



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

TESIS DE MAESTRÍA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA ALCALDÍA DE SANTO TOMÁS CHONTALES, PERÍODO 2025-2027.

LIC. FLORES CASTILLO DANIA ESBELIA

Tutor

PhD. RAÚL ALBERTO MEDRANO CHÁVEZ

**DIRECCIÓN DEL ÁREA DE CONOCIMIENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
PROCOMIN**

¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, UNAN-MANAGUA
DIRECCIÓN DEL ÁREA DE CONOCIMIENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
PROCOMIN

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE MÁSTER EN TRIBUTACIÓN MUNICIPAL

TEMA DE INVESTIGACIÓN: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA ALCALDÍA DE SANTO TOMÁS CHONTALES, PERÍODO 2025-2027.

AUTORA: LIC. DANIA ESBELIA FLORES CASTILLO

TUTOR: Phd. RAÚL ALBERTO MEDRANO CHÁVEZ

MANAGUA, NICARAGUA

2025





¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



Carta Aval del Tutor

Comisión de programa
Maestría en Tributación Municipal

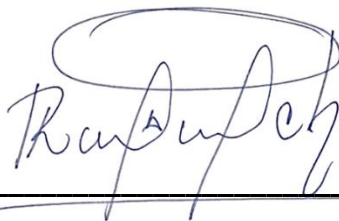
Estimados señores:

En cumplimiento con lo establecido en la Normativa de Estudio de Posgrado de La Unan-Managua, Título V, Capítulo Único, Defensa de Proyectos y Tesis, Artículo 50, por este medio doy el aval al informe final de investigación de tesis para su defensa titulada:: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA ALCALDÍA DE SANTO TOMAS CHONTALES, PERÍODO 2025-2027**, como requisito para optar el título de Máster en Tributación Municipal, cumple con los requisitos establecidos en este reglamento.

Como tutor de Tesis de la licenciada **Dania Esbelia Flores Castillo**, considero que contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a Defensa ante el Tribunal Examinador.

El trabajo de la licenciada **Flores**, se enmarca en las líneas de investigación del programa de Maestría referido: Línea CEC-2: Organizaciones, Gobierno y Economía Nacional

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los 25 días del mes de abril del año 2025.



Dr. Raúl Alberto Medrano Chávez
<https://orcid.org/0000-0001-5365-193X>
Móvil: 86350296
Tutor

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado primeramente a Dios, a quien le debo el que me haya permitido llegar hasta este punto, permitiendo que no me rindiera en el camino.

A mis padres, por ser ese pilar tan importante que me inculcó desde la infancia la importancia del estudio y brindarme el apoyo incondicional a pesar de la distancia e instándome a no rendirme y a seguir adelante para lograr el gran objetivo.

A mi familia, quienes están a mi lado, y me acompañan en los momentos de desvelos y de estrés, dándome esa fuerza que solo la familia puede brindar.

A mis autoridades locales, a quienes les debo que me hayan brindado la oportunidad de ser parte de esta maestría.

A mis maestros, quienes me impartieron sus conocimientos.

Lic. Dania Esbelia Flores Castillo

Agradecimiento

Le agradezco primeramente a Dios, quien permitió a mis padres me trajeran a este mundo lleno de dichas y darme la sabiduría necesaria para llegar a este nivel académico.

A mis padres, que luego de darme la vida, me encaminaron por los caminos de la enseñanza, inculcándome los buenos valores, y la importancia del estudio.

A mi esposo e hijo, por apoyarme y darme ánimos a seguir adelante, cuando me ven que estoy a punto de rendirme.

A mis compañeros de clase, quienes cada sábado compartíamos cada experiencia para motivarnos entre nosotros a no decaer.

A mis maestros, que de manera muy especial nos compartieron sus conocimientos para alcanzar nuestra adorada meta.

Lic. Dania Esbelia Flores Castillo

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito actualizar el Manual de Procedimientos y Funciones de la dirección de administración tributaria de la Alcaldía Municipal de Santo Tomás Chontales, que fue elaborado en el año dos mil dieciocho e implementado a partir del año dos mil diecinueve. Debido a la aprobación de nuevas leyes tributarias y las nuevas exigencias del sistema revolucionario nacional requiere de la actualización del cuerpo normativo, haciendo las reformas, modificaciones y adiciones pertinentes para ajustarla a nuestra realidad, siempre con el propósito de lograr una mejor política tributaria, que garantice una recaudación de los tributos municipales de forma sostenible, garantizando la ejecución de las funciones públicas de la Alcaldía Municipal de Santo Tomas Chontales.

El tipo de estudio de esta investigación es descriptivo, explicativo y documental con un enfoque cualitativo, aplicado al Manual de Procedimientos y Funciones existente en la dirección de administración tributaria, y al marco legal y normativo que rige las gestiones de cobro de tributos municipales, donde se utilizó el instrumento de entrevista a todos los servidores públicos relacionados con el cobro de tributos municipales, además de la observación de campo y análisis de documentos.

Los resultados generados en la presenta investigación permitieron identificar las adiciones y modificaciones que requiere el manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria, para que se convierta en un documento totalmente ajustado a la realidad y con seguridad legal, garantizando que se cumpla con la meta de recaudación propuesta, mejorar los conocimientos de los servidores públicos y por ende brindar un servicio más eficaz y eficiente a todos los contribuyentes del municipio.

Se concluyó, que el manual de procedimientos y funciones se debe actualizar constantemente, para que no pierda su utilidad y a su vez brindar capacitaciones a los servidores públicos vinculados con la misma, para que su utilidad sea más efectiva.

Palabras claves: Actualizar, procedimientos, funciones, tributos, gestión, cobro, legal, recaudación.

Abstract

The present investigation had as its own update the Manual of procedures and functions of the Tax Administration Directorate of the Municipal Mayor's Office of Santo Tomas Chontales, which was prepared in the year two thousand eighteen and implemented from the year two thousand nineteen. Due to the approval of new tax laws and the update of the normative body, making the relevant reforms, modifications and additions to adjust it to our reality, always with the purpose of achieving a better tax policy, with guarantees a collection of municipal taxes sustainably, guaranteeing the execution of the public functions of the Municipal Mayor's Office of Santo Tomas Chontales.

The type of study of this investigation is descriptive, explanatory and documentary with a qualitative approach, applied to the Manual Of Procedures and Functions existing in the Tax Administration Directorate, and to the legal and regulatory framework that governs the collection procedures of municipal taxes, where the instrument of interview with all public servants related to the collection of municipal taxes was used, in addition to the observation of field and analysis of documents.

The results generated in the investigation allowed identify the additions and modifications required by the Manual of Procedures and Functions of the Tax Administration Directorate, so that it becomes a document fully adjusted to reality and with legal security, guaranteeing that the proposed collection goal, improve the knowledge of public servants and therefore provides providing a more effective and efficient service to all taxpayers of the municipal.

It was concluded that the Manual of Procedures and Functions must be constantly update, so that it does not pay it usefulness and in turn provide training to the public servant linked to it, so that its usefulness more effective.

Keywords: Update, procedures, functions, taxes, management, collection, collection.

Índice

Carta Aval del Tutor	vi
Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Delimitación del objeto de estudio.....	3
1.3 Justificación.....	4
1.4 Planteamiento del Problema	5
1.5 Objetivos de la investigación.....	7
1.5.1Objetivo general.....	7
1.5.2Objetivos específicos.....	7
1.6 Declaración de preguntas de investigación.....	8
1.7 Antecedentes	9
1.7.1Antecedente Teórico e Histórico.....	9
1.7.2Antecedente de Campo	9
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
2.1Marco Legal	11
2.1.1Constitución Política de la Republica de Nicaragua	11
2.1.2Ley 40, Ley de municipios con reformas incorporadas.....	11
2.1.3Decreto 455, Plan de Arbitrios Municipal vigente	12
2.1.4Decreto 3-95 Impuestos sobre bienes inmuebles.....	12
2.1.5Decreto 1537 sobre cementerios.....	12
2.1.6Ley 452, ley de solvencia municipal	12
2.1.7Ley 431, Ley para el régimen de circulación vehicular e infracciones de tránsito.....	12
2.1.8Ley 509, Ley general de catastro nacional y su reglamento.....	13
2.1.9Normas técnicas de control interno (NTCI).....	13
2.1.10Ley 502, Ley de Carrera administrativa municipal	13

2.1.11Ley 681, Ley Orgánica de la contraloría general de la república y el sistema de control de la administración pública y fiscalización de los bienes y recursos del estado	14
2.1.12Ley 438, Ley de probidad de los servidores públicos	14
2.1.13Ley 376, Ley de régimen presupuestario municipal con sus reformas y adiciones incorporadas	14
2.1.14Manual de Procedimientos y Funciones de la Alcaldía Municipal de Santo Tomás Chontales.....	15
2.2Marco teórico	15
2.2.1Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria	15
2.2.2Actualización del Manual de Procedimientos y Funciones	29
III. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1Marco general del diseño metodológico	42
3.2Fases de la investigación.....	42
3.2.1Fase I. Análisis del tema de estudio	42
3.2.2Fase II. Planificación.....	42
3.2.3Fase III. Recopilación de la Información	42
3.2.4Fase IV. Diseño y propuesta de adiciones y/o modificaciones	43
3.2.5Fase V. Aprobación e implementación	43
3.3Metodología de la investigación.....	43
3.3.1Tipo de investigación	43
3.4Enfoque de investigación	43
3.5Sujeto de la investigación	44
3.6Población y muestra	44
3.7Unidades de análisis.....	45
3.8Operacionalización de variables	45
3.9Técnicas e instrumentos de recogida de datos.....	47
3.9.1 Técnicas	47
3.9.2Instrumento.....	47
3.10Fases de recogida de datos.....	49
3.11Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	49
IV. Interpretación y análisis de los resultados.....	50
4.1Marco Legal y Normativo de la Dirección de Administración Tributaria	50

4.1.1Ley 1054, Ley de Rótulos	50
4.1.2Normativa que regula el Transporte Intramunicipal	51
4.1.3Normativa de Sistema de Registro de Establecimientos, Identificación y Movilización de Ganado Bovino.....	51
4.1.4Ley Reglamentaria del Sistema de Herrar Ganado Vacuno y Caballar, llamado "Racional de Numeración Progresiva"	51
4.2Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria.....	53
4.2.1Manual	53
4.2.2Procedimientos	54
4.2.3Funciones	54
4.2.4Objetivos de los manuales de procedimientos y funciones	55
4.2.5Estructura del Manual de Procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria.....	56
4.2.5.2Contenido del Manual de Procedimientos y Funciones	60
4.3Actualización del manual de procedimientos de la dirección de administración tributaria	64
4.3.1Ventajas de los procedimientos actualizados en la dirección de administración tributaria.....	68
4.3.2Proceso de la actualización del manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria	68
4.4Elaboración de propuesta del Manual de Procedimientos y Funciones con Adiciones y Modificaciones Incorporadas	73
V. Conclusiones y propuestas de actuación	113
VI. Referencias bibliográficas	115
VII. ANEXOS	120
Anexo 1	120
Anexo 2.....	121
Anexo 3.....	122
Anexo 4.....	123
Anexo 5.....	124
Anexo 6.....	125
Anexo 7.....	126
Anexo 8.....	127

Anexo 9.....	128
Anexo 10.....	129
Anexo 11.....	131
Anexo 12.....	132
Anexo 13.....	133
Anexo 14.....	134
Anexo 15.....	135
Anexo 16.....	136
Anexo 17.....	137

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama del departamento de administración tributaria	27
Figura 2 <i>Diagrama de formato vertical</i>	36
Figura 3 <i>Diagrama de formato horizontal</i>	37
Figura 4 <i>Diagrama de procedimientos ANSI</i>	38
Figura 5 <i>Diagrama de procedimientos ASME</i>	39
Figura 6 <i>Población y muestra de la investigación</i>	44
Figura 7 <i>Marco Legal y normativo del manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria</i>	52
Figura 8 <i>Organigrama de la dirección de administración tributaria</i>	59
Figura 9 <i>Proceso para la actualización del manual de procedimientos y funciones</i>	69
Figura 10 <i>Procedimiento de atención a contribuyentes</i>	120
Figura 11 <i>Procedimiento para apertura de matrícula de negocio</i>	121
Figura 12 <i>Ingreso de contribuyentes de IBI</i>	122
Figura 13 <i>Procedimiento de cobro de permiso de construcción</i>	123
Figura 14 <i>Procedimientos de registro de contribuyentes</i>	124
Figura 15 <i>Procedimiento de matrícula de fierro</i>	125
Figura 16 <i>Procedimiento de compra y mantenimiento de cementerio</i>	126
Figura 17 <i>Procedimiento para el arrendamiento de tramos en el mercado</i>	127
Figura 18 <i>Procedimiento para el pago de tasas por servicios de transporte intramunicipal</i>	128

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de variable</i>	45
Tabla 2 <i>Ficha de contenido</i>	48
Tabla 3 <i>Guía de observación de campo</i>	48
Tabla 4 <i>Guía de entrevista</i>	49
Tabla 5 <i>Comparativo de estructuras de manuales de procedimientos</i>	56
Tabla 6 <i>Detalle de cargos de la dirección de administración tributaria</i>	58
Tabla 7 <i>Adiciones y modificaciones al manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria</i>	66
Tabla 8 <i>Ficha de contenido</i>	129
Tabla 9 <i>Guía de Observación en la dirección de Administración Tributaria</i>	131
Tabla 10 <i>Guía de Observación departamento de Registro y Control de Fierro</i>	132

I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

Contar con un Manual de Procedimientos y Funciones en la Dirección de Administración Tributaria ha sido de gran importancia ya que permitió estandarizar muchos procedimientos y mejorar la ejecución del cobro. Dado que dicho manual se implementó en el año 2019, surge la necesidad de realizar un análisis del manual existente para lograr nivelar los procedimientos y las funciones establecidas a la realidad del área de trabajo, el municipio y del país.

Con este análisis se identificará que tributos y procedimientos de los que están normados en el manual de procedimientos y funciones existentes se deben de revisar, con respecto a tasas y tarifas y de esta manera modificar y/o adicionar aquellos tributos que por algún motivo en específico no fueron incluidos en el momento de la elaboración del manual de procedimientos y funciones de administración tributaria. Por otra parte, cabe mencionar que con anterioridad la Dirección de Administración Tributaria (DAT), se encontraba nombrado como un departamento y en la actualidad es una dirección, por lo que corresponde al incremento de los servidores públicos que laboran en esta área en comparación al periodo en que se elaboró dicho manual, por lo tanto, se debe de verificar que cargos con sus funciones se deben adicionar.

Es así que esta revisión proporcionará a la dirección de administración tributaria, determinar cómo se encuentra el manual de procedimientos y funciones existente, en cuanto a estructura y contenido, y de esa forma realizar las debidas actualizaciones que requiere, para cumplir con su principal objetivo que es servir de instrumento a los servidores públicos para realizar la gestión de cobro, ya sea en las instalaciones de la municipalidad, como en la visita casa a casa, y de esa manera los procedimientos sean aplicados de forma correcta y adecuada, según el trámite que se esté gestionando y la distribución de funciones sea realizada de manera eficaz, todo esto con el fin de brindar una mejor atención y alcanzar las metas propuestas.

Esta investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Acápite I. Se presenta el planteamiento de la investigación. Se inicia con la introducción, delimitación del objeto de estudio, justificación, planteamiento del

problema, objetivos de la investigación; objetivo general y específicos, declaración de las preguntas de investigación y los antecedentes históricos y de campo.

Acápito II. En este acápite se presenta la fundamentación teórica de la investigación, es aquí donde se da a conocer el marco legal y marco teórico que es donde se presentan las teorías concernientes al estudio.

Acápito III. Este acápite presenta el diseño de la investigación. Nos detalla el marco general de la investigación, las fases de la investigación, metodología a utilizarse, tipo, enfoque, sujeto, población y muestra, unidades de análisis, la Operacionalización de variables que es donde se muestran las variables de la investigación, las técnicas e instrumentos de recogida de datos.

Acápito IV. Interpretación y análisis de los resultados, los que se presentan según los objetivos planteados.

Acápito V. Conclusiones y propuestas actuación de la investigación.

Acápito VI. Es la bibliografía donde se detalla las fuentes de donde se obtuvo la información.

Acápito VII. Comprende los anexos de los instrumentos a la vez sustenta y facilita la comprensión del texto.

1.2 Delimitación del objeto de estudio

El Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria de la Alcaldía Municipal de Santo Tomás Chontales, tiene como objetivo primordial estandarizar los procedimientos al momento de realizar la gestión de cobro de tributos municipales, por tanto con la presente investigación se pretende actualizar todos los procedimientos y funciones que debido a los avances tanto en materia de tecnología como de reformas a las leyes han quedado por debajo de la realidad a la que se enfrentan las municipalidades.

1.3 Justificación

La Dirección de Administración Tributaria, cuenta con un manual de procedimientos y funciones, en el cual, están normados todos los procedimientos que se llevan a cabo para realizar la gestión de cobro de impuestos, tasas y contribuciones especiales, la presente investigación que lleva por nombre Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria de la Alcaldía Municipal de Santo Tomas Chontales para el periodo 2025-2027, surge con la finalidad de determinar cuáles son los tributos normados que ameritan una revisión y en base a ello realizar la actualización necesaria para lograr una efectiva ejecución de sus procedimientos.

La técnica que se utilizara en esta investigación es la observación y el análisis, ya que mediante esto se puede deducir e identificar cuáles son los procedimientos que ya no se realizan, cuales han tenido modificaciones, el porqué de estas modificaciones y las justificaciones de los cambios realizados en la ejecución de procesos y gestión de cobro.

Así mismo, esta investigación potencializará el conocimiento de los servidores públicos de la dirección de AT, proporcionará las bases necesarias para el desarrollo de sus funciones de forma eficaz y eficiente, permitirá un mejor control interno, se logrará la homogenización de los procedimientos junto a todas las áreas involucradas y se obtendrá como resultado final un incremento significativo en la recaudación de ingresos.

1.4 Planteamiento del Problema

La Alcaldía Municipal de Santo Tomás Chontales, ha crecido de manera significativa en los últimos años en lo que se refiere a la recaudación de ingresos, por lo tanto, el área encargada de realizar las gestiones de cobro ha tenido que incrementar los recursos humanos necesarios para cubrir y brindar atención a todos los sectores del municipio. Para realizar la gestión de cobro cuenta con un manual de procedimientos y funciones que sirve de guía para la organización interna de la dirección y para la ejecución del cobro de los diferentes tributos municipales, sin embargo, debido a que dicho manual se elaboró en el año 2018 ya puesto en la actualidad tiene algunos vacíos que se manifiestan como una debilidad al momento de proceder a realizar los diferentes cobros.

Síntoma: Según el gran avance tecnológico que se presenta en el país y por ende, en los municipios, se ha percibido que el manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria se encuentra desactualizado, por lo que, se hace necesario realizar un análisis para evaluar si está acorde a lo establecido en el control interno, ya que este manual debe ser la guía que le permite al personal de dicha dirección realizar sus funciones de la manera más eficaz, eficiente y correcta.

Causa: Siendo la administración tributaria la encargada de recaudar los fondos que necesita la municipalidad para obtener los recursos e invertirlos en proyectos y obras en beneficio del mismo, el disponer de un manual de procedimiento y funciones que no esté debidamente actualizado es causa de que impida percibir los recursos como realmente se debiera y que hallan múltiples debilidades en el funcionamiento del personal al momento de realizar la gestión de cobro.

Pronóstico: Además, hay que tomar en cuenta que el no tener debidamente normados los procedimientos que se realizan en la dirección, puede traer como consecuencia que, al momento de una auditoria, esto sea señalado como incumplimiento a las normas técnicas de control interno y por ende afecte al personal involucrado.

Control al pronóstico: Una vez actualizado el manual de procedimientos y funciones se logrará una mejor ejecución de las gestiones que se realizan en la dirección

de administración tributaria y a su vez permitirá la agilización de trámites y mejor atención a los contribuyentes de la municipalidad.

¿De qué manera la actualización del manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria contribuirá a mejorar su operatividad y recaudación de ingresos?

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

- Actualizar el Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria, con adiciones y modificaciones que coadyuve al mejoramiento de la gestión de cobro de tributos municipales, y su implementación en el periodo 2025-2027.

1.5.2 Objetivos específicos

- Examinar el marco legal y normativo que rige los procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria.
- Analizar el manual de procedimientos y funciones existente en la dirección de administración tributaria.
- Definir las adiciones o modificaciones que requiere el manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria.
- Elaborar una propuesta del manual de procedimientos y funciones para la dirección de administración tributaria de la Alcaldía de Santo Tomas Chontales con las adiciones y modificaciones incluidas.

1.6 Declaración de preguntas de investigación

1. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del marco legal y normativo que rige los procedimientos del manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria?
2. ¿Es posible realizar una comparación de los procedimientos establecidos en el manual de procedimientos y funciones actual, y las posibles adiciones o modificaciones que se requieren?
3. ¿Cuáles serían las ventajas de actualizar el manual de procedimientos y funciones en la dirección de administración tributaria?
4. ¿Cuál será el impacto que traerá a la municipalidad la actualización del manual de procedimientos y funciones con respecto a la recaudación de ingresos?

1.7 Antecedentes

Con el fin de obtener información que sea en pro de la investigación se encontró con algunas investigaciones relacionadas al tema de estudio y se constató que las leyes, decretos y reglamentos establecidos en nuestro país son la base fundamental para la elaboración de la presente tesis ya no se puede normar nada que no esté establecido en la ley. Es por ello que para la implementación de manuales que sean de apoyo en el proceso para la gestión de cobro deben estar firmemente respaldado y fundamentado en la ley.

1.7.1 Antecedente Teórico e Histórico

La Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua (Plan de Arbitrio Municipal, 1988), Decreto 455, otorga la potestad a los municipios para exigir el pago de impuestos, tasas y contribuciones especiales, a toda persona natural o jurídica que realice actividad económica o preste servicios sea de manera habitual o esporádicamente, esta es una de los pilares fundamentales en cuestión de cobros de tributos municipales.

La Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua (Ley 376, 2015), Normas Técnicas de Control Interno, establece el marco de referencia mínimo obligatorio en materia de control interno, para que el sector público prepare los procedimientos y reglamentos específicos para el funcionamiento y evaluación de sus sistemas. Igualmente, toda norma, disposición interna o procedimiento administrativo que establezca el Sector Público, deberá estar en concordancia con estas Normas.

1.7.2 Antecedente de Campo

A continuación, se presentan trabajos realizados por compañeros relacionados a nuestra investigación, de los cuales se ha obtenido un gran aporte en cuanto a la importancia de contar con un documento correctamente fundamentado.

Cedeño Zambrana (2016), presenta una Propuesta Del Manual De Procesos Y Procedimientos Para El Departamento De Catastro Y Rentas Del Gobierno Autónomo Descentralizado la cual tuvo como objetivo contribuir con una herramienta que agrupa en forma sistemática las actividades que se realizan en el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar a través de los

resultados obtenidos se concluye que el Manual busca optimizar los recursos agilizando el registro de los tributos que son pagados por la comunidad.

Esta propuesta coincide en gran parte con el objetivo del presente estudio ya que lo que se pretende es disponer de una herramienta completa para que los servidores públicos de la dirección de administración tributaria realicen las gestiones de cobro de manera uniforme y estandarizada.

Por su parte, Mojica (2021) en su estudio "Análisis del manual de normas y procedimientos de la unidad de Tesorería de la AT de Nicaragua para su fortalecimiento, propuestas de mejoras basado en el cumplimiento de las NTCl". Se planteó como objetivo analizar el Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Tesorería de la Administración Tributaria de Nicaragua (en adelante AT) para su fortalecimiento, propuestas de mejoras. Y Se evidenció que el Manual es una herramienta esencial para los distintos procedimientos administrativos de las unidades de la Dirección Administrativa Financiera.

Esta propuesta es una gran referencia para nuestro estudio ya que presenta el mismo objetivo el cual consiste en proporcionar al manual de procedimientos y funciones actual las posibles mejoras para realizar las gestiones de cobro de manera más eficaz.

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Marco Legal

Conjunto de leyes y reglamentos que indican los límites y las bases sobre las que una persona o una institución puede actuar. Son todas aquellas disposiciones legales que permitirán darle a la dirección ejecutar cada uno de los procedimientos establecidos con un mayor de profesionalismo y eficacia.

Según Pérez (2009) “el marco legal compendia el conjunto de leyes, reglamentos, normas, decretos, entre otras publicaciones oficiales, donde se establece el basamento jurídico sobre el cual se sustenta cualquier protocolo investigativo”.

2.1.1 Constitución Política de la Republica de Nicaragua

Podemos reafirmar que la base fundamental está contemplada en la (Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua, 2022), en su artículo 177, establece que “los municipios gozan de autonomía política, administrativa y financiera y que la administración de los mismos corresponde a las autoridades municipales determinando que los gobiernos municipales tienen competencia en materia que incida en el desarrollo socio-económico de su circunscripción”.

2.1.2 Ley 40, Ley de municipios con reformas incorporadas.

La Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua (2012), Ley 40 Ley de Municipios, en su art. 6. Indica que los Gobiernos Municipales tienen competencia en todas las materias que incidan en el desarrollo socio-económico y en la conservación del ambiente y los recursos naturales de su circunscripción territorial. Tienen el deber y el derecho de resolver, bajo su responsabilidad, por sí o asociados, la prestación y gestión de todos los asuntos de la comunidad local, dentro del marco de la Constitución Política y demás leyes de la Nación.

Los recursos económicos para el ejercicio de estas competencias se originarán en los ingresos propios y en aquéllos que transfiera el Gobierno ya sea mediante el traslado de impuestos o de recursos financieros.

Dentro de la capacidad administrativa, técnica y financiera, el Municipio debe realizar todas las tareas relacionadas con la prestación de los servicios municipales comprendidos en su jurisdicción para el desarrollo de su población. (pp. 5-6)

2.1.3 Decreto 455, Plan de Arbitrios Municipal vigente

Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua (1988), Decreto 455, publicado en la Gaceta N° 144 del 31 de Julio de 1989, establece cuales son los impuestos, tasas y contribuciones especiales que los municipios están en la potestad de cobrar y que forman parte del tesoro municipal. Estableciendo de manera general para todos los municipios la clasificación de los impuestos y las tasas por servicio y aprovechamiento.

2.1.4 Decreto 3-95 Impuestos sobre bienes inmuebles

Asamblea Nacional de la República de Nicaragua (1995), Impuestos sobre Bienes Inmuebles, publicada en la gaceta N° 21 del 31 de enero de 1995, se establece el “Impuesto del IBI, con el fin de que los municipios puedan gravar las propiedades inmuebles ubicadas en la circunscripción territorial de cada Municipio de la República y poseídas al 31 de diciembre de cada año gravable”.

2.1.5 Decreto 1537 sobre cementerios

Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua (1984), Decreto 1537, sobre Cementerios, establece que “las municipalidades quedan facultadas para cobrar en concepto de derechos por inhumación a perpetuidad de lotes en cementerios”.

2.1.6 Ley 452, ley de solvencia municipal

Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua (2003), Ley de Solvencia Municipal, establece en su art. 2 “entiéndase por solvencia, la certificación extendida por el gobierno municipal, haciendo contar que el contribuyente se encuentra solvente con las obligaciones tributarias municipales, contempladas en los planes de arbitrios correspondientes”.

2.1.7 Ley 431, Ley para el régimen de circulación vehicular e infracciones de tránsito

Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua (2003), Ley de Tránsito, “a partir de que se les concedió los derechos a las municipalidades para efectuar el cobro de los

sticker de rodamiento, en su arto. 11 se establece la creación y pago del impuesto, con sus denominaciones y valores debidamente establecidos”.

2.1.8 Ley 509, Ley general de catastro nacional y su reglamento

Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua (2005), Ley General de Catastro Nacional, establece que es un principio constitucional garantizar la propiedad en cualquiera de sus modalidades, en razón de ello se hace necesario contribuir a garantizar la seguridad jurídica sobre la tenencia de la tierra, la transparencia del tráfico inmobiliario y del mercado de bienes raíces con el fin de promover y estimular la inversión y el desarrollo del país.

2.1.9 Normas técnicas de control interno (NTCI)

Asamblea Nacional de la Rublica de Nicaragua (2015), Normas Técnicas de Control Interno, constituyen el marco de referencia mínimo obligatorio en materia de control interno, para que la administración pública prepare los procedimientos y reglamentos específicos del funcionamiento de sus sistemas de administración, igualmente estas norman sirven de instrumento de evaluación para el diseño y funcionamiento de la administración, y suministra bases objetivas para definir el grado de responsabilidad de los servidores públicos.

2.1.10 Ley 502, Ley de Carrera administrativa municipal

Asamblea General de la Republica de Nicaragua (2004), Ley de carrera administrativa municipal, establece en su artículo 1 que la presente Ley es de carácter general y de orden público y tiene por objeto proveerle a los municipios un Sistema de Administración de Recursos Humanos para la ejecución de sus políticas públicas municipales que aseguren la eficiencia y la eficacia en su gestión pública municipal de una forma transparente. La Ley regula el régimen de Carrera Administrativa Municipal, estableciendo los requisitos y procedimientos para el ingreso, estabilidad, promoción, capacitación y retiro de los funcionarios y empleados municipales que están clasificados como de carrera, de conformidad con el artículo 34 numeral 18 de la Ley de Municipios.

2.1.11 Ley 681, Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y el sistema de control de la administración pública y fiscalización de los bienes y recursos del estado

Asamblea General de la República de Nicaragua (2009), esta ley establece en su artículo 6 La Contraloría General de la República es el Organismo Superior de Control dotado de independencia y autonomía, con ámbito nacional, que tiene a su cargo: la rectoría del Sistema de Control de la Administración Pública y Fiscalización de los Bienes y Recursos del Estado; el examen y evaluación, por medio de auditoría gubernamental, de los sistemas administrativos, contables, operativos y de información y sus operaciones, realizadas por las entidades y organismos públicos y sus servidores, sin excepción alguna; la expedición de regulaciones para el funcionamiento del Sistema y la determinación de responsabilidades administrativas y civiles, y hacer públicos los resultados de sus investigaciones y cuando de los mismos se presumieran responsabilidades penales, deberá enviar su investigación a los tribunales de justicia.

2.1.12 Ley 438, Ley de probidad de los servidores públicos

Asamblea General de la República de Nicaragua (2002), establece en su artículo 1 que la presente Ley tiene por objeto establecer y regular el régimen de probidad de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, para prevenir y corregir hechos que afecten los intereses del Estado, por acción u omisión de conformidad con lo establecido en la Constitución Política y demás leyes de la República.

2.1.13 Ley 376, Ley de régimen presupuestario municipal con sus reformas y adiciones incorporadas

Asamblea General de la República de Nicaragua (2015), Ley 376, Ley de régimen presupuestario municipal en sus artículos 1 y 2 establece que la presente Ley tiene por objeto establecer las normas y principios generales que requieren las Municipalidades para la elaboración, aprobación, modificación, ejecución, seguimiento, cierre y evaluación de sus Presupuestos y que es de aplicación obligatoria para todos los Municipios del país.

2.1.14 Manual de Procedimientos y Funciones de la Alcaldía Municipal de Santo Tomás Chontales

Alcaldía Municipal Santo Tomás Chontales(2022), establece “de manera específica una estructura organizativa y funcional de acuerdo a la realidad administrativa, técnica y financiera. Este deberá ser modificado cuando se den cambios organizacionales, tecnológicos o por disposiciones de ley”.

2.2 Marco teórico

En este acápite se presenta el contenido de la investigación, De ahí se extrajo los conceptos y definiciones que delimitan esta investigación.

2.2.1 Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria

El Manual de Funciones y Procedimientos es una herramienta que se requiere para regular las actividades diarias, relacionado a cada uno de los cargos ocupacionales. Se consigna en forma metódica toda la información acerca de las funciones que se desarrollan en una empresa y necesarios para lograr eficiencia en la ejecución del trabajo. Además, describe cada uno de los cargos, los requisitos para optar los mismos, establece las funciones y responsabilidades y la forma de ejecutar las tareas cotidianas. (pag.1)

2.2.1.1 Manual¹.

Un manual es un libro o folleto en el cual se recopilan los aspectos básicos y esenciales de una actividad de la organización. Nos permiten comprender el funcionamiento de algo o acceder de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia.

Según Sanchez (2013), sostiene que “un manual es un instrumento que provee información ordenada acerca de los procedimientos que mantienen en una organización, manifiesta que los manuales tienen instrucciones que se consideran necesarias para ejecutar un determinado trabajo”.

¹ Concepto de Manual: Concepto, disponible en <https://coparmexjal.org.mx/entorno-empresarial/que-es-y-como-hacer-un-manual-de-procedimientos/>

De acuerdo con la teoría del autor, en la que expresa, qué es un manual y para que esta destinado, el manual de procedimientos con el que cuenta la dirección de administración tributaria fue creado bajo la iniciativa de proveer el instrumento necesario para mejorar la ejecución de los procedimientos y de esa manera mejorar las recaudaciones.

2.2.1.2 Procedimientos².

En términos generales, por la palabra procedimiento se entiende el método a través del cual se llevan a cabo ciertas acciones determinadas, que forman parte de un mismo proceso. Es decir, se trata del modo en que procedemos a hacer algo, la manera específica paso a paso a través de la cual realizamos una acción.

Los procedimientos³ especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Para Prieto (1997) “un procedimiento es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión, o de accidente”.

Para documentar los procedimientos es necesario cumplir con los aspectos siguientes:

- a) Que tengan antecedentes históricos consolidados
- b) Que tengan alcances y límites precisos
- c) Que contribuyan al desarrollo de un proceso
- d) Que exista personal responsable de su ejecución
- e) Que indiquen registros para obtener evidencias de su cumplimiento

Contar con procedimientos debidamente documentados permite disminuir la improvisación y los errores, contribuir a precisar las funciones y responsabilidades del personal que forma parte de la organización, da una visión global y sistemática del trabajo

² Procedimientos: Definición conceptual disponible en <https://concepto.de/procedimiento/>

³ Concepto tomado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

administrativo del personal de la municipalidad, sirve como documentos de consulta, control y evaluación y vincula la realidad con los procesos documentados y los ejecutados brindando de esa forma acciones de mejora.

Las unidades administrativas deben documentar sus procedimientos; es decir, establecerlos por escrito, implementarlos y mejorarlos. Los procedimientos documentados se agrupan en una carpeta llamada Manual de Procedimientos.

2.2.1.3 Funciones⁴.

Son las tareas, responsabilidades y actividades que una persona debe realizar en su puesto de trabajo, las cuales ya se encuentran definidas con claridad para asegurar que cada empleado sepa que se espera de él y como contribuye a los objetivos generales de la empresa.

El término "función" tiene distintos significados, puede ser utilizado en el sentido de profesión, cargo o empleo, designando al conjunto de deberes y responsabilidades de una persona, surge de la naturaleza misma del proceso social del trabajo, permite identificar la aportación que hace a la sociedad una profesión, describe su finalidad y establece sus límites. Todas las profesiones encuentran su razón de ser en necesidades sociales, en toda colectividad existe la división de funciones entre personas o grupos, de modo que cada cual realice una contribución específica al conjunto de la sociedad.

Según Pichardo, (1983) en su libro Economía de las empresas, define la función como "el tipo de actividad laboral que caracteriza e identifica el trabajo socialmente útil que realiza el hombre para alcanzar un objetivo determinado." Desde esta perspectiva, la función comprende la esfera de responsabilidad, que establecen las actividades relacionadas entre sí y encaminadas a un fin y que determina el ejercicio de una profesión. Las mismas deben reflejar el conjunto de problemas que el profesional debe ser capaz de enfrentar, analizar y resolver.

Ante estas reflexiones, se asume el concepto de función como el papel desempeñado, reconocido y aceptado por la sociedad para los miembros de una

⁴ Concepto tomado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400017

disciplina en cuestión, que se materializa en las actividades o tareas que determinan el ejercicio de una profesión.

Según Franklin, (2009) en su libro Organización de Empresas, expresa que las funciones son la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarias para cumplir con las atribuciones encomendadas a la organización. Es conveniente que en la presentación de las funciones se tomen en cuenta los siguientes aspectos:

- Que los títulos de las unidades correspondan a los que se utilizan en la estructura orgánica.
- Que sigan el orden que se estableció en la estructura.
- Que la redacción se inicie con un verbo en infinitivo.

La combinación de estos conceptos básicos completa el documento por medio del cual la dirección de administración tributaria tiene como herramienta base para la realización del cobro de los tributos municipales.

Gomez (1994), define al Manual de Procedimientos como “el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas”.

Para Franklin (2009), los manuales de procedimientos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”.

Un manual de funciones contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran la estructura organizacional, a través de la descripción de las funciones rutinarias (pág. 21). Describe el nivel jerárquico de cada puesto dentro de la organización, así como su relación de dependencia, lo cual quiere decir el lugar que ocupa el puesto dentro de la estructura organizacional, a que

posiciones está subordinado directa e indirectamente y cuál es su relación con otros puestos de trabajo. Diaz (2008).

Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente. La descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad. (p. 245)

Ortiz & Rivas, (2017) indican en su investigación que al establecer un manual de procedimientos se contribuye a que exista un mejoramiento significativo en las actividades que se lleva a cabo dentro de la administración y la gestión de talento humano. Asevera que mediante la utilización de diagramas de flujo la interpretación de los manuales de procedimientos es mucho más fácil para los colaboradores.

De acuerdo con Valencia (2002) los manuales de procedimientos se pueden clasificar, con base en su ámbito de aplicación y alcances, en manuales de:

Procedimiento general: Es aquel que contiene información sobre los procedimientos que se establecen para aplicarse en toda la organización o en más de un sector administrativo.

Procedimiento específico: Son aquellos que contienen información sobre los procedimientos que se siguen para realizar las operaciones internas en una unidad administrativa con el propósito de cumplir de manera sistemática con sus funciones y objetivos.

En cambio, para Enrique Benjamín, (2009) existen dos clasificaciones principales para los manuales administrativos:

Por su contenido:

- **De organización:** contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica comprenden la descripción de puestos; de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización.
- **De procedimientos:** constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.
- **De gestión de calidad:** documentos que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de la calidad, el cual incluye información sobre el alcance, exclusiones, directrices de calidad (objetivos y políticas de calidad); responsabilidad y autoridad del sistema de gestión de la calidad; mapas de proceso; sistemas de gestión de la calidad; responsabilidades de la alta dirección; gestión de recursos; realización del servicio o producto; medición, análisis y mejora, y referencias normativas.
- **De políticas:** también conocidos como de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización.
- **De puestos:** conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.
- **De producción:** elemento de soporte para dirigir y coordinar procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.
- **De personal:** identificados también como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, básicamente incluyen información sobre:
 - a) Condiciones de trabajo.
 - b) Organización y control de personal.

- c) Lineamientos para: El análisis y evaluación de puestos. Reclutamiento, selección, contratación, inducción y socialización de personal.
 - d) Capacitación y desarrollo.
 - e) Normativas.
 - f) Higiene y seguridad.
 - g) Prestaciones.
- **De sistemas:** instrumento de apoyo para conocer el funcionamiento de sistemas de información, administrativos, informáticos, etc., de una organización.

Por su ámbito:

- **Generales:** son documentos que contienen información general de una organización, según su naturaleza, sector y giro industrial, estructura, forma y ámbito de operación y tipo de personal.
- **Específicos:** estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa de una organización; por convención incluyen la descripción de puestos.
- **Enfoque:** este documento contiene información detallada del contenido de los manuales de organización, procedimientos y del sistema de gestión de la calidad, que son los de uso más generalizado en las organizaciones.

En ambas teorías existe una gran similitud en cuanto a los conceptos de la clasificación de los manuales de procedimientos según su alcance, expresado con diferentes términos. El manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria es según su alcance un manual de procedimientos general.

De esa manera se cumple con lo estipulado por la CGR, en la que define que la organización es un proceso de la administración que realiza la división y distribución de funciones y competencias asignadas, para lograr los fines y objetivos institucionales. Este es un principio fundamental para la definición de responsabilidad y por consiguiente para la rendición de cuentas. (Contraloría General de la República de Nicaragua, 2004)

2.2.1.4Objetivos de los manuales de procedimientos y funciones.

Franklin, (2009) en su libro Organización de Empresas, tercera edición, detalla los objetivos que llevan las empresas o instituciones a requerir de manuales administrativos como elemento crucial para la toma de decisiones, la mejora continua y el mejor desempeño por encima del estándar regular. (pág. 244)

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
- Servir como una fuente de información para conocer la organización.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.

- Constituir un vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.

Considerando que la Alcaldía Municipal de Santo Tomas Chontales, ya cuenta con el manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria, quien es la encargada de garantizar que se realice la efectiva recaudación de ingresos para que la municipalidad pueda ejecutar todos los proyectos y obras de progreso en el municipio, estos objetivos se pueden considerar al momento de realizar la actualización.

2.2.1.5 Estructura del Manual de Procedimientos y Funciones de la dirección de administración tributaria.

“La estructura indica relación, disposición orgánica, arreglo, estratificación jerárquica; es decir, denota la forma en que se ordenan y disponen las partes de un todo” Valencia (2002). La estructura de los manuales de procedimientos, como todo tiene su orden y estructura, sin embargo, hay variación de un manual a otro, todo depende de quién lo elabora y que tan detallado o sencillo lo requiera, y a quienes está dirigido, no existe una regla que obligue a que todos los manuales tengan la misma estructura.

Lazzaro (1995), menciona que “los manuales de procedimiento se diseñan con vistas a su legibilidad, sencillez y flexibilidad, esto con el fin de que sea de fácil entendimiento y utilización para los beneficiarios”, en el caso de la municipalidad, los servidores públicos vinculados a los tributos municipales.

El manual deberá estructurarse de acuerdo a los lineamientos y formatos contenidos en el documento, estableciendo los mecanismos necesarios que propicien la mejora de los procesos en la Entidad o dependencias, a través de la eficiencia de los procedimientos de operación. Los procedimientos deben dar una proyección general de forma sistemática y dinámica de las actividades y secuencia en que se desarrollan; lo anterior deberá reflejar de forma lógica las actividades que integran al proceso.

Para Franklin (2009), los manuales de procedimientos deben presentar la estructura siguiente:

- Identificación: logotipo, nombre de la organización, denominación y extensión del manual, lugar y fecha de elaboración, numeración de páginas, sustitución de páginas, unidades responsables de su elaboración y/o autorización clave del formulario.
- Prologo.
- Índice
- Contenido
- Áreas de aplicación.
- Responsables.
- Políticas o normas de aplicación.
- Concepto.
- Procedimientos.
- Diagrama de procedimientos.
- Formulario o impresos.
- Glosario de términos.

Sin embargo, Valencia (2002), considera en su libro “Como elaborar y usar los manuales administrativos” que los apartados que deberá contener un manual de organización como requisito mínimo son los siguientes:

- Identificación (Nombre del organismo o unidad orgánica correspondiente, título y extensión del manual (general o específico), lugar y fecha de publicación, número de revisión, en su caso, unidad orgánica responsable de su expedición.
- Índice
- Introducción (Objetivo del manual, ámbito de aplicación, autoridad, como usar el manual)

- Directorio
- Antecedentes históricos
- Base legal (en caso de organismo público)
- Organigrama
- Estructura funcional

“En los manuales existen en tres secciones que aparecen casi invariables en todos ellos. Estas son texto, diagramas y formas” (Gomez Ceja, 1994) p.394. Lo cual no es una regla y el contenido se puede describir según la necesidad de quienes lo vayan a utilizar.

Como toda actividad, el elaborar un manual de procedimientos trae consigo una planeación, de una forma sencilla, Lazzaro (1995) los describe de la siguiente manera:

- Programar los procedimientos en el orden de su importancia y estimar el tiempo empleado para completar el manual.
- Determinar las necesidades del personal directivo.
- Proporcionar a la dirección una tabla de tiempo o diagrama de Gantt para el desarrollo del manual.
- Programar el trabajo de procedimientos a fin de capitalizar las oportunidades naturales de la secuencia del trabajo.
- Decidir sobre detalles físicos del manual (tipo, formato, etc.).

De acuerdo con Valencia (2002), la estructura organizacional representa la descripción ordenada de unidades administrativas de una empresa en función de sus relaciones de jerarquía. Esta descripción de la estructura organizacional debe corresponder a la representación gráfica del organigrama, tanto en lo que se refiere al título de las unidades orgánicas como de su nivel jerárquico (pág. 6).

Para establecer las funciones en el manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria se consideró la estructura organizacional de acuerdo al organigrama general de la Alcaldía Municipal de Santo Tomas Chontales, que para el año 2018, se consideraba a esta área como un departamento, con un personal de once servidores públicos, y se dependía de una instancia superior jerárquicamente para la toma de decisiones y la ejecución de funciones. En la actualidad cuenta con 15 servidores públicos, distribuidos en tres departamentos para atender y realizar las distintas gestiones de cobro según el tipo de tributo municipal.

Según el Manual de Organización y Funciones (2022), el departamento de administración tributaria, se encontraba bajo la dirección administrativa-financiera, quien es el área encargada de asegurar la eficiencia y eficacia de todos los recursos económicos municipales propios y de transferencias, que permitan superar las metas de recaudación y ejecución de cada período, estableciendo mecanismos de transparencia, mediante la planificación, organización, registro, supervisión y evaluación de todas las operaciones presupuestarias, contables y financieras (pág. 58).

Pero debido al aumento considerable del municipio, exige a la municipalidad que el departamento de administración tributaria se independice de la dirección administrativa financiera y se convierta en una dirección el cual lleva a tener bajo su cargo más personal y más responsabilidades, es decir la recaudación de los ingresos dependerá directamente de esta dirección y será esta la que tome las debidas decisiones para el control y manejo del personal y las gestiones de cobro a realizarse.

2.2.1.6 Organigrama.

Según Ferrell (2010), autor del libro Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, el organigrama “es una representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación”.

Para Franklin (2009), el organigrama es “la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.

El organigrama es una herramienta gráfica, la cual se puede implementar, para conocer y analizar estructuras, además de ser una herramienta administrativa o auxiliar que sirve para la toma de decisiones, es por esto que los organigramas son de gran importancia dentro de cualquier organización. La principal utilidad del organigrama es que puede apreciarse de manera fácil, la forma en que se estructura una organización, sin necesidad de explicaciones detalladas.

Figura 1

Organigrama del departamento de administración tributaria



Fuente. Adaptado de Manual Organización, Funciones y Procedimientos de Administración Tributaria de la alcaldía de Santo Tomas Chontales.

2.2.1.7 Contenido del Manual de Procedimientos y Funciones.

Asanza, (2016) menciona que los manuales de procedimientos, permite describir las tareas que se realizan diariamente en el trabajo, a su vez estos manuales de procedimientos permiten que las actividades y tareas que se realizan en la empresa se

lo realice con una secuencia lógica dando como resultado evitar la duplicidad de funciones. En el manual de procedimientos se puede visualizar los siguientes contenidos:

- Determinar las actividades de acuerdo con los puestos creados en la empresa.
- Define la estructura organizacional.
- Determina el número de actividades ejecutadas por el personal.
- Mejora los niveles de productividad.
- Determina el perfil del personal de acuerdo con la descripción y necesidad del puesto.

Además, Asanza (2016) en su revista menciona los elementos que debe contener un manual y que debe ser parte de su contenido.

- Todo manual debe contener la información básica de cualquier documento, como es una portada con identificación y nombre del procedimiento a describir, así como logotipo de la empresa. Adicionalmente un índice y una introducción al mismo.
- Para que el manual tenga sentido, debe tener un objetivo claro del procedimiento que se detallará, pues como se ha indicado, es una descripción de tareas pero que ordenadas y en secuencia llevarán a una meta, la cual desde el principio debe quedar clara para el lector y plasmada en el objetivo.
- Toda tarea debe siempre tener claramente definidos los responsables y el alcance de la tarea a realizar, esto es, explicar detenidamente qué personas y/o departamentos de la empresa se involucrarán y quiénes son los responsables de cada acción a realizarse.
- Ahora bien, ya que se tiene claridad del objetivo a buscar y los responsables que participarán en las actividades a describir, habrá entonces que describir las actividades o como se dice correctamente, explicar el procedimiento. Esto es, describir paso a paso lo que se debe realizar y quién es el responsable de cada tarea y acción.

Es importante mencionar la diferencia entre la estructura y el contenido de los manuales de procedimientos, el contenido es la información que se presenta o transmite en un texto como las palabras, mientras que la estructura es la forma en que se presenta, como se organizan los elementos de un texto, página web, o construcción. Una buena estructura es la clave para una gestión de contenidos y para que el lector pueda comprender y desarrollar el texto.

2.2.2 Actualización del Manual de Procedimientos y Funciones

Es importante tener en cuenta que un manual de procedimientos y funciones no es un documento estático. Debe revisarse y actualizarse periódicamente, de manera que no pierda su principal objetivo, que es ser la herramienta para un correcto cobro de tributos municipales.

De acuerdo con Franklin (2009), los manuales son indispensables debido a la complejidad de las estructuras de las organizaciones, el volumen de sus operaciones, los recursos de que disponen, la demanda de sus productos, servicios o ambos, y la adopción de tecnología de la información para atender adecuadamente todos estos aspectos, y más.

Estas circunstancias obligan a usar manuales que apoyen la atención del quehacer cotidiano, ya que en ellos se consignan, en forma ordenada, los elementos fundamentales para contar con una comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativas eficientes. Para manejarlos con consistencia y claridad se incluye un procedimiento por medio del cual se analiza con precisión y profundidad el marco de referencia para su diseño, elaboración, presentación, aprobación, manejo, revisión y actualización permanentes.

Leos (1987), considera que el manual de procedimientos es útil “porque permite conocer el funcionamiento interno de las dependencias en el que se refiere a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución”.

Sin embargo, no se puede pensar en actualizaciones sin antes tomar en cuenta las NTCl, las Normas aplican en todos los aspectos de la planeación, programación,

organización, funcionamiento y evaluación de una entidad. No obstante, no es su propósito limitar o interferir la responsabilidad de la Máxima Autoridad relacionada con el desarrollo de Normas y Políticas a la medida de su entidad, sino que, deben ser entendidas como instrumentos que contribuyen al cumplimiento de las disposiciones vigentes.

Asanza, Miranda, Ortiz & Espin (2016), definen que un manual sin revisión y análisis cuyo contenido permanezca estático se convierte en obsoleto, y lejos de ser una herramienta útil puede constituir una barrera que dificulte el desarrollo de la organización ya que son documentos de consulta permanente. Los manuales tienden a uniformar los criterios y conocimiento dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión y objetivos de la dirección de la misma.

Este es el punto de partida de la dirección de administración tributaria para realizar el análisis del manual de procedimientos y funciones existente, para evitar que se convierta en un documento obsoleto y de poca utilidad, el alcanzar darle una adecuada actualización le permitirá a la Alcaldía Municipal de Santo Tomas Chontales que todas sus direcciones, áreas y departamentos tengan una coordinación de sus procesos y como resultado una mayor efectividad a nivel de la municipalidad.

Arambulo & Davila, (2018), indican en su artículo que el manual de procedimientos se identifica como una necesidad que se presenta en las empresas debido a que, por medio de este se puede identificar si existe deficiencias en los procesos, en este caso todos los que están netamente ligados con la gestión de cobro de tributos municipales.

2.2.2.1 Ventajas del Manual de Procedimientos y Funciones.

Vivanco M. Eugenia (2017) en su artículo “Los Manuales De Procedimientos Como Herramientas De Control Interno De Una Organización”, expresa que “Contar con un Manual de Procedimientos y Funciones genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para el empleado, ya que le permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales”, a continuación mencionaremos las ventajas que ofrece el contar con un manual de este tipo:

- Permiten fundamentar los procedimientos bajo un Marco Jurídico - Administrativo establecido.
- Contribuyen a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo.
- Estandarizan los métodos de trabajo.
- Ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permiten conocer la ubicación de los documentos en general. La ubicación consiste en identificar dentro del procedimiento el lugar físico en donde se encuentran los documentos que acompañan a las actividades, éste puede ser: archivero, computadora, diskette, escritorio, almacén, entre otras.
- La información que maneja es formal; es decir, información autorizada.
- Delimitan las funciones y responsabilidades del personal.
- Son documentos de consulta permanente que sirven de apoyo para la mejora continua de las actividades.
- Establecen los controles administrativos.
- Facilitan la toma de decisiones.
- Evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden la implantación de procedimientos incorrectos.
- Eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones.
- Sirven de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso.

Así como tiene sus ventajas también existen desventajas que se llegan a convertirse en limitaciones. Según Gomez Cejas, (1997) dentro de las limitaciones se encuentran:

- Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.

- El costo de producción y actualización puede ser alto.
- Si no se actualiza periódicamente, pierde efectividad.
- Incluye solo aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia es notorio para la misma.
- Muy sintética carece de utilidad; muy detallada los convierte en complicados.
- Exigen un costo en su redacción y confección que se debe afrontarse.
- Exigen permanentemente actualizaciones.

Considerando que la Alcaldía Municipal de Santo Tomas Chontales, ya dispone con un manual de procedimientos y funciones, se puede tomar muy en cuenta las ventajas de contar con este tipo de documentos y realizar una evaluación del mismo, para constatar el grado de utilidad que ha tenido en la dirección de administración tributaria y de esa manera considerar las adiciones y modificaciones necesarias que requiere para sea de mayor productividad para los servidores públicos de la dirección de administración tributaria como para las demás áreas de la municipalidad. Así como se consideran las ventajas como una forma de evaluación para la actualización, también se deben considerar las desventajas que se convierten en limitantes.

2.2.2.2 Procedimientos para la actualización del Manual de Procedimientos y Funciones.

Para darle inicio a la actualización del manual de procedimientos y funciones de la DAT, se debe considerar a las otras direcciones y/o áreas de la municipalidad que se encuentran vinculada a la DAT por los servicios que brindan, para que en conjunto se logre identificar los tributos municipales que requieren de una modificación o adición en relación a los procedimientos y tarifas que se encuentran establecidos en el manual ya existente.

Al criterio de Gomez (1994), estas son las fases para la elaboración de un manual:

- Definir el contenido (Introducción, Objetivos, Áreas de aplicación, Responsables, Políticas, Descripción de las operaciones, Formatos, Diagramas de flujo, Terminología)

- -Recopilación de información.
- Estudio preliminar de las áreas.
- Elaboración de inventario de procedimientos.
- Integración de la información.
- Análisis de la información.
- Graficar los procedimientos.
- Revisión de objetivos, ámbito de acción, políticas y áreas responsables.
- Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos.

Es importante para toda empresa o institución identifique y conozca sus procesos, adicionalmente debe de contar con la adecuada documentación de procesos, que sirva como una guía de referencia para los colaboradores, en el caso de las municipalidades los servidores públicos. Es por ello que el primer paso para la actualización del manual de procedimientos es identificar las fases o los elementos que no forman parte de la estructura del manual de procedimientos de la dirección de administración tributaria.

2.2.2.3 Diagrama de Procedimientos.

Según Gomez(1997), El Flujograma o Fluxograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc.

Para Chiavenato (1993), el flujograma o diagrama de flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución. Para su diseño y redacción se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Se utiliza una simbología especial.
- Es necesario establecer claramente las actividades que integran el curso normal del procedimiento, sin incluir situaciones esporádicas.

- Las actividades de los procedimientos se muestran de izquierda a derecha, desde la parte superior de la hoja. Se indican los responsables de ejecutar las actividades; así como su secuencia a través de flechas. Las actividades se expresarán en forma breve y precisa, e iniciarán con un verbo.

Las actividades se expresarán en forma breve y precisa, e iniciarán con un verbo en tiempo presente, conjugado en tercera persona del singular (recibe, archiva, turna, etc.).

2.2.2.3.1 Tipos de diagramas de procedimientos.

Según Gomez,(1997) los diagramas de procedimientos estan clasificados según:

- a. **Formato Vertical:** En él, el flujo o la secuencia de las operaciones, va de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito.
- b. **Formato Horizontal:** En él, el flujo o la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha.
- c. **Formato Panorámico:** El proceso entero está representado en una sola carta y puede apreciarse de una sola mirada mucho más rápidamente que leyendo el texto, lo que facilita su comprensión, aun para personas no familiarizadas. Registra no solo en línea vertical, sino también horizontal, distintas acciones simultáneas y la participación de más de un puesto o departamento que el formato vertical no registra.
- d. **Formato Arquitectónico:** Describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo.

El primero de los flujogramas es eminentemente descriptivo, mientras que los últimos son fundamentalmente representativos. Sin embargo, para Chiavenato, (1993): Existen tres tipos de Flujogramas o Diagramas de Flujo:

- a. **Diagrama de flujo vertical:** También denominado gráfico de análisis del proceso. Es un gráfico en donde existen columnas verticales y líneas

horizontales. En la columnas verticales están los símbolos o convencionales (de operación, transporte, control, espera y archivo), los funcionarios involucrados en la rutina, el espacio recorrido para la ejecución y le tiempo invertido. El diagrama de flujo vertical destaca la secuencia de la rutina y es extremadamente útil para armar una rutina o procedimiento para ayudar en la capacitación del personal y para racionalizar el trabajo.

- b. **El Diagrama de flujo horizontal** destaca a las personas u organismos que participan en una determinada rutina o procedimiento. Es muy usado cuando una rutina involucra varios organismos o personas, ya que permite visualizar la parte que corresponde a cada uno y comparar la distribución de las tareas para una posible racionalización o redistribución del trabajo. Es diferente al anterior, al revés de la secuencia que se traslada verticalmente, esta lo hace de manera horizontal; este utiliza los mismos símbolos y convenciones que el vertical.
- c. **Diagrama de flujo de bloques:** Es un diagrama de flujo que representa la rutina a través de una secuencia de bloques, cada cual con su significado y encadenados entre sí. Utiliza una simbología mucho más rica y variada que los diagramas anteriores, y no se restringe a líneas y columnas preestablecidas.

en el gráfico. Los analistas de sistemas utilizan mucho este diagrama para representar los sistemas, es decir, para indicar entradas, operaciones, conexiones, decisiones, archivado, etc., que constituyen el flujo o la secuencia de las actividades de los sistemas.

Franklin, (2009), en su libro Organización de Empresas explica que “Un diagrama de flujo elaborado con un lenguaje gráfico incoherente o no accesible transmite un mensaje deformado e impide comprender el procedimiento que se pretende estudiar”. De ahí la necesidad de contar con símbolos que tengan un significado preciso, y de convenir reglas claras para utilizarlos.

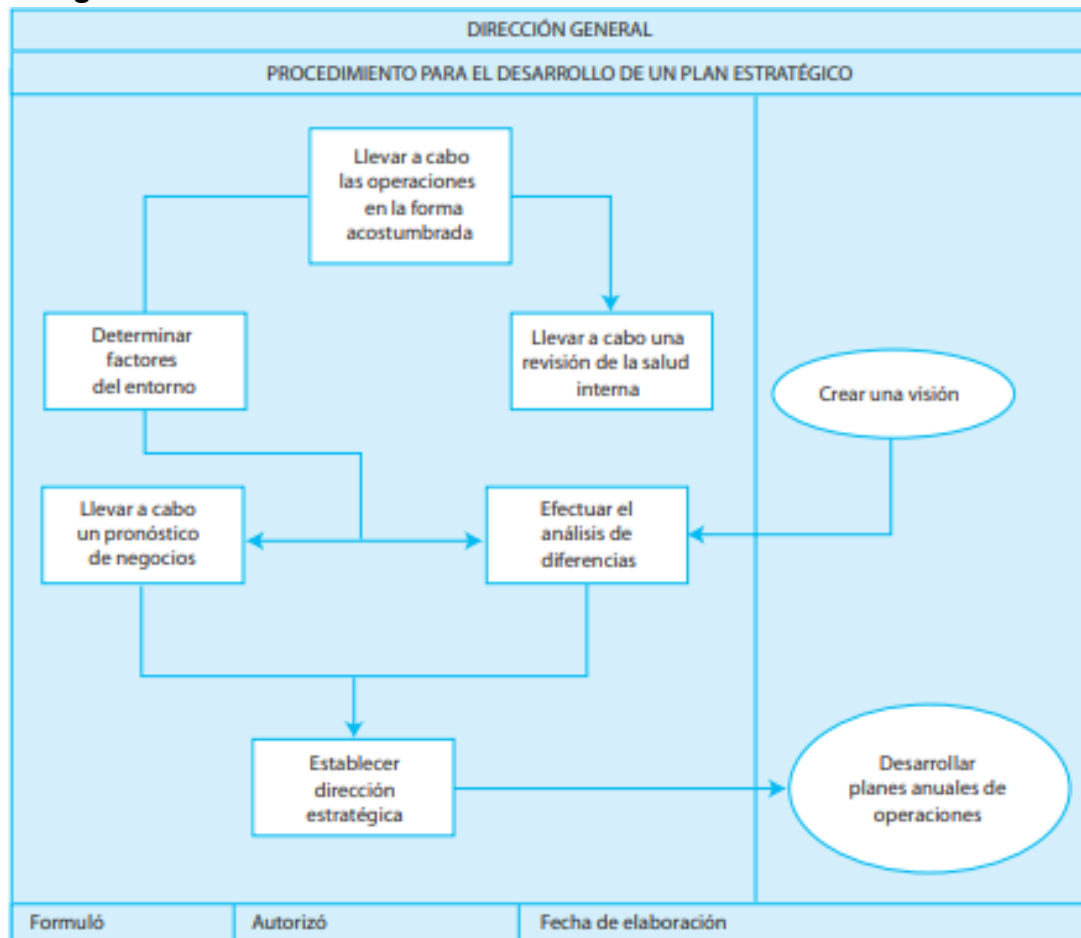
Los símbolos de diagramación que se emplean internacionalmente son elaborados por las instituciones siguientes:

La American Society of Mechanical Engineers (**ASME**) ha desarrollado los símbolos los cuales, a pesar de que son aceptados en áreas de producción, se emplean escasamente en el trabajo de diagramación administrativa, pues se considera que su alcance se enfoca en los requerimientos de esta materia.

La American National Standard Institute (**ANSI**) ha preparado una simbología para representar flujos de información del procesamiento electrónico de datos de la cual se emplean algunos símbolos para diagramas de flujo administrativos”. (pag. 298)

Figura 2

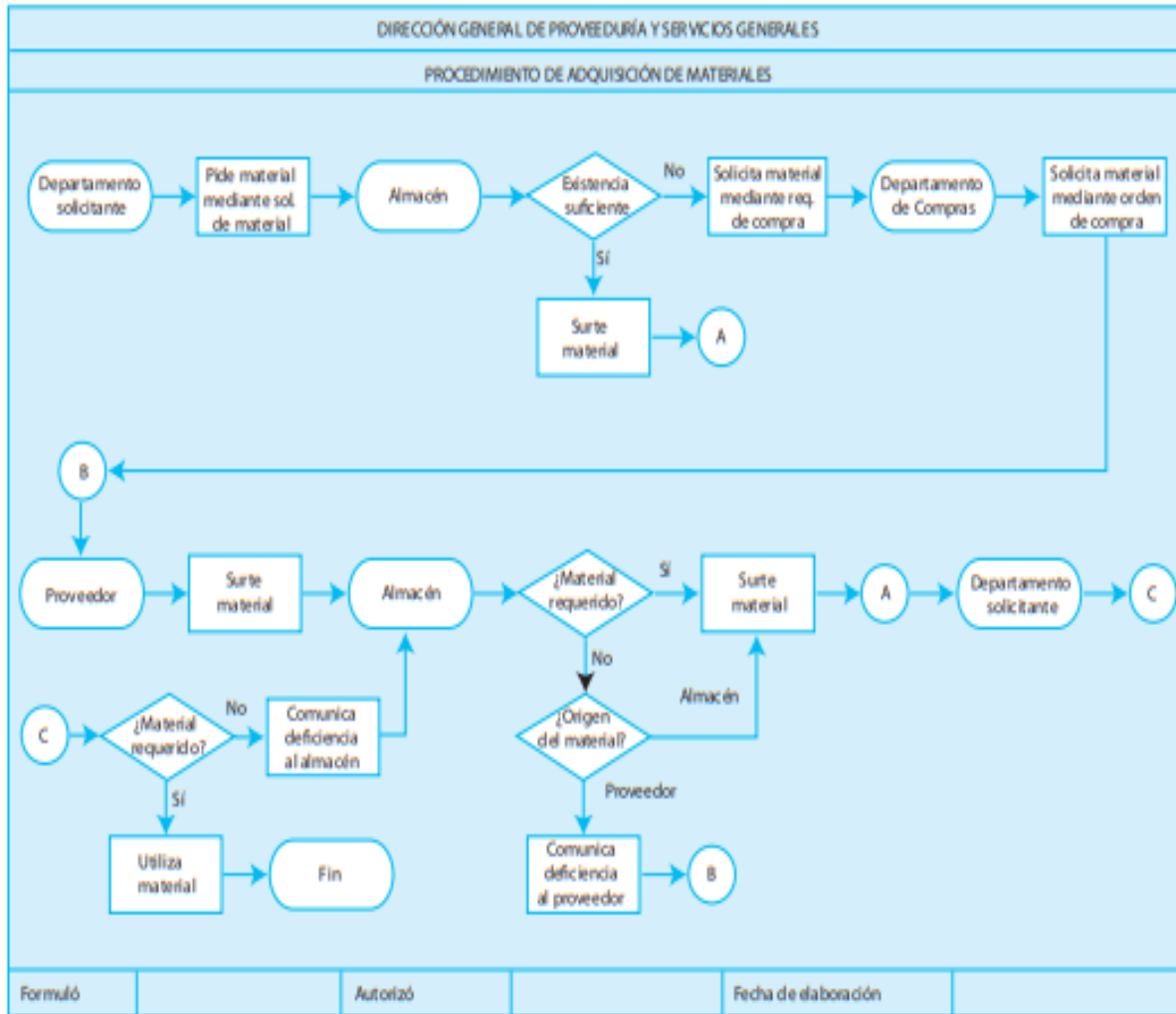
Diagrama de formato vertical



Fuente: Adaptado de *Organización de Empresas*, Tercera Edición. Benjamín Franklin







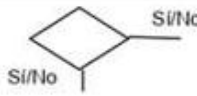




Figura 3

Diagrama de formato horizontal



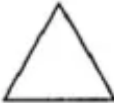




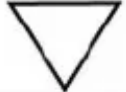
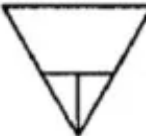

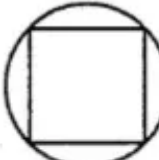
Fuente: Adaptación de *Organización de Empresas*, Tercera Edición. Benjamín Franklin

Figura 4**Diagrama de procedimientos ANSI**

Símbolo	Significado	¿Para qué se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo
	Operación/ Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o una actividad relativas a un procedimiento
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Almacenamiento en base de datos	Indica el almacenamiento de datos en un sistema de información existente
	Almacenamiento/ Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Traslado/ Transporte	Señala el traslado de un bien o de información a otra localización
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos, señalando el orden en que se deben realizar las operaciones
	Conector	Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza pasos no consecutivos
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página.

Fuente. Adaptación obtenida de Diagrama de flujo.net simbología.

Figura 5**Diagrama de procedimientos ASME**

SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Origen: Para identificar el paso previo que da origen al proceso, este paso no forma en sí parte del nuevo proceso.
	Operación: Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección: Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo.
	Desplazamiento o Transporte: Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	Deposito provisional o Espera: Indica demora en el desarrollo de los hechos.
	Almacenamiento Permanente: Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén.
	Almacenamiento Temporal: Una forma o documento se archiva o guarda transitoriamente, antes de continuar con el siguiente paso.
	Operación y Origen: Se considera esta actividad cuando la forma o documento entra al proceso y al mismo tiempo puede suceder una operación.
	Inspección y operación: Se considera esta actividad cuando el fin principal es efectuar una operación, durante la cual pueda efectuarse alguna inspección.

Fuente: Adaptación obtenida de Diagrama de flujo.net simbología.

2.2.2.3.2 Formatos o Formularios.

Toda institución genera y procesa documentos y archivos para comunicar y almacenar información. Debido a ello, la gestión documental de los archivos en papel y de los electrónicos es clave para homogeneizar y racionalizar el trabajo. Un documento es una herramienta o medio de comunicación impreso en un instrumento de reproducción gráfica o plasmado en un formato electrónico, que por lo general contiene información fija y espacio para información variable. En el momento que un formulario se completa se convierte en un documento. De acuerdo con el tipo de información y grado de dificultad para su llenado, pueden integrarse o acompañarse de un instructivo.

Franklin(2009), en su libro Organización de Empresas menciona que la existencia en mayor o menor medida de formularios en una organización obedece a sus necesidades específicas de trabajo, en función de los factores siguientes:

Internos

- El instrumento jurídico que las crea.
- Las pautas dictadas por el órgano de gobierno.
- La desagregación de funciones derivadas de su base legal.
- La determinación de objetivos y programas.
- La definición de procesos.
- Los sistemas que se desarrollan para apoyar los procesos y programas.
- La traducción en procedimientos y, por ende, en operaciones de las actividades.
- El establecimiento de estrategias de negocio.
- El proceso de toma de decisiones.

Externos

- Por cambios en las condiciones del entorno.
- Por decisiones que tiendan a globalizar la entidad.

- Por pactos o convenios nacionales o internacionales.
- En atención a demandas de clientes o proveedores

El diseño y los elementos que contengan los formatos o formularios va a depender del tipo estructura organizacional de la institución o área de trabajo. Para (Franklin Fincowsky, 2009) “la preparación de un formulario se debe considerar su objeto, tipo de información que contendrá, origen, método de llenado, procedimiento en el que se utilizará, número de copias, usuarios y resultados esperados”.

Elementos funcionales

- **Identificación**
 - Logotipo de la organización.
 - Título.
 - Fecha.
 - Número de hoja. (En los dos puntos anteriores se puede incluir, si es un cambio, la fecha y número de hoja que sustituye, según el tipo de documento, estudio o proyecto de que se trate.)
 - Nombre de quien lo elabora, revisa y/o autoriza.
 - Clave del formulario.
- **Orden de los componentes**
 - Secuencia de datos.
 - Flujo del trabajo.
 - Cuerpo (datos principales).
 - Instrucciones al pie o en el dorso, o colocación de números entre paréntesis en cada espacio que deba ser llenado; se anexa el instructivo.

En la dirección de administración tributaria los formatos o formularios son muy utilizados de manera que es por este medio que se hace constar que se realizó la gestión

de cobro ya sea de impuestos o tasas. Y coincide con la propuesta de diseño que el autor presenta.

III. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Marco general del diseño metodológico

En este acápite se describe el proceso metodológico utilizado en la elaboración de la presente investigación y en relación con este tema, se deduce que esta investigación tiene un diseño No Experimental retrospectivo y prospectivo. Retrospectivo, porque vamos a evaluar un manual de procedimientos diseñado en años anteriores y prospectivo, porque el manual de procedimientos y funciones original de la DAT, será evaluado en su contexto natural sin alterar ninguna situación y a medida que vaya avanzando la investigación se observaran las posibles mejoras que se le deben incorporar.

3.2 Fases de la investigación

La investigación que se lleva a cabo para la actualización del Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria se realiza en cinco fases claves, asegurando un proceso sistemático y completo. A continuación, se detallan estas fases:

3.2.1 Fase I. Análisis del tema de estudio

En esta fase se realizará la definición del tema de estudio, es decir que se pretende alcanzar con la investigación, si el tema se encuentra bien planteado de acuerdo a la necesidad existente.

3.2.2 Fase II. Planificación

En esta fase se realizará la planificación para realizar la investigación, en donde se definirá a quienes estará dirigida la investigación, el periodo para el que se realizará, los objetivos a alcanzar, el diseño o metodología a utilizar durante la investigación.

3.2.3 Fase III. Recopilación de la Información

Durante esta fase se recopilará toda la información que se requiere para la investigación, iniciando con el análisis de la base legal y normativa existente en las áreas de estudio, recolección de información por medio de las técnicas observación, entrevista.

Analizando los datos recogidos, con los objetivos propuestos de manera que vayan dando una respuesta.

3.2.4 Fase IV. Diseño y propuesta de adiciones y/o modificaciones

En esta fase se pretende luego de la recopilación de la información y el análisis de los datos encontrados, se presenta un diseño con todas las adiciones y modificaciones requeridas de manera que se note la diferencia entre el documento existente y el que se propone para que sea la herramienta para el cobro de tributos municipales.

3.2.5 Fase V. Aprobación e implementación

Luego de presentado el diseño con las mejoras incluidas se procede a la aprobación del documento para que sea puesto en práctica en las áreas requeridas, dando un constante seguimiento tanto al documento como a los servidores públicos que lo utilizaran como herramienta de cobro.

3.3 Metodología de la investigación

3.3.1 Tipo de investigación

Utilizando la técnica de revisión documental, la presente investigación es descriptiva, ya que se detallan cada una de las actividades y procedimientos que realizan los servidores públicos que forman parte de la gestión de cobro de los tributos municipales, además es explicativa por que detalla los motivos por los cuales los procedimientos en estudio deben ser actualizados, y utilizando la técnica de análisis de contenido se infiere que es documental debido a que las variables que se presentan están en su ambiente natural.

3.4 Enfoque de investigación

El enfoque pertinente corresponde a un enfoque cualitativo, ya que en esta tesis se describen las características de los procedimientos realizados en la dirección de administración tributaria, y de las otras áreas que de manera indirecta están vinculadas a la misma. Y porque, además se utilizan métodos de recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados, puesto que las técnicas para recopilar datos son los expresados a través del lenguaje escrito (revisión documental), y verbal (entrevista) los cuales se describen y analizan para convertirse en temas que se

vinculen en relación con las funciones y procesos que mejoren la recaudación de impuestos en la Alcaldía Municipal de Santo Tomás, Chontales.

3.5 Sujeto de la investigación

Desde una perspectiva más general la presente investigación beneficiará a directores y responsables de todas las áreas de la municipalidad, pero solo se tomará como sujeto de investigación a los servidores públicos que forman parte de la estructura organizacional de la dirección de administración tributaria, porque son quienes interactuarán y utilizarán el manual en el ejercicio de cada una de sus funciones.

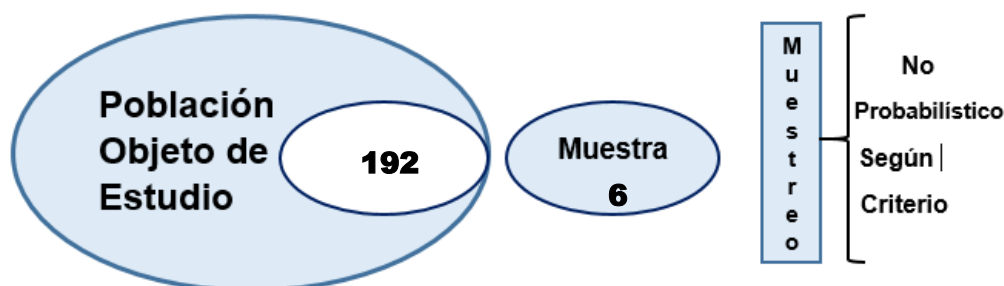
3.6 Población y muestra

Para la realización de la presente investigación se determinó que la población son los 192 servidores públicos que laboran en la Alcaldía Municipal de Santo Tomás Chontales según su estructura organizacional. La muestra objeto de estudio serían los 6 servidores públicos directores y responsables de las áreas que se encuentran directamente relacionadas con el cobro de tributos municipales.

En función de lo planteado, las técnicas de muestreo se realizan directamente al personal responsable de cada área, ya que ellos serán los que darán las respuestas a cada uno de los objetivos planteados en esta investigación, es por eso que el muestreo será no probabilístico, según criterio.

Figura 6

Población y muestra de la investigación



Nota. Elaboración Propia

3.7 Unidades de análisis

En este trabajo, el análisis se realizó directamente sobre los procedimientos normados en el manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria, debido que el objetivo primordial es identificar que procesos son los que requieren una actualización, además de adicionar aquellos procesos que según la situación actual de la municipalidad no están normados y que son de vital importancia puesto que tienen un gran impacto en la recaudación de tributos municipales.

Asi mismo, se tiene que contemplar como otra unidad de analisis las funciones de los servidores públicos que se encargan de llevar a cabo dichos procedimientos, ya que es de vital importancia que ambos se encuentren actualizados para un mejor funcionamiento, una mejor gestión y una correcta atención a los contribuyentes que visitan la municipalidad. Debe señalarse también, que se tiene que considerar la vinculación de los trámites que realiza la DAT con las demás áreas que están relacionados al cobro de tributos según el tipo de servicio que prestan.

3.8 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variable

Objetivos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumentos
Examinar el marco legal y normativo que rige los procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria.	Marco legal y normativo	Pérez (2009) el marco legal compendia el conjunto de leyes, reglamentos, normas, decretos, entre otras publicaciones oficiales, donde se establece el basamento jurídico sobre el cual se sustenta cualquier protocolo investigativo.	Se pretende examinar el marco legal y normativo que rige en la dirección de administración tributaria, con el fin de verificar el alcance y cumplimiento de las mismas.	Leyes, decretos, reglamentos y normativas	Análisis del documento, anexo n° 1

<p>Analizar el manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria de la alcaldía Municipal de Santo Tomas Chontales.</p>	<p>Manual de Procedimientos y Funciones de la DAT</p>	<p>Gomez (1994), define al Manual de Procedimientos como el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas</p>	<p>Analizar la estructura y contenido del manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria.</p>	<p>Procedimientos y funciones normadas en el MDPYF de la dirección de administración tributaria</p>	<p>Ficha de contenido anexo n° 10</p> <p>Guía de Observación de Campo, anexo N°11-n°12</p> <p>Guías de Entrevistas a especialistas, anexos n°13-17</p>
<p>Definir las adiciones o modificaciones que requiere el manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria para el periodo 2025</p>	<p>Procedimientos y funciones normadas en el MDPYF de la dirección de administración tributaria</p>	<p>Para Franklin (2009), los manuales de procedimientos "Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización".</p>	<p>Incorporar las adiciones y/o modificaciones a los procedimientos y funciones que resultaren del análisis del manual de procedimientos y funciones.</p>	<p>Procedimientos y funciones de la DAT</p>	<p>Guía de Observación de campo, anexos n° 11</p> <p>-Entrevistas, anexos n° 13-17</p>

3.9 Técnicas e instrumentos de recogida de datos

3.9.1 Técnicas

3.9.1.1 Técnica análisis de documentos.

Se utiliza esta técnica para examinar el marco legal y normativo, de igual forma las funciones que tiene establecidas el personal a cargo de ejecutar los procedimientos de gestión de cobro de impuestos.

3.9.1.2 Técnica análisis de contenido.

Permitirá identificar patrones, temas y significados subyacentes dentro del marco legal y normativo correspondientes al cobro de tributos, y a su vez pertinentes para las adiciones o modificaciones que requiere el manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria.

3.9.1.3 Técnica observación de campo.

Es la forma como verificaremos cuales son aquellos procedimientos que están normados en el manual y se encuentran desactualizados, al mismo tiempo descubriremos cuales procedimientos se están ejecutando en las diferentes áreas y no están incorporados en el manual de procedimientos vigente.

3.9.1.4 Técnica de entrevista.

Esta técnica permite recoger la información de manera directa de parte de los servidores públicos que se encargan de realizar las gestiones de cobro y brindar atención a contribuyentes.

3.9.2 Instrumento

3.9.2.1 Ficha de Contenido.

Es el instrumento que se utilizara para realizar la recopilación de los documentos físicos utilizados en el trascurso de la investigación y su incidencia en los resultados de la misma.

Tabla 2**Ficha de contenido**

Técnica	Instrumento	Unidad de muestreo
Análisis de documentos	Ficha de Contenido	Leyes, Decretos, Ordenanzas y Reglamentos
Análisis de documentos	Ficha de contenido	Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria.

3.9.2.2 Guía de Observación de Campo.

Este instrumento es el que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno”.

Tabla 3**Guía de observación de campo**

Técnica	Instrumento	Unidad de muestreo
Observación de campo	Guía de observación de campo	Visualización directa con las áreas Involucradas.

3.9.2.3 Guía de Entrevista.

Para lograr una entrevista productiva, se debe contar con una buena guía de entrevista. La guía es el instrumento que permite desarrollar la entrevista de una mejor manera. Se tienen que incluir preguntas importantes para obtener la información que se necesita.

Tabla 4**Guía de entrevista**

Técnica	Instrumento	Unidad de muestreo
Entrevista	Guía de entrevista	Contacto directo con los especialistas de cada área

3.10 Fases de recogida de datos

La recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. Para realizar una eficaz recogida de datos en esta investigación se planteó de la siguiente forma:

- **Planificación:** Antes de iniciar el proceso de la recopilación de datos de la investigación, se realizó la planificación de esta según las técnicas e instrumentos a utilizar, para evitar preguntas innecesarias, pérdida de tiempo en lugares no adecuados y entrevistas a personas que no les corresponde. De manera que al momento que las técnicas e instrumentos fueran eficaces.
- **Recogida de datos:** Luego de haber preparado el material para poner en práctica los instrumentos para la recolección de datos, se procedió a poner en práctica dichos instrumentos según lo planificado, dando a conocer a los especialistas de cada área el objetivo de las entrevistas en algunos casos, la observación y el análisis de documentos según lo que el área ameritaba.
- **Análisis de los datos recopilados:** Habiendo recopilado toda la información necesaria para la investigación, se procedió a determinar si los resultados obtenidos por medio de los instrumentos utilizados son los esperados y necesarios para alcanzar el objetivo general de la investigación.

3.11 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El método a utilizar en esta investigación es Deductivo ya que se parte de un documento en general para obtener conclusiones y consecuencias, es decir a manera

general se comienza de lo que está contemplado en las diferentes leyes relacionadas con el cobro de tributos municipales y que de manera detallada y lógica están contempladas en el manual de procedimientos y funciones existente, para luego analizar y detallar por área o tipo de tributos cuáles de ellos son los que amerite que se realice una actualización, todo esto se desarrollara por medio de las técnicas e instrumentos ya establecidos a cada uno de los directores o responsables y otros servidores públicos que por el giro de sus funciones están liados a la administración tributaria.

IV. Interpretación y análisis de los resultados

En este acápite se da a conocer todos los resultados encontrados por medio de los instrumentos y técnicas aplicados a todos los involucrados durante la investigación para determinar la información encontrada según los objetivos propuestos.

4.1 Marco Legal y Normativo de la Dirección de Administración Tributaria

Por medio de la técnica de análisis del documento se cumplió con el primer objetivo y como resultado se obtuvo que el fundamento legal y normativo que debe respaldar el manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria para lograr la efectiva gestión del cobro de los impuestos, tasas y contribuciones especiales, está debidamente fundamentado en un 80 % con las leyes, decretos y reglamentos existentes en el país, lo que se debe actualizar es un 20 % y esto debido al gran crecimiento y avance que ha tenido el país a partir del año 2019 a la actualidad y por el ende el desarrollo del municipio obliga a la municipalidad contemplar dentro de su marco normativo todas las reformas de las leyes ocurridas en el transcurso de estos años todo con el objetivo de mejorar el quehacer de las áreas de la municipalidad que brindan atención a contribuyentes y prestan servicios a la comunidad.

Por lo tanto, las leyes, decretos, reglamentos y ordenanzas que se deben adicionar a la base legal del manual de procedimientos de administración tributaria son las siguientes:

4.1.1 Ley 1054, Ley de Rótulos

Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua (2020), Ley de Rótulos, esta ley le dio el carácter de “impuesto a lo que antes era cobrado como una tasa, tiene una base de justicia tributaria, estableció homogeneidad en el cobro del impuesto y reglas claras

a nivel nacional”. (Cobro por categoría), en el manual de procedimientos y funciones de la DAT se encontraba reflejado como una tasa y sus tarifas eran establecidas por la municipalidad.

4.1.2 Normativa que regula el Transporte Intramunicipal

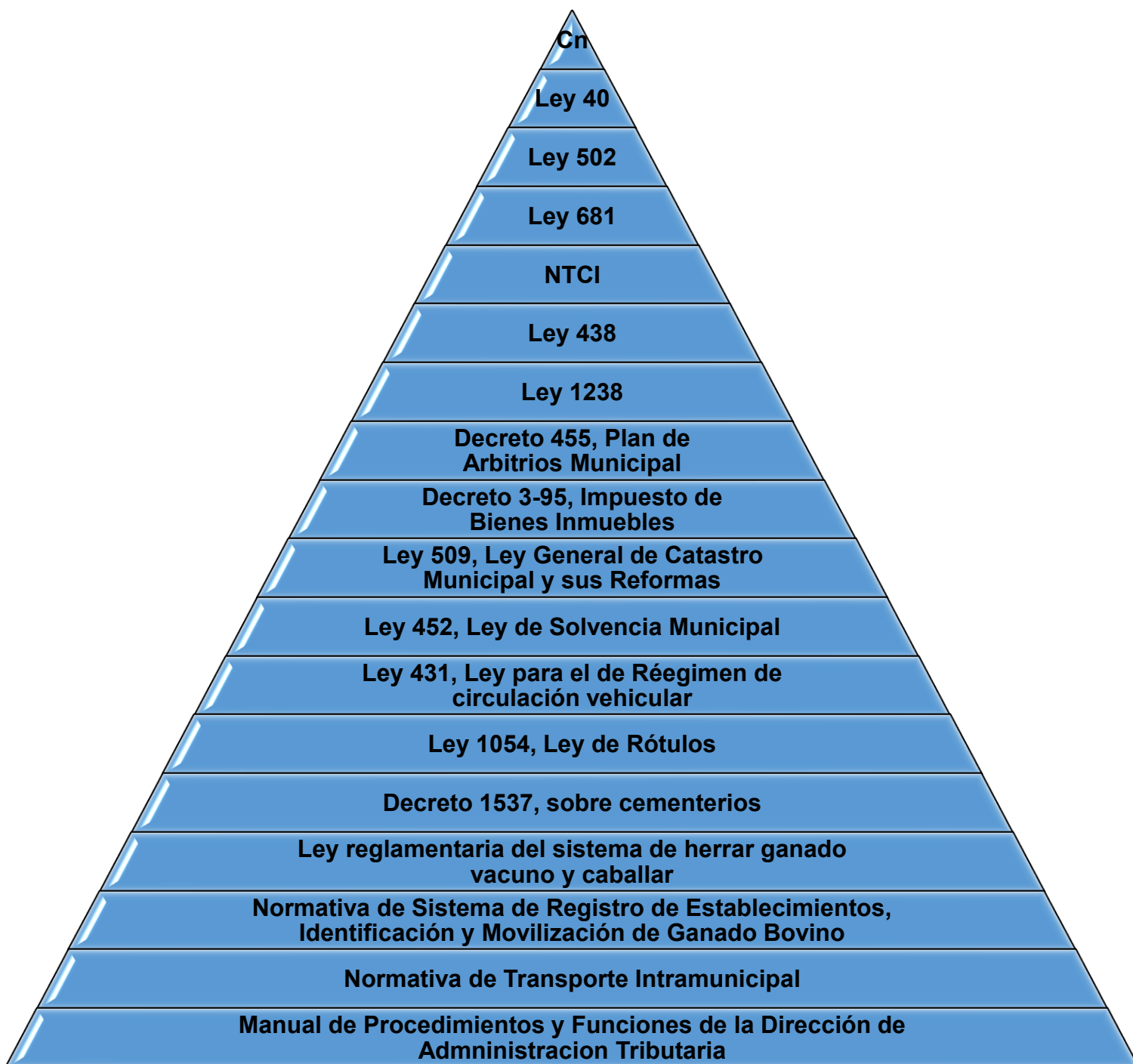
Alcaldía Municipal Santo Tomas, (2024), regula el servicio público de transporte terrestre de personas y bienes de la circunscripción del municipio de Santo Tomas, Chontales, así como establecer los requisitos y procedimientos administrativos para la obtención, renovación y cancelación de concesiones de explotación de licencia de operación del transporte terrestre en todas sus modalidades, cuya regulación es competencia del municipio.

4.1.3 Normativa de Sistema de Registro de Establecimientos, Identificación y Movilización de Ganado Bovino

Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua (2011), “regula el movimiento y registro y control con todo lo referente al ganado bovino del municipio”.

4.1.4 Ley Reglamentaria del Sistema de Herrar Ganado Vacuno y Caballar, llamado “Racional de Numeración Progresiva”

Según, la Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua (1921) “todo lo referente a las marcas de herrar tanto el ganado vacuno como caballar, para realizar el registro de los fierros dentro de la circunscripción del municipio”.

Figura 7**Marco Legal y normativo del manual de procedimientos y funciones de la dirección de****Fuente: Elaboración propia**

4.2 Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria

Para cumplir con el segundo objetivo de nuestra investigación, se utilizó la técnica de análisis de documentos, que fue aplicada al manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria, en donde se verificó que es un documento técnico, en el que se encuentra la información detallada de forma cronológica, en el orden debido. Pero considerando el tiempo desde que entró en vigencia y la situación de la municipalidad en su momento, permite aceptar que no cuenta con algunos elementos de gran importancia e impacto para que los servidores públicos que lo utilicen para una mejor ejecución y gestión de cobros de tributos municipales.

Según la revisión se comprobó que es un manual de procedimientos específico, en el que describe los tributos municipales según el grado de relevancia e incidencia junto con su base legal, procedimiento y responsable de llevarlo a cabo, incluyendo el valor de la tasa establecida en el caso de las tasas por servicios y aprovechamiento, y en el caso de los impuestos el porcentaje a aplicar. Concluyendo con ejemplos de casos prácticos, para alcanzar una mejor apreciación para el personal destinado a cumplir con las funciones específicas según el tipo de tributo junto al procedimiento a realizar. A medida que se realizaba el análisis del documento también se ponía en práctica el instrumento de observación de campo, puesto que se verificaba lo contemplado en el documento con lo que se realizaba en el entorno laboral.

4.2.1 Manual

El análisis del documento o folleto como tal, determinó que sí se recopilan los aspectos básicos y esenciales que debe contener un manual, provee información ordenada sobre la naturaleza y el alcance para el que fue diseñado, tanto el contenido como la estructura están de acorde a las necesidades de la DAT y. Carece de elementos como el índice, glosario de términos y formularios o formatos, así como su instructivo. Es decir, es un manual de tipo textual, ya que en su contenido no existen ni diagramas ni formas.

4.2.2 Procedimientos

Mediante el análisis del documento se comprobó que los procedimientos que están normados en el manual de procedimientos y funciones de la DAT de la Alcaldía Municipal de Santo Tomás Chontales cumplen con la función principal que es especificar y detallar el proceso de una actividad, contiene los siguientes aspectos:

- **Nombre del Procedimiento:** Detalla el nombre del tributo municipal o proceso del cual se hará referencia.
- **Base Legal:** Presenta la ley que lo respalda junto con el artículo detallándolo textualmente.
- **Requisitos:** Detalla los requisitos necesarios para que se lleven a cabo el procedimiento en referencia. En caso de ser un proceso interno no requiere requisitos.
- **Procedimientos:** Detalle del orden cronológico y secuencial de las actividades que se deben de realizar para la ejecución de la gestión de cobro de tributos municipales o de un proceso interno.
- **Política Tributaria:** Especificaciones directas.
- **Ruta de pago:** Detalla los medios para realizar el pago.
- **Ejemplos:**

Además, como resultado del análisis se comprobó que los procedimientos que se deben adicionar son debido a los nuevos cargos que han surgido y los que se deben modificar son las tasas y tarifas de las tasas municipales.

4.2.3 Funciones

Las funciones establecidas en el manual de procedimientos y funciones de la DAT, cumplen con los aspectos básicos establecidos por diferentes autores, por lo tanto, cumplen con el propósito que es especificar las tareas que tiene cada unidad administrativa, detallando los siguientes aspectos:

- **Título de la unidad administrativa:** Nombre del cargo del cual se describirán sus funciones.
- **Misión del cargo:** El objetivo general que tiene el titular del cargo, por lo que debe trabajar día a día.
- **Requisitos del cargo:** La formación académica y laboral que debe tener el titular del cargo.
- **Funciones del cargo:** Las tareas asignadas con el orden de prioridad y secuencial que se debe realizar para el logro del objetivo general propuesto.

Mediante la técnica de análisis del documento, se verifico que las funciones detalladas en el manual de procedimientos y funciones de la DAT se encuentran establecidas según el Manual de Funciones de la Alcaldía Municipal de Santo Tomas Chontales. Las funciones que se deben adicionar son debido al crecimiento del área en el año 2024, es decir la transición de departamento a dirección, por tanto, es meritorio adicionar las funciones de los servidores públicos que sus cargos y funciones no se reflejaron en el manual de procedimientos y funciones existentes.

4.2.4 Objetivos de los manuales de procedimientos y funciones

Al aplicar los instrumentos en la investigación se verifico la importancia de contar con manuales de procedimientos y funciones, sin embargo, se consideraron los objetivos propuestos por Franklin en su libro “Organización de Empresas” (pág. 44), que pueden ser útiles en la actualización:

- **Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones:** Al actualizar las tarifas y tasas ajustadas a la realidad permitirá a los usuarios la agilidad de las funciones, al que
- **Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos:** Al actualizar permitirá la uniformidad y la relación directa de los procesos entre las áreas vinculadas a la gestión de cobro de tributos municipales.
- **Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal:** Adicionar mecanismos que sirvan

como medio de inducción para los nuevos servidores públicos, y de capacitación y desarrollo a los demás servidores públicos de la municipalidad.

- **Presentar una visión de conjunto de la organización:** Adicionar y/o modificar aquellos elementos que permitan presentar una visión más clara de lo que es la administración tributaria y el impacto que tiene esta dirección en la municipalidad.

4.2.5 Estructura del Manual de Procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria

La ficha de contenido dio como resultado que el manual de procedimiento y funciones fue elaborado de acorde a los lineamientos necesarios, basado en las necesidades que en su momento eran de mayor prioridad, su contenido se encuentra en un 80% de manera textual, tiene su orden y estructura adecuada, sin embargo, se puede adicionar los elementos que según el análisis del documento realizado requiere para que éste sea más completo y sin afectar o alterar sus lineamientos.

Por medio de la técnica del análisis de documento y realizando una comparación entre las propuestas de estructuras de manual presentadas por Benjamín Franklin y Joaquín Rodríguez Valencia, se comprueba que ambas propuestas coinciden en muchos elementos entre sí, e incluso con el manual de procedimientos existente en la DAT, sin embargo, determinamos que la propuesta más completa es la de Benjamín Franklin ya que esta presenta elementos esenciales para la mejor representación de la información.

Tabla 5

Comparativo de estructuras de manuales de procedimientos

Ítem	Estructura del MDPYF DAT	Estructura según Franklin	Estructura según Valencia
1	Portada	Identificación	Identificación
2	Resolución Municipal	Prologo	Índice
3	Base legal	Índice	Introducción

4	Introducción	Contenido	Directorio
5	Objetivos Generales	Áreas de Aplicación	Antecedentes históricos
6	Objetivos Específicos	Responsables	Base legal
7	Contenido	Políticas o normas de aplicación	Organigrama
8	Disposiciones Transitorias	Concepto	Estructura funcional
9		Procedimientos	
10		Diagrama de Procedimientos	
11		Formularios o impresos	
12		Glosario de términos	

Fuente: Elaboración propia.

La diferencia que existe en la estructura entre la propuesta de Franklin y el MDPYF existente en la dirección de administración tributaria, es en los elementos como: índice, glosario de términos, diagramas de procedimientos y formularios.

5.2.5.1 Organigrama.

Para la revisión de la estructura organizacional de la DAT, se llevó a cabo por medio de los instrumentos análisis de documento, observación de campo y entrevista, esta última fue dirigida al especialista en asesoría legal, quien asegura que el crecimiento organizacional de la administración tributaria era necesaria, se verificó que la estructura organizacional de la dirección de administración tributaria que hasta el año 2023, dentro del organigrama general de la Alcaldía Municipal de Santo Tomás, Chontales se encontraba clasificado como un departamento, el cual contaba con 12 servidores públicos, y se regía bajo la dirección administrativa financiera. En el año 2024 mediante acuerdo administrativo, el departamento de administración tributaria paso a ser dirección, de manera que la toma de decisiones en pro de la mejor ejecución del cobro de los tributos municipales le corresponderá directamente al director de la DAT, quedando

además bajo su cargo el departamento de registro y control de fierro, que anteriormente dependía igualmente de la dirección administrativa financiera.

Los nuevos cargos agregados al organigrama de la DAT, han surgido según las necesidades que la misma área presentaba, según la entrevista al especialista en asesoría legal, en el año 2020 se implementó un plan estratégico de recaudación, el cual consistía en realizar notificaciones masivas, pero se encontró la limitante de que si bien el analista tributario elaboraba las notificaciones, no se lograba notificar todos los barrios y al momento de la entrega quienes apoyaban eran los colectores de cobro, pero no lograban realizar la entrega total, debido a que no daban cobertura total ni a la entrega de notificaciones ni al cobro de sus barrios, por lo que se creó el cargo de notificador de impuestos, el cual dentro de sus principales funciones es el elaborar, entregar y dar el seguimiento de las notificaciones de cobro, dando muy buenos resultados dentro de la recaudación.

En el año 2024, en la implementación del sistema SIAFM, módulo tributario, sistema que vincula sistema de catastro SISCAT, sistema de Fierro SIF, módulo de caja y módulo tributario, le exige a la administración tributaria de un recurso humano, que retroalimente dicho sistema para que genere los debidos reportes y que permitan agilizar los estados de cuentas de los contribuyentes, así como también ingresar los nuevos contribuyentes y darle de baja a aquellos que se requiera, es por eso que se creó el cargo de Registro y Control de Contribuyentes, que dentro de sus principales funciones será el darle el seguimiento a los contribuyentes tanto en el sistema tributario como el expediente físico, asegurando que ambos contengan la misma información.

En la actualidad los servidores públicos que conforman la dirección de administración tributaria están divididos según los siguientes cargos:

Tabla 6

Detalle de cargos de la dirección de administración tributaria

<i>Ítem</i>	Nombre del Cargo	Cantidad de SSPP
1	Director (a) de Administración Tributaria	1

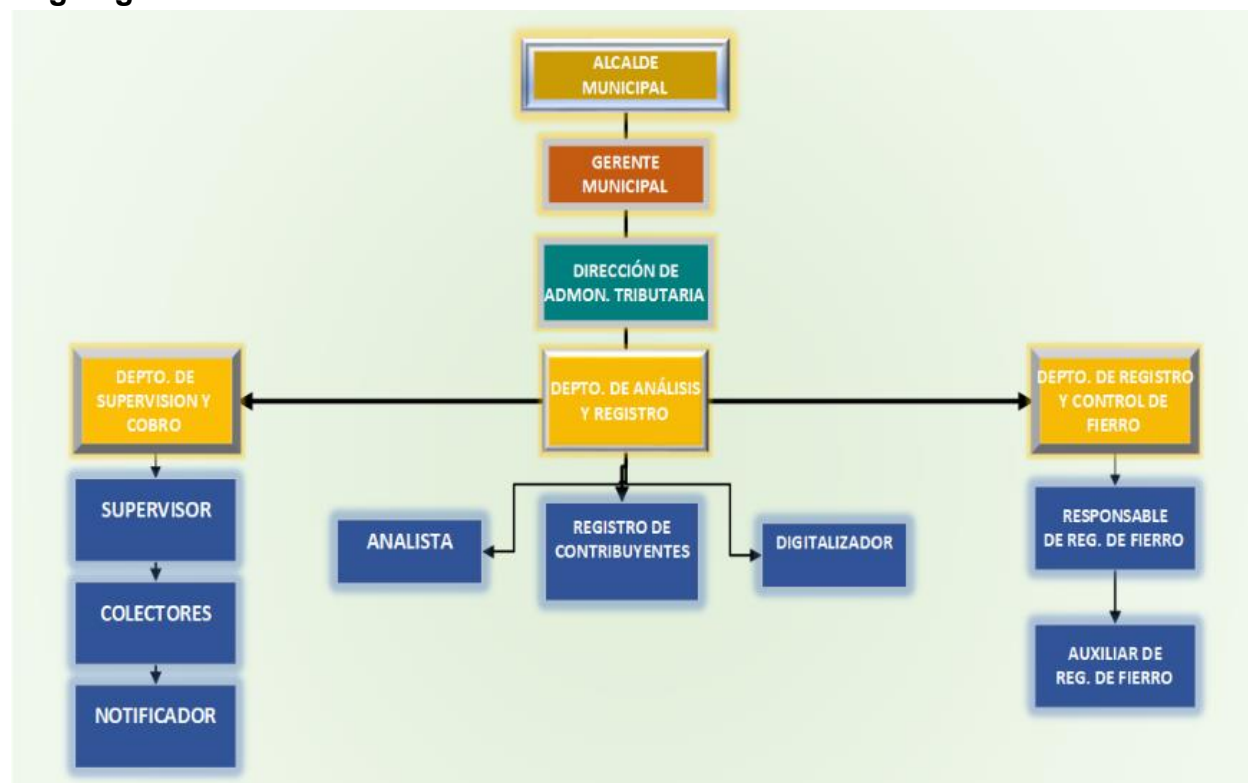
2	Responsable del Dpto. de Supervisión y Gestión de Cobro	1
3	Responsable del Dpto. Registro y Control de Fierro	1
4	Auxiliar de Registro y Control de Fierro	1
5	Analista de Impuestos	1
6	Responsable del Registro y Control de Contribuyentes	1
7	Digitalizador	1
8	Colectores de Impuestos	7
9	Notificador de Impuestos	1
Total, de Servidores Públicos DAT		15

Fuente: Elaboración Propia.

Con los cargos ya actualizados el organigrama de la dirección de administración tributaria para el año 2025 está estructurado de la siguiente forma:

Figura 8

Organigrama de la dirección de administración tributaria



Fuente: Manual de procedimientos y funciones de la Alcaldía Municipal de Santo Tomás, Chontales actualizado.

4.2.5.2 Contenido del Manual de Procedimientos y Funciones

El instrumento utilizado para analizar el contenido del manual de procedimientos y funciones de la DAT, fue el de observación de campo y el del análisis de documentos, la observación de campo se dirigió a los servidores públicos de la dirección de administración tributaria para luego realizar el análisis del documento y confirmar que lo que está establecido en el contenido del MDPYF es lo que se realiza en la DAT, y en las demás áreas que se encuentran vinculadas al cobro de tributos municipales.

El contenido del manual de procedimientos de la dirección de administración tributaria, luego de los acápites de presentación, esta subdividido por títulos y capítulos para una mejor comprensión:

- **Portada:** Detalla la información general del documento, como del área a la que pertenece.
- **Resolución Municipal:** Contempla lugar y fecha de la aprobación por el Honorable Concejo Municipal.
- **Base Legal:** Presenta el fundamento legal, que respalda los procedimientos establecidos para el cobro de tributos municipales.
- **Considerando:**
- **Introducción:** Da a conocer la necesidad de contar con un documento en el que se contempla la naturaleza de los tributos y la importancia e impacto que se tendrá en la municipalidad.
- **Objetivos Generales y Específicos:** Da a conocer lo que se espera alcanzar con la implementación y puesta en práctica del manual de procedimientos y funciones.
- **Título I**
 - o **Capítulo I y II Organización y funciones del personal de la dirección de administración tributaria:** Presenta el organigrama, seguido de las funciones asignadas, a cada uno de los servidores públicos, según la jerarquía que se encuentra en el organigrama.
- **Título II**
 - o **Capítulo I Registro y Control de Contribuyentes:** Presenta el contenido general del expediente tributario, el que debe contener toda la información

personal del contribuyente, como de los tributos a su favor, los que deben estar en un orden específicos. Además del procedimiento que se lleva a cabo para registrar a los contribuyentes tanto en el sistema tributario SIAFM, como en el expediente físico.

- o **Capítulo II Tributos Municipales:** En este capítulo se detallan los tipos de tributos municipales, mencionando como primer punto su aspecto legal, y el concepto básico de lo que son tributos municipales. Los tributos municipales están conformados por los impuestos, tasas y contribuciones especiales.
 - **Impuestos** Según el artículo 2 del Plan de Arbitrios Municipal Vigente, Decreto 455, son impuestos municipales las prestaciones en dinero que los municipios establecen con carácter obligatorio a todas aquellas personas, naturales o jurídicas, cuya situación coincida con las que la Ley o este Plan de Arbitrios señalan como hechos generadores de créditos a favor del Tesoro Municipal (Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua, 1988). Y se encuentran clasificados de la siguiente forma.
 - **Tasas:** Según el artículo 26 del Plan de Arbitrios Municipal Vigente, Decreto 455, son tasas las prestaciones de dinero, legalmente exigibles por el Municipio como contraprestación de un servicio, de la utilización privativa de bienes de uso público municipal o del desarrollo de una actividad que beneficie al sujeto pasivo o contribuyente. Estas a su vez se dividen en tasas por servicios y tasas por aprovechamiento. (Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua, 1988).
 - **Contribuciones Especiales:** Según el artículo 51.- Las Alcaldías podrán imponer contribuciones especiales para la ejecución de obras o para el establecimiento, ampliación o mejora de servicios municipales, siempre que a consecuencia de aquellas o de éstos, además de atender al interés común o general, se beneficie especialmente a personas determinadas aunque dicho beneficio no pueda fijarse en una cantidad concreta. (Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua, 1988)

- **Capítulos III Impuestos:** En este capítulo se detallan los tipos de impuestos junto con el debido procedimiento, y su base imponible para su aplicación. Los impuestos se clasifican de la siguiente forma:
 - Impuesto de bienes inmuebles (IBI)
 - Impuesto de Matricula
 - Impuesto Municipal de Ingresos (IMI)
 - Impuesto de Rodamiento
 - Impuesto de Rótulos
 - Impuesto de Edificación y Mejoras
 - Otros impuestos Municipales
- **Capitulo IV Tasas por servicio:** En este capítulo se presentan todas las tasas por los servicios que presta la municipalidad, de manera general se presenta el procedimiento que se realiza para la prestación de este servicio, las tarifas y la vinculación con las áreas que realizan estas funciones.
 - Permiso para realizar fierros para marcar ganado.
 - Matricula de Fierro para marcar ganado.
 - Permiso para realizar traslado de ganado a otro municipio.
 - Autorización para realizar cartas de venta de ganado.
 - Permiso de destace de ganado.
 - Permiso para sacrificio y corral ajé de ganado.
 - Permiso para edificar y realizar mejoras.
 - Derecho de línea.
 - Derechos de inhumación a perpetuidad.
 - Permiso de Exhumación
 - Introducción de cadáver.
 - Traslado de bóveda.
 - Mantenimiento de cementerio.
 - Rondas de propiedades colindantes.
 - Adjudicación de tramos en el mercado.
 - Certificaciones del registro civil de las personas.

- Recolección de residuos sólidos, basura domiciliar y limpieza de calles.
- Tasas por trámites especiales, solvencias, constancias y legalización.
- **Capítulo V Tasas por Aprovechamiento:** Este capítulo detalla las diferentes tasas que los contribuyentes deben pagar por el aprovechamiento de los bienes de la municipalidad, de igual forma se detallan las tarifas que deben pagar, el procedimiento que se realiza para la autorización y las áreas vinculadas para el seguimiento y cumplimiento de lo establecido.
 - Acondicionamiento de cunetas, aceras y ramplas.
 - Reservas de aparcamiento.
 - Ocupación de aceras, calles o terrenos municipales con puestos de comida o algún fin comercial.
 - Tasas por actividades especiales.
 - Ocupación de calles o aceras con materiales y maquinarias.
 - Realización de obras en la vía pública.
 - Por la limpieza y cercado de predios baldíos.
 - Por la extracción de madera, arena o cualquier otro producto de terrenos ejidales o municipales.
- **Capítulo VI Impuestos y Tasas por actividades especiales:** Debido a que cada municipalidad cuenta con actividades específicas y presta servicios propios según el giro comercial del municipio se presenta en este capítulo el impuesto por actividades especiales y las tasas por prestación de servicios, la tarifa a pagar como el procedimiento que se lleva a cabo para realizar estos servicios.
 - Impuesto por realización de espectáculos.
 - Tasas por trámites especiales de constancias, solvencias municipales y formatos.
- **Capítulo VII Contribuciones especiales:**
 - Ejecución de obras o para el establecimiento, ampliación o mejora de servicios municipales.
 - Contribución especial para el mantenimiento, limpieza, medio ambiente y seguridad ciudadana a los usuarios del casco urbano y rural.

- **Capítulo X Arrendamientos de Bienes Muebles e Inmuebles Municipales.**
 - Arrendamientos de Ejidos.
 - Arrendamientos de Maquinarias y Prestaciones de Servicios.
 - **Capítulo XI Tasas Ambientales y aprovechamiento forestal.**
 - Aval Ambiental.
 - Aprovechamiento Forestal.
 - **Capítulo XIII Forma de Aplicar las multas por mora de tributos municipales:** Establece el procedimiento que se realiza para el cálculo de la multa por el retraso del pago de tributos municipales, de igual forma ejemplifica los posibles casos para el cálculo de las multas.
 - **Capítulo XIV Multas por violar las disposiciones municipales relacionadas a la higiene y medio ambiente:** Contempla las posibles infracciones que pueden ser causal de multas y que están relacionadas a la salud pública.
- **Título III**
- **Capítulo I Recursos Administrativos:** Presenta las herramientas que podría utilizar un contribuyente en el caso que se considere agraviado por alguna resolución por parte de la administración tributaria.
 - **Capítulo II Disposiciones Transitorias:** Contempla la revalorización de las tasas municipales, la capacitación al personal de administración tributaria, la comisión de seguimiento tributario y fecha de que entrara en vigencia el manual.

Por medio del instrumento de análisis del contenido se llegó a un diagnóstico que el manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria, es un documento de manera textual, no existen ni diagramas ni formas. Con lo único que se cuenta es con tablas de referencia para las tarifas de las tasas municipales.

4.3 Actualización del manual de procedimientos de la dirección de administración tributaria

Para dar respuesta a nuestro tercer objetivo, habiendo analizado tanto el marco legal y normativo, como el manual de procedimientos y funciones existente en la dirección de administración tributaria, se identificó cuáles son las adiciones y

modificaciones que requiere este documento y que la actualización será una clave fundamental para elevar la efectividad dentro de la misma, ya que cumple su función principal que es homogenizar los procesos y permitirá a la administración tributaria mantener documentados y actualizados los procedimientos a realizarse para la gestión de cobro.

Para definir las adiciones y/o modificaciones que se requerían se utilizó la técnica de entrevistas, realizadas a los directores y responsables de área, especialistas en la gestión de cobro de tributos municipales.

Todas las entrevistas realizadas a los especialistas, fueron basadas según los servicios que prestan dentro de la municipalidad, prestando mayor atención a lo concerniente en procedimientos, tarifas, reajustes anuales, requisitos y multas. Para de esa forma poder realizar el comparativo de lo que se encuentra normado en el manual de procedimientos y funciones existente y lo que se realiza día a día.

Es importante aclarar, que, aunque el objeto de estudio recae principalmente sobre la administración tributaria, las respuestas obtenidas por medio de las entrevistas a los especialistas de las diferentes áreas fueron de vital importancia para la actualización de este manual, ya que ninguna área de la municipalidad trabaja de manera individual, sino que existe un trabajo colectivo para lograr brindar un servicio completo a la población.

Otro factor de gran importancia a tomar en cuenta para la actualización del manual de procedimientos y funciones, son las NTCl, las cuales deben estar presentes en cada uno de los procedimientos a realizar para la gestión de cobro.

Tabla 7

Adiciones y modificaciones al manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria

N°	Elemento/ Contenido	Adiciona	Modifica	Motivo
1	Resolución Municipal		Número de Resolución	Aprobación de la actualización MDPYF.
2	Considerando		Título	Este contenido anteriormente daba el título a la introducción.
3	Índice	Tabla de contenido		
4	Introducción		Contenido	Presenta una breve reseña histórica de los antecedentes del MDPYF.
5	Base Legal	Leyes y Decretos		Creación de nuevas leyes, normativas. Incorporación del departamento de registro de fierro a la DAT.
6	Organigrama		Estructura	Creación de nuevos cargos e incorporación del departamento de registro de fierro a la DAT.
7	Organización Y Funciones del Personal	Funciones de responsable de registro y control de contribuyente. SIAFM/MT, -Funciones de Registro de y Control de Fierro. -Funciones de notificador de impuestos.		Creación de nuevos cargos e incorporación del departamento de registro de fierro a la DAT
8	Registro y Control de Contribuyentes	Procedimientos del registro de contribuyentes en el SIAFM/ MT.		Implementación del Sistema SIAFM, modulo tributario.
9	Impuestos de Matriculas	Matriculas de Farmacia. Matriculas de Patente de Destazador.		No se encontraban reflejados los procedimientos en el MDPYF.

		Matriculas Provisionales.		
10	Impuestos Municipal de Ingresos.	Arrendamiento de edificios. Retenedores municipales.		No se encontraban reflejados los procedimientos en el MDPYF.
11	Impuesto de Rótulos	Procedimiento de cobro conforme ley 1054.		Se encontraba como una tasa municipal.
12	Tasas Municipales de Cementerio		Tarifas de cobro y procedimientos.	Actualización de la normativa de cementerio.
13	Tasas Municipales de Registro y control de fierro		Tarifas de cobro y procedimientos.	Incorporación del departamento de registro de fierro a la DAT
14	Tasas de Ocupación de Calles		Tarifas de cobro y procedimientos	Actualización de tarifas.
15	Tasas por Arrendamiento de tramos en el mercado.	Procedimiento para el cobro del espacio o tramos ocupados.		Actualización de Procedimientos y tarifas.
16	Impuesto y Tasas por Actividades Especiales		Tarifas de cobro y procedimientos	Incorporación de nuevas actividades especiales.
17	Tasas de Constancias y Formatos	Tarifas de constancias, solvencias y formatos		No se encontraban reflejados en el MDPYF.
18	Arrendamiento de bienes inmuebles		Tarifas de cobro, procedimientos y	Incorporación de nuevos espacios.
19	Recursos Administrativos	Recurso de Objeción		No se encontraba reflejado.
20	Diagramas o Flujogramas	En cada procedimiento	.	No se encontraba reflejado en el MDPYF

21	Formularios o formatos	Formatos que se utilizan en la gestión de cobro.		No se encontraba reflejado en el MDPYF

Fuente: Elaboración Propia.

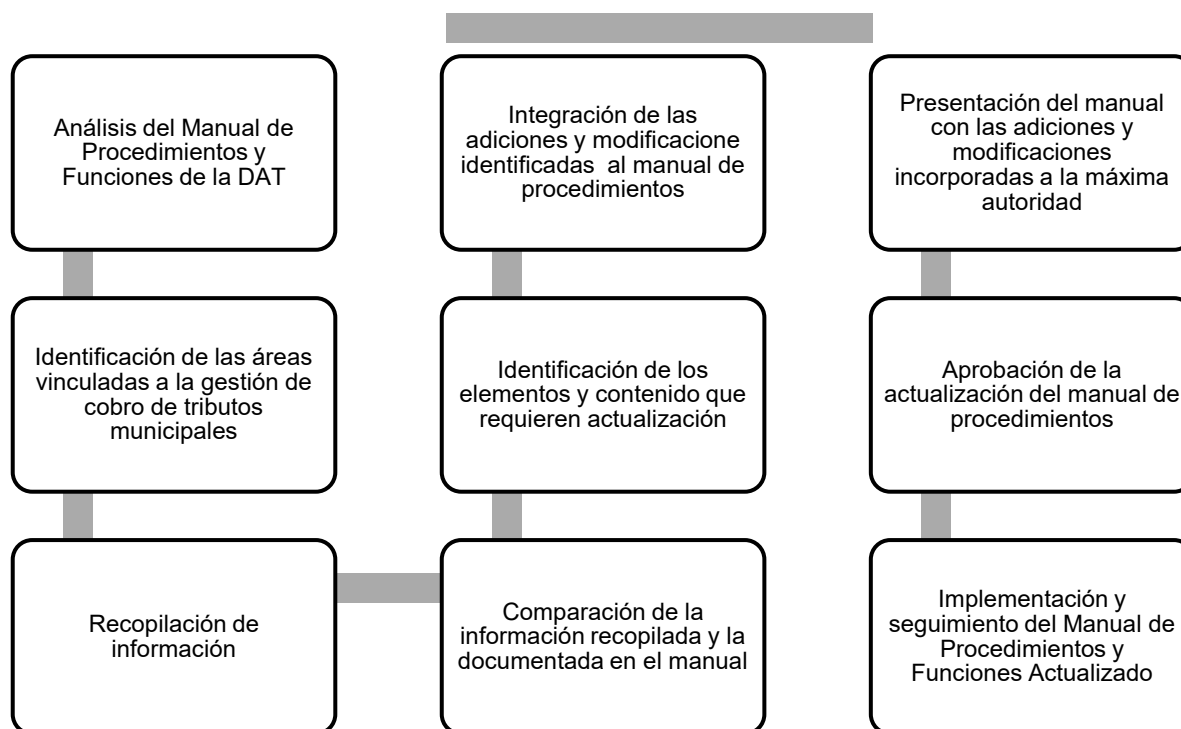
4.3.1 Ventajas de los procedimientos actualizados en la dirección de administración tributaria

Con la actualización del manual de procedimientos y funciones de la administración tributaria se descubrió que no solo los procedimientos necesitan revisiones, sino que antes de los procesos es la revisión del marco legal en el cual está fundamentado, ya que esta es el pilar principal, porque no se puede exigir nada que no esté normado en ley. Además de la seguridad legal les brindó a los servidores públicos encargados de ejecutar la gestión de cobro de que están realizando los procedimientos como se debe de realizar.

A su vez le provee a la municipalidad la estabilidad y credibilidad de la población porque el ser atendido por personas capaces y eficientes, con pleno conocimiento de lo que realiza y que le brinde información de otras áreas o direcciones sin necesidad de llegar a ellas es un motivo de satisfacción. Esa fue otra ventaja de la actualización del manual, porque se documentó todos los servicios que se prestan en la municipalidad y que son parte de los tributos municipales con sus requisitos necesarios, lo que se convirtió en una guía general de la municipalidad.

4.3.2 Proceso de la actualización del manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria

El proceso para la actualización del manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria se realizó de la siguiente manera:

Figura 9**Proceso para la actualización del manual de procedimientos y funciones**

Fuente: Elaboración propia.

Para completar el proceso de actualización del manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria se requirió del apoyo no solo de las áreas vinculadas al cobro de tributos municipales, sino que también del acompañamiento de la asesoría legal para constatar que se realice todo de conformidad a lo establecido en las leyes, decretos y reglamentos, de igual forma que sea a lo establecido en las normas técnicas de control interno. Durante este proceso se determinó que, a pesar de ser un documento muy completo en cuanto a la información, la falta de elementos que representan los procedimientos mediante gráficos, la secuencia de los procesos y la relación que existe entre cada una de las áreas vinculadas al cobro de tributos municipales es muy notable y por ende una debilidad del documento existente.

4.3.2.1 Diagrama o Flujo de Procedimientos.

El diagrama o flujo de procedimientos permite facilitar u orientar la secuencia lógica de los procedimientos a realizar, es por eso que mediante el análisis efectuado el manual se notó de gran importancia incorporarlo en la actualización. La dirección de

administración tributaria envuelve toda la gestión de cobro de tributos municipales y para ello cuenta con un personal debidamente segregado en pro de que cada quien realice sus funciones de manera eficaz y eficiente trabajando en conjunto para lograr el objetivo común de la municipalidad que es, la recaudación de ingresos.

Los tributos municipales que por su naturaleza y vinculación con otras áreas requiere que sus procedimientos se grafiquen, como puede observarse en la Figura 10 a la Figura 18 (véase anexo 1 al 9), para un mejor nivel de entendimiento tanto para sus servidores públicos como para la máxima autoridad y terceras personas, son los siguientes:

- Atención a contribuyentes.
- Aprobación de matrículas.
Ingreso de Nuevo contribuyentes IBI.
- Ingreso y Registro de Contribuyentes.
- Pago y trámites en fierro.
- Compra de Terreno en el cementerio y pago de mantenimiento de cementerio.
- Permisos de Construcción.
- Arrendamientos de tramos en el mercado.
- Pago por concesión de transporte municipal e intramunicipal.

4.3.2.2 Formatos o formularios.

Franklin,(2009) en su libro Organización de Empresas (pág.80) , expresa que “Por lo general, las operaciones administrativas que se efectúan en una organización requieren documentos para dejar constancia de su ejecución. Cuando estas operaciones son numerosas y repetitivas se utilizan formas impresas, cuyo uso incide de manera directa tanto en la simplificación del trabajo como en la calidad de la información que se maneja; por ello, es necesario tener en cuenta los elementos siguientes:

- Su contenido
- La cantidad que de ellas se utiliza
- El costo que representan

- El grado en que permiten imprimir celeridad y cohesión a las acciones
- Que constituyen un vehículo confiable para generar y transmitir información

Considerando la existencia de formatos o formularios dentro de la dirección de administración tributaria para la comunicación y almacenamiento de información de los contribuyentes, lo recabado por la revisión del documento a través del instrumento análisis del documento, se confirmó que en el manual de procedimientos y funciones existente estos formatos utilizados no están contemplados como parte de los elementos y ni contenido del mismo.

Los formatos utilizados en la dirección de administración tributaria constan de los siguientes elementos:

- **Identificación:** Presenta el nombre del municipio con su personalidad jurídica.
- **Título:** Nombre del formato, según el tipo de tributo.
- **Número de hoja:** Preenumerado, en caso de ser formatos para uso externo.
- **Información del Contribuyente:** Nombres y apellidos, cédula de identidad, domicilio fiscal, código de contribuyente.
- **Información del tributo municipal:** Dirección, código, valor a pagar, ley y artículo que lo fundamenta, periodo al que corresponde.
- **Firma:** Según el tipo de tributos municipal, existen formatos que lo firma quien realiza la atención, sin embargo existen otros solo pueden ser firmados por el director(a) de la dirección de administración tributaria.
- **Fecha de elaboración:** Día, mes y año.
- **Número de ROC:** Número de boleta con que se realiza la cancelación del tributo municipal.
- **Sello:** Sello del área correspondiente y de cancelado.

Haciendo una breve comparación con los elementos propuestos por el autor y los que contienen los formatos existentes en la DAT, confirmamos que cumplen su función y objetivo. Los tipos de formatos existentes en la dirección de administración tributaria, según sus departamentos son los siguientes:

Uso Externo

- Liquidación de IBI.
- Constancias de Matriculas.
- Declaración de Ingresos IMI.
- Solvencia Municipal de Transaccion de Bienes Inmuebles.
- Solvencia Municipal General.
- Cartas de Ventas, Guias de ganado.
- Matriculas de Fierro.
- Constancias de Cierre de Negocio.
- Constancia de No Contribuyente.
- Constancia de Contribuyente.
- Contancias de Responsable Retenedor del 1%.
- Declaración de Retenciones del 1%.

Uso Interno

- Control de pago de IMI.
- Control de Tasa por Recolección de Basura.
- Control de Mantenimiento de Cementerio.
- Declaración de Impuesto de Rodamiento.

4.4 Propuesta del Manual de Procedimientos y Funciones con Adiciones y Modificaciones Incorporadas

MANUAL DE FUNCIONES Y



PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

ACTUALIZADO AL 2025

RESOLUCION MUNICIPAL NO. 11-12-2024

El suscrito Alcalde Municipal de Santo Tomás, Chontales, en uso de sus facultades hace saber que el Concejo Municipal ha dictado la siguiente Resolución Municipal: **Que Modifica y Adiciona la Resolución N° 03-11-2018 del Manual de Funciones y Procedimientos de Administración Tributaria.**

El Honorable Concejo Municipal de Santo Tomás, Chontales, De conformidad con lo dispuesto en los Artos. 6, 18, 28 numeral 4 y 5 de la ley 40 Ley de Municipios con sus reformas y adiciones incorporadas, Artos. 19, 20, 23 y 26 del Decreto 52-97, Reglamento de la Ley 40 con sus reformas y adiciones incorporadas. Ha aprobado **La Resolución Municipal N° 13-02-2025, que Reforma y Adiciona la Resolución N° 03-11-2018 del Manual de Procedimientos y Funciones de Administración Tributaria,** del 30 de octubre del dos mil dieciocho, que en lo sucesivo tendrá el siguiente contenido:

CONSIDERANDO

1. Que el Arto. 177 de la Constitución Política de la República de Nicaragua, establece que Los Municipios gozan de autonomía política administrativa y financiera y que la administración y gobiernos de los mismos corresponden a las autoridades municipales determinando que los gobiernos municipales tienen competencia en materia que incida en el desarrollo socio-económico de su circunscripción.
2. El Plan de Arbitrio Municipal vigente, y el Decreto 3-95 sobre Impuesto de Bienes Inmuebles, otorgan los privilegios a los municipios para la exigencia del pago de impuestos, tasas por servicios y contribuciones especiales cuando exista un hecho generador a la cual deba aplicarse una base imponible correspondiente a las personas naturales o jurídicas que quieran dedicarse a un tipo de actividad económica o soliciten algún tipo de servicio a la municipalidad.
3. En la Dirección de Administración Tributaria de la Alcaldía Municipal de Santo Tomás, Chontales, se cuenta con una normativa adecuada a la ley para realizar los procedimientos de cobro y

ejecución de los diferentes impuestos que cobra la municipalidad, en función de su gestión administrativa. Que permita el control interno de los ingresos de La Municipalidad y dar así cumplimiento a lo dispuesto en la sección III Actividades de Control en el punto 5.3 REGISTRO Y DEPÓSITO DE LOS INGRESOS del MANUAL DE CONTROL INTERNO aprobado por el Concejo Municipal de esta municipalidad.

4. Por ello nos proponemos Realizar la Actualización con sus respectivas Adiciones y Modificaciones al Manual de Organización, Funciones y Procedimientos vigente de la Dirección de Administración Tributaria que fue aprobado por el Honorable Concejo Municipal en el año 2018, ajustándolo a las nuevas exigencias tecnológicas y legales relacionadas a los tributos municipales.

INDICE



Alcaldía Municipal de Santo Tomás, Chontales.
RUC J141000020335-8



Contenido	
INTRODUCCIÓN:.....	7
BASE LEGAL.....	8
OBJETIVOS GENERALES.....	11
TITULO I - ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.....	12
CAPITULO I: DE LA ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCION DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA.....	12
Art. 1 ORGANIGRAMA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.....	12
CAPITULO II FUNCIONES DEL AREA Y DEL PERSONAL DE LA DIRECCION DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA.....	13
TITULO II - REGISTRO Y CONTROL DEL CONTRIBUYENTE.....	27
CAPITULO I- GENERALIDADES.....	27
1.1 Atribuciones de la DAT.....	27
1.2 Registro En Sistema Y/O Base Datos.....	29
CAPITULO II - CONTROL DE EXPEDIENTES.....	30
2.1 Contenido General Del Expediente Del Contribuyente. ..	30
CAPITULO II TRIBUTOS MUNICIPALES.....	32
2.1 Impuestos:.....	33
2.2 Tasas Por Servicios Y Aprovechamiento.....	33
2.3 Tasas Por Servicios.....	33
2.4 Tasas Por Aprovechamiento:.....	34
2.5 Contribuciones Especiales:.....	34
CAPITULO III DE LOS IMPUESTOS.....	35
3.1 Impuesto Por Matriculas Y Licencias En General.....	35
3.1.1 Matriculas.....	35
3.1.2 Otras Matriculas.....	42
3.2 Registro contable.....	44
3.3 Impuesto Municipal De Ingresos (IMI).....	44
3.4 Impuesto De Rodamiento.....	48
3.5 Impuesto De Bienes Inmuebles (IBI).....	50
3.6 Impuesto Sobre Edificaciones Y Mejoras.....	58
3.7 Impuesto De Rótulos.....	59





Alcaldía Municipal de Santo Tomás, Chontales.

RUC J141000020335-8



CAPITULO IV - MATRICULAS Y REGISTRO DE FIEROS Y MARCAS..... 62

4.1 Tasas Por Servicios De Registro De Fierro Y Sus Requisitos..... 62

4.2 Procedimientos para Matricula y otras autorizaciones de Fierro y Marca..... 63

4.3 Permiso De Construcción..... 66

4.4 Permiso Por Derecho De Linea..... 67

4.5 Tasas Por Servicios En El Cementerio Municipal..... 68

4.6 Tasas Por Servicios Y Arriendos De Tramos En El Mercado..... 71

4.7 Tasas Por Servicios De Registro Del Estado Civil De Las Personas..... 73

4.8 Servicio Por Recolección De Desechos Sólidos Y Limpieza De Calles..... 75

4.9 Tasas Por Servicios De Taxis Y Rutas Intramunicipal..... 78

CAPITULO V - DE LAS TASAS POR APROVECHAMIENTO..... 81

5.1 Acondicionamiento De Cunetas Y Aceras..... 81

5.2 Reservas De Aparcamiento U Estacionamiento..... 83

5.3 Ocupación De Calles O Aceras Con Fines Comerciales..... 84

5.4 Ocupación De Calles O Aceras Con Materiales O Maquinarias De Construcción..... 85

5.5 Obras En La Via Pública..... 86

CAPITULO VI- DE LOS IMPUESTOS Y TASAS POR ACTIVIDADES ESPECIALES..... 87

6.1 Impuestos Y Tasas Por Realización De Espectáculos..... 88

6.2 Tasas Por Trámites Especiales De Constancias Para Legalización, Solvencias Y Formatos..... 90

6.2 Solvencias Municipales..... 92

6.3 Otras Constancias..... 93

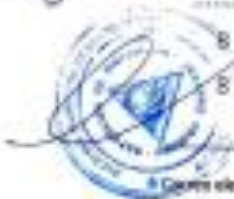
6.4 Formatos..... 94

VII Contribuciones Especiales..... 95

CAPITULO VIII - ARRENDAMIENTO DE BIENES INMUEBLES MUNICIPALES..... 96

8.1 Arrendamiento De Ejidos..... 96

8.2 Arrendamiento De Barrera O Redondel Municipal..... 97





Alcaldía Municipal de Santo Tomás, Chontales.

RUC J141000020335-8



CAPITULO IV - MATRICULAS Y REGISTRO DE FIEROS Y MARCAS.....62

 4.1 Tasas Por Servicios De Registro De Fierro Y Sus Requisitos.....62

 4.2 Procedimientos para Matricula y otras autorizaciones de Fierro y Marca.....65

 4.3 Permiso De Construcción.....66

 4.4 Permiso Por Derecho De Linea.....67

 4.5 Tasas Por Servicios En El Cementerio Municipal.....68

 4.6 Tasas Por Servicios Y Arriendos De Tramos En El Mercado.....71

 4.7 Tasas Por Servicios De Registro Del Estado Civil De Las Personas.....73

 4.8 Servicio Por Recolección De Desechos Sólidos Y Limpieza De Calles.....75

 4.9 Tasas Por Servicios De Taxis Y Rutas Intramunicipal.....78

CAPITULO V - DE LAS TASAS POR APROVECHAMIENTO.....81

 5.1 Acondicionamiento De Cunetas Y Aceras.....81

 5.2 Reservas De Aparcamiento U Estacionamiento.....83

 5.3 Ocupación De Calles O Aceras Con Fines Comerciales...84

 5.4 Ocupación De Calles O Aceras Con Materiales O Maquinarias De Construcción.....85

 5.5 obras En La Via Pública.....86

CAPITULO VI- DE LOS IMPUESTOS Y TASAS POR ACTIVIDADES ESPECIALES.....87

 6.1 Impuestos Y Tasas Por Realización De Espectáculos.....88

 6.2 Tasas Por Trámites Especiales De Constancias Para Legalización, Solvencias Y Formatos.....90

 6.2 Solvencias Municipales.....92

 6.3 Otras Constancias.....93

 6.4 Formatos.....94

VII Contribuciones Especiales.....95

CAPITULO VIII - ARRENDAMIENTO DE BIENES INMUEBLES MUNICIPALES.....96

 8.1 Arrendamiento De Ejidos.....96

 8.2 Arrendamiento De Barrera O Redondel Municipal.....97



INTRODUCCION

La Alcaldía Municipal de Santo Tomás, Chontales; desde el año dos mil dieciocho, dio inicio al proceso de ordenamiento de los tributos municipales, en un solo cuerpo normativo, ya que hasta ese momento, los tributos (Impuestos, Tasas y Contribuciones especiales) eran cobradas por las diferentes áreas de la municipalidad, y no había una sola normativa que permitiera una mejor aplicación de estos, en función de mejorar la recaudación municipal y con visión a tener un Presupuesto Municipal de ingreso competitivo, que permitiera no solo la sostenibilidad administrativa municipal, sino también la ejecución de proyecto con fondos propios de la municipalidad, que coadyuvara con las transferencias de capital a lograr un mejor desarrollo de nuestro municipio. Proceso que culminó con la aprobación de la Resolución No. 03-11-2018 del Concejo Municipal aprobada el treinta de octubre del año dos mil diecinueve.

Sin embargo esta normativa recogida con el nombre de Manual de Organización, funciones y procedimientos de la Administración Tributaria, ya se encuentra desfasada, por la aprobación de nuevas leyes tributarias que han sido aprobadas por la Asamblea Nacional y nuevas exigencias del Sistema Revolucionario que aplicamos conforme las disposiciones de nuestro gobierno del Frente Sandinista de liberación Nacional, así como algunas tasas establecidas en el Plan de Arbitrio Municipal, que sus montos a aplicar, no se encuentran establecidos o definidos, por lo que se hace necesario la actualización de dicho cuerpo normativo, haciendo las reformas, modificaciones y adiciones pertinentes para ajustarla a nuestra realidad, siempre con el Propósito de lograr una mejor política tributaria que garantice una recaudación de los tributos de forma sostenible, garantizando la ejecución de las funciones públicas de la Alcaldía Municipal de Santo Tomás, Chontales.

BASE LEGAL

Ley 524, Ley de Transporte, aprobada el 02 de marzo del 2005 Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 72 del 14 de abril del 2005.

Resolución Municipal Número 11-12-2024 de Normativa que Regula el Transporte Intramunicipal, aprobada por el Concejo Municipal con fecha diecinueve de diciembre del año dos mil veinticuatro.

Ley Reglamentaria del Sistema de Herrar Ganado Vacuno y Caballar, llamado "Racional de Numeración Progresiva" N° 24, Aprobado el 26 de febrero de 1921, publicado en la Gaceta N° 56 del 10 de Marzo de 1921.

Normativa de Sistema de Registro de Establecimientos, Identificación y Movilización de Ganado Bovino. -NTON 11 026-10, aprobado el 12 de septiembre de 2011, publicada en la Gaceta N° 200 del 24 de octubre de 2011.

Ley 1054, Ley de Rótulos y su Reglamento, aprobada el 10 de diciembre del año 2020, publicado en l Gaceta Diario Oficial N° 234, del 17 diciembre 2020.

Ordenanza Municipal No. 03-12-2022, Manual de Organización y Funciones de la Alcaldía Municipal, aprobado por el Concejo Municipal de Santo Tomás, Chontales, con fecha 15 de diciembre del año 2022.

Resolución N° 10-11-2024 sobre Normativa del Programa Bismarck Martínez, aprobada el 29 de noviembre del año 2024.

Ley 1202, aprobada el 25 de abril de 2024, adiciona a la Ley 411, Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República de Nicaragua.

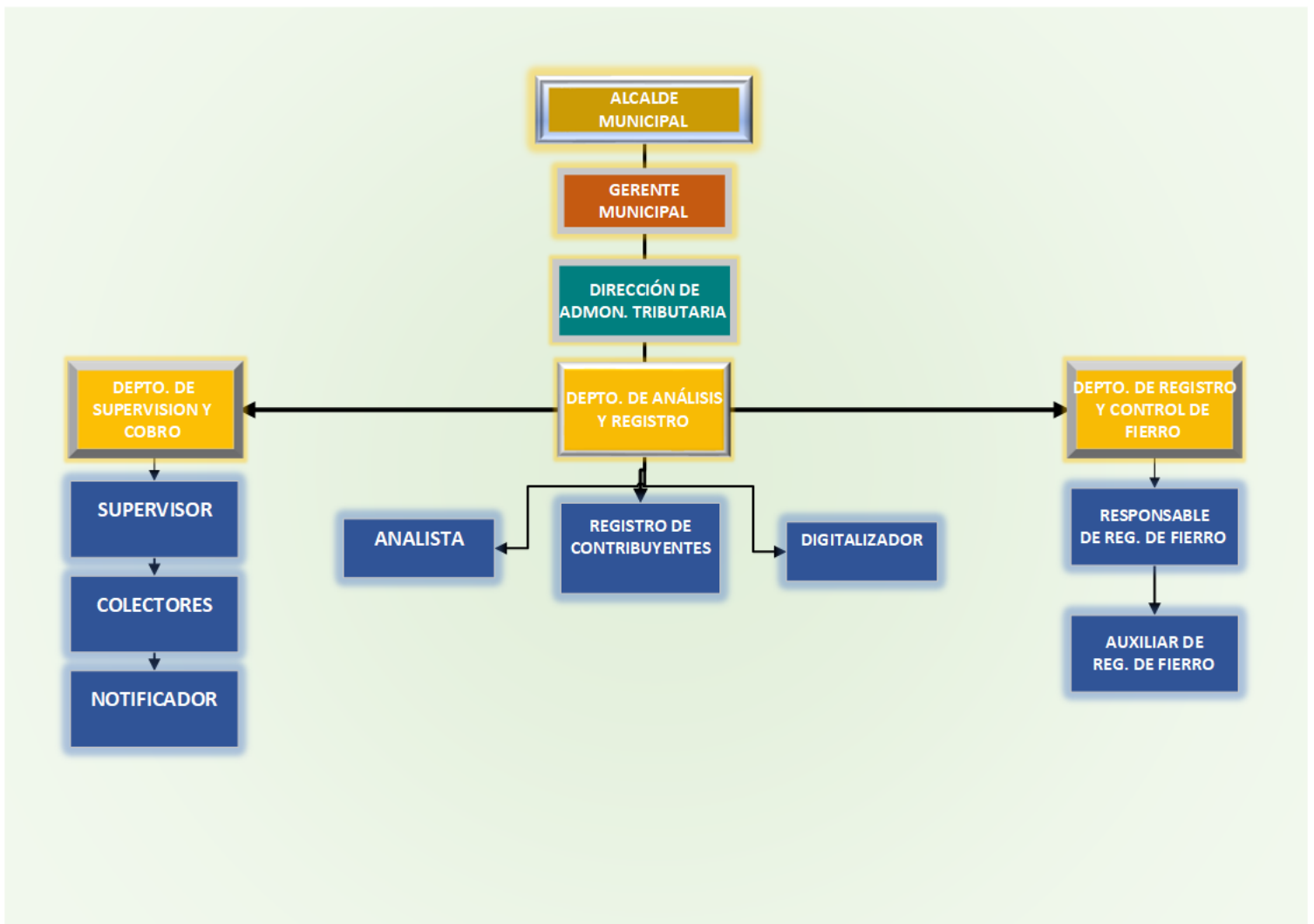
Decreto 8876, de Reformas al Reglamento General de la Ley 411 de la PGR, aprobado por la Asamblea Nacional el 17 de abril del 2024.

TITULO I - ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

CAPITULO I:

DE LA ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCION DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

Art. 1 ORGANIGRAMA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.



CAPITULO II**FUNCIONES DEL AREA Y DEL PERSONAL DE LA DIRECCION DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA****2.1 Objetivos Del Área**

Responde a la Gerencia y Máxima Autoridad Administrativa, y su objetivo recaudar los impuestos municipales y demás contribuciones, así como la vigilancia en el correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales de las actividades económicas, bienes inmuebles y otras.

2.4.4 RESPONSABLE DE REGISTRO Y CONTROL DE CONTRIBUYENTES**2.4.4.1 Misión Del Cargo:**

Coadyuvar al trabajo que realiza el área de administración tributaria en función de llevar un control exacto del registro único de Contribuyente proporcionando los datos necesarios para dirigir las políticas de recaudación de la municipalidad.

2.4.4.2 Requisitos Del Cargo:

Bachiller, Cursos de Informáticas, hojas Excel avanzado, secretariado.

2.4.4.3 Experiencia En El Cargo:

2 años en cargos similares.

2.4.4.4 Funciones Del Cargo:

1. Llevar el registro y el control de información de todos los contribuyentes del municipio.
2. Digitalización y actualización diaria del Registro Único de Contribuyentes del Municipio de Santo Tomás en el SIAFM Modulo de Tributación y RUCM.
3. Llevar el control de Expedientes Físico Único de los Contribuyentes.
4. Emitir informe sobre la situación tributaria de los contribuyentes morosos al director (a) de Administración Tributaria para la realización de Planes de cobro o recaudación.

5. Mantener limpia su área de trabajo y manejo adecuado de los medios de trabajo asignado.

6. Cualquier otra actividad mandatada por su jefe inmediato relacionada a las funciones del área.

2.5.4 DEL NOTIFICADOR (A) DE COBRO DE TRIBUTOS MUNICIPALES:

2.5.4.1 Misión Del Cargo:

Apoyar con el desarrollo de la Gestión de Cobro de los tributos municipales mediante la entrega de la notificación de cobro de tributos pendientes de pago de los contribuyentes.

Requisitos Del Cargo:

Bachiller. Cursos de Relaciones Humanas. Cursos de Ética y Valores del Servidor Público.

2.5.4.3 Experiencia Laboral:

Un año en cargos similares.

2.5.4.4 Funciones Y Responsabilidades Del Cargo:

1. Llevar Registro y Control de los contribuyentes morosos del Registro Único de Contribuyentes del municipio mediante una base de datos que se creara para tal efecto.
2. Realizar las notificaciones correspondientes a los contribuyentes tanto morosos como a aquellos que están por vencerse su periodo para realizar el pago oportuno de sus impuestos, tasas y contribuciones especiales.
3. Dar seguimiento a la forma de pago o periodo de pago que las personas notificadas realicen para ponerse al día con sus impuestos.
4. Dar seguimiento y realizar las notificaciones correspondientes a aquellas personas que habiendo realizado arreglos de pago no van al día con el compromiso asumido.
5. Coordinar con los colectores de impuestos, tasas y contribuciones especiales, para proceder a visitar a las personas notificadas a efectos de lograr el pago que estos realicen.

6. Cualquier otra orientación recibida de su jefe inmediato en relación al cargo nombrado y necesidades del área de administración.

2.6 DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CONTROL DE FIERRO

2.6.1 Objetivo Del Departamento:

Garantizar la administración y supervisión del buen funcionamiento del Registro de Fierro de semovientes en el municipio, aplicando los procedimientos establecidos en la ley de la materia.

2.6.2 RESPONSABLE DE REGISTRO Y CONTROL DE FIERRO:

2.6.2.1 Misión Del Cargo:

Implementa las actividades desarrolladas, con el Registro y Control de Fierro, emisión de cartas de ventas y guía de ganado, a fin de garantizar el registro ordenado de las actividades que se desarrollen en el área y por ende la información que alimenta el Registro Único de Trazabilidad de la Alcaldía. Así como coadyuvar con el resto de autoridades institucionales que tienen relación con el Registro de Fierros.

2.6.2.2 Requisitos Del Cargo:

Licenciatura en Administración de Empresas, Veterinaria, Zootecnista o Agropecuario. Curso de Ética y valores del Servidor Público. Cursos de Trazabilidad de Ganado. Cursos de Trazabilidad y Administración de Rastros y Normas Sanitarias Operador de Computadoras y Excel Avanzado.

2.6.2.3 Experiencia En El Cargo:

Dos años en función del cargo.

2.6.2.4 Funciones Y Responsabilidades Del Cargo:

1. Llevar control de la matrícula de fierros y marcas de errar ganado existente en el municipio.
2. Emite la guía del movimiento de animal (GUMA) solicitado por los productores y comerciantes que tienen registrado su fierro en el Registro y Control de Fierro Municipal. Así como de aquellos

que, no teniendo fierro registrado en este municipio, demuestran la legalidad del ganado a ser trasladado.

3. Emite las cartas de venta de ganado que solicitan los ciudadanos matriculados en el Municipio.
4. Crea y mantiene actualizado los libros de matrículas de fierros, emisión de cartas de venta y guías de traslado de ganado.
5. Vela por el estricto cumplimiento de las leyes penales, administrativas y normativas relacionadas al Registro de Fierros.
6. Registra anualmente las matrículas de fierros y marcas de errar, realizadas en el Municipio.
7. Brinda información a las instituciones estatales que lo requieren, principalmente con la Policía Nacional, Ministerio Público y Poder Judicial.
8. Registra las marcas de Fierro y emite la matrícula de Fierro que incluya el código único de establecimiento rural o finca (CUE) de origen una vez registrada la marca y el código de la chapa de cada animal.
9. Elabora informe con indicadores definidos sobre los diferentes rubros atendidos de acuerdo a lo que establece la Ley de Municipios, de forma mensual, semestral y anual.
10. Evaluar el desempeño de los servidores públicos subordinados en función de los estándares de conducta establecidos, tomando en cuenta el Manual de Desempeño Laboral y Reglamento Interno aprobado por el Concejo Municipal y retroalimentar los resultados obtenidos.
11. Aplicar en todos los aspectos de la planeación, programación, organización, funcionamiento y evaluación del área bajo su cargo según las Normas Técnicas de Control Interno (NTCI).
12. Elaborar el Manual de Procedimiento que regule la ejecución de las operaciones del área.
13. Cumple con cualquier otra función relacionada al cargo, orientada por su responsable inmediato.

2.6.3 AUXILIAR DEL AREA REGISTRO Y CONTROL DE FIERRO:

2.6.3.1 Misión Del Cargo:

Coadyuva a la implementación de las actividades desarrolladas, con el Registro y Control de Fierro, elaboración de cartas de venta y guías de ganado, matrículas de fierros, a fin de garantizar el registro ordenado de las actividades, que se desarrollen en el

área y por ende la información que alimenta el Registro Único de Trazabilidad de la Alcaldía.

2.6.2 Requisitos Del Cargo:

-Bachiller. Curso de Relaciones Humanas.

2.6.3.3 Experiencia En El Cargo:

Experiencia en funciones similares mínimo un año.

2.6.3.4 Funciones Y Responsabilidades Del Cargo:

1. Elaborar cartas de ventas de Ganado, que sean solicitados ante la oficina del Registro y Control de Fierro.
2. Elaborar Guías de Traslado de Ganado, que sean solicitadas ante la oficina del Registro y Control de Fierro.
3. Realizar las Matrículas de Fierro de los dueños de fierros correspondientes.
4. Llevar control administrativo de la documentación que es expedida por la oficina del Registro y control de Fierro.
5. Cualquier otra función que le indique se jefe inmediato en relación con la función de su trabajo.

TITULO II -

REGISTRO Y CONTROL DEL CONTRIBUYENTE

CAPITULO I- GENERALIDADES

1.2 Registro En Sistema Y/O Base Datos

- El Registro y Control de Contribuyentes se realizará por medio de las bases de datos en Excel y Sistema SIAFM y RUCM (Registro Único de Contribuyentes Municipal).
- Según el tipo de tributo municipal se recibe por parte de los contribuyentes los requisitos necesarios para ser ingresados en los registros de contribuyentes en base de datos Excel y SIAFM.
- Las bases de datos en Excel contendrán toda la información del contribuyente, al igual que del tributo que tiene a su cargo.
- A través del módulo tributario sistema SIAFM, se llevará el control de los contribuyentes de IBI, matrículas, IMI y Fierro

quienes tendrán un único código de contribuyentes para estos tributos municipales dentro de este sistema.

- El ingreso de los contribuyentes de IBI, le corresponderá directamente a la dirección de catastro, la información ingresada en el sistema de catastro SISCAT, se vincula con el módulo tributario a través de un Sistema de Sincronización Tributaria SST.
- El ingreso de las matrículas de negocio, matrículas de fierro y el impuesto municipal de ingresos estará bajo la responsabilidad de la dirección de administración tributaria.
- El módulo tributario además se vincula con el módulo de caja, al ingresar el código de contribuyente este refleja lo que el contribuyente está a deber.
- Las bases de datos Excel según el tipo de tributo municipal se actualizarán posterior a que los contribuyentes realicen el pago de sus tributos municipales, detallando fecha de pago, monto pagado y el número de boleta de cancelación.
- Luego de haber registrado el pago del contribuyente en las bases de datos y haber confirmado que se hizo la debida cancelación en el SIAFM, se procede a archivar el expediente a su lugar correspondiente.

CAPITULO II TRIBUTOS MUNICIPALES

2.1 Aspecto Legal:

Según el Art. 1 Plan de Arbitrios Municipal Vigente: El Tesoro de los municipios se compone de sus bienes muebles e inmuebles; de sus créditos activos, del producto de sus ventas, impuestos, participación en impuestos estatales, tasas por servicios y aprovechamientos, Arbitrios, contribuciones especiales, multas, rentas, cánones, transferencias y de los más bienes que le atribuyan las leyes o que por cualquier otro título puedan percibir.

CAPITULO III DE LOS IMPUESTOS

3.1 Impuesto Por Matriculas Y Licencias En General.

3.1.2 Otras Matriculas

3.1.2.1 Patente de Destazador

El plan de arbitrio en su artículo 10, establece que los destazadores de ganado mayor o menor, además de cumplir cuantos requisitos establezcan las leyes generales para el ejercicio de su actividad, deberán obtener de la alcaldía su autorización o patente para la que abonaran el impuesto de matrícula establecido en el Art. 3 del PAM.

Para el cálculo del valor de la matricula se realizará en base al Art. 5 del PAM aplicando el 2 % sobre la cantidad de reses destazadas durante los últimos 3 meses del año anterior.

Ejemplo:

El contribuyente José Andrés Bravo Hernández desea renovar su patente de destazador para el año 2025, el o la analista de Tributación, solicita a la responsable del área de Registro y Control de fierro le proporcione la información sobre los destaces que realizo el contribuyente durante los últimos tres meses del año 2024.

Octubre: 4 reses

Noviembre: 4 reses

Diciembre: 4 reses =

Total: 12 reses en los últimos tres meses cada una.

Valor X Reses: $12 \text{ reses} \times \text{C}\$ 10,000.00 = \text{C}\$ 120,000.00 / 3 = \text{C}\$ 40,000.00$

Impuesto a aplicar el 2% = $\text{C}\$ 40,000.00 \times 2\% = \text{C}\$ 800.00$

**El valor a pagar por la matricula o patente de destazador será de:
C\$ 800.00**

3.1.2.2 Matriculas de Farmacias.

Para el cálculo de las matrículas de farmacia por primera vez se realizará en base al Art. 6 del PAM.

Tomando en consideración que los productos farmacéuticos están exentos del Impuesto Municipal sobre Ingresos IMI, pero con Obligación a pagar la matrícula se establecerán montos sujetos a revisión anual según las siguientes categorías:

- Categoría A: Valor Matrícula Anual C\$ 1,500.00
- Categoría B: Valor Matrícula Anual C\$ 1,000.00
- Categoría C: Valor Matrícula Anual C\$ 800.00

3.1.2.3 Matriculas Provisionales.

Los interesados en instalar puestos de ventas o prestación de servicios en tiempos de festividades municipales u otros eventos por un periodo de quince a treinta días deberán registrar su actividad comercial bajo una "Matrícula Provisional" para lo cual deberán hacer su solicitud por escrito detallando el tipo de actividad y los días a realizar la actividad. El cálculo de esta matrícula se hará de acuerdo al tipo de actividad comercial.

3.3.5 Arrendamiento de Edificios de Bienes Inmuebles Particulares con Fines Comerciales (Módulos)

Toda Persona Natural o Jurídica que por la ubicación de su propiedad se dedicare a la prestación de servicios de alquiler de una parte de su propiedad, o de la totalidad de ella para fines comerciales deberá tributar según lo establecido en el artículo 11 del Plan de Arbitrios Municipal.

3.3.5.1 Procedimiento

- Los propietarios de los inmuebles utilizados para fines comerciales pagasen de manera mensual a la municipalidad el 1% del total de los módulos arrendados. Este valor será verificado con el contrato de arriendo que presente el dueño de la actividad comercial.
- Los contribuyentes que pretendan dar apertura a un nuevo negocio o pagar la renovación de matrícula anual deberán presentar el

contrato de arrendamiento con el propietario del inmueble a usar para el negocio con el fin de garantizar el pago del IMI por el ingreso del arriendo que se cobrara de acuerdo a los compromisos del contrato.

- En caso de que el negocio haga cierre o traslado de residencia de la actividad comercial, deberá presentar a la oficina de administración tributaria la carta de cierre o traslado a efecto de aplicar el cobro del arrendamiento al nuevo propietario del inmueble.
- La supervisora de impuestos mantendrá el control de los inmuebles que son utilizados como módulos para fines comerciales. Y agregara a su expediente tributario.

3.3.6 Retenedores del IMI

3.3.6.1 Aspecto legal:

El Arto. 18 del Plan de Arbitrios Municipal establece: "Para la gestión de este impuesto las Alcaldía podrán establecer como retenedores a las personas naturales o jurídicas que por su actividad puedan facilitar el pago y recaudación del mismo.

Los retenedores están obligados a enterar las cantidades retenidas dentro de los primeros quince días de cada mes presentado declaración en la que figuren el nombre o razón social de cada uno de los contribuyentes y el monto que le fue retenido.

En caso de incumplimiento de esta obligación, los retenedores quedaran sujetos a las multas por rezago y demás responsabilidades establecidas en el Arto. 68 de este Plan de Arbitrios."

3.3.6.2 Procedimiento

1. El alcalde municipal, emitirá Acuerdo Administrativo de Nombramiento de Retenedor a las personas naturales o jurídicas que realizarán esta actividad, a quien se le notificará dicha disposición, la persona o empresa que sea nombrada no podrá negarse a cumplir con esta disposición bajo percibimiento de aplicar la sanción establecida en el artículo 68 del Plan de Arbitrios Municipal.

2. Una vez aprobado el acuerdo por el alcalde el director (a) de administración tributaria elaborara la certificación o constancia de Nombramiento al Retenedor quien la Ubicara de forma visible al igual que la matricula en el establecimiento o negocio.
3. El Responsable Retenedor hará las declaraciones del IMI retenido de forma mensual juntamente con la declaración de su impuesto a la administración tributaria.

3.7 Impuesto De Rótulos

3.7.1 Aspecto legal: Ley 1054 Ley de Rótulos

Artículo 9 Toda persona natural o jurídica que requiera realizar publicidad y propaganda mediante rótulos deberá contar con el correspondiente permiso emitido por la Alcaldía Municipal correspondiente, debiendo estar solvente con sus obligaciones tributarias.

El permiso tendrá vigencia de un año calendario y la gestión administrativa del mismo no implicará ningún pago; no obstante, el contribuyente deberá pagar el impuesto anual aplicable indistintamente del mes en que se solicite y apruebe dicho permiso.

3.7.2 Política tributaria:

Todas las actividades económicas de los contribuyentes al momento de efectuar su matrícula inicial o renovar su matrícula, deberá declarar los rótulos asociados a sus actividades económicas describiéndolos por tipo, tamaño y ubicación y enterar el impuesto según la categoría establecida.

3.7.3 Procedimientos:

3.7.3.1 Permiso para Instalar rotulo.

- Al momento de efectuar matricula inicial, el contribuyente deberá presentar además de la solicitud de apertura de actividad económica, la solicitud para instalar el rotulo, detallando en la misma la ubicación y demás especificaciones propias del rotulo.

- El analista tributario recibe la solicitud y procede a revisar que esta tenga la información completa y remite dicha solicitud al supervisor tributario para que realice la debida inspección.
- Luego de haber realizado la inspección y de verificar con el área de urbanismo y/o servicios municipales que la ubicación del rotulo no perjudique el tránsito de personas y vehículos emite el acta de inspección detallando si es apto o no para instalar el rotulo.
- Recibida el acta de inspección por parte de la supervisora de impuesto, la analista tributaria procede a realizar la orden de pago conforme la clasificación del impuesto establecida en el **artículo 13 de la ley de rótulos.**
- En el caso que el contribuyente solicite un rotulo fijado al terreno, deberá pagar la tasa de aprovechamiento de espacio público el cual tiene un costo del 5% del impuesto anual aplicable según el **artículo 13 de la ley de rótulos.**
- Luego de haber realizado el pago del impuesto correspondiente y con la boleta de pago el director (a) de administración tributaria procede a emitirle el permiso para la instalación de rótulos.

3.7.3 2 Renovación del Permiso de Rótulos

- El contribuyente deberá presentar la solicitud dentro de 45 días hábiles antes de su vencimiento.
- La municipalidad efectuara el trámite para su renovación o su denegación
- En caso de ser aprobada, pagar el impuesto correspondiente.
- La fecha de pago de este impuesto se pagará en el mes de enero de cada año.
- En el caso que el impuesto correspondiente no se pague, una vez finalizado este plazo, se aplicara una multa del 5% del costo de dicho impuesto.

3.7.4 Rótulos temporales

Los rótulos temporales comprendidos en el numeral 4 de la tabla de clasificación de rótulos, estos se pagarán cada vez que sea solicitada su instalación a la municipalidad. La vigencia del permiso será no mayor a 2 meses.

La solicitud será por escrito, detallando la promoción u oferta, y lugar en donde pretende instalar.

3.7.5 Rótulos instalados en instalaciones deportivas

Los comercios establecidos en el municipio y con el fin de promocionar y darle publicidad a su negocio, podrán instalar rótulos adosados o pintados en las paredes de los estadios de béisbol, fútbol, canchas y barreras o redondel municipal.

El cálculo a aplicar para el cobro de esta publicidad será en base a lo establecido en la tabla de clasificación de rótulos numeral 1, del presente reglamento.

CAPITULO IV -

MATRICULAS Y REGISTRO DE FIEROS Y MARCAS

4.1 Tasas Por Servicios De Registro De Fierro Y Sus Requisitos.

4.1.1 Aspecto legal:

Las Tasas relacionadas al Registro y tramitación de permisos de Fierro, se encuentran fundamentados en el Plan de Arbitrios Municipal en los Artículos del 28 al 33.

Los Permisos otorgados por la Oficina de Registro y Control de Fierro, son los siguientes:

1. Permiso para la elaboración de fierro
2. Matricula o Registro de Fierro
3. Matricula de Destazador
4. Renovación Anual de Matricula o Registro de Fierro
5. Permiso o Guía para el Traslado de Semovientes
6. Carta de Venta de Semovientes
7. Certificado de Fierro
8. Permiso para el Destace de semovientes
9. Permiso para El sacrificio de Semovientes en el Rastro Municipal
10. Autenticación
11. Formatos

4.1.2 Procedimiento

Los propietarios de Semovientes (ganado equino y bovino) pueden solicitar la autorización de fierro para herrar su ganado, además

de matricular el fierro y renovar este cada año. Para el permiso de destace de ganado se debe ser propietario de ganado y ser matarife autorizado por la Policía Nacional, de lo contrario a este último no se le podrá otorgar permiso para destace de ganado.

Las tasas a aplicar por cada permiso y documentos expedidos por Registro y Control de Fierro será el siguiente:

4.1.3 Tabla Tasas por Permiso de Registro y control de Fierro

N°	TIPO DE PERMISO	VALOR
01	Autorización para elaboración de Fierro o Marca	C\$ 203.00
02	Matricula de Fierro por primera vez	C\$ 387.00
03	Autorización para destazador P/ de Ganado	C\$ 330.00
04	Renovación de Matricula de Fierro	C\$ 387.00
05	Guía Única de Movimiento Animal	C\$ 5.37
06	Carta de Venta	C\$ 49.00
07	Certificación de Fierro	C\$ 87.00
08	Autorización de Permiso de Destace	C\$ 134.00
09	Autorización para Corralaje	C\$ 59.00
10	Inscripciones	C\$ 249.00
11	Constancias	C\$ 56.00
12	Cancelación de Fierro	C\$ 203.00
13	Traslado de Fierro a otro municipio	C\$ 203.00
14	Formatos de GUMA y Carta de Ventas	C\$ 20.00
15	Regularizaciones	C\$ 37.00
16	Movimientos	C\$ 7.50

4.1.4 Requisitos

Para Permiso de elaboración de Fierro

- 1- Estar Registrado en el Sistema Nacional de Trazabilidad Bovina SNITB
- 2- Solicitud de elaboración de fierro.

- 3- Copia de Escritura de la Propiedad autenticada, (cuando sea propietario del inmueble rural).
- 4- Declaración Notarial, (donde los propietarios del inmueble autorizan el uso del inmueble).
- 5- Fotocopia de cedula de identidad.
- 6- Fotocopia de carta de venta, por adquisición de semovientes.
- 7- Récord de Policía vigente.
- 8- Carta de recomendación de productor conocido, en caso de ser de otro municipio.
- 9- Imagen amplia y clara de la figura del fierro o marca a elaborar.
- 10- Solvencia Municipal
- 11- Pago de la Tasa correspondiente.
- 12- Tramite personal, de no comparecer el interesado, presentar Poder Especial.

b- Para Guía de traslado

- 1- Certificado de Fierro (cuando son criollos)
- 2- Carta de Venta originales
- 3- Solvencia Municipal
- 4- Cédula de Identidad
- 5- Pago de la Tasa correspondiente y formato
- 6- Tramite personal, de no comparecer el interesado, presentar Poder Especial.

c- Para Cartas de Ventas

- 1- Cédula de Identidad de los contratantes
- 2- Certificado de Fierro (caso de semovientes criollos)
- 3- Carta de Venta anterior original (caso de semovientes comprados)
- 4- Solvencia Municipal
- 5- Pago de la Tasa correspondiente y formato
- 6- Tramite personal, de no comparecer el interesado, presentar Poder Especial.

d- Para Destace de Ganado

- 1- Permiso o patente policial
- 2- Certificado de fierro (en caso de semovientes criollos)
- 3- Carta de Venta original (ganado comprado)
- 4- Solvencia Municipal

5- Pago de la Tasa correspondiente.

e)- Cancelación de Fierro

1. Solicitud por escrito.
2. Cedula de Identidad
3. Declaración Notarial.
4. Solvencia Municipal.
5. Copia de Recibo Cancelación.
6. Tramite personal o Poder Especial.

f)- Certificado de Fierro

1. Cedula de Identidad
3. Tramite personal o Poder Especial.
4. Estar Solvente con todos sus impuestos y tasas.

4.2 Procedimientos para Matricula y otras autorizaciones de Fierro y Marca

Los procedimientos para la matricula, autorización de fierro, cancelación, traslado y asignaciones temporales, así como para el otorgamiento de cartas de venta, guía de traslado y demás permisos relacionados al fierro se aplicarán lo establecido en el Manual de Procedimientos de Registro y Control de Fierro.

Las tasas estipuladas en el numeral 15 y 16 de la tabla de tasas por registro y control de fierro, es un servicio brindado por el IPSA, para regular y controlar la trazabilidad a través del Sistema Nacional de Información de Trazabilidad Bovina, se habilitara la opción donde se podrán realizar las regularizaciones y movimientos de aretes para poder realizar cartas de ventas y/o guía única de traslado animal, no solo a los contribuyentes de nuestra municipalidad sino que este servicio se prestara a los municipios vecinos que no cuentan con este servicio.

4.5 Tasas Por Servicios En El Cementerio Municipal

Se debe pagar a la Alcaldía Municipal una tasa por servicio y mantenimiento del cementerio con base al artículo 35 del Plan de

Arbitrios. Las personas que tengan terrenos en el cementerio deberán estar al día en el pago de esta tasa. El arancel a pagar por esta tasa depende de la zona en que está ubicado el terreno en el cementerio.

4.5.1 Aspecto legal:

Art. 35.- Los derechos de inhumación a perpetuidad y las tasas por el servicio y mantenimiento del Cementerio se regirán por lo establecido en el Decreto 1537 del 21 de enero de mil novecientos ochenta y cuatro, pero la cuantía de los derechos y tasas se determinarán en función de los costos que presente para la Alcaldía la prestación de este servicio. *Ver Decreto 1537, Publicado en Gaceta 250 del 28 de Diciembre de 1984.*

Art. 40 Plan de Arbitrios Municipal. Las tasas por los servicios de recogida de basura, limpieza de calles, cementerio, rastro y las referidas a cualquier otro servicio que prestan o puedan prestar las Alcaldías, se determinarán de forma que lo recaudado por tales servicios cubre al menos el cincuenta por ciento del costo de los mismos.

4.5.2 Política tributaria:

Con el propósito de definir de forma ponderada las tarifas por inhumación y mantenimiento de cementerio a los familiares de los difuntos, tomando en cuenta el factor económico, se aprueba la siguiente tabla clasificada por categoría de construcción para los efectos del cobro de la cuota de mantenimiento del cementerio, para el siguiente ciclo presupuestario:

N°	AREA DE TERRENO (CANON)	VALOR DE TERRENO
01	Lote de 1.25 X 2.50 mts (3.125 mts ²)	C\$ 1,000.00

N°	TIPOS DE CONSTRUCCIONES	TASA ANUAL
01	Sepultura Natural hacia abajo	C\$ 200.00
02	Bóveda Vertical hacia arriba de una planta (losa y concreto)	C\$ 400.00
03	Bóveda Vertical hacia arriba de dos plantas (losa y concreto)	C\$ 500.00
04	Bóveda Horizontal de dos depósitos (Losa y concreto)	C\$ 600.00

N°	CATEGORIAS DE SERVICIOS	TASA ANUAL
01	Derecho Inhumación Cat. 3 (Indigentes, combatientes y colaboradores históricos).	Exonerado
02	Derecho de Inhumación Cat. 2	C\$ 300.00
03	Derecho Inhumación Cat. 1	C\$ 500.00
04	Introducción de cadáver	C\$ 150.00
05	Traslado de bóveda	C\$ 300.00
06	Permiso de Exhumación	C\$ 500.00

4.5.3 Procedimientos:

El contribuyente deberá solicitar por escrito la asignación del lote en el cementerio a la dirección de Servicios Municipales, adicionando a la solicitud la solvencia municipal o constancia de no contribuyente en el caso que no sea contribuyente.

El Responsable del Cementerio procede a emitir la orden de pago para que el contribuyente efectúe el pago directamente en Caja General de la Alcaldía, enterando el valor correspondiente por el derecho de lote. Así mismo los colectores podrán entregar las notificaciones de los estados de cuenta corriente de los contribuyentes.

Con la boleta de pago, el responsable de cementerio procede a llenar el formulario de derecho de terreno en el cementerio.

Si fuera el caso de una emergencia en la solicitud de un lote en el cementerio municipal, se establecerá un convenio entre la Alcaldía, a través del Responsable del Cementerio y el solicitante del servicio para continuar a posteriori los trámites de legalización de dicho lote.

Cuando la persona fallecida sea un indigente sin familia o sus familiares sean de escasos recursos económicos, previa solicitud de la familia, se dispensará del pago del lote de terreno por la inhumación. y la tasa anual por mantenimiento del cementerio será del 50% menos del valor más bajo para el pago de la tasa de mantenimiento anual.

El responsable de cementerio remite la copia de la venta del derecho de terreno en el cementerio a la dirección de administración tributaria para que este realice el ingreso en la base de datos de cementerio y adicione al expediente tributario en caso de ser contribuyente. Y en el caso de no ser contribuyente crear el nuevo expediente. Para el cobro de manera anual en los años posteriores.

En el caso de que el contribuyente que adquirió el lote de terreno en el cementerio quiera ceder sus derechos a otra persona, deberá de ser por medio de un documento legal en la que ambas partes están de acuerdo del cambio, fotocopia de cedula del adquiriente y a su vez la solvencia municipal.

Si el dueño del lote de terreno fallece, y un miembro de la familia quiere hacerse cargo de la obligación deberá presentar solicitud por escrito y fotocopia del acta de defunción del dueño del lote de terreno.

Cuando la bóveda vertical tenga más de dos plantas de construcción, se cobrará C\$ 500.00, por las dos plantas, más C\$ 100.00 Córdobas por cada una de las plantas que se agreguen.

Cuando la bóveda horizontal tenga más de dos depósitos, se cobrara C\$ 600.00 por los dos depósitos más C\$ 200.00 córdobas por cada depósito adicional.

Cada persona que se disponga a construir bóveda en cualquiera de sus categorías deberá solicitar su permiso de construcción y el pago de la tasa correspondiente, ante el área de servicios municipales.

4.5.4 Requisitos:

1. Presentar Cedula de identidad
2. Estar inscrito como contribuyente.

Solvencia municipal y/o constancia de no contribuyente

Llenar formulario de la venta del lote de terreno.

4.6 Tasas Por Servicios Y Arriendos De Tramos En El Mercado.**4.6.1 Aspecto legal:**

Art. 37 Plan de Arbitrios Municipal. Los tramos y espacios del mercado municipal serán adjudicados por la Alcaldía, que determinará la cantidad mensual a pagar por cada adjudicación en función tanto de la ubicación y tamaño del tramo o puesto de venta como de los costos de este servicio.

4.6.2 Política tributaria:

Con el objetivo de garantizar la sostenibilidad de este servicio, se aplicarán las tarifas diferenciadas propuestas por la Dirección de Administración Tributaria y la Dirección de Servicios Municipales, donde establece las tarifas en base al costo de la prestación del servicio aplicado por metro cuadrado, de acuerdo al tipo de actividad económica.

4.6.3 Procedimientos:

Para hacer efectivo el pago tanto de la tasa por el espacio en el mercado como el del impuesto municipal de ingresos aplicado a los ingresos obtenidos por la venta de bienes dentro de las instalaciones del mercado, se utilizará la modalidad de cobro diario, semanal, quincenal y mensual a través de colectores, especificando en cada boleta el tipo de cobro correspondiente a cada tributo. Dicho registro de ingresos tanto del servicio de mercado como del impuesto municipal de ingresos se registrará en un libro auxiliar con el propósito de acreditar a la cuenta corriente del contribuyente aplicado a dicha obligación tributaria asociada. Las tasas a aplicar en los servicios que se prestan en el sector del mercado serán las siguientes:

4.6.4 Tipos de Servicio:

Arrendamiento de tramos o espacios en el mercado: El cobro de este servicio será de forma anual a un costo de C\$ 30.00 córdobas X metros cuadrados. Este pago se realizará en el mes de enero de cada año antes de realizar la matrícula anual de la actividad comercial existente.

El costo del metro cuadrado será revisado anualmente, por El alcalde o alcaldesa municipal a propuesta de la dirección de administración tributaria, para determinar si se mantiene el precio o se aumenta. Si se determina el aumento, el alcalde o alcaldesa queda autorizado para emitir el acuerdo administrativo del aumento.

Los tramos arrendados no podrán ser sub arrendados o traspasados a nombre de otra persona que no sea la que está debidamente matriculada y autorizado el arriendo, la violación a esta disposición traerá como consecuencia, la suspensión del arriendo y de la matrícula de negocio.

El arrendador de un tramo en el mercado que por ocho días cierre negocio y no comunica oficialmente el cierre, inmediatamente pierde su derecho al arrendamiento del tramo y se le asignara a un nuevo solicitante. Sin embargo, si justifica fundamentada mente la ausencia del tramo se revisará por la máxima autoridad si procede o no la suspensión.

Matricula de Negocio: La matrícula de los comercios establecidos en los tramos del mercado se cobrará en base a la actividad económica y la inversión que el contribuyente declare al momento de hacer su apertura. Como monto base para el sector con actividad económica más baja será de C\$ 400.00 anual.

Impuesto Municipal De Ingresos IMI Cuota Fija: El valor de este impuesto estará en base a su actividad económica, el monto base para los sectores con actividad económica más bajo será de C\$ 200.00,

En el caso que en el tramo no haya actividad económica solo se pagara lo correspondiente al arrendamiento anual, previa solicitud del arrendador y la verificación de que efectivamente no hay actividad económica en el tramo.

Servicios Higiénicos

El área de los Servicios Higienicos del mercado podrán ser administrados por la alcaldía municipal a través de la dirección de servicios municipales, pero la recaudación de los tributos corresponderá a la DAT.

También podrán ser arrendados por la máxima autoridad a un tercero particular, para lo cual se cobrará el arriendo del espacio de los servicios higiénicos cuyo monto base será de C\$ 10,000.00 cordobas mensuales y matricular la prestación de servicio y el pago del impuesto correspondiente.

4.6.5 Requisitos para arriendo de tramos en el mercado:

- Presentar cédula de identidad
- Solicitud por escrito del arriendo del tramo, dirigida al alcalde (sa) municipal, en caso de ser por primera vez.
- Aval de la administración del mercado.
- Constancia de No Contribuyente de no ser contribuyente, si ya está inscrito como contribuyente Solvencia Municipal.
- Contrato del arriendo del tramo.

CAPITULO V -

DE LAS TASAS POR APROVECHAMIENTO

5.3 Ocupación De Calles O Aceras Con Fines Comerciales.

5.3.1 Aspecto Legal

Art. 45.- PAM. - Para la ocupación de aceras, calles o terrenos municipales con puestos de comidas, mesas, o con cualquier fin comercial deberá solicitarse permiso previo a la Alcaldía. Una vez concedido el permiso, en su caso, el beneficiario deberá abonar la tasa establecida y respetar el plazo de ocupación que se le haya autorizado.

5.3.2 Procedimiento

- La persona natural o jurídica que pretenda ocupar las aceras o parte de la calle para realizar ventas, prestar servicios o actividades personales, deberá pagar la tasa establecida según la actividad económica a realizar para la cual se establecerá un monto

por metros cuadrados a ocupar y los días que estarán establecidos en el lugar. En casos especiales se establecerá un monto base por tipo de evento o actividad a realizar.

- La dirección de administración tributaria por medio del supervisor (a) de impuesto verificara el área donde se está solicitando la ocupación de acera o calle y levantara un acta de inspección en donde dará a conocer si se puede o no otorgar el permiso y procede a pasar la solicitud a la analista tributaria para que proceda a emitir la orden de pago en base a la tabla de tasas por ocupación de calles y aceras.

- El o la analista tributaria emite la orden de pago en base a la tabla de tasas por ocupación de calles y aceras, remite al contribuyente a caja para que haga la cancelación de la tasa correspondiente.

- Con el pago de la tasa el director (a) de administración tributaria emite el permiso de utilización de calle o acera o terreno municipal, estableciendo el tiempo que se estará utilizando dicho espacio.

- El pago de la tasa por el permiso es independiente al pago del impuesto municipal por la actividad comercial.

5.3.4 Requisitos

- Carta de solicitud dirigida a la Dirección de Administración Tributaria, especificando el tipo de actividad, lugar a ubicarse y días.
- Fotocopia de cedula de identidad.
- En caso de ya ser contribuyente de la municipalidad, presentar solvencia municipal.
Pago de la tasa correspondiente.

CAPITULO VI-

DE LOS IMPUESTOS Y TASAS POR ACTIVIDADES ESPECIALES

6.1.2 Procedimiento

- Para la realización de cualquier espectáculo público, el interesado o interesada solicitará su permiso correspondiente en la Dirección de Administración Tributaria de la municipalidad, abonando la Tasa correspondiente por el Permiso para dicha actividad, comprometiéndose una vez terminada la

actividad a enterar el correspondiente impuesto sobre los ingresos que equivale al 5% del total de ingresos obtenidos por la entrada a la actividad.

- Se debe constatar previo a emitir el permiso por la realización de espectáculos o actividades en lugares públicos que el interesado haya abonado la tasa correspondiente a la ocupación de aceras, calles o terrenos municipales.
- Para los casos de realización de espectáculos el cual el periodo sea de menos de una semana se emitirá un **"Permiso para la Realización de Espectáculo"** en donde se especifique el tiempo a durar la actividad y el valor a pagar por el Permiso.
- En el caso de venta de bienes o prestación de servicios y que el periodo sea más de una semana se dará una "Constancia de Matricula" en la que se le detallará "Matricula Provisional" especificando el periodo de validez y el valor a pagar.

6.2 Solvencias Municipales

6.2.1 Aspecto Legal

Art. 55 PAM Se extenderá "Solvencia Municipal" a las personas naturales o jurídicas que estén al día en el pago de los impuestos, tasas, multas y demás contribuciones a que estén obligadas conforme al presente Plan de Arbitrios Municipal Vigente.

6.2.2 Política tributaria:

Las solvencias municipales serán emitidas por la dirección de administración tributaria las que tendrán vigencia y valor según el tipo tributo. Según los artículos 5,12 y 13 de la Ley 452 Ley de Solvencia Municipal específica el tiempo de validez de las solvencias:

Para las Solvencias del Impuesto de Bienes Inmuebles IBI, válida desde la fecha de emisión hasta el 31 de diciembre de cada año.

Para las Solvencias del Impuesto Municipal de Ingresos IMI, tendrá duración de un mes (1 mes) a partir de la fecha de emisión.

Para las Solvencias por la Matricula de Fierro, se emitirá solvencia válida desde la fecha de emisión hasta el 31 de diciembre de cada año.

Solo se emitirá solvencia siempre y cuando el contribuyente este al día con todos los tributos a los que está obligado con la municipalidad.

6.2.3 Procedimientos

El contribuyente interesado en adquirir una solvencia municipal se presenta a la oficina de la Dirección de Administración Tributaria presentando su cedula de identidad haciendo la solicitud de manera escrita o verbal.

En caso de representación deberá presentar el poder especial notariado para su otorgamiento.

El o la analista tributaria revisa el expediente tributario del contribuyente y procede a revisar de que este al día con todos los tributos a los que está obligado.

Si el contribuyente está al día con todos los tributos se procede a elaborar la solvencia municipal la que será autorizada por el o la directora de administración tributaria.

En el caso de que tuviese tributos pendientes se procede a hacerle el estado de cuenta para darle a conocer cuánto es el valor a pagar por los tributos a su cargo.

6.2.4 Tasas por la Emisión de Solvencias Municipales:

N°	TIPO DE DOCUMENTO	VALOR	DURACION
01	Solvencia de Transacción de Bienes Inmuebles IBI	C\$ 130.00	Plazo Máximo 72 hrs.
02	Solvencia Municipal de Impuesto Municipal sobre Ingresos IMI	C\$ 65.00	Plazo Máximo 72 hrs
03	Solvencia para Gestiones Registro de Fierro	C\$ 0.00	Inmediata
04	Solvencia Municipal General	C\$ 65.00	Plazo Máximo 72 hrs.

6.3 Otras Constancias

Las personas naturales o jurídicas que siendo o no contribuyente soliciten una constancia que compruebe la veracidad de su situación con las obligaciones con la municipalidad podrá solicitar las siguientes constancias:

6.3.1 Constancia De Contribuyente:

- El contribuyente que para gestiones legales o personales requiera de un documento que haga constar que es contribuyente de la municipalidad podrá solicitarlo presentándose en la oficina de administración tributaria con su cedula de identidad. Para la emisión de dicha constancia el contribuyente deberá estar solventes de todas sus obligaciones tributarias y pagar la tasa que será de C\$ 150.00 córdobas netos.

6.3.2 Constancia de No Contribuyente:

- El contribuyente que para gestiones legales o personales requiera de un documento que haga constar que no tiene obligaciones con la municipalidad debido a que NO es Contribuyente, podrá solicitarlo en la oficina de administración tributaria con su cedula de identidad.

- El o la analista encargado de atención a contribuyentes luego de haber verificado en el Registro Único de Contribuyentes y Sistema Tributario, que el solicitante no tiene obligaciones tributarias procederá a emitirle la Constancia de No Contribuyente. El cual tendrá un valor de C\$ 150.00 córdobas netos.

6.3.3 Constancia de Cierre de Negocio.

El contribuyente que habiendo cancelado su actividad comercial previa al pago del impuesto municipal de ingresos deberá pagar la Constancia de Cierre de Negocio con la que hará formal la clausura de su actividad económica. Esta tendrá un costo de C\$ 150.00 córdobas netos.

La constancia será válida a partir del último mes pagado por el contribuyente en concepto de IMI.

Todas estas constancias deberán ser autorizadas por el o la directora de administración tributaria, quien deberá cotejar que la información proporcionada en dichas constancias sean las reales para evitar inconvenientes a futuro.

6.4 Formatos

Para llevar a cabo el cobro de tributos municipales se requerirá el uso de formatos los cuales facilitan el cálculo y llenado de la información. Los formatos a utilizarse y el costo de estos serán los siguientes:

N°	TIPO DE DOCUMENTO	COSTO
01	Formato para la liquidación de Bienes Inmuebles IBI	C\$ 20.00
02	Formatos para la declaración de ingresos IMI	C\$ 20.00
03	Formatos de Cartas de Ventas Y Guías Únicas de Ganado	C\$ 20.00
04	Formatos para la declaración de Retenedores 1%	C\$ 20.00
05	Otros formularios	C\$ 20.00

CAPITULO VIII - ARRENDAMIENTO DE BIENES INMUEBLES MUNICIPALES

8.1 Arrendamiento De Ejidos

8.1.1 Aspecto legal:

Art. 53 Plan de Arbitrios Municipal. Toda persona que pretenda ocupar terrenos ejidales deberá suscribir contrato de arrendamiento con la Alcaldía respectiva abonando el canon que ésta determine en base a la extensión y calidad de los terrenos, así como de su mayor o menor proximidad del casco urbano. El plazo del arrendamiento de terrenos ejidales como el de cualquier otro terreno perteneciente a los municipios, no podrá ser superior a un año.

Los bienes inmuebles municipales que pueden ser objetos de arriendo son los siguientes:

Tramos para negocios en el mercado municipal.

Servicios higiénicos en el mercado municipal.

Cancha Multiusos.

Barrera o redondel municipal.

Barreras municipales en comarcas.

Servicios higiénicos en el parque municipal.

Otros terrenos y espacios municipales.

8.2 Arrendamiento De Barrera O Redondel Municipal

La barrera o redondel municipal, solo se arrendará para eventos municipales, departamentales y nacionales, que tengan relación con montas de toros, espectáculos públicos, ferias cuales quiera que sea su naturaleza, Juegos mecánicos, hípicas, presentaciones de grupos municipales o artísticos a personas naturales o jurídicas privadas y otros eventos afines.

8.2.1 Procedimientos para el arriendo

Toda persona natural o jurídica que pretenda realizar eventos de cualquier índole o espectáculos en la barrera redondel municipal "JULIO CESAR ROBLETO HURTADO", deberá presentar lo siguiente:

a) Carta de Solicitud dirigida a la máxima autoridad administrativa, en la carta deberá incluir la siguiente información:

- Mencionar de forma manifiesta el compromiso de cuidado y resguardo de la planta física interna y externa del edificio.

- Nombre del evento o espectáculo.

- Fecha o periodo, en que se pretenda realizar el evento o espectáculo.

- Actas de entrega y devolución del lugar.

b) Fotocopia de cedula de identidad del solicitante (persona natural) y en caso de persona jurídica adjuntar, además; documentación que lo acredite como representante, de la organización, asociación o institución.

c) Solvencia Municipal vigente de esta alcaldía o de la alcaldía de su municipio de procedencia.

d) Una vez autorizado el permiso para el evento, el solicitante o representante, deberá firmar un compromiso de responder por los daños y perjuicios que se ocasionen por mal manejo de las instalaciones y descuidos del personal asignado para atender el evento.

e) El pago de la tasa correspondiente por el permiso.

TITULO III -**DE LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y DISPOSICIONES FINALES****CAPITULO I: RECURSOS ADMINISTRATIVOS****1.1 Aspecto Legal**

Está fundamentado en la Ley No. 40 con sus reformas y adiciones incorporadas. -

Artículo 45.- Los pobladores que se consideren agraviados por actos y disposiciones del Alcalde podrán impugnarlos mediante la interposición del recurso de revisión ante el o la alcaldesa municipal, y de apelación ante el Concejo Municipal. También podrán impugnar las decisiones del Concejo Municipal mediante la interposición del recurso de revisión. En ambos casos, la decisión del Concejo agota la vía administrativa.

1.2 Recursos de Objeción

La acción o interposición del recurso de objeción debe ser en tiempo y forma, mediante escrito fundamentado, lo que implica que el contribuyente debe explicar o demostrar de forma clara, concisa y precisa, en qué se vulneró el principio de legalidad o el debido proceso.

1.3 Recursos de Revisión

El Recurso de Revisión procede contra toda resolución, disposición o reparo que emita el departamento de Administración Tributaria, cuando de ella emane la afectación de las garantías constitucionales de los solicitantes y contribuyentes del municipio.

1.3.1 Procedimiento:

La Persona que se sienta agraviada con la resolución, disposición o reparo administrativo de la dirección de administración tributaria, dentro del plazo de cinco días después de notificada la resolución adversa, podrá interponer el recurso de revisión ante la o el Responsable del Dirección de Administración Tributaria, quien mediante Auto Administrativo admitirá El Recurso y remitirá el expediente al Alcalde o Alcaldesa Municipal para la toma de decisión al respecto. También notificará dicho auto a la parte quejosa para que conozca que el expediente ha sido remitido a la autoridad superior y haga uso del derecho que le corresponda.

El Alcalde o Alcaldesa, cuando recibiere expediente recurrido, por medio de asesoría legal, dará trámite a dicho recurso, para lo cual mandará a la Responsable de la Dirección de Administración Tributaria que remita a su despacho el expediente objeto del recurso para su examen, de ser necesario podrá otorgar excepcionalmente mediante auto administrativo tres días a la parte quejosa para que pueda aportar las pruebas que considere a bien para la mejor toma de decisión por la máxima autoridad administrativa. Además, La Máxima Autoridad Administrativa, podrá también hacer otras averiguaciones pertinentes al caso, para mejorar la toma de decisión, la cual hará dentro del plazo de treinta días después de haber culminado la etapa probatoria. Cuando El Expediente Tributario de su análisis se determina que está apegado a derecho, no habrá necesidad de abrir a pruebas y se dictará la resolución correspondiente en el plazo establecido anteriormente.

La resolución que resuelve el Recurso de Revisión será notificada dentro de las cuarenta y ocho horas después de dictada, a la parte recurrente y se le expresará que tiene el plazo de cinco días hábiles más el término de la distancia, para interponer el Recurso de Apelación ante el Concejo Municipal.

1.4 Recursos de Revisión

Cuando La Resolución que resuelve El Recurso de Revisión no fuere favorable al contribuyente, éste podrá hacer uso del Recurso de Apelación, en el plazo de cinco días a partir de la notificación más el término de la distancia, ante el Alcalde o Alcaldesa Municipal. Quien dictará auto admitiendo El Recurso y remitirá el expediente correspondiente, debidamente foliado a la Secretaría del Concejo Municipal, para que ésta lo presente el Pleno del Concejo. La Resolución administrativa que resuelve El Recurso de Apelación agota La Vía Administrativa.

1.4.1 Procedimiento:

Recibido El Expediente Administrativo por Secretaría del Concejo Municipal, ésta solicitará al Alcalde Municipal la correspondiente convocatoria del Concejo Municipal, cuando el caso lo requiera con urgencia a Cesión Extraordinaria para presentar el Expediente recurrido, y duplicará el Escrito del Recurso de Apelación dándole una copia a cada uno de los concejales para conocimiento de la solicitud del recurrente. Además, deberá notificar tanto al Responsable de Administración como al recurrente, que deberán estar el día y la hora señalados para la sesión, por si el Concejo Municipal manda a llamar a cualquiera de las partes, para escuchar de viva voz sus argumentos. Escuchados o no los argumentos, El Concejo Municipal con el voto favorable de la mitad más uno, resolverá lo que considere a bien.

La Resolución que dicte El Concejo Municipal, será certificada por La Secretaria del Concejo Municipal y notificada a las partes dentro de las cuarenta y ocho horas después de dictada la resolución. A quienes se le advertirá sobre su derecho de recurrir de revisión para ante el mismo Concejo Municipal o de hacer valer su derecho por la vía administrativa ante la sala de lo contencioso administrativo de la Corte Suprema de Justicia, dentro del plazo establecido por la Ley o de hacer uso del Recurso de Amparo.

FROYLAN BARRERA GONZALEZ

ALCALDE MUNICIPAL

JOSEFANA SEVILLA SERRANO

SRIA. DEL CONCEJO MUNICIPAL

V. Conclusiones y propuestas de actuación

El Manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria, debe ser un instrumento de comunicación efectivo entre la Administración Tributaria y los contribuyentes. Debe ser de fácil entendimiento, tanto para servidores públicos como para los contribuyentes, que son nuestros pasivos, para la recaudación de los ingresos, que es lo requiere la municipalidad para poder llevar a cabo obras en el municipio.

Se concluye que el marco legal y normativo con el que se fundamenta el manual de procedimientos y funciones de la DAT, permite a esta dirección realizar sus funciones con la seguridad de que cada procedimiento tiene su base legal que lo respalda. Y de esa manera contribuir al fortalecimiento y desarrollo de la municipalidad, brindando confianza a los contribuyentes que realizan el pago de sus tributos y de esa manera son invertidos en obras de progreso en el municipio. Por tanto, una propuesta es que la dirección de administración tributaria, mantenga una comunicación directa con el área de asesoría legal para que en conjunto se realice el estudio de las nuevas reformas a las leyes y decretos que rigen el cobro de tributos municipales y de esa forma garantizar que estas reformas se adicionen de manera simultánea al manual de procedimientos y funciones.

En el análisis del manual de procedimientos y funciones de la dirección de administración tributaria, mediante los instrumentos utilizados, se concluye que el documento en sí, cumple con los estándares establecidos, además de ser un documento completo, tanto en información como en estructura, cumple con los objetivos propuestos desde el momento en que entró en vigencia, en información porque engloba todos los tributos municipales que se encuentran establecidos en el Plan de Arbitrios Municipal Vigente, aunque no sea directamente la administración tributaria que presta dicho servicio; en estructura, porque a pesar de que no cuenta con algunos elementos de gran importancia, la forma en que está distribuida la información es clara, precisa y detallada que permite ser una guía de gran utilidad para la gestión de cobro. Es por ello que no basta solo con actualizar el documento y los procedimientos, sino que se debe capacitar de manera constante a los servidores públicos que lo utilizan para que puedan interpretar

y llevar a cabo cada uno de los procedimientos establecidos en el documento, si esta acción no se realiza sería en vano el costo de elaboración y actualización.

Por lo tanto, se puede concluir que un Manual de Procedimientos y Funciones debidamente actualizado ayuda a la Administración Tributaria a mejorar la eficiencia y eficacia de su gestión. Con la actualización se logra la estandarización de los procesos, la eliminación de duplicidades y la mejora de la coordinación entre las diferentes áreas de la municipalidad. La propuesta del Manual de Procedimientos y Funciones de la Alcaldía de Santo Tomás Chontales está debidamente ajustada a la realidad en la que se encuentra la dirección de administración tributaria, cuenta con los elementos claves para la orientación del contenido, su organigrama completo con sus servidores públicos existente, y de igual forma las funciones que deben realizar cada uno de ellos, los procedimientos organizados de acuerdo al tipo de tributo, base legal, área de aplicación, responsables y requisitos según el caso, así como las tarifas actualizadas al periodo en el que se encuentra. Como recomendación a la máxima autoridad y directores de área mantener la constante supervisión y monitoreo tanto a los procedimientos que se realizan tanto en la DAT, como lo contemplado en el manual de procedimientos y funciones de manera que al momento de la visita por parte de los entes encargados no se presenten inconvenientes por incumplimiento a lo establecido.

VI. Referencias bibliográficas

- Arambulo, C. C., & Davila Medina, F. (julio de 2018). Manual de procesos y procedimientos de gestion de talento humano de INACH S.A construcciones. Guayaquil, Ecuador: Guayaquil: ULVR, 2018. Retrieved 18 de enero de 2025, from <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2294>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigacion*. Retrieved 18 de abril de 2024, from https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf
- Asamblea General de la Republica de Nicaragua. (16 de Diciembre de 2004). Ley de Carrera administrativa municipal. Retrieved 23 de Mayo de 2024, from [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/1DB9BBEF3892C99C062570A100583CE?Open](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/1DB9BBEF3892C99C062570A100583CE?Open)
- Asamblea General de la Republica de Nicaragua. (18 de Junio de 2009). Ley Organica de la contraloria general de la republica de y del sistema de control de la administracion publica y discalizacion de los bienes y recursos del estado. Managua. Retrieved 23 de Mayo de 2024, from [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/%28\\$All%29/5F242CF8FE6DA9820625764F00602768?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/%28$All%29/5F242CF8FE6DA9820625764F00602768?OpenDocument)
- Asamblea General de la Republica de Nicaragua. (07 de Agosto de 2002). Ley 438, Ley de probidad de los servidores publicos. Managua. Retrieved 23 de Mayo de 2024, from <http://digesto.asamblea.gob.ni/consultas/normas/shownorms.php?idnorm=NzlyNg==>
- Asamblea General de la Republica de Nicaragua. (04 de abril de 2015). Ley 376, Ley de regimen presupuestario municipal. managua. Retrieved 23 de mayo de 2024, from <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/d0c69e2c91d9955906256a400077164a/07063f0a644958bc062570a10058114a?OpenDocument>
- Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua. (28 de Diciembre de 1984). *Decreto 1537 cementerios*. Retrieved miercoles 11 de abril de 2024, from [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/454E763FC5F6DC43062570A10057C701?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/454E763FC5F6DC43062570A10057C701?OpenDocument)
- Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua. (31 de Julio de 1988). *Plan de Arbitrio Municipal*. Managua, Nicaragua: Gaceta 144. Retrieved martes 18 de junio de 2024, from <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf>
- Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (31 de Enero de 1995). Decreto 3-95. *Impuestos sobre Bienes Inmuebles*. Managua, Managua: Gaceta Diario Oficial N° 21. Retrieved sabado 06 de abril de 2024.
- Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua. (24 de Enero de 2003). Ley 431. *Ley para el regimen de la circulacion vehicular e infracciones de transito*, 49. Managua, Managua: Gaceta diario oficial n° 15. Retrieved viernes 12 de abril de 2024, from <https://www.policia.gob.ni/>

- Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua. (15 de Enero de 2003). Ley 452. *Ley de Solvencia Municipal*. Managua, Nicaragua: Gaceta oficial n°. Retrieved miercoles 11 de abril de 2024, from <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Diariodebate.nsf>
- Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua. (17 de Enero de 2005). Ley 509. *Ley de catastro nacional*. Gaceta diario oficial n° 11. Retrieved viernes 12 de abril de 2024, from [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/E903224025BB7233062570A500530FB7](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/E903224025BB7233062570A500530FB7)
- Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua. (13 de Junio de 2012). Ley 40. *Ley de Municipios*. Managua, Nicaragua: Gaceta diario oficial n° 6. Retrieved miercoles 11 de abril de 2024, from <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf>
- Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua. (06 de Febrero de 2015). Normas tecnicas de control interno. Managua, Nicaragua. Retrieved miercoles 11 de abril de 2024, from <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf>
- Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua. (2020). Ley 1054. *Ley de Rotulos*. Retrieved viernes 12 de abril de 2024, from <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/3133c0d121ea3897062568a1005e0f89/e4a2f2867943a15a06258641007d6e89?OpenDocument>
- Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua. (28 de Septiembre de 2022). Constitucion Politica de la Republica de Nicaragua. Managua. Retrieved miercoles 11 de abril de 2024, from <https://www.asamblea.gob.ni/assets/constitucion.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la investigacion, administracion, economia, humanidades y ciencias sociales*. Worldcolor.
- Castro, J. N. (1994). *Investigación integral de mercados: un enfoque operativo*. McGraw-Hill.
- Cedeño Zambrana, D. V. (11 de Diciembre de 2016). Propuesta del Manual de Procesos y Procedimientos para el Departamento de catastro y Rentas del Gobierno Autonomo Descentralizado. Calceta, Ecuador. Retrieved 27 de Octubre de 2023, from <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/472/1/TAP74.pdf>
- Cerda, H. (1998). *Investigacion educativa e innovacion*. Magisterio.
- Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la organización y técnica comercial*. (1. McGraw-Hill, Ed.) Brasil. Retrieved 18 de abril de 2024, from https://books.google.com.ni/books/about/Iniciaci%C3%B3n_a_la_organizaci%C3%B3n_y_t%C3%A9cnica.html?hl=es&id=2PSRAAAACAAJ&redir_esc=
- Chontales, A. M. (16 de diciembre de 2022). Manual de Organizacion Y Funciones. Santo Tomás, Chontales, Nicaragua. Retrieved 11 de diciembre de 2024.
- Continolo, G. (1983). *Como preparar manuales administrativos*. Mexico.
- Contraloria General de la Republica de Nicaragua. (2004). Managua, Nicaragua. Retrieved lunes de mayo de 2024, from <https://www.cgr.gob.ni/>

- Davila, A. &. (julio de 2018). Observatorio de la economia latinoamericana. Retrieved 23 de mayo de 2024, from <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-talento-humano.html>
- Diamond, S. Z. (1983). *Como preparar manuales administrativos*. Nueva editorial latinoamericana.
- Diaz, A. (17 de Julio de 2008). *Mejoramiento de la unidad administrativa*.
<https://tecnologoenadmonempresarial.blogspot.com/2008/07/manual-de-funciones.html>
- Duhalt, M. F. (1977). *Manual de procedimientos en oficinas publicas*.
- F., D. K. (1977). *Manual de procedimientos en oficinas publicas*. Mexico.
- Ferrell, O. H. (2010). Introduccion a los negocios en un mundo cambiante. 7ma, 587. Ciudad de Mexico,, Mexico: Mc Graw Hill Interamericana. Retrieved 17 de diciembre de 2024, from arcialpons.es/libros/introduccion-a-los-negocios-en-un-mundo-cambiante/9786071502759/#:~:text=Libro:%20Introducci%C3%B3n%20a%20los%20negocios,-%20-%20Marcial%20Pons%20Librero
- Fracica, G. (1988). Modelo de simulacion de muestreo.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2009). Organizacion de Empresas. *tercera edicion*, 501. (M. HILL, Ed.) Mexico. Retrieved 18 de abril de 2024, from <https://www.etp.com.py/libro/organizaci%C3%B3n-de-empresas-68747.html>
- Gomez Ceja, G. (1994). *Planeacion y organizacion de empresas*. Mexico. Retrieved 18 de abril de 2024, from <https://desarrollodepersonalpublico.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/09/planeacion-y-org-de-emp-cap-6-9.pdf>
- Gomez Cejas, G. (1997). *Sistemas administrativos: análisis y diseño*. (McGraw-Hill, Ed.) Retrieved 18 de abril de 2024.
- Gomez, R. F. (1995).
- Guerra, J. (diciembre de 2013). Manuales de administracion. Mexico, Mexico. Retrieved 18 de enero de 2025, from http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales_7.html
- Huancani, W. R. (Diciembre de 2018). La importancia del manual de funciones y procedimientos e n la estructura de las empresas. La Paz, Bolivia. Retrieved 24 de Octubre de 2024, from repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24281/PT-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- K, M. F. (1977). *Manual de procedimientos en oficinas publicas*.
- Krauss, M. F. (1977). Manuales de procedimientos en oficianas Publicas. Mexico.
- Lazzaro, V. (1995). *Sistemas y Procedimientos*. Mexico: Ed. Diana S.A. Retrieved 20 de Junio de 2024, from <https://harteaga.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/09/sistemas-y-procedimientos.pdf>

- Leos, G. Q. (1987). *Organizacion y metodos en la administracion publica. segunda edicion*, 304. Mexico, Mexico: Triallas. Retrieved 18 de enero de 2025, from https://books.google.com.ni/books/about/Organizaci%C3%B3n_y_m%C3%A9todos_en_la_administr.html?hl=es&id=ahIPAAAAYAAJ&redir_esc=y
- Maria Asanza, M. M. (noviembre de 2016). *Manual de procedimiento de la empresa*. Retrieved 23 de mayo de 2024, from <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Melinkoff, R. (1990). *Los procesos administrativos*. https://books.google.co.ve/books/about/Los_procesos_administrativos.html?id=8_GZcQAACAAJ
- Mojica, M. (2021). *Análisis del manual de normas y procedimientos de la unidad de tesorería de la AT de Nicaragua para su fortalecimiento, propuestas de mejoras basado en el cumplimiento de las NTCl. 149*. Managua, Nicaragua. Retrieved 27 de Octubre de 2023.
- Molina, M. I., Miranda Torres, M. M., Ortiz Zambrano, R. M., & Espin Martínez, J. A. (08 de Noviembre de 2016). *Manual de procedimiento en la empresa. Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Retrieved 19 de Enero de 2025, from <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Municipal, A. (28 de Noviembre de 2018). *Manual de Procedimientos de administración tributaria*. Santo Tomas, Chontales, Nicaragua.
- Nicaragua, A. G. (24 de Octubre de 2011). *Normativa de registro de establecimientos, identificación y movilización de ganado bovino*. Managua, Nicaragua. Retrieved 06 de Abril de 2025, from [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/07EB8E994823E9230625794400502E95?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/07EB8E994823E9230625794400502E95?OpenDocument)
- Nicaragua, A. N. (10 de Marzo de 1921). *Ley reglamentaria del sistema de herrar ganado vacuno y caballar, llamado Racional de Numeración progresiva*. Managua, Nicaragua: Gaceta. Retrieved 06 de Abril de 2025, from [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/5D28600954D361ED062573A00059A426](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/5D28600954D361ED062573A00059A426)
- Nirian, P. O. (2020). <https://economipedia.com/definiciones/organigrama.html>
- Olivas, K. L. (Enero de 2020). *Propuesta de manual de procedimientos para el área de recursos humanos de la empresa Industriales S.A para el primer semestre 2020*. Managua, Nicaragua.
- Olvera, D. (15 de Marzo de 2021). *Que es y como hacer un manual de procedimientos*. Mexico. <https://coparmexjal.org.mx/entorno-empresarial/que-es-y-como-hacer-un-manual-de-procedimientos/>
- Olvero, D. (s.f.). *Revista entorno empresarial*. Retrieved 25 de abril de 2024, from Manual:<https://concepto.de/manual/#ixzz8I3Df0Qde>
- Pichardo, F. M. (1983). *Economía de empresas industriales*. 734. Editorial pueblo y educación. Retrieved 18 de enero de 2025, from https://books.google.com.ni/books/about/Econom%C3%ADa_de_empresas_industriales.html?id=rTIBGwAACAAJ&redir_esc=y

Prieto. (1997).

Prieto, J. M. (1997). Los procedimientos de trabajo en el punto de mira didáctico.

Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la Investigación 5ta edición*. Mexico: McGraw Hill.

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*.

Sanchez, M. A. (2013). *Diseño del manual de políticas y procedimientos administrativos y su incidencia en la eficiencia y eficacia de procesos para el área de secretaría del colegio técnico Provincia del Azuay de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil. Retrieved viernes 12 de abril de 2024, from <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5723>

Santa Paella Stracuzzi, F. M. (2008). Metodología de la investigación cuantitativa. *Segunda edición*, 253. Caracas, Venezuela: FEDUPEL. Retrieved 2025.

Shirley Paola Ortiz Yanez, & Santos Rivas, X. R. (2017). Diseño de un manual de procedimientos de los departamentos administrativos y de talento humano de la compañía Chartur S.A. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Retrieved 24 de Octubre de 2024, from <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1914/1/T-ULVR-1720.pdf>

Tamayo, M. T. (2004). Diccionario de la investigación científica. *Segunda edición*, 174. Mexico, Mexico: Limusa. Retrieved 05 de Abril de 2025, from <https://books.google.co.ve/books?id=jcGySsqyv4wC&printsec=frontcover#v=onep>

Tamayo, T. y. (2006). Diccionario de la investigación científica.

Uribe, P. M. (2002).

Valencia, J. R. (2002). Como elaborar y usar los manuales administrativos. *Cuarta edición*. Mexico: Latinoamericana Cengage Learning. Retrieved 23 de Noviembre de 2023, from <https://pdfcoffee.com/como-elaborar-y-usar-los-manuales-administrativos-4ed-1-3-pdf-free.html>

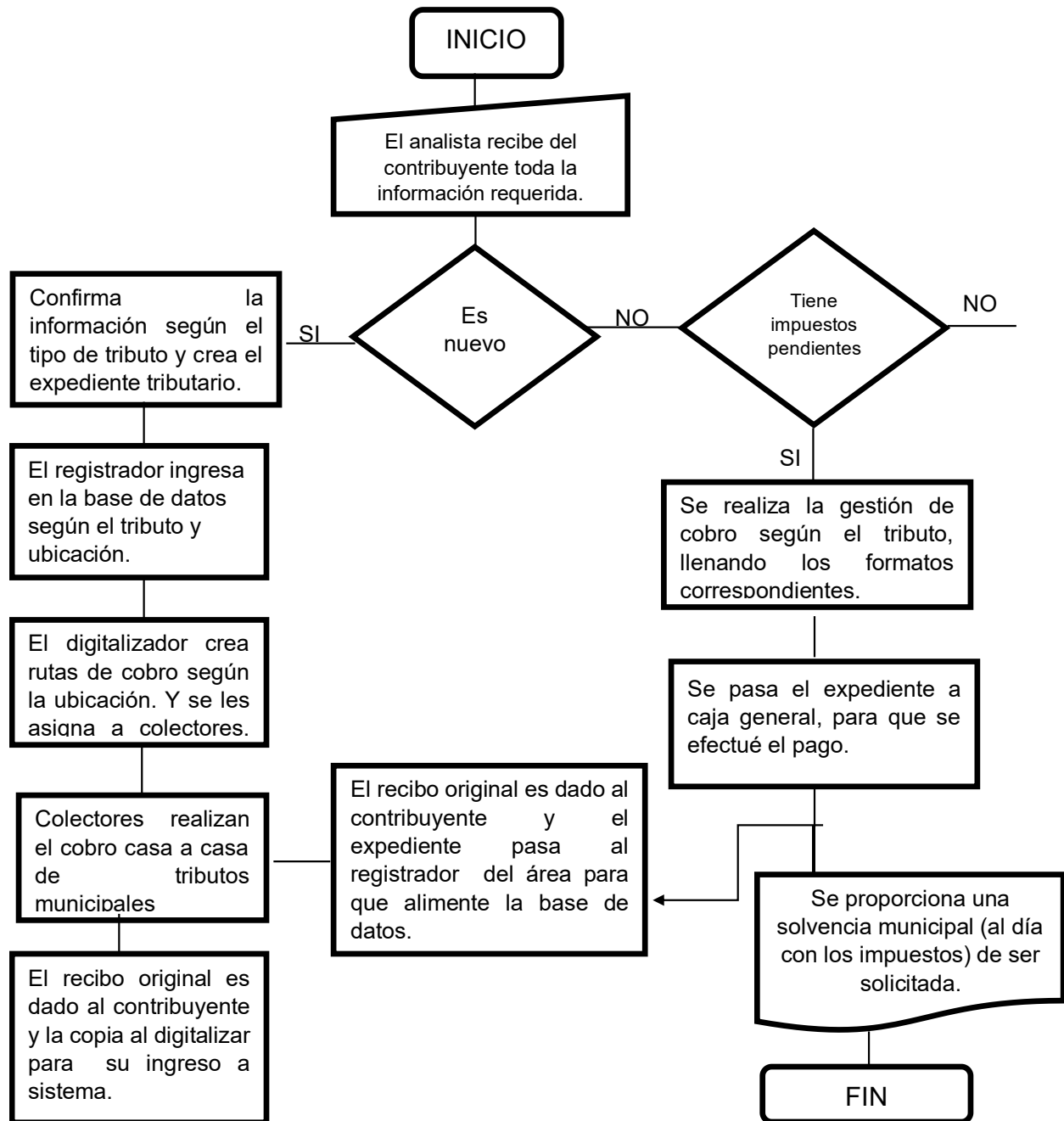
Vergara, M. E. (Septiembre de 2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad.*, 9(3). Retrieved 25 de Enero de 2025, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038#:~:text=%C2%A7%20Contribuyen%20a%20la%20unificaci%C3%B3n,al%20personal%20de%20nuevo%20ingreso.&text=A%20saber%20existen%20dos%20tipos,Procedimiento%20Administrativos%20y%20el%2

VII. ANEXOS

Anexo 1

Figura 10

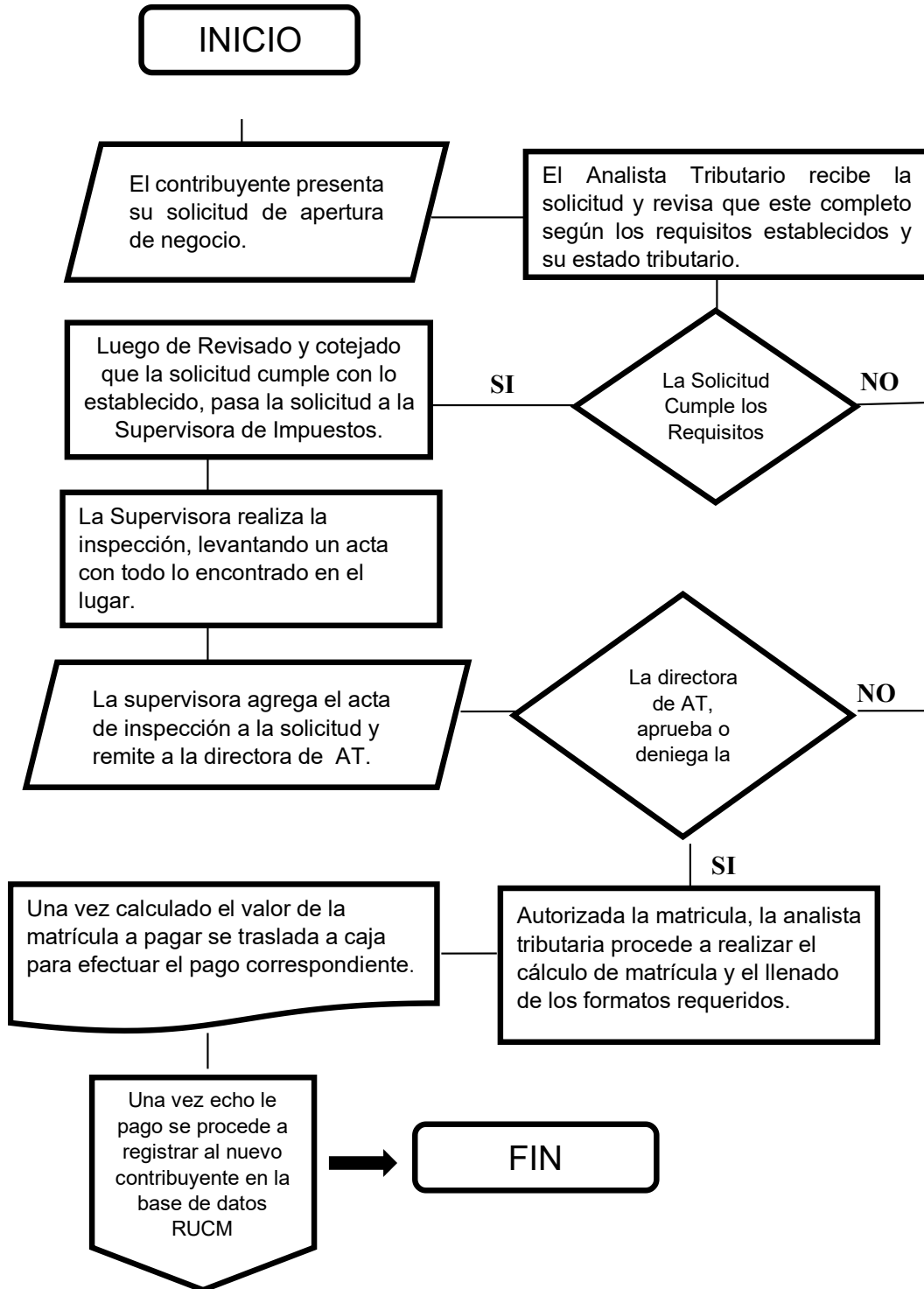
Procedimiento de atención a contribuyentes



Anexo 2

Figura 11

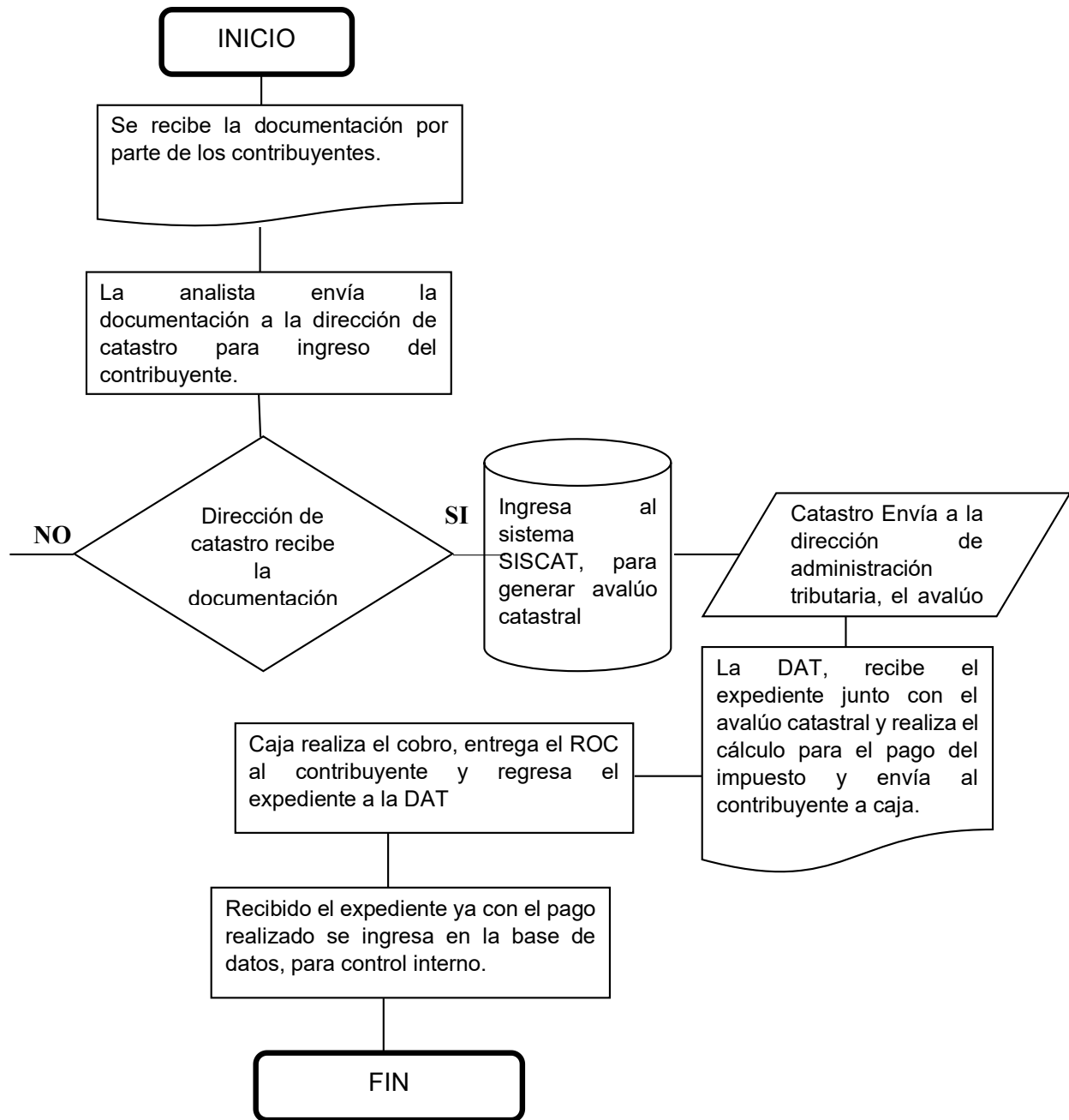
Procedimiento para apertura de matrícula de negocio



Anexo 3

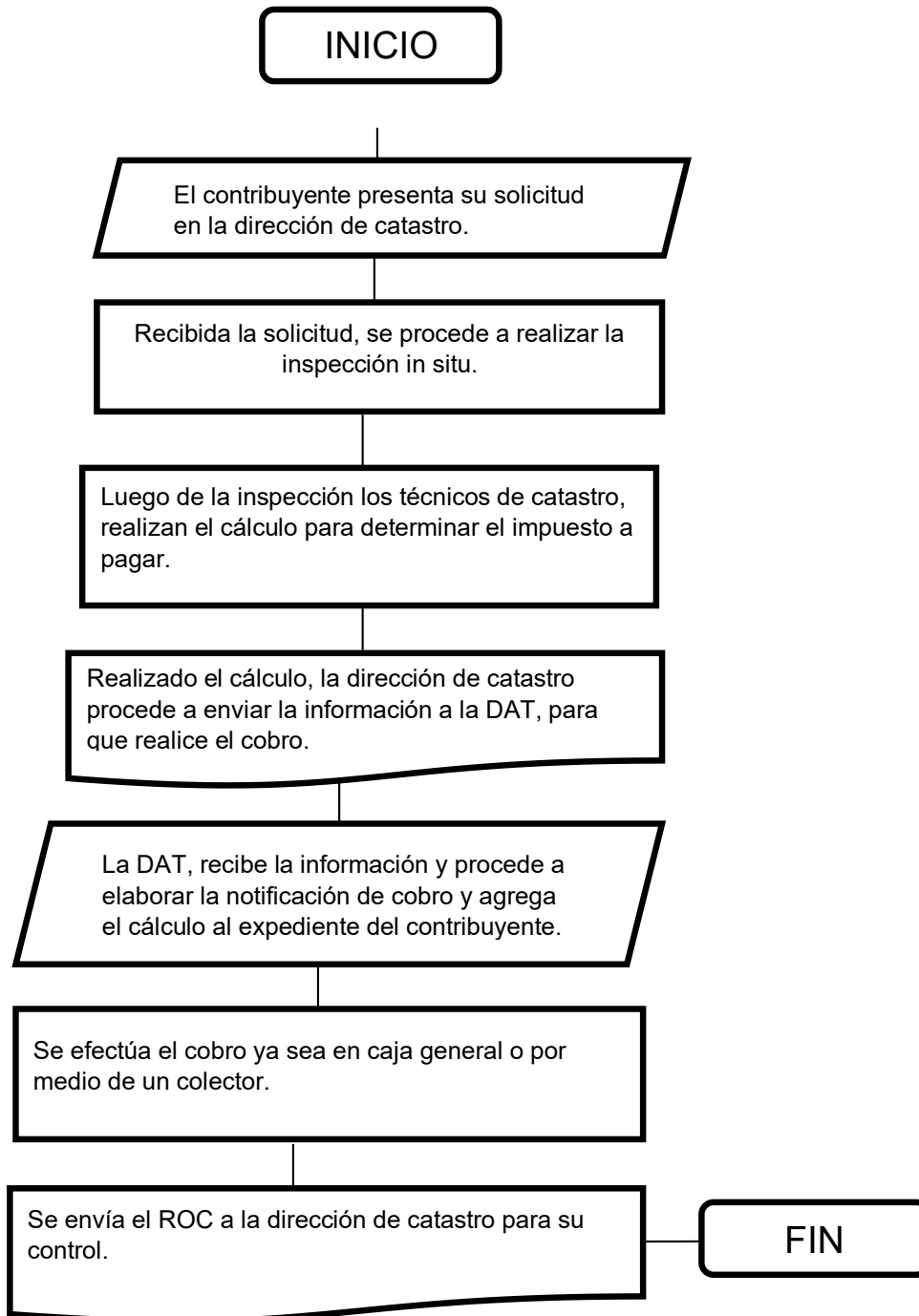
Figura 12

Ingreso de contribuyentes de IBI



Anexo 4

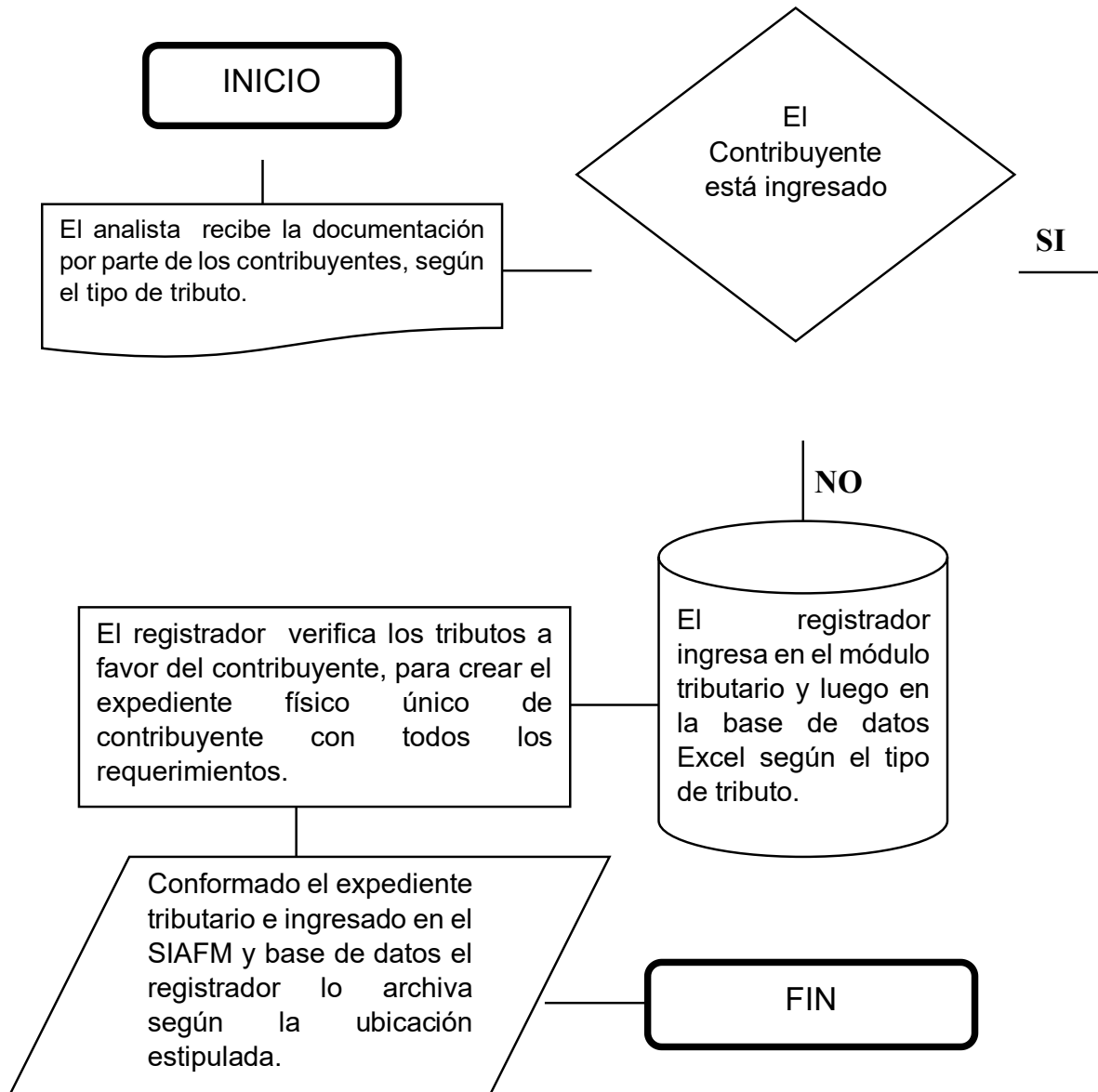
Figura 13

Procedimiento de cobro de permiso de construcción

Anexo 5

Figura 14

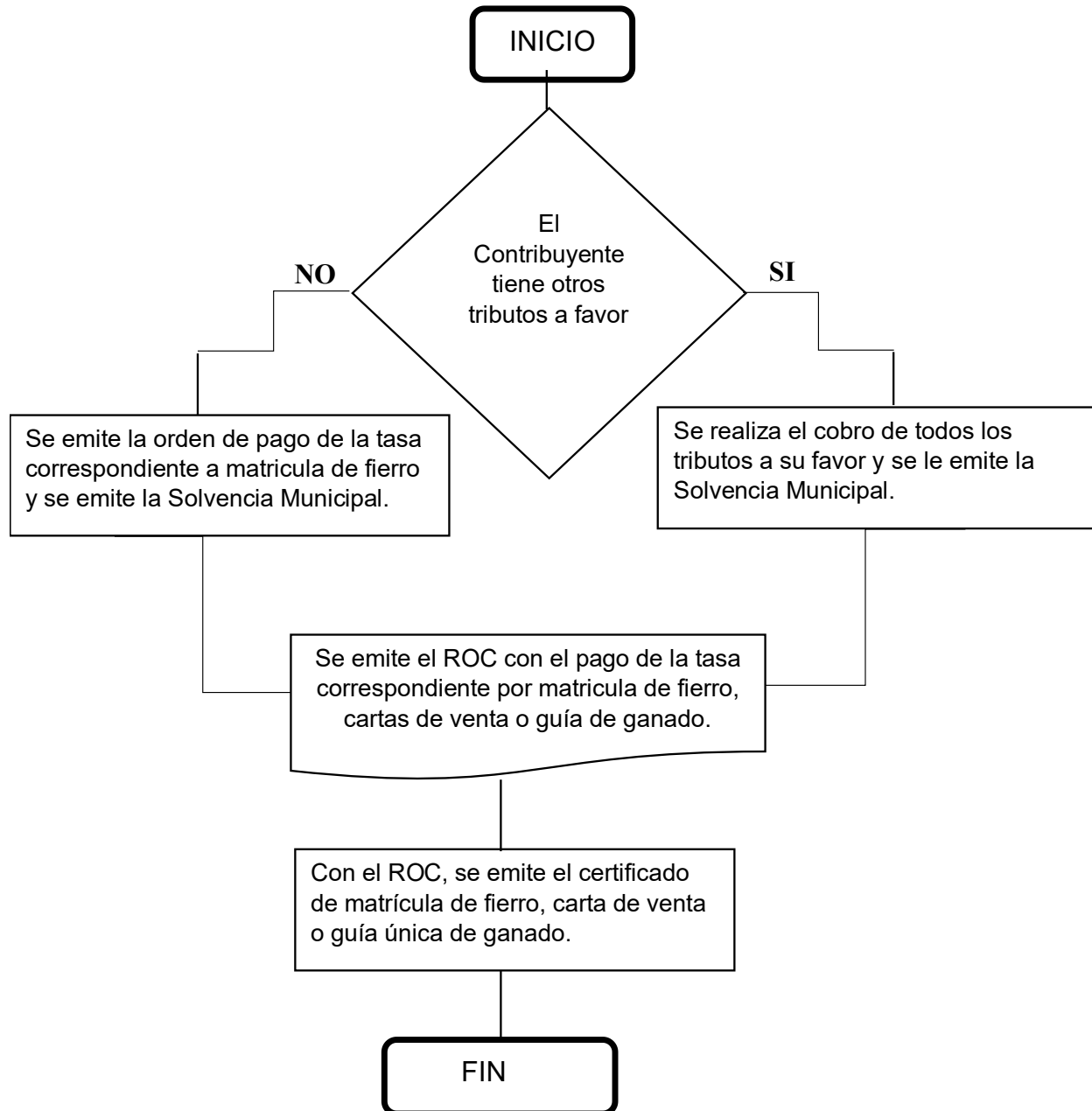
Procedimientos de registro de contribuyentes



Anexo 6

Figura 15

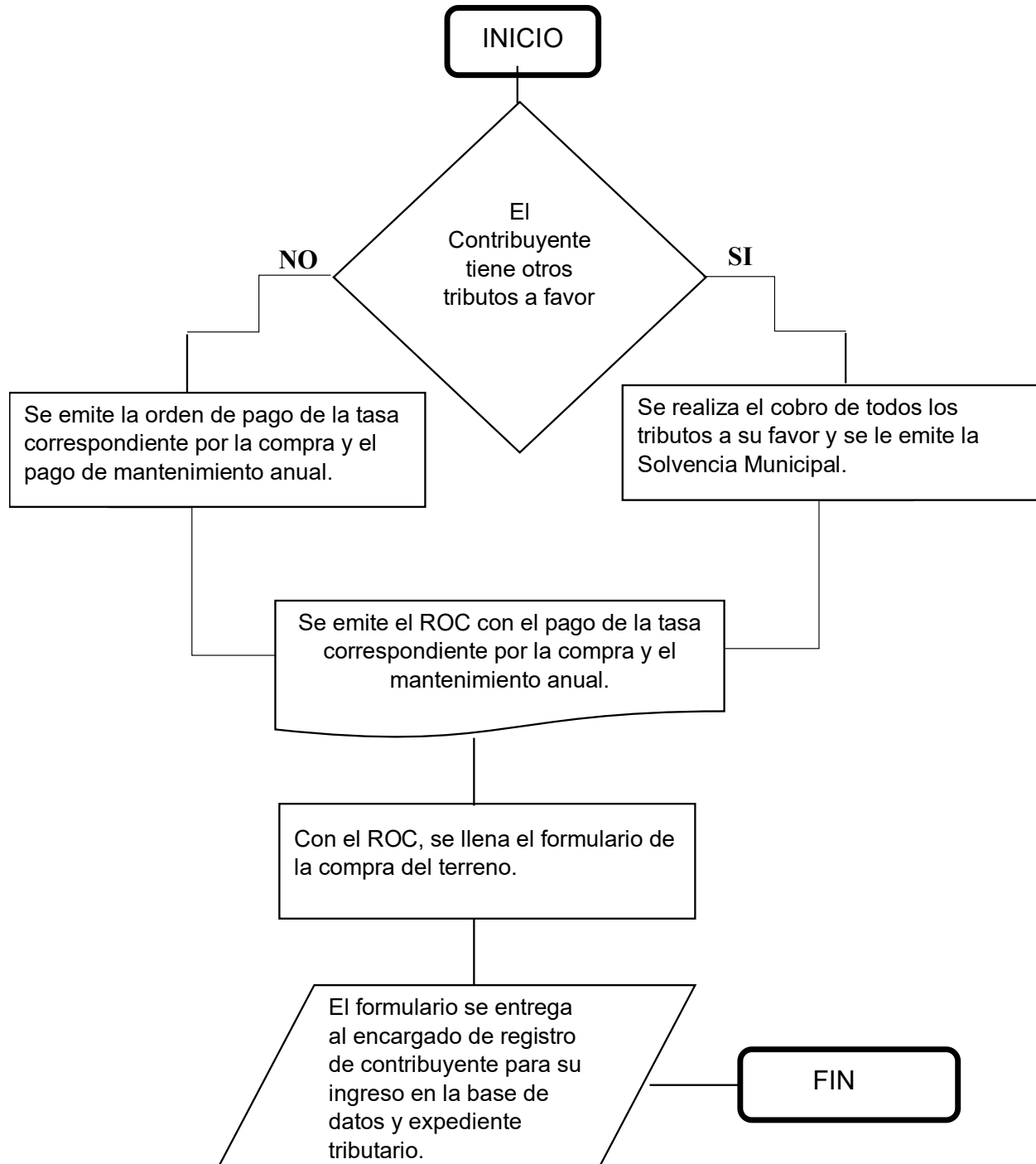
Procedimiento de matrícula de fierro



Anexo 7

Figura 16

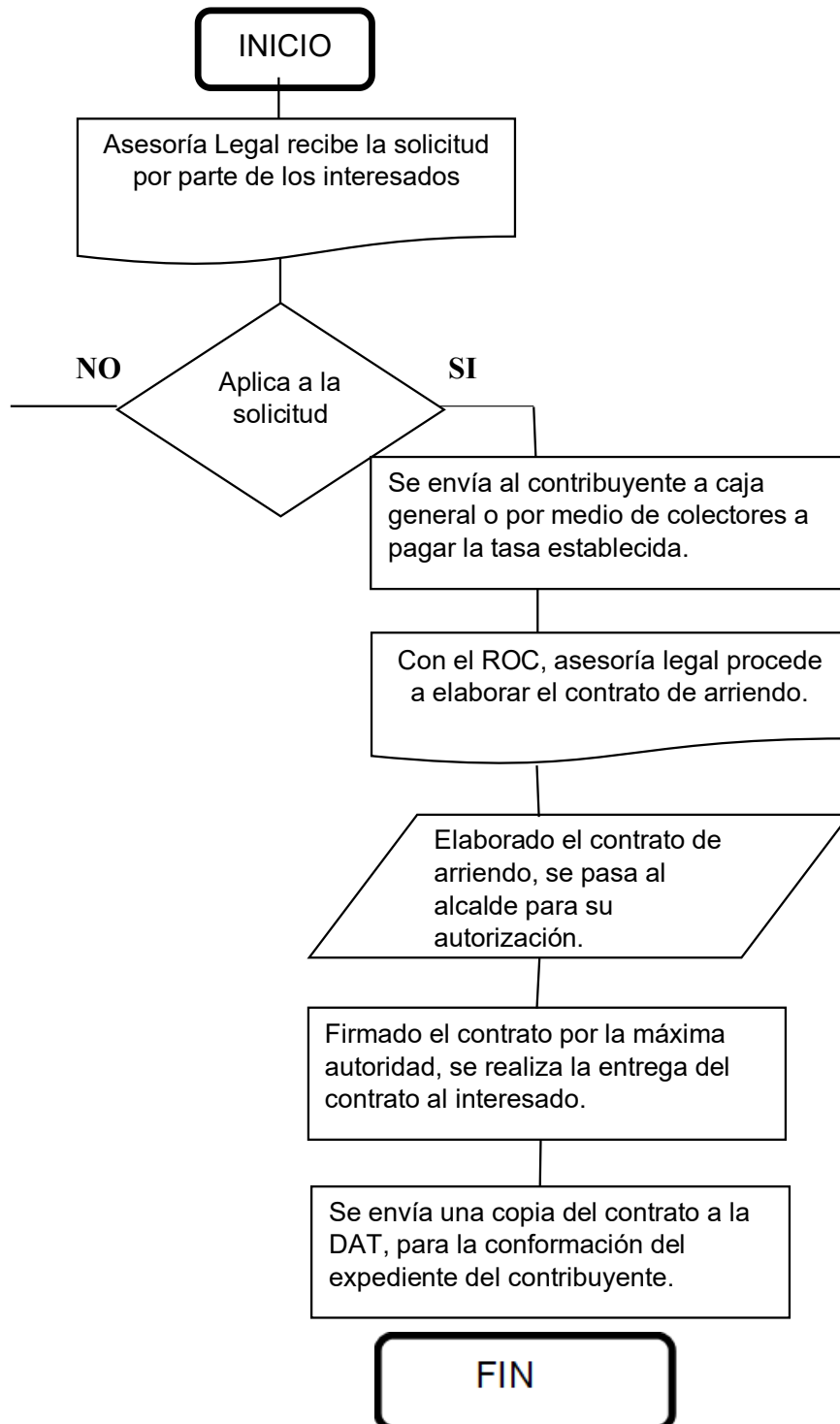
Procedimiento de compra y mantenimiento de cementerio



Anexo 8

Figura 17

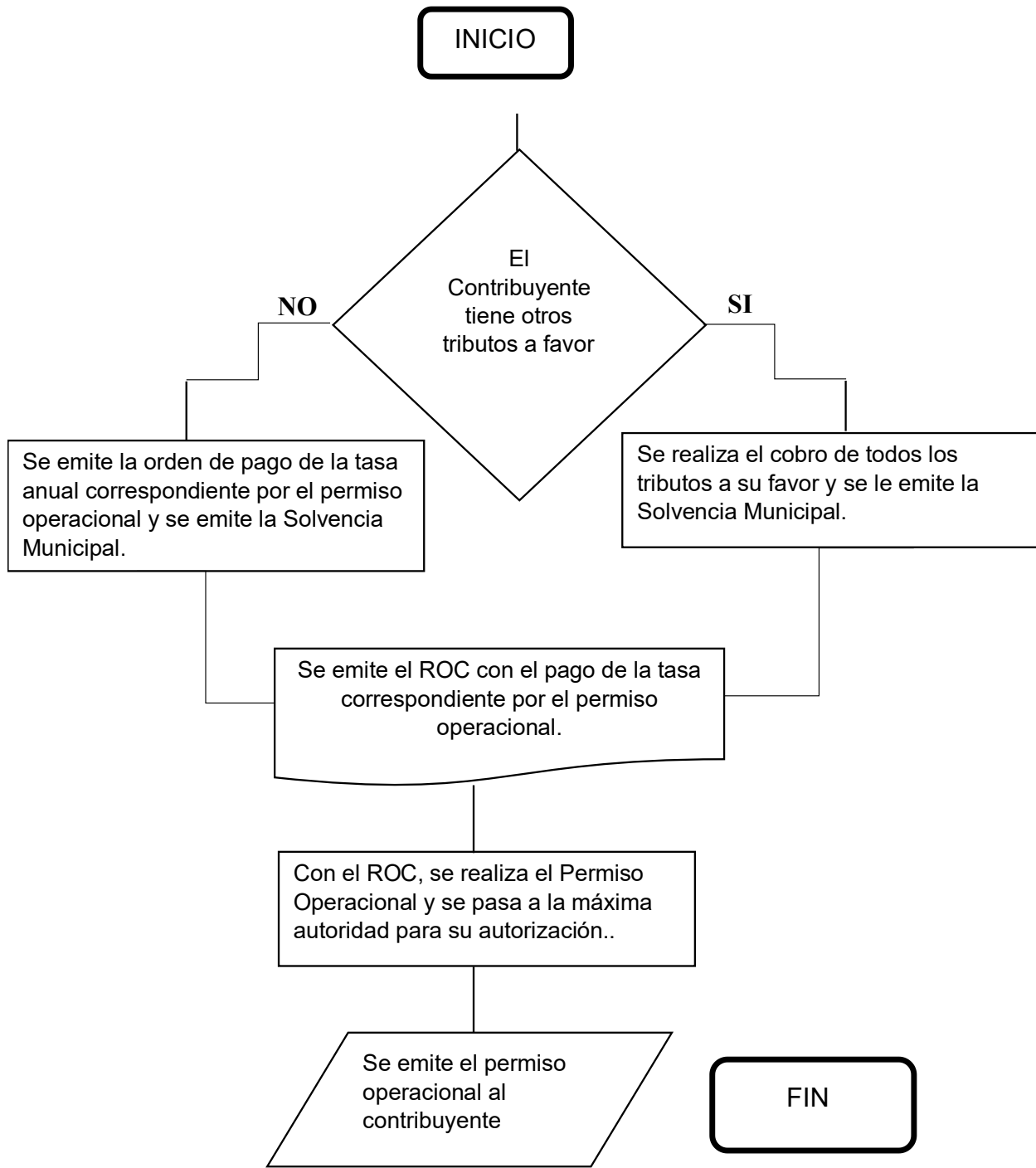
Procedimiento para el arrendamiento de tramos en el mercado



Anexo 9

Figura 18

Procedimiento para el pago de tasas por servicios de transporte intramunicipal



Anexo 10

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, UNAN-MANAGUA
DIRECCIÓN DEL ÁREA DE CONOCIMIENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
PROCOMIN



MAESTRIA EN TRIBUTACIÓN MUNICIPAL

FICHA DE CONTENIDO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

La presente ficha tiene por objetivo recopilar información sobre la base legal y normativa, para el estudio del tema “Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria de la Alcaldía de Santo Tomas Chontales, para el periodo 2025-2027, para optar al título de Master en Tributación Municipal.

Tabla 8

Ficha de contenido

N°	Marco legal y normativo	Resultados Obtenidos		Observaciones
		Cumple	No Cumple	
1	Constitución Política de Nicaragua.			Art. 177
2	Ley n° 502, ley de Carrera Administrativa Municipal.			
3	Decreto N° 51-2005 Reglamento de la Ley de Carrera Administrativa Municipal.			
4	Ley N° 40, Ley de Municipios.			
5	Decreto N° 52-97, Reglamento a la Ley de Municipios.			
6	Ley N° 681, Ley Orgánica de la Contraloría General de la Republica.			
7	Ley N° 438, Ley de Probidad de los Servidores Públicos.			
8	Manual de Control Interno de la Alcaldía Municipal.			
9	Ley N°376, Ley de Régimen Presupuestario Municipal.			

10	Ley N° 509, Ley General de Catastro Municipal.			
11	Decreto N° 62-2005, Reglamento de la Ley General de Catastro.			
12	Decreto N° 455, Plan de Arbitrios Municipal.			
13	Decreto N° 3-95 De Bienes e Inmuebles.			
14	Decreto N° 1537, Sobre Cementerios.			
15	Ley N° 452, Ley de Solvencia Municipal.			
16	Ley N° 431, Ley para el régimen de circulación vehicular e infracciones de tránsito.			
17	Ley N° 524, Ley de Transporte.			
18	Resolución Municipal N° 11-12-2024, Normativa que regula el Transporte Intramunicipal.			
19	Ley Reglamentaria del Sistema de Herrar Ganado Vacuno y Caballar.			
20	Normativa de Sistema de Registro de Establecimientos, Identificación y Movilización de Ganado Bovino.			
21	Ley N° 1054, Ley de Rótulos y su Reglamento.			
22	Ordenanza Municipal N° 03-12-2022, Manual de Organización y Funciones de la Alcaldía Municipal.			

Anexo 11

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, UNAN-MANAGUA
DIRECCIÓN DEL ÁREA DE CONOCIMIENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
PROCOMIN**



MAESTRIA EN TRIBUTACIÓN MUNICIPAL

GUÍA DE OBSERVACIÓN EN LA DIRECCION DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

La presente guía de observación tiene por objeto recopilar información para el estudio del tema “Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria de la Alcaldía de Santo Tomás Chontales para el período 2025-2027”.

Tabla 9

Guía de Observación en la dirección de Administración Tributaria

N°	Aspectos a considerar para la actualización de los procedimientos de administración tributaria	Resultados Obtenidos		Observaciones
		Cumple	No Cumple	
1	El servidor encargado de atención al contribuyente, pide cedula de identidad.			
2	Se revisa el expediente físico, para confirmar que este la documentación completa.			
3	Cuánto dura el periodo de atención al contribuyente.			
4	Existe comunicación con las otras áreas para realizar gestiones de cobro, correspondiente a los servicios que ellos prestan.			
5	Existe un control con la documentación pre-enumerada.			
6	Los colectores hacen el correcto procedimiento al momento de hacer entrega de boletas y efectivo en tesorería.			
7	En la oficina tienen carteles informativos, sobre los impuestos, tasas y contribuciones especiales.			
8	El contribuyente, sale satisfecho con la atención brindada.			
9	Los servidores públicos de la DAT, consultan el manual existente para realizar un cobro.			

Anexo 12

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, UNAN-MANAGUA
DIRECCIÓN DEL ÁREA DE CONOCIMIENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
PROCOMIN**



MAESTRIA EN TRIBUTACIÓN MUNICIPAL

GUÍA DE OBSERVACIÓN EN LA OFICINA DE REGISTRO DE FIERRO

La presente guía de observación tiene por objeto recopilar información para el estudio del tema “Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria de la Alcaldía de Santo Tomás Chontales para el período 2025-2027”. Para optar al título de Máster en Tributación Municipal.

Tabla 10

Guía de Observación departamento de Registro y Control de Fierro

N°	Aspectos a considerar para la realización de los procedimientos de administración tributaria	Resultados Obtenidos		Observaciones
		Cumple	No Cumple	
1	El servidor encargado de atención al contribuyente, pide cedula de identidad.			
2	Se realizan los procedimientos conforme está establecido en el manual de procedimientos vigente.			
3	Solicita solvencia antes de brindar el servicio.			
4	Existe un control con la documentación pre-enumerada.			
5	Existe en la oficina carteles informativos, relacionado a registro de fierro.			
6	Los contribuyentes se encuentran satisfecho con la atención brindada.			

Anexo 13

Guía de entrevista Asesoría Legal

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, UNAN-MANAGUA
DIRECCIÓN DEL ÁREA DE CONOCIMIENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
PROCOMIN**



MAESTRIA EN TRIBUTACIÓN MUNICIPAL

GUIA DE ENTREVISTA ESPECIALISTA EN LEYES

La presente guía de entrevista tiene por objeto recopilar información para el estudio del tema: “Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria de la Alcaldía de Santo Tomás Chontales para el período 2025-2027”. Para optar al título de Máster en Tributación Municipal.

1. Según su criterio, ¿cuál es la importancia de disponer con un manual de procedimientos actualizados en la Dirección de Administración Tributaria?
2. ¿Qué otras leyes, reglamentos y decretos a parte de las que ya forman parte del fundamento legal del manual de procedimientos vigente de la dirección de administración tributaria deben ser incluidas?
3. ¿Qué otros elementos se deben considerar para incluir en la estructura del manual de procedimientos de administración tributaria vigente?
4. ¿Porque razón el manual de procedimientos de administración tributaria vigente, no es un documento público?
5. ¿Existe una concordancia entre los manuales de procedimientos de las otras direcciones o áreas de la alcaldía municipal de Santo Tomás Chontales, con el manual de procedimientos de administración tributaria?
6. Según su opinión, ¿qué otra dirección o área de la municipalidad tiene que estar normados sus procedimientos dentro del manual de procedimientos de administración tributaria?
7. ¿Considera necesario incluir en el manual de procedimientos de administración tributaria las sanciones para servidores públicos, sanciones por incumplimiento de procedimientos?
8. ¿Qué recomendaciones puede brindar para alcanzar una debida actualización del manual de procedimientos vigente de la dirección de administración tributaria?

Anexo 14

Entrevista a especialista Catastro Municipal

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, UNAN-MANAGUA
DIRECCIÓN DEL ÁREA DE CONOCIMIENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
PROCOMIN**



MAESTRIA EN TRIBUTACIÓN MUNICIPAL

GUIA DE ENTREVISTA ESPECIALISTA EN CATASTRO MUNICIPAL

La presente guía de entrevista tiene por objeto recopilar información para el estudio del tema: “Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria de la Alcaldía de Santo Tomás Chontales para el período 2025-2027”. Para optar al título de Máster en Tributación Municipal.

1. ¿Cuáles son los servicios que actualmente se brindan en la dirección de catastro municipal?
2. ¿Cuáles de estos servicios están normados en el manual de procedimientos de la dirección de catastro municipal?
3. ¿Qué servicios de los que se prestan en la dirección de catastro municipal han sido modificados sus procedimientos?
4. ¿Qué servicios que antes se prestaban en la actualidad ya no se realizan en la dirección de catastro municipal?
5. ¿El valor de las tasas de los servicios prestados en la dirección de catastro tienen un reajuste del 5% anual?
6. ¿Cuáles son los requisitos para la realización de trámites en la dirección de catastro?
7. ¿Aplica la dirección de catastro municipal multas o sanciones y como es la aplicación de esta multa?
8. ¿Cuáles son los servicios que pueden ser expuestos a multas o sanciones en la dirección de catastro municipal?
9. ¿Cómo está estructurada la dirección de catastro municipal?

Anexo 15

Guía de Entrevista Servicios Municipales

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, UNAN-MANAGUA
DIRECCIÓN DEL ÁREA DE CONOCIMIENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
PROCOMIN**



MAESTRIA EN TRIBUTACIÓN MUNICIPAL

GUIA DE ENTREVISTA ESPECIALISTA EN SERVICIOS MUNICIPALES

La presente guía de entrevista tiene por objeto recopilar información para el estudio del tema: “Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria de la Alcaldía de Santo Tomás Chontales para el período 2025-2027”. Para optar al título de Máster en Tributación Municipal.

1. ¿Cuáles son los servicios que actualmente se prestan en la dirección de servicios municipales?
2. ¿Cuáles de estos servicios están normados en el manual de procedimientos de la dirección de servicios municipales?
3. ¿Qué servicios de los que se prestan en la dirección de servicios municipales han sido modificados sus procedimientos?
4. ¿Qué servicios que antes se prestaban en la dirección de servicios municipales ya no se realizan en la actualidad?
5. ¿El valor de las tasas por servicios prestados en la dirección de servicios municipales tienen un reajuste del 5% anual?
6. ¿Cuáles son los requisitos para la realización de trámites en la dirección de servicios municipales?
7. ¿Aplica la dirección de servicios municipales multas o sanciones y como es la aplicación de esta multa?
8. ¿Cuáles son los servicios que pueden ser expuestos a multas o sanciones en la dirección de servicios municipales?
9. ¿Cómo está estructurada la dirección de servicios municipales?

Anexo 16

Guía de Entrevista a especialista en Registro Civil

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, UNAN-MANAGUA
DIRECCIÓN DEL ÁREA DE CONOCIMIENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
PROCOMIN****MAESTRIA EN TRIBUTACIÓN MUNICIPAL****GUIA DE ENTREVISTA ESPECIALISTA EN REGISTRO CIVIL**

La presente guía de entrevista tiene por objeto recopilar información para el estudio del tema “Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria de la Alcaldía de Santo Tomás Chontales para el período 2025-2027”. Para optar al título de Máster en Tributación Municipal.

1. **¿Cuáles son los servicios que actualmente se prestan en el área de registro civil?**
2. **¿Cuáles de estos servicios están normados en el manual de procedimientos del área de registro civil?**
3. **¿Qué servicios que se prestan en el área de registro han sido modificados sus procedimientos?**
4. **¿Qué servicios que antes se prestaban en el área de registro civil ya no se realizan?**
5. **¿Cuál es el valor de las tasas y/o servicios que se prestan en el área de registro civil?**
6. **¿El valor de las tasas de los servicios prestados en el área de registro civil tienen un reajuste del 5% anual?**
7. **¿Cuáles son los requisitos para la realización de trámites en el área de registro civil?**
8. **¿Aplica el área de registro civil multas o sanciones y como es la aplicación de esta multa?**
9. **¿Cuáles son los servicios que pueden ser expuestos a multas o sanciones en el área de registro civil?**

Anexo 17

Guía de entrevista en Transporte Municipal

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, UNAN-MANAGUA
DIRECCIÓN DEL ÁREA DE CONOCIMIENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
PROCOMIN**



MAESTRIA EN TRIBUTACIÓN MUNICIPAL

GUIA DE ENTREVISTA ESPECIALISTA EN TRANSPORTE

La presente guía de entrevista tiene por objeto recopilar información para el estudio del tema “Manual de Procedimientos y Funciones de la Dirección de Administración Tributaria de la Alcaldía de Santo Tomás Chontales para el período 2025-2027”. Para optar al título de Máster en Tributación Municipal.

1. ¿Cuáles son los servicios que actualmente se prestan en el área de transporte?
2. ¿Cuáles de estos servicios están normados en el manual de procedimientos del área de transporte?
3. ¿Qué servicios que se prestan en el área de transporte han sido modificados sus procedimientos?
4. ¿Qué servicios que antes se prestaban en el área de transporte ya no se realizan?
5. ¿Cuál es el valor de las tasas y/o servicios que se prestan en el área de transporte?
6. ¿El valor de las tasas de los servicios prestados en el área de transporte tienen un reajuste del 5% anual?
7. ¿Cuáles son los requisitos para la realización de trámites en el área de transporte?
8. ¿Aplica el área de transporte multas o sanciones y como es la aplicación de esta multa?
9. ¿Cuáles son los servicios que pueden ser expuestos a multas o sanciones en el



¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



