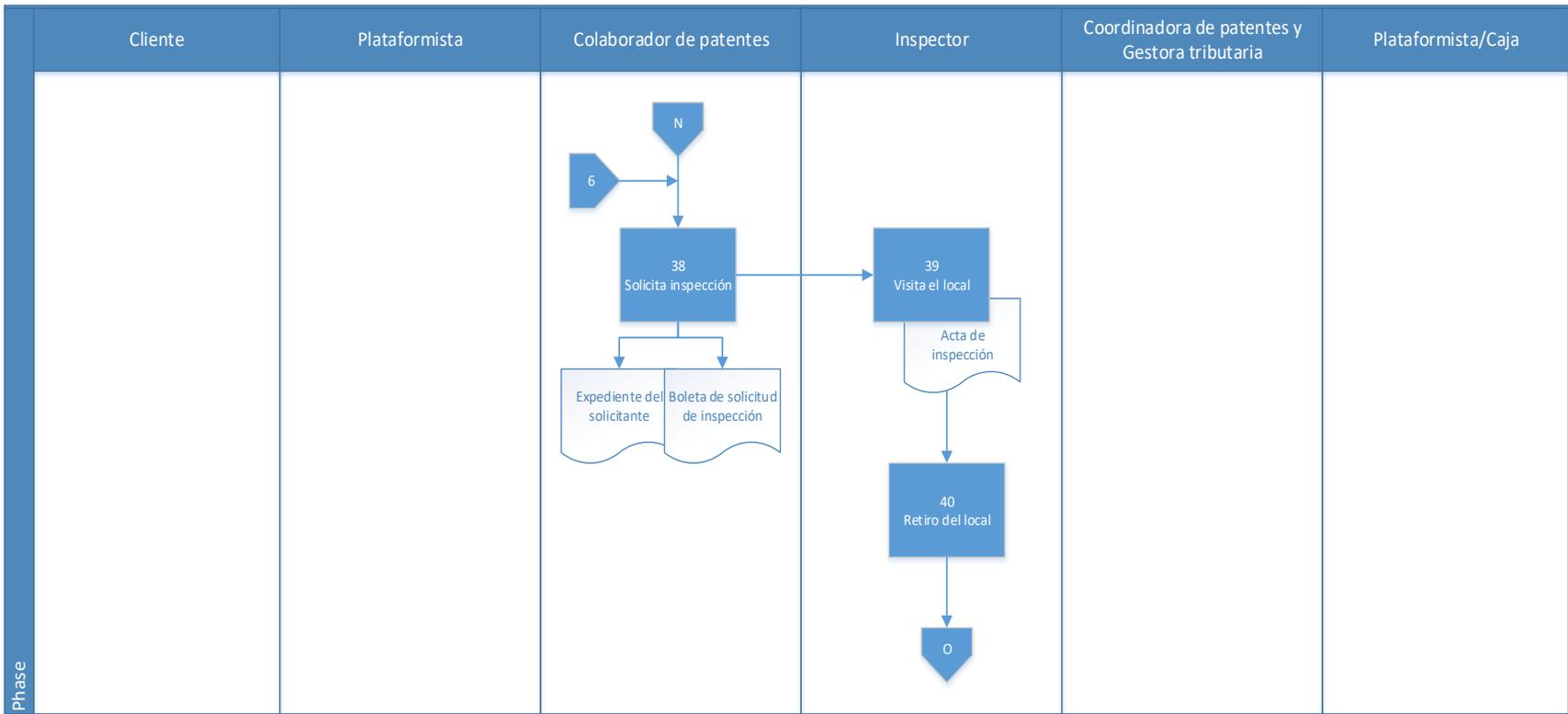


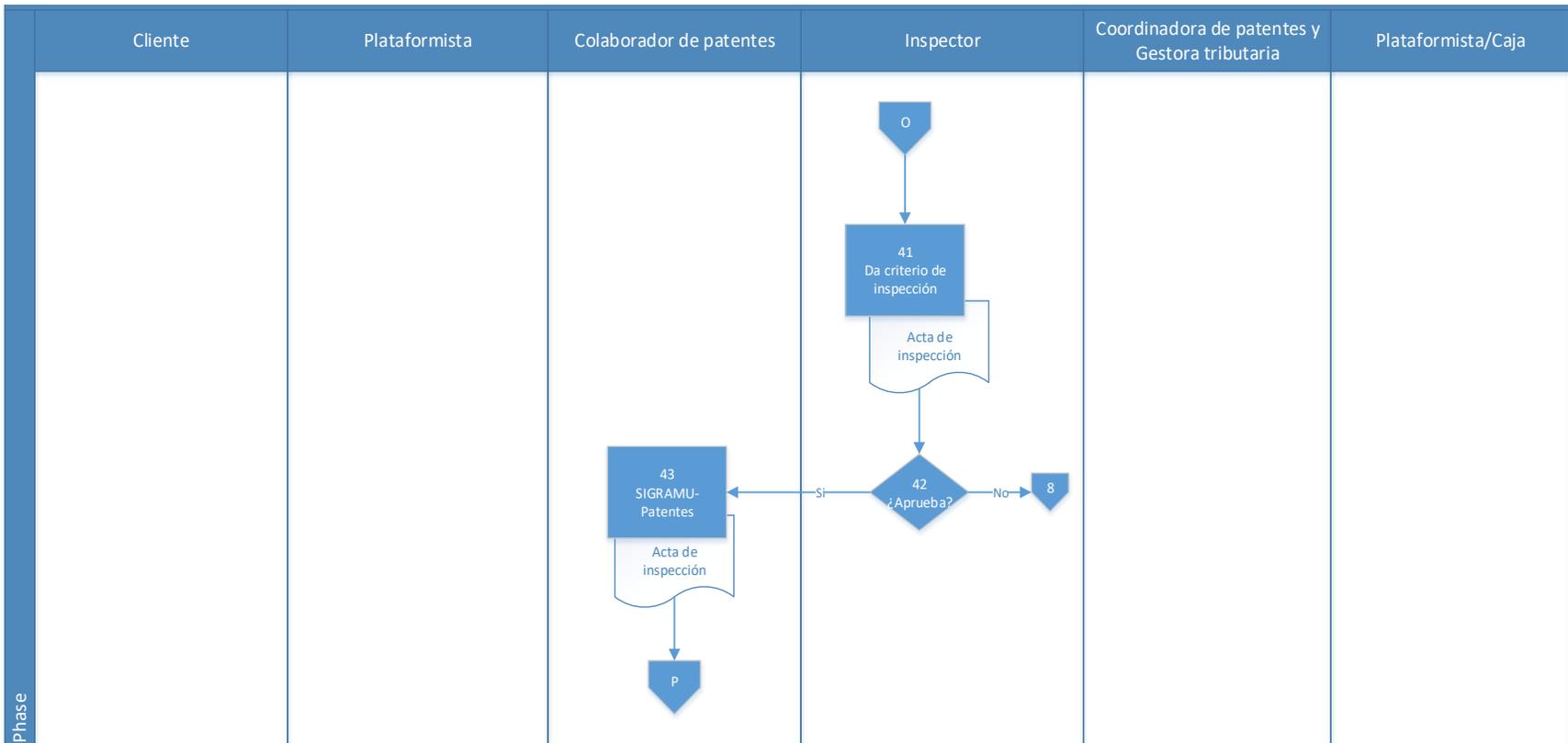


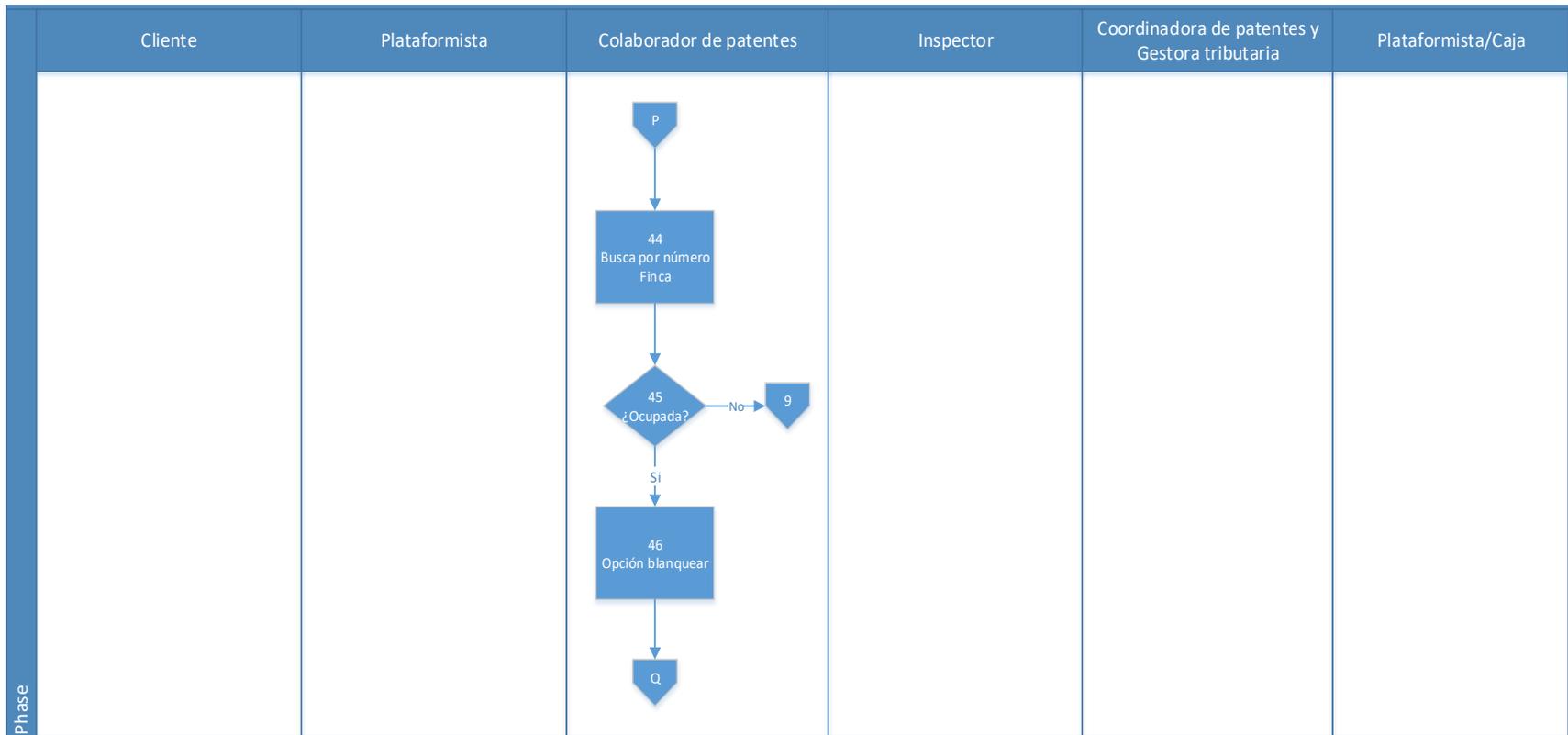
Phase

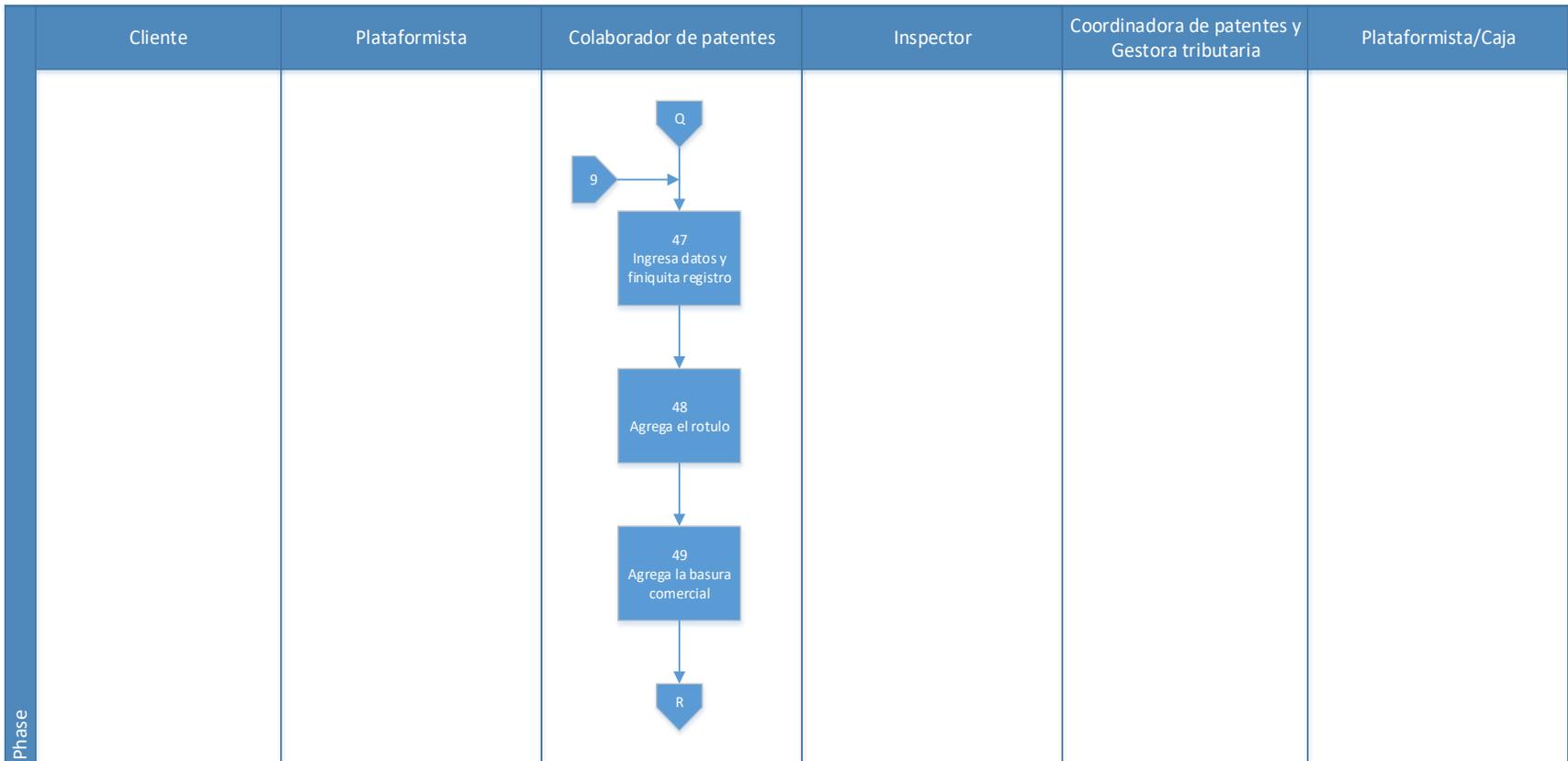


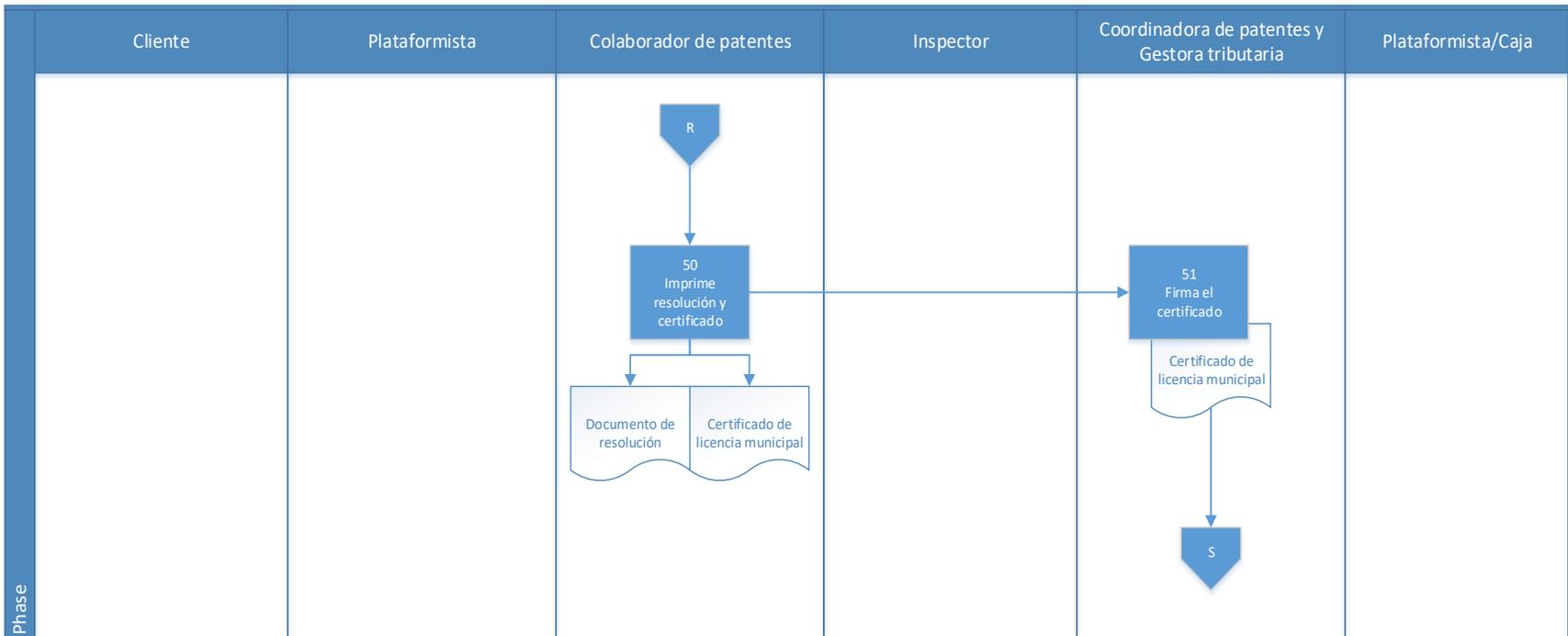




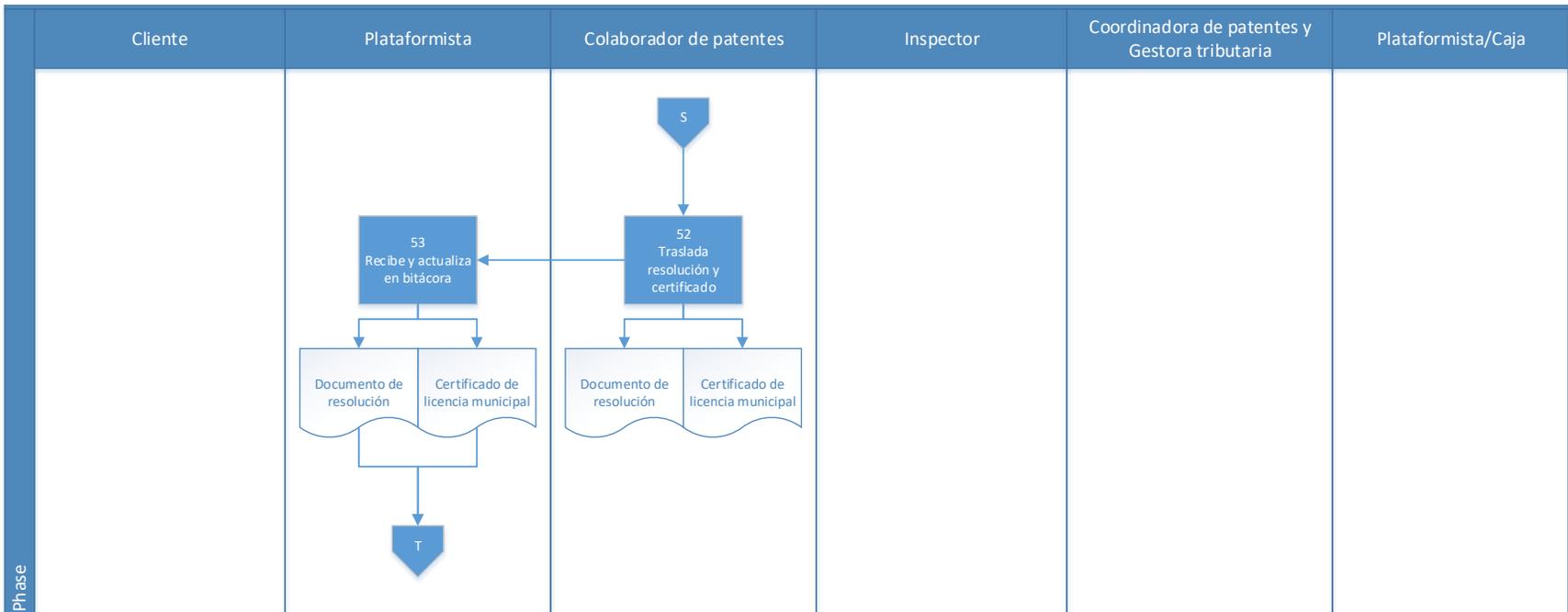




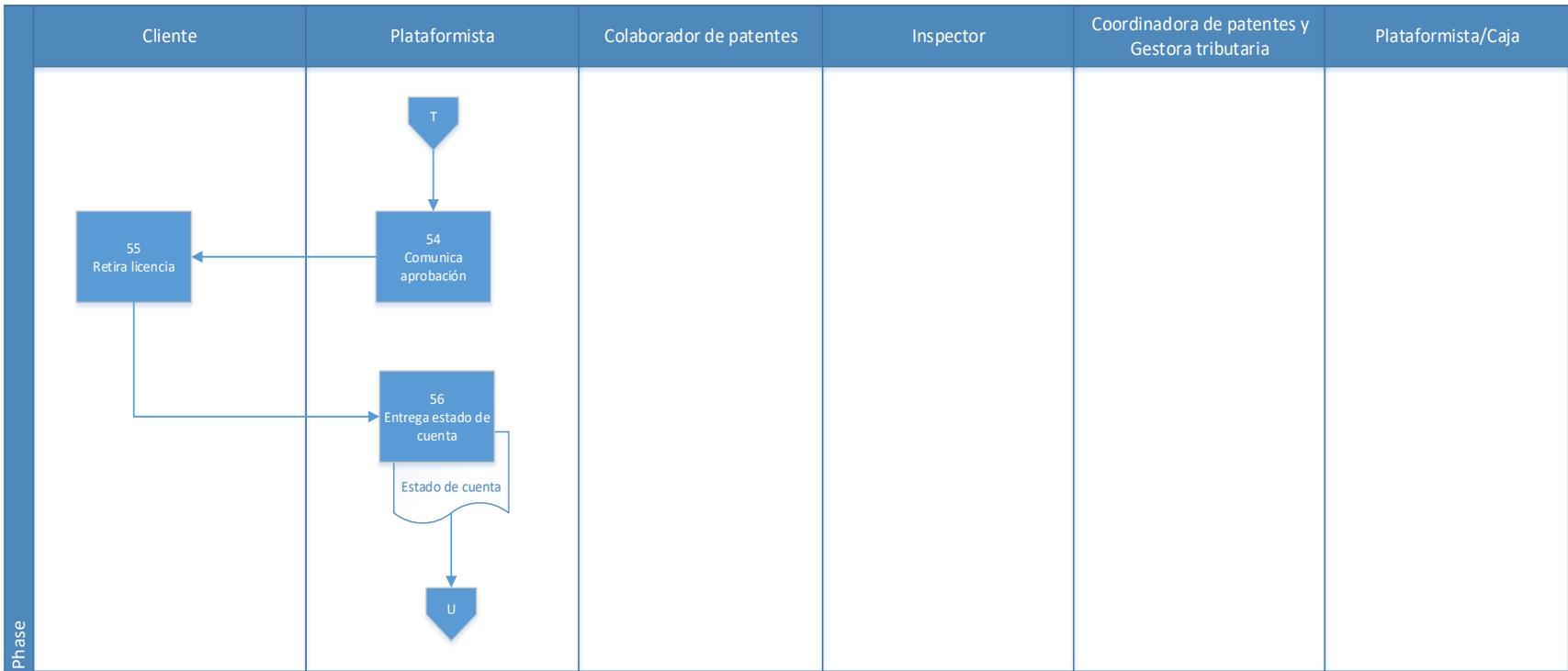




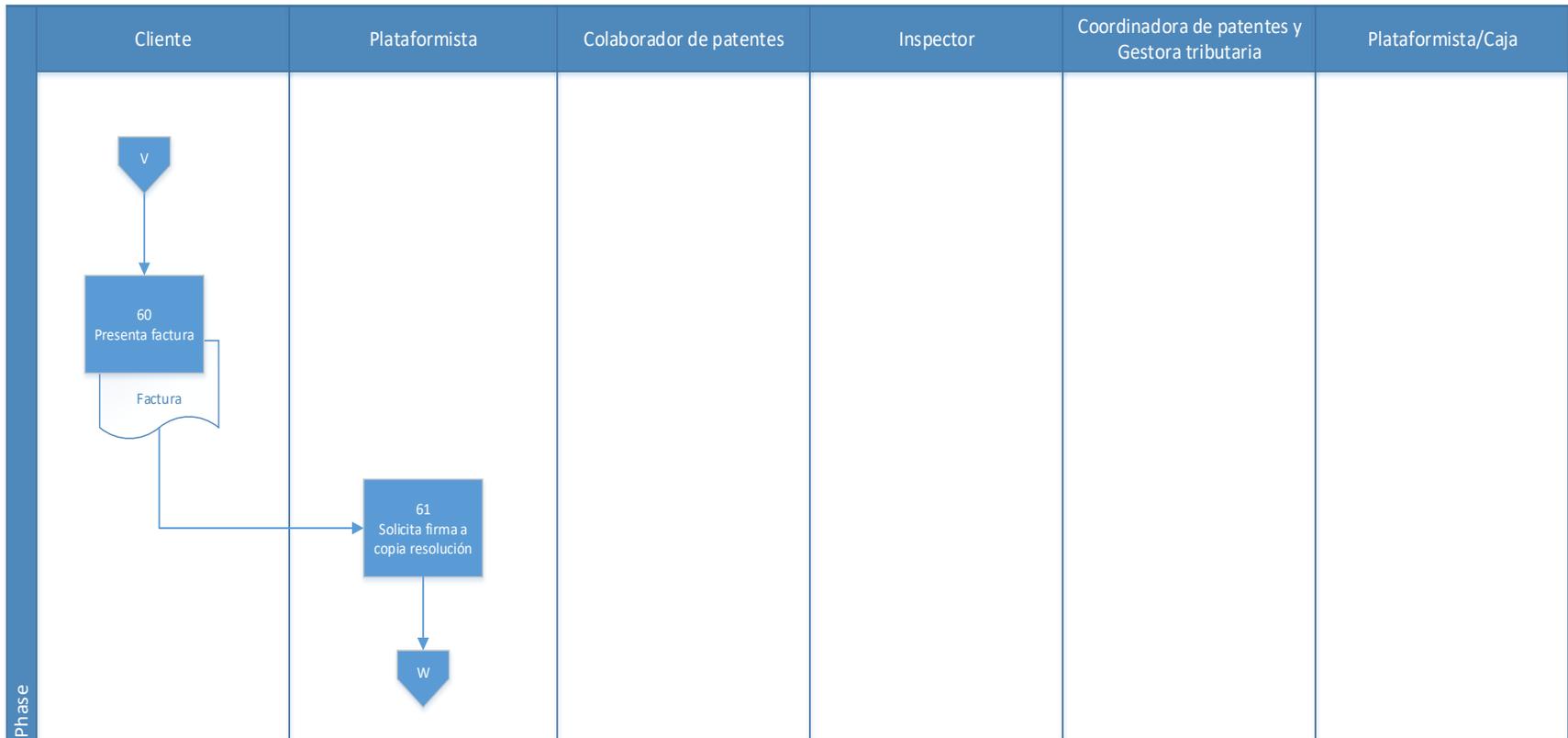
Phase

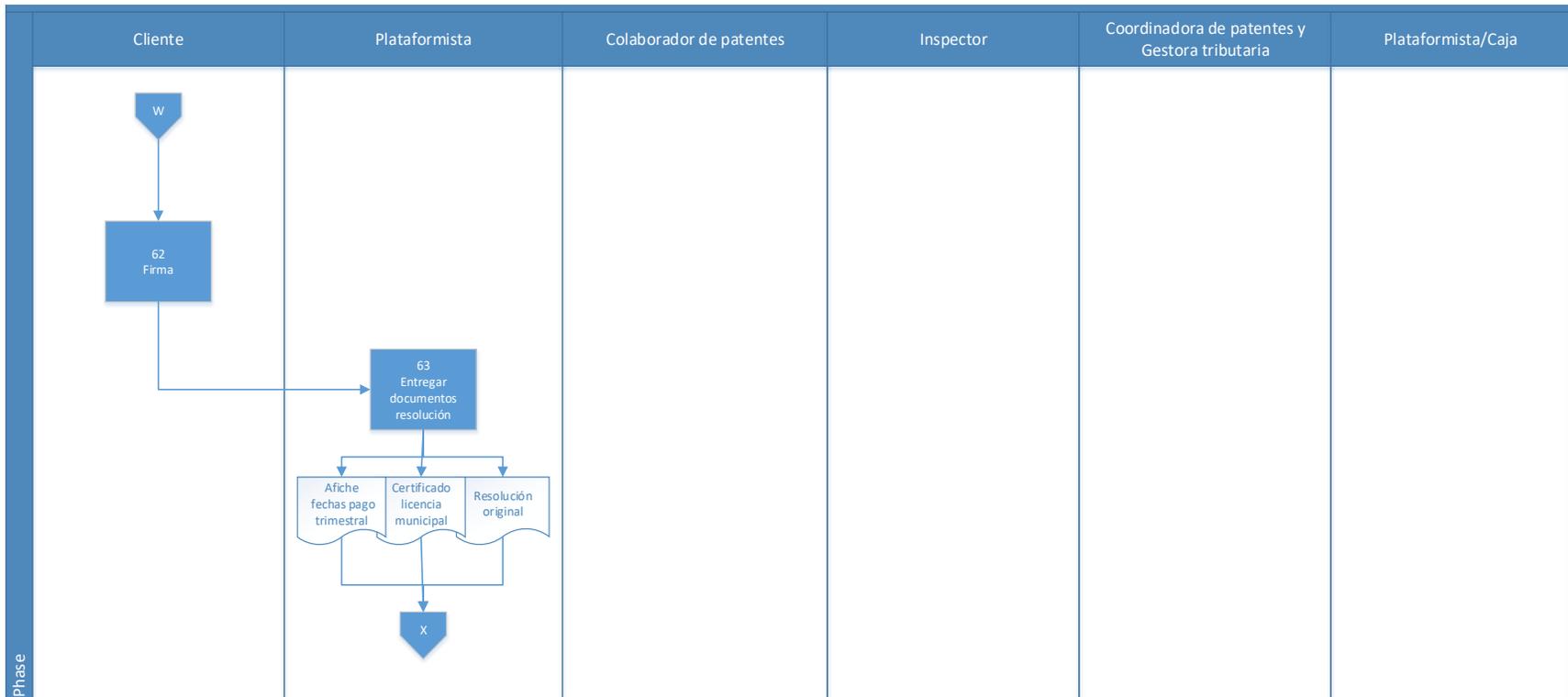


Phase

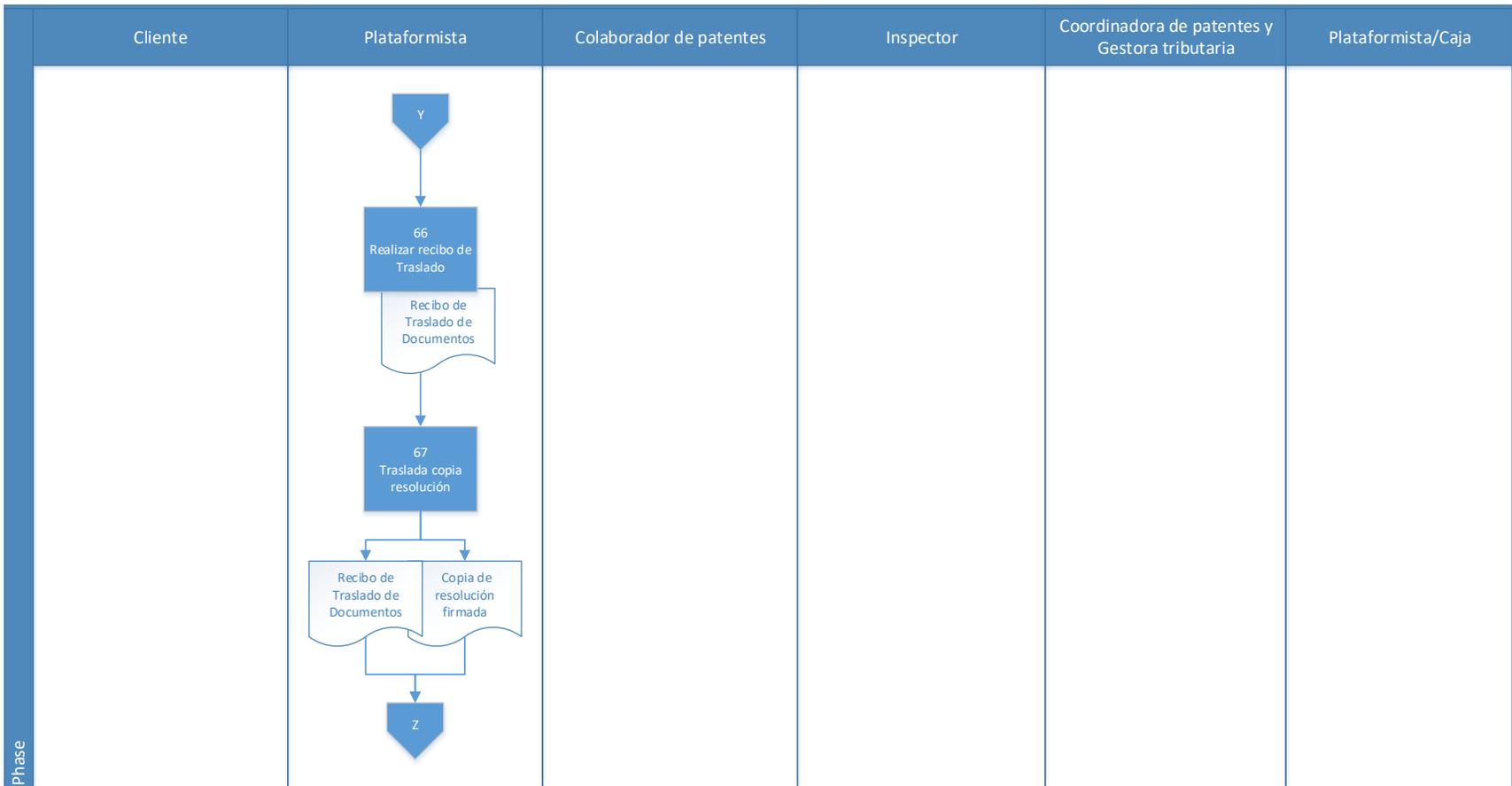




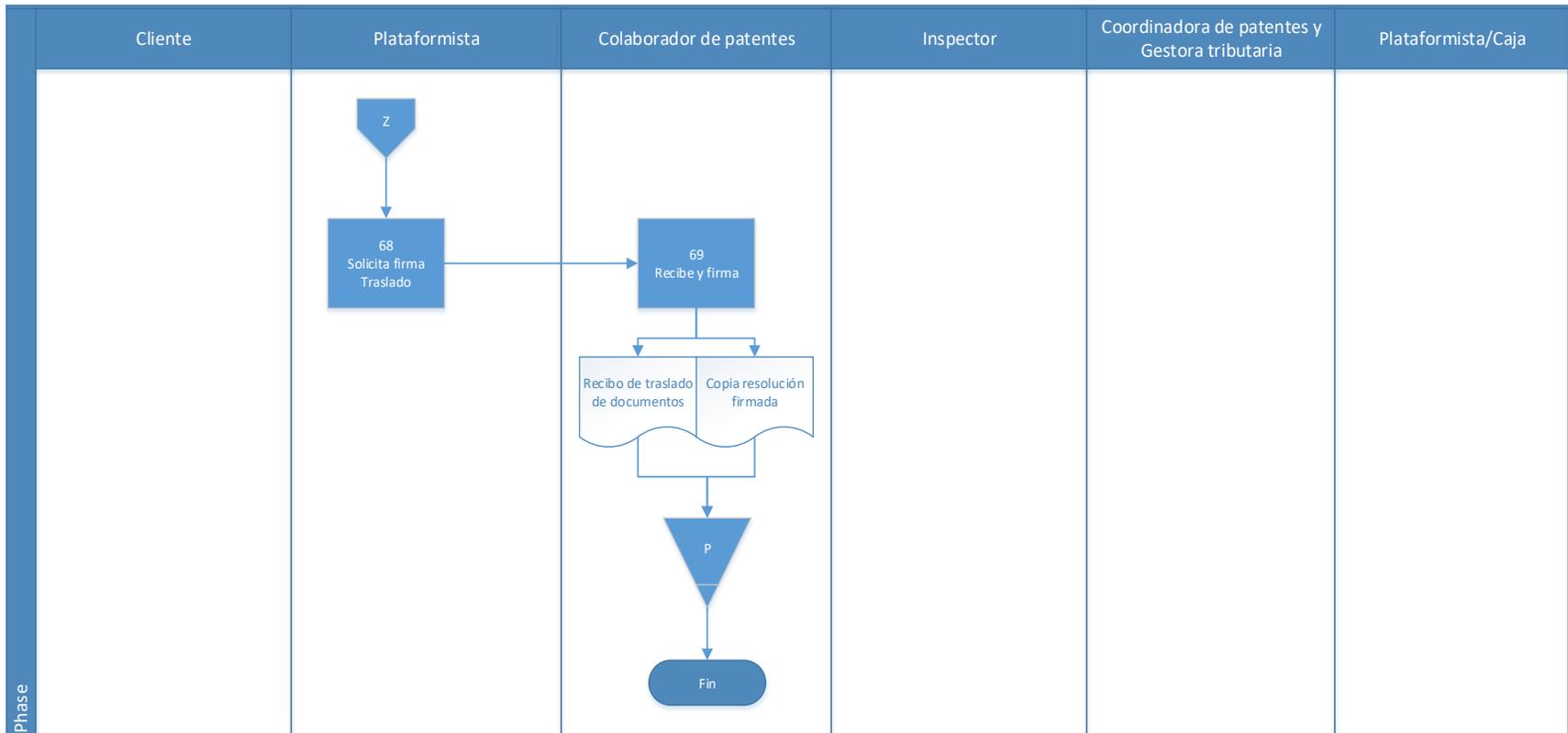








Phase



4.10.1 Análisis del procedimiento de Solicitud Licencias para explotación de minas o canteras

Tabla 4. 11 Análisis procedimiento de Solicitud Licencias para explotación de minas o canteras

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	La recepción de la documentación se está realizando tanto en el área de patentes como en la plataforma de servicios. El resto del procedimiento se lleva a cabo únicamente en el área de patentes y se aprueba o se firma como autorización en la oficina de Gestión tributaria.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Se lleva a cabo cuando alguna persona se presente con una solicitud de patente para explotación minera.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	Un plataformista, gestora tributaria, el asistente y coordinadora de patentes. No siempre se ve involucrado un plataformista, ya que no se sigue específicamente el orden y procedimiento descrito en el procedimiento existente.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	Se está recibiendo la documentación y las solicitudes tanto en la plataforma de servicios como en el área de patentes, misma unidad que recibe, revisa y analiza la información para determinar si cumple con los requisitos para otorgar la patente, en el caso de ser aprobada se debe firmar por la coordinadora del área de patentes y la gestora tributaria.

4.10.2 Conclusiones del análisis del procedimiento

Actualmente solo se encontraba un tajo en la zona, cuyo patentado decidió no renovar la concesión de explotación con el MINAE a consecuencia de esto canceló la respectiva patente municipal; por lo que la solicitud de una licencia de este tipo se maneja

de igual manera que la solicitud de una patente normal y de igual manera el cobro del tributo.

4.10.3 Recomendaciones del análisis del procedimiento

Es importante sacar el debido aporte de este tipo de licencias ya que es explotación de fincas y destrucción del paisaje, por tal motivo se recomienda reestructurar el procedimiento añadiendo los diferentes métodos y cobros realizados en Municipalidades como la de Pérez Zeledón donde la explotación de esta actividad es más común. Además de implantar en el reglamento de patentes o de cobro los distintos tipos de cobros realizados a la actividad en específico, como por ejemplo los estipulados en el “Reglamento para el cobro del impuesto a la explotación de los recursos mineros en el cantón de Pérez Zeledón y de patentes de explotación de concesiones en canteras, cauces de dominio público, lavaderos y placeres”

4.11 Procedimiento de Cobro de pago voluntario de Licencias de minas o canteras

A-) Introducción

La Municipalidad de El Guarco cuenta con un único tajo por lo cual no es muy común las gestiones de este tipo. Y su patentado desistió de renovar la concesión a partir del mes de agosto.

B-) Objetivo

Hacer el cobro respectivo de los contribuyentes que se presentan a cumplir con el pago de las obligaciones adquiridas con la patente de minas o canteras.

C-) Alcance

Involucra al plataformista quien recibe el pago de las obligaciones.

D-) Responsables

- Plataformista que se encarga específicamente de la facturación y eventualmente otro plataformista que se asignó en refuerzo en caso de las largas filas.
- Eventualmente se puede ver involucrado la coordinadora o asistentes de cobro administrativo.

E-) Normas y Políticas

Reglamento de la Ley N° 9237 Impuestos municipales del Cantón de El Guarco.

F-) Formularios o documentos de trabajo

- Factura
- Formulario de arreglo de pago, anexo 2.

G-) Recursos Tecnológicos

Sistema Grafico Municipal (SIGRAMU).

H-) Definiciones

No hay definiciones ni codificaciones en la unidad

I-) Descripción de actividades

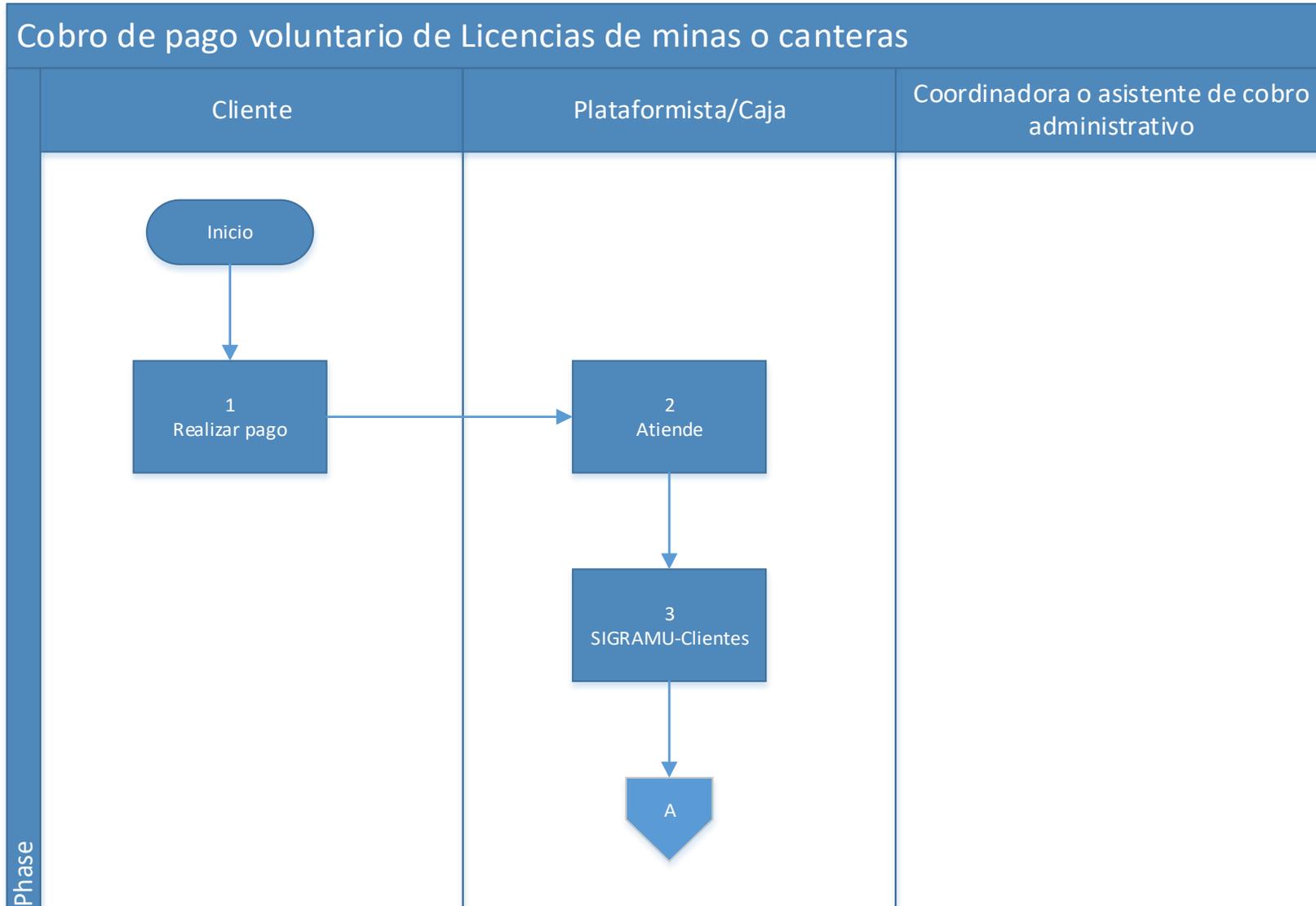
La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

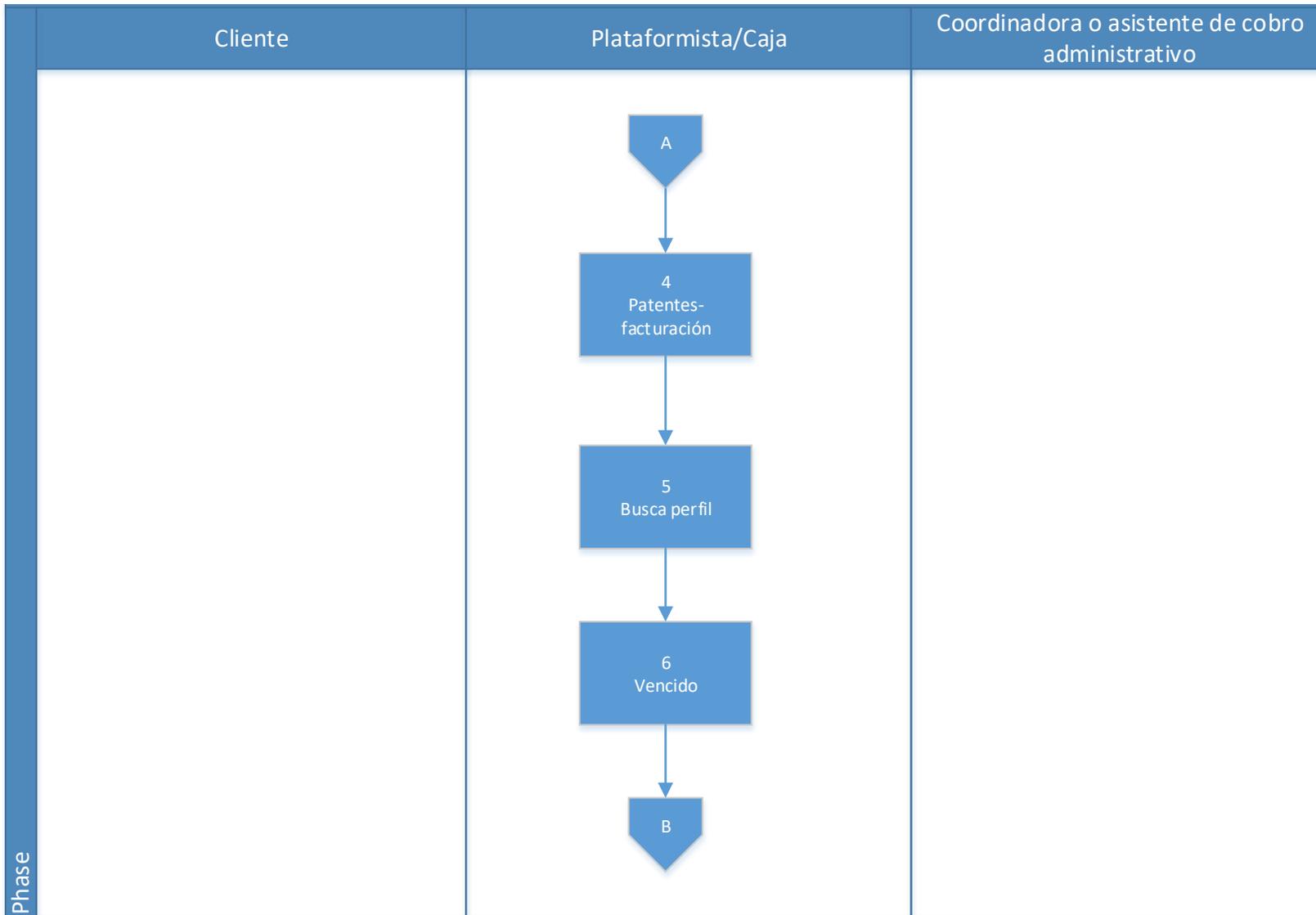
Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	
1	Asiste a realizar pago de la patente.	Cliente
2	Recibe y atiende la solicitud del cliente.	Plataformista
3	Ingresar al SIGRAMU al módulo "Clientes"	
4	Ingresar al módulo de "patentes" y selecciona "facturación"	
5	Ingresar número de cedula del cliente, para buscar el perfil del cliente.	
6	Selecciona la opción "Vencido" para conocer el monto adeudado, cuantos trimestres debe, entre otros.	
7	Verifica monto del pago con el sistema y con el contribuyente.	
8	¿El cliente desea cancelar todo o solo una parte? NO. Paso No. 9 SI. Paso No. 15	
9	Dirige al cliente al área de cobro administrativo a realizar un arreglo de pago.	
10	Asiste al área de cobro administrativo a realizar el arreglo de pago	Cliente
11	Otorga boleta de arreglo de pago con los acuerdos realizados	Coordinadora o asistentes de Cobro Administrativo

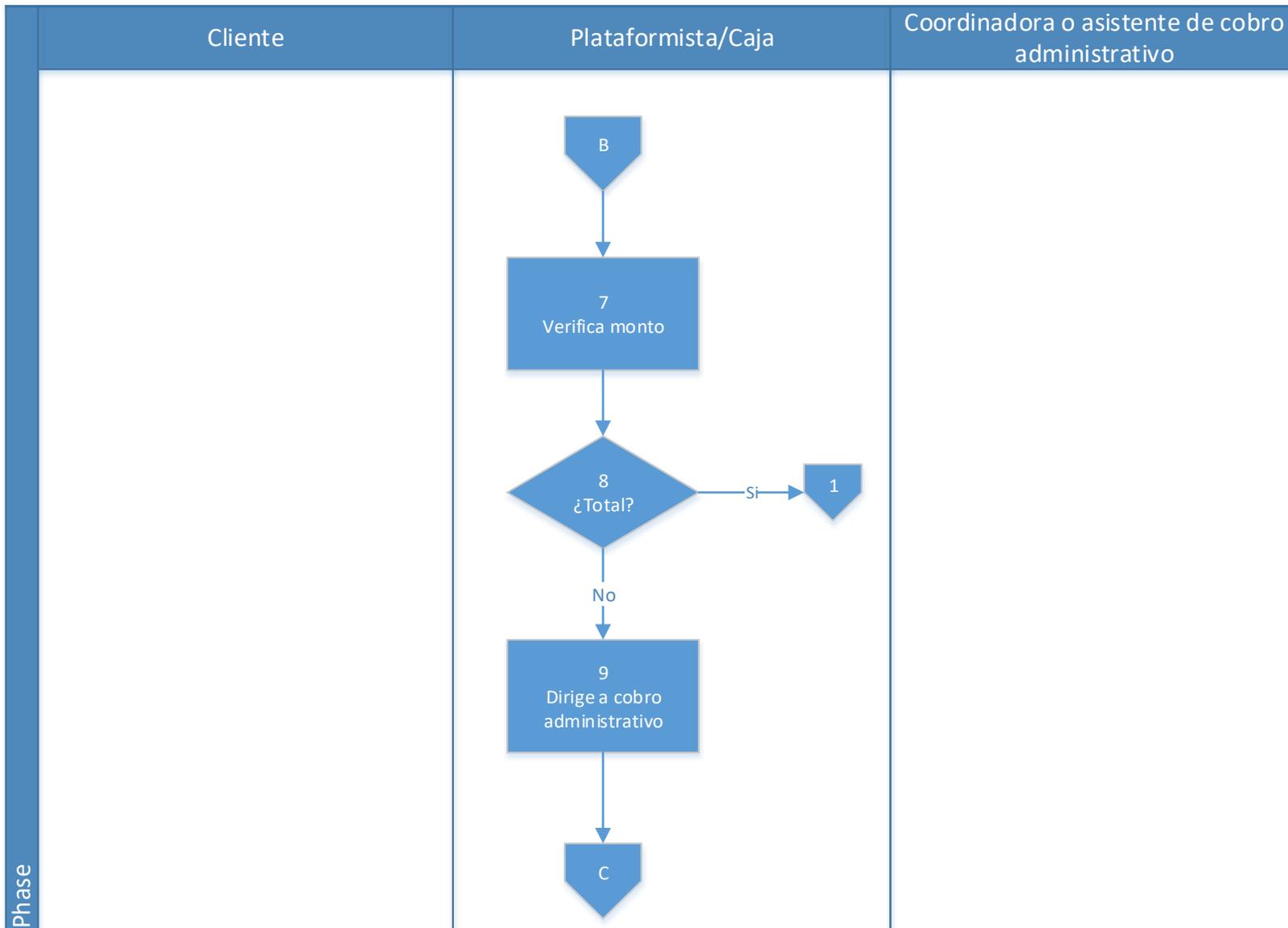
12	Presenta en cajas con boleta de arreglo de pago.	Cliente
13	Verifica boleta de arreglo de pago, monto acordado pagar.	Plataformista
14	Recibe el dinero o medio de pago.	
15	Ingresa al SIGRAMU al módulo "Clientes"	
16	Ingresa al módulo de "patentes" y selecciona "facturación"	
17	Ingresa número de cedula del cliente, para buscar el perfil del cliente.	
18	Selecciona la opción "Vencido" para que el sistema despliegue los trimestres o montos adeudados.	
19	Modifica en el sistema los trimestres o monto a pagar, señalado en la boleta de arreglo de pago.	
20	¿Pago con efectivo o tarjeta? NO. Paso No. 21 SI. Paso No. 22	
21	Realiza el cobro en datafono	
22	Ingresa el dinero en la caja registradora.	
23	Otorga cambio, si el pago fue en efectivo.	
24	Toma la factura que expulsó la máquina y la entrega al cliente.	
25	Retira del lugar con la factura de pago y boleta de arreglo de pago.	
26	Archiva o guarda los rollos de facturación utilizados en la maquina facturadora, como comprobante, al final del día.	Plataformista

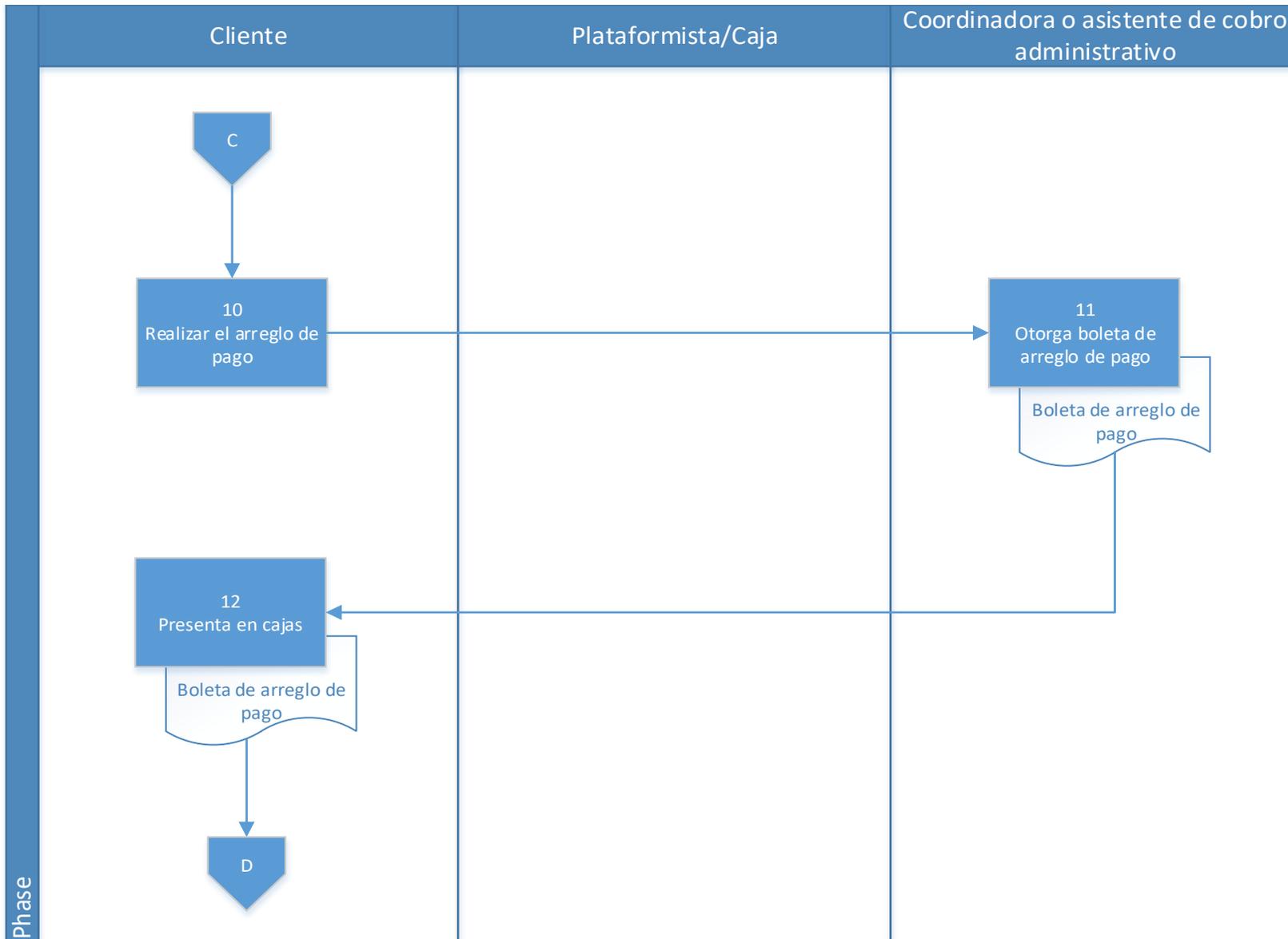
	Fin	
--	-----	--

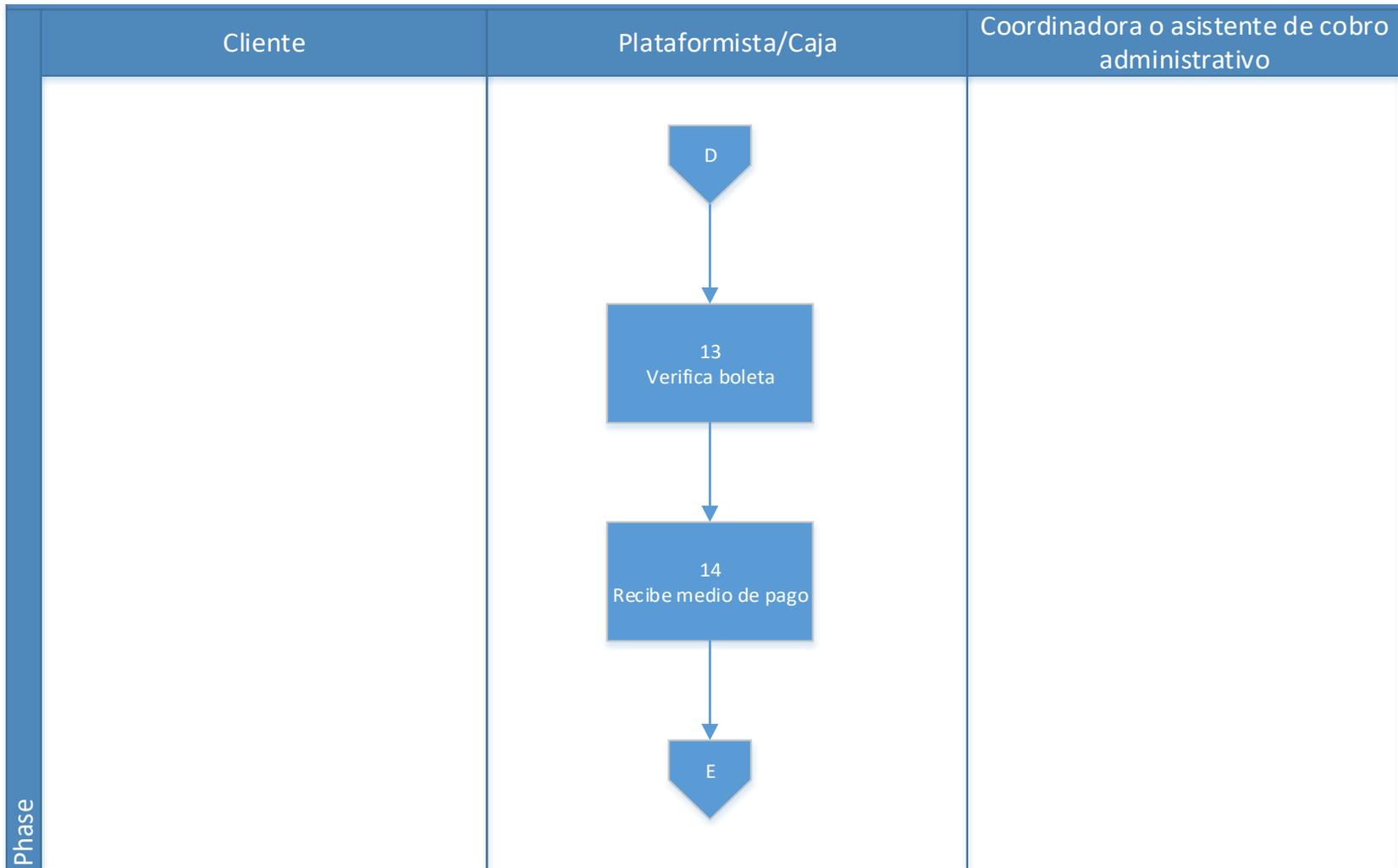
J-) Diagrama de Flujo

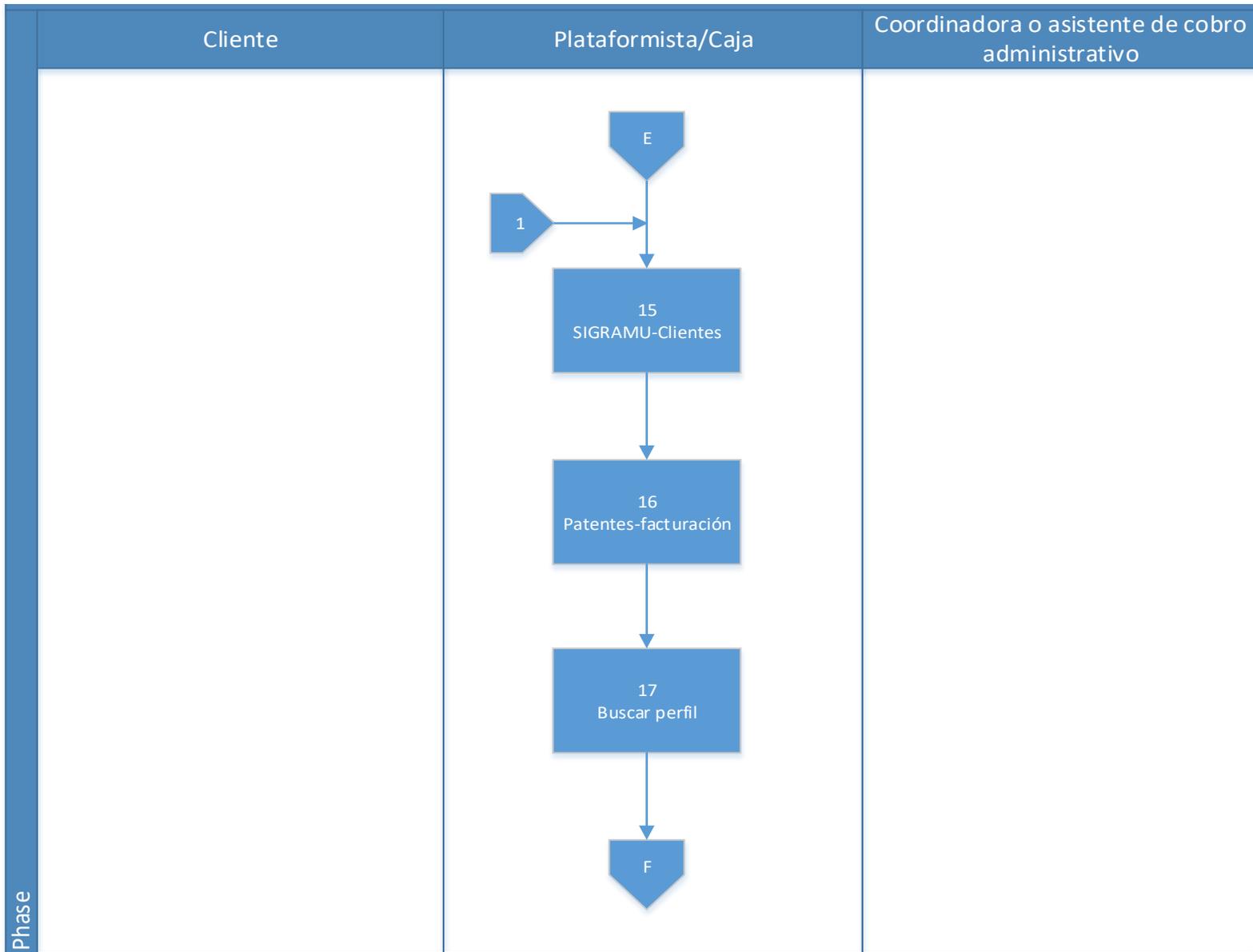




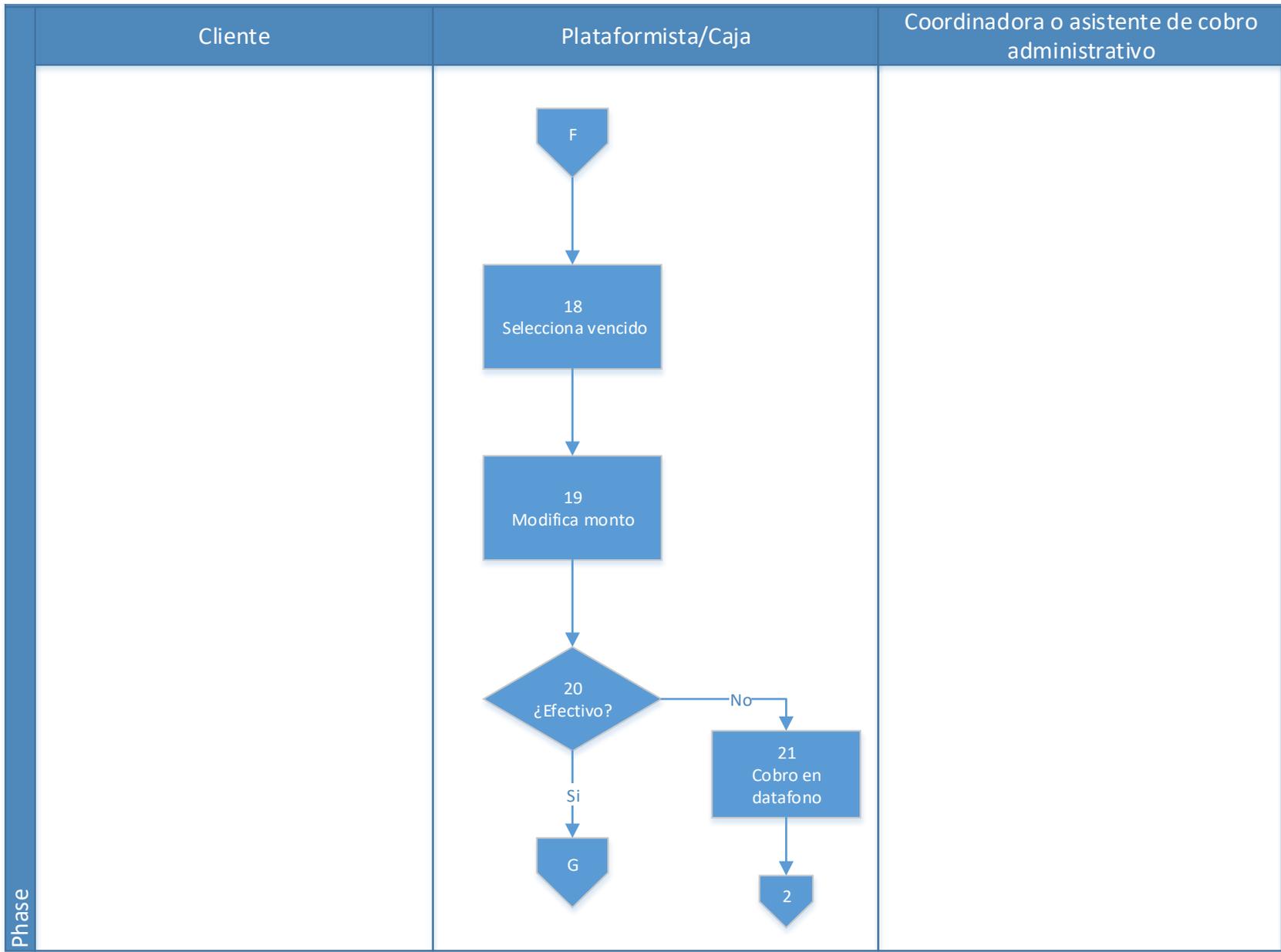


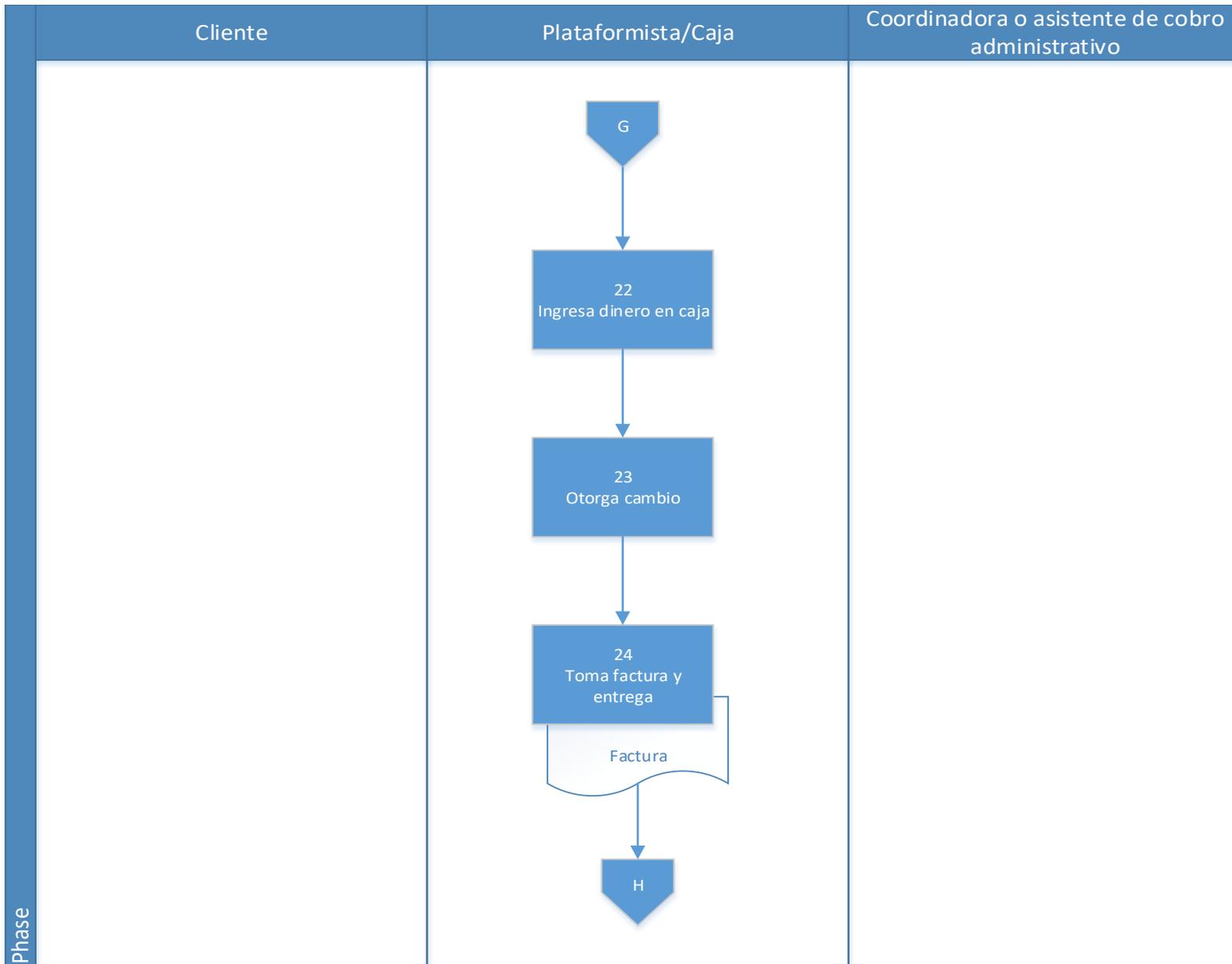




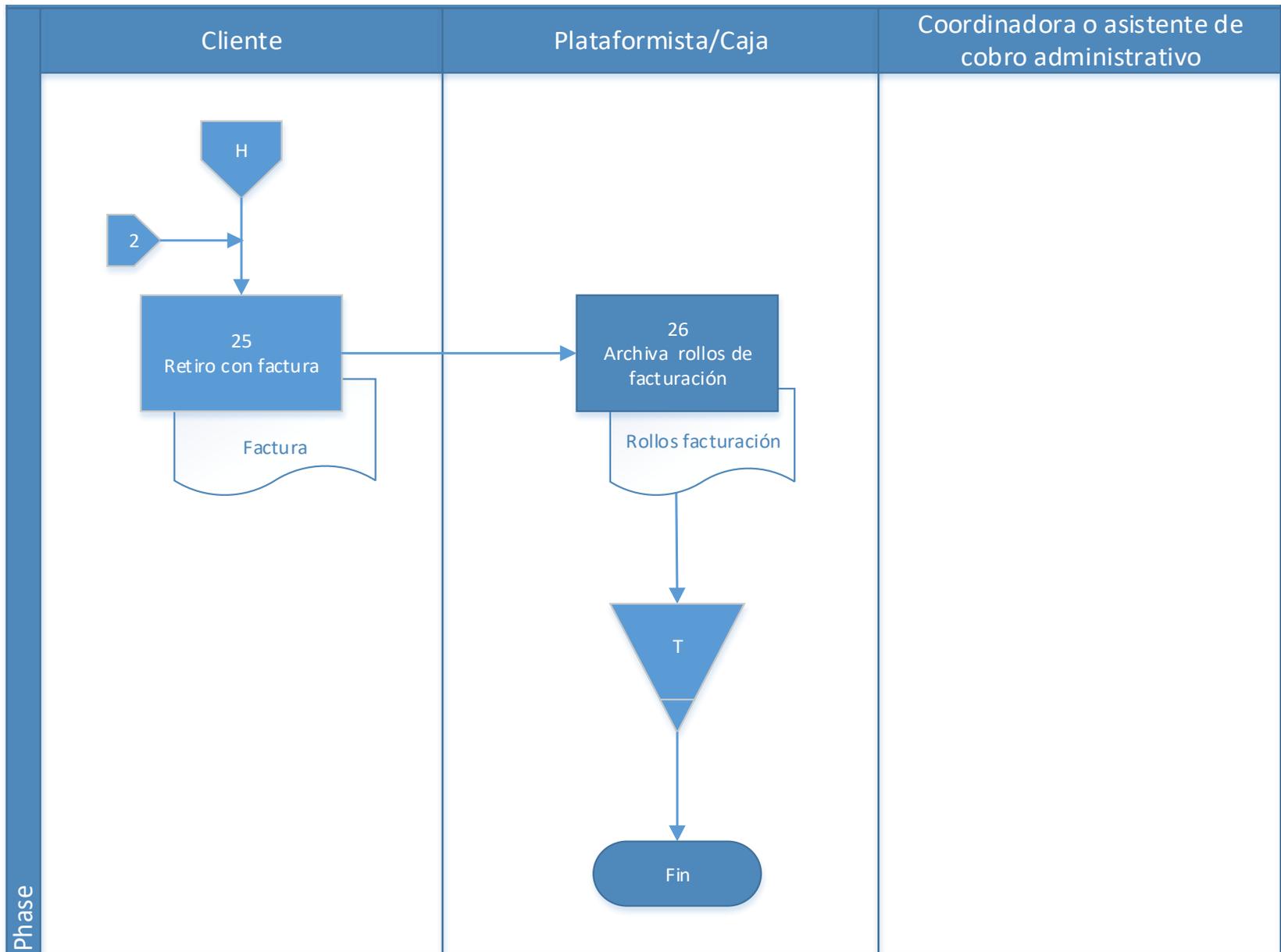


Phase





Phase



Phase

4.11.1 Análisis del procedimiento de Cobro de pago voluntario de minas o canteras

Tabla 4. 12 Análisis procedimiento de Cobro de pago voluntario de minas o canteras

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	El procedimiento se desarrolla en la Plataforma de Servicios.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Cada vez que se presente un contribuyente a realizar su pago, lo cual es diario.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	Un plataformista que se asignó específicamente para realizar la facturación y eventualmente otro plataformista que se designó en refuerzo en caso de las largas filas. Eventualmente se puede ver involucrada la coordinadora o asistentes de cobro administrativo.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	En la plataforma de servicios se realiza el proceso de facturación cuando el contribuyente se apersona a pagar.

4.11.2 Conclusiones del análisis del procedimiento

Este procedimiento se realiza de la misma manera que cualquier cobro de tributo, diferenciados en el sistema únicamente.

4.11.3 Recomendaciones del análisis del procedimiento

No se tiene recomendaciones en este procedimiento, ya que anteriormente se denotaron algunos detalles de este, y se destaca el hecho que ya se cuente con pagos en línea ya que es un medio que facilita el pago para muchos contribuyentes y a la vez eficientizar el proceso, ya que este reduce filas para realizar el pago en la Municipalidad.

4.12 Procedimiento de Cobro administrativo morosos de patentados de minas o canteras morosos

A-) Introducción

Con el fin de recuperar la mayor cantidad de recursos financieros de cuentas de morosos sin llegar al punto de prescribir, la recaudación administrativa identificará y rastreará a los contribuyentes que se encuentren pendientes de pago y adicionalmente se les dará seguimiento.

Las patentes para las minas o canteras normalmente llegan al cobro judicial ya que en la Ley N° 9237 de Impuestos municipales del Cantón de El Guarco y su reglamento (Ley de Patentes). Estipula que a los patentados que no cumplan con su deber en el tiempo estipulado, sin necesidad de actuación de la administración tributaria municipal, el pago efectuado fuera de término produce la obligación de pagar un interés corriente, más una multa junto con el tributo adeudado. Y su incumplimiento en el tiempo estipulado, después de dos trimestres morosos, procede al cierre y suspensión de la explotación de los recursos mineros.

B-) Objetivo

Identificar y recuperar la mayor cantidad de obligaciones impositivas pendientes y en atraso.

C-) Alcance

Involucra al área de cobro administrativo.

D-) Responsables

- Asistente de cobro administrativo a cargo de la búsqueda de morosos en patentes y cierres de negocios
- Coordinadora del área de cobro administrativo.

E-) Normas y Políticas

Actualmente no se cuenta con un reglamento de cobro actualizado, se utiliza un reglamento que tiene una antigüedad de aproximadamente 25 años.

F-) Formularios

Expediente para cada caso de morosos con el que se le dará seguimiento de las comunicaciones del pendiente de parte de la Municipalidad.

G-) Recursos Tecnológicos

Sistema Grafico Municipal (SIGRAMU).

H-) Definiciones

Morosos: Se refiere a las personas físicas o jurídicas que no han cumplido con el pago de sus obligaciones en el tiempo estipulado.

Aparte del término de los morosos, la unidad en la que se desarrolla el procedimiento no maneja definiciones específicas del área ni vocabulario técnico o metalenguaje. Entre la unidad se utilizan términos informales como:

- Barridas: que hace referencia a la revisión manual en el sistema de todos los poseedores de licencias o patentes, con el fin de encontrar morosos, personas con cuotas atrasadas, con arreglos de pagos incumplidos, pronto a vencer, entre otros.
- Y dispersos: personas se encuentran distanciadas de la concentración, cuando se traza el mapa de visitas al área.

I-) Descripción de actividades

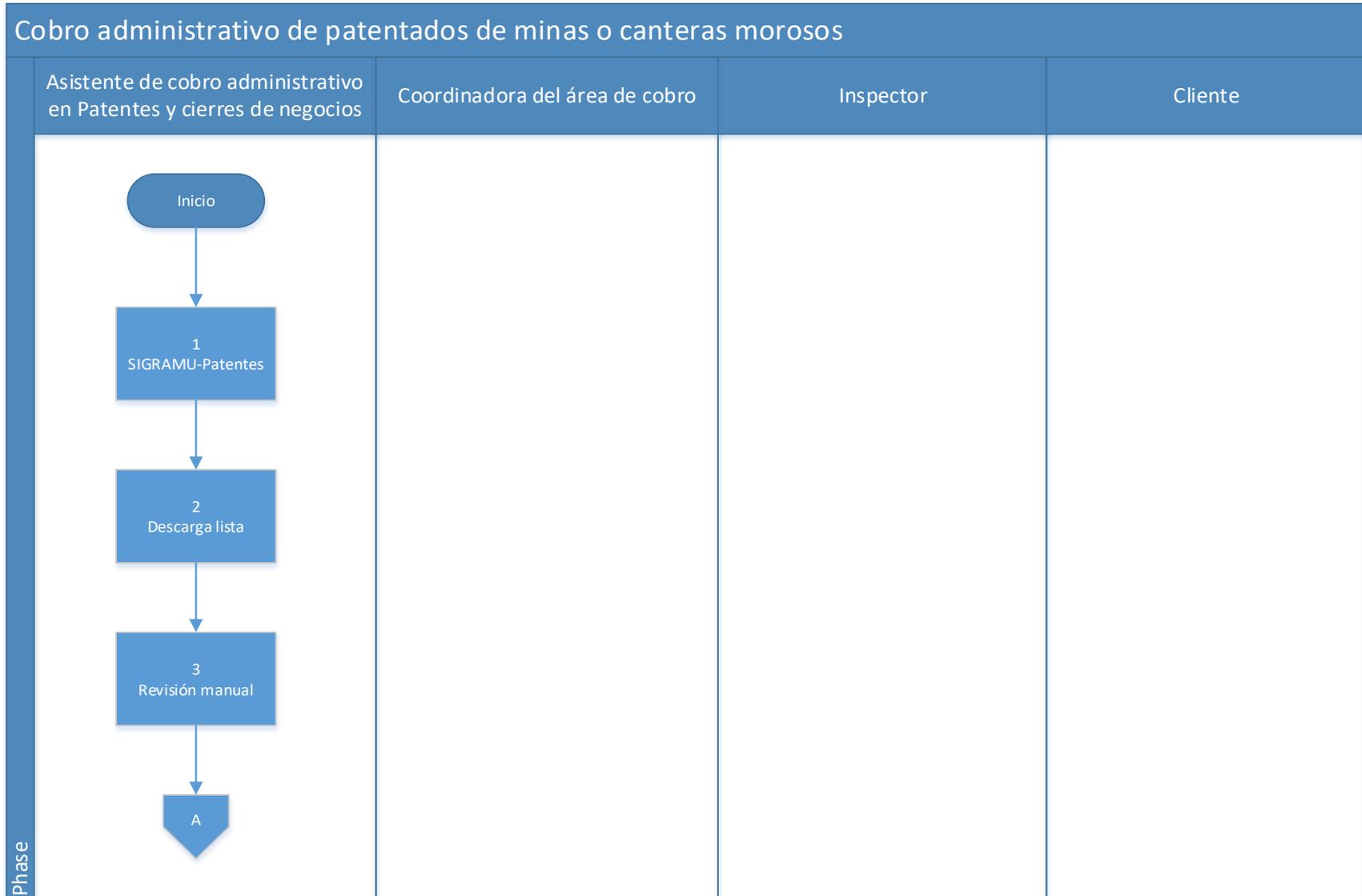
La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

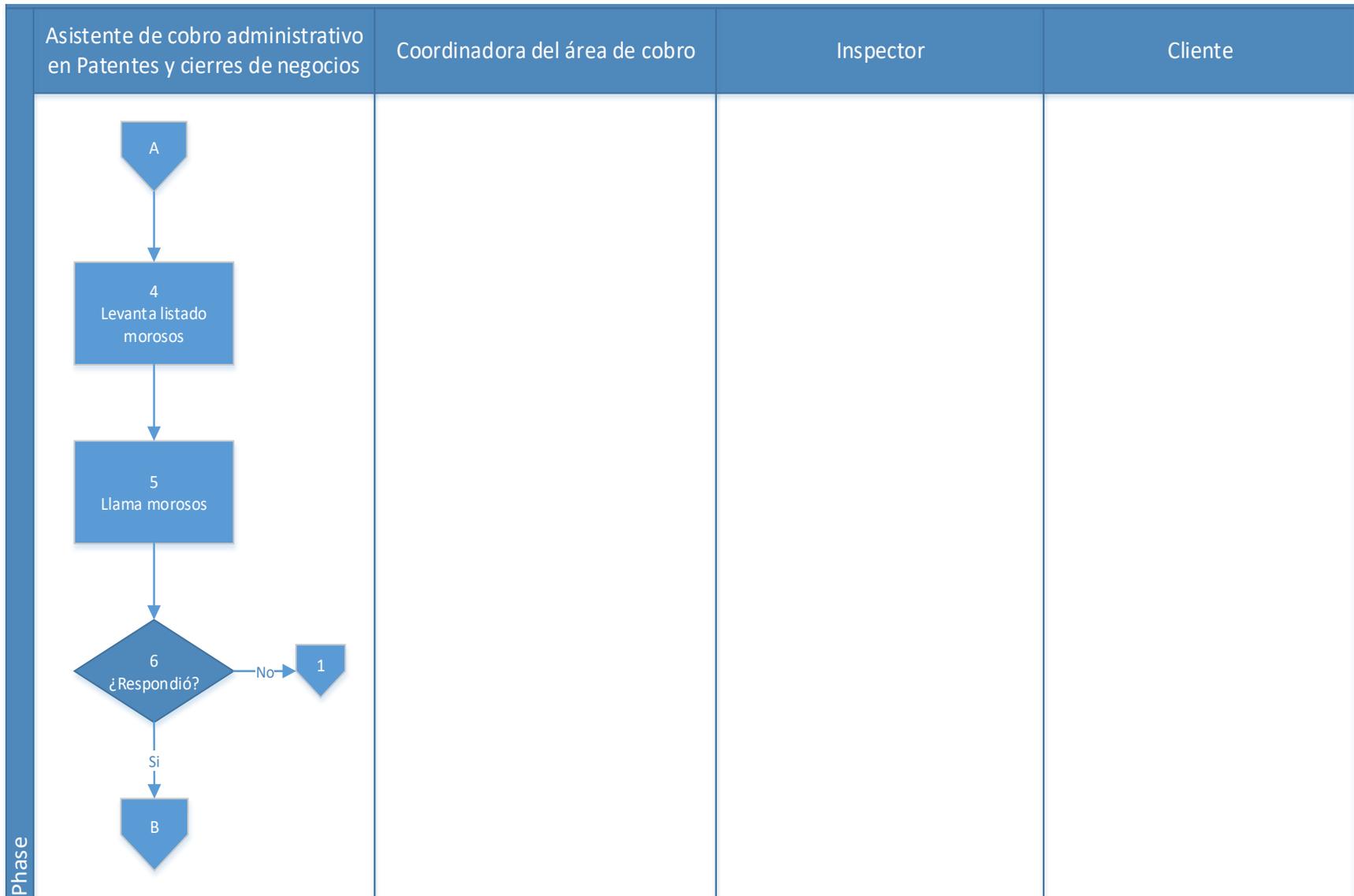
Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	
1	Ingresa al SIGRAMU al módulo de "Patentes"	Asistente de cobro administrativo en patentes y cierres de negocios.
2	Descarga la lista de titulares de patentes	
3	Busca a los titulares de patentes de minas o canteras, para identificar los sujetos de cobro, Revisión se hace manualmente.	
4	Levanta un listado de los sujetos identificados morosos de la revisión realizada.	
5	Llama a cada moroso para comunicar la deuda pendiente y el tiempo otorgado para hacer el pago.	
6	¿Obtuvo respuesta? NO. Paso No. 9 SI. Paso No. 7	
7	Levanta listado de morosos con los que se logró comunicación telefónica.	
8	Se archiva en el expediente la notificación del comunicado telefónico.	
9	Levanta listado de morosos con los que no se logró comunicación telefónica. Para realizar la comunicación en la ubicación donde se explota la licencia o patente.	
10	Identifica las direcciones donde se explota la licencia o patente.	

11	Traza las rutas de visita eficientes, que reduzcan tiempos distancia y logren secuencialidad para ir a contactar a los morosos.	
12	Da visto bueno, y entrega las notificaciones a los inspectores.	Coordinadora del área de cobro.
13	Levanta acta de cada moroso, por visita a local de imposición de cobros.	Inspector
14	Visita ubicación donde se explota la patente, de morosos para imponer cobros. Comunicando detalles de la deuda y el tiempo otorgado para hacer el pago.	
15	Solicita a cada moroso, que logre contactar, firmar acta de comunicación domiciliaria.	
16	Firma acta de recibida la comunicación personal.	Cliente
17	Entrega actas/notificaciones de visitas y comunicación domiciliaria.	Inspector
18	Recibe las notificaciones resultantes de las visitas del inspector, clasifica las notificaciones que hayan sido firmadas como notificaciones efectivas y las notificaciones que no hayan sido firmadas, por cualquier motivo, como notificaciones en trámite.	Asistente de cobro administrativo en patentes y cierres de negocios.
19	Archiva en expediente. En el caso que el moroso cuente con un expediente se archiva en este, o genera expediente.	
20	¿Cliente se presenta a pagar, dentro del tiempo hábil? NO. Paso No. 21 SI. Paso No. 26	

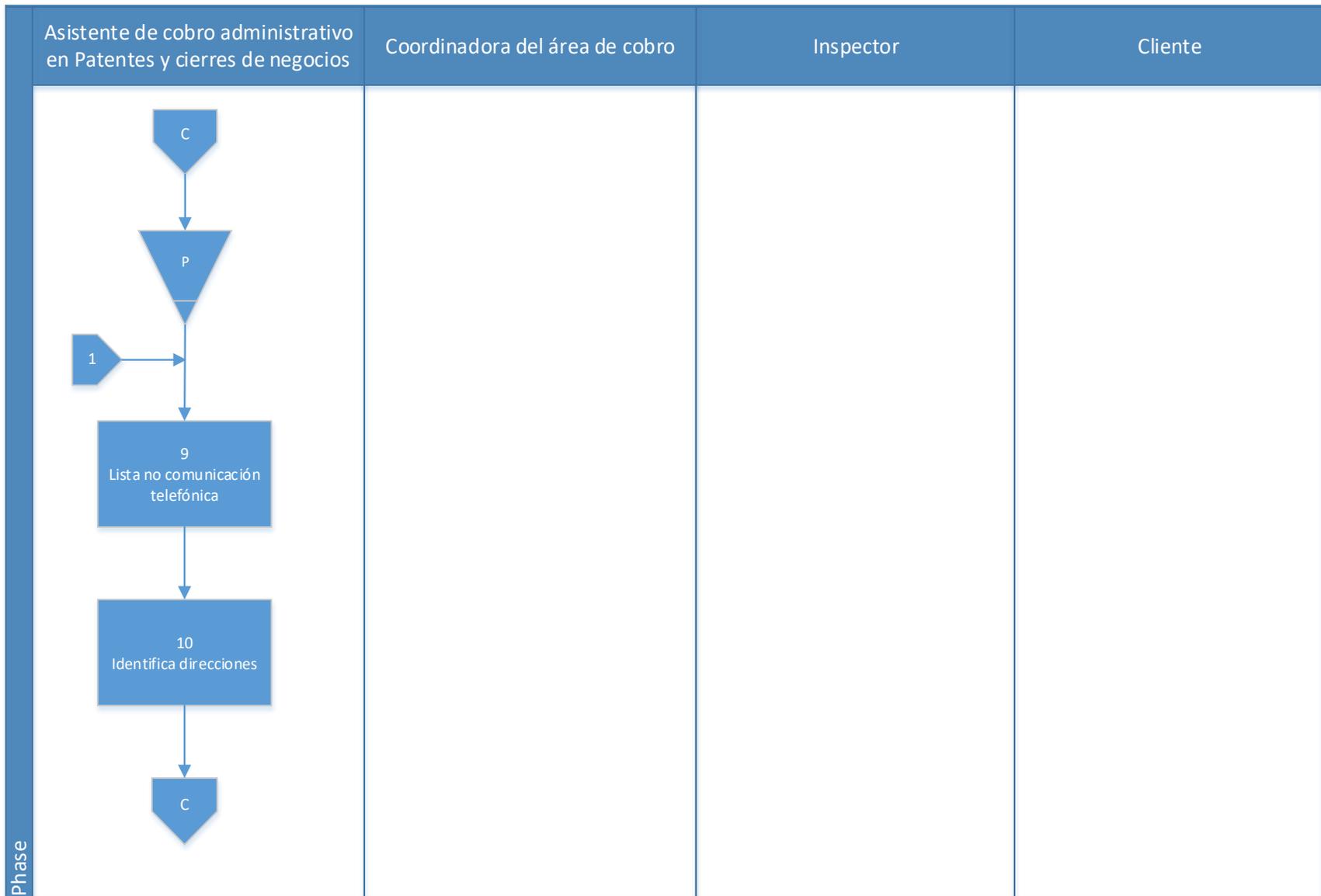
21	Verifica la norma, para establecer si procede la suspensión de la patente. A todo moroso con más de dos trimestres sin pago aplica el cierre y suspensión del local o actividad.
22	¿Procede la suspensión? NO. Paso No. 19 SI. Paso No. 23
23	Procede a realizar y enviar notificación al patentado del cierre y suspensión de la actividad del local conforme a la norma.
24	¿Cliente paga, ante ultimátum? NO. Paso No. 25 SI. Paso No. 26
25	Comunica a los a los inspectores para apersonarse a realizar el cierre y suspensión de la extracción de materiales mineros.
26	Completa y archiva expediente.
	Fin

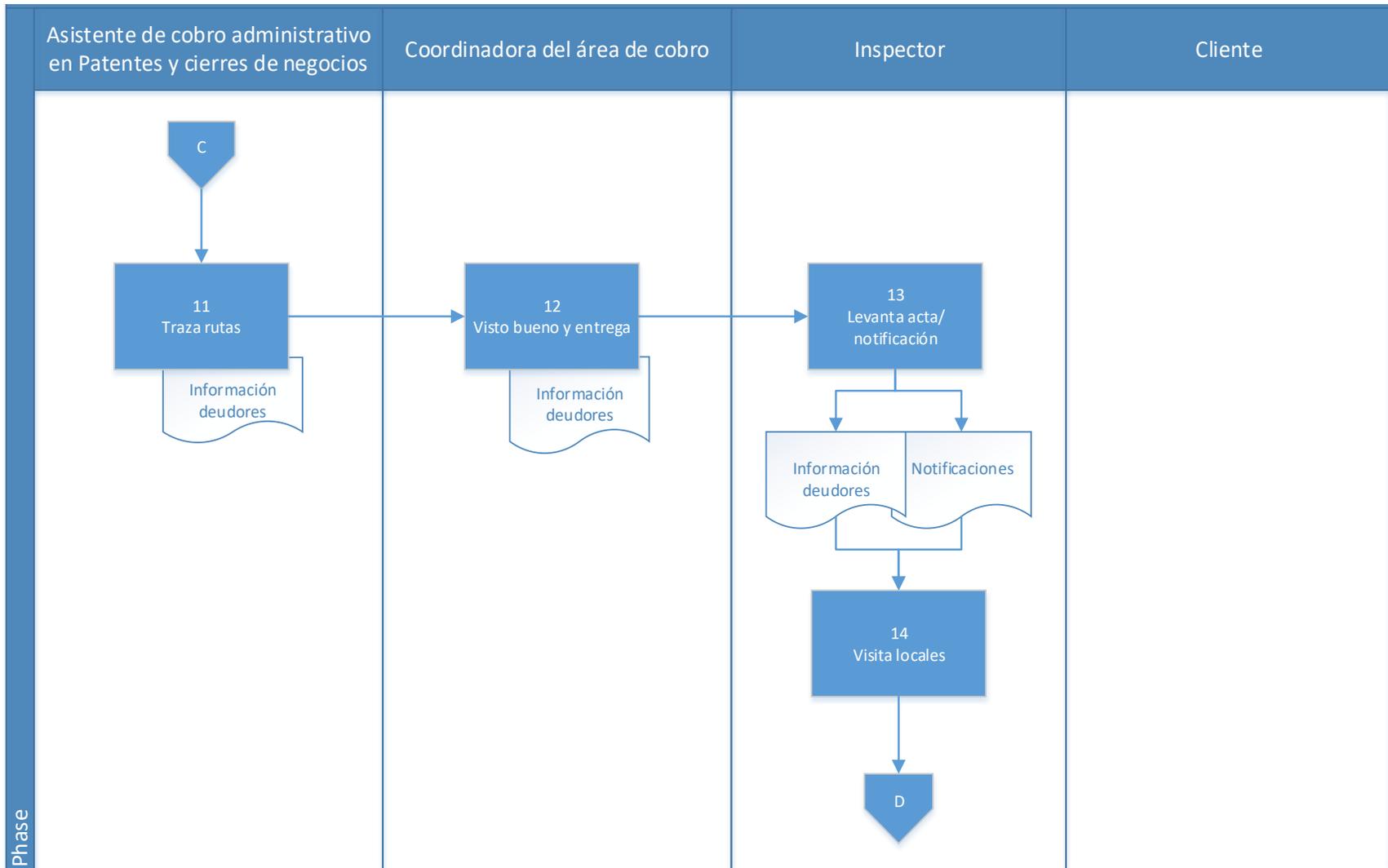
J-) Diagrama de flujo

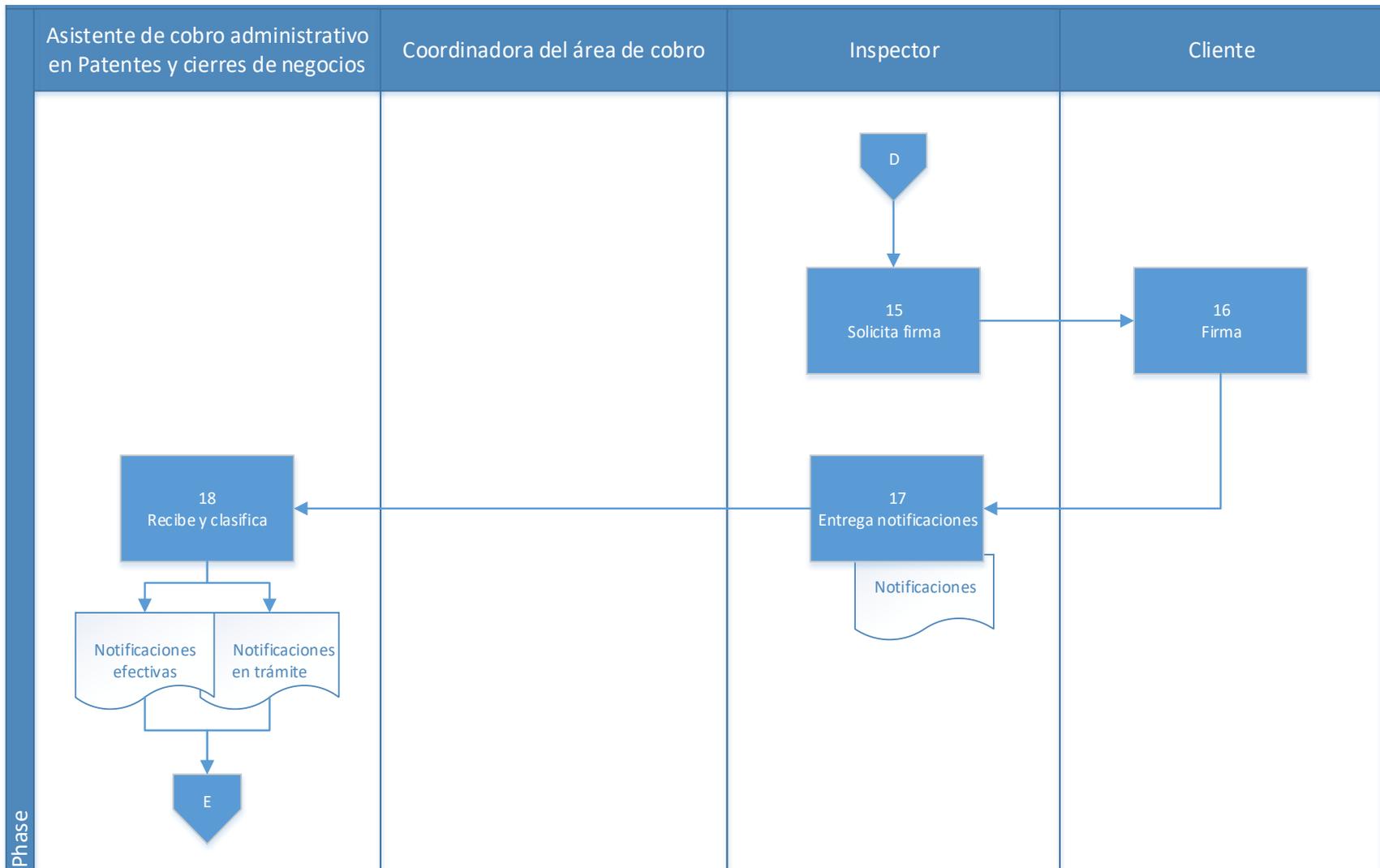


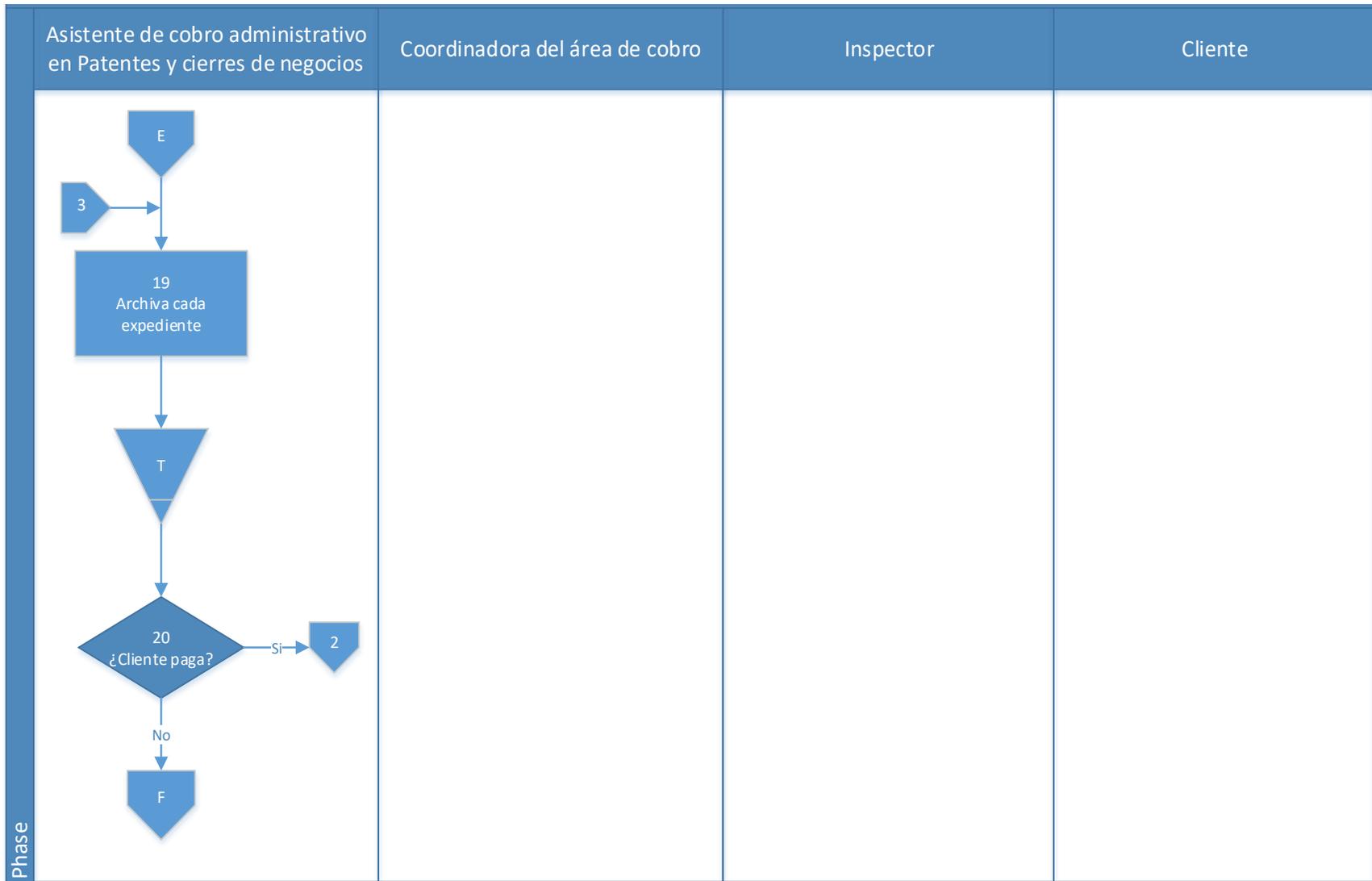


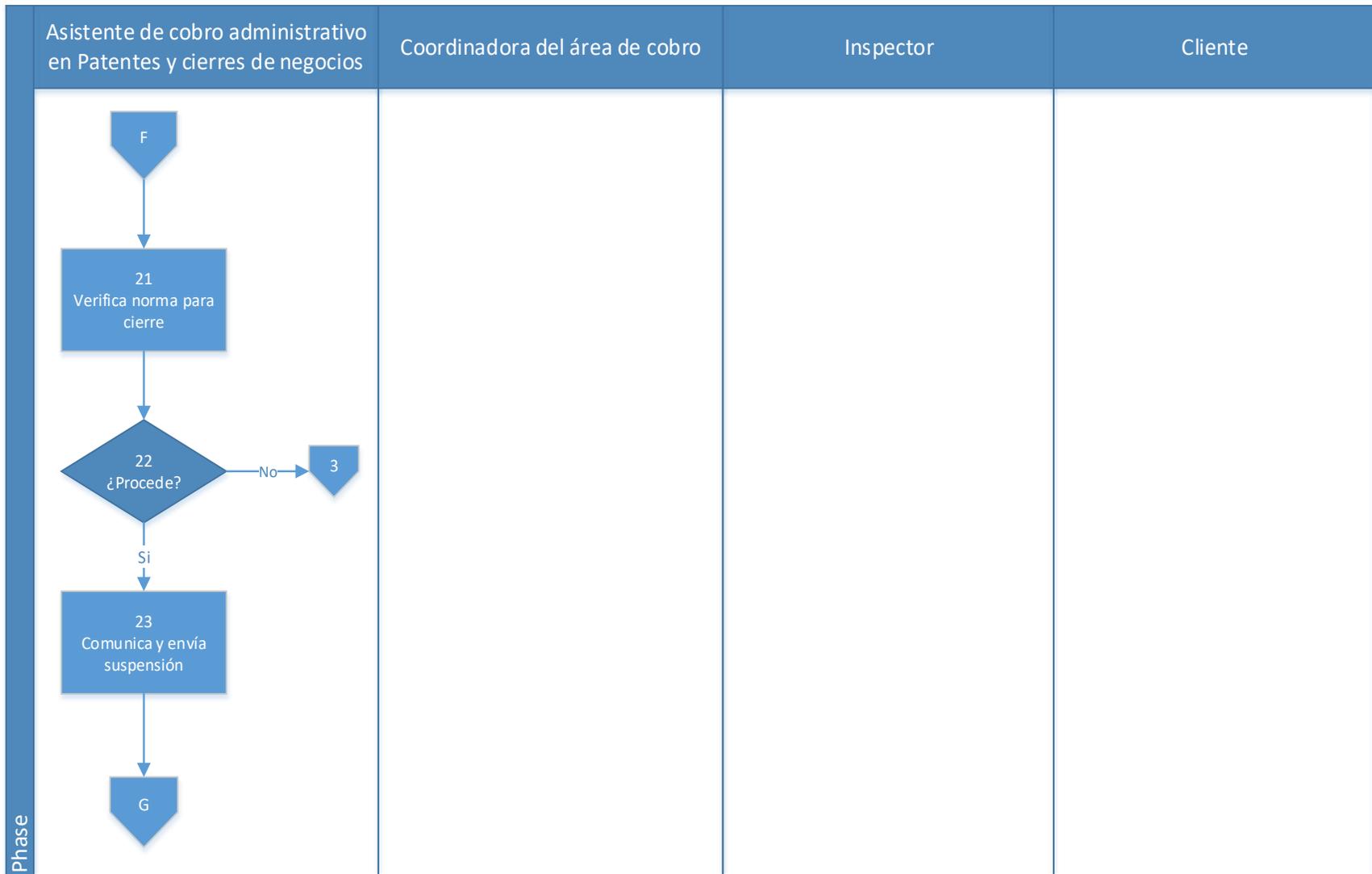
	Asistente de cobro administrativo en Patentes y cierres de negocios	Coordinadora del área de cobro	Inspector	Cliente
Phase	 <pre> graph TD B{{B}} --> 7[7 Lista comunicación telefónica] 7 --> 8[8 Archiva notificación telefónica] 8 --- NA[Notificación aviso] NA --> C{{C}} </pre>			



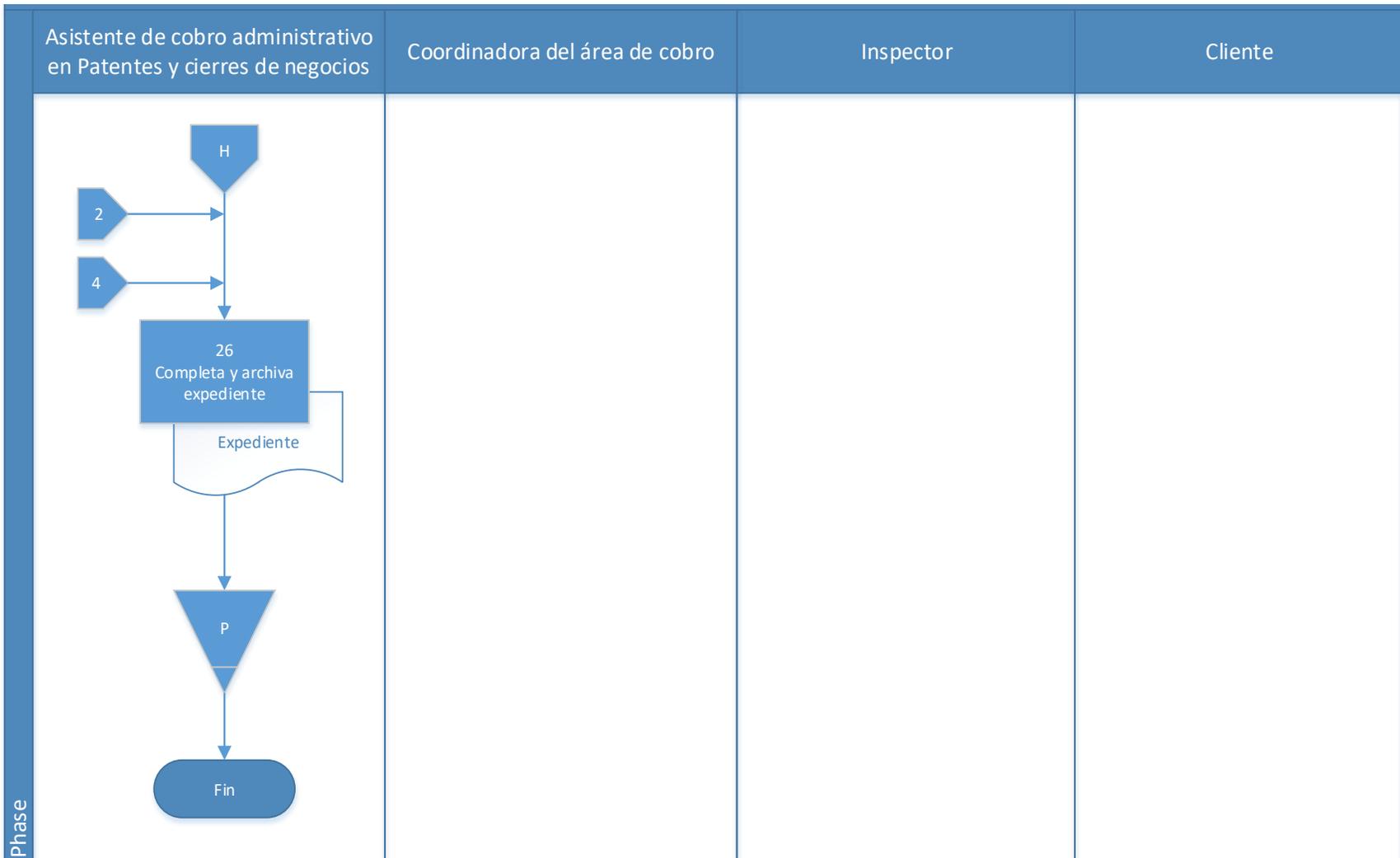








	Asistente de cobro administrativo en Patentes y cierres de negocios	Coordinadora del área de cobro	Inspector	Cliente
Phase	<pre> graph TD G{{G}} --> D24{24 ¿Paga?} D24 -- Si --> C4{{4}} D24 -- No --> P25[25 Comunica efectuar cierre] P25 --> H{{H}} </pre>			



4.12.1 Análisis del procedimiento de Cobro administrativo de patentados de minas o canteras morosos

Tabla 4. 13 Análisis procedimiento de Cobro administrativo de patentados de minas o canteras morosos

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	Este procedimiento se lleva a cabo en la unidad de cobro administrativo. Y en las instancias de las visitas a los tajos y/o las minas, en la región de El Guarco.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Este procedimiento se revisa manualmente, una vez al mes.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	Asistente de cobro administrativo en patentes y cierres de negocios. Y la Coordinadora del área.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	Se realiza una “barrida” termino que se utiliza dentro del área para el procedimiento de búsqueda de morosos, manualmente dentro de todo el listado de titulares de patentes de minas o canteras.

4.12.3 Conclusiones de análisis del procedimiento

Existe solo un tajo en la zona, por ello un solo contribuyente de este tipo. Sin embargo, a partir del mes de agosto canceló la patente, debido al vencimiento de la concesión, sin intención de renovarla.

El contribuyente siempre se mantuvo al día con los pagos, y debido a que la morosidad en este tipo de tributo conllevaría al cierre y suspensión de las actividades de extracción minera, por lo que se considera y se ha visto los patentados no arriesgan a llegar tal punto.

4.12.3 Recomendaciones del análisis del procedimiento

Debido a la naturaleza de la actividad y la situación respecto a este tributo en la Municipalidad de El Guarco, no presenta recomendaciones al respecto.

4.13 Procedimiento de Solicitud de inspección de terreno de explotación

A-) Introducción

La municipalidad siempre tendrá el derecho y el deber de realizar una verificación o fiscalización de las licencias o patentes otorgadas, en el momento que considere conveniente. La realización de fiscalizaciones periódicas garantizará el uso adecuado y conforme a las patentes otorgadas.

B-) Objetivo

Verificar que las licencias o patentes otorgadas estén cumpliendo con los requerimientos acordados y exigidos cuando se aprobó la patente o licencia.

C-) Alcance

Involucra a los colaboradores del área de patentes e inspectores del Municipio. Eventualmente se pueden ver involucrados otros entes como la fuerza pública, ministerio de salud, entre otros.

D-) Responsables

La responsabilidad de tomar la decisión de fiscalizar una determinada patente es de la coordinadora del área de patentes, y tanto ella como el asistente del área de patentes, se encargan de realizar las inspecciones, en las que también se pueden ver involucrados los inspectores e incluso dependiendo del origen de la solicitud de la fiscalización.

E-) Normas y Políticas

No hay una norma o ley para llevar el proceso en específico, sin embargo, según la naturaleza de las anomalías identificadas se acudirá a las leyes correspondientes.

F-) Formularios o documentos de trabajo

En el caso de las fiscalizaciones no se tienen un formulario estipulado, sin embargo, desde el inicio de la visita de fiscalización se levanta un acta

G-) Recursos Tecnológicos

Algunas consultas en el sistema SIGRAMU, no requiere en gran parte del procedimiento de un recurso tecnológico, ya que las fiscalizaciones se hacen fuera de la institución. Eventualmente si se debe cancelar la licencia se ingresará al sistema a inactivarla.

H-) Definiciones

No requiere definiciones específicas.

I-) Descripción de actividades

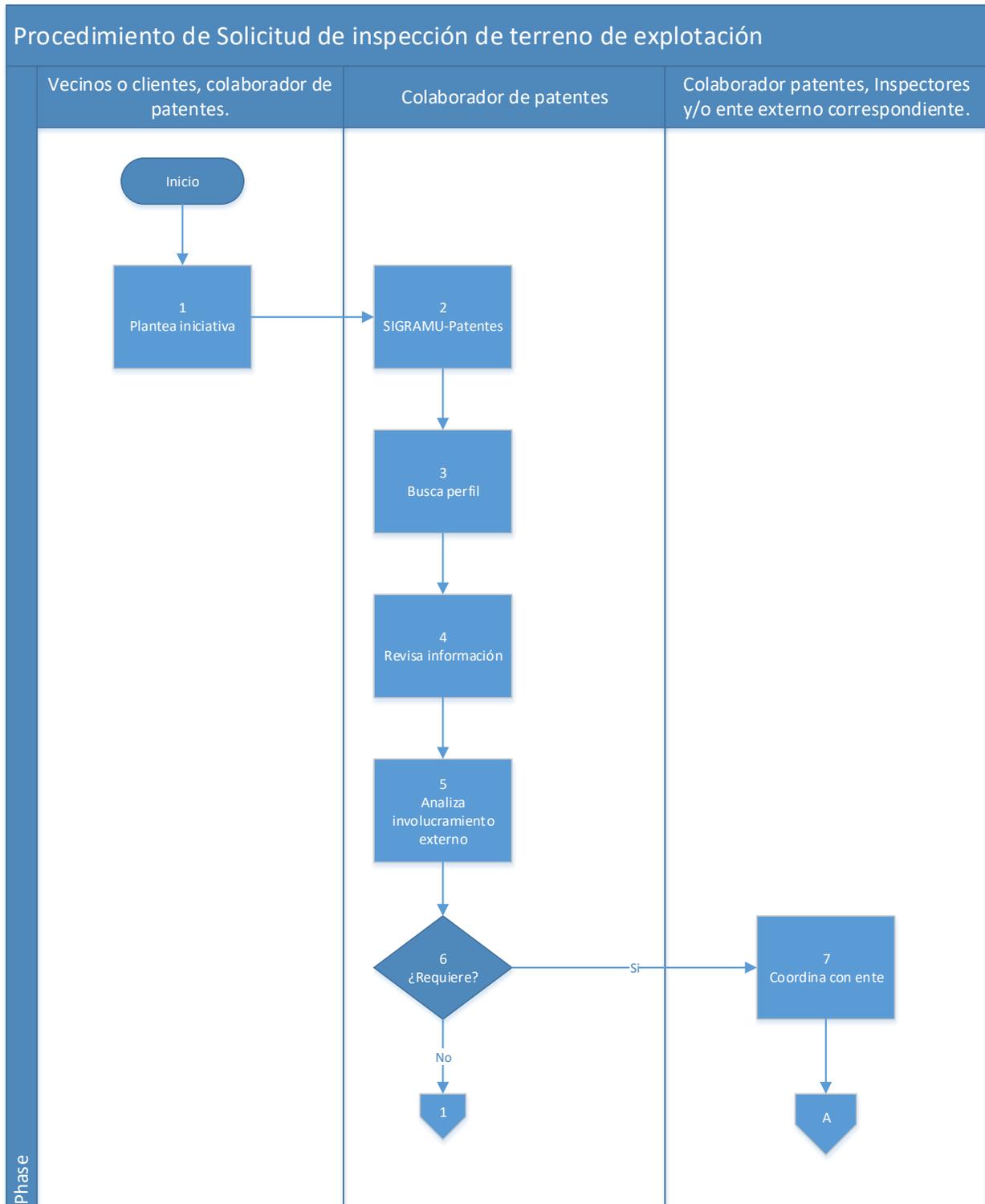
La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

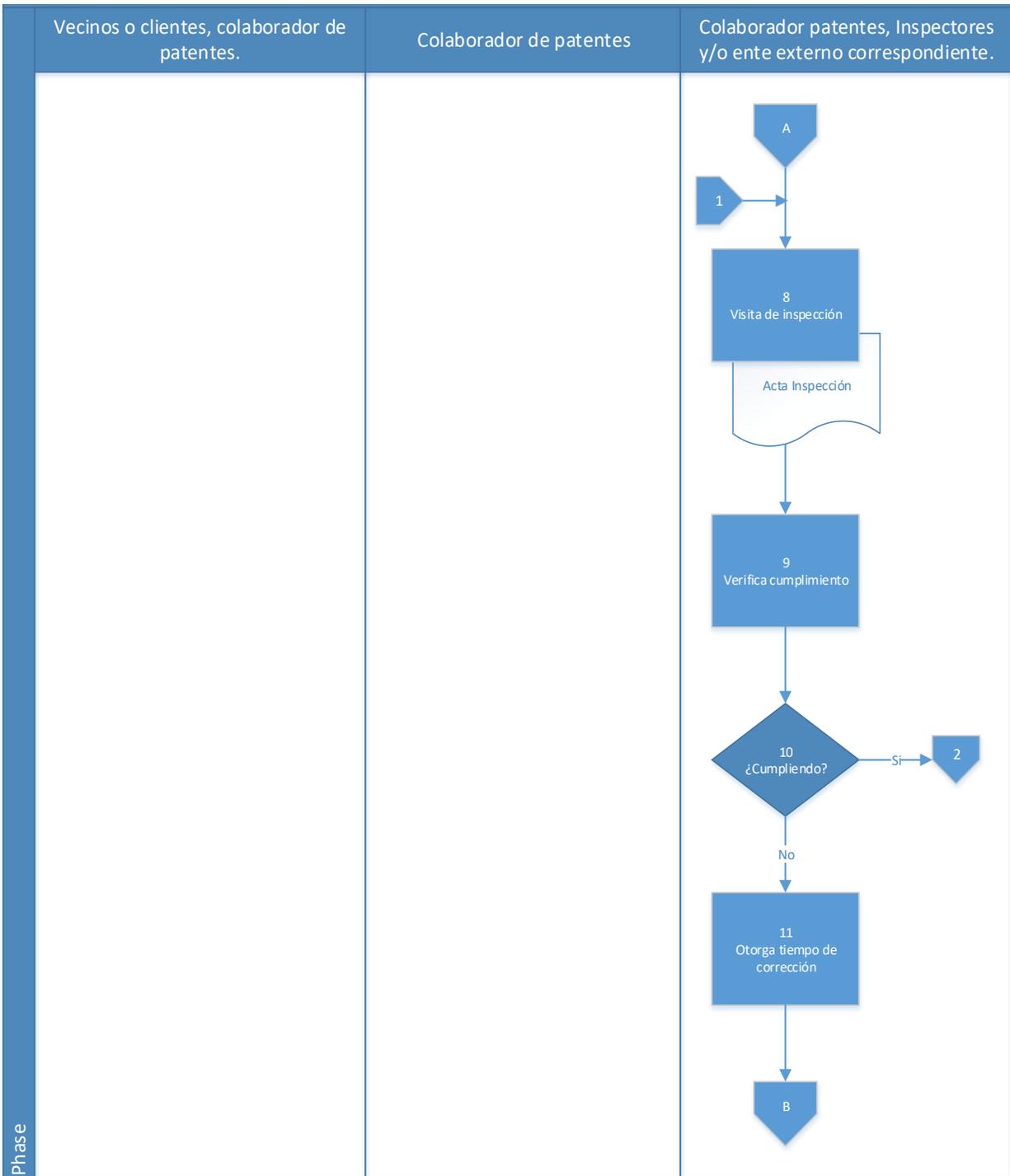
Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	

1	Plantea la iniciativa de Fiscalización a una patente determinada.	Vecinos o clientes, Coordinadora de patentes.
2	Ingresa al SIGRAMU al módulo de "Patentes".	Colaborador de patentes
3	Busca por Nombre o número de cedula, física o jurídica.	
4	Revisa información y perfil del patentado.	
5	Analiza el motivo de la necesidad de inspección y determina si requiere de visita con un ente regulador externo	
6	¿Requiere de visita con un ente regulador externo? NO. Paso No. 8 SI. Paso No. 7	
7	Coordina, con el ente externo que corresponda, visita al lugar en el que se explota la patente.	Colaborador de patentes, Inspectores; ente externo correspondiente.
8	Asiste al lugar a realizar la revisión y levanta acta de inspección.	
9	Revisa y verifica el cumplimiento de los requerimientos para la explotación la patente.	
10	¿Está cumpliendo? NO. Paso No. 11 SI. Paso No. 14	
11	Comunica que se está incumpliendo con los requerimientos, dependiendo de la gravedad de las faltas se le asigna un tiempo prudencial para corrección, en otro caso se le comunica que se procederá con la suspensión de la licencia	

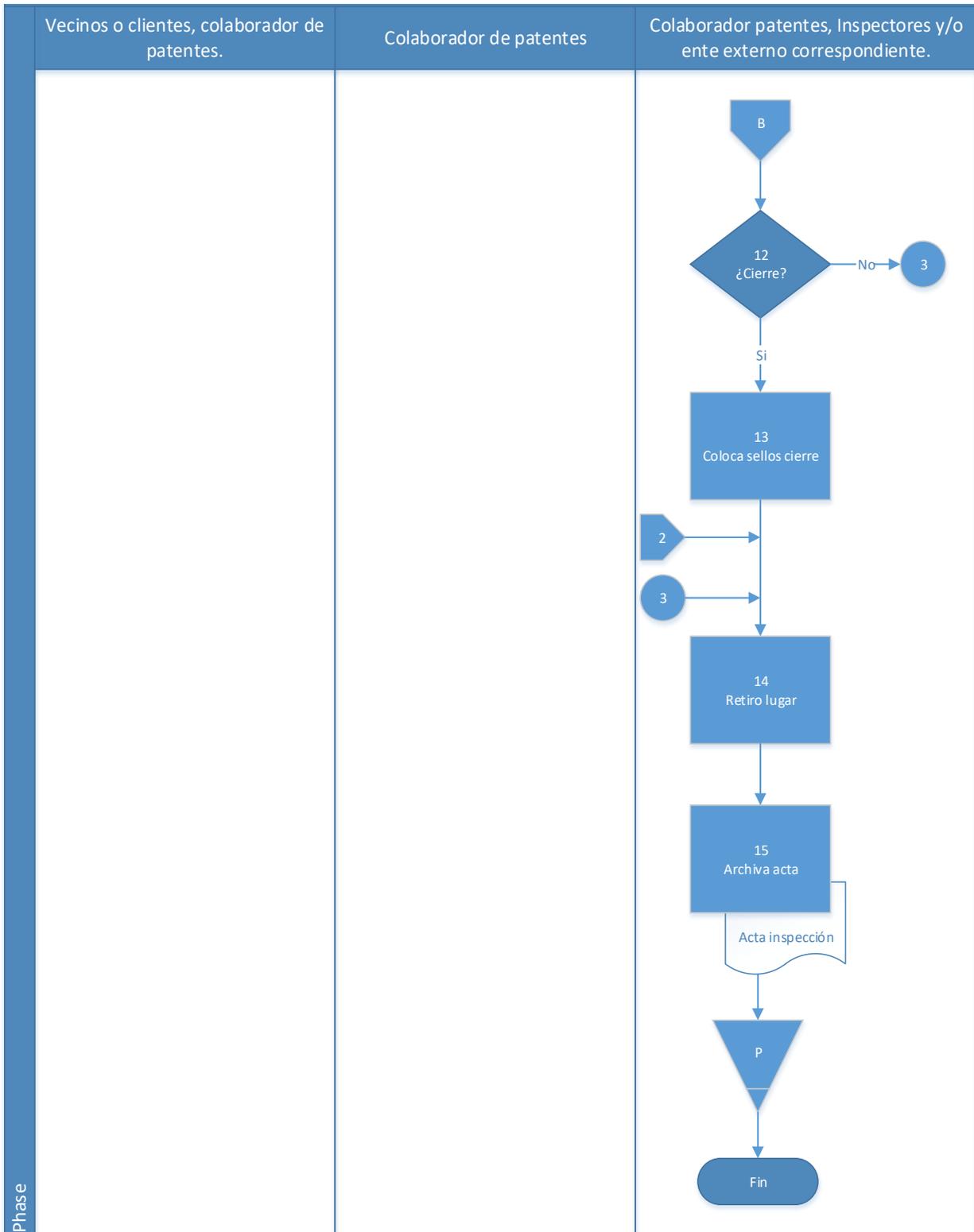
12	¿Procede el cierre inmediato? NO. Paso No. 14 SI. Paso No. 13	
13	Se ponen los sellos de suspensión en las entradas del lugar.	
14	Retiro del lugar	
15	Archiva acta levantada en la fiscalización en el expediente de dicha patente.	Colaborador de patentes.
	Fin	

J-) Diagrama de flujo





Phase



Phase

4.13.1 Análisis del procedimiento de Solicitud de inspección de terreno de explotación

Tabla 4. 14 Análisis procedimiento de Solicitud de inspección de terreno de explotación

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	El procedimiento se desarrolla en el área de patentes. Y en el área que se encuentran ubicados los tajos para su inspección.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Se realiza a solicitud de los vecinos o sospechas de incumplimiento de los requerimientos. Lo cual representa poca frecuencia.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	Se realizan por la coordinadora del área de patentes, el asistente de la misma área y los inspectores de la Municipalidad de El Guarco. Se pueden ver involucrados entes externos que regulan el tipo de la actividad económica específicos.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	No se tiene estipulado un plan de revisión o fiscalización de patentes. Por lo cual tampoco hay un protocolo que especifique como se está haciendo.

4.13.2 Conclusiones del análisis del procedimiento

No se realizan inspecciones regularmente como plan de prevención de mal uso de explotación de la patente otorgada. Al igual que en todas las fiscalizaciones de patentes y otros tributos es importante fiscalizar la actividad, y mayormente en este tipo ya que en el caso que se esté incumpliendo con las condiciones de explotación puede involucrar grupos o movimientos de conservacionistas ambientales o incluso llegar a la afectación de la salud y bienestar de la comunidad.

4.13.3 Recomendaciones del análisis del procedimiento

Se recomienda que cuando se presenten patentes de este tipo se planifique la inspección regular de las actividades de manera preventiva, como accionar correcto y oportuno de la Municipalidad de El Guarco.

4.14 Procedimiento de Solicitud de permisos para eventos públicos

A-) Introducción

Los eventos públicos representan una gestión delicada ya que los requerimientos son aún mayores al constar de grandes concentraciones de personas, que representan riesgos en materia de seguridad, salud, entre otros. Por lo cual la gestión en el otorgamiento de las licencias es de suma importancia para velar siempre por el bienestar de la comunidad. En el caso de que el permiso involucre expendio de bebidas alcohólicas debe ser revisado y aprobado por el concejo municipal.

B-) Objetivo

Otorgar correctamente con el debido proceso y requerimientos de ley las licencias en minas o canteras en la Municipalidad.

C-) Alcance

Involucra al plataformista quien recibe la documentación, para ser entregada al asistente de patentes, quien revisa dicha documentación, y finalmente la encargada del área de patentes efectúa una revisión final y aprueba para que las solicitudes sean otorgadas o denegadas.

D-) Responsables

- Plataformista
- Asistente de patentes
- Coordinadora del área de patentes
- Inspector

E-) Normas y Políticas

Las normas y políticas que intervienen en la gestión del otorgamiento de licencias para espectáculos públicos dependerán de la naturaleza del evento o actividad que se desea explotar con dicha licencia, se puede mencionar algunas leyes como las siguientes:

- Ley N° 9237 de Impuestos municipales del Cantón de El Guarco y su reglamento (Ley de Patentes).
- Ley N° 8220 de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
- Código Municipal.
- Ley N° 3 de juegos.
- Ley N° 9047 de Regulación de bebidas con contenido alcohólico y su reglamento.
- Ley N° 6683 sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos.
- Ley N° 7440 de Espectáculos Públicos, Materiales Audiovisuales e Impresos y su reglamento.
- Reglamento de espectáculos públicos de la Municipalidad de El Guarco publicación de La Gaceta No. 228, del 26 noviembre del 2003.
- Ley N° 4755 Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Código Tributario).
- Entre otros.

F-) Formularios o documentos de trabajo

- Formulario de solicitud de patentes, anexo 1.
- Declaración jurada de ingresos, anexo 7.

G-) Recursos Tecnológicos

Sistema Grafico Municipal (SIGRAMU).

H-) Definiciones

- a) **Actividad lucrativa:** es la que se traduce en una utilidad, ganancia o beneficio de tipo patrimonial o económico, derivado del ejercicio de una actividad productiva inserta en cualquiera de los campos de la actividad humana.
- b) **Administrado:** es toda persona física o jurídica que se dirija a la Municipalidad de El Guarco, como administración pública, descentralizada y autónoma, para ejercer su derecho de petición o de información, o que haga uso de los servicios municipales.
- c) **Administración tributaria municipal:** para los efectos de esta ley comprende el ámbito funcional, organizacional y estructural de la Municipalidad de El Guarco en el ejercicio de las labores de gestión, cobro, recaudación, desarrollo, cuidado, consolidación, control, dirección y cualquier otra que le otorgue el ordenamiento jurídico, para hacer eficiente, eficaz y oportuna la administración de los tributos municipales.
- d) **Empresa:** cualquier tipo de organización que busque la consecución de fines productivos de manera conjunta y que se encuentre estructurada, jurídicamente, bajo la modalidad de cualquiera de las formas establecidas en la legislación mercantil para las personas jurídicas mercantiles y, en la legislación civil, para las personas jurídicas civiles y las personas físicas en general.
- e) **Pequeña y mediana empresa:** se refiere a aquellas unidades productivas que ostentan tal condición otorgada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), según las condiciones del Decreto Ejecutivo 37121-MEIC, Reforma Integral al Reglamento General de la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley N.º 8262, Decreto Ejecutivo N.º 33111, de 6 de abril de 2006.
- f) **Licencia municipal:** es la autorización que la Municipalidad otorga a una persona física o jurídica, de naturaleza privada o pública, para el ejercicio de una actividad productiva en el cantón de El Guarco.
- g) **Municipalidad:** se refiere a la Municipalidad de El Guarco.
- h) **Patente municipal:** es el impuesto al cual queda obligada la persona a la que se le ha otorgado una licencia para el ejercicio de una actividad productiva.
- i) **Persona:** se trata de una persona física o jurídica, de conformidad con los numerales 31 y 33 del Código Civil.
- j) **Patentado:** se trata de una persona, física o jurídica, a quien se le ha autorizado una licencia municipal para el ejercicio de una actividad productiva.

k) Servicios: para los efectos de esta ley, por servicios se entenderá, entre otros, la atención del turismo, el transporte público, incluidos en este caso los autobuses, los taxis de pasajeros y de carga liviana o pesada y el transporte privado, cuando este último se desarrolle con ánimo de lucro; también, el almacenaje de cosas y el envío a otros lugares dentro o fuera del cantón o del país, las comunicaciones, telecomunicaciones, los establecimientos de esparcimiento, entrenamiento, ejercicio y recreación, así como los centros de enseñanza privada en todos sus niveles, sean estos maternal, primaria, secundaria, parauniversitaria o universitaria, excepto los públicos y oficiales; así como los arrendamientos o alquileres de tres unidades constructivas o más, sean estos apartamentos, casas de habitación, oficinas, edificios u oficinas, y la correduría de bienes inmuebles, así como el ejercicio de las profesiones liberales. Se incluye el alquiler o préstamo oneroso de maquinaria y equipo de cualquier especie que este sea, y la comercialización de bienes y servicios por medio de centros comerciales, supermercados e hipermercados o cualquier otra actividad afín a esta.

I-) Descripción de actividades

La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	
1	Presenta solicitud para obtener una licencia temporal o permiso para eventos públicos.	Cliente
2	Atiende y recibe la documentación de la solicitud.	Plataformista

3	Revisa los requisitos denominados requisitos para espectáculos públicos, que se encuentren correctos y completos acorde a los requerimientos de la Ley N°9237 de patentes y la Ley N° 7440 de Espectáculos Públicos, Materiales Audiovisuales e Impresos y su reglamento.
4	¿Está bien la documentación? NO. Paso No. 5 SI. Paso No. 6
5	Informa al cliente de los errores en la documentación para ser subsanados al momento, y/o los documentos faltantes e indicarle que se recibirá la solicitud y documentación aportada (según ley No. 8220, se debe recibir cualquier solicitud) con la anotación del faltante pero no se tramitará sin completar los requisitos indicados.
6	Revisa que se aporte declaración jurada que haga constar que se encuentra al día con el pago de las obligaciones fiscales.
7	¿Aporta declaración jurada que constata que se encuentra al día con los pagos? NO. Paso No. 8 SI. Paso No. 9
8	Informa que la solicitud no se tramitara hasta cancelar los pagos pendientes.
9	Completa la boleta de recibo de documentos anotando y verificando con la documentación aportada por el solicitante.
10	Anotar en el recibo de documentos los requisitos pendientes.
11	Entrega copia de recibo de documentos al cliente.

12	Informa al cliente que el tiempo establecido por la administración para hacer entrega de la documentación faltante.	
13	Informa al cliente que la duración para la Municipalidad resolver la solicitud de la patente es de un máximo de treinta días naturales (según código municipal), desde que la documentación está completa y correcta.	
14	Retiro del lugar	Cliente
15	Entrega documentación al área de Patentes y actualiza en la bitácora	Plataformista
16	Recibe y revisa la documentación contra recibo de documentos realizado	
17	¿Está completa y correcta la información de la revisión realizada? NO. Paso No. 18 SI. Paso No. 25	Colaborador de patentes
18	Devuelve documentación e indica al plataformista de la inconsistencia. E indicar que según la ley No. 9237 se le debe de indicar al solicitante los faltantes de la documentación en un plazo de 10 días, se apercibe que se declarara inadmisibile el trámite y se ordenara su archivo.	
19	Recibe, revisa y completa nuevamente la documentación para volver enviar al área de patentes y que proceda para continuar con el procedimiento.	Plataformista
20	Comunica al solicitante de la documentación faltante o errónea.	
21	Presenta en la plataforma de servicios los documentos faltantes	Cliente

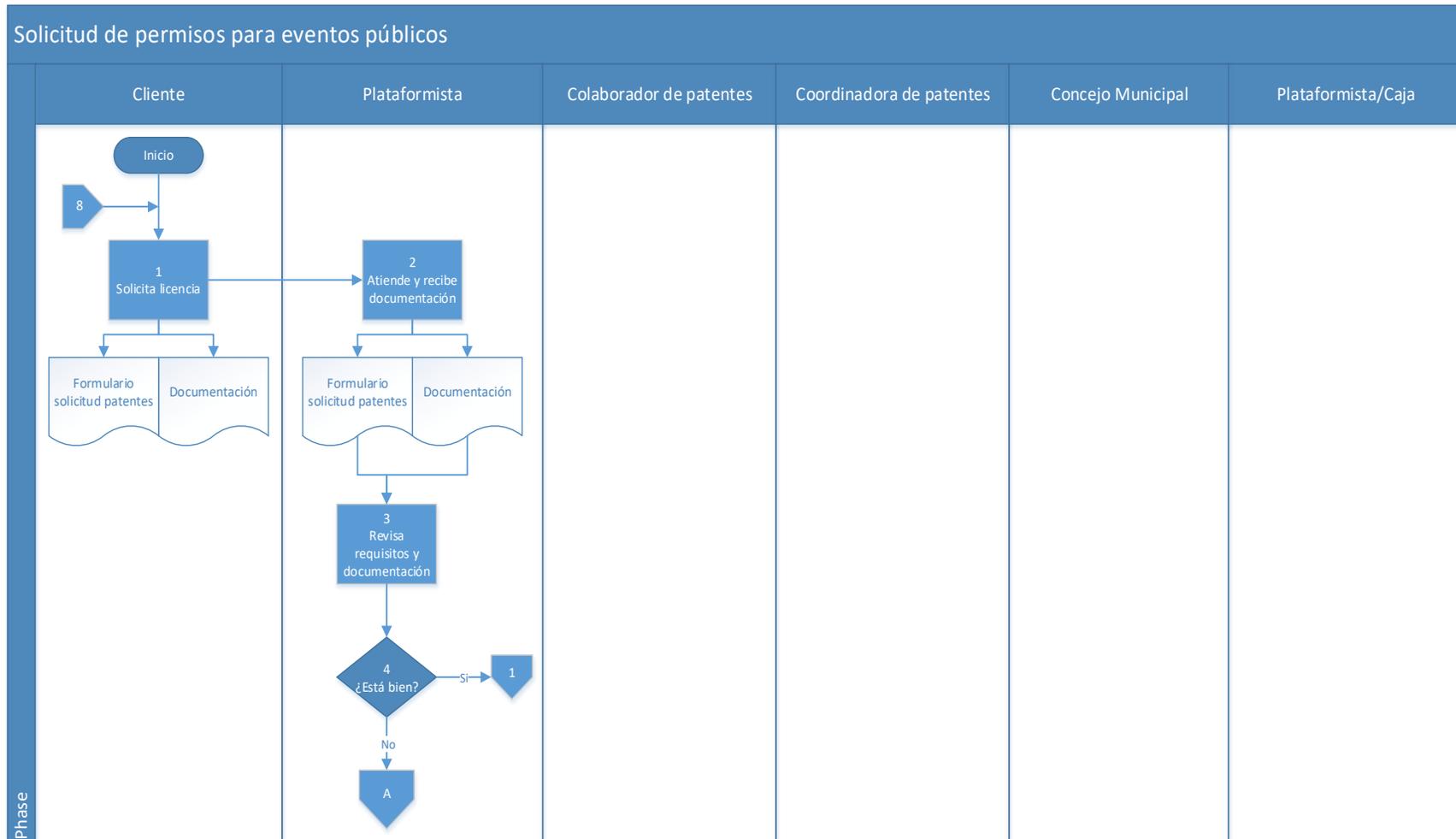
22	Recibe, revisa y envía nuevamente la documentación al área de patentes	Plataformista
23	Revisa nuevamente si la información procede	Colaborador de patentes
24	¿Procede la información? NO. Paso No. 20 SI. Paso No. 25	
25	Realizar recibo de traslado de documentos y actualiza en la bitácora	
26	Firma recibo de traslado de documentos	Colaborador de patentes
27	Procesa la información y revisa que la documentación cumpla con las condiciones para otorgar la patente.	
28	Revisa los requisitos especiales y extraordinarios que pueda presentar la solicitud, según la naturaleza de la actividad que se desea desarrollar por parte del solicitante, acorde a la Ley N°9237 de patentes.	
29	¿Demanda de requisitos especiales o extraordinarios? NO. Paso No. 35 SI. Paso No. 30	
30	Comunica al solicitante de la información adicional requerida debido a la naturaleza de su negocio.	
31	Presenta en el área de patentes los requisitos especiales y/o extraordinarios que requiera su solicitud.	Cliente
32	Recibe la documentación adicional.	

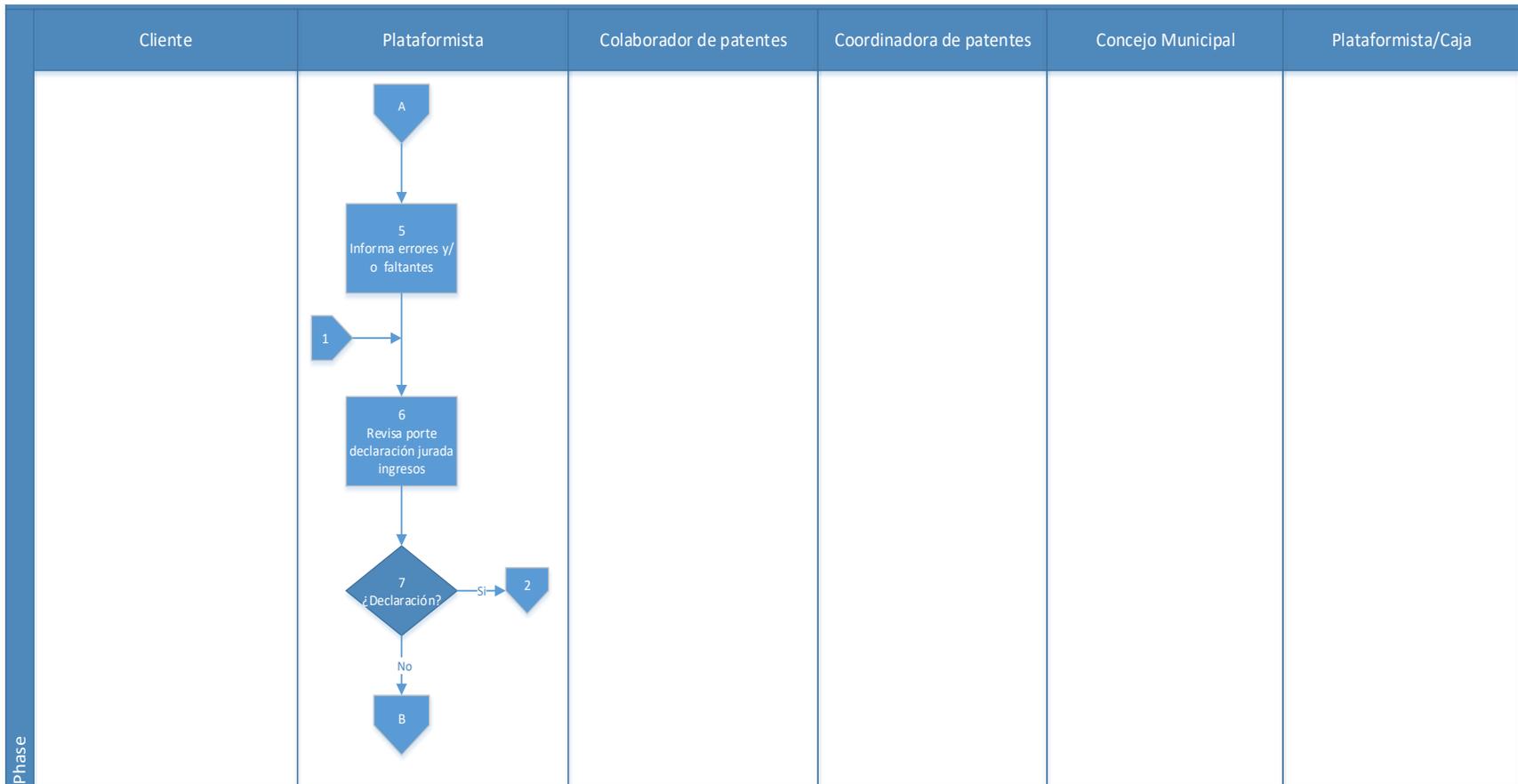
33	Revisa y verifica que cumpla con todos los requerimientos necesarios	Colaborador de patentes
34	¿La información está completa y correcta? NO. Paso No. 30 SI. Paso No. 35	
35	Se realizan los cálculos respectivos para determinar el monto de pago previo estimado establecido por ley.	
36	Imprime resolución de aprobación, que incluye el monto a pagar.	
37	¿Contiene licencia de expendio de bebidas con contenido alcohólico temporal? NO. Paso No. 43 SI. Paso No. 38	
38	Traslada la resolución de aprobación al concejo Municipal	
39	Revisa y verifica la documentación de la solicitud de la licencia de expendio de bebidas con contenido alcohólico temporal	Concejo Municipal
40	¿Aprueba la resolución de la licencia de expendio de bebidas con contenido alcohólico temporal? NO. Paso No. 1 SI. Paso No. 41	
41	Traslada la resolución de la licencia de expendio de bebidas con contenido alcohólico temporal y oficio de aprobación	
42	Recibe la resolución de la licencia de expendio de bebidas con contenido alcohólico temporal y oficio de aprobación	Colaborador de patentes

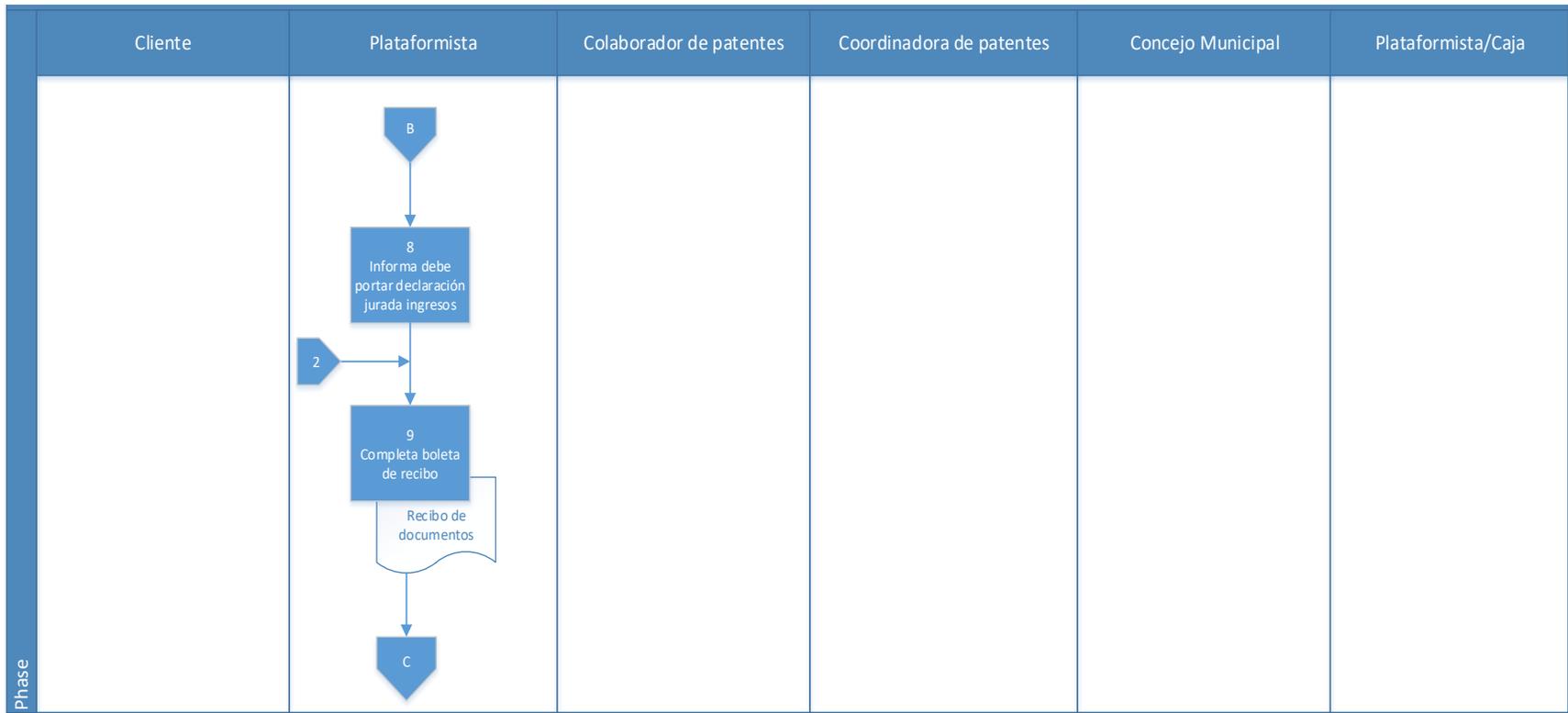
43	Imprime el certificado de licencia municipal temporal simbólico que se le otorgara al solicitante, que deberá ubicar en un lugar visible, el cual debe ser firmado por la coordinadora del área de patentes.	
44	Firma el certificado de licencia municipal simbólico	Coordinadora de patentes
45	Traslada el certificado de licencia temporal y documento de la resolución, a la plataforma de servicios.	Colaborador de patentes
46	Recibe certificado de licencia temporal y documento de la resolución del área de patentes y actualiza en bitácora	Plataformista
47	Comunica al cliente que el permiso fue aprobado	
48	Asiste a la plataforma de servicios a retirar el permiso	Cliente
49	Entregar estado de cuenta o resolución de aprobación, que incluye el monto a pagar.	Plataformista
50	Indica al cliente que pase a Cajas a cancelar el estado de cuenta para poder entregar permiso	
51	Asiste a cajas y a realiza el pago	Cliente
52	Cobra el monto indicado en la resolución generando un recibo aislado	Plataformista
53	Presenta factura a plataformista	Cliente
54	Solicita firma de copia de la resolución de la Licencia temporal	Plataformista
55	Firma la copia de la resolución de la Licencia temporal	Cliente

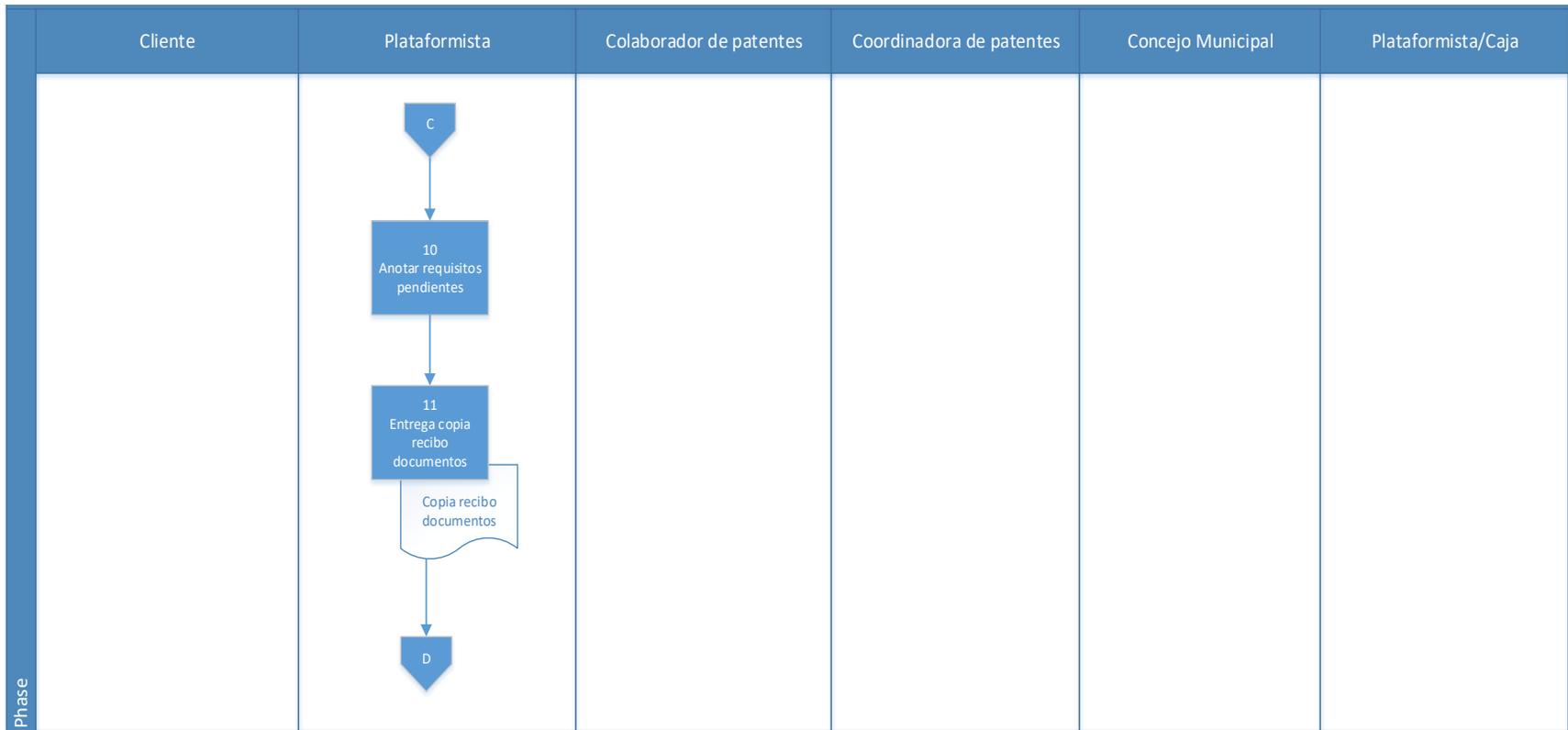
56	Entregar Resolución Original y certificado de licencia temporal	Plataformista
57	Retiro con certificado de licencia municipal y documento de la resolución original	Cliente
58	Actualiza la Bitácora de Trámites de Plataforma	Plataformista
59	Realizar recibo de Traslado de Documentos	
60	Traslada copia de resolución firmada.	
61	Solicita firma del Traslado de Documentos de un colaborador de patentes	Colaborador de patentes
62	Recibe copia de resolución firmada; y firma recibo de traslado de documentos, y cada área conserva una copia, que se archiva.	
	Fin	

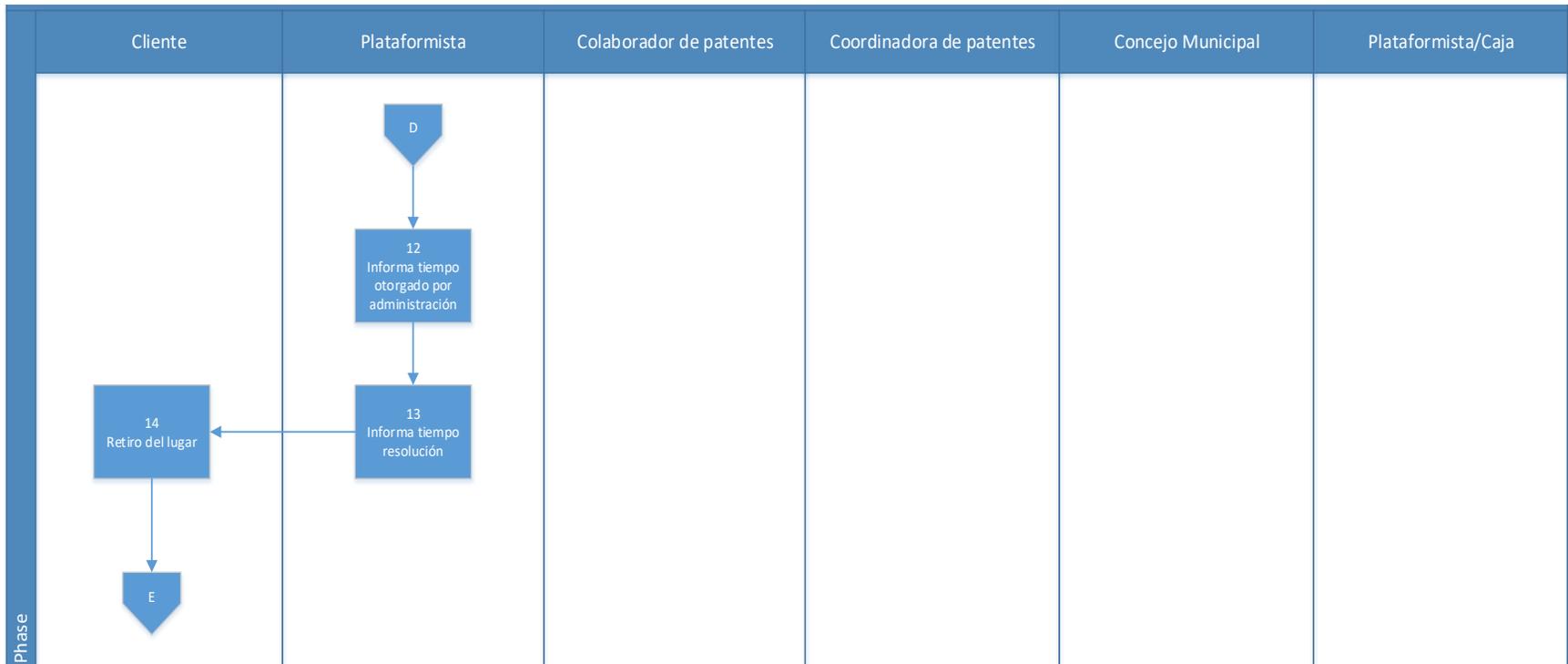
J-) Diagrama de flujo

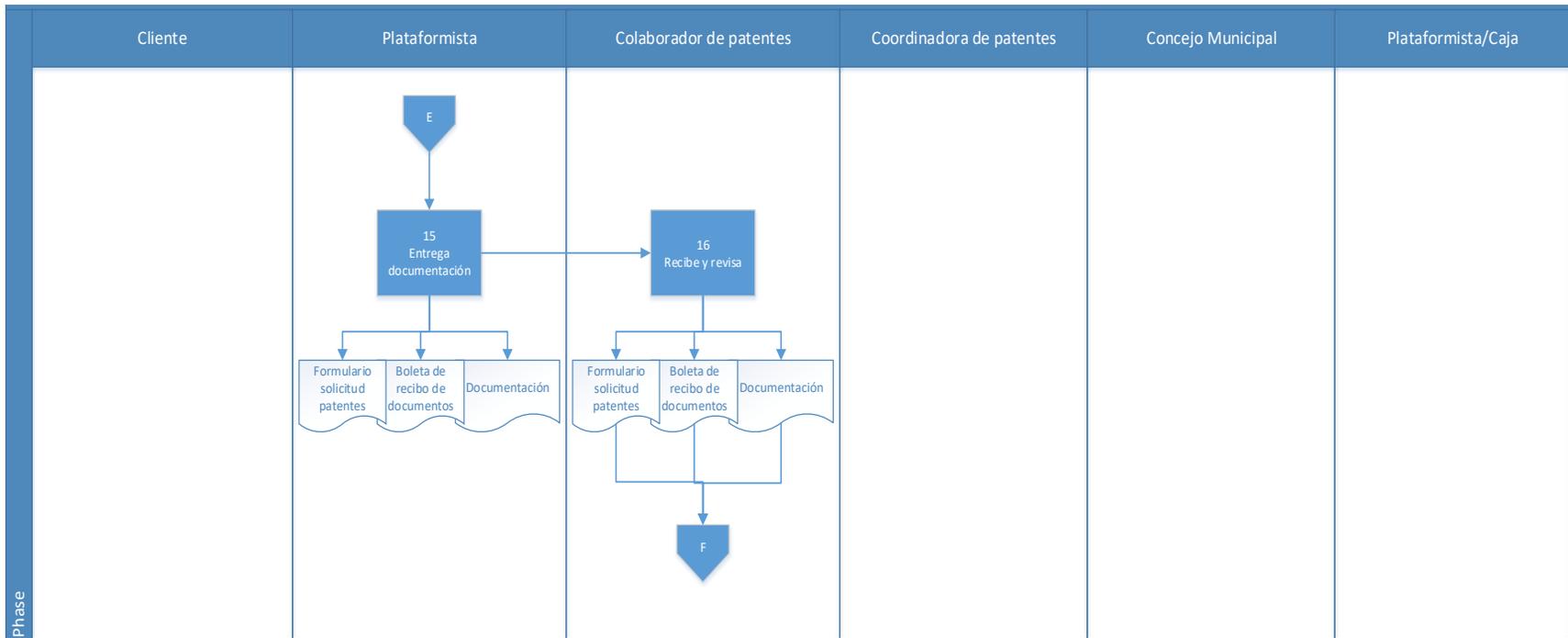




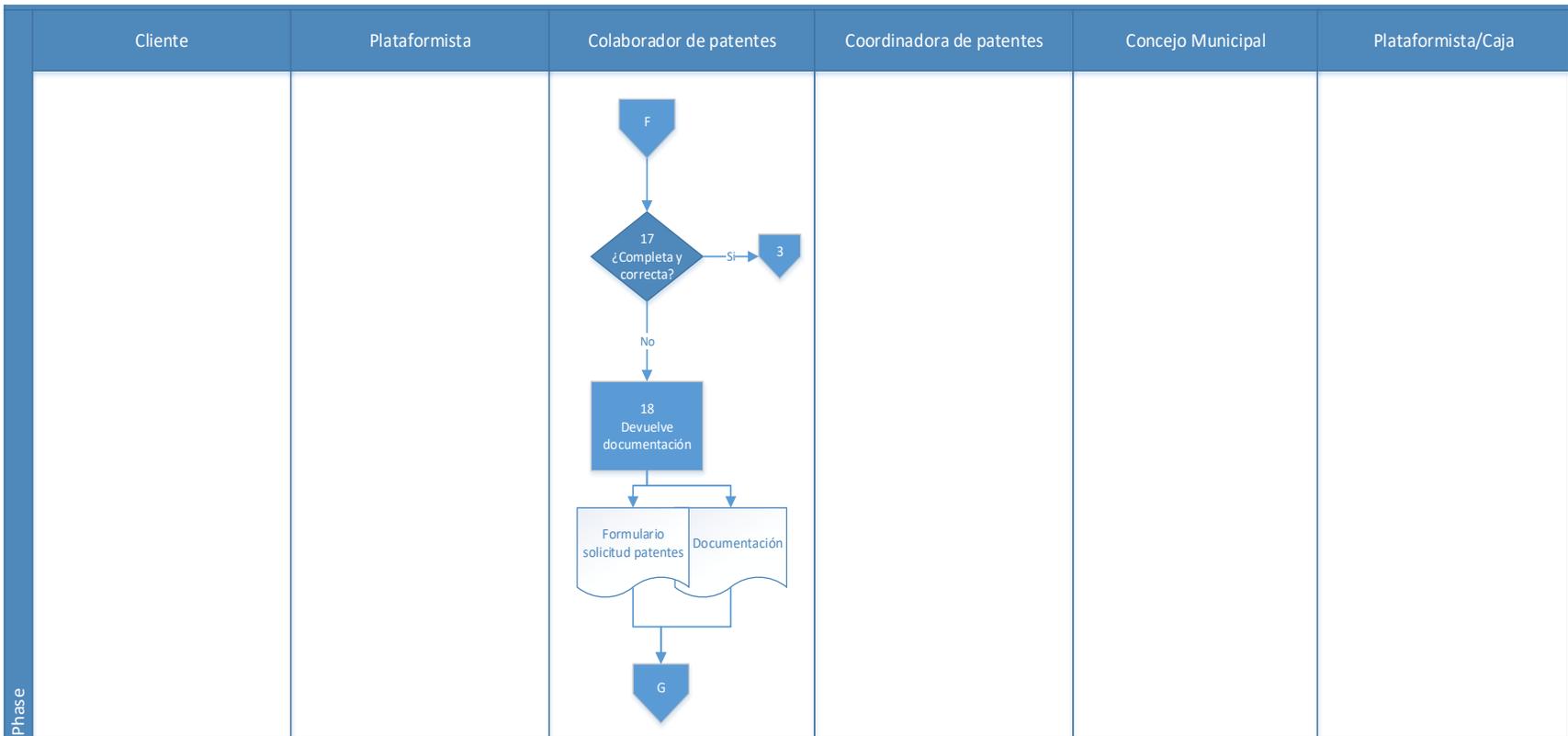


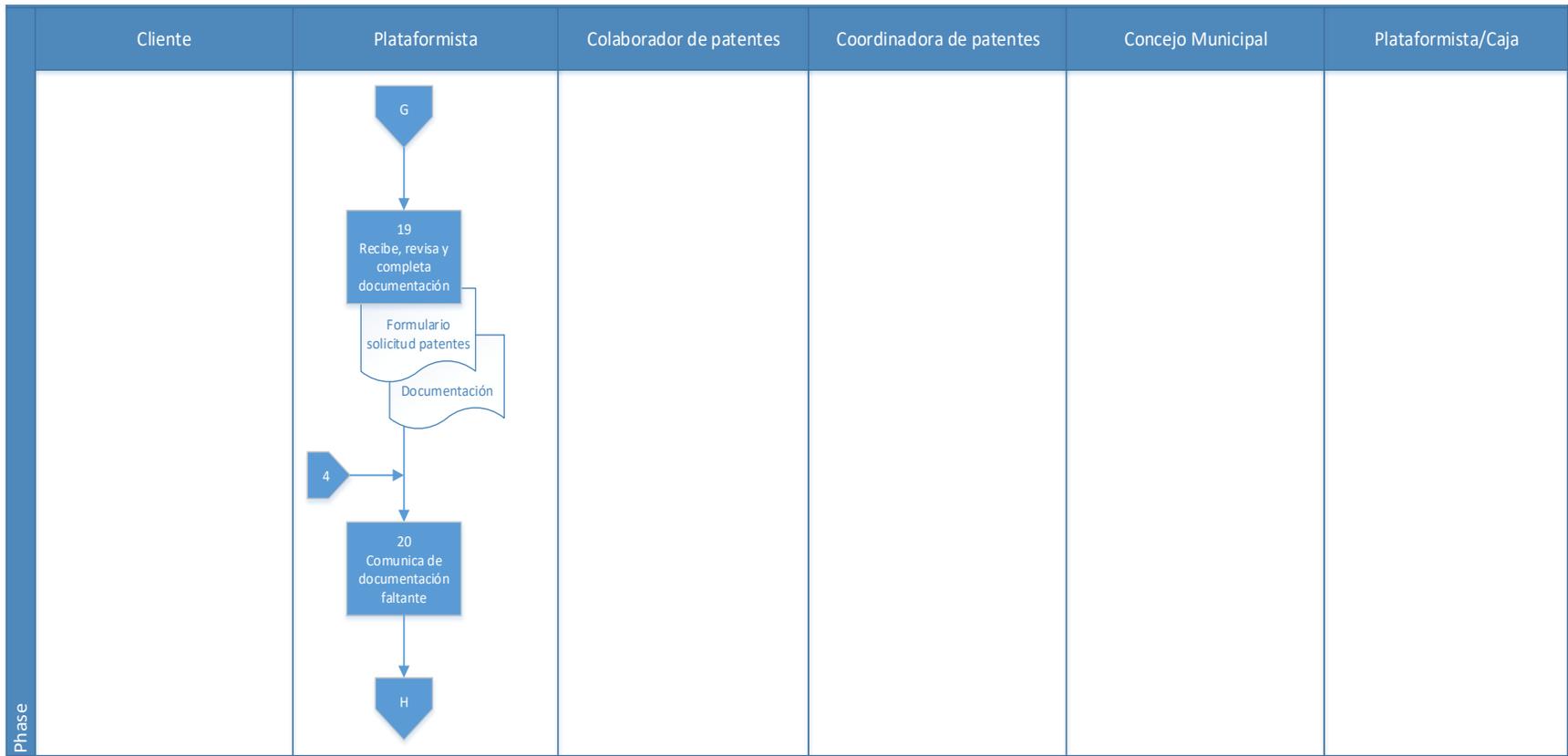


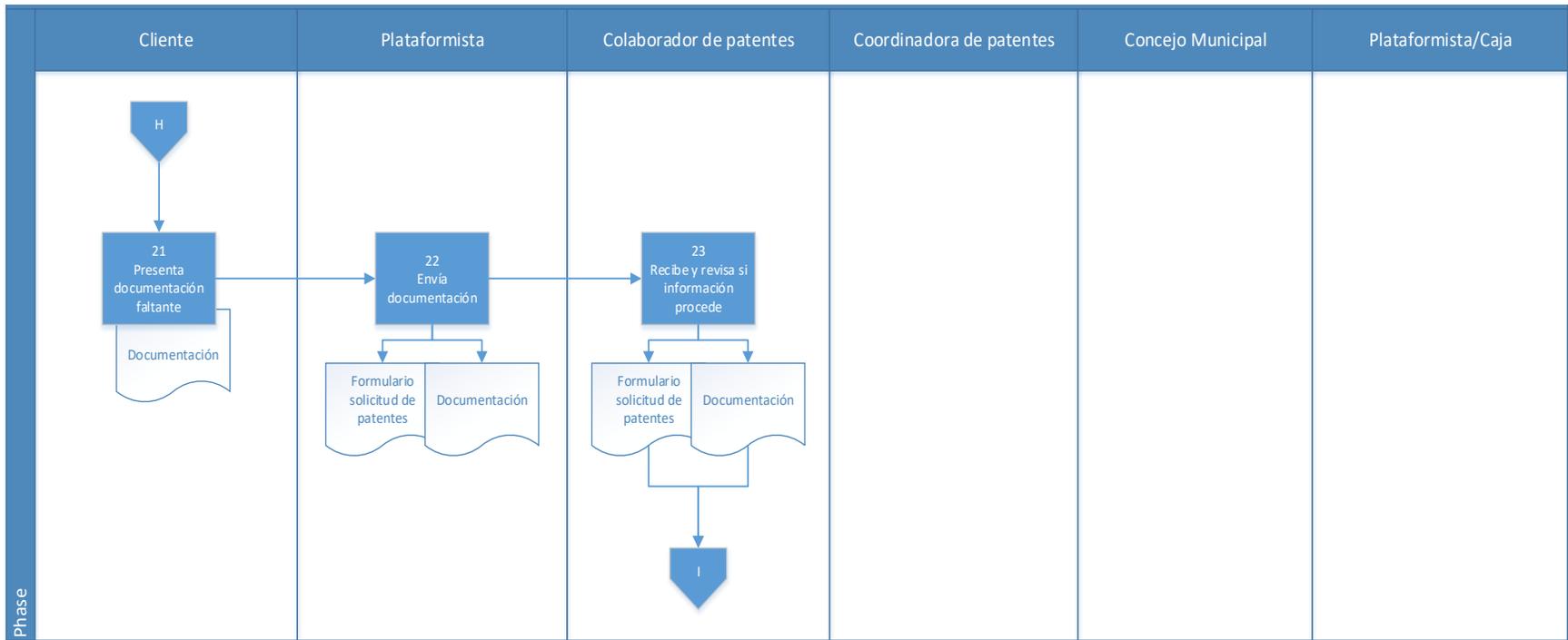


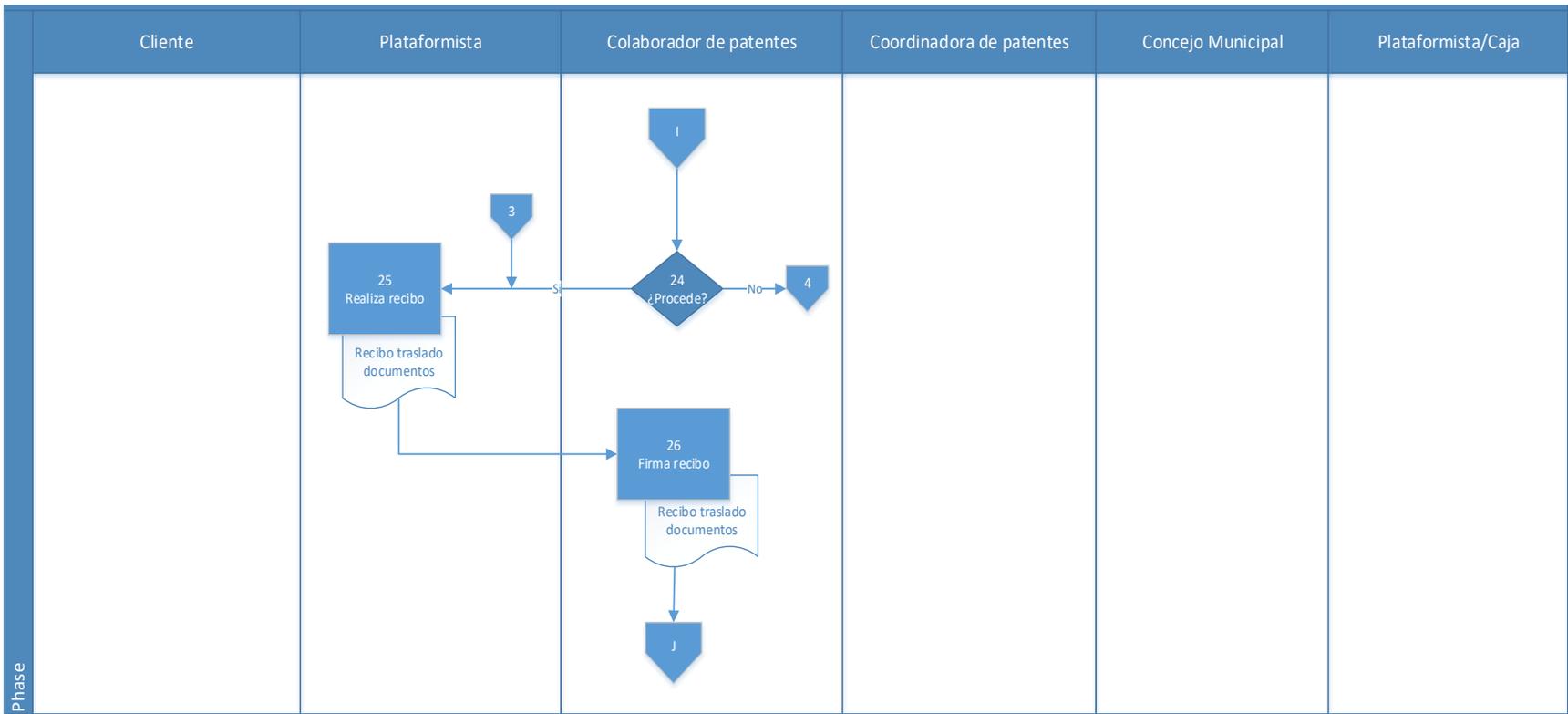


Phase

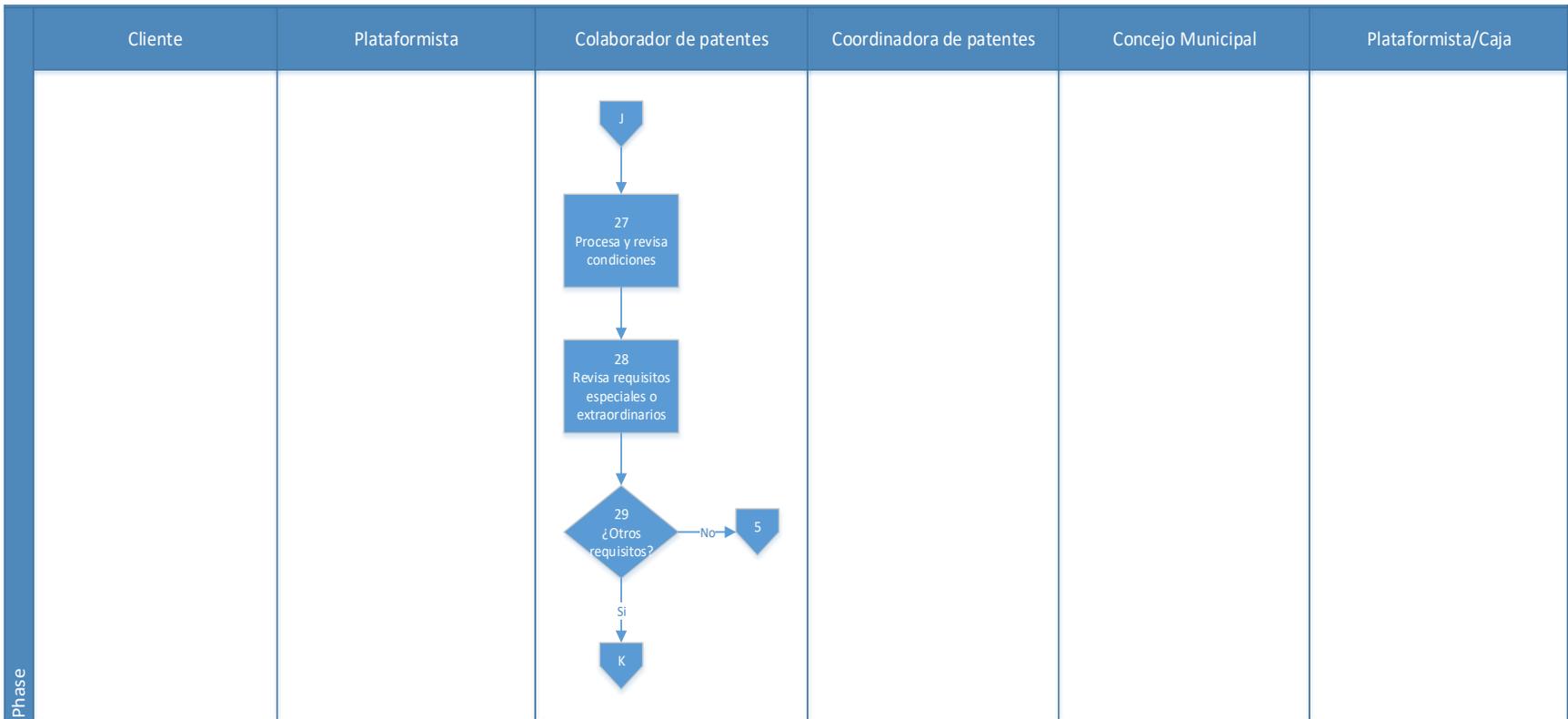


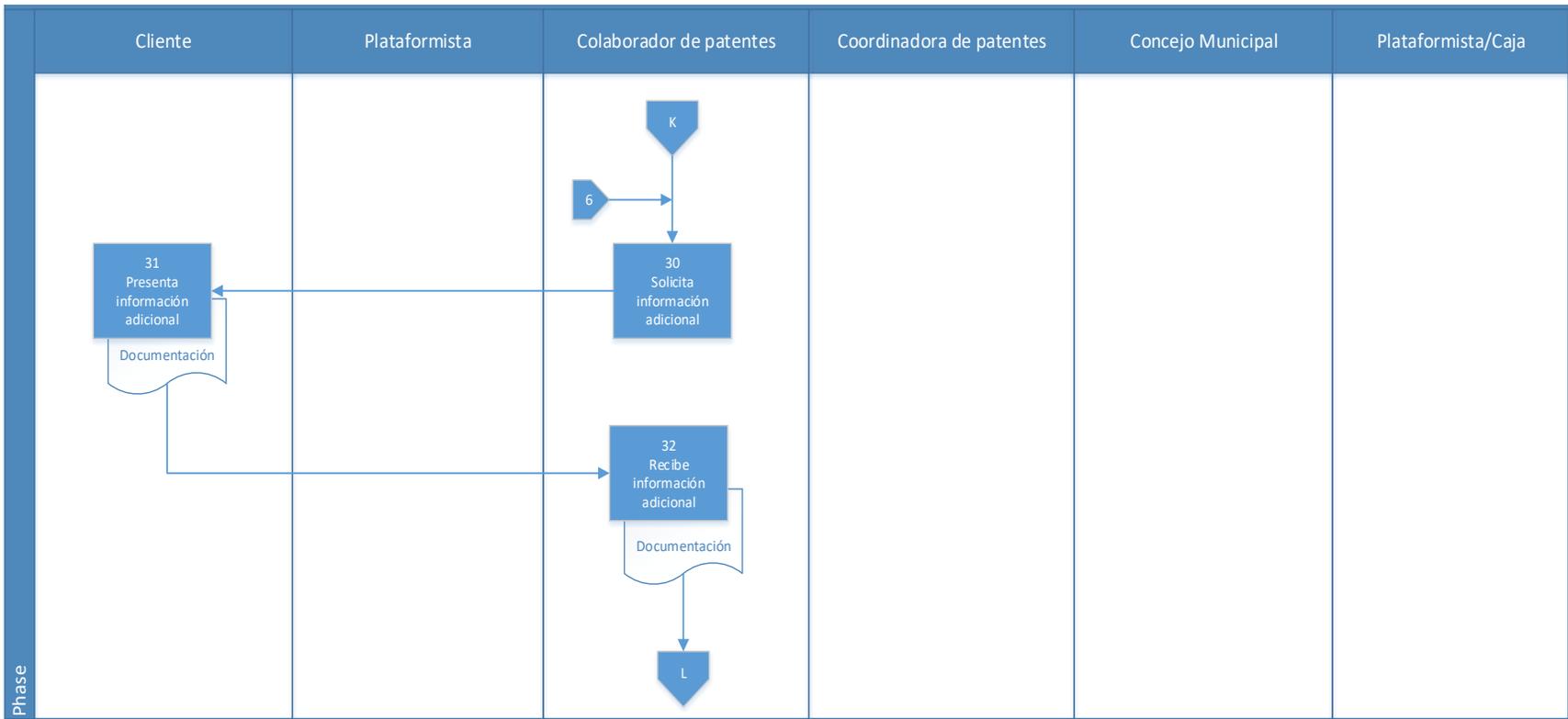


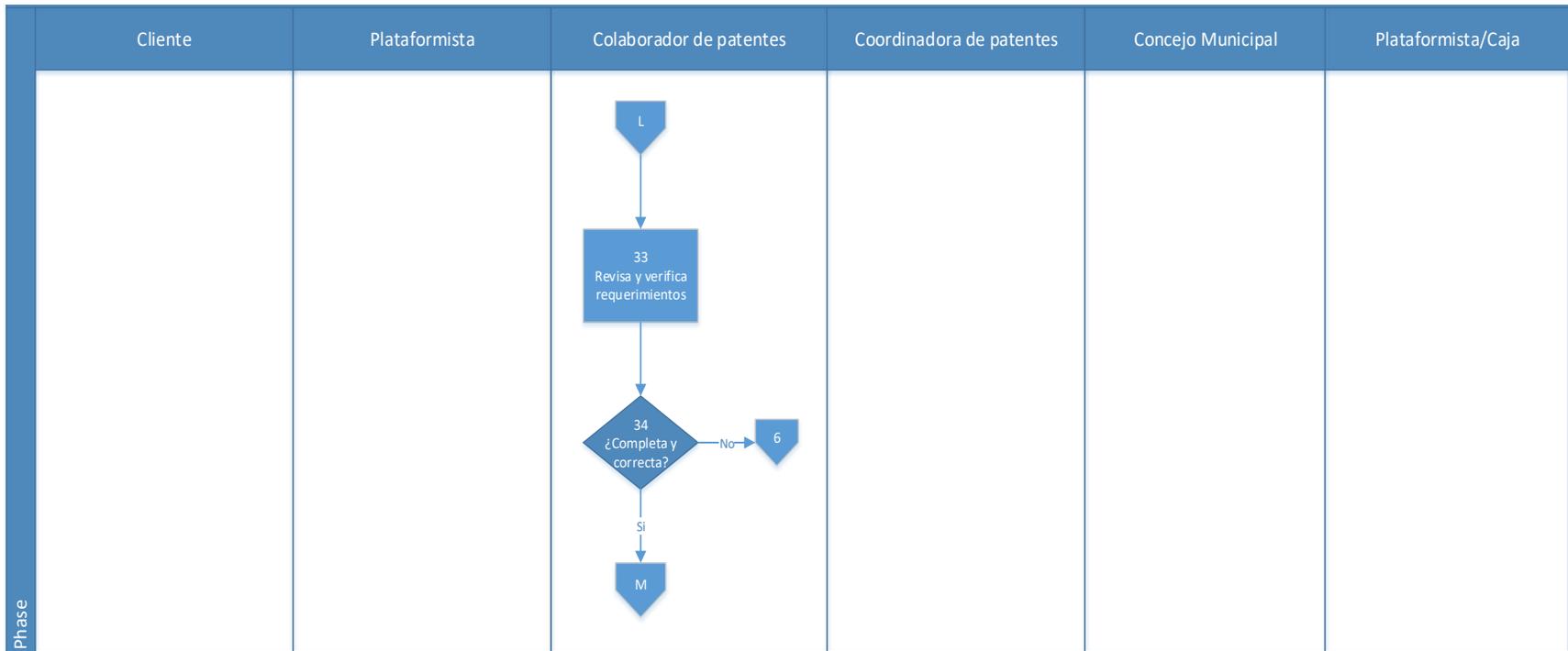


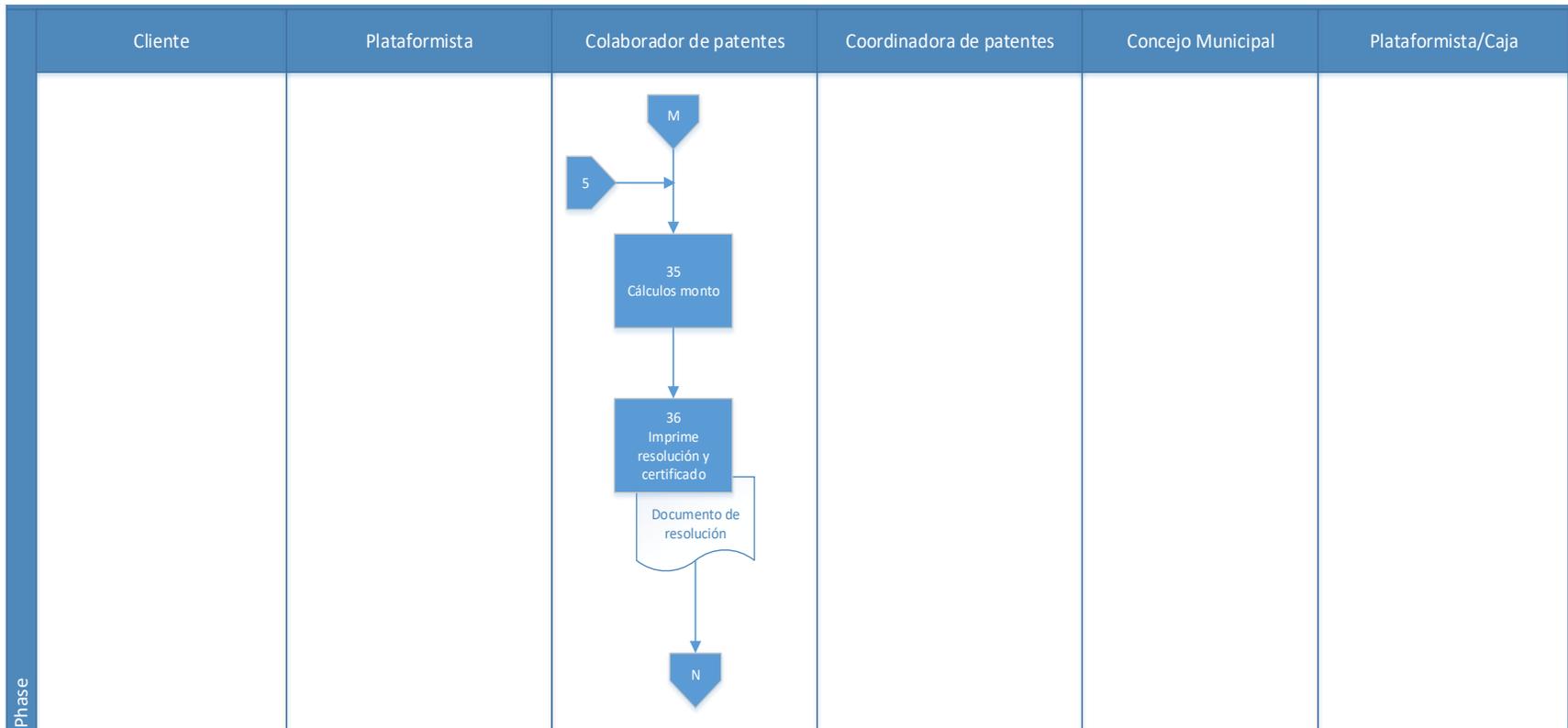


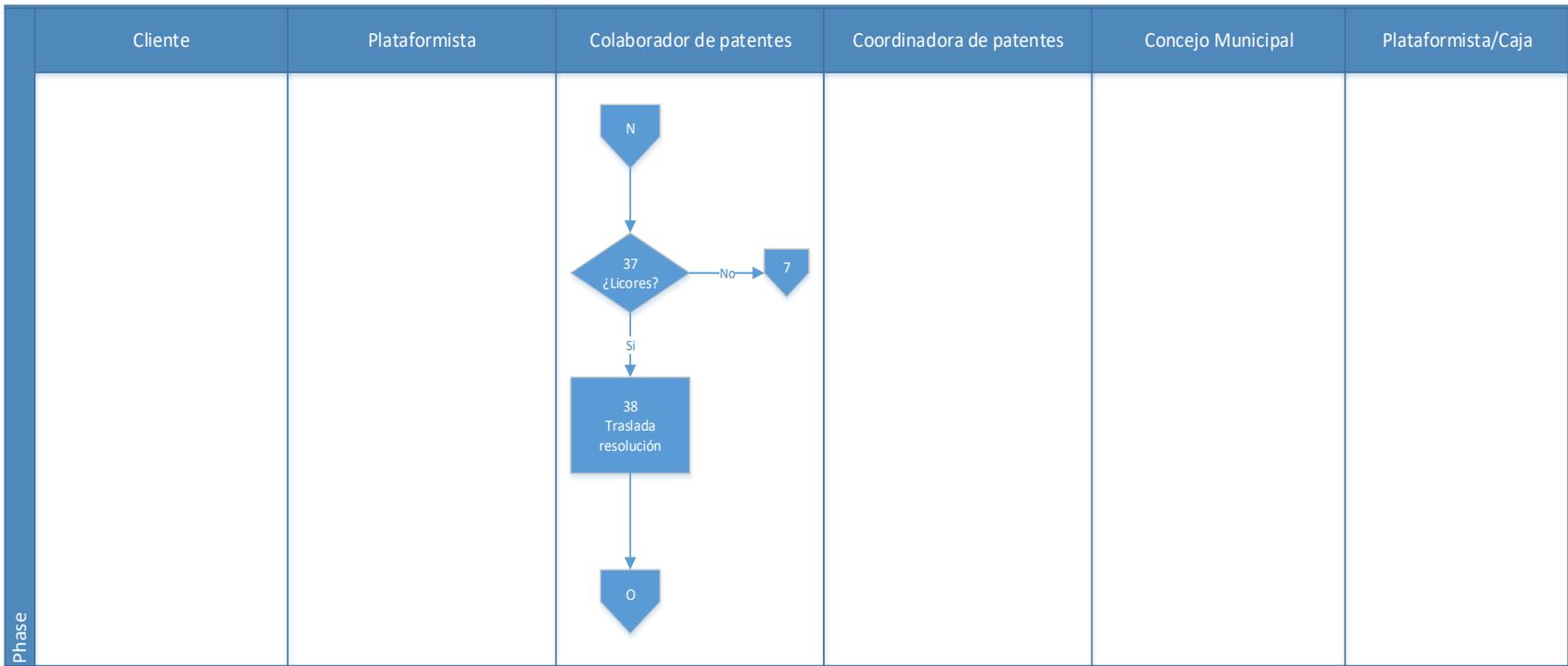
Phase



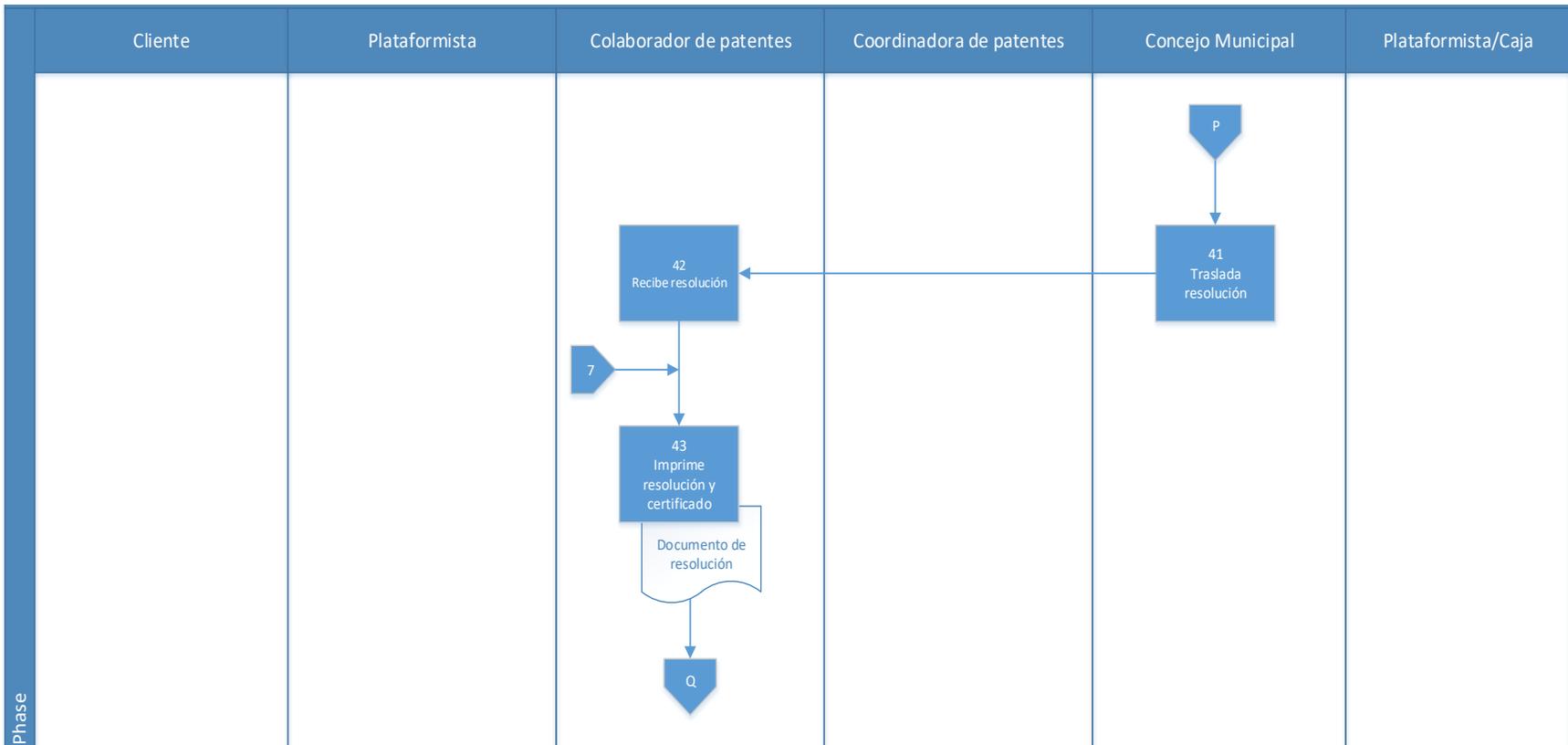




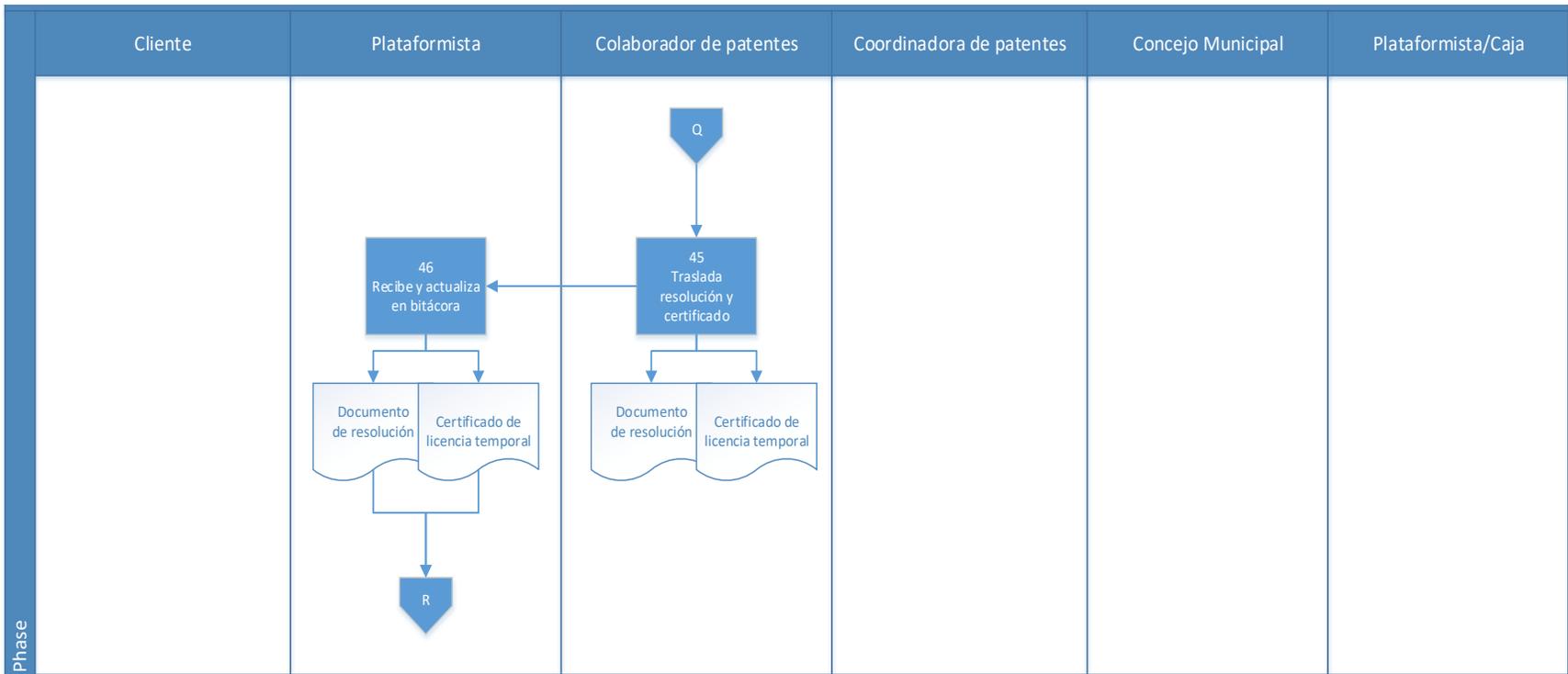




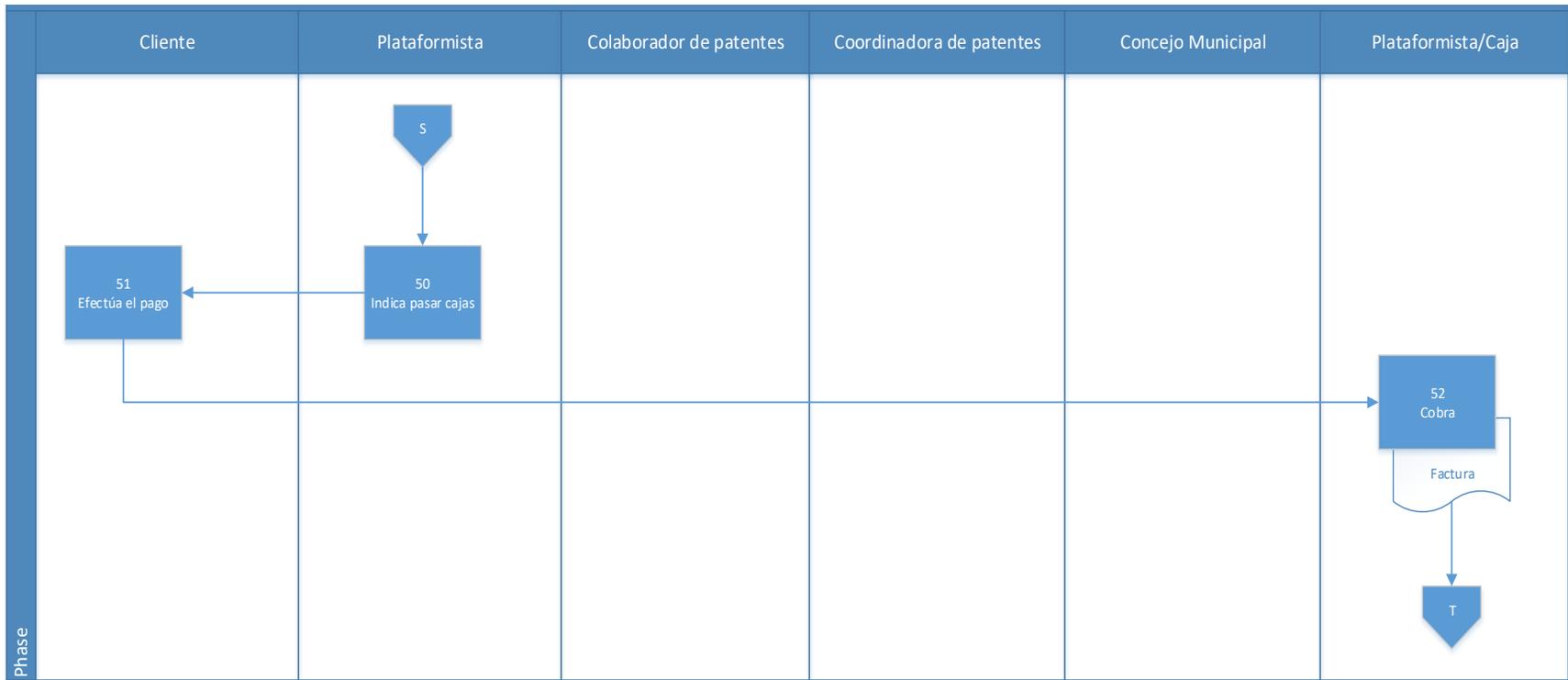


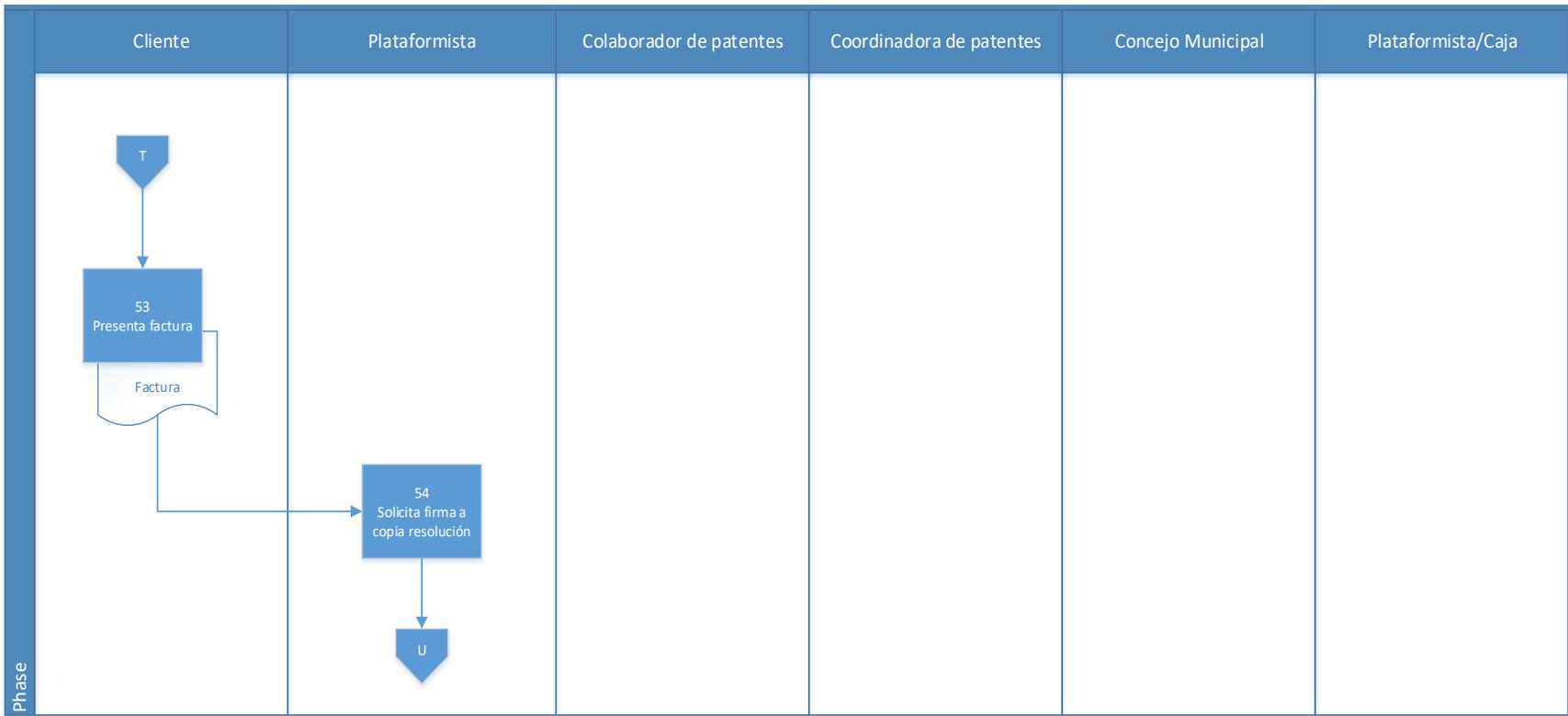


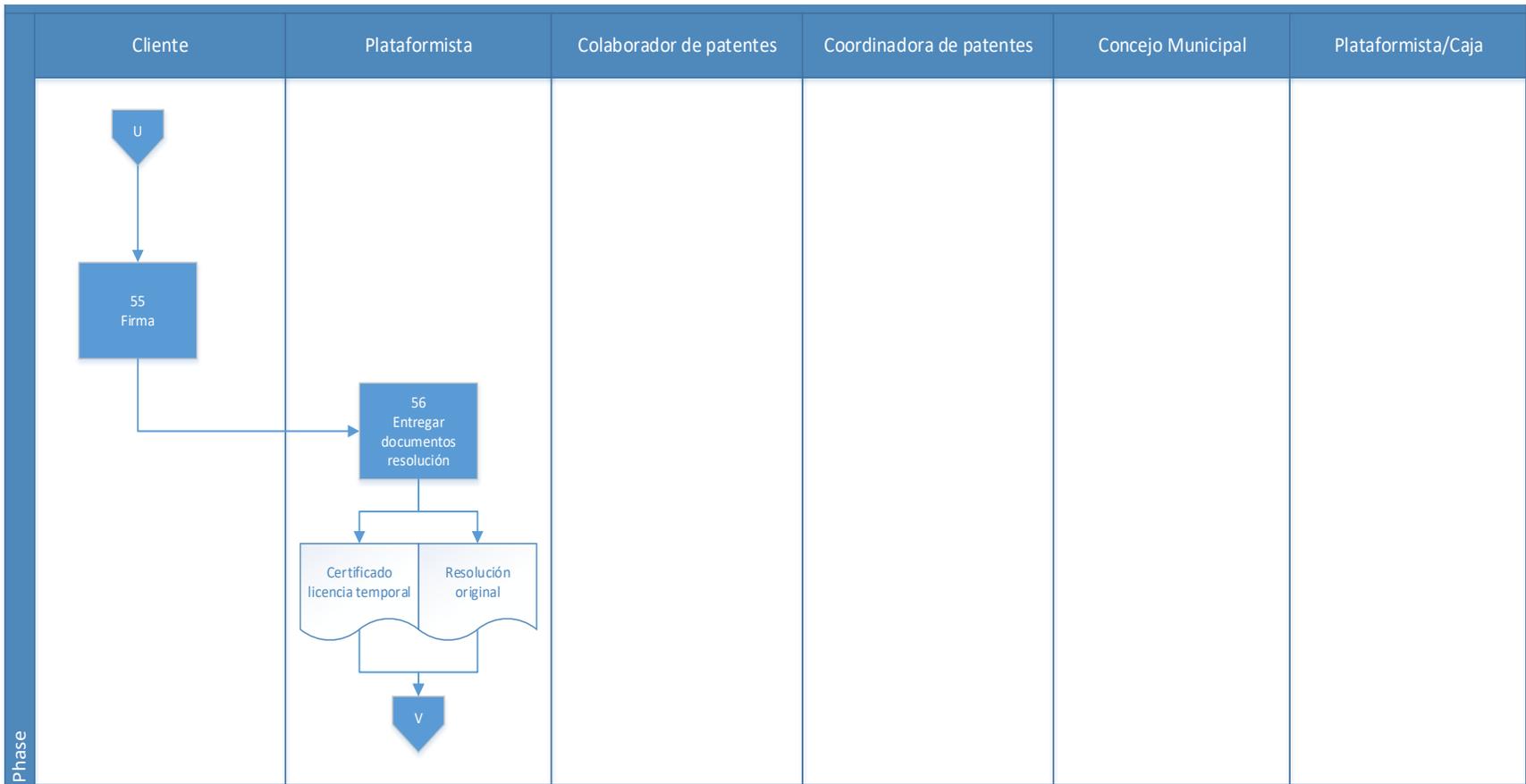
Phase	Cliente	Plataformista	Colaborador de patentes	Coordinadora de patentes	Concejo Municipal	Plataformista/Caja
				<pre> graph TD P{{P}} --> 44[44 Firma el certificado] 44 --> Cert[Certificado de licencia temporal] Cert --> Q{{Q}} </pre>		

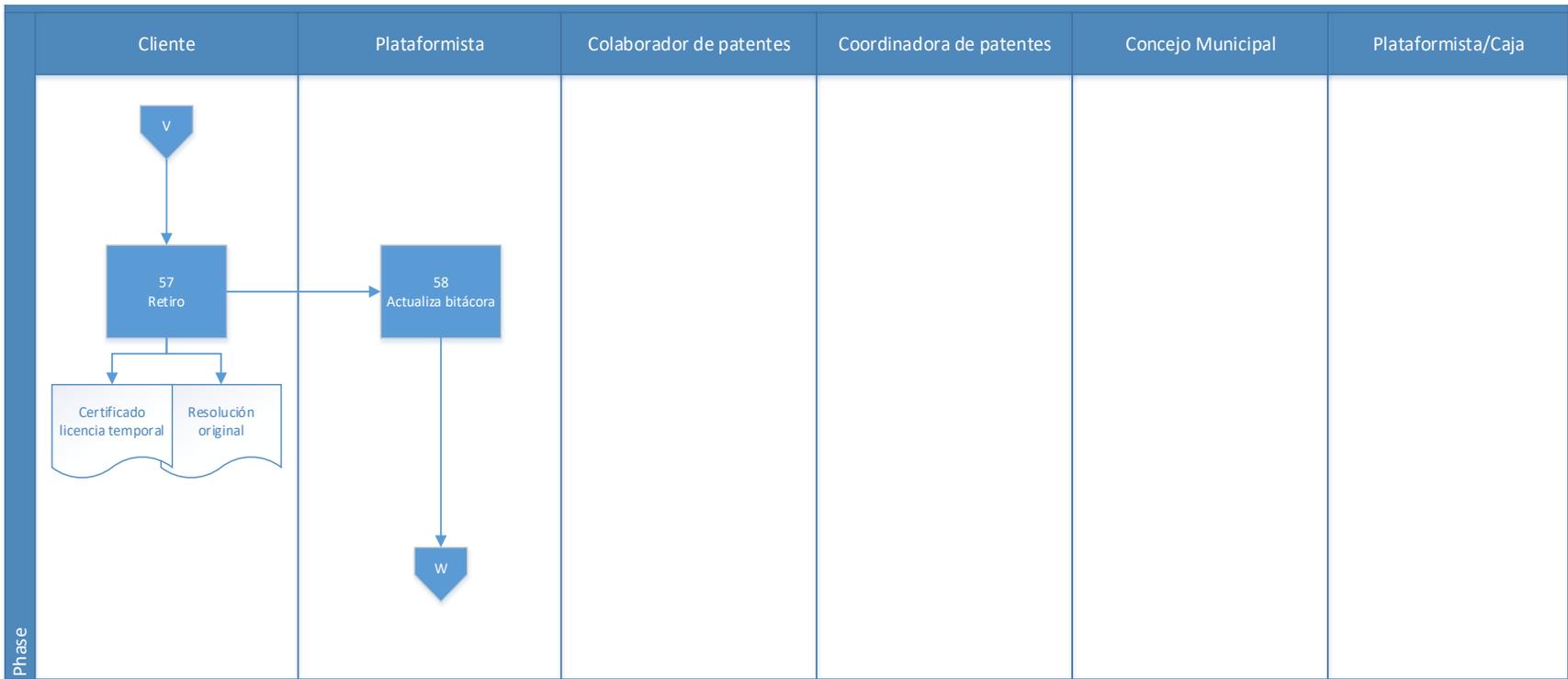


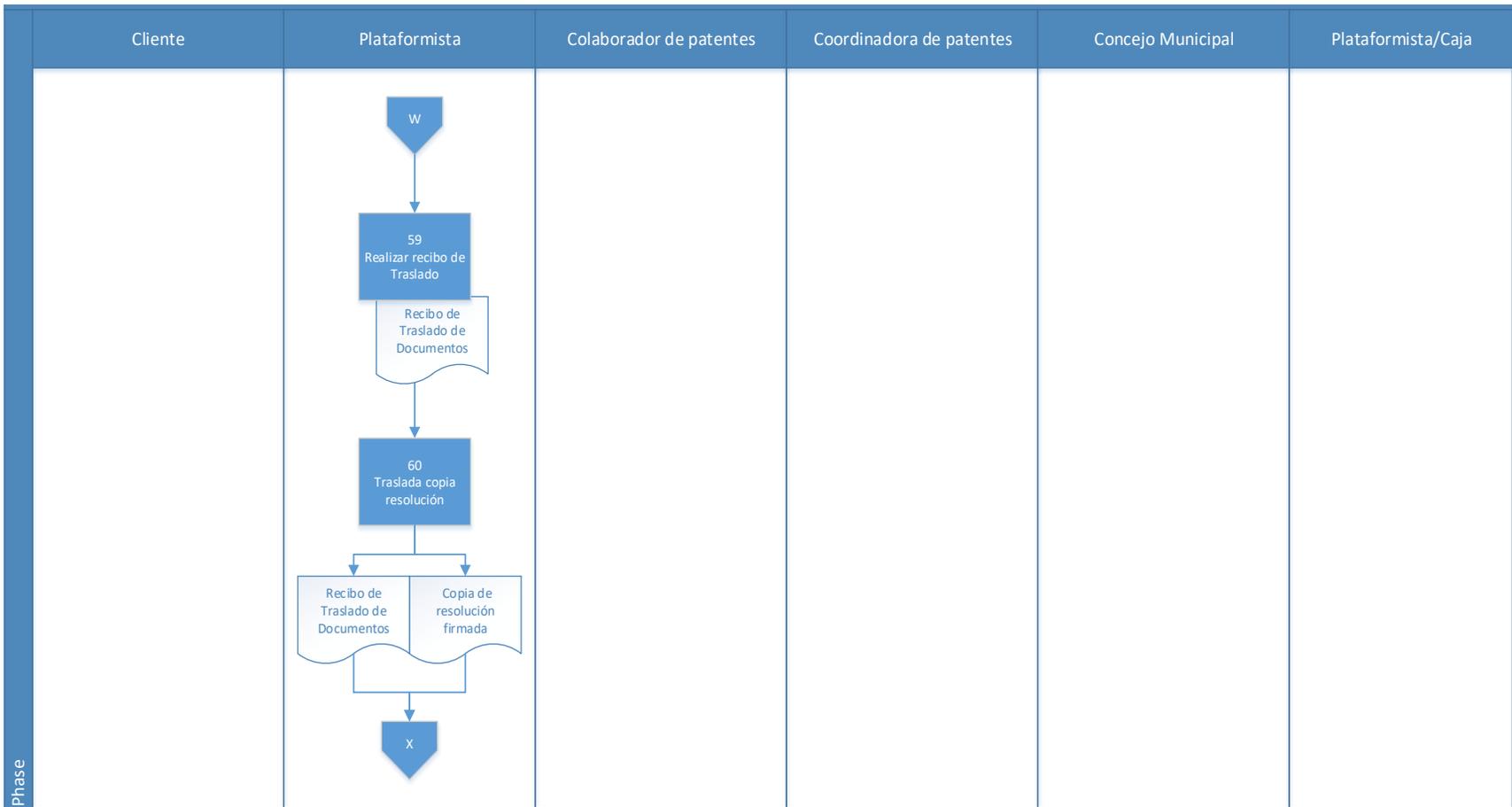


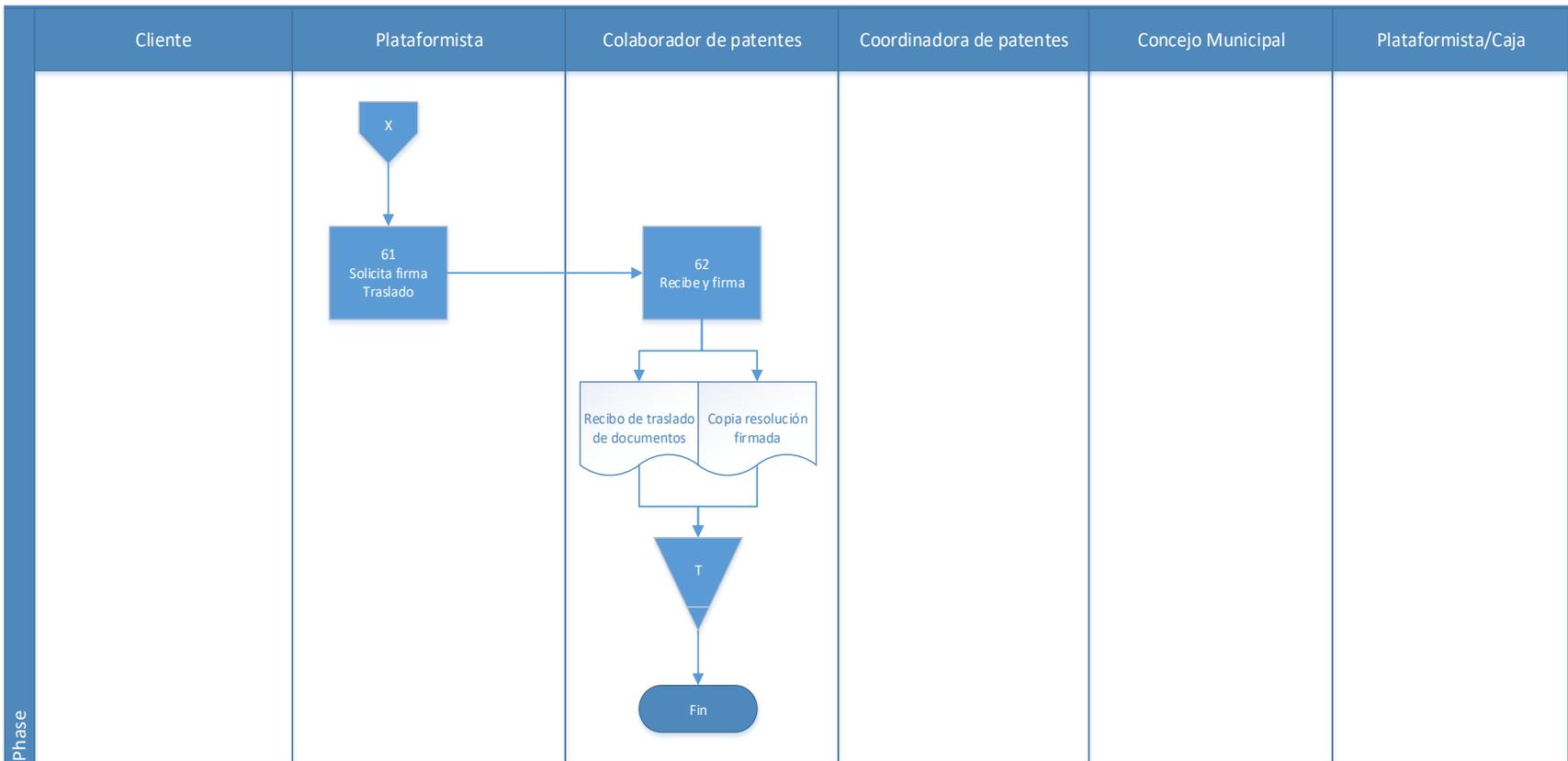












Phase

4.14.1 Análisis del procedimiento de Solicitud de permisos para eventos públicos

Tabla 4. 15 Análisis procedimiento de Solicitud de permisos para eventos públicos

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	La recepción de la documentación se está realizando tanto en el área de patentes como en la plataforma de servicios. El resto del procedimiento se lleva a cabo únicamente en el área de patentes.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Se lleva a cabo cuando alguna persona se presente con una solicitud de patente.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	Un plataformista, gestora tributaria, el asistente y coordinadora de patentes. No siempre se ve involucrado un plataformista.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	Plataforma de servicios, recibe y revisa la documentación de la solicitud. Algunas ocasiones los solicitantes acuden directamente al área de patentes a entregar la solicitud y documentación. La información es entregada al asistente o coordinador de la unidad de patentes, donde se verifica que la información cumpla con todos los requerimientos de ley para finalmente determinar si se aprueba, en el caso de ser aprobada se debe firmar por la coordinadora del área de patentes.

4.14.2 Conclusiones del análisis del procedimiento

Actualmente la actividad por la cual regularmente se da este tipo de licencia es para el evento “Desafío 4X4”, el cual se lleva a cabo en las instalaciones del hipódromo de San Isidro, entre otros como las asociaciones comunales.

4.14.3 Recomendaciones del análisis del procedimiento

Es un proceso riguroso donde se analiza y revisa todos los requisitos necesarios para el patentado provisional, el área de patentes y sus colaboradores realizan el procedimiento y revisión eficaz y eficientemente. Por lo cual se recomienda continuar con el debido proceso que se está llevando a cabo.

4.15 Procedimiento de Cobro de pago anticipado del tributo para evento

A-) Introducción

En los eventos públicos es un requisito indispensable el efectuar un pago estimado, brindado por la Municipalidad, previo a la ejecución de las actividades recreativas en su mayoría con fines de lucro.

B-) Objetivo

Hacer el cobro respectivo de los contribuyentes que se presentan a cumplir con el pago de las obligaciones adquiridas con la patente de minas o canteras.

C-) Alcance

Involucra al plataformista quien recibe el pago de las obligaciones.

D-) Responsables

- Plataformista que se encarga específicamente de la facturación y eventualmente otro plataformista que se asignó en refuerzo en caso de las largas filas.

E-) Normas y Políticas

- Reglamento de la Ley N° 9237 Impuestos municipales del Cantón de El Guarco.

F-) Formularios o documentos de trabajo

Factura

G-) Recursos Tecnológicos

Sistema Grafico Municipal (SIGRAMU).

H-) Definiciones

No hay definiciones ni codificaciones en la unidad

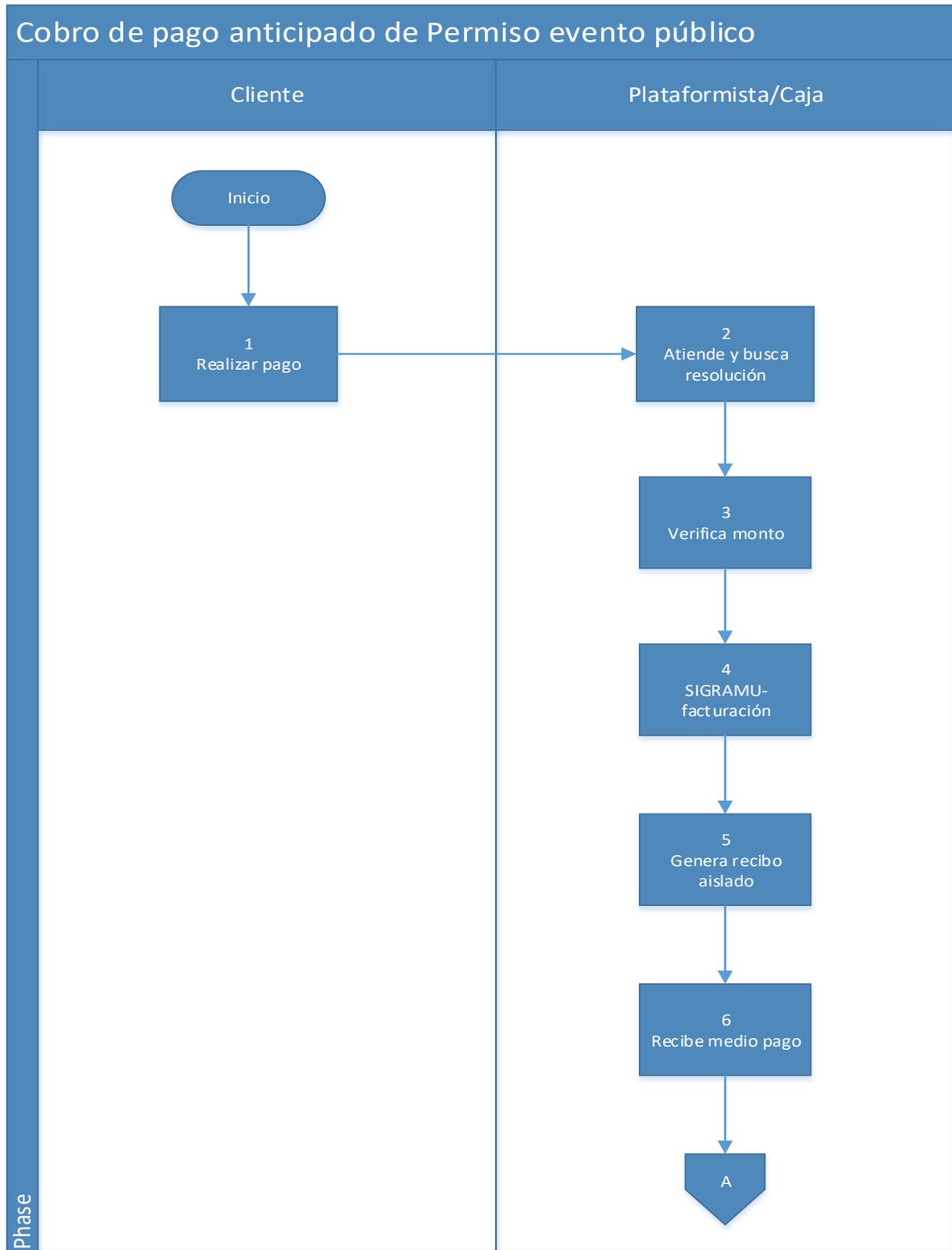
I-) Descripción de actividades

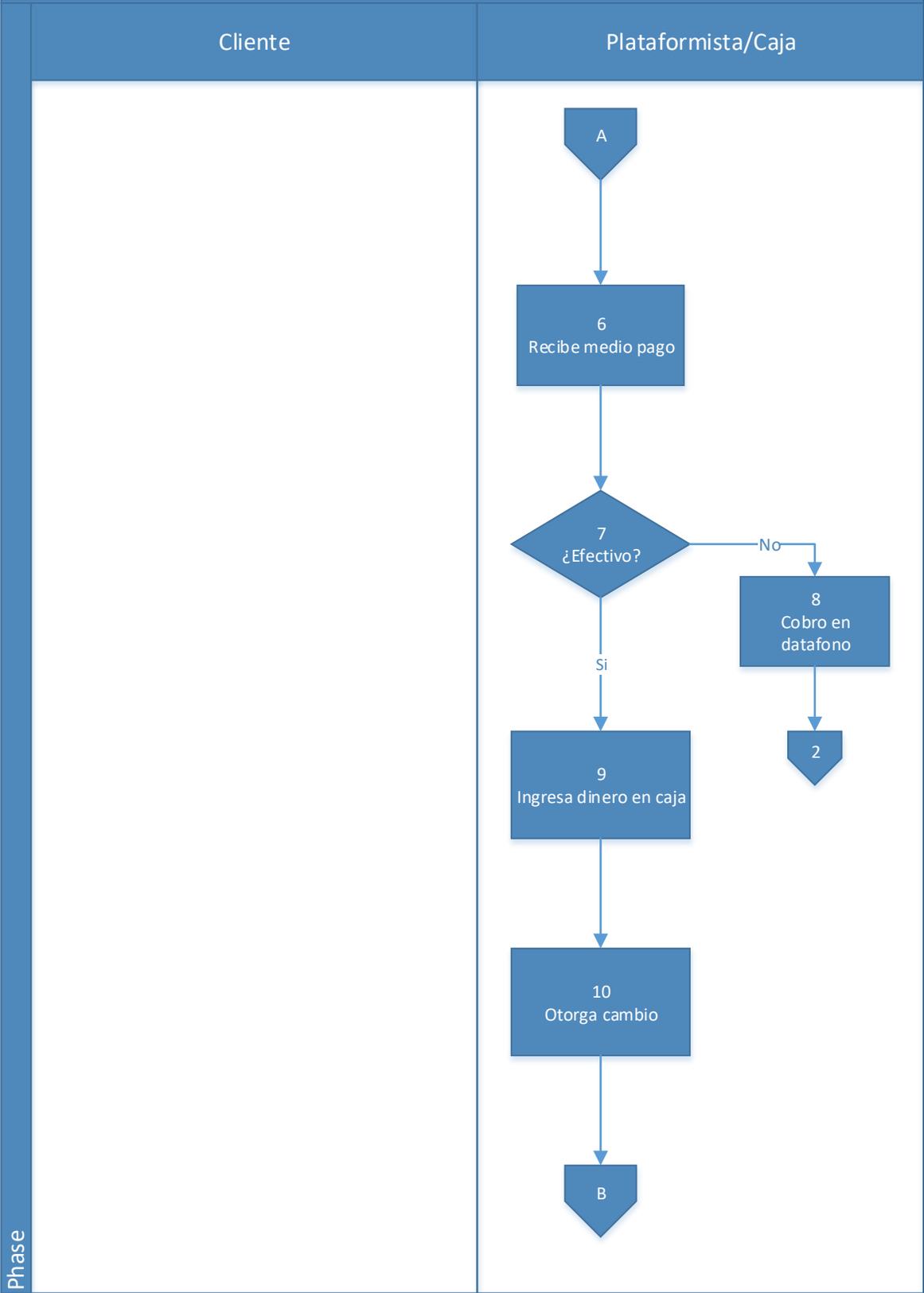
La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

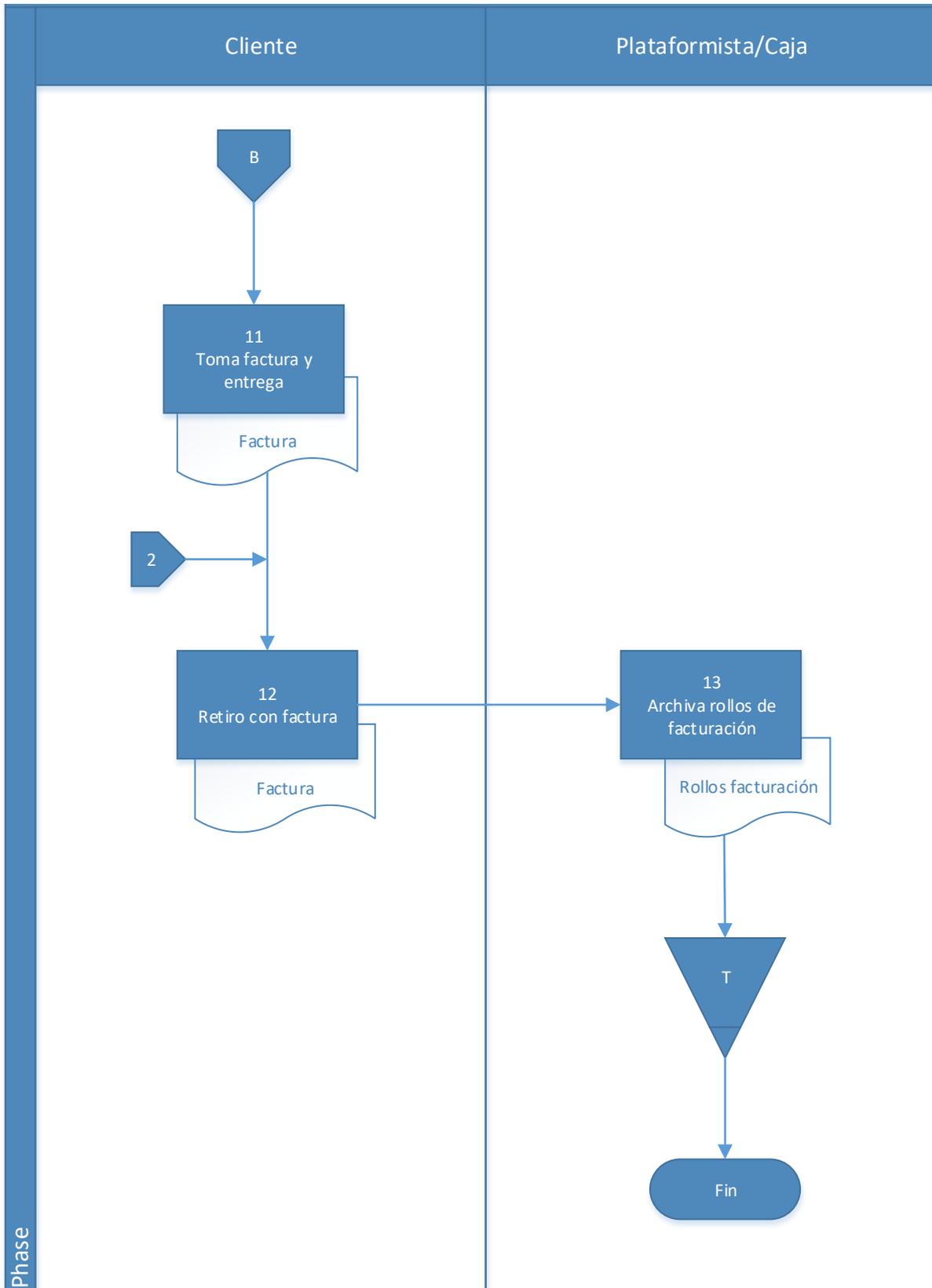
Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	
1	Asiste a realizar pago de la patente.	Cliente
2	Atiende y busca el documento de resolución, donde viene detallado el monto de pago anticipado	Plataformista/caja
3	Verifica monto del pago con el sistema y con el contribuyente.	
4	Ingresa al SIGRAMU y selecciona "facturación"	
5	Genera un recibo aislado.	

6	Recibe el dinero o medio de pago.	
7	¿Pago con efectivo o tarjeta? NO. Paso No. 8 SI. Paso No. 9	
8	Realiza el cobro en datafono	
9	Ingresa el dinero en la caja registradora.	
10	Otorga cambio, si el pago fue en efectivo.	
11	Toma la factura que expulsó la máquina y la entrega al cliente	
12	Retira del lugar con la factura de pago y boleta de arreglo de pago.	Cliente
13	Archiva o guarda los rollos de facturación utilizados en la maquina facturadora, como comprobante, al final del día.	Plataformista/caja
	Fin	

J-) Diagrama de flujo







4.15.1 Análisis del procedimiento de Cobro de pago anticipado del tributo para evento

Tabla 4. 16 Análisis procedimiento de Cobro de pago anticipado del tributo para evento

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	El procedimiento se desarrolla en la Plataforma de Servicios.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Cada vez que se presente un contribuyente a realizar su pago, lo cual es diario.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	Un plataformista que se asignó específicamente para realizar la facturación y eventualmente otro plataformista que se designó en refuerzo en caso de las largas filas.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	En la plataforma de servicios se realiza el proceso de facturación cuando el contribuyente se apersona a pagar.

4.15.2 Conclusiones del análisis del procedimiento

Este procedimiento va de la mano con el otorgamiento del permiso para el evento público. Ya que será en el momento que se realizará y se deberá realizar al momento para poder otorgar el permiso. Luego de la fiscalización de los ingresos del evento se modificará el monto lo cual puede incurrir en el cobro o devolución del monto de diferencia.

4.15.3 Recomendaciones del análisis del procedimiento

No se tiene recomendaciones en este procedimiento, ya que anteriormente se denotaron algunos detalles de este, y se destaca el hecho que ya se cuente con pagos en línea ya que es un medio que facilita el pago para muchos contribuyentes y a la vez eficientizar el proceso, ya que este reduce filas para realizar el pago en la Municipalidad.

4.16 Procedimiento de Fiscalización de ingresos efectivos del evento

A-) Introducción

Los eventos públicos suelen concentrar masas de personas y por consiguiente se capta mucho dinero de las actividades ya que precisamente estimulan el consumo, sin embargo, difiere mucho entre cada evento ya que influyen muchos factores entre los que se pueden mencionar está la ubicación geográfica, tipo de zona urbana o rural, mercado meta, concepto, entre muchas otras.

B-) Objetivo

Verificar los fondos netos percibidos del evento o espectáculo para determinar el monto correcto de aporte del impuesto. Identificando el medio más acertado de consulta de ingresos reales de la actividad.

C-) Alcance

Interfiere el área de patentes.

D-) Responsables

- Coordinadora de patentes

E-) Normas y Políticas

Ley N° 9237 de Impuestos municipales del Cantón de El Guarco y su reglamento (Ley de Patentes).

F-) Formularios o documentos de trabajo

Internamente no se utiliza ningún formulario en específico para el procedimiento, sin embargo, se ven involucrados los documentos de ingresos brindados por las entidades que se escogieron como medio para fiscalización.

G-) Recursos Tecnológicos

Sistema Grafico Municipal (SIGRAMU).

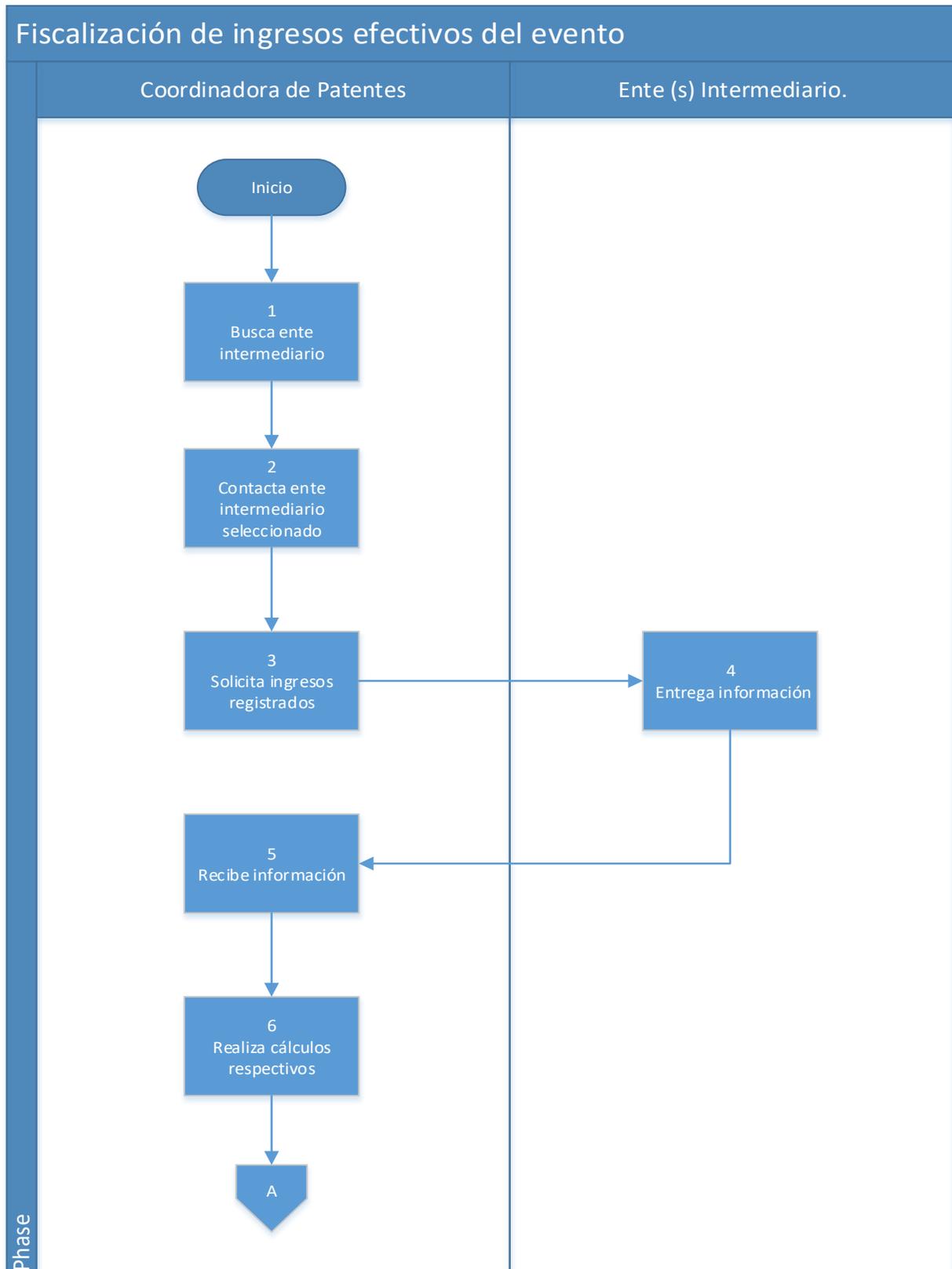
I-) Descripción de actividades

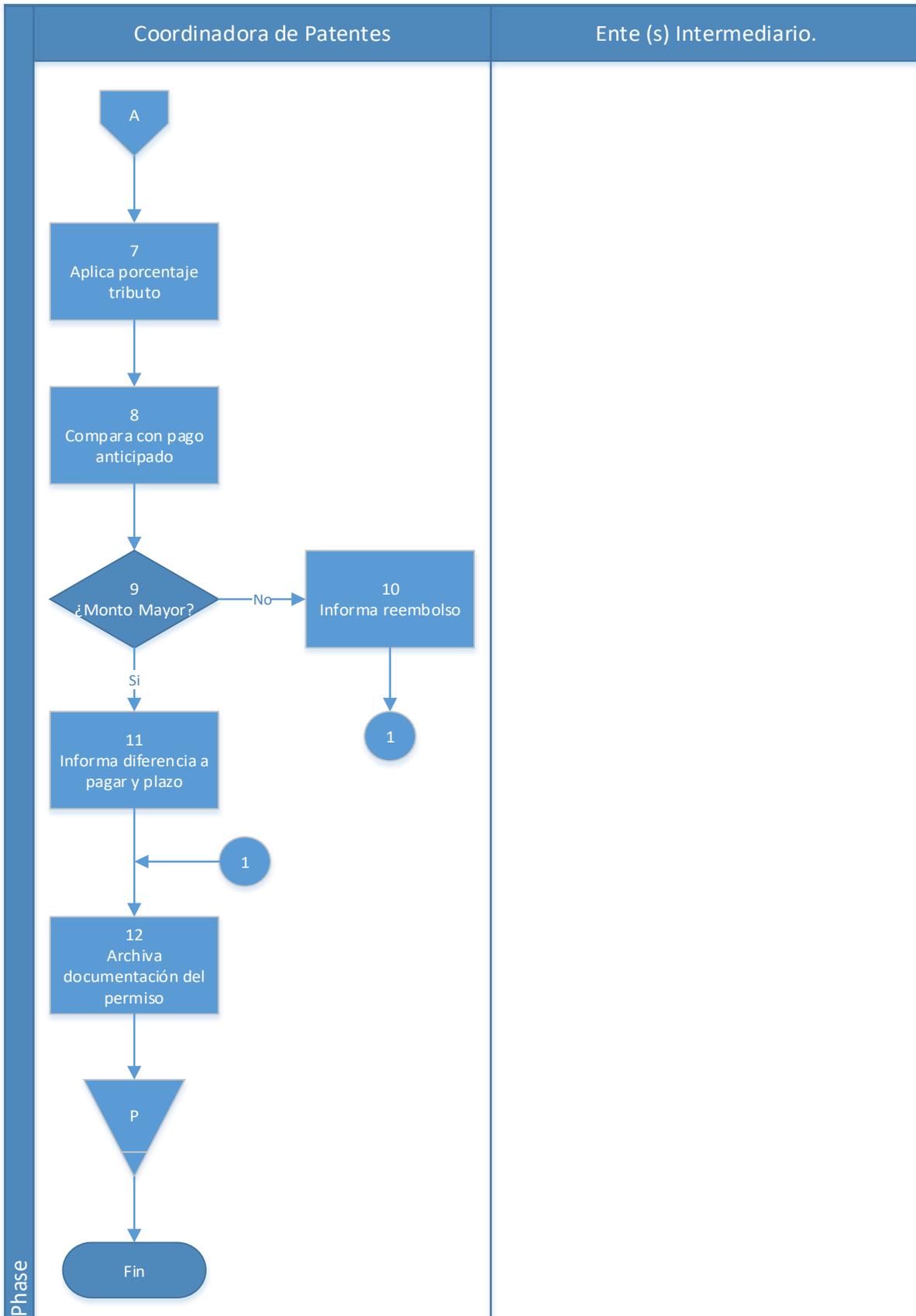
La municipalidad no contaba con un manual de procedimientos por lo que la información para plantear la siguiente descripción de actividades se obtuvo del instrumento aplicado a las personas seleccionadas en la muestra, según su relación e involucramiento en el procedimiento del tributo. A continuación, se presenta la descripción de actividades del procedimiento como actualmente se debería hacer según los colaboradores:

Paso	Procedimiento	Responsable
	Inicio	
1	Busca y consulta uno o más medios que sirvan para comprobar los ingresos de la actividad.	Coordinadora de patentes
2	Contacta al medio (s) o ente (s) para solicitar la información de ingresos.	
3	Solicita información de los ingresos registrados a los entes seleccionados como medios de comprobación.	
4	Entrega información a colaborador de patentes de la Municipalidad de El Guarco.	Ente (s) involucrado en obtención de

		ingresos de la actividad	
5	Recibe la información, digital o física en algunos de los casos, de los ingresos. Por ejemplo: reporte de entradas vendidas y su precio.	Coordinadora de patentes	
6	Resta los egresos reportados por el patentado temporal, para obtener un ingreso efectivo y real de la actividad.		
7	Se aplica porcentaje de impuesto, según normativa, al ingreso real el cual pasará a ser el pago efectivo de tributo.		
8	Compara con la cuota con la cuota que el contribuyente pagó previo al evento.		
9	¿El pago realizado fue mayor al efectivo? NO. Paso No. 10 SI. Paso No. 11		
10	Informa al contribuyente que el monto pagado fue menor que el monto efectivo a pagar, que debe realizar el pago de la diferencia entre la cuota estimada pagada previamente y la efectiva, de la revisión de comprobación.		
11	Informa al contribuyente que el monto pagado fue mayor que el monto efectivo a pagar, y que la Municipalidad le reintegrará la diferencia entre la cuota estimada pagada previamente y la efectiva, de la revisión de comprobación.		
12	Archiva la documentación en el expediente del permiso temporal y la persona solicitante.		
	Fin		

J-) Diagrama de flujo





4.16.1 Análisis del procedimiento de Fiscalización de ingresos efectivos

Tabla 4. 17 Análisis procedimiento de Fiscalización de ingresos efectivos

Criterio	Hallazgo
¿Dónde?	¿Dónde se está haciendo?
Unidad administrativa a la que pertenece	En el área de patentes.
¿Cuándo?	¿Cuándo se está haciendo?
Frecuencia	Cada vez que se otorga una licencia para eventos públicos.
¿Quién?	¿Quién lo está haciendo?
Persona	La coordinadora del área de patentes normalmente se encarga de este procedimiento ya que tiene la experiencia, sin embargo, también lo puede llevar a cabo el asistente de esta misma área.
¿Cómo?	¿Cómo se está haciendo?
Medios	Después de identificada la fuente para obtener un reflejo de los ingresos que se generaron realmente por la actividad, se solicita la información de ingresos con los que se calcula la cuota efectiva del aporte fiscal.

4.16.2 Conclusiones del análisis del procedimiento

Para la fiscalización de los ingresos reales se deben identificar las fuentes por las que se puede obtener esta información. El evento para el que comúnmente realizan este procedimiento es para el “Desafío 4X4” que se realiza en las instalaciones del hipódromo de San Isidro, el método identificado para la obtención de la información de los ingresos reales para este es los reportes de ventas de PubliTickets y otros puntos de ventas, lo cual resulta muy acertado para conocer la información, lo cual es el principal objetivo.

Adicionalmente tal y como se detalla en el artículo No. 9 y 14 del reglamento de Espectáculos públicos de la Municipalidad de El Guarco, representantes de la Municipalidad deben de estar presente el día del evento fiscalizando manualmente los

ingresos para garantizar el efectivo cobro del 5% de los ingresos que les corresponden al Municipio. Sin embargo, actualmente no se está realizando esta inspección o fiscalización presencial, por diferentes motivos administrativos que lo restringen.

4.16.3 Recomendaciones del análisis del procedimiento

Identificar y plasmar en un documento posibles y certeras fuentes de identificación para los casos o eventos más comunes en la zona.

Realizar adecuaciones administrativas para garantizar las visitas obligatorias a los eventos para fiscalizar los ingresos y cobrar el 5% correspondiente, equivalente a los ingresos reales fiscalizados.

Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

A continuación, se presentan las principales conclusiones obtenidas del desarrollo de esta investigación.

- La Municipalidad de El Guarco no cuenta con un manual de procedimientos para la ejecución de la labor de cobro de tributos, por este motivo todos los procedimientos se llevan a cabo por acuerdos verbales y como se han realizado históricamente, sin embargo, basado en el análisis con los encargados, se determina que no se está cumpliendo a cabalidad con dichos acuerdos, por consiguiente, al no estar normado, no se determina la posibilidad de asignar responsables por lo que la aplicación de correcciones no es factible y se continúan presentando los errores.
- Los encargados de la recepción de documentos y atención al público son el área de plataforma de servicios, sin embargo, los clientes no se dirigen en primera instancia a la plataforma de servicios, esto a causa de la delimitación de las oficinas en la Municipalidad, originando que los clientes se dirijan a cada área a realizar las consultas o entregar la documentación que son tareas de la plataforma de servicios, les resta tiempo a los colaboradores de las otras áreas para realizar las tareas y los procedimientos específicos de estas.
- Las faltas incurridas en los procedimientos ejecutados desde la recepción de documentos hasta el cobro de los tributos, contienen errores que pueden entorpecer el procedimiento y la gestión en general, ya que en materia fiscal influyen muchas leyes que tienen estipulados los tiempos para subsanar y resolver; y el incumplimiento de dichos tiempos conllevaría a tener repercusiones legales. Además de la insatisfacción de los vecinos y contribuyentes, que en muchas ocasiones provoca su indisposición para realizar los pagos.

- De igual manera con los permisos de los eventos, o espectáculos públicos, el evento por el que normalmente se otorgan este tipo de licencia es para el “Desafío 4X4”, el cual se lleva a cabo en las instalaciones del hipódromo de San Isidro, entre otros como las asociaciones comunales, los cuales son revisados por la experiencia de la coordinadora del área y no porque se cuente con un procedimiento formal para ejecutar la labor de cobro de estos tributos.
- Dentro de las actividades de la gestión, recaudación y fiscalización del área tributaria, los colaboradores y encargados destacan la importancia del área de catastro para sus procesos, ya que el sistema de los planos del área son las “radiografías” que sirven como insumo en muchos procedimientos para la recaudación del impuesto de bienes inmuebles, que mejora el desempeño y la eficiencia en la labor de captación y verificación de ingresos del Municipio.
- El municipio ya tiene habilitado los cobros por medio de BN Internet Banking, sin embargo, muchas personas continúan presentándose a realizar los pagos al municipio y solo se encuentra habilitada una caja y uno de los tres cubículos para recepción de documentos, se habilita para dar soporte en el caso de que se presente gran cantidad de personas.
- Es importante, eliminar los pagos por medio de transferencias ya que, si no se hace el pago exacto, que se puede ver afectado por intereses que son diarios en algunos casos, generaría diferencias en el sistema que incluso provoque saldos morosos que continúen generando intereses; o un procedimiento adicional que sería reintegrar sobrantes.
- En el caso del cobro administrativo no se cuenta con un reglamento actualizado que norme el procedimiento, por lo cual se están presentando grandes ciclos de arreglos de pago. Incluso se hacen arreglos de pago para cancelar ya arreglos de pago realizados sobre un tributo. A su vez al ser este reglamento tan desactualizado la tarifa mínima para realizar un arreglo de pago es muy baja.

- Se estableció un formato de formulario de requisitos para la preparación del caso a presentar ante el juzgado penal, ya que no se cuenta con una guía para recopilar y verificar la información necesaria para recibir la menor cantidad de prevenciones, para que sea tramitado correctamente en el juzgado y evitar que el mismo se archive y se deba reiniciar el procedimiento.
- No existen criterios ni métodos estipulados para realizar las fiscalizaciones de los bienes inmuebles, que se realizan únicamente cuando hay una declaración voluntaria y no es aceptada por la administración, lo cual es detectado o refutado al criterio experto del colaborador que desempeña actualmente el puesto.
- Se registraron procedimientos donde se identifica a los responsables de cada actividad, con ello procurar la corrección de las faltas y erradicarlas para mejorar el procedimiento.

Recomendaciones

Consecutivamente, se muestran las recomendaciones obtenidas del análisis de las conclusiones del trabajo investigación.

- En el caso de la solicitud de patentes se recomienda hacer las gestiones internas para resolver las necesidades de los recursos financieros, tecnológicos y de talento humano para obtener un sistema que permita que la solicitud de las patentes se realice en línea, cumpliendo con las características como las siguientes:
 - ✓ El formulario se complete en línea, ingresando en formato PDF la documentación solicitada.
 - ✓ Que el sistema no permita, parar de sección o finalizar la solicitud, si la información solicitada no se encuentra completa, con el objetivo de que se cumpla con el requerimiento de ley de subsanar o comunicar la información faltante en 10 diez días, desde que el cliente hace la solicitud y a la vez eliminar los reprocesos, así como las faltas en la revisión de los documentos.
 - ✓ Tal y como en muchas solicitudes en línea actualmente que se cuente con la opción “aceptar términos” que será la verificación, enviada al correo personal que proporcione, que contará como la firma digital.
 - ✓ Adicionalmente, el sistema en el momento que ingrese a llenar el cuestionario, indicando el número de finca donde se instalará el local o donde se explotará la patente, dará el mensaje de que no se puede continuar o procesar la solicitud ya que tiene pagos pendientes, y que el mensaje despliegue el detalle de este.
 - ✓ El sistema debe contar con un buzón de solicitudes en el que los colaboradores del área de patentes tendrán acceso a la solicitud en línea y con ello procedan a hacer la revisión como normalmente se realiza.
 - ✓ Al momento de solicitar la inspección del local sea de la misma manera que los inspectores reciban dichas solicitudes en línea, así para todas las áreas

que requieran acompañamiento de la labor de los inspectores. Con ello llevar control de las solicitudes de inspección y la respuesta a este.

- ✓ Los inspectores en la misma solicitud de inspección podrán completar un formulario o una sección de comentarios, desde un dispositivo móvil, idealmente una Tablet, que será enviada al finalizar la inspección al área correspondiente. Lo que contribuiría a que el procedimiento sea más rápido y ágil, además de reducir el uso de papel y el espacio para archivo que este genera y llevar todo el control por medio del sistema.
 - ✓ El registro de la patente aprobada y otorgada en el sistema incluirá a su vez la asignación del tipo de rotulo; además de seleccionar la categoría y nivel de la basura comercial, generándose automáticamente y ligándose al número de finca, en un sistema sea integrado que se actualice en todos los módulos de las áreas involucradas.
 - ✓ Las boletas de traslado de documentos con las que la plataforma de servicios lleva el control de la transferencia de documentos, sean notificaciones digitales que envía el colaborador de plataforma al momento que va a ir a entregar los documentos y que el colaborador de del área de destino, acepte en el momento que recibe y verifica, debe el plataformista solicitarle y garantizarse en el momento de que se acepte, lo cual el colaborador de la otra área debe acatar siendo este el debido proceso para poder implementar la opción digital.
- Delimitar la entrada del público hacia las demás áreas, con el fin de que las personas pasen en primer lugar a la plataforma de servicios para la recepción de su documentación, cumpliendo así el debido proceso.
Logrando efficientizar las tareas propias de los procedimientos de las otras áreas, al reducir tiempos de tareas que no se encuentran dentro de su gestión.
 - Se recomienda para la gestión de un permiso para un evento público diseñar un formulario o una guía práctica que permita a otras personas poder realizar debidamente el procedimiento.

- Definir y formalizar la cooperación y relación existente entre el área de catastro y las demás áreas de la administración tributaria, al igual que con las demás áreas de la Gestión Tributaria que utilizan como herramienta de verificación, las “radiografías” de los planos catastro realizados por esta área, por lo cual es de suma importancia que estos se encuentren lo más actualizado posible.
- Eliminar o modificar el sistema de pagos realizados por medio de transferencias con el fin de evitar que genere procedimientos innecesarios.
Además de Incentivar el uso de los pagos en línea para disminuir filas, y ser este un medio de verificación de ingresos veraz y concreto.
- Transferir la tarea de arreglos de pago a la plataforma de servicios, que sea un proceso con normas estandarizadas por lo que no deba ser un procedimiento exclusivamente del área de Cobro administrativo.
- Se recomienda que cualquier plataformista pueda realizar cobros y recepción de documentos para garantizar distribución regular de las filas (y por consiguiente la distribución de trabajo), por el hecho de que se presenten más casos de un servicio que de otro en el día.
- Actualizar el reglamento de la Ley N° 9237 Impuestos municipales del Cantón de El Guarco, donde se incluya nuevos y diferenciados cobros para el tipo de actividad productiva que se desarrolla.
- En el caso de las no afectaciones o comúnmente llamadas exoneraciones de bien inmueble único, se recomienda trasladar el procedimiento a la plataforma de servicios ya que es un procedimiento simple y sistemático, y así eliminar la duplicación de tareas.

- Es de suma importancia para la gestión de cobros administrativo contar con un instrumento regulador, que marque las pautas y el debido proceso de los arreglos de pago y los cobros, ya que se trata de la recuperación de recursos financieros para el desarrollo de las obligaciones de la Municipalidad. Por lo que se recomienda actualizar el reglamento de cobro, acorde a los requerimientos de ley. Utilizando de modelo reglamentos de Municipios con altos índices de recuperación de cuentas morosas.
- Implementar nuevo sistema más desarrollado que identifique cuentas vencidas y en atraso, sistemáticamente, para reducir los tiempos y el posible error humano que puede ocurrir en una búsqueda manual. Además de permitir identificar los puntos y las rutas más eficiente en un mapa digital.
- Se diseño una herramienta de checklist que sirva de guía para un nuevo abogado para orientarse en los requerimientos de ley para cada caso a presentar el juzgado, y no genere contratiempos y posible archivo del caso, que obliga a repetir el proceso, por las prevenciones que haga el juzgado a la hora de recibir y revisar los casos de cobro judicial presentados por la Municipalidad de El Guarco. Sin embargo, se recomienda alimentarlo y añadir requisitos cada vez que se presente, con el objetivo de tener una herramienta completa que evite prevenciones del juzgado.
Además de mantener la herramienta actualizada con los cambios que la ley pueda recibir como en el presente caso de cambio de la ley de cobro judicial al presente código procesal civil.
- Implementar en el sistema la selección de las patentes con un tiempo determinado de antigüedad que requiere de fiscalización del local y su patente. Así como una selección automatizada de una muestra aleatoria para fiscalización, esta como eventualidad, para que la revisión no sea tan predecible y permita a los patentados prepararse para estas.

- En el caso de la fiscalización de los ingresos efectivos de los eventos públicos se recomienda confeccionar una cartera de posibles y certeras fuentes de identificación para los casos o eventos más comunes en la zona.

Además de actualizar el reglamento de Espectáculos públicos de la Municipalidad de El Guarco, ya que en el caso de las fiscalizaciones de los ingresos efectivos ya existen medios tecnológicos de comprobación que son confiables y certeros, por lo que evitaría el tener que incurrir en gastos extras. Ya que dicho artículo se estipulo en un momento donde las entradas solo se vendían por medios físicos por lo cual la fiscalización presencial representaba el medio más certero de comprobación.

- Se recomienda ejecutar los procedimientos diseñados en el presente estudio para la mejora de estos y por consiguiente mejorar la gestión, recaudación y fiscalización en general. Y mantener los mismos actualizados.

Referencias bibliográficas

Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de empresas*. México D.F.: Mc Graw-Hill Educación.

Código de Minería N° 6797. Recuperado el 9 de octubre del 2018, de PGR SINALEVI:
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=48839&nValor3=96900&strTipM=TC

González R. (2013, Octubre 28). *La valoración de los bienes inmuebles*. La Nación. Recuperado el 13 de agosto del 2018, de la Página del periódico La Nación:
<https://www.nacion.com/economia/finanzas/la-valoracion-de-los-bienes-inmuebles/TYSIUKQOFVCLBBENAAGGFY3U3Y/story/>

Instituto de Fomento y Asesoría Municipal. (2016). Código Municipal.

Knoontz, H., & Weirich H. (2013). *Elementos de administración: Un enfoque internacional y de innovación*. México: Mc Graw-Hill Educación.

Ley de impuestos sobre bienes inmuebles. Recuperado el 13 de agosto del 2018, de PGR SINALEVI:
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=26598&nValor3=89982&strTipM=TC

Ley N° 7440 General de Espectáculos públicos, materiales audiovisuales e impresos.

Mantilla S. (2013). *Auditoria del control interno, tercera edición*. Colombia: ECOE ediciones. Recuperado el 28 de julio del 2018, de la Base de datos TEC, e-libro: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/itcrsp/reader.action?docID=4870514&query=control+interno>

Municipalidad de El Guarco (2018). Página web oficial. Recuperado de: <http://muniguarco.go.cr/>

Municipalidad de El Guarco (2018). Página de Facebook oficial. Recuperado de: <https://www.facebook.com/MuniGuarco/>

Ramírez B. (2017). *Ley General tributaria: Su reforma en el ámbito estatal y navarro*. España: Wolters Kluwer.

Reglamento General de Gestión, Fiscalización y Recaudación Tributaria. N° 29264-H.

Reglamento a la Ley 9237 de impuestos municipales del cantón de El Guarco, Costa Rica. 2014.

Reglamento a la Ley 7509 de Impuesto sobre Bienes Inmuebles. N° 27601-H.

Reglamento para el cobro del impuesto a la explotación de los recursos mineros en el cantón de Pérez Zeledón y de patentes de explotación de concesiones en canteras, cauces de dominio público, lavaderos y placeres. Recuperado el 12 de agosto del 2018, de PGR SINALEVI: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC¶m2=1&nValor1=1&nValor2=79634&nValor3=100775&strTipM=TC&IResultado=1&nValor4=1&strSelect=sel

Apéndices y anexos

Apéndices

Apéndice 1: Cuestionario el levantamiento de los procedimientos

 MUNICIPALIDAD DE EL GUARCO	Departamento de Planificación Programa de Pasantías IFAM Cuestionario para levantamiento de procedimientos	Código: CRP-001-18 24 de Setiembre del 2018 Versión 1 1 de XX
---	---	--

Agradecer de antemano la colaboración brindada, la información que se brinde será de mucha ayuda para el desarrollo de este estudio.

Instrucciones: Responda de forma clara y concisa las siguientes preguntas según correspondan. En el caso de no saber algunas de las repuestas, favor indicar con N/S. se la respuesta es que no aplica indicar con N/A y brindar una nota explicativa.

1. ¿Cuál es el nombre del procedimiento?

Digite su respuesta

2. ¿A cuál unidad administrativa pertenece?

Digite su respuesta

3. ¿Cuál es el objetivo del procedimiento?

Digite su respuesta



**MUNICIPALIDAD DE
EL GUARCO**

Departamento de Planificación
Programa de Pasantías IFAM
Cuestionario para levantamiento
de procedimientos

Código: CRP-001-18
24 de Setiembre del 2018
Versión 1
1 de XX

4. ¿Cuál es el alcance del procedimiento?

Digite su respuesta

5. Defina el vocabulario técnico que se emplee en el procedimiento que se requiere conocer para tener un mayor entendimiento de este.

Digite su respuesta

6. Mencione las abreviaturas utilizadas en los documentos del procedimiento.

Digite su respuesta

7. ¿Quiénes son los responsables del procedimiento?

Digite su respuesta

8. ¿Con que frecuencia se realiza el procedimiento?

Digite su respuesta



**MUNICIPALIDAD DE
EL GUARCO**

Departamento de Planificación
Programa de Pasantías IFAM
Cuestionario para levantamiento
de procedimientos

Código: CRP-001-18
24 de Setiembre del 2018
Versión 1
1 de XX

9. ¿Cuáles políticas rigen el procedimiento?

Digite su respuesta

10. Mencione el nombre y código de los documentos que intervienen en el procedimiento.

Digite su respuesta

11. Mencione los recursos tecnológicos que intervienen en el procedimiento.

Digite su respuesta



**MUNICIPALIDAD DE
EL GUARCO**

Departamento de Planificación
Programa de Pasantías IFAM
Cuestionario para levantamiento
de procedimientos

Código: CRP-001-18
24 de Setiembre del 2018
Versión 1
1 de XX

12. Describa el procedimiento con todos sus pasos de manera cronológica en la siguiente tabla. (Fin)

Paso	Procedimiento	Responsable
1	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
2	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
3	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
4	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
5	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
6	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
7	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
8	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
9	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
10	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
11	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.

12	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
13	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
14	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
15	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
16	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
17	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
18	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
19	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
20	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
21	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
22	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
23	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
24	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
25	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
26	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
27	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.

28	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
29	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
30	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
31	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
32	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
33	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
34	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
35	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
36	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
37	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.
38	Haga clic aquí para escribir.	Escribir.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Nombre	Nombre
Firma	Firma	Firma

Apéndice 2: Checklist de requisitos de preparación de casos para cobro judicial



— *Gestión de Asuntos Jurídicos* —
Municipalidad de El Guarco

EXPEDIENTE DE COBRO JUDICIAL

REQUISITO		COMENTARIOS
()	Certificación del Contador de la deuda.	
()	Certificación Literal de la Finca.	
()	Certificación de personería (Interna).	
()	Certificación de personería de la propiedad (Registro Nacional).	
()	Microfilm / personerías.	
()	Certificación del valor de la propiedad actualizado (no menor a dos años) o Solicitud de nombramiento de perito judicial (para establecer la base del remate).	
()	Dirección del demandado.	
()	Dirección de los acreedores.	
()	Dentro del proceso judicial hacer la liquidación de intereses que prescriben al año.	

EXPEDIENTE DE COBRO JUDICIAL PERSONA FALLECIDA

REQUISITO		COMENTARIOS
()	Revisar a la persona en el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE).	
()	Revisar Finca en Registro Nacional.	
()	Dirección exacta de la persona.	
()	Certificación del valor de la propiedad actualizado (no menor a dos años) o Solicitud de nombramiento de perito judicial (para establecer la base del remate).	
()	Certificación de personería.	
()	Dirección de los acreedores.	
()	En caso de hipotecas, certificación de la hipoteca (certificaciones tres meses, del Registro Nacional de que no están canceladas por otro asiento).	
()	Estado de los procesos de cobro judicial existentes.	

Anexos

Anexo 1: Formulario de solicitud de patentes



**MUNICIPALIDAD DE EL GUARCO
COORDINACION DE PATENTES
FORMULARIO GENERAL TRÁMITE DE PATENTES Y LICENCIAS**

COMPROBANTE DE TRAMITE N°

--

TRAMITE A SOLICITAR	<input type="checkbox"/> PATENTE COMERCIAL	<input type="checkbox"/> TRASPASO	<input type="checkbox"/> TRASLADO	<input type="checkbox"/> CANCELACION
	<input type="checkbox"/> CAMBIO DE ACTIVIDAD	<input type="checkbox"/> LICENCIA LICORES	<input type="checkbox"/> LICENCIA TEMPORAL	<input type="checkbox"/> OTROS

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre del solicitante	Cédula N°(física – jurídica)
Tel. casa Tel. celular	Correo Eléctrico
Persona jurídica: Representante legal	
Cédula N°	Lugar para notificar N°Fax

DATOS DEL CEDENTE

Nombre de cedente	Cédula N° (física o jurídica)
Sociedades: Nombre del Representante Legal	
Lugar o medio de notificar: N°Fax	
Domicilio exacto	

DATOS DEL PROPIETARIO

Nombre del propietario	Cédula N°(física o jurídica)
Sociedades: Nombre del representante legal	
Cédula N°	Domicilio exacto

DATOS DEL LOCAL

Nombre comercial del Negocio o local
Solicita patente para (actividad específica)

Dirección exacta del local			
Distrito	N° Plano catastro	N° Finca	Teléfono Fax
SOLICITUD PARA	<input type="checkbox"/> ANUNCIO VOLADO SALIENTE	<input type="checkbox"/> ROTULO LUMINOS	<input type="checkbox"/> ANUNCIO PREDIO/PADED/VALLA
	<input type="checkbox"/> LICENCIA TEMPORAL	<input type="checkbox"/> NO APLICA	<input type="checkbox"/> OTRO

DECLARACION JURADA

Declaro bajo juramento que la información contenida en el presente formulario corresponde absolutamente a la realidad y que se adecua a las exigencias del Código Tributario y la Ley de Patentes de la Municipalidad de El Guarco para el efectivo proceso Tributario. Manifiesto mi pleno conocimiento que el Gobierno Municipal en ejercicio de sus atribuciones y funciones de fiscalizador facultado por el Código Municipal, puede proceder a sancionarme si constatase falsedad en lo declarado, por lo que asumo la responsabilidad correspondiente para afrontar las acciones que la Ley dispone:

Firmamos conforme el día _____ del mes _____ del año _____

FIRMA DEL SOLICITANTE FIRMA DUEÑO DE LA PROPIEDAD FIRMA DEL CEDENTE

Autorizo a: _____ N° cédula _____ para que presente y retire documentos con respecto a este trámite:

Firma de la persona Autorizada _____

Se encuentra al día en fecha: Día _____ Mes _____ Año _____

Formulario recibido por _____

Anexo 2: Formulario de arreglo de pago



MUNICIPALIDAD DE EL GUARCO

DEPARTAMENTO DE COBRO

Solicitud de Arreglo de Pago

TRÁMITE #

INFORMACIÓN GENERAL

El suscrito, Cedula n°

Por este medio solicito se estudie la posibilidad de atender mis obligaciones para con la Municipalidad mediante un arreglo de pago, en los siguientes rubros:

- Venta de Agua Potable, Recolección de Basura, Limpieza de Vías.
- Impuesto de Bienes Inmuebles.

A continuación establezco la justificación que comprueba que mi situación económica impide cancelar, en forma total e inmediata, mis obligaciones vencidas:

Nombre del contribuyente

Firma: _____

Tel.: Fax: Fecha:

Visto bueno. _____

Requisitos para solicitar un arreglo de pago, según lo establecido en El Reglamento para el Procedimiento de Cobro Administrativo y Judicial de la Municipalidad de El Guarco.

Gaceta N°140 20/07/2000

1. Presentar solicitud escrita (en el caso de personas jurídicas, la solicitud deberá ser firmada por el representante legal ó apoderado). Presentar nota de autorización.
2. Copia de la personería jurídica (Al día).

Anexo 3: Formulario declaración bienes inmuebles

Fecha Recibido	MUNICIPALIDAD DE EL GUARCO DECLARACION DE BIENES INMUEBLES Ley No. 7509, Artículo 16, Junio 19 de 1995 UTILIZAR UN FORMULARIO POR CADA FINCA	MODIFICA LA DECLARACION No.
----------------	---	--------------------------------

CUADRO#1 DATOS DEL PROPIETARIO

Nombre o Razón Social:			
No. Identificación:	Provincia:	Cantón:	Distrito:
Domicilio Fiscal (señas):			
Tel. Hab.	Tel. Oficina:	Celular:	Otro:
Apdo. Postal:	No. Fax:	E-mail:	
Nombre del Representante Legal:			
No. Identificación:	Provincia:	Cantón:	Distrito:
Domicilio Fiscal (señas):			
Tel. Hab.:	Tel. Oficina:	Celular:	Otro:
Apdo. Postal:	No. Fax:	E-mail:	

MEDIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES

Apdo. Postal:	No. Fax:	E-mail:
---------------	----------	---------

CUADRO#2 DATOS DEL INMUEBLE

UBICACIÓN (Señas):			
Cantón:	Distrito:	Cantón :	Distrito:
Núm. Finca:	Duplicado:	Horizontal :	Derecho:
T. F. As.	Folio Real:	Plano Catastro: C-	
No. Copropietarios:	% Posesión:	% Condominio:	
CONDICIÓN: 1. () Inscrita 2. () Finca sin inscribir 3. () Información Posesoría 4. () Parcela IDA			
5. () Ocupación en Precario 6. () Otra			

CUADRO#3 CARACTERISTICAS DEL TERRENO

SERVICIOS (1)	SERVICIOS (2)	SECTOR	VIA ACCESO PRINCIPAL	TOPOGRAFÍA	NIVEL	FRENTE (METROS)
() CORDÓN	() CAÑERIA	() COMERCIAL	() ASFALTO	_____ %	() A Nivel	_____ M.
() CAÑO	() ELECTRICIDAD	() RESIDENCIAL	() LASTRE	() Plana	() Sobre Nivel	UBICACION EN MANZANA
() ACERA	() TELEFONO	() INDUSTRIAL	() TIERRA	() Ondulada	() Bajo Nivel	
() ALCANTARILLADO	() ALUMBRADO	() RURAL	() LINEA FÉRREA	() Quebrada		
() TODOS	() TODOS		() SERVIDUMBRE	() Muy Quebrada		
() ALAMEDA						
CONDOMINIO AREA COMUN		AREA SEGUN REGISTRO		VALOR UNITARIO (EN CASO DE CONDOMINIO)		VALOR UNITARIO (t)
_____ m ²		_____ HA/M2		A. PRIVADA \$ _____ /M2		\$ _____ /HA
AREA PRIVADA		AREA SEGUN PLANO		A. COMUN \$ _____ /M2		\$ _____ /M2
_____ m ²		_____ HA/M2				
USO ACTUAL: () Vacante () Residencial () Comercial () Industrial () Turismo () Educación () Recreativo () Culto						
() Frutales () Cultivos anuales () Hortalizas () Repastos () Bosque () Café () Caña () Otro:						
VALOR TOTAL DEL TERRENO (y área común en caso que requiera) \$ _____						

CUADRO#4

CONSTRUCCIONES, INSTALACIONES Y OBRAS COMPLEMENTARIAS

TIPO CONS-TRUCCION	EDAD AÑOS	ESTADO	MATERIAL PREDOMINANTE				Nº APOS.		Nº PISOS	AREA TOTAL m ²	VALOR m ²	VALOR TOTAL ₡
			PAREDES	ESTRUC-TURA	TIPO PISOS	TIPO CIELOS	TIPO TECHOS	SANI-TARIOS				
VALOR TOTAL DE CONSTRUCCIONES, INSTALACIONES Y OBRAS COMPLEMENTARIAS										₡		

CUADRO #5

DECLARACION DEL PROPIETARIO

<p>VALORES:</p> <p>TERRENO: ₡ _____</p> <p>CONSTRUC. INSTAL. ₡ _____</p> <p>OBRAS COMPLEMENTARIAS: ₡ _____</p> <p>VALOR TOTAL: ₡ _____</p>	<p>DECLARO QUE LA INFORMACION AQUI PROPORCIONADA ES VERAZ</p> <p>FIRMO EN LA CIUDAD DE: _____</p> <p>EL _____ DE _____ DE _____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><i>FIRMA DEL DECLARANTE O REPRESENTANTE LEGAL</i></p>
--	---

CUADRO #6

USO MUNICIPAL (NO escriba en este espacio)

CODIGO LOCALIZACION:				
DISTRITO: _____	SECTOR: _____	MANZANA: _____	LOTE: _____	ZONA HOMOGENEA: _____

LIT. IMP. JORGE TREJOS - TELFAX: 2552-4972 · 32340-MG.CDR

Anexo 4: Formulario de no afectación (exoneración) de bien inmueble único



MUNICIPALIDAD DE EL GUARCO

DEPARTAMENTO DE BIENES INMUEBLES

SOLICITUD DE TRÁMITE N° _____

NO AFECTACIÓN INMUEBLE ÚNICO (EXONERACIÓN BIENES INMUEBLES)

1. DATOS PERSONALES			
Nombre completo:			
N° Cédula / Pasaporte / Residencia:			
Teléfono Habitación:	Celular:		
E-mail:			
Número de finca o Matricula:			
Dirección exacta de la propiedad a exonerar:			
2. DOCUMENTOS A APORTAR			
1) Fotocopia cédula de identidad del propietario VIGENTE. (La cédula "no debe estar vencida")			
2) Certificación Índice de Persona del Registro Nacional con menos de un mes de expedida.			
3) Declaración de Bienes Inmuebles vigente. Menos a 5 años.			
4) Estar al día con los impuestos municipales.			
5) Completar la declaratoria que está al dorso de esta página que indica no poseer bienes inmuebles sin inscribir en el Registro Nacional. (Para estos efectos se debe completar el cuadro N° 3 para mayores de edad. El cuadro N°4 cuando son menores de edad). Si la propiedad está sin inscribir o en información posesoria, favor completar el cuadro N°5.			
Firma del solicitante			
Debe firmar como en la cédula de identidad / pasaporte / residencia			
GBI-RE-05	Versión 1	Fecha de Liberación 30-10-2015	Página 1 de 2

CUADRO N°3 Lo completa y firma el dueño de la propiedad a exonerar, debe ser mayor de edad.

Por este medio yo: _____, portador del documentos de identidad N°: _____, manifiesto que en pleno conocimiento de las penas que la Ley castiga los delitos de perjurio, declaro **QUE NO TENGO BIENES INMUEBLES SIN INSCRIBIR A NIVEL NACIONAL**, ni tampoco trámite alguno de información posesoria en ningún Tribunal del país ni ante el Registro Público en el período solicitado. Lo anterior para efectos de solicitud de no afectación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de conformidad con el artículo 5, inciso f del Reglamento de la Ley de este impuesto.

Nombre del Propietario

Firma del Propietario

CUADRO N°4 Lo completa el padre, madre, apoderado, tutor del menor de edad, dueño total o parcial de la propiedad.

Por este medio yo: _____, portador del documento de identidad N°: _____, en calidad de _____ de _____ (tutor, representante, padre, madre, etc.) portador del documento de identidad N°: _____, manifiesto que en pleno conocimiento de las penas con que castiga la Ley los delitos de perjurio, y en cumplimiento a lo establecido por la Ley N° 7509 Impuesto sobre Bienes de Inmuebles y su Reglamento en relación a solicitud de la no afectación por concepto de inmueble único de dicho Impuesto, declaro que mi representado (a) **NO POSEE BIENES INMUEBLES SIN INSCRIBIR A NIVEL NACIONAL**, ni tampoco trámite alguno de información posesoria en ningún Tribunal del país ni

ante el Registro Público en el período solicitado. Lo anterior para efectos de solicitud de no afectación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de conformidad con el artículo 5, inciso f del Reglamento de la Ley de este impuesto.

Nombre del Propietario

Firma del Propietario

CUADRO N°5 Lo completa y firma el dueño de la propiedad a exonerar, debe ser mayor de edad.

Por este medio yo: _____, portador de la cédula N° _____, manifiesto que en pleno conocimiento de las penas que la Ley castiga los delitos de perjurio, declaro **POSEER UN ÚNICO BIEN INMUEBLE SIN INSCRIBIR A NIVEL NACIONAL**, ni tampoco trámite alguno de información posesoria en ningún Tribunal del país, ni ante el Registro Público en el período solicitado. Lo anterior para efectos de solicitud de no afectación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de conformidad con el artículo 5, inciso f del Reglamento de la Ley de este impuesto. **Nota:** En este caso presentar Certificación de Índice de Persona del Registro Nacional.

Nombre del Propietario

Firma del Propietario

GBI-RE-05	Versión 1	Fecha de Liberación 30-10-2015	Página 2 de 2
-----------	-----------	--------------------------------	---------------

Anexo 5: Boleta de recepción de requisitos de no afectación (exoneración) de bien inmueble único



**MUNICIPALIDAD DE EL GUARCO
DEPARTAMENTO DE CATASTRO MUNICIPAL
DECLARACION JURADA Y SOLICITUD DE PROPIEDAD
NO AFECTA AL IMPUESTO DE BIENES INMUEBLES**

Genera Número consecutivo

BOLETA NUMERO

2,105

El suscrito , mayor, con cédula , con telefono ,
vecino de .
En mi condición de propietario de la finca inscrita en el Registro Nacional con Folio Real , descrita en
el plano ubicada en ,
del distrito de Solicito se me considere esta propiedad como bien no afecto al impuesto de Bienes
inmuebles según lo indicado en la Ley 7509 y su reforma, Ley 7729.

Declaro bajo fe de juramento, poseer únicamente este bien inmueble a nivel nacional, como lo demuestro con la
Certificación Registral adjunta, y no poseo ningun otro bien sin inscribir o en posesión. Acepto conocer la penalización que
señala el artículo 133 del Código Penal en que incurriría al declarar falsamente, por lo que firmo la presente solicitud el día
10 de SETIEMBRE del 2018.

Firma: , Cédula:

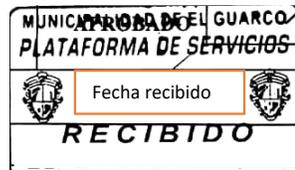
Debe verificarse
cedula si no
trae la copia

PARA USO INTERNO DEL DEPARTAMENTO

APLICAR EN EL AÑO	<input type="text" value="Se verifico cédula"/>	RESOLUCIÓN
<input type="text" value="2018"/>	APROBADO <input type="checkbox"/>	RECHAZADO <input type="checkbox"/>

FUNCIONARIO: **Fecha:**

REQUISITOS	Cumplidos
1. Toda propiedad inscrita o no, debe estar declarada.	<input type="checkbox"/>
2. Solicitud emitida por la Municipalidad debidamente llena.	<input type="checkbox"/>
3. Certificación de Bienes Inmuebles del Registro Nacional.	<input type="checkbox"/>
4. Certificación Literal.	<input type="checkbox"/>
5. Estar al día con los impuestos en Bienes Inmuebles	<input type="checkbox"/>



Se debe marcar en cada casilla con SI los documentos aportados o al día y con No los que no, siendo estos notificados al cliente en el momento

Anexo 6: Formulario toma datos del inmueble

	MUNICIPALIDAD DE EL GUARCO DEPARTAMENTO DE BIENES INMUEBLES Y VALORACIONES				
FORMULARIO TOMA DATOS DEL INMUEBLE					
DATOS DEL INMUEBLE					
Número de Finca:	Duplicado:	Horizontal:	Derechos (s):		
Plano catastrado:		Código catastral:			
Dirección Inmueble (Señas):					
CONDICION: 1. () INSCRITA 2. () FINCA SIN INSCRIBIR 3. () INFORMACION POSESORIA					
4. () PARCELA IDA 5. () OCUPACION EN PRECARIO 6. () OTRA					
CARACTERISTICAS DEL TERRENO					
SERVICIOS (1)	SERVICIOS (2)	SECTOR	VIA ACCESO PRINCIPAL	TOPOGRAFIA	%
() CORDON	() CAÑERIA	() COMERCIAL	() ASFALTO	() PLANA	
() CAÑO	() ELECTRICIDAD	() RESIDENCIAL	() LASTRE	() ONDULADA	
() ACERA	() TELEFONO	() INDUSTRIAL	() SERVIDUMBRE	() QUEBRADA	
() ALCANTARILLADO	() ALUMBRADO	() RURAL	() TIERRA	() MUY QUEBRADA	
() TODOS	() TODOS		() ALAMEDA		
NIVEL:	AREA SEGUN REGISTRO	AREA SEGUN CATASTRO	CONDOMINIO		
() A NIVEL			AREA COMUN	_____ M ²	
() SOBRE NIVEL	_____ HA/M ²	_____ HA/M ²	AREA PRIVADA	_____ M ²	
() BAJO NIVEL			AREA TOTAL	_____ M ²	
FRENTE	UBICACION EN MANZANA	HIDROLOGIA	USO DEL SUELO	ZONA HOMOGENEA	
USO ACTUAL: () Vacante () Residencial () Comercial () Industrial () Turismo () Educación					
() Recreativo () Culto () Frutales () Cultivos anuales () Hortalizas () Repastos					
() Bosque () Café () Caña () Otros:					
OBSERVACIONES					

DATOS DE LA CONSTRUCCION

1. Frente igual a frente del terreno
 SI NO

2. Frente de Construcción _____ m

3. N° de niveles _____

4. DETALLES EXTERNOS

PAREDES

Bloque concreto _____% Ladrillo _____%
 Prefabricado _____% Concreto armado _____%
 Madera _____% Hierro Galv. _____%
 Fibrocemento _____% Gypsum _____%
 Otras _____%

REPELLOS Y ACABADOS:

Sin repello repello grueso Repello fino
 Enchapes % ____ de la Pared Material enchape _____
 Ventanales % ____ de la Pared

CUBIERTA, CANOAS Y BAJANTES

CUBIERTA:

Lám ondulada Galvan. Lám ondula esmaltada
 Lám rectangular Galvan. Lám rectangular esmaltada
 Canaleta estructural Teja Toledo
 Teja asfáltica Teja
 Losa concreto Lámina asbesto
 Metal Look Otras

CANOAS:

Con canoas Internas Externas
 Sin canoas Hierro galvanizado normales
 P.V.C H. galvanizado, pecho paloma

BAJANTES:

Si No
 Internos Externos
 Hierro Galvanizado P.V.C.

PRECINTA:

Si No Madera Gypsum
 Fibrocemento Hierro galvanizado
 Lamina Esmaltada Otros: _____

ALEROS

Con cielos Sin Cielos
 Fibrocemento Artesanados Gypsum
 Tablilla madera Otro: _____

VERJAS:

Si No Normales De lujo

Metros lineales: _____

PUERTAS Y VENTANAS

Marco de madera Marco de aluminio
Diseños especiales de marcos de ventanas y puertas
 Arcos Otros

COCHERA:

Si No

PORTONES:

con portones Sin portones
Material de portones: Madera Hierro
 Tipo: _____ Otro: _____

5. DETALLES INTERNOS

SISTEMA ESTRUCTURAL:

Prefabricado (vigas y columnas) Concreto armado
 Acero estructural Acero angular
 Perfiles "RT" Madera
 Otro: _____

PAREDES:

Bloque concreto _____% Ladrillo _____%
 Prefabricadas _____% Concreto armado _____%
 Madera _____% Hierro Galv. _____%
 Fibrocemento _____% Gypsum _____%
 Otras _____%
 Un forro _____% Doble forro _____%

PISOS:

Madera _____% Cascote _____% Mosaico _____%
 Terrazin _____% Terrazo _____% Cerámica _____%
 Paladiana _____% Mármol _____% Otros _____%

CIELOS:

Con cielos _____% Sin cielos _____%
 Madera Aglom. _____% Madera Lamin. _____%
 Fibrocemento _____% Tablilla _____%
 Gypsum _____% Artesanado _____%
 Losa concreto _____% Otros _____%

ESTRUCTURAS DE TECHOS

Cerchas madera Cerchas metálicas
 Otro: _____

BANOS

No Si No. de Baños _____
 Económicos Baños normales
 Baños de lujo

6. CARACTERISTICAS:

Area: _____ m2 Según: _____

Edad: _____ Estado: _____

Destino: _____ Uso actual: _____

No. aposentos: _____

Tipología constructiva: _____

Observaciones: _____

Nombre del responsable: _____

Firma del responsable: _____

Fecha: _____

Anexo 7: Declaración jurada de ingresos patentes



**MUNICIPALIDAD DE EL GUARCO
COORDINACION DE PATENTES
DECLARACION JURADA DE IMPUESTO PATENTES**

COMPROBANTE DE TRAMITE N°

--

PRESENTAR ANTES DEL 16 DE DICIEMBRE. ADJUNTAR COPIA DECLARACION JURADA DEL IMPUESTO SOBRE RENTA. D-101. ACUSE DE RECIBIDO DE LA DIRECCION GENERAL DE TRIBUTACION. LOS DEL REGIMEN SIMPLIFICADO PRESENTAR LAS DECLARACIONES DE RENTA 105 DEL PERIODO.

DATOS DEL SOLICITANTE CUENTA N° _____ PERIODO DEL 01/10 _____ AL 30/09 _____

Nombre o razón social del patentado	
N° de cédula física o jurídica	
Domicilio exacto	
Distrito	N° Teléfono
N° celular	Correo electrónico
Representante legal	N° de cédula
Nombre del negocio	Distrito
Tipo de actividad	
Dirección del local	
Teléfono del local	Fax del local
Nombre del declarante ante Tributación Directa	
N° de cédula	Teléfono
Domicilio del declarante	
Basura comercial a nombre de	

DATOS DEL IMPUESTO SOBRE RENTA

Ingresos brutos del período	C
Régimen simplificado las declaraciones del período(4) Renta 105	C
Ventas anuales del período	C
Valor de los activos totales netos del período	C
Personal empleado por la empresa	N°
Indique los meses laborados en el período	N°
Opera en el mismo local otra u otras empresas	N°
Indique si está exento por Ley	Ley N°

DECLARACION JURADA

Bajo la gravedad del juramento y conforme con las disposiciones del Código Tributario y la Ley de Patentes del Cantón de El Guarco, declaro que este informe y sus anexos han sido examinados por mí y que contienen una verdadera y completa declaración para mi impuesto de patentes del período fiscal indicado.

Firmo en _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____

FIRMA DEL DECLARANTE

N° DE CEDULA

PARA USO MUNICIPAL

Código Comercial	Código publicidad
Monto Anual	Monto Anual
Monto Trimestral	Monto Trimestral
Timbre	Timbre
Multa	Multa

Funcionario que recibe _____ Funcionario que modifica _____

Fecha de recibo del formulario _____ Fecha de modificación _____