

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
CODUCE - PROCOMIN



TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DE EMPRESAS

TEMA DE INVESTIGACIÓN:
“IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ATENEO EN LAS
ADMINISTRACIONES DE RENTAS DE RIVAS Y GRANADA DURANTE EL PERIODO
FISCAL 2019-2020”.

AUTORA:
LIC. CYNTHIA ELIZABETH PÉREZ CHEVEZ

TUTORA:
MSc. LUCERO IRACEMA DELGADO SILVA

MANAGUA, NICARAGUA.
NOVIEMBRE 2022

I. DEDICATORIA

Más gracias sean dadas a Dios, que nos da la victoria por medio de nuestro Señor Jesucristo. (1 Corintios 15:57).

Es por ello que dedico esta tesis a:

Dios

Por permitirme alcanzar este logro de manera personal como profesional brindándome sabiduría y entendimiento en todas las etapas de mi estudio.

Mi Familia

Por apoyarme de manera especial en cada momento y darme ánimo para seguir adelante.

Mi amado hijo

Por ser el motivo principal de mi vida y celebrar a mi lado cada uno de mis éxitos.

Al Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional

Frente Sandinista de Liberación Nacional, dirigido por el Comandante Presidente Compañero Daniel Ortega Saavedra y la Vice Presidenta Compañera Rosario Murillo, por la oportunidad de superación.

Mis amigos

Por ayudarme en todo este proceso y compartir conmigo gratos momentos de felicidad.

II. AGRADECIMIENTO

“Te doy gracias, Señor, de todo corazón y proclamaré todas tus maravillas. ” (Salmo 9:1)

Agradezco:

A Dios, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por la oportunidad de concluir mis estudios.

A mi familia por su apoyo y comprensión, y motivarme siempre a cumplir con esta meta.

Al Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, dirigido por el Comandante Presidente Compañero Daniel Ortega Saavedra y la Vice Presidenta Compañera Rosario Murillo, por incentivar a los servidores públicos al desarrollo profesional.

En sobremanera a la Dirección General de Ingresos, dirigida por el Compañero Martin Gustavo Rivas Ruiz, debido a la oportunidad brindada para alcanzar este logro que hace unos años solo era un sueño hoy es una linda realidad.

A todas las personas que me apoyaron para culminar con éxito mis estudios para superarnos tanto a nivel personal como profesional.

III. CARTA AVAL DEL TUTOR

MSc. Ramfis Muñoz Tinoco

Director del Centro Universitario de Desarrollo Empresarial (PROCOMIN).

Su despacho

Estimado maestro:

En cumplimiento con lo establecido en los artículos 97,20 inciso a y b y 101 del Reglamento de sistema de estudios de posgrado y educación continua SEPEC-MANAGUA, aprobado por el Consejo Universitario en sesión ordinaria No. 21-2011, del 07 de octubre 2011, Por este medio dictamino en informe final de investigación de tesis para su defensa titulada: “Análisis del Impacto de la Implementación del Sistema de ATENEO, en la Administraciones de Rentas Rivas-Granada en el Periodo Fiscal 2019 – 2020”. Realizado por la Licenciada: Cynthia Elizabeth Pérez Chévez, como requisito para optar el título de Maestría en Administración Funcional de Empresas, cumple con los requisitos establecidos en este reglamento. Como tutor de Tesis de la Licenciada Cynthia Elizabeth Pérez Chévez, considero que contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a Defensa ante el Tribunal Examinador.

El trabajo de la Licenciada Cynthia Elizabeth Pérez Chévez, se enmarca en las líneas de investigación del programa de Maestría referido a la solución de “Análisis de la Implementación del Sistema de ATENEO en las Administraciones de Rentas Rivas y Granada”

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los 24 días de octubre del año dos mil veintidós.

MSc. Lucero Iracema Delgado Silva

Tutora

IV. RESUMEN

La presente investigación analiza el impacto que ha tenido la implementación del sistema de ATENEO en las Administraciones de Renta Rivas y de Granada en el periodo fiscal 2019-2020; bajo la premisa que la asistencia al contribuyente, es esencial para aumentar los niveles de cumplimiento voluntario, y se caracteriza por los tipos de servicios y canales de atención.

En el desarrollo de la tesis, se presentan un estudio de la base legal, que sustenta la atención al contribuyente, gestionada mediante la Atención en Oficina (ATENEO), mismo que le permite a la Administración Tributaria (AT), brindar repuestas adecuadas y efectiva a los usuarios que acuden a las administraciones de rentas a realizar consultas en general sobre gestiones, así como atención a procesos de cobranza y fiscalización.

De igual forma, se caracterizan los elementos y etapas del proceso de atención a los contribuyentes en las AT sujeto de análisis, a fin de obtener el grado de satisfacción de los usuarios de ATENEO, mediante la técnica de encuestas. Como valor añadido se presenta las incidencias identificadas en la calidad de la atención, brindando propuestas de mejora enfocadas en fortalecer las capacidades técnicas y agilización de procesos.

Cabe señalar que este estudio, se sustenta en el enfoque mixto de investigación (cualitativo y cuantitativo) y adicionalmente en los instrumentos ya descritos, los resultados se respaldan en cuestionarios, guías de cotejo, entrevistas a profundidad y observación directa.

Palabras Claves: Administración Tributaria (AT), atención al contribuyente, ATENEO (Atención en Oficina)

V. ÍNDICE

i.	Dedicatoria.....	i
ii.	Agradecimiento	ii
iii.	Carta aval del tutor.....	iii
iv.	Resumen.....	iv
v.	ÍNDICE.....	0
I.	INTRODUCCIÓN	1
	1.1. Antecedentes.....	3
	1.1.1. Antecedentes históricos.....	3
	1.1.2. Antecedentes de campo.....	4
	1.2. Justificación.....	6
	1.3. Planteamiento del Problema.....	7
	1.4. Formulación del problema.....	8
II.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
	2.1. Objetivo general.....	9
	2.2. Objetivos específicos.....	9
III.	MARCO TEÓRICO.....	10
	3.1. Marco legal y Normativo.....	10
	3.1.1. Constitución Política de Nicaragua.....	10
	3.1.2. Ley No.339 Ley Creadora de la Dirección General de Servicios Aduaneros y de Reforma a la Ley Creadora de la Dirección General de Ingresos.....	11
	3.1.3. Ley No. 562 Código Tributario de la Republica de Nicaragua.....	11
	3.1.4. Decreto No. 1-2005, Reformas e incorporaciones al Decreto 20-2003.....	12
	3.2. Generalidades de la Dirección General de Ingresos.....	12
	3.2.1. Visión y Misión.....	13

3.2.2.	Caracterización de la AT de Nicaragua.....	13
3.2.3.	Estructura Organizacional.....	14
3.2.4.	Dirección de Asistencia al Contribuyente de la AT de Nicaragua.....	16
3.2.5.	Funciones Generales de las Administraciones de Rentas.	17
3.2.6.	Categoría de las Administraciones de Rentas Rivas y Granada.....	18
3.2.6.1.	Estructura orgánica de la Administración de Renta Categoría “A”	20
3.2.6.2.	Estructura por denominación de puestos de la Administración de Renta Categoría “A”	21
3.3.	Contribuyente.....	22
3.3.1.	Definición.....	22
3.3.2.	Regímenes Fiscales	22
3.3.2.1.	Tipos de Régimen Fiscales en Nicaragua.....	22
3.4.	Servicios.....	23
3.4.1.	Definición.....	23
3.4.2.	Características	23
3.4.3.	Calidad del Servicio	24
3.4.4.	Indicadores de Calidad del Servicio.....	25
3.5.	Asistencia al Contribuyente	26
3.5.1.	Definición.....	26
3.5.2.	Formas de Prestación de Servicio	26
3.5.2.1.	Atención personalizada a través de los centros de atención.....	26
3.5.3.	Tipos de canales de atención al contribuyente en Nicaragua.....	27
3.6.	Sistema de ATENEO	29
3.6.1.	Definición.....	29
3.6.2.	Procesos incorporados en ATENEO	31
	IV.PREGUNTAS DIRECTRICES.....	32
	V. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	40
	VI. DISEÑO METODOLÓGICO.....	42
6.1	Tipo de Estudio	42
6.2	Población o Área de Estudio.....	42
6.3	Muestra de Estudio.....	43

6.4 Técnicas, Instrumentos y Fuentes de Recopilación de Información.....	43
6.5 Procesamiento y Análisis de Datos.....	44
VII. ANÁLISIS DE RESULTADOS	45
7.1. Marco Legal y Normativo.....	45
7.1.1. Constitución Política de la República de Nicaragua	45
7.1.2. Ley No. 339 ley Creadora de la Dirección General de Servicios Aduaneros y de Reforma a la Ley Creadora de la Dirección General de Ingresos.....	46
7.1.3. Ley No. 562 Código Tributario de la Republica de Nicaragua.....	47
7.1.4. Marco Normativo	49
7.2. Caracterización del proceso de Atención al Contribuyente	50
7.2.1. Servicios y Asistencia al Contribuyente.....	50
7.2.2. ATENEO.....	60
7.2.2.1. Proceso de Atención de ATENEO	61
7.2.2.2. Tipos de Servicios demandados en ATENEO.....	64
7.3. Grado de Satisfacción de los Contribuyentes.....	71
7.3.1 Calidad del servicio tributario	71
7.4. Propuesta de alternativas para el mejoramiento de la atención a los contribuyentes en ATENEO.....	83
7.4.1. Incidencias de ATENEO.....	84
7.4.1.1. Mejora de calidad de servicios	84
7.4.1.2. Control y Agilización de casos en ATENEO	85
7.4.1.3. Necesidad de capacitación.....	85
7.4.2. Propuestas de alternativas de mejora para la incidencia en la atención a los contribuyentes en ATENEO.....	85
7.4.2.1. Mejora de calidad de servicios	86
7.4.2.2. Control y Agilización de casos en ATENEO	86
7.4.2.3. Necesidad de capacitación.....	87
VIII. CONCLUSIONES.....	88
IX. RECOMENDACIONES	90
X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
XI. ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS.....	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Tipos de régimen por contribuyente encuestados.....	73
Gráfico 2. Actividad Económica de los contribuyentes encuestados	74
Gráfico 3. Sexo del encuestado.....	74
Gráfico 4. Frecuencia de visita a la AR	75
Gráfico 5. Conocimiento del ATENEO	75
Gráfico 6. Gestiones más frecuentes.....	77
Gráfico7.Percepción de la calidad de atención recibida en las AR por los contribuyente.....	78
Gráfico 8. Tiempos de atención por contribuyente.....	79
Gráfico 9. Satisfacción de las Instalaciones ATENEO.....	80
Gráfico 10. Satisfacción de las gestiones en ATENEO	81
Gráfico 11. Mejoras necesarias para ATENEO	82
Gráfico 12. Factores de mejora en la atención de las AT	82

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama de la DGI.....	14
Ilustración 2. Organigrama de las Administraciones de Renta Categoría A.....	20
Ilustración 3. Organigrama de Puestos de las AR categoría A	21
Ilustración 4 Principales Funciones de la Dirección de Asistencia al Contribuyente.....	47
Ilustración 5. Estructura orgánica de la Asistencia al Contribuyente	52
Ilustración 6. Estructura del Departamento de Asistencia y Gestión al Contribuyente Administración de Renta A.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de categorización por Administración de Rentas.....	19
Tabla 2. Tabla de contribuyentes activos renta de Rivas y Granada	57
Tabla 3. Contribuyentes inactivos Administraciones de Rentas Rivas y Granada.	58
Tabla 4. Obligaciones activas por renta y por año	59

Tabla 5. Tramites de Atención en las Administraciones de Rentas..... 66

Tabla 6. Tabla de Servicios y Tiempo Determinados ATENEO..... 68

I. INTRODUCCIÓN

La atención presencial en las dependencias administrativas, es controlada mediante el sistema ATENEO, cuyas siglas significan Atención en Oficinas; mismo que es el resultado de un esfuerzo conjunto entre la Dirección General de Ingresos (DGI) con el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT).

Garantizar una adecuada gestión y respuesta presencial es fundamental para la imagen de la AT, puesto que es la primera interacción con los nuevos contribuyentes y una continua relación con los ya inscritos, en su calidad de contribuyente y/o responsable, por ende, es fundamental evaluar la efectividad de dicho canal de atención.

Es por ello que la presente investigación tiene como fin analizar el “Impacto de la implementación del sistema de ATENEO en las Administraciones de Rentas Rivas-Granada en el periodo fiscal 2019-2020”, mediante la identificación del marco legal y normativo de los servicios que ofrece el ATENEO, caracterizar el proceso de atención al contribuyente gestionado en el sistema, así como la medición del grado de satisfacción percibido por los contribuyentes.

Para el desarrollo del estudio se emplea una metodología de carácter descriptiva y con tipo de investigación mixta, aplicando instrumentos de recolección de datos en las Administraciones de Rentas objeto de estudio, correspondiente a entrevistas, encuestas, observación y análisis documental. La estructura de esta investigación es la siguiente:

El acápite I el estudio, así como también presenta los principales referentes investigativos asociados como antecedentes, al tiempo que argumenta la pertinencia de la investigación y plantea el problema objeto de estudio.

En el segundo acápite se muestran los objetivos de la investigación, tanto el objetivo general como los objetivos específicos.

El tercer acápite desarrolla a cabalidad el marco teórico del estudio, con lo cual se presentan una serie de contribuciones teóricas, epistemológicas, normativas y conceptuales que forman parte total en la comprensión de las principales variables del estudio.

El cuarto acápite muestra las preguntas directrices de la investigación, las cuales sirven como hilo conductor dentro de las interrogantes que se plantea el estudio y con ello, el desarrollo de los análisis de resultados.

El quinto acápite sistematiza las principales variables e indicadores de la investigación a través de la denominada matriz de operacionalización de variables, es mediante esta que la abstracción teórica se vuelve análisis práctico.

El sexto acápite muestra el diseño metodológico del estudio, con lo cual se clarifica el tipo de estudio, la población y muestra del estudio, las técnicas, instrumentos, forma de procesamiento y análisis de la información.

El séptimo acápite analiza los resultados, a la luz de los cuatro objetivos específicos planteados como: identificar el marco legal y normativo de la implementación del sistema de ATENEO, caracterizar el proceso de atención al contribuyente, indicar el grado de satisfacción por parte de los contribuyentes respecto al sistema ATENEO y proponer alternativas de mejora que permitan satisfacer la demanda de los contribuyentes que hacen uso del sistema ATENEO en las Administraciones de Rentas Rivas y Granada del periodo fiscal 2019-2020.

El octavo y el noveno acápite presentan las principales conclusiones derivadas de la investigación, así como el grado de logro de los objetivos planteados y las recomendaciones propias de las limitaciones y alcance del estudio.

El décimo acápite expresa las referencias bibliográficas, en el undécimo se presentan la lista de acrónimos y finalmente, el duodécimo acápite exhibe los anexos que forman parte complementaria de la investigación.

1.1. Antecedentes

Para llevar a cabo esta investigación se indagó sobre la existencia de tesis y otros trabajos que guardaran relación con el tema de investigación “Impacto de implementación del sistema de ATENEO en las Administraciones de Renta de Rivas y Granada en el periodo fiscal 2019-2020”.

1.1.1. Antecedentes históricos

En respuesta a la modernización y actualización del cuerpo jurídico en materia de impuestos en los países, la Agencia Española (AE, 2022), durante las últimas décadas para las Administraciones Tributarias (en adelante AT), particularmente en América Latina, ha puesto su mayor esfuerzo para modernizar e incorporar las mejores prácticas internacionales en el campo de la administración y gestiones de tributos, con el objetivo de mejorar su eficacia y eficiencia asegurando los recursos financieros necesarios que ayuden al crecimiento y desarrollo.

Según la Agencia Española (2022), el 1 de enero de 2013, se completó un sistema - aplicación informática centralizada (ATENEO - Sistema de Gestión de colas de código abierto para uso en Administraciones Públicas), que además de gestionar la espera permite analizar la información de cada oficina, se indica que dicho programa tiene tres utilidades:

- ✓ Gestión de colas en oficinas (compatible con la cita previa).
- ✓ Está conectado a las bases de datos internas.
- ✓ Registra información para su posterior análisis y aprovechamiento

Nicaragua, de acuerdo a las notas de prensa del CIAT (2016), mediante el apoyo técnico recibido que este le brindó, logró implementar la aplicación ATENEO, contemplada como una aplicación informática que facilita la atención al contribuyente.

En relación al avance del marco legislativo se contempla; de conformidad al artículo 29 Decreto No. 01-2005 correspondiente reformas e incorporaciones al Decreto 20-2003, la Administración de Rentas recauda, fiscaliza y cobra a los contribuyentes bajo su Administración,

aplicando las normas tributarias y los controles internos, directrices, orientaciones y los manuales de procedimiento emitidos para tal fin.(Asamblea Nacional, 2022).

Según Asamblea Legislativa (2005), en el artículo 150 numeral 3 de la Ley No. 562 código tributario de la República de Nicaragua, la Administración Tributaria proporcionará asistencia a los contribuyentes y responsables, y a su vez debe de mantener oficinas en diversos lugares del territorio nacional, que se ocupe de la orientación de los sujetos pasivos.

De conformidad a la reforma al numeral 11 del artículo 152 de Ley No. 562, Código Tributario de la República de Nicaragua y sus reformas, contenidas en la Ley No. 987, Asamblea Legislativa (2019), se contempla entre las atribuciones del Titular de la Administración Tributaria, “Promover el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los diferentes procesos...”.

Es por ello que de acuerdo a lo expresado por (AE, 2022),se puede especificar que la AT nicaragüense ha transitado hacia la gestión efectiva para cumplir las demandas de sus contribuyentes, por lo que ese proceso ha exigido la automatización de todos los procedimientos tributarios de los cuales hacen uso los contribuyentes, y como resultado, ha creado productos informáticos que agilizan las gestiones de recaudación y otros trámites tributarios, como parte del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

1.1.2. Antecedentes de campo

Como parte del proceso de revisión documental y búsqueda de antecedentes de investigaciones relacionadas con el presente estudio, a nivel nacional, se encontraron las siguientes:

De acuerdo a Gómez Requene (2020), en su trabajo titulado “Análisis en los procesos administrativos en el área de Asistencia al contribuyente en la administración de renta del Departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2018”, concluye que la AT,

cuenta con el marco jurídico suficiente que permite la existencia del área de asistencia al contribuyente y que estos servicios brindados por medio de diversos canales, presencial, electrónico y telecomunicación... permitirán dar respuesta óptima a cada una de las...implementando avances tecnológicos y de esta manera contribuir con la cultura de pago. (p.72).

Conforme a Santamaría Toruño (2019) en su tesis “Nuevo Modelo de Atención al Contribuyente, Propuestas y Mejoras”, concluye que los contribuyentes no utilizan los canales de atención establecidos por la DGI y que en su mayoría acuden a las Administraciones de rentas de cada departamento; por desconocimiento de la existencia y bondades de los demás canales; entre las principales razones detectadas están la falta de acceso a los medios tecnológicos, poca estrategia de capacitación al personal de la Oficina lo que ocasiona incapacidad de dar una respuesta satisfactoria al contribuyente en un 10% de los casos, como consecuencia a esto se saturan las funciones centrales de las Administraciones de Rentas. (p.108)

Por último para Leiva González (2018), en su tesis titulada “Gestión de riesgo en el proceso de registro del contribuyente en la administración tributaria (AT) de Nicaragua en el periodo enero 2015 a octubre 2018”, concluye que el análisis de los riesgos en el proceso de registro de contribuyentes, con base a la probabilidad y al impacto, de los tres riesgos identificados, representados en el mapa, muestra los riesgos inherentes, tecnológico y fiscal, resultan con una valoración de moderado, en cambio el operacional, resulta con valoración alta, asociados a los riesgos de integridad y procesos, los cuales podrían generar un impacto económico en la recaudación de los tributos, si no se implementan los controles para fortalecer el proceso. (p.95)

1.2. Justificación

Con la presente investigación se pretende analizar el Impacto de la Implementación del Sistema de ATENEO en las Administraciones de Renta de Rivas y Granada en el periodo fiscal 2019-2020, tomando en cuenta la relevancia del uso de las TIC en el proceso de asistencia presencial de los contribuyentes, el estudio analizará las gestiones mediante el sistema ATENEO, mismo que no solo permite reducir el tiempo de espera en la atención al contribuyente, sino que suministra información sobre las diferentes gestiones y evaluar los tiempos promedio de atención.

También, ATENEO es considerado una aplicación para la asistencia al servicio de atención al usuario adaptable a diferentes procesos que conforman los macro procesos de las AT, mediante un uso eficiente y flexible de la gestión de colas y obtención de información relativa a la actividad, permite mejorar tanto la satisfacción y comodidad de los contribuyentes como del personal involucrado en su atención, proporcionando herramientas de análisis y control del servicio. La aplicación puede ser utilizada en todo tipo de organizaciones, pudiendo ser adaptada mediante configuración a las necesidades existentes.

El desarrollo de esta investigación es pertinente en la medida que procura encontrar soluciones prácticas y eficaces que contribuyan a la mejora continua de las Administraciones de Rentas de Rivas y de Granada y con ello, brindar un servicio más efectivo y satisfactorio para los contribuyentes. Finalmente, este estudio contribuye de forma activa en la sistematización de información y los resultados servirán de importante referencia documental para posteriores investigaciones, tanto a nivel de grado como de posgrado en las distintas unidades académicas del país y de forma particular, para docentes y maestrandos que forman parte temporal de los recursos humanos de la Dirección General de Ingresos.

1.3. Planteamiento del Problema

Síntomas:

La Administración Tributaria (AT) de Nicaragua, ha venido dando continuidad e innovando los procesos de modernización y fortalecimiento de las AR, en referencia a la atención al contribuyente, en los diferentes procesos de gestiones que se realizan hoy en día, desde el uso de las TIC lo que significa una considerable disminución del tiempo de atención.

Aun con el apoyo sistémico para el control de las gestiones de los contribuyentes, se percibe en muchas ocasiones saturación en la prestación de servicios en el área correspondiente, puesto que en este mismo sistema se atiende los macro procesos de asistencia al contribuyente, recaudación y fiscalización.

Causa:

A pesar de existir una selección previa de los servicios requeridos por el contribuyente en el quiosco ATENEO, pueden diferir en cantidades de gestiones reales atendidas por el personal de las AR o bien derivar las gestiones con áreas errónea que retrase una solución oportuna del trámite.

Pronóstico:

Inconformidad por parte de los contribuyentes provocando quejas y/o denuncias, producto del retaso en las gestiones y/o asesoramiento erróneo, que podría afectar el desarrollo de la actividad económica de los administrados, que a su vez se deriva en una posible reducción de recaudación de impuestos.

Control al pronóstico:

Identificar incidencias en la atención y proponer alternativas de mejoras para la atención al contribuyente de las Administraciones de Rentas de Rivas y Granada, que coadyuven a la regulación

y control tanto del tiempo como de la calidad de los diferentes servicios brindados en las oficinas de ATENEO.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo influye la implementación del sistema ATENEO, en las Administraciones de Rentas de Rivas y de Granada durante el periodo fiscal 2019-2020?

II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.Objetivo general

Analizar el impacto de la implementación del sistema de ATENEO en las Administraciones de Rentas de Rivas y de Granada durante el periodo fiscal 2019-2020.

2.2.Objetivos específicos

Identificar el marco legal y normativo de la implementación del sistema de ATENEO en las Administraciones de Rentas Rivas-Granada.

Caracterizar el proceso de atención al contribuyente gestionado en el sistema de ATENEO en las Administraciones de Rentas de Rivas y de Granada.

Identificar el grado de satisfacción por parte de los contribuyentes respecto al sistema ATENEO en las Administraciones de Rentas Rivas – Granada del periodo fiscal 2019-2020.

Proponer alternativas de mejora que permitan satisfacer la demanda de los contribuyentes que hacen uso del sistema ATENEO en las Administraciones de Rentas Rivas - Granada.

III. MARCO TEÓRICO

El marco teórico, está enfocado en el sistema de ATENEO, en este se definen los conceptos y procedimientos establecidos en la AT de Nicaragua, así como las normativas vigentes (Leyes, Disposiciones Administrativas, Disposiciones Técnicas, Manuales de Funciones, Guías Técnicas y de Procedimiento) que regulan lo concerniente al tema investigativo.

3.1. Marco legal y Normativo

3.1.1. Constitución Política de Nicaragua

La Constitución Política de Nicaragua, (Cn), es la carta magna del sistema impositivo de Nicaragua, algunos de los elementos más relevantes que recoge este marco normativo. De acuerdo con la Asamblea Nacional (2014):

“Art. 114. Corresponde exclusivamente y de forma indelegable a la Asamblea Nacional la potestad para crear, aprobar, modificar o suprimir tributos

Art. 115. El Estado no obligará a pagar impuestos que previamente no estén establecidos en una Ley” (p. 1267).

Art. 130. Ningún cargo concede a quien lo ejerce más funciones que aquellas atribuidas por la Constitución y las leyes Todo funcionario público actuara en estricto respeto a los principios de constitucionalidad y legalidad” (p. 1268).

Art. 182. La Constitución Política es la carta fundamental de la República; a las demás Leyes están subordinadas a ella.” (p. 1282).

3.1.2. Ley No. 339 y Creadora de la Dirección General de Servicios Aduaneros y de Reforma a la Ley Creadora de la Dirección General de Ingresos.

Según Asamblea Nacional (2000), la Ley No. 339 Ley Creadora de la Dirección General de Servicios Aduaneros y de Reforma a la Ley creadora de la Dirección General de Ingresos se

establece que la DGI, define que esta institución es un ente descentralizado con personalidad jurídica propia, que goza de autonomía técnica, administrativa y de gestión de recursos humanos. Así mismo en su artículo 3, se establece que: “Objetivos de la DGI: tiene a su cargo la administración de los Ingresos Tributarios y las relaciones jurídicas derivadas de ellos, así como los otros Ingresos No Tributario que se regulen a favor del Estado, exceptuando los Tributos Aduaneros, Municipales y las Contribuciones de Seguridad Social, que se rigen por sus leyes específicas” (p.1839).

3.1.3. Ley No. 562 Código Tributario de la Republica de Nicaragua.

En el Código Tributario de Nicaragua (CTr.), publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 227 del 23 de noviembre de 2005, a su vez ha sido reformado por la Ley No. 598, 802, 822 y 987. En los artículos 15 y 16 del CTr. se definen las partes involucradas en la relación jurídica, siendo el sujeto activo la Administración Tributaria y el sujeto pasivo, el obligado en virtud de la ley, al cumplimiento de la obligación tributaria, sea en calidad de contribuyente o responsable.

De igual forma el artículo 18 Código Tributario de la Republica de Nicaragua. Para todos los efectos legales, son contribuyentes, las personas directamente obligadas al cumplimiento de la obligación tributaria por encontrarse, respecto al hecho de generador, en la situación prevista por la ley.

Así mismo los artículos 102 y 103 del CTr. establecen los deberes generales y formales de los contribuyentes y responsables. Cabe señalar que dicho marco normativo define en su artículo 145 que se entiende por AT, que a su vez es un organismo autónomo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP):

Se entiende como Administración Tributaria la Dirección General de Ingresos (DGI), organismo autónomo del Ministerio de Hacienda y Crédito público (MHCP) conforme ley, que tiene a su cargo la administración, recaudación, fiscalización y cobro de los tributos, establecidos a favor del estado, todo conforme las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales que lo

regulan. En el artículo 1 del presente Código relativo a las excepciones. (Asamblea Nacional, 2005).

Según Arto.150 del CTr. se establece como un deber la Asistencia a los Contribuyentes y Responsables. También se establecen los derechos de oficio de los contribuyentes en el Capítulo II, a través de lo cual se indican los siguientes derechos:

- ✓ Asistencia
- ✓ Derecho a ser Notificado
- ✓ Divulgación
- ✓ Fiscalización. Derechos del Contribuyente
- ✓ Derecho a la Confidencialidad
- ✓ Documentos del Contribuyente
- ✓ Aplicación de Saldos
- ✓ Declaraciones Sustitutivas

3.1.4. Decreto No. 1-2005, Reformas e incorporaciones al Decreto 20-2003.

Publicado en la Gaceta N° 6 del 10 de enero de 2005, adicional a consolidar la función de la DGI, que es una institución encargada de recaudar los tributos del pueblo nicaragüense de manera responsable, eficaz y eficiente, en la normativa referida, se realiza una nueva división y estructuración de las direcciones que conforman la institución, incluyendo en esta nueva estructura la Dirección de Asistencia al Contribuyente, cuyas funciones se estipulan en el artículo 21.

3.2.Generalidades de la Dirección General de Ingresos

La base creadora de la DGI en el país, data del 29 de junio de 1957, mediante la publicación del Decreto N° 243 “Ley Creadora de la Dirección General de Ingresos”, en la Gaceta, Diario Oficial No.144; misma que fue reformada mediante La Gaceta, Diario Oficial N°

69 del 6 de abril del dos mil dos Ley Creadora de la Dirección General de Servicios Aduaneros y de Reforma a la Ley Creadora de la Dirección General de Ingresos.

La Dirección General de Ingresos es una institución descentralizado con autonomía administrativa y financiera, cuyo objetivo es aplicar y hacer cumplir las leyes, actos y disposiciones que establecen o regulan ingresos a favor del estado, que están bajo la jurisdicción de la AT.

3.2.1. Visión y Misión

De acuerdo con la DGI, Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026, se contempla como:

✓ Visión:

“Ser una Administración Tributaria especializada, innovadora, respetada y muy calificada, al servicio del pueblo nicaragüense”.

✓ Misión

“Recaudar los tributos internos de manera eficaz, eficiente y transparente, garantizando el cumplimiento de las leyes, para aportar al Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, los recursos económicos para el Plan Nacional de Lucha Contra la pobreza y para el Desarrollo Humano 2022-2026.”

3.2.2. Caracterización de la AT de Nicaragua.

La AT, tiene a su cargo la administración de los tributos y las relaciones jurídicas derivadas de ellos, en apego a los principios constitucionales de la tributación, aplicando estrategias para controlar a los contribuyentes mediante el uso de las TIC, que permiten altos niveles de efectividad con el uso de la información en la fiscalización y la cobranza, garantes de la sensación de riesgo, disminución de la evasiva fiscal y del aumento del cumplimiento voluntario en función de una mayor recaudación. (DGI, 2016, p.5).

En el plan estratégico institucional 2017-1021; se encuentran los lineamientos estratégicos de la DGI bajo el objetivo de Desarrollo Humano de Nicaragua en el contexto económico y gubernamental se describe que: uno de los principales roles de esta institución en los objetivos nacionales de desarrollo humano es que está a cargo de la recaudación de evasión y elusión tributaria (Impuesto al Valor Agregado-IVA y el Impuesto sobre la Renta-IR) elevando la percepción del riesgo (en los evasores) a ser fiscalizado; lo que permite el cumplimiento de las obligaciones tributarias, mejorar y simplificar el sistema tributario y aumentar la cultura tributaria nicaragüense; a través de la recaudación de impuesto.

También resalta que la AT recauda 65% del total de los ingresos tributarios del Gobierno Central, lo que la convierte en la principal fuente de financiamiento del Presupuesto General de la República (PGR) y, por ende, del combate a la pobreza.

3.2.3. Estructura Organizacional

La Ley Orgánica, establece que esta la dirigida, mediante un Director General, nombrado por el MHCP, esta administrará y representará legalmente a la institución.

En relación a la estructura actual se encuentra conformado por:

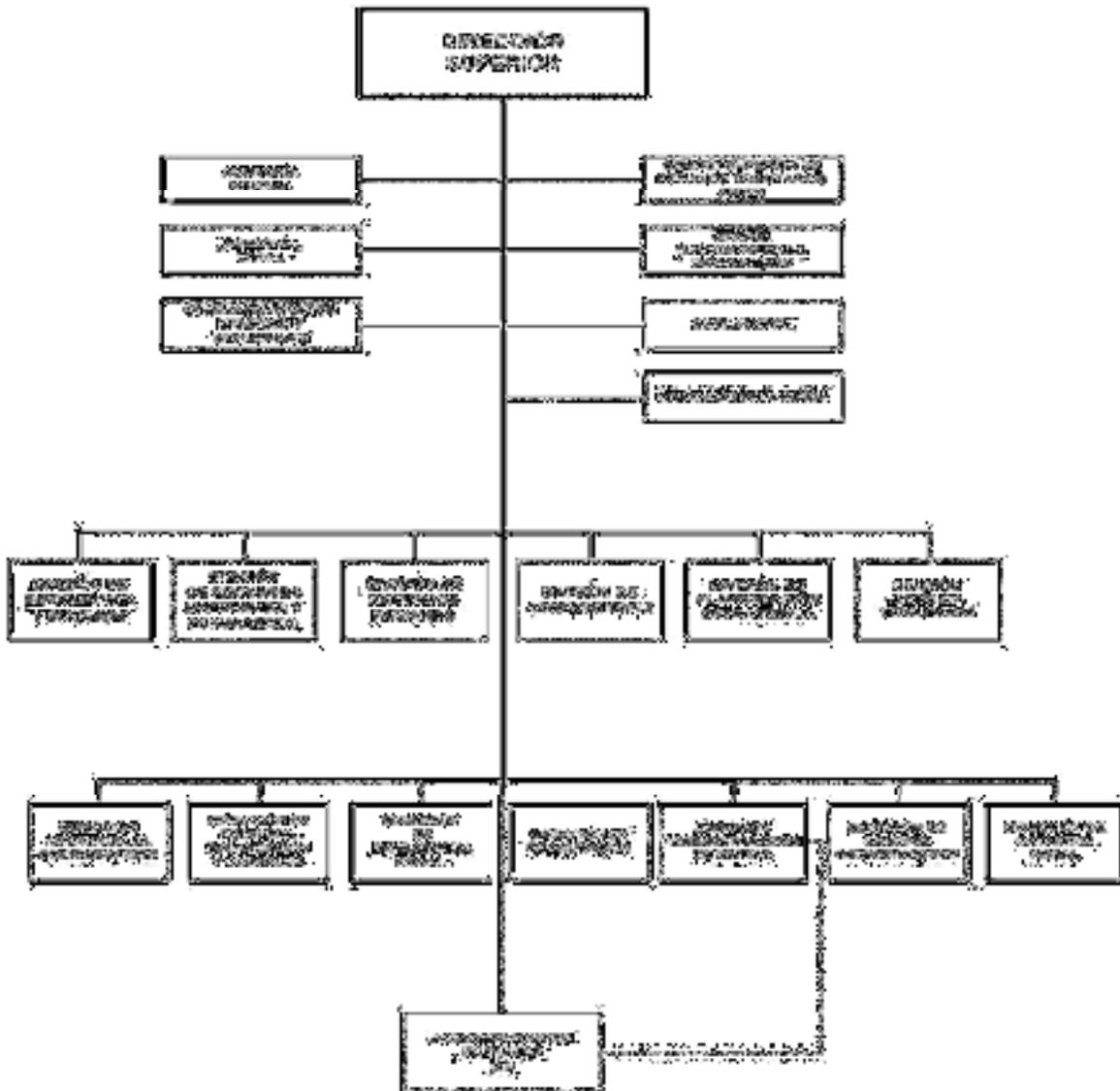
- ✓ 6 Órganos de Asesoría y Apoyo a la Dirección Superior.
- ✓ 6 Divisiones
- ✓ 7 Direcciones
- ✓ 22 Administraciones de Rentas

A continuación, se muestra el organigrama vigente de la DGI:

Ilustración 1. Organigrama de la DGI.

PROCESIÓN GENERAL DE INGRESOS

ORGANIGRAMA 3021



Fuente: Anexo al Presupuesto General de la República 2021, MHCP (2021).

3.2.4. Dirección de Asistencia al Contribuyente de la AT de Nicaragua

Asistencia al Contribuyente tiene como principal objetivo:

Desarrollar, coordinar y supervisar las políticas, planes, procedimientos, guías e informes, para medir la actuación de las actividades dirigidas a mejorar los servicios brindados a los contribuyentes, encaminados a lograr el máximo nivel de efectividad y eficiencia, de igual manera, ejecuta programas de capacitación externa e interna a Contribuyentes y Administraciones de Rentas mediante la aplicación de las políticas y entrenamiento relacionado. (DGI, 2021; p. 37)

En el manual de organización y funciones de asistencia al contribuyente se establecen, entre otras las principales funciones de esta Dirección:

- ✓ Elaboración de políticas, programas, procedimientos y materiales para la instrucción de todos los servidores públicos de asistencia al contribuyente en las administraciones de rentas.
- ✓ Mantener existencia de los materiales técnicos para el uso de todas las dependencias de la institución, asegurar la exactitud y consistencia de las repuestas a las preguntas formuladas por los contribuyentes.
- ✓ Mantener informados a los servidores públicos que atienden a los contribuyentes en el territorio nacional sobre disposiciones técnicas y normativas vigentes con el propósito de brindar la correspondiente orientación a los contribuyentes y ciudadanía en general y ponerlas a su disposición.
- ✓ Proporcionar a los servidores públicos de asistencia al contribuyente de las administraciones de rentas y la dirección de grandes contribuyentes información relacionada a protocolos de atención al contribuyente, disposiciones legales, reglamentos y normas relacionadas con el ejercicio de sus funciones en el puesto, para garantizar la legalidad de las actuaciones frente a requerimientos presentados por los contribuyentes.

- ✓ Diseñar estrategias a través de las cuales la dirección general de ingresos pueda mejorar sus servicios de asistencia y capacitación al contribuyente, incentivando de esta manera el cumplimiento voluntario de los contribuyentes.
- ✓ Coordinar con la dirección jurídica tributaria, con el ministerio de hacienda y crédito Público, en la formación de valores, ciudadanía y cultura tributaria en el público en general.
- ✓ Evaluar anualmente el desempeño laboral del personal subalterno y remitir resultados a través de acta, a la división de recursos humanos. (DGI,2021,pp.37-38).

3.2.5. Funciones Generales de las Administraciones de Rentas.

En este particular se define Administraciones de Rentas a las “estructuras territoriales que dependen de la Dirección Superior y son coordinadas por la Dirección de Administraciones de Rentas, se integra para la consecución de sus objetivos y funciones” (p. 6).

Las funciones generales de las Administraciones de Rentas según la DGI (2017), son:

1. Organizar, dirigir y controlar las actividades de gestión tributaria de cada departamento que conforman los planes y procesos que ejecuta la Administración de Rentas.
2. Requerir el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales a los contribuyentes de su jurisdicción a través de programas, planes y normas ejecutados por los departamentos de cobranza, fiscalización y catastro fiscal de los contribuyentes asignados a su jurisdicción, siguiendo los lineamientos y coordinaciones de las direcciones normativas en correspondencia con cada departamento.
3. Ejecutar y supervisar las acciones de fiscalización previstas en los planes respectivos, a fin de asegurar la correcta determinación de las obligaciones tributarias bajo el principio de equidad y capacidad contributiva de los contribuyentes...
4. Efectuar reparos conforme a la Ley, para efecto de liquidar el tributo, al efecto podrá realizar modificaciones a las declaraciones, emitiendo las correspondientes resoluciones administrativas y su respectiva notificación al contribuyente; así como, atender el derecho de los contribuyentes en la interposición de recursos administrativos...

5. Verificar y controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes bajo su jurisdicción, aplicando las sanciones que legalmente correspondan.
6. Gestionar al cobro administrativo y coactivo de la mora correspondiente al último período vencido y de la mora histórica, con la finalidad de disminuir la brecha de pago y disminuir el porcentaje de morosidad, utilizando para el efecto de todas y cada una de las facultades concedidas por las leyes tributarias a la Dirección General de Ingresos...
7. Asegurar el mantenimiento correcto de las instalaciones, equipos y mobiliario y a la adecuada prestación de servicios...
8. Proporcionar la orientación e información legal o contable que requieran los contribuyentes para el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias, así como a las demás áreas responsables de la administración de los otros procesos sustantivos para el cumplimiento de sus funciones, bajo los lineamientos y coordinación de la Dirección de Asistencia al Contribuyente.
9. Asegurar el funcionamiento de los sistemas informáticos, operativos, base de datos, redes, telecomunicaciones y equipos...
10. Asistir a la ciudadanía general en materia tributaria.
11. Dictaminar las solicitudes de devoluciones de impuestos interpuestas por los contribuyentes para ser remitidas a la Dirección Jurídica Tributaria.
12. Evaluar anualmente el desempeño laboral del personal y remitir resultados a través de Acta a la División de Recursos Humanos.

3.2.6. Categoría de las Administraciones de Rentas Rivas y Granada

Las AR, de acuerdo al peso recaudatorio, son clasificadas en categorías AAA, AA y A, de acuerdo Disposición Administrativa Interna No. 17-2016, Aprobación Categorización de Administraciones de Rentas, en este particular los estratos son los siguientes:

Tabla 1 Clasificación de categorización por Administración de Rentas

CATEGORÍAS	PESO PORCENTUAL	UBICACIÓN
AAA	Mayor a 20%	Dirección de Grandes Contribuyentes
AA	De 20% a 5%	Managua
A	De 4.99% a 0.5%	Departamentos
B	Menor a 0.5%	Managua /Departamentos

Fuente: DGI (2017)

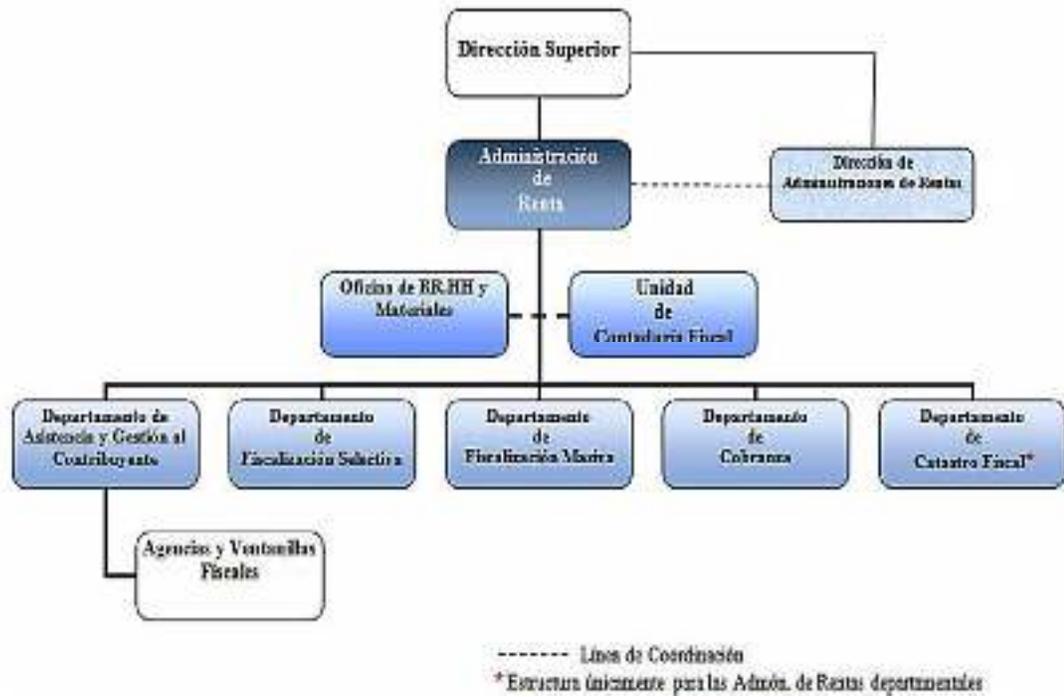
Referido a las Administraciones de Rentas de Rivas y de Granada, son categoría A, en estas se les asignan para las actuaciones de fiscalización, unidades operativas selectiva y masiva; así como sus funciones de asistencia al contribuyente, recaudación y cobranza. De igual manera, vía sistémica la Renta de Granada y Rivas, tienen como código los números 10 y 18 respectivamente.

De acuerdo a DGI (2017), las AR, tienen como objetivo general:

“Coordinar, supervisar y garantizar las actividades de la gestión tributaria de los contribuyentes de su jurisdicción, actividades tendientes a la cuantificación y determinación de la deuda tributaria, la comprobación del comportamiento del administrado, gestión recaudatoria a través del proceso de cobranza y control de cumplimiento de obligaciones tributarias, ejecutados a través de los procesos de asistencia al contribuyente, registro, fiscalización, cobranza y catastro fiscal, bajo lineamientos y coordinación de la Dirección de Administraciones de Rentas, Dirección de Asistencia al Contribuyente, Dirección de Registro, Recaudación y Cobranza, Dirección de Fiscalización y Dirección de Catastro Fiscal. Así como, garantizar la reducción de los niveles de morosidad y evasión fiscal, dictaminar las solicitudes de devoluciones de impuestos interpuestos por los contribuyentes para ser remitidas a la Dirección Jurídica Tributaria. Asimismo, recibir y resolver recursos de reposición de los contribuyentes.”
(p.8)

3.2.6.1. Estructura orgánica de la Administración de Renta Categoría “A”

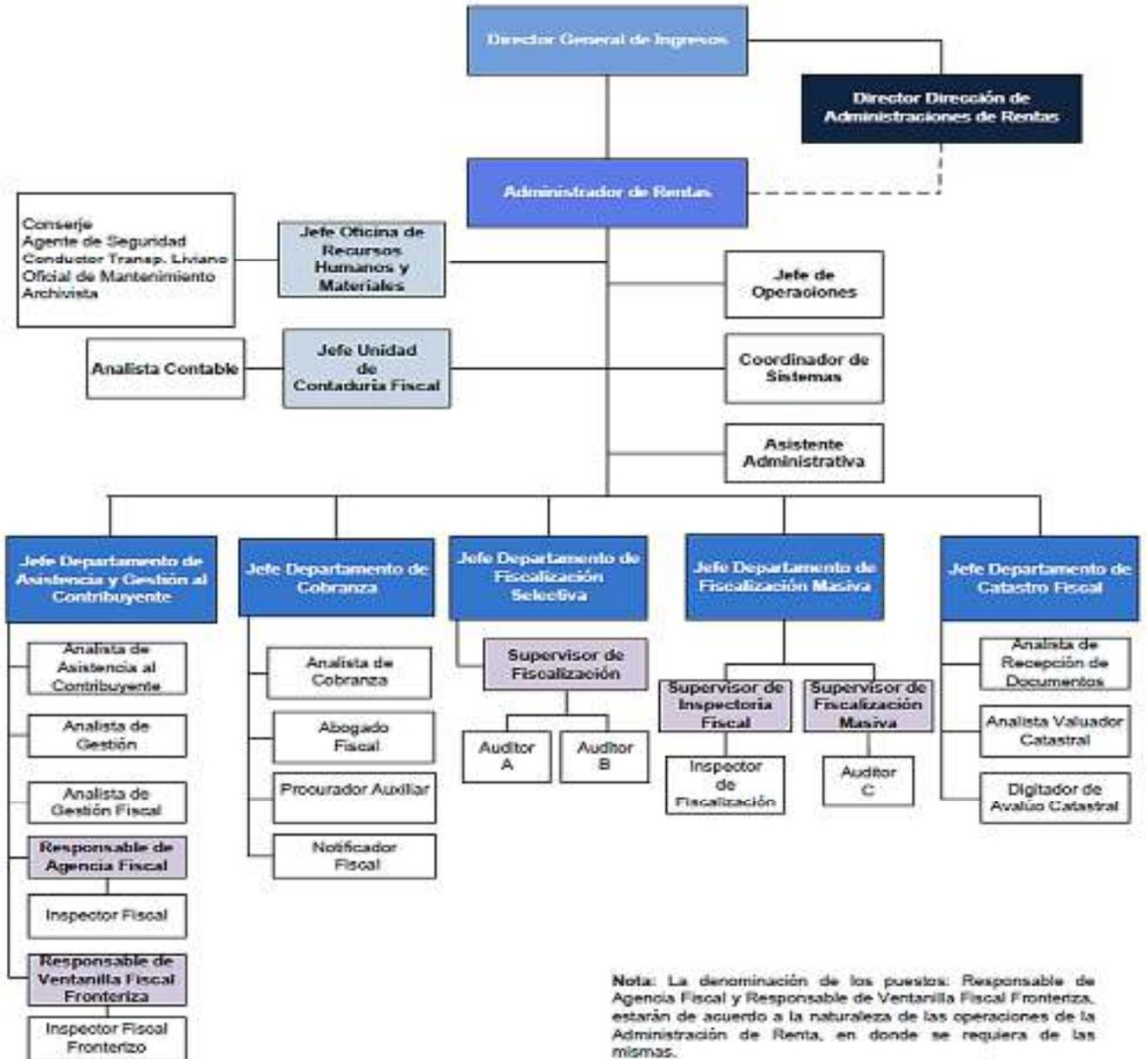
Ilustración 2. Organigrama de las Administraciones de Renta Categoría A



Fuente: DGI (2017)

3.2.6.2. Estructura por denominación de puestos de la Administración de Renta Categoría “A”

Ilustración 3. Organigrama de Puestos de las AR categoría A



Fuente: DGI (2017)

3.3.Contribuyente

3.3.1. Definición

El contribuyente es la persona física o jurídica que debe cumplir con las obligaciones tributarias impuestas por la normativa tributaria; esta debe pagar los impuestos según la ley tributaria establecida. Es el sujeto pasivo de la obligación tributaria, el deudor principal de la administración tributaria. Los contribuyentes están obligados a satisfacer la deuda tributaria en primer lugar, así como los deberes accesorios que se deriven de esta. Estos deberes se tratan de presentar declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones, presentar declaraciones, etc. El contribuyente es la persona que realiza el hecho imponible. El hecho imponible son las acciones que se encuentran sujetas a imposición de tributo según la ley tributaria.(Economipedia, 2022)

3.3.2. Regímenes Fiscales

El término régimen es el sistema social y político que rige una región determinada y el conjunto de reglas que ordena una cosa o una actividad. Fiscal, por su parte, se dice de aquello que pertenece o es relativo al fisco. Por lo que el régimen fiscal, es el conjunto de reglas e instituciones que rigen la situación fiscal de una persona física o moral y por tanto, el conjunto de derechos y obligaciones derivados del desarrollo de una actividad económica.(RUNA, 2022)

Según el SAT (2007), un régimen fsical es “un conjunto de derechos y obligaciones que derivan de la realización de una actividad económica específica, cuya condición es susceptible de organizarse y agruparse para llevar a cabo el control y verificación de las mismas”. (p. 39)

3.3.2.1.Tipos de Régimen Fiscales en Nicaragua

- ✓ **Cuota Fija:** de conformidad al artículo 75 del CTr, se crea el Régimen Especial de Estimación Administrativa para Contribuyentes por Cuota Fija, mismo que a su vez es regulado por el Título VII de la Ley No. 822 Ley de Concertación Tributaria (LCT), en el

cual se crea la cuota fija como un “impuesto conglobado del IR de actividades económicas y del IVA, que grava los ingresos percibidos por pequeños contribuyentes que realicen actividades económicas, conforme las disposiciones establecidas en esta Ley” para ello se define a los pequeños contribuyentes como “personas naturales que perciban ingresos mensuales menores o iguales a cien mil córdobas.

- ✓ **Régimen General:** Este régimen no establece un límite de ingresos; incluye a todos aquellos contribuyentes que realicen actividades comerciales, industriales, agrícolas, ganaderas, de pesca, entre otras, es el único aplicable a las personas jurídicas y para las personas naturales, de acuerdo a las características de sus operaciones. Pertenecer a este régimen conlleva al cumplimiento de uno o todos los impuestos del sistema impositivo nacional, de acuerdo a las características de la actividad desarrollada. Estos a su vez se clasifican en Grandes Contribuyentes y Principales Contribuyentes, de conformidad a las Disposiciones Administrativas Generales No 02-2016 y 01-2019.

3.4.Servicios

3.4.1. Definición

De conformidad con Stanton William & Bruce (2004), “los servicios como actividades identificables e intangibles son objeto principal de una transacción diseñada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades” (p.333). Mientras que para Sandhusen (2002) los servicios “son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo” (p.385)

3.4.2. Características

Según Kotler, Bloom & Hayes (2004), se deben considerar cuatro características especiales de los servicios, siendo estas:

- ✓ **Intangibilidad:** Los servicios no pueden verse, degustarse, tocarse, oírse ni olerse antes de la compra, existe la imposibilidad de ser tocado o desvirtuado.

- ✓ **Inseparabilidad:** No se puede separar la producción de un servicio del consumo del mismo.
- ✓ **Variabilidad:** La calidad de los servicios depende de quién los presta, cuándo, cómo y dónde debido al factor humano.
- ✓ **Imperdurabilidad:** Los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario. (p.656)

3.4.3. Calidad del Servicio

Deming, Edwar (1989), señala a la calidad como “la producción eficiente que el mercado está demandando, siendo la base de esto la productividad y la competitividad; lo que se puede resumir en la búsqueda del mejoramiento continuo”.

Por otra parte, para según Hernández de Velazco, Chumaceiro, & Atencio Cárdenas (2009), citando a Juran (1995), la calidad es “la adecuación al uso de lo que se está ofreciendo, agregando además satisfacción del cliente; considerando al cliente como todo aquel a quien un producto o proceso impacta” (p.460).

En este sentido, los mismos autores sostienen que la calidad de servicio es:

Instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio. La calidad de servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología. También es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio, es un estímulo competitivo. (p.460)

3.4.4 Indicadores de Calidad del Servicio

De conformidad con la Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia (ISOTOOLS Excellence, 2022), en su Blog Calidad y Excelencia, se establecen principales indicadores para valorar la calidad de servicios de atención al cliente de la siguiente manera:

- 1. Capacidad de respuesta:** Se refiere a la disposición de las empresas a prestar un servicio de orientación rápido y oportuno. Un buen indicador de este apartado suele ser la capacidad de respuesta cuando se resuelve en términos positivos deriva en un aumento de la satisfacción y la confianza hacia la marca.
- 2. Cortesía:** No es otra cosa que las buenas maneras y la educación desplegadas en los momentos de orientar a los consumidores. Es decir, la simpatía, la amabilidad, el respeto y la escucha activa hacia los otros.
- 3. Fiabilidad:** Pero no basta sólo con una atención rápida. Asimismo, cada empresa debe ejecutar de manera fiable el servicio requerido. Es decir, transmitir la sensación de que a la duda, incidencia o problema se le está dando el tratamiento correspondiente.
- 4. Calidad de la comunicación:** Otro factor determinante es la calidad de la comunicación en el momento de atender a los consumidores. Los mensajes deben ser claros, directos y fáciles de comprender. Si el lenguaje empleado es demasiado técnico, lo más probable es que la persona se sienta excluida y renuncie a ser atendida.
- 5. Accesibilidad:** Un buen servicio de atención al cliente debe tener varias vías de contacto: buzones de sugerencias, notificación de quejas y reclamos, atención personalizada, entre otras. De hecho, con el auge de las nuevas tecnologías, las empresas suelen poner a disposición de los consumidores herramientas on-line para tal efecto.
- 6. Infraestructura y equipos:** Finalmente, el servicio de atención al cliente también puede valorarse en función de la infraestructura de una empresa y de los medios que disponga para ello. Por ejemplo, los equipos técnicos, los programas informáticos, las instalaciones, el personal adecuado y otros medios que permitan acercar a los consumidores.

3.5.Asistencia al Contribuyente

3.5.1. Definición

Tal como indica Deloitte Consulting LLP (2013), por lo general, el término servicios al contribuyente se refiere a:

La manera en la cual son tratados los contribuyentes (por ej., de manera respetuosa, justa, profesional, etc.) ...significa brindar a los contribuyentes información sobre cómo preparar sus declaraciones de impuestos, y sobre cómo resolver los problemas de declaración, así como las preguntas y ajustes que puedan surgir después de que las declaraciones de impuestos se hayan presentado a la administración tributaria. (p.121)

3.5.2. Formas de Prestación de Servicio

De acuerdo con el sitio web KONFÍO (2022), señala que:

El prestador de servicio debe de tener la libertad de desarrollar las actividades para las que fue contratado en la forma y tiempos que desee, siempre y cuando, cumpla con los plazos de entrega y características que de común acuerdo pacten las partes. También puede contratar prestadores de servicios y prestadores de servicios profesionales, la diferencia es que un prestador de servicios profesionales son personas que para prestar el servicio necesitan tener una cédula profesional.

3.5.2.1. Atención personalizada a través de los centros de atención

Según lo destaca Reyes (2017), la atención personalizada es:

Aquella a través de la cual el contribuyente es escuchado por un profesional que le suministrará la información tributaria y tiene como ventaja que disminuye la gran afluencia de público al área de atención de AT. Para garantizar esta atención al

contribuyente, se debe contar con un ambiente adecuado para el personal, espacio físico y equipos y mobiliario que permita brindarle la comodidad necesaria para soportar situaciones muy demandantes y, en algunos casos, estresantes. (p.30).

3.5.3. Tipos de canales de atención al contribuyente en Nicaragua

Los principales canales de atención, con los que dispone la AT de Nicaragua, son:

- ✓ **Oficina de Atención al Contribuyente en la DGI:** las principales tareas específicas que se desarrollan en las oficinas de atención al contribuyente son:
 - Atención a las consultas de los contribuyentes con informaciones específicas algunas veces, se debe orientar al contribuyente el estado en que se encuentra su trámite y darle seguimiento.
 - Orientación al acceso de la Ventanilla Electrónica para declaración y pago de impuestos.
 - En caso que el contribuyente consulte sobre temas como: acta de cargos, notificación, credencial se le asigna un número para que sea atendido por el área de trámites correspondiente.
- ✓ **Vía Telefónica, Centro de Atención Tributaria (CAT):** en este se evacúan todas las consultas vía teléfono y correo electrónico que se realizan a las Administraciones de Renta, con atención personalizada por un grupo de servidores públicos especializados designados para tal fin.
- ✓ **Página Web:** Es una herramienta tecnológica que está a disposición de los contribuyentes y público general, por medio de la cual la AT potencia la transparencia del actuar institucional, seguridad de los documentos fiscales, es en este sitio donde el contribuyente corrobora la validez de los mismos. Algunos de los trámites y/o consultas que se pueden realizar a través de la página WEB:
 - Avalúo en línea bienes muebles
 - Inscripción de nuevos contribuyentes jurídicos
 - Cierre definitivo de obligaciones

- Consulta de documentos en línea
 - Calculadora tributaria
 - Certificado catastral
 - Certificado obra exonerado
 - Constancia de responsable
 - Constancia de no retención
 - Consulta de avalúo catastral
 - Consulta de cédulas de funcionarios
 - Consulta de certificado catastral
 - Consulta de credencial
 - Consulta de exoneraciones
 - Consulta de Grandes Contribuyentes
 - Consulta de razón social
 - Consultas de recibos fiscales
 - Consulta de solvencia fiscal
 - Imprentas autorizadas
 - Validar comprobante
 - Verificación de carnet diplomático

- ✓ **Ventanilla Electrónica Tributaria (VET):** La Ventanilla electrónica consiste en brindar diferente servicio a las personas ya identificadas como contribuyentes, las personas acceden a la VET, desde el lugar donde se encuentra durante las 24 horas del día y todos los meses del año, los servicios a los cuales puede acceder el contribuyente son los siguientes:
 - Presenta sus declaraciones fiscales.
 - Imprime boleta de información de tramite (BIT)
 - Consulta de estados de cuenta
 - Imprime documentos fiscales (solvencia, autorización de comprobantes fiscales, certificado de inscripción, constancia de responsable recaudador)
 - Obtiene certificado de crédito tributario
 - Visualiza el reporte de ventas exoneradas.

- Cierre de negocios en línea
 - Pago en banco vía transferencia/reporta anualmente inventario de sus productos
- ✓ **Redes sociales:** Es una herramienta que sirve para la relación de comunicación continua con la ciudadanía que facilita la relación con las Administraciones públicas, con las cual ofrecen una gran variedad de alternativa para realizar seguimiento y control de gestión, en el caso de Nicaragua, existe cuentas en Twitter y YouTube.
- ✓ **Soluciones en Línea (SELIN):** se implementa esta aplicación con el propósito de mejorar la atención y comunicación con los contribuyentes donde pueden tramitar sus gestiones relativas a:
- Solvencia Electrónica
 - Sistema de Administración de Comprobantes Fiscales (SACFI)
 - Declaraciones mejoradas y sustitutivas

3.6.Sistema de ATENEO

3.6.1. Definición

Es un sistema, que siempre está generando información relacionada a las solicitudes de los usuarios de acuerdo a sus necesidades de atención, entre estas pueden estar el número de atención por Renta y tiempo empleado; elementos que ayudan al monitoreo de las operaciones y la toma de decisiones en el marco de la mejora continua.

Además de lo anterior, también permite comunicación con las bases de datos internas para personalizar el servicio al ciudadano y obtener información estadística sobre la atención personalizada, con el objetivo de dar a conocer los conceptos principales manejado por la aplicación ATENEO y la operatividad básica en el desempeño de la gestión de colas en oficinas, se dirige a usuarios finales del sistema que intervienen en la gestión de citas: (gestor), su atención (operador) o su organización (administrador).

Para comprender mejor el proceso de atención y funcionamiento del sistema, vale retomar lo señalado por Velásquez (2022), quien explica lo siguiente:

“Al llegar a las oficinas de la AT, el contribuyente se dirige al Kiosco donde el sistema ATENEO, presenta opciones, en el cual se puede seleccionar los siguientes servicios: asistencia al contribuyente, registro, fiscalización, recaudación, cobranza y Castro, cada uno de ellos tiene su respectivo menú. Según la entrevista realizada para el Analista de Asistencia al Contribuyente, en el ATENEO presenta las siguientes alternativas:

- ✓ Asignación de usuario y contraseña para VET
- ✓ Atención general a no contribuyentes
- ✓ Consultas tributarias en general
- ✓ Desbloques de la VET (después de 3 intentos fallidos)
- ✓ Emisión de contraseña al usuario por perdida.
- ✓ Orientación sobre tramite y proceso de gestión
- ✓ Revisión de documentos

Esta guía muestra que una vez que el contribuyente genera del kiosco su ticket, se procede a esperar en una silla a ser avisado a través del monitor y altavoces luego debe explicar claramente la razón de la visita, donde el servidor está obligado a escuchar y atender de acuerdo al servicio que ha seleccionado”. (p.18-19)

Asimismo, de acuerdo con Gómez (2019), con la implementación del ATENEO:

“Pretende reducir los tiempos de respuesta en la gestión que hacen los contribuyentes que llegan a la AT para elevar los índices de eficiencia y eficacia de parte del personal. Para evaluar y valorar los servicios que se brindan está conformada por una sala de espera, altavoces, pantalla de avisos, zona de atención que es el espacio

donde se agrupan las opciones de gestión del contribuyente (Asistencia al Contribuyente, Registro y Cobranzas, Fiscalización) para obtener un ticket y ser atendido. (p.21)

3.6.2. Procesos incorporados en ATENEO

De acuerdo a la información suministrada en la AT nicaragüense, a febrero 2019, el sistema ATENEO está instalado en 17 Administraciones de Rentas, en diferentes departamentos nacionales, en ellos se atienden 3 áreas de atención que son: Asistencia al Contribuyente, Registro y Cobranza y Fiscalización.

Nótese a continuación los servicios que se presentan a través de ATENEO en cada una de las áreas de atención antes mencionadas:

- ✓ **Asistencia al Contribuyente:** Atiende consultas generales, orientación, procedimientos generales, requisitos para trámites, bloqueo de VET, etc.
- ✓ **Registro y Cobranza:** Atiende problemas con cuentas corrientes y casos omisos, arreglos de pago, dispensas, recuperación de mora histórica y corriente, incentivar el pago voluntario de los impuestos, entre otros.
- ✓ **Fiscalización:** Atiende lo relativo a bloqueos de declaraciones en línea por problemas relacionados a información exógena, recibe interposición de recursos por reparos efectuados por auditores entre otros.

IV. PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿Cuál es el marco legal y normativo que rige la implementación del sistema de ATENEO en las Administraciones de Renta Rivas-Granada?
2. ¿Cómo se caracteriza el proceso de atención al contribuyente gestionado en el sistema de ATENEO, las Administraciones de Rentas Rivas y Granada?
3. ¿Cuál es el grado de satisfacción que perciben los contribuyentes en cuanto a la capacidad de respuesta por parte de los analistas?
4. ¿Qué alternativas de mejoras se pueden brindar para satisfacer la demanda de información de los contribuyentes?

V. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ITEMS
Identificar el marco legal y normativo de la implementación del sistema de ATENEO en las Administraciones de Renta Rivas- Granada.	Marco legal y normativo.	Según Hernández G (2006) Marco Jurídico o Legal es el conjunto de disposiciones, leyes, reglamentos y acuerdos a los que deben apegarse una dependencia o entidad en el ejercicio de las funciones que tienen encomendada.	Se identificó el marco legal y normativo que se utilizan como fundamento para los Procedimientos de Control Interno para el proceso de Atención al contribuyente.	Constitución Política. Art. 114, 115, 130 y 182. Ley No. 562 Código Tributario de la República de Nicaragua. Artículos 18,64,139,145,150 y 164. Ley No. 339, Ley Creadora de la Dirección General de Servicios Aduaneros y de Reforma a la Ley Creadora de la Dirección General de Ingresos. Artículo 2,3 y 23. Decreto No. 01-2005 Reformas e incorporaciones al Decreto 20-2003. Manual de Organización y Funciones de Asistencia al Contribuyente. Manual de Procedimientos de Asistencia al Contribuyente.	Guía de revisión documental – Anexo 1, Guía de revisión Manual de funciones - Anexo 2 y Guía de revisión Manual de procedimientos – Anexo 3
Caracterizar el proceso de atención al contribuyente	Proceso de Atención en el	Omar, (2015). Proceso es el conjunto de procedimientos	Conocimiento del proceso trabajo, calidad, cantidad,	Servicios y asistencia al contribuyente	Guía de revisión Manual de funciones - Anexo 2

OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ITEMS
gestionado en el sistema de ATENEO en las Administraciones de Renta de Rivas y de Granada.	ATENEO.	interrelacionados que toman entradas como alimentación, se analizan, se procesan y al final generan un resultado considerado salida, la cual aporta valor agregado al cliente o usuario (p.6).	tiempo, trabajo en equipo y liderazgo que se lleva a cabo en las Administraciones de Rentas Rivas y Granada.	Protocolo de atención ATENEO	Entrevistas para especialista tributario ATENEO – Anexo 4 Entrevistas para especialista de atención al contribuyente - Anexo 5
Identificar el nivel de satisfacción por parte de los contribuyentes respecto al sistema de ATENEO en las Administraciones de Renta Rivas- Granada.	Nivel de satisfacción de los contribuyentes.	Refiere que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas. El contribuyente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. (Thompson,1997)	Evacuar las dudas de los contribuyentes, teniendo una relación directamente proporcional a la satisfacción al momento de realizar las consultas.	Grado de satisfacción Calidad de Servicios	Encuestas realizadas a Contribuyente – Anexo 6

VI. DISEÑO METODOLÓGICO

En este estudio, el diseño metodológico está constituido por el conjunto de procedimientos y criterios a seguir para su realización, así como las técnicas necesarias y métodos empleados, el enfoque y tipo de investigación implementada y las fuentes e instrumentos para la recolección de información y análisis de datos.

6.1 Tipo de Estudio

El alcance de esa investigación es descriptivo y tiene un enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), puesto que pretende conocer los criterios y medir las opiniones sobre la atención que brinda las Administraciones de Renta Rivas y de Granada a los contribuyentes. Para lograrlo, se apoya, además, en la aplicación de encuestas y entrevistas estructuradas dirigidas a los funcionarios de las AT correspondiente.

Retomando a Velásquez (2022), citando a Teddiey (2003), el enfoque mixto es:

Es una combinación de los métodos cuantitativo y cualitativo, debido a que recolecta, analiza y vincula datos de los dos métodos, para dar respuesta al planteamiento del problema.” Porque se adapta a teorías como son datos que serán recolectados en la entidad objeto de estudio. Es decir, que será enfocada de manera cualitativa-cuantitativa. Además, por ser un proceso de análisis de la realidad de la institución a la que se va a realizar el estudio que se inicia con el análisis directo de hechos particulares. (p.47)

6.2 Población o Área de Estudio

El área de estudio se enfoca en el Departamento de Asistencia y Gestión al Contribuyente y de forma particular aborda la implementación del sistema de ATENEO en las AR Rivas y Granada. El área de estudio se enfoca con un total de 45 personas dentro del cual se encuentran 22 Mujeres y 23 Varones.

En relación al universo de contribuyentes, atendidos por estas dependencias administrativas, se contemplan para el año 2020 un total de contribuyentes activos de 4,568 para Granada y 6,788 para Rivas, conformado por contribuyentes de régimen general y cuota fija.

6.3 Muestra de Estudio

Respecto a los especialistas seleccionados para las entrevistas, fueron seleccionados 4 Especialistas Tributarios de Asistencia al Contribuyente y 2 especialistas Tributarios de ATENEO, obteniendo información basada en conocimientos y experiencias de ambas AR sujeta a estudios.

El tipo de muestra es no probabilística, puesto que no se aplicó ningún tipo de fórmula para determinar la cantidad de contribuyentes, es, por tanto, muestreo por conveniencia, ya que la aplicación de la encuesta se dejó a consideración en función de las limitantes de tiempo y espacio, así como financiero, por lo que el uso de la técnica de encuesta (anexo 4) se hizo sobre 40 contribuyentes que solicitaron servicio en la AT, dicha encuesta se realizó en las Administraciones de Rentas de Rivas y Granada.

6.4 Técnicas, Instrumentos y Fuentes de Recopilación de Información

Para dar respuesta a los objetivos planteados y teorías encontradas sobre los procesos y macro procesos de gestiones por parte de las Administraciones de Rentas de Rivas y de Granada, se llevó a cabo un proceso de recopilación de la información mediante distintas técnicas y cada una de ellas con su respectivo instrumento y fuente; así, de este modo:

- ✓ Técnica de revisión documental, la cual se apoyó con una “Guía de Revisión Documental” (ver anexo 1) como instrumento de recopilación y sistematización sobre el Marco Legal y Normativo que conforma el sustento jurídico de creación, implementación y utilización del ATENEO por parte de las AT.

De igual manera se empleo “Guía de Revisión del Manual de Funciones del Departamento de Asistencia al Contribuyente”, esto para recopilar información acerca de las todas las actividades y funciones que estén dentro del ámbito de Asistencia al Contribuyente. (Ver anexo 2) y “Guía de Revisión del Manual de Procedimientos del Departamento de Asistencia al Contribuyente”, esto con el fin de recopilar información acerca de las estructuras organizativas de Asistencia al Contribuyente con el Sistema de ATENEO. (Ver anexo 3)

- ✓ Técnica de entrevista a través de un cuestionario estructurado para Especialista Tributario de ATENEO correspondiente en cada AT. (Ver anexo 4) y entrevista a Especialistas Tributarios de Asistencia al Contribuyente. (Ver anexo 5)
- ✓ Técnica de encuesta a través de un formulario dirigido a los contribuyentes inscritos en las Administraciones de Rentas de Rivas y de Granada, el cual tuvo como fin recopilar información acerca de las percepciones y grado de satisfacción que tienen los contribuyentes por la atención brindada en cada AT. (Ver anexo 6).

6.5 Procesamiento y Análisis de Datos

A través de la información recolectada se proyectaron respuestas a cada una de las variables planteadas conforme el análisis realizado y según el orden de los objetivos específicos.

Para el procesamiento de la información se hizo uso de Microsoft Office propiciado por Windows 8, particularmente el estudio se apoyó de tablas y gráficas en Excel, así como la transcripción de bitácoras, redacción digital y automatización del documento a través de Word.

VII. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la presente Tesis desarrollada en la AT, se aplicaron los instrumentos de recolección de información, que permitieron abordar los objetivos definidos y alcance de los resultados, para su debido análisis e interpretación y brindar una respuesta a las necesidades de los contribuyentes.

La información recolectada mediante estos instrumentos se proyectaron respuestas a cada una de las variables planteadas conforme el análisis realizado y según el orden de los objetivos.

7.1. Marco Legal y Normativo

Habiéndose analizado el sustento jurídico nicaragüense vigente se constata que la asistencia al contribuyente (ATENEO), tienen los fundamentos jurídicos sólidos, que permiten la digitalización de los procesos y procedimientos con el propósito de garantizar la efectividad en la asistencia al contribuyente.

7.1.1. Constitución Política de la República de Nicaragua

De acuerdo al análisis realizado podemos constatar que, en la Cn, se acoge los principios de legalidad, igualdad, derechos y obligaciones, todos estos principios son con fundamentos o bases legales dentro del marco jurídico de Nicaragua. De igual forma, esta es la norma suprema de la nación, su contenido tiene prelación sobre las demás leyes y es de estricto cumplimiento por los ciudadanos y los entes públicos.

En relación directa, a las actuaciones de las AT, en esta normativa se contempla el principio de legalidad tributaria, sobre el que se sustenta su función, debido a que este órgano público, tiene la función de administrar el adecuado cumplimiento de la ley, para la obtención de los recursos necesarios para suplir el gasto público.

La AT, está al servicio de los contribuyentes cumpliendo con lo establecido en las leyes, reglamentos y normativas nacionales, así mismo acogiendo todos los principios constitucionales y brindar un servicio oportuno, y la debida asesoría y las facilidades necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Otro aspecto importa a retomar, es que la carta magna, delimita el marco de actuación de los servidores públicos, que, en el caso del proceso de atención al contribuyente, corresponde a los analistas, el garantizar una adecuada atención en aras de velar el estricto cumplimiento del marco normativo.

7.1.2. Ley No. 339 ley Creadora de la Dirección General de Servicios Aduaneros y de Reforma a la Ley Creadora de la Dirección General de Ingresos.

De acuerdo a la Ley No. 339, creadora de la Dirección General de Servicios Aduaneros y de reforma a la Ley creadora de la Dirección General de Ingresos, tiene el objeto de organizar y redefinir las funciones y competencia de la DGI, en donde le da la facultad administradora los ingresos tributarios y las relaciones jurídica así también como los otros ingresos no tributarios que se regulan a favor del estado. Además, tiene la atribución de modificar, verificar, requerir y establecer disposiciones administrativas que requiera para brindar una buena asistencia a los contribuyentes.

En el año 2000, se contemplaba dentro de las funciones de la AT, la de brindar asesoría a los contribuyentes en la formulación de sus declaraciones, mediante la División de Asesoría al Contribuyente, y es mediante la Disposición 01-2005, que se crea a nivel de Dirección el servicio de asistencia al contribuyente.

Las funciones generales de la Dirección de Asistencia al Contribuyente, que depende jerárquicamente de la Dirección Superior de la AT corresponden a:

Ilustración 4 Principales Funciones de la Dirección de Asistencia al Contribuyente



Fuente: Basado en el artículo 21 del Decreto 01-2005, Elaboración Propia.

De acuerdo a las funciones de la Dirección de Asistencia al Contribuyente, se identifican los principales elementos dentro de estas labores, (asesoría, comunicación, capacitación, divulgación y asistencia), actividades que permiten brindar un acompañamiento el contribuyente desde su inscripción, apoyo de gestiones y trámites, hasta el cierre de operaciones.

En este particular, en el canal de atención presencial al que acuden los contribuyentes al visitar las Administraciones de Rentas, se ve una conjunción de dichas labores, que son canalizadas mediante las diversas gestiones, que deben pasar por ATENEO, debido a que el personal que atiende al usuario, mediante una comunicación asertiva, brinda la asesoría y acompañamiento, para la adecuada aplicación de la normativa y a su vez dar a conocer el uso de los diferentes medios diseñados para el cumplimiento de sus obligaciones.

7.1.3. Ley No. 562 Código Tributario de la República de Nicaragua.

Respecto al CTr. este regula y dedica especial atención a los derechos y garantías de los contribuyentes, recogiendo en este marco legal, los principios esenciales y regulaciones de la relación entre la AT y los contribuyentes, por ello se considera una pieza vital del sistema tributario nicaragüense.

Partiendo de la denominada, relación entre la AT y los contribuyentes, se definen como sujeto activo, al Estado mediante la AT, esta debe garantizar el cumplimiento de la legislación mediante la recaudación de los impuestos; y el sujeto pasivo, corresponde al obligado en ley, al cumplimiento de la obligación tributaria, ya sea en calidad de contribuyente o de responsable, estos pueden ser personas naturales o jurídicas.

En este particular dicho marco normativo, define que se entiende por AT, a la DGI, que es un organismo autónomo del MHCP, dicha institución deberá cumplir y hacer cumplir las disposiciones contempladas en las leyes tributarias, para garantizar los recursos a favor del estado, para ello tiene a su cargo la administración, recaudación, fiscalización y cobro de los tributos.

Cabe señalar, que, en dicha relación jurídica, el CTr. define obligaciones para los contribuyentes, estos se clasifican en deberes generales, que contemplan desde la obligación de llevar contables, efectuar las declaraciones y pagos correspondientes, hasta el suministro de información y permitir la fiscalización y deberes formales, que incorpora entre otras la obligación de inscripción como contribuyente, la conservación de los registros contables, las emisión de las facturas, la gestión de autorizaciones, obligaciones de retenciones y soportar los gastos con documentos legales.

Uno de los deberes formales, que son vinculante al tema de investigación, corresponde al de la comparecencia ante la AT, personalmente o por medio de apoderado debidamente autorizado cuando su presencia sea demandada para suministrar información de interés, generalmente ocasionado por una citación o continuidad de proceso de gestiones, en este caso el CTr. le brinda al contribuyente un plazo de tres días después de la notificación, en esos casos dichos contribuyentes para ser atendidos deben hacer uso del ATENEO.

Respecto a la asistencia que reciben los contribuyentes, es un deber que tiene la AT, en términos generales contempla desde la divulgación del sustento legal y marco de actuación de la

DGI, así como la garantía del establecimiento de oficinas en los diversos lugares del territorio nacional, este se cumple mediante las Administraciones de Rentas.

De igual modo se contempla que es el deber de la AT, explicar las normas tributarias en lo posible en un lenguaje claro y accesible, aspecto que se realiza cuando los contribuyentes acuden por apoyo a las AR o bien mediante el uso de los diversos canales de atención que la DGI tiene a disposición, tales como CAT, preguntas frecuentes de la página web, redes sociales, entre otros.

Un elemento que es relevante, en las actuales funciones que posee la AT, es la promoción del uso de las TIC, para los diversos procesos que esta desarrolla, aspecto que se ve materializado en la implantación del Sistema ATENEO, en todas las AR, para brindar un mejor servicio a los contribuyentes.

7.1.4. Marco Normativo

Basados en las atribuciones del Titular de la AT, correspondiente a la emisión de normas generales, contemplado en el artículo 223 numeral 5 del CTr. es que se establecen procesos normativos, que son aplicados en las AR de Rivas y Granada, que, en el caso de ATENEO, autorizado por la máxima autoridad de la AT y emitido por la Dirección de Asistencia al Contribuyente, se norma dicha actuación mediante un Protocolo de Atención de ATENEO en las Administraciones de Rentas. Cabe señalar, que fue requerido para la investigación, Manual para dicho proceso, sin embargo, fue indicado que se regula mediante, el protocolo, previamente descrito.

La descripción a detalle de los elementos que contempla dicho protocolo, se presenta en la caracterización del proceso de atención gestionado con Sistema ATENEO, desarrollado en el acápite 7.2 de la presente investigación. Sin embargo, resultados de la aplicación de los instrumentos de investigación se constató que los servidores públicos de ATENEO, tienen acceso al material (protocolo), a fin de garantizar un adecuado y eficiente proceso de atención al contribuyente la AT.

En este particular, de manera general, algunos de los aspectos que son abordado en dicho Protocolo de Atención al Contribuyente, es el paso a paso de la atención, así como las medidas de seguridad y preventivas hacia los sujetos pasivos, que se presentan a realizar los diferentes tramites de gestiones. De igual manera regula el proceso que inicia con el registro en el quiosco electrónico de ATENEO, donde se selecciona la oficina de la gestión, para la emisión de un numero de ticket de caja para ser atendido, y una vez realizado el llamado se presenta a la caja correspondiente, procede el servidor público a brindarle una adecuada atención, de manera eficaz respetando el tiempo establecido en el control tiempo para que el contribuyente salga de la oficina con la mayor satisfacción.

7.2.Caracterización del proceso de Atención al Contribuyente

7.2.1. Servicios y Asistencia al Contribuyente

Como elemento base, la asistencia generalmente se relaciona con los diversos servicios y actividades que debe ofrecer una AT de manera gratuita, para ayudar a que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias, este deber puede contemplar desde apoyo paralas declaraciones de impuestos, la explicación de las normas tributarias y la difusión de las disposiciones legales recientes.

Una de las características particulares de estos tipos de servicios, es la búsqueda del cumplimiento voluntario por parte de los contribuyentes, ayudando a que los sujetos pasivos cumplan sus obligaciones con mayor facilidad, constituyendo un reto para la AT, debido a que la atención debe ser enfocada a brindar información veraz, fidedigna y completa al de acuerdo a cada tipo de contribuyentes y adaptada a sus necesidades.

Basada en la función general de la Dirección de Asistencia al Contribuyente de Nicaragua, correspondiente al desarrollo, coordinación y supervisión de las políticas, planes, procedimientos, guías e informes de actividades dirigidas a mejorar los servicios brindados a los

contribuyentes, se identifica el cumplimiento de esta, mediante los avances que presentan los diversos canales de atención que están a la disposición de los administrados.

Tal como comenta el CIAT, las administraciones actuales cuentan con varias vías para prestar servicio al contribuyente, como los centros de atención telefónica, el canal presencial sin listas de espera ni colas, la página web de las administraciones tributarias, los servicios de oficina virtual 24/7, las aplicaciones de telefonía móvil, buzones electrónicos, los asistentes virtuales, y sistemas actualizados de preguntas frecuentes. Se añade a lo anterior la mayor frecuencia las redes sociales para difundir sus mensajes, interactuar con los contribuyentes, y recibir recomendaciones o críticas.

En el caso de Nicaragua, se identifica el desarrollo mixto de los canales de interacción, puesto que se van mejorando de forma paralela los apoyados con las TIC como los presenciales, uno de los más importantes es el webzine (www.dgi.gob.ni) que funciona 24/7, posee en esta sección de educación fiscal, sistemas y trámites en línea, consulta de documentos, videos tutoriales, material de seminario, preguntas frecuentes y guías e instructivos; de igual manera en el portal web, se encuentra la Ventanilla Electrónica Tributaria, que sirve para efectuar gestiones desde declaraciones, control de exoneración, revisión de estados de cuenta, generación y pago de Boletas de Información Tributaria, solicitud de autorización de comprobantes fiscales, generación de solvencia fiscal; acceso a SELIN.

De igual forma, la DGI, cuenta con callcenter para apoyo en declaraciones y evacuación de consultas no vinculantes, así mismo ya tiene presencia en las redes sociales, puesto que se identifican cuentas en YouTube y Twitter. En este particular en el caso de la atención presencial ha mejorado la gestión de las visitas mediante Sistema ATENEO.

En este particular la Dirección de Asistencia al Contribuyente, para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con la siguiente estructura organizativa:

Ilustración 5. Estructura orgánica de la Asistencia al Contribuyente



Fuente: DGI, 2020.

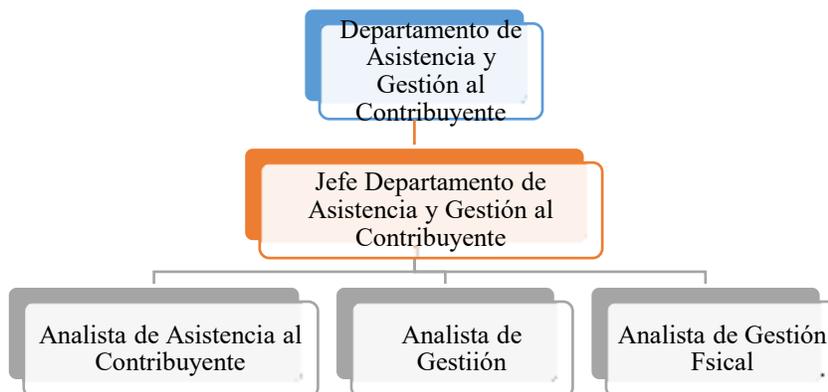
La estructura previa corresponde al nivel normativo o central, puesto que, en cada AR, existen las áreas operativas, que son las encargadas de brindar la atención presencial a los contribuyentes. La AT cuenta con 23 dependencias a nivel nacional que prestan servicios a los contribuyentes y dentro de ellas, laboran 70 SP.

En este particular, es necesario recordar que se las AR, son estructuras territoriales que poseen como objetivo de coordinar, supervisar y garantizar las actividades de la gestión tributaria de los contribuyentes de su jurisdicción, actividades tendientes a la cuantificación y determinación de la deuda tributaria, la comprobación del comportamiento del administrado, gestión recaudatoria a través del proceso de cobranza y control de cumplimiento de obligaciones tributarias, ejecutados a través de los procesos de asistencia al contribuyente, registro, fiscalización, cobranza y catastro fiscal, para lo cual poseen departamentos específicos de acuerdo a las funciones a desarrollar.

En el caso de la Asistencia al Contribuyente se denomina; Departamento de Asistencia y Gestión al Contribuyente, que a su vez posee 1 jefe y denominaciones de puestos

correspondiente a Analista de Asistencia al Contribuyente, Analista de Gestión y Analista de Gestión Fiscal.

Ilustración 6. Estructura del Departamento de Asistencia y Gestión al Contribuyente Administración de Renta A



Fuente: DGI, 2020.

La descripción previa corresponde a la aplicable a las AR de Granada y Rivas, sujeta a estudio, en donde la AR de Rivas cuenta con tres agencias o ventanillas fiscales en los municipios de San Jorge, Altagracia y San Juan del Sur, en cambio la AR de Granada no cuenta con agencias o ventanillas. Esto es según inspección realizada en los departamentos correspondientes. Ninguna de las dos AR cuenta con agencia fiscales fronteriza.

En el caso del responsable de área, se encarga de dirigir, coordinar y dar seguimiento al proceso de asistencia y registro al contribuyente, cobranza y fiscalización de la Administración de Renta, asimismo dirigir y coordinar las actividades de gestión tributaria realizados por los contribuyentes en las Agencias y Ventanillas Fiscales, de acuerdo a leyes, normas y procedimientos e instrucciones del superior inmediato, a fin de asegurar la información requerida por el contribuyente, de igual forma realiza monitoreo al control tiempo de cada gestión pendiente de ATENEO en fila por SP.

Analista de gestión, tiene la función de realizar la correcta inscripción, modificación de los datos existentes, la distribución y clasificación de contribuyentes en el sistema de

Información tributaria y sistema Atención en Oficina (ATENEO), aplicar los créditos y débitos correspondientes, de acuerdo a normas y procedimientos establecidos, orientaciones del superior inmediato a fin de garantizar el cumplimiento de las leyes tributarias y normas fiscales.

La AR de Rivas y Granada cuenta con un buzón de queja y sugerencia con el material pertinente para la incorporación de la misma, el cual es abierto por un personal directo de la secretaria de gobierno y no por ningún funcionario de la AR. Este es con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y gestiones por parte de los contribuyentes que realizan sus trámites.

Partiendo de los instrumentos aplicados se logra constatar que la AR de Rivas se encuentra ubicada en un lugar céntrico y estratégico del departamento de Rivas, de la carretera panamericana 4 cuadras al este, edificio propio de concreto color blanco rotulado con las siglas de la institución (DGI), techo de zinc, cuenta con parqueo exclusivo para los funcionarios, actualmente funcionan 6 áreas de trabajo con 33 servidores públicos 16 mujeres y 17 varones quienes laboran en las áreas como de cobranza, fiscalización, sistema, asistencia al contribuyente, recepción y administración.

Las AR, Rivas y Granada cuentan con una oficina de ATENEO, donde se encuentran involucrados los diferentes departamentos tales como: asistencia al contribuyente, cobranza, avalúo catastral, y fiscalización donde los dos analistas reciben cartas de solicitudes de dispensas, arreglos de pagos, recursos por desacuerdos del avalúo, reciben a personas naturales solicitando ventas de especies fiscales y generación de nuevas claves y desbloques, no todas las solicitudes se les da respuesta son resueltas en las rentas de forma inmediata ya que necesita previa autorización de la dirección superior según disposiciones.

El área de asistencia a los contribuyentes en la AR de Rivas, se compone de cuatro (4) personas, y se estructura de la siguiente manera:

- a- Un responsable del área
- b- Dos analistas de gestión
- c- Una responsable de recepción de avalúo

Asistencia al contribuyente de la AR Rivas, funciona mediante ATENEO, esta oficina labora con 3 analistas de gestión del sexo femenino y 1 responsable de área del sexo masculino, cada uno cuenta con su cubículo, las analistas se apropian a las condiciones, medios y equipos para poder desarrollar sus funciones, debido a que solamente cuentan con 1 impresora disponible para 4 departamentos dado que las demás se encuentran dañadas por el constante uso, 1 quiosco de ATENEO, 2 impresoras matriciales para la elaboración de los recibos fiscales y 3 computadoras.

La AR Rivas, trabaja en brindar condiciones para dar una óptima atención a los contribuyentes, proporcionándoles un área de espera climatizada, señalización con las rutas de evacuación, cielo raso, iluminación, con sillas de espera, pantalla, un quiosco de ATENEO, 2 extensiones telefónicas, parlantes de altavoz, buzón de quejas y sugerencias.

El área de asistencia a los contribuyentes en la AR de Granada, se compone de dos (2) personas, y se estructura de la siguiente manera:

- a- Un responsable del área quien al mismo tiempo desempeña el rol de analista de gestión.
- b- Una responsable de recepción de avalúo

En relación a la AR Granada, esta se ubica en la calle la Calzada, costado norte de la catedral, edificio propio y de fácil acceso, paredes de concreto, iluminación adecuada, techo de zinc y teja brindan un amplio parqueo con dependencia de 6 departamentos, en los que laboran 25 funcionarios públicos de las cuales 14 son mujeres y 11 varones en las áreas de cobranza, fiscalización, sistema, asistencia al contribuyente, recepción y administración.

Asistencia al contribuyente de la AR Granada, cuenta con 2 analistas de gestión donde una de ellas funciona al mismo tiempo como responsable de área siendo uno de los inconvenientes encontrados en esta administración debido a la gran afluencia de contribuyentes atendidos.

La oficina de ATENEO de la AR Granada, cuenta con 2 extensiones telefónicas, 1 impresora láser, 2 impresoras matriciales, 3 computadoras, 1 pantalla, parlantes de alta voz, 9

sillas de espera, aire acondicionado, 3 cubículos para cada analista y buzón de quejas y sugerencias.

En el caso de las rentas de estudio Rivas, en caja 1 se ubica funcionalmente un Analista de Gestión, que ejerce las funciones brindar asistencia al contribuyente, asesoría sobre trámites de fiscalización y avalúo catastral según el registro del contribuyente y el Analista de Gestión caja 2 ejerce las funciones de Registro, cobranza y fiscalización.

En la Renta de estudio de Granada, en caja 1 se ubica el Analista de gestión, que ejerce las funciones de asistencia al contribuyente, asesoría de trámite de fiscalización y avalúo catastral, venta de especies fiscales y el Analista de Gestión 2 ejerce las funciones de Registro, Cobranza, Fiscalización y además es el Responsable del Área de ATENEO, en donde como responsable también realiza las siguientes funciones arqueo caja, administrador de ATENEO, jefe de recaudación, resguardo de especies fiscales.

Las siguientes estadísticas del universo de contribuyentes de las Administraciones de Rentas Rivas y Granada, sirven para conocer y tener una base de datos de los contribuyentes activos que hacen uso del sistema de ATENEO, como también de los que realizaron sus trámites de cierres por diferentes situaciones del país.

De acuerdo con datos suministrados las AR, registraron en el año 2019 un total de contribuyentes activos de 11,398; de los cuales el 41% corresponde a jurisdicción de Granada y el restante 59% corresponde a la AR de Rivas. De estos, un 66% corresponden a régimen de cuota fija, un 18% a régimen general jurídico y el restante 17% corresponde régimen natural general.

Tabla 2. Tabla de contribuyentes activos renta de Rivas y Granada

AÑO	RENTAS	CONTRIBUYENTES ACTIVOS						
		TIPO RÉGIMEN				TIPO PERSONA		
		GENERAL						
Descripción	Naturales	Jurídicos	Total	Cuota Fija	Natural	Jurídicos	Total	
2020	GRANADA	1,031	790	1,821	2,747	3,778	790	4,568
	RIVAS	922	1,277	2,199	4,589	5,511	1,277	6,788
2019	GRANADA	1,024	784	1,808	2,840	3,864	784	4,648
	RIVAS	897	1,217	2,114	4,636	5,533	1,217	6,750

Fuente: Elaboración propia, basado en estadísticas suministradas por DGI (2022).

En relación a la AR de Rivas en el año 2019 tenía un total de contribuyentes activos de 6,750 contribuyentes activos en donde 897 son régimen natural y la cantidad de 1,217 como régimen jurídico. Para el año 2020, el total de contribuyentes activos aumento con 38 nuevos contribuyentes inscritos lo cual representa un aumento del 3.8% en los registros de activos.

En la AR de Granada para el año 2019 se tiene un total de 4648 de los cuales podemos detallar que están dividido en una cantidad de 3,778 personas naturales equivalente al 81.97% del padrón y 790 personas jurídicas correspondiente al 18.02% del universo de contribuyentes activos. Para el año 2020 se presenta una disminución de 80 contribuyentes a pesar de un aumento de las inscripciones de personas jurídicas de seis nuevos contribuyentes inscritos en el año 2020.

Mientras que el registro de contribuyentes inactivos en el año 2019, alcanzó los 8,121 registros, de los cuales el 39% se ubican en la AR de Granada y el restante 61% en la AR de Rivas. De estos, el 94% corresponden a Depurar por Inactividad, 4% a obligaciones cerradas y 4% por bajas definitivas.

Tabla 3. Contribuyentes inactivos Administraciones de Rentas Rivas y Granada.

AÑO	RENTAS	CONTRIBUYENTES INACTIVOS			
	Descripción	Dep. por inactividad	Obligaciones Cerradas	Bajas Definitivas	Total
2020	GRANADA	3,258	2,629	22	5,909
	RIVAS	4,812	3,408	146	8,366
2019	GRANADA	3,055	94	22	3,171
	RIVAS	4,562	242	146	4,950

Fuente: Elaboración propia, basado en estadísticas suministradas por DGI (2022).

Cabe señalar que el contribuyente inactivo por depurar, es aquel que presenta omisión prolongada, falta de actualización de datos generales y de acuerdo a información de terceros, no presenta actividad económica. En cuanto al para el 2019 la AR Rivas alcanzó un total de 4,562 contribuyentes y la AR de Granada un total de 3,055. En cambio, en el año 2020 la AR de Rivas presenta un total de 4,812 inactivos y la AR de Granada, con una cantidad de 3,258 inactivos esto alcanza un aumento en la renta de 250 contribuyente nuevo inactivos y la renta de Granada la cantidad 203 nuevos inactivos.

En los contribuyentes inactivos por obligaciones cerradas, la AR de Rivas presenta en el año 2019 la cantidad de 242 contribuyentes y la Renta de Granada presenta 94 inactivos; en el año 2020 se puede notar un aumento debido a la AR de Rivas, presenta 3,408 y Granada la cantidad de 2,629.

En referente al año 2019 de contribuyentes inactivos por baja definitiva se mantiene para ambas administraciones de rentas las mismas cantidades, estas no presentan ninguna variación en el año 2020.

Ahora en relación al tipo de contribuyente, que atiende dichas AR, se muestran las obligaciones tributarias de estos, compuesto por el régimen general y el de cuota fija, estos impuestos dependen de la actividad económica desarrollada.

Tabla 4. Obligaciones activas por renta y por año

No.	IMPUESTO ACTIVO	2019		2020	
		GRANADA	RIVAS	GRANADA	RIVAS
1	IR	1,989.00	2,298.00	2,011.00	2,379.00
2	Anticipo IR	345.00	624.00	363.00	674.00
3	Retenciones Trabajo	1,728.00	1,955.00	1,739.00	2,029.00
4	Retenciones Otros	1,769.00	2,006.00	1,781.00	2,077.00
5	Retenciones Definitiva	-	3.00	-	3.00
6	Retención Definitiva Otros	198.00	224.00	207.00	239.00
7	IGV	1.00	-	1.00	-
8	Matricula	-	3.00	-	3.00
9	Patentes	-	4.00	-	4.00
10	CF Normal	2,937.00	4,849.00	2,847.00	4,806.00
11	IVA	1,361.00	1,605.00	1,380.00	1,666.00
12	IVA Gracos	2.00	-	2.00	-
13	ISC	17.00	20.00	16.00	23.00
14	IECC	1.00	-	1.00	-
15	Renta Trabajo	719.00	272.00	707.00	263.00
16	Auto Traslado IVA	1.00	29.00	1.00	29.00
17	Otros Impuestos	1,191.00	1,242.00	1,188.00	1,260.00

Fuente: Elaboración propia, basado en estadísticas suministradas por DGI (2022).

En el cuadro anterior se refleja el listado de contribuyente con obligaciones activas en la AR de Rivas y Granada en los años 2019 y 2020, En la Admón. de Rivas se encuentra en el año 2020 la cantidad de 2, 379 contribuyentes con obligaciones activas del IR ANUAL mientras que en la renta de Granada se encuentra un total 2,011 contribuyentes con obligaciones activas en el año 2020.

Cabe mencionar que el contribuyente demanda asesoría a las AR, y saber qué tipo de impuestos son a los que están obligados los administrados, permite enfocar los canales de capacitación y/o estrategia de mejora, puesto que sobre este tipo de obligación es que solicitaran asesoría, debido a que el incumplimiento de las obligaciones fiscales, como es el caso de la declaración tardía o pago del impuesto posterior a fecha límite, está sujeto a sanciones como multas o mora.

7.2.2. ATENEO

“ATENEO” es una aplicación informática que brinda un muy significativo aporte para la atención del contribuyente y no contribuyente, consiste en la atención en oficina de manera rápida y sin atrasos. Dicho sistema ha sido diseñado para reducir los tiempos de respuestas en la gestión que hacen los contribuyentes que llegan a las Administraciones de Rentas; también para elevar los índices de eficiencia y eficacia de parte del personal y finalmente para evaluar y valorar los servicios que se brindan por oficina.

En este particular, se retoma que los servicios y asistencia al contribuyente son procesos intangibles de gran valor que forman parte de las denominadas áreas de apoyo dentro de la AT y son de suma importancia, en la medida que contribuyen en términos generales a la recuperación de tributos y las actuaciones dirigidas a mejorar los servicios brindados a los contribuyentes, demuestran la efectividad y eficiencia, por ello mientras más eficientes sean dicho servicios, más efectiva es la Administración.

Por ello la implementación del ATENEO, forma parte de la lógica de transformación y actualización en la que está inmersa la DGI y sus respectivas oficinas de atención al contribuyente a lo ancho y largo del país. Este proceso de actualización conlleva mejoras sustanciales en la atención del contribuyente y, por tanto, en la percepción que estos tienen hacia los servicios en términos de calidad, calidez, eficiencia y eficacia.

La DGI, cuenta con presencia a nivel nacional con oficinas que permitieron la automatización de los servicios de atención y asistencia presencial a los contribuyentes, con la implementación del sistema ATENEO en las AR del país, permite llevar un registro, control cuantificación de las asistencias, área de atención, analista que atiende, tiempo empleado y generar reportes estadísticos para lograr la mejora continua, la instalación del sistema ha permitido mejorar la atención al usuario que se acerca a realizar sus consultas, resolver inconvenientes y la realización de transacciones en menos tiempo.

El canal de atención, que se atiende mediante ATENEO, es el presencial, es decir el denominado cara a cara, que consiste en acudir de forma física a las dependencias administrativas para una atención exclusiva e individualizada de acuerdo a las necesidades.

De manera general se contempla que, para este tipo de atención, las ventajas es que permite cercanía, adecuación de la información al solicitante, análisis de documentación, etc. Para el contribuyente es el mejor sistema, no supone coste alguno y además tiene la garantía de que la información obtenida es buena.

En relación a los inconvenientes de ese canal es el coste para la Administración, genera colas y esperas largas; muchas veces la información solicitada es tan reciente que no ha dado tiempo a su estudio y en ocasiones la inmediatez puede dar lugar a errores.

7.2.2.1. *Proceso de Atención de ATENEO*

Se identificó que en las Administraciones Rentas (AR) de Rivas y Granada, conforme a la normativa institucional para el proceso de atención al contribuyente en ATENEO, tiene el siguiente procedimiento para atención:

1. El contribuyente debe registrarse con su número RUC o cedula de identidad en el kiosk, donde le genera un ticket con número y letra de caja. Una vez que el contribuyente se acerca a la Administración de Renta, se debe acercar al sistema de autoservicio o kiosk, posteriormente se siguen los pasos siguientes de forma implícita:



Fuente: Elaboración propia

2. En la pantalla se le refleja el número y mesa que lo atenderá.

Se genera un ticket luego de seleccionar oficina y servicio, posterior a digitar identificación, el ticket contiene el número de orden puesto al que se dirige, con este se lleva control de la gestión y es el medio de control para la atención.

Finalmente, en la sala de espera se aguarda el turno para ser atendido por uno de los especialistas, el contribuyente es llamado por altavoz y en la pantalla aparecerá el número de ticket de la oficina a la que deberá dirigirse, el orden de llamada no es correlativo.

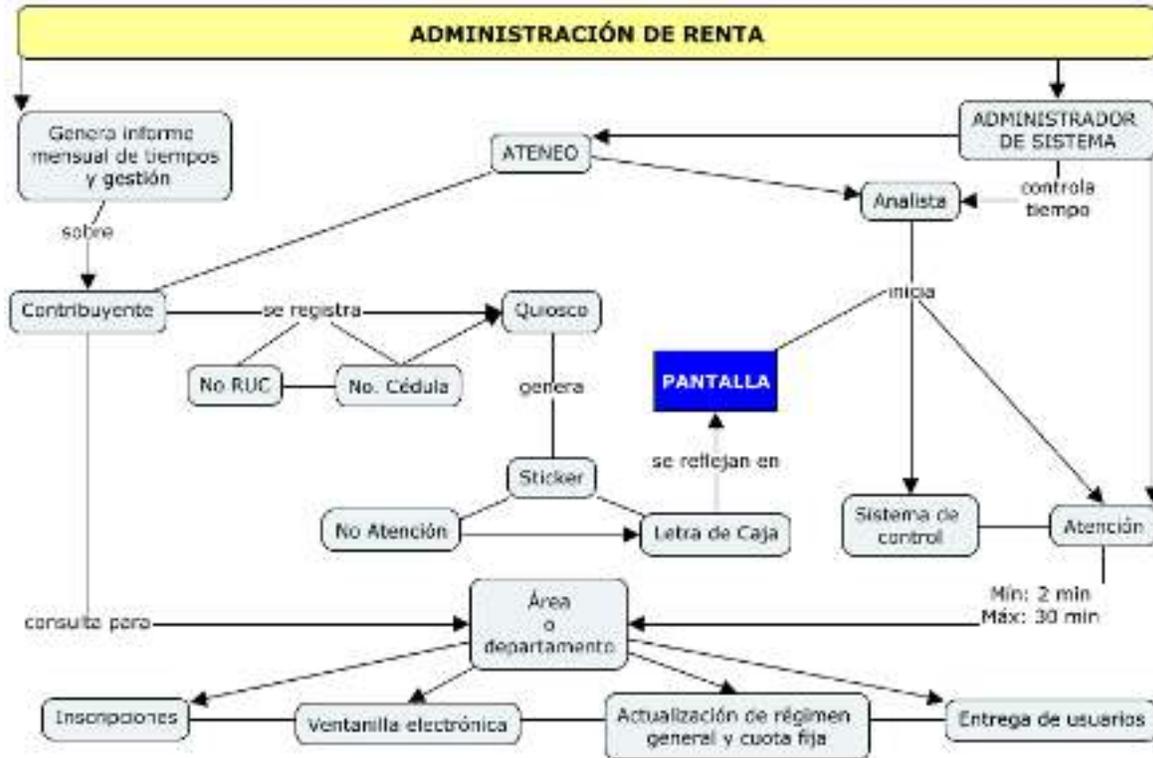
3. El analista da inicio al sistema de control.
4. En el administrador de ateneo cae la orden del departamento o área que será atendido.
5. El analista da inicio al proceso de atención, una vez atendida la gestión del contribuyente, el analista le da finalizar en la cual refleja el tiempo de atención al contribuyente.
6. El tiempo de atención es de máximo 30 minutos y mínimo 2 minutos para su debida atención.

Una vez el contribuyente es atendido, este deberá exponer claramente cuál es la razón de su visita y el analista le escuchará y atenderá de acuerdo al servicio previamente seleccionado.

7. Los administradores de sistema están bajo el cargo del Administrador de Renta y el responsable del área en el cual ellos pueden controlar el tiempo de los analistas.
8. Al finalizar el mes el responsable del área genera la información del registro y el tiempo de atención por los analistas el cual son remitidos vía correo al departamento de Asistencia al Contribuyente.

El procedimiento se puede apreciar de forma sistematizada en la siguiente figura:

Figura 2. Proceso de atención ATENEO Administraciones de Rentas Rivas y Granada



Fuente: Elaboración propia

En el proceso de atención para personas que no son contribuyentes, que solicitan ser atendido en el ATENEO, el quiosco tiene la opción de digitar 14 número de dígitos para la emisión del ticket de manera automática y una vez es llamado para ser atendido, el analista de gestión orienta a las personas que solicita inscribirse por primera los requisitos de inscripción que son: copia de cedula, recibos de servicios básicos y le entrega un formulario para que se llenado con los datos de domicilio tributario, numero de cedula, correo electrónico y numero de celular.

Otro de los casos en que se presentan personas que no son contribuyente, es compra de especies fiscales o consulta para un determinado proceso de inscripción., en ese caso se registran en el quiosco y una vez aparezca su número de ticket es atendido por la caja o analista de gestión de la selección registrada.

7.2.2.2. *Tipos de Servicios demandados en ATENEO*

De conformidad con la Guía para utilizar el ATENEO, las oficinas que se atiende en la aplicación ATENEO son:

1. Asistencia al Contribuyente, los servicios en esta oficina son:
 - ✓ Asignación de usuario y contraseña para la VET
 - ✓ Atención general a no contribuyentes
 - ✓ Consultas tributarias en general
 - ✓ Desbloques de la VET (tres intentos fallidos)
 - ✓ Emisión de contraseña al usuario por olvido.
 - ✓ Orientación sobre tramite y proceso de gestión
 - ✓ Revisión de Documentos
2. Oficina Caja (Recaudación), los servicios que se pueden gestionar son:
 - ✓ Aplicación débitos/créditos
 - ✓ Devoluciones compensaciones y pago indebido
 - ✓ Multas (otras instituciones)
 - ✓ Otros pagos autorizados
 - ✓ Pagos tasas o derechos
 - ✓ Pagos declaraciones fiscales autorizadas
 - ✓ Pago exportación eventual 10%
 - ✓ Pago impuesto municipal (DUR)
 - ✓ Recepción de cheques pignorados
 - ✓ Solicitud de aplicación de compensaciones (SAF)
 - ✓ Venta de especies fiscales
3. Oficina Registro, los servicios que se pueden gestionar son:
 - ✓ Actualización de datos de contribuyente
 - ✓ Cambio de régimen fiscal
 - ✓ Cierre definitivo de obligaciones
 - ✓ Digitación eventual de declaraciones y pagos
 - ✓ Inscripción de nuevos contribuyentes

- ✓ Modificación datos para la VET
- ✓ Modificaciones de obligaciones
- ✓ Reposición de cedula por extravió o deterioro
- ✓ Trámite de cierre o baja de contribuyente
- ✓ Traslado de contribuyente de una renta a otra.

4. Oficina Fiscalización, el cual presente las siguientes gestiones:

- ✓ Autorización de facturas computarizadas
- ✓ Autorización de imprentas
- ✓ Autorización de máquinas registradoras
- ✓ Autorización de sistemas contables computarizados
- ✓ Autorización para nuevas series de facturas
- ✓ Bloqueo de IR anual
- ✓ Bloqueo por información exógena, exportaciones (reglón 4)
- ✓ Citas por notificaciones de masivos
- ✓ Trámite por bloqueo de solvencia y franquicias exoneración
- ✓ Inspección de espectáculos públicos
- ✓ Inspección de ferias
- ✓ Otras verificaciones
- ✓ Presentación de pruebas ACCA, REDES, Recurso REP
- ✓ Recurso de reposición
- ✓ Revisión de cumplimiento de normas
- ✓ Revisión de cuota fija
- ✓ Revisión y autorización de declaración sustitutiva
- ✓ Verificación de destrucción de mercancías o bienes

5. Oficina Catastro, a través de la cual se puede gestionar lo siguiente:

- ✓ Generación avalúos bienes muebles
- ✓ Generación avalúos bienes inmuebles
- ✓ Generación constancia de valor para fines del IR anual

6. Oficina cobranza, permite hacer gestiones del tipo:

- ✓ Atención a contribuyentes omisos
- ✓ Atención mora corriente e histórica

- ✓ Citas por gestión de cobro
- ✓ Cita por requerimiento de pago
- ✓ Emisión estado de cuenta
- ✓ Facilidades o convenio de pago
- ✓ Recuperación cheques rehusados
- ✓ Trámite de dispensa de multa

De estos trámites, algunos se pueden dar respuestas de forma inmediata, como son: consultas de no contribuyentes, desbloques de contraseñas, generaciones de BIT, renovación de numero RUC, desbloques de solvencia, entrega de usuarios, desbloqueo de usuario, solicitud de anulación de orden de factura, inscripciones y demás tramites que realizan los contribuyentes a través del ATENEO.

Así mismo, dentro del proceso de atención se identifican procesos en los que se necesita la presentación de correspondencia y soporte para la gestión, los principales se muestran a continuación:

Tabla 5. Tramites de Atención en las Administraciones de Rentas

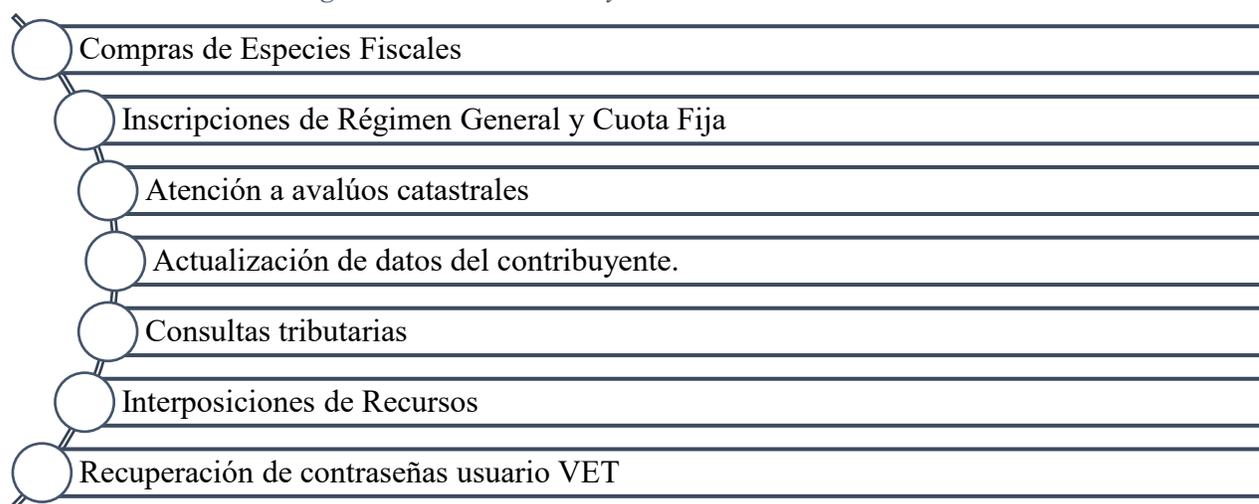
Área o Departamento	Tramite	Requieren de carta de solicitud
Asistencia al Contribuyente	Cambio de contraseña	SI
	Cambio de correo electrónico	SI
	Claves especiales	SI
Fiscalización	Declaraciones sustitutivas	SI
	Cierres definitivos	SI
	Cierres con morosidad	SI
	Carta de entrega de auditoria	SI
	Carta de interposición de recursos	SI
Cobranza	Arreglo de pagos	SI
	Solicitud de dispensas	SI
Avalúo	Interposición de recursos	SI
	Oficios Judiciales	SI
Registro	Carta de solicitud de categorización	SI
	Cierres definitivos solventes	SI
	Reposición de cedula RUC	SI

Fuente: Dirección General de Ingresos

Cabe señalar que en las AR de Rivas y Granada las analistas de gestión, también ejercen la función de analista de recaudación, debido a que tiene la opción de realizar las ventas de especies fiscales, las cuales son obtenidas mediante un pedido fiscal otorgado por el responsable de área para la venta autorizada.

Respecto a los trámites que han mostrado un aumento de demanda a partir de la implementación de ATENEO, corresponde a:

Figura 3. Trámites con mayor demanda en ATENEO



Fuente: Elaboración propia

Entre los procesos de venta de especies fiscales, recuperación de contraseña de VET, solicitud de inscripciones, consultas tributarias, modificaciones de datos generales de los contribuyentes, se atiende promedio al mes alrededor de 500 personas que realizan los trámites señalados.

Respecto a los trámites atendidos para los procesos de fiscalización, correspondiente a interposiciones de recursos, declaraciones sustitutivas, bloqueos por declarante cero, sistema de autorización de comprobantes fiscales (SACFI), solvencias fiscales, se registra un promedio de 30 solicitudes al mes por AR, según informe de Administrador de ATENEO de Rivas y Granada, dichos tramites son recibidos en ATENEO y posterior el Departamento de Fiscalización termina

su gestión, debido a que la respuesta conlleva un proceso de análisis de datos para gestionar autorización y/o emisión.

Así mismo se reciben solicitudes del Departamento de Cobranza, correspondiente a arreglos de pagos y dispensas de multas, con un promedio de recepción al mes de 550 atenciones para ambas AR.

Un elemento clave, en la gestión y agilización de los procesos, es la atención efectiva, de acuerdo a normativa, se establece el tiempo estimado para cada tipo de servicio, para efecto de control, una vez que se inicia la atención, se realiza conteo del tiempo de atención real por el trámite que realiza cada contribuyente y finaliza cuando se da solución, a continuación, se presenta el detalle estos parámetros:

Tabla 6. Tabla de Servicios y Tiempo Determinados ATENEO

Departamento	Tipo de Servicio	Tiempo de Duración (Protocolo)	Tiempo Promedio Real
Asistencia al Contribuyentes	Asignación de Usuario	2 a 30 minutos	1 a 1:30 minuto
	Consulta general de tramites de o no contribuyente.	2 a 30 minutos	1 a 3:10 minutos
	Desbloqueo de Usuario	2 a 30 minutos	1 a 1: 10 minutos
	Orientaciones sobre tramites y proceso de gestión	2 a 30 minutos	1 a 5 minutos
	Revisión de Documentos	2 a 30 minutos	1 a 3:20 minutos
Oficina Caja (Recaudación)	Aplicación débitos/créditos	2 a 30 minutos	1 a 12 minutos
	Devoluciones compensaciones y pagos indebidos	2 a 30 minutos	1 a 2 minutos
	Multas otras instituciones	2 a 30 minutos	1 a 3 minutos
	Otros pagos autorizados	2 a 30 minutos	1 a 2 minutos
	Pagos tasas o derechos	2 a 30 minutos	1 a 2 minutos
	Pagos declaraciones fiscales autorizadas	2 a 30 minutos	1 a 2 minutos
	Pago exportación eventual 10%	2 a 30 minutos	1 a 2 minutos
	Pago impuesto municipal (DUR)	2 a 30 minutos	1 a 2 minutos
	Recepción de cheques pignorados	2 a 30 minutos	1 a 6 minutos
	Solicitud aplicación de compensaciones (SAF)	2 a 30 minutos	1 a 4 minutos
	Ventas de especies fiscales	2 a 30 minutos	1 a 2 minutos
Oficina de Registro	Actualización de datos de contribuyentes C/F	2 a 30 minutos	1 a 15 minutos
	Modificación de Datos Generales de PJ	2 a 30 minutos	1 a 25 minutos
	Cambio de régimen fiscal	2 a 30 minutos	1 a 2 minutos
	Cierre definitivo de obligaciones	2 a 30 minutos	1 a 7 minutos

Departamento	Tipo de Servicio	Tiempo de Duración (Protocolo)	Tiempo Promedio Real
	Digitación eventual de declaraciones y pagos	2 a 30 minutos	1 a 3 minutos
	Inscripción de nuevos contribuyentes C/F	2 a 30 minutos	1 a 15 minutos
	Modificación datos de la VET	2 a 30 minutos	1 a 15 minutos
	Inscripción de nuevo contribuyentes PJ	2 a 30 minutos	1 a 25 minutos
	Modificación de obligaciones	2 a 30 minutos	1 a 12 minutos
	Reposición de cedula por extravió o deterioro	2 a 30 minutos	1 a 2 minutos
	Trámite de cierre o baja de contribuyente	2 a 30 minutos	1 a 8 minutos
	Solicitud de traslado	2 a 30 minutos	1 a 4 minutos
Oficina de Fiscalización	Autorización de facturas computarizadas	2 a 30 minutos	1 a 3 minutos
	Autorización de imprentas	2 a 30 minutos	1 a 3 minutos
	Autorización de máquinas registradoras	2 a 30 minutos	1 a 3 minutos
	Autorización de sistemas contables computarizados	2 a 30 minutos	1 a 3 minutos
	Autorización para nuevas series de facturas	2 a 30 minutos	1 a 3 minutos
	Bloqueo de IR Anual	2 a 30 minutos	1 a 5 minutos
	Bloqueo de información exógena, exportaciones	2 a 30 minutos	1 a 5 minutos
	Citas por modificaciones de masivos	2 a 30 minutos	1 a 7 minutos
	Tramites de bloqueo de solvencia y franquicia exoneración	2 a 30 minutos	1 a 10 minutos
	Inspección de espectáculos públicos	2 a 30 minutos	1 a 5 minutos
	Inspección de ferias	2 a 30 minutos	1 a 5 minutos
	Recurso de reposición	2 a 30 minutos	1 a 3 minutos
	Revisión de cuota fija	2 a 30 minutos	1 a 3 minutos
	Revisión de autorización de declaración sustitutiva	2 a 30 minutos	1 a 4 minutos
Oficina de Catastro	Generación de avalúos de bienes muebles	2 a 30 minutos	1 a 5 minutos
	Generación de avalúos de bienes inmuebles	2 a 30 minutos	1 a 5 minutos
	Generación constancia de valor para fines del IR Anual	2 a 30 minutos	1 a 5 minutos
Oficina de Cobranza	Atención a contribuyentes omisos	2 a 30 minutos	1 a 3 minutos
	Atención mora corriente e histórica	2 a 30 minutos	1 a 10 minutos
	Citas por gestión de cobro	2 a 30 minutos	1 a 15 minutos
	Citas por requerimiento de pago	2 a 30 minutos	1 a 5 minutos
	Emisión de estado de cuenta	2 a 30 minutos	1 a 3 minutos
	Facilidades o convenio de pagos	2 a 30 minutos	1 a 10 minutos
	Trámite de dispensa de multa	2 a 30 minutos	1 a 5 minutos

Fuente: Protocolo de Atención ATENEO y estadísticas DGI (2022).

Todos los subprocesos de ATENEO, correspondientes a fiscalización, cobranza, avalúo catastral, registro, interposiciones de recursos y asistencia al contribuyente tienen un tiempo

determinado para la atención con un promedio mínimo de 4 minutos en las gestiones de venta de especies fiscales y un máximo de 30 minutos en el proceso de inscripción de persona jurídica.

En los casos de dilatación de más de 21 minutos son las inscripciones y modificaciones de persona cuota fija y persona jurídica en donde el sistema requiere bastante información para entrega de sus documentos de inscripción.

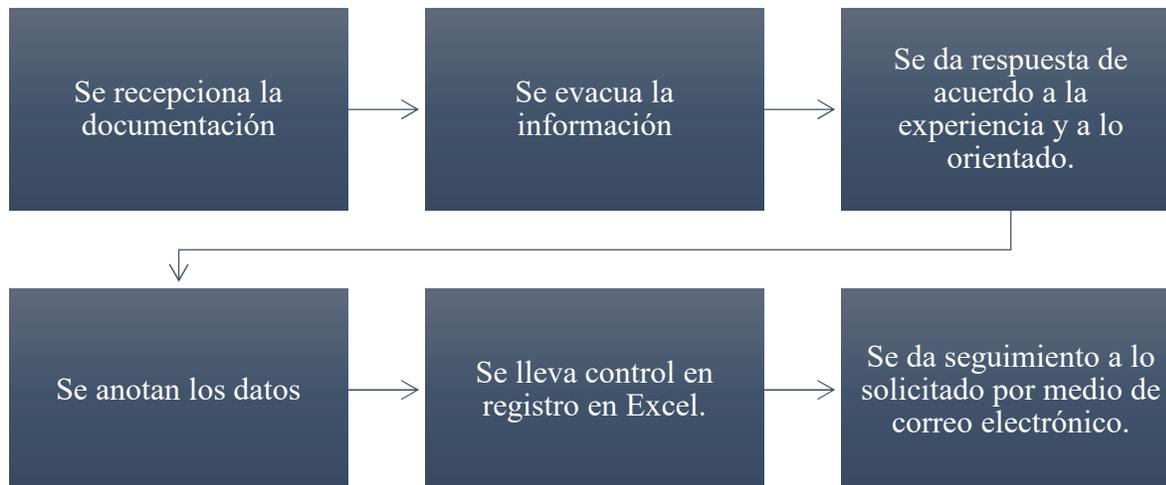
No todos los tiempos de espera son iguales, tenemos tiempo activo; es el tiempo que el contribuyente demora en entregar la documentación al funcionario que lo atendió y el tiempo pasivo; cuando el contribuyente entrega la documentación completa y el área de ATENEO lo remite al área conveniente. Sin embargo, no se puede perder de vista que es de suma importancia que en ATENEO se brinde información homogenizada y se atienda de forma considerada cada uno de los tramites gestionados por los contribuyentes, pues esto contribuye en gran medida para que el contribuyente gestione o realice trámites con los documentos soportes debido y no con información no real o alterada.

7.2.2.3. Acciones ante contingencias

Una de las principales situaciones a las que se puede enfrentar el funcionamiento de ATENEO son los cortes de fluido eléctrico, lo que se traduce en un riesgo asociado.

Frente a esta situación, el plan de contingencia implementado y normado, es garantizar la atención persona a persona y se gestiona de forma manual a través de un formato de Excel el registro de los contribuyentes atendidos, en este también se anotan los tiempos de duración de cada caso atendido. Las acciones a desarrollar son las siguientes:

Figura 4. Pasos frente a contingencias en ATENEO



Fuente: Elaboración propia

7.3. Grado de Satisfacción de los Contribuyentes

7.3.1 Calidad del servicio tributario

De todas las diversas funciones operativas de la AT, es el personal de asistencia al contribuyente, quien realiza interacciones directas con el público en general, convirtiéndose hasta cierto punto encara pública de la AT. Es por ello que los SP deben tener buenas habilidades interpersonales y de comunicación, un deseo genuino de ayudar al público contribuyente, la capacidad de escuchar de manera efectiva, y la capacidad de mantener la calma ante la adversidad.

La función de los servicios al contribuyente es el punto inicial de contacto con los contribuyentes, el personal también debe tener un buen conocimiento de la ley fiscal, los procedimientos de las oficinas gestionadas, así como las obligaciones tributarias para todos los tipos de impuestos.

Por otro lado, tomando en consideración los elementos fundamentales que engloba el precepto de calidad de servicios como los son: tangibilidad, fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta, para conocer si estos elementos se aplica encuesta al contribuyente de cada una de las AR de Rivas y Granada.

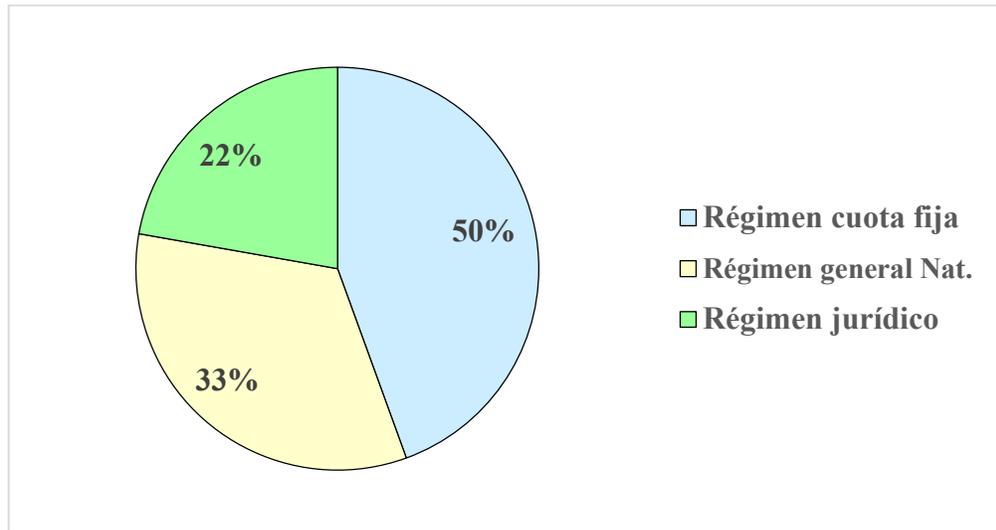
En particular la tangibilidad la medimos en la apariencia física de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales de comunicación para brindar un servicio de calidad, como también la fiabilidad se aplica al brindar un servicio de forma correcta desde el primer momento que realizan la visita a las instalaciones, demostrando empatía de parte de los servidores públicos brindando atención cuidadosa e individualizada en donde se le genere la idea que la institución tiene un fuerte compromiso con la atención del contribuyente transmitiendo seguridad al momento de presentar sus problemas o gestiones y sentir la certeza de que serán resueltos de la mejor manera posible.

Otro elemento fundamental que se evalúa en el quiosco de ATENEO, es la capacidad de respuesta en donde las AR destacan la atención y prontitud para hacerle frente a las solicitudes, las preguntas, los reclamos y problemas de los contribuyentes, la responsabilidad se comunica a los contribuyentes a través de un lapso de tiempo donde debe esperar para recibir la asistencia, la respuesta a su pregunta o la atención de sus problemas tomando en cuenta el tiempo establecido en el protocolo de atención.

Identificar el rendimiento y percepción por parte de los usuarios es fundamental, para lograr una mejora continua, para determinar el grado de satisfacción de las rentas de estudio, se parte con la aplicación de instrumentos de investigación, en este caso encuestas, en la que se evalúan los ítems de mayor relevancia para comprender la percepción de los medios y servicios brindados y gestionados por ATENEO.

Basado en el muestreo establecido para el estudio, se aplicó dicho instrumento a un total de 40 contribuyentes. El primer elemento que se retoma, es el conocimiento del tipo de contribuyente para conocer, tipo de contribuyentes que utilizan el canal presencial.

Gráfico 1. Tipos de régimen por contribuyente encuestados

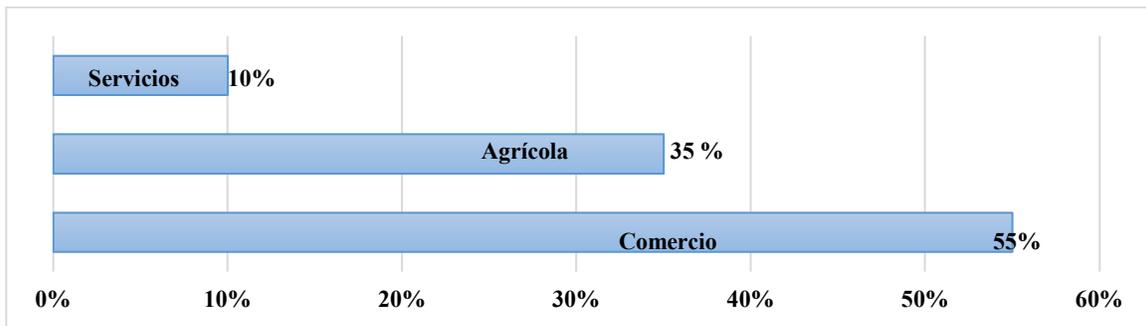


Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de encuesta (2022)

Se identifica que realizan uso de ATENEO, de un 100% de gestiones recibida por parte de los contribuyentes se encuentra distribuido de la siguiente manera: De régimen general, Cuota fija con un porcentaje del 50% y un 30% persona régimen natural. El restante del servicio con un equivalente al 20% es de régimen jurídico.

Ahora bien, en relación a las actividades económicas, comprendida por los sectores económicos, en los que desarrollan las actividades económicas desempeñadas por el contribuyente, se presentó el siguiente comportamiento:

Gráfico 2. Actividad Económica de los contribuyentes encuestados

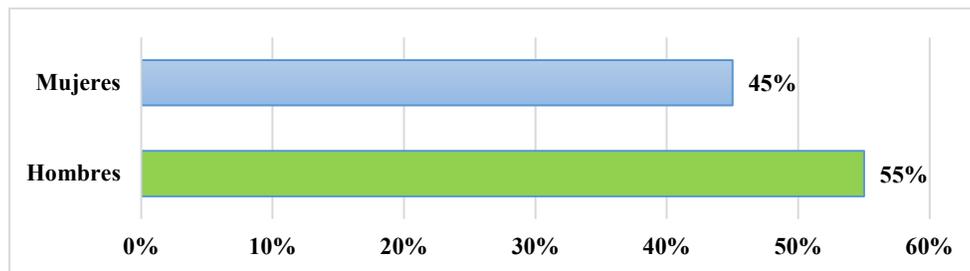


Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de encuesta (2022)

En este particular los usuarios aglomeran en tres tipos de sectores económicos, con el 55%, la actividad de comercio caracterizado por la compra – venta de mercadería; posterior agrícola con una ponderación del 35%, y comprende de manera general la actividad de cultivos y ganadería, y por último servicios con el 10%, prestación que generalmente produce intangibles.

Del total del 100% de las personas encuestados se puede determinada que un 45% corresponde a contribuyentes mujeres son representante legal, apoderado, contribuyente o gestores y el restante 55% que el son apoderado, contribuyente y represente legal o gestores corresponde a contribuyentes varones.

Gráfico 3. Sexo del encuestado.

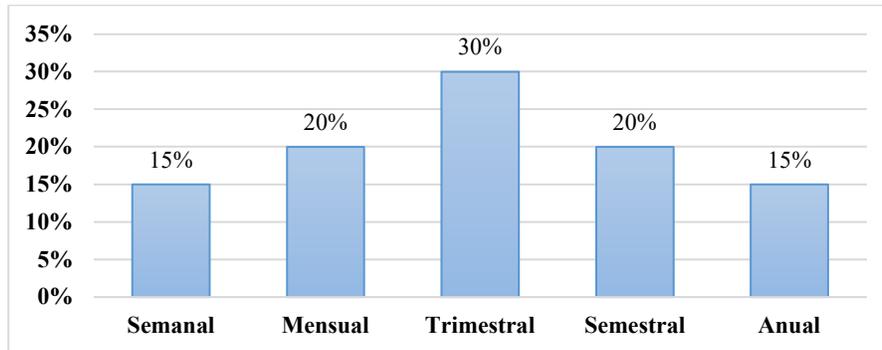


Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de encuesta (2022)

Según los datos presentados en el siguiente gráfico, relacionado con la frecuencia de las visitas, se identifica que los contribuyentes que visitan las AR, lo realizan en su mayoría de forma trimestral el 30%, seguidas por aquellos que las realizan de manera semestral con 20%,

posterior con periodicidad mensuales del 20%, seguido del uso de canal presencial anual y semanales con el 15% cada uno.

Gráfico 4. Frecuencia de visita a la AR

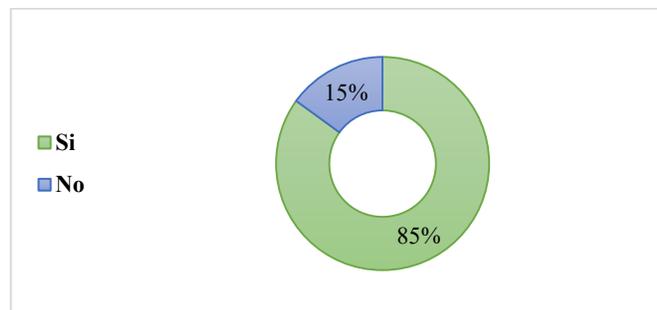


Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de encuesta (2022)

Una vez que se caracterizó los tipos de contribuyentes, que realizan uso de la atención presencial por parte de la AT en las AR Rivas y Granada, resulta necesario para saber el grado de satisfacción la evaluación de elementos correspondiente al uso, experiencia y efectividad de respuesta de las gestiones procesadas mediante ATENEO.

En este particular, para poder evaluar la efectividad del ATENEO, por parte del usuario, es necesario comprender si estos realmente conocen dicho sistema, en este particular un 85% refirió conocerlo, frente a un 15% que refirió no conocerlo.

Gráfico 5. Conocimiento del ATENEO



Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de encuesta (2022)

Ahondado a los resultados previos un aspecto identificado, mediante la técnica de observación, durante el proceso de registro en quiosco de ATENEO, existen contribuyentes

personas natural que seleccionan ser atendidos por el Departamento de Cobranza, sin embargo, su gestión real no corresponde a dicha área, razón por la cual el analista de gestión, procede a brindar la atención, y para efecto de monitoreo de tiempo de ATENEO, procede a cambiar el proceso a venta de especies fiscales u otro tipo de gestión.

Es evidente que la AR ha implementado mecanismos para que el contribuyente adopte el uso de la herramienta sistémica para recibir la atención, sin embargo, es fundamental que estos, no sólo sepan que existe ATENEO, sino que debe conocer de manera adecuada el tipo de servicio requerido, para facilitar una respuesta más efectiva y reducir el tiempo de atención.

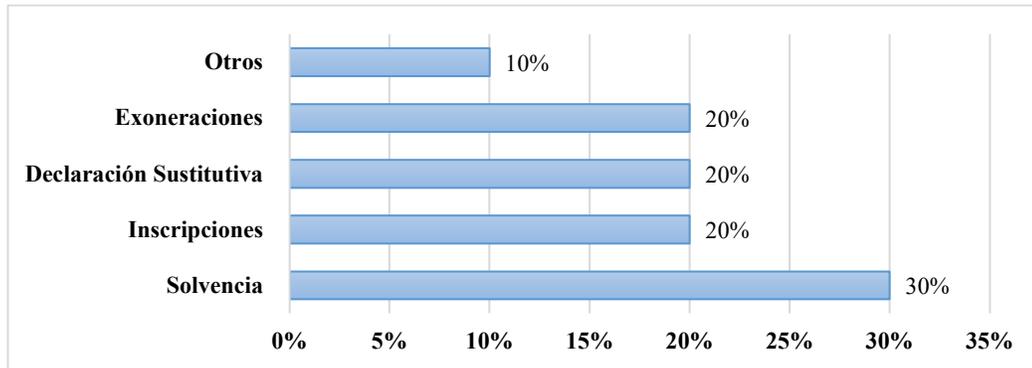
Referido a la interrogante, concerniente a los tipos de servicios que, con requeridos por parte de los contribuyentes, los resultados muestran que las gestiones por solvencias fiscales son las más frecuentes, siendo reportadas por el 30% de los contribuyentes encuestados.

Si bien es cierto, las solvencias fiscales son generadas a través de la VET, siempre que el contribuyente no tenga obligaciones pendientes de declarar o pagar, existen ocasiones en que vía sistema se identifican las inconsistencias entre los datos declarados y lo reportado por terceros

En el caso el contribuyente tiene la opción de estar de acuerdo con los datos generados en el sistema y poder procesar normalmente o bien presentarse a la AR, para justificar el adecuado cumplimiento de sus obligaciones fiscales, a fin de que con los soportes el personal de fiscalización proceda analizarlos y solicitar a nivel central la autorización o no de la solvencia fiscal.

Cabe destacar que esta solvencia es necesaria para operaciones como importaciones, exportaciones, generación de comprobantes fiscales, ejecutar certificado de crédito tributario, ser proveedor del estado e incluso puede ser requisito para actos entre particulares.

Gráfico 6. Gestiones más frecuentes



Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de encuesta (2022)

En relación a las gestiones de exoneraciones de impuestos, se refiere a las solicitudes de gestiones de Certificado de Crédito Tributario (CCT) en donde los contribuyentes solicitan orientaciones como obtener el CCT, así como anulación de estos, generalmente por no haber ejecutado en el tiempo establecido dicho documento.

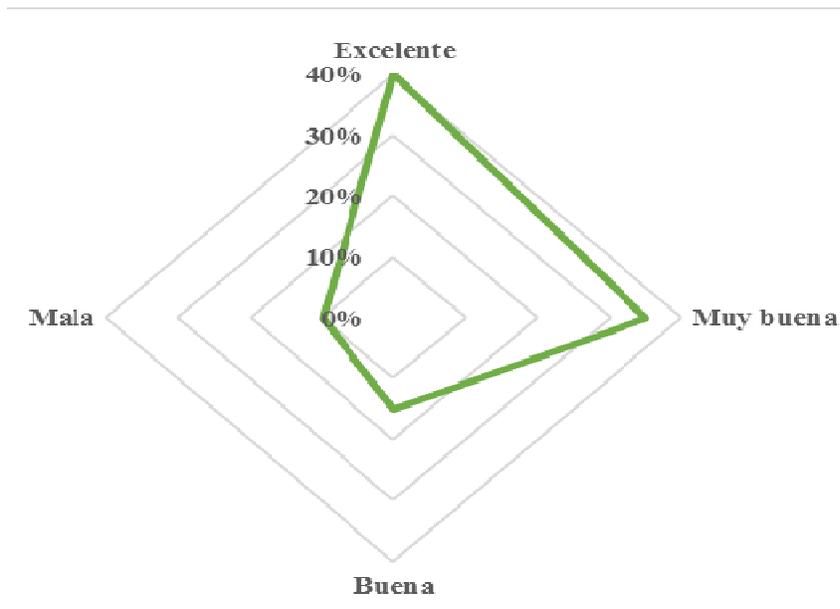
También se identificó que hay contribuyentes que se presentan a las AR, para realizar trámite de exoneraciones de contribuyentes, mediante la presentación de cartas de solicitud de exoneraciones del pago del Impuesto al Valor Agregado (IVA), en este sentido el ATENEO, orienta al contribuyente como realizar el proceso de carga de exoneración del IVA a través del sistema de franquicia las cuales son autorizada por la autoridad competente, para que carga y/o habilitación del beneficio fiscal.

En el caso de las declaraciones sustitutivas, las mismas pueden tener impacto en la recaudación de impuestos, siendo que estos tipos de bloqueos se deben a que los contribuyentes en sus declaraciones mensuales de impuestos (DMI), no reportan el total de sus ventas por prestaciones de servicio o por retenciones salariales; al omitir esta información el contribuyente se presenta a las oficinas de ATENEO con su carta de solicitud debida adjuntando todos los requisitos y/o soporte, este proceso queda registrado en el sistema.

También se observó en la aplicación de los instrumentos, que, en el proceso de solicitud de Inscripciones Régimen General para personas naturales y jurídicas, así como del régimen

simplificado de Cuota Fija, que es altamente demandado, representando un 20%, en donde el analista de gestión solicita los requisitos, este los recepciona, pero no le da fiel cumplimiento de la inscripción en su totalidad hasta ser autorizado a nivel central.

Gráfico 7. Percepción de la calidad de atención recibida en las AR por los contribuyentes



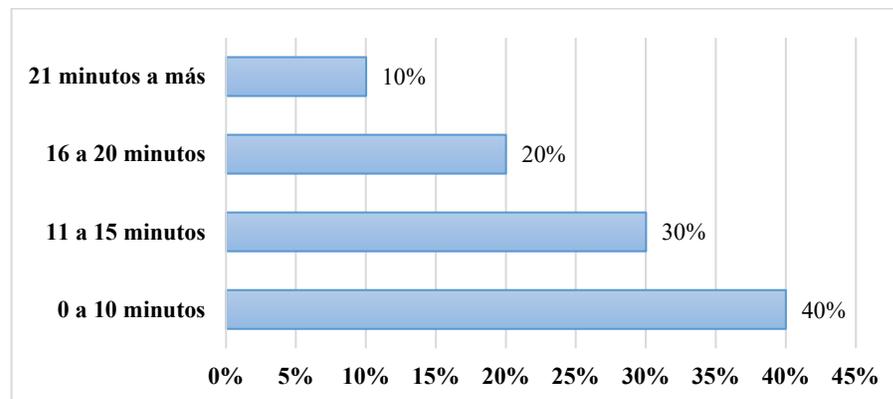
Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de encuesta (2022)

En relación a la percepción que tienen los contribuyentes sobre la calidad en la atención recibida cuando visitan las instalaciones de las AR, tanto en Granada como en Rivas, los resultados indican que el 75% de los encuestados valoraron como **“muy buena”** la atención; mientras que el 15% la consideran **“excelente”**; el 10% la ponderan como **“buena”**; en el caso del 10%, que manifestó que **“no es buena”**, justifican su elección, debido a que las respuestas de algunas gestiones no se realizan a lo inmediato, en la experiencia de los encuestados expresan que hay procesos dilatan más de 3 meses de espera para obtener una respuestas.

Respecto a las opiniones favorables, expresaron los encuestados que la valoración expresada se deriva de la amabilidad, empatía, disposición y buena voluntad de los SP con las gestiones que realiza el contribuyente.

Ahora bien, en referencia a los datos obtenidos del tiempo de espera, se determina que del 100% de la atención de las AR de Rivas y Granada, el 40% son por las compras de especies fiscales por contribuyentes o no contribuyentes quienes requieren de menos tiempo de atención por ser una gestión rápida.

Gráfico 8. Tiempos de atención por contribuyente



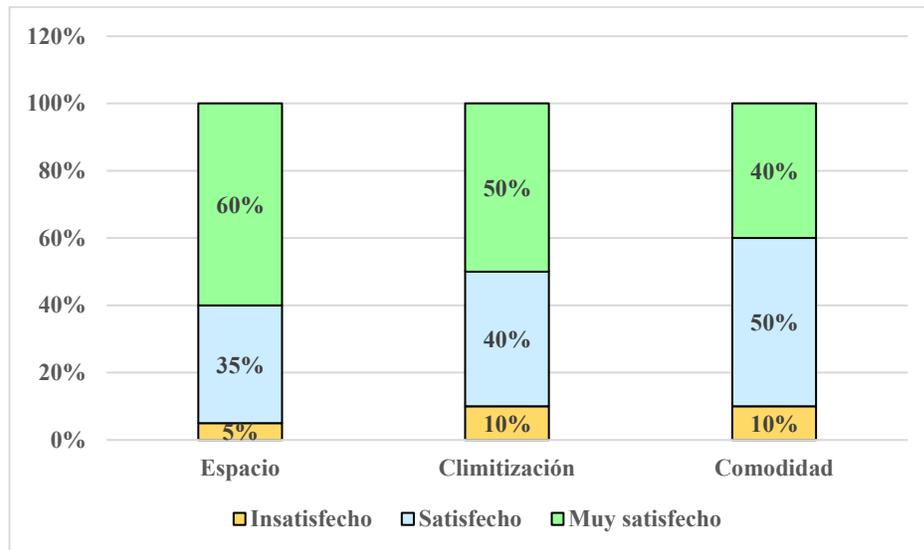
Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de encuesta (2022)

En tanto, el 30% está compuesto por consultas y trámites tributarios son atendidos en plazo menor de 15 minutos y el 20% de las solicitudes de inscripciones de personas naturales tales como: cuota fija normal y retenedores y el 10% lo ocupan las inscripciones de personas jurídicas, cabe mencionar que esta última gestión es la que requiere de más tiempo en la ventanilla.

Otro aspecto identificado, mediante esa técnica, es que los analistas de gestión en ocasiones sobrepasan de periodo normado, debido a que no le dan finalizar al control tiempo, uno de los procesos, que puede derivar dicha situación, es la solicitud de inscripción al régimen general de personas jurídicas, justificando la demora por la cantidad de información que se ingresa en el sistema.

Asimismo, se estima o aproxima la satisfacción que tienen los usuarios de las instalaciones de las AR, referido a las instalaciones del ATENEO en lo particular, obteniendo respuestas favorables en gran medida, basado en criterios de espacio, climatización y comodidad.

Gráfico 9. Satisfacción de las Instalaciones ATENEO



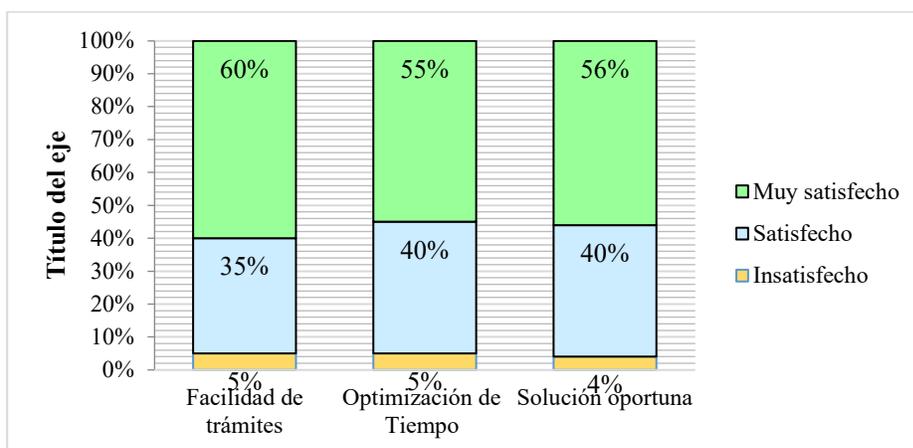
Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de encuesta (2022)

En relación al espacio, el 60% de los entrevistados manifestaron sentirse muy satisfechos por el espacio disponible en las instalaciones, seguido por un 35% de contribuyentes “satisfechos” y un 5% de visitantes “insatisfechos” debido que el espacio es muy pequeño para la cantidad de visitante.

Por su parte, la valoración que se le dio a la climatización de las instalaciones reflejó un aumento en el porcentaje de frecuencia para insatisfecho (10%) debido a que no cuenta con aire acondiciona o abanico en el espacio de atencion, con un 35% para satisfecho y un 60% de contribuyentes muy satisfechos. Por último, la comodidad es considerada mayormente en grado de “satisfecho” (50%), seguido de un 40% de “muy satisfecho y, nuevamente, un 10% manifestó insatisfacción al respecto.

El mismo procedimiento se utilizó para medir el grado de satisfacción que tienen los contribuyentes con la implementación del ATENEO en la AR. En ese sentido, el nivel de satisfacción se mantuvo en balance positivo en cada uno de los apartados evaluados, facilidad en trámite, optimización de tiempo y solución oportuna de la gestión.

Gráfico 10. Satisfacción de las gestiones en ATENEO



Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de encuesta (2022)

En relación a la facilidad de trámite, el 60 % manifestó sentirse **“muy satisfecho”** con la implementación del ATENEO, en la misma línea con un 35% que refirió estar **“satisfecho”** contra un 5% que manifestó sentirse **“insatisfecho”**, debido a que no todos los trámites son resueltos de forma inmediata, siendo que alguno es enviado a la dirección superior y tardan más tiempo en su respuesta.

En tanto, la optimización de tiempo sugiere un grado de satisfacción mayormente favorable, puesto que prácticamente el 95% de los contribuyentes manifiestan sentirse **“satisfechos”** o **“muy satisfechos”**, frente a un 5% que refirió **“insatisfacción”**, en este rubro debido a que el tiempo de espera fue mayor a los 30 minutos que señala el protocolo de atención para ser atendido.

Sobre el rubro solución oportuna, los contribuyentes manifestaron hasta en un 96% sentirse **“satisfechos”** o **“muy satisfechos”**, frente a un mínimo 4% que representa un grado de **“insatisfacción”**, esto es debido a que el proceso de atención desde la facilidad y la optimización de tiempo no es apropiado con lo que lleva a dar este resultado.

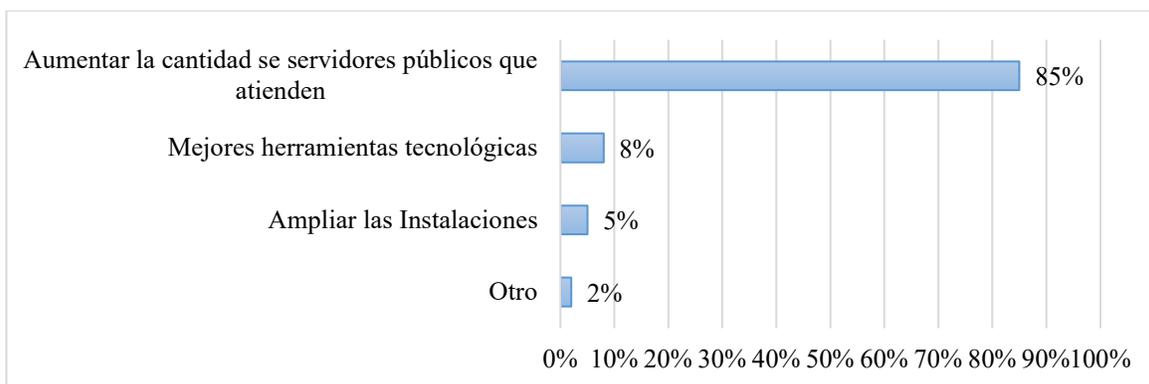
Muy a pesar de que los contribuyentes han manifestado gran satisfacción no solo por la atención y solución de casos, sino también por las instalaciones, es importante señalar que estos

también se tienen una serie de apreciaciones sobre lo que deben hacer las AR para una mejora continua en las condiciones de atención y de los procesos de ATENEO.

Los principales aspectos que según los contribuyentes se deben considerar para mejorar las instalaciones de ATENEO, corresponde en un 85% en la una necesidad latente de aumentar la cantidad de servidores públicos que atiende, para agilizar la atención, principalmente en fechas límites de declaraciones, que es un periodo en el cual se incrementa la demanda de servicios.

También y no menos importante, consideran la necesidad de continuar fortaleciendo el servicio prestado a través del mejoramiento equipos tecnológicos impresoras, escáner, así como la ampliación y acondicionamiento continuo de las instalaciones, como las dotaciones de sillas de esperas, dispensador de agua.

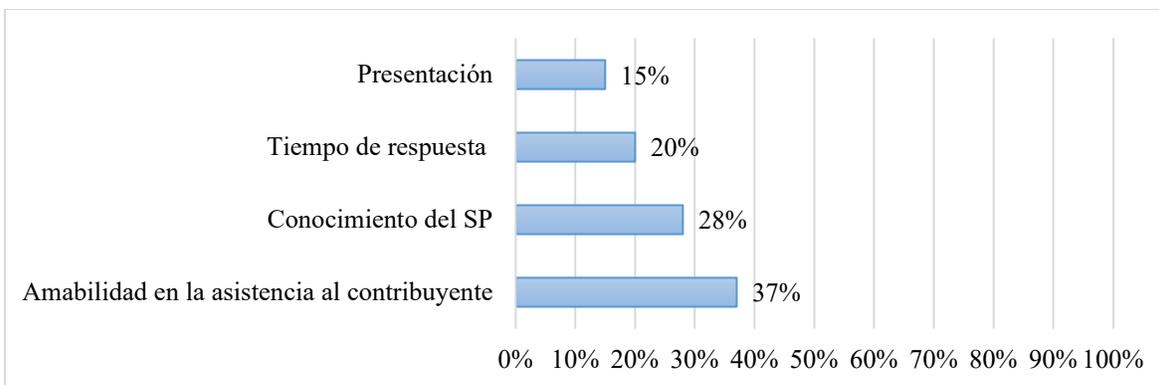
Gráfico 11. Mejoras necesarias para ATENEO



Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de encuesta (2022)

Por otra parte, los contribuyentes abordados sostienen en relación a los aspectos de mejora en la atención al usuario, que pesar de la actual mejora, consideran que aún queda margen para una atención óptima, la evaluación se realizó considerando cuatro parámetros, correspondiente a amabilidad en la asistencia al contribuyente, tiempo de respuesta, presentación de los SP y conocimiento del SP.

Gráfico 12. Factores de mejora en la atención de las AT



Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de encuesta (2022)

El gráfico número 12 muestra que significativamente uno de los parámetros a tener en cuenta en la mejora de la atención es la amabilidad en la asistencia al contribuyente, o sea, el entorno donde se encuentra el personal, así como el conocimiento que cuenta el servidor público para dar respuesta a las dudas y gestiones presentadas por los usuarios tomando en cuenta que las respuestas sean las correctas y que estas son resueltas bajo el tiempo indicado de acuerdo a cada solicitud.

7.4. Propuesta de alternativas para el mejoramiento de la atención a los contribuyentes en ATENEO

Como se ha explicado a lo largo del documento, la AT ha puesto todo su esfuerzo en dar un mejor servicio a los contribuyentes y por ello es que para mejorar los servicios que se prestan en las AR Rivas y Granada (así como las demás del país), es de suma importancia presentar propuestas que maximicen la efectividad en cada uno de los procesos que se realizan en el área de ATENEO.

En este particular, para las propuestas de mejoras, es fundamental, mostrar las incidencias identificadas en el proceso de análisis de la Asistencia al Contribuyente gestionada mediante ATENEO en las AR de Rivas y Granada, a fin de comprender la dimensión y/o alcance que se pretende lograr en la mejora.

7.4.1. Incidencias de ATENEO

Sigue siendo una dificultad que los contribuyentes se apropien de forma efectiva de ATENEO y de cómo este funciona, por lo que todavía es común encontrar quejas por parte de los contribuyentes hacia el kiosco de ATENEO, pero a pesar de ello, si se contrasta con la forma y procedimiento previo a la implementación de la aplicación, actualmente se lleva un mejor control de las distintas gestiones que se realizan en la Administración de Renta, así como de los tiempos de atención.

En términos generales la AT ha mejorado la efectividad de la atención brindada, pero aún es tarea pendiente desarrollar la cultura de uso y procedimiento del ATENEO en los contribuyentes que visitan las instalaciones.

Respecto a las incidencias, estas se obtención de los resultados de la aplicación en conjunto de los instrumentos de investigación; en este particular es relevante señalar que de la encuestase determinó que apenas el 8.5% de las interrogantes elaboradas no cumplen con resultados para mejora y el restante 91.5% corresponde a respuestas positivas.

7.4.1.1. Mejora de calidad de servicios

Entre las limitantes o factores que generan cuellos de botella en los procesos de atención al contribuyente en cada una de las Administraciones de Renta, destacan:

- ✓ Falta de manejo del kiosco de ATENEO por parte de los contribuyentes, quienes no se registran debidamente en el área en la que desean hacer el trámite.
- ✓ El personal no es suficiente para los momentos del año en los que aumenta la demanda por atención.
- ✓ Mejora en las instalaciones para que se brinden mejores condiciones a los contribuyentes para recibir los servicios.
- ✓ No se cuenta con los equipos realmente necesarios de oficina para dar respuesta.

7.4.1.2. Control y Agilización de casos en ATENEO

A pesar de que, en el Sistema de ATENEO, existen controles de registro de atención, los contribuyentes, una vez que se presentan ante la AR, efectúan la solicitud de atención en el kiosco, para ser atendido, se le recibe y atiende, pero no se lleva un control de registro garantizar que el trámite está finalizado en los subprocesos de fiscalización, avalúo y/o cobranza.

Respecto al control del proceso de atención, al existir un tiempo máximo estipulado para tipo de proceso, se identificó que existen gestiones que sobrepasan el tiempo propuesto de atención.

7.4.1.3. Necesidad de capacitación

Si bien es cierto, que el personal ha sido capacitado mediante cursos especializados en maestría de contabilidad con énfasis en auditoría, capacitaciones tributarias y jurídica, actualizaciones de sistema y curso técnico de Word, Excel y redacción técnica, un aspecto a retomar es la amabilidad en la atención hacia el contribuyente y fortalecimiento de los procesos actuales de gestión que son atendidos en ATENEO.

7.4.2. Propuestas de alternativas de mejora para la incidencia en la atención a los contribuyentes en ATENEO.

Plantear estrategias para mejorar el servicio de atención a los contribuyentes y dotar de más capacidad y conocimientos tributarios, conlleva a un proceso de mejora continua a fin de brindar un servicio de calidad en las AR Rivas y Granada, en especial en el área de ATENEO, por ello se presentan propuestas para dar alternativas a considerar por la AT para las AR de Rivas y Granada. Para ello, en base a cada incidencia se muestran los siguientes elementos:

7.4.2.1. Mejora de calidad de servicios

En respuesta a los cuellos de botellas o puntos de estancamiento en el proceso de atención al contribuyente gestionado en ATENEO, se presentan como alternativas las siguientes:

- ✓ La divulgación de material audio-visual por medio de los canales de atención al contribuyente auxiliado de las TIC, como son la página web y redes sociales, de tutoriales de forma de uso y tipos de gestiones disponibles en ATENEO.
- ✓ En el kiosco de ATENEO, asignar la opción de ventas de especies fiscales donde el contribuyente se registre específicamente para la compra de timbres y papel sellado
- ✓ Debido a que las fechas límite de las obligaciones, son las de mayor demanda de atención, coordinar la incorporación de personal temporal a nivel de apoyo de los demás departamentos de las AR, los que deberían de enfocarse en la evacuación de consultas técnicas y/o orientación de requisitos de trámite.
- ✓ Dar mantenimiento a los equipos de acondicionamiento e instalaciones, para mejorar la comodidad de los usuarios.
- ✓ Realizar un levantamiento de activos fijos, sustituyendo los que se encuentran en mal estado, y de esta manera garantizar que los SP cuenten con las herramientas para mejorar el desempeño de sus funciones.
- ✓ Monitoreo de los informes de las quejas y/o sugerencias, que fueren entregados sobre el desarrollo de la actividad de asistencia mediante ATENEO.

7.4.2.2. Control y Agilización de casos en ATENEO

Basado en la necesidad de conocer el estado real de los procesos que ingresa a gestión en cada AR, se muestran elementos propuestos al plan acción:

- ✓ Establecer vinculación con las áreas operativas, sobre el estado de gestión de los procesos de los contribuyentes, en especial de Fiscalización y Cobranza, en cada AR, a fin de que el analista puede identificar de manera agilizada la etapa de la atención o si existe información pendiente de ser remitida para ser gestionada. Evitando de esta

manera que el personal tenga que remitirse a las oficinas correspondientes dejando ausencia en su puesto de trabajo por un tiempo de 5 a 10 minutos creando inconformidad.

- ✓ Promoción de los nuevos canales de atención, SELIN, que permite realizar la gestión de las actuaciones de fiscalización y cobranza de forma remota.
- ✓ Actualizar los protocolos de atención al contribuyente, basado en las actuales modificaciones operativas derivadas del avance de la AT, así como la actualización de tiempo real para cada tipo de atención.

7.4.2.3. Necesidad de capacitación

Dada la necesidad de que los SP, sean proactivos, es decir que desempeñen de forma eficiente y eficaz sus funciones, teniendo en cuenta no sólo cumplir con las expectativas de los usuarios, sino mejorar la percepción que tiene los contribuyentes sobre los servicios públicos de las AR, se sugiere:

- ✓ Continuar con la implementación de programas de capacitaciones al personal de ATENEO, por ser los encargados de relacionarse directamente con el contribuyente, enfocándose en las obligaciones tributarias de los adscritos a la AR, los planes de fiscalización actuales, así como modificaciones legislativas.
- ✓ Fortalecer las herramientas de relaciones interpersonales y gestión de conflictos de los SP, que atienden a usuarios, a fin de conocer nuevas alternativas mediante la inteligencia emocional, que facilite la comunicación asertiva entre las partes.

VIII. CONCLUSIONES

De conformidad al análisis realizado respecto al impacto de la implementación del sistema de ATENEO, en las Administraciones de Rentas Rivas y Granada en el periodo fiscal 2019-2020, se hace mediante aplicaciones de instrumentos llegando a las siguientes conclusiones:

La AT, de Nicaragua cuenta con un marco jurídico suficiente que le permite brindar los servicios de asistencia al contribuyente mediante los diferentes canales atención dentro del marco de la modernización e implementación de las TIC, conformado por Leyes, Decretos, Manuales de Procedimientos y Protocolos. En este particular el canal de atención presencial, es el gestionado mediante el Sistema ATENEO, que es una aplicación informática que permite coordinar los turnos y tiempo de atención mediante la gestión de cola en las visitas que realizan los contribuyentes a las Administraciones de Rentas.

Las Administraciones de Rentas de Rivas y Granada, son categoría A, es decir que tiene a su cargo actuaciones de fiscalización, asistencia al contribuyente, recaudación y cobranza, y es mediante ATENEO que coordinan las dudas o procesos de los contribuyentes que acuden a las AR, el uso de este sistema se concreta mediante un kiosco, que emite un ticket que posee una vinculación del RUC-gestión, designando un turno de atención y posterior personal que brindara los servicios. Para control de las actuaciones de los SP, la DGI cuenta con Protocolo de Atención de ATENEO, que estipula tipos, mecanismo de atención y tiempos estipulados por cada tipo de gestión.

En cuanto al nivel de satisfacción de los contribuyentes, basado en los instrumentos de investigación, correspondiente a las encuestas y entrevistas, se identificó que el 85% de los usuarios conocen ATENEO, y respecto a la evaluación de satisfacción basados en facilidad de trámite, optimización de tiempo y soluciones oportunas, la percepción de satisfecho a muy satisfecho equivale a un 95%, que a su vez posee congruencia con una percepción de calidad valorada entre buena y excelente que ronda el 90%; en relación a los factores de mejora los

contribuyentes consideran que se debe de focalizar en la actitud y conocimiento técnico de los SP,

Respecto a la propuesta de mejora para la atención de los contribuyentes que gestionan procesos mediante ATENEO, se identificó 3 incidencias claves en el proceso, correspondientes a la mejora de la calidad de servicio, control y agilización de casos y la capacitación del personal; de igual manera se presentan alternativas enfocadas en esos elementos, entre otras resaltan divulgación de los beneficios de los diferentes canales de atención, incorporación de personal de apoyo en fechas claves, mejora en el seguimiento y coordinación con demás áreas operativas y fortalecimiento de la capacitación técnica de los SP, a fin de maximizar la efectividad en las gestiones que se traduce en cumplimiento por parte de los contribuyentes.

IX. RECOMENDACIONES

En la presente investigación orientada al análisis del impacto de la implementación del sistema de ATENEO, en las Administraciones de Rentas Rivas y Granada en el periodo fiscal 2019-2020, de acuerdo a los objetivos planteados se pudo observar que, en dicha área, existe una demanda de realizar evaluaciones periódicas al personal donde se puedan medir la forma de cómo se están realizando las funciones por lo que es importante brindar las siguientes recomendaciones:

- ✓ La AT, debe Implementar o mantener actualizaciones continuas del protocolo de atención de ATENEO, para mejorar en la eficiencia y eficacia del servidor público.
- ✓ Implementar promoción del uso adecuado de los diferentes tipos de canales de atención e identificar nuevas herramientas que potencien la calidad de los servicios de asistencia al contribuyente, facilitando el cumplimiento de sus obligaciones.
- ✓ Dar seguimiento a las quejas, observaciones e inquietudes proporcionadas por los contribuyentes, en caso de ser atendidos de una manera incorrecta, para que permita manejar altos niveles de satisfacción de parte de los usuarios del sistema de ATENEO.
- ✓ Enfocarse en retomar las propuestas de alternativas planteadas, las que vendrían a favorecer los procesos administrativos que son indispensables para el buen funcionamiento de las instituciones y de esta manera contribuir en la calidad de servicios que presta la AT.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Española. (7 de 10 de 2022). *EUROSOCIAL*. Obtenido de EUROSOCIAL:
<http://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1400664850-DT4.pdf>
- Asamblea Nacional. (7 de 10 de 2022). *Asamble Nacional*. Obtenido de
<https://www.asamblea.gob.ni/assets/constitucion.pdf>
- Asamblea Nacional. (7 de 10 de 2022). DECRETO No. 01-2005. Managua.
- ASCENDO. (12 de 9 de 2022). *ASCENDO a Crehana Company*. Obtenido de
<https://blog.acsendo.com/evaluacion-de-desempeno-laboral-que-es-y-ejemplos>
- CAT. (11 de 9 de 2022). *Centro de Asistencia Tributaria*. Obtenido de
<https://www.dgi.gob.ni/FAQ/index.html>
- Chen, C. (15 de 9 de 2022). *SIGNIFICADOS*. Obtenido de
<https://www.significados.com/tic/#:~:text=Las%20TIC%20son%20el%20conjunto,l a%20Informaci%C3%B3n%20y%20la%20Comunicaci%C3%B3n>.
- CIAT. (2020). *Centro Interamericano de Administraciones Tributarias*. Obtenido de
https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2020_TIC-CIAT-FBMG.pdf
- CTT. (2 de septiembre de 2022). *Centro de Transferencia de Tecnología*. Obtenido de
Portal de Administración Electrónica:
<https://administracionelectronica.gob.es/ctt/ATENEO#.YyD57z3MLIV>
- Deloitte Consulting LLP. (2013). *Directrices Detalladas para la Mejora de la Administración Tributaria en América Latina y El Caribe*. En A. Jacobs, J. Guillermo, C. David , T. Murdoch, Y. Hodges, C. Lethbridge, . . . A. Kamenov, *Directrices Detalladas para la Mejora de la Administración Tributaria en América Latina y El Caribe*.
- DGI. (2021). *Dirección General de Ingresos*. Obtenido de
<https://www.dgi.gob.ni/pdfInfo/ManualFunciones>
- DGI. (2021). *Manual de Organización y Funciones Generales*. Managua: DGI.
- DGI. (16 de 09 de 2022). *MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES. CATEGORIZACIÓN “AA” Y “A”*. Managua: DGI.
- Economipedia. (7 de 10 de 2022). *Economipedia*. Obtenido de
<https://economipedia.com/definiciones/contribuyente.html>

- Gómez Requene, H. J. (Diciembre de 2019). *Análisis en los procesos administrativos en el área de Asistencia al contribuyente en la administración de renta del Departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2018*. Managua: UNAN-Managua/DGI.
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A. C., & Atencio Cárdenas, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 458-472.
- INIET. (14 de 9 de 2022). *INIET*. Obtenido de <https://www.iniet.org/wp-content/uploads/2020/04/R%C3%A9gimen-General.pdf>
- ISOTOOLS Excellence. (11 de 9 de 2022). *ISOTOOLS Excellence*. Obtenido de [https://www.isotools.org/2015/06/24/principales-indicadores-para-valorar-la-calidad-de-servicios-de-atencion-al-cliente/#:~:text=1\)%20Capacidad%20de%20respuesta%3A,que%20sus%20inquietudes%20sean%20atendidas](https://www.isotools.org/2015/06/24/principales-indicadores-para-valorar-la-calidad-de-servicios-de-atencion-al-cliente/#:~:text=1)%20Capacidad%20de%20respuesta%3A,que%20sus%20inquietudes%20sean%20atendidas).
- KONFÍO. (12 de 9 de 2022). *Prestadores de Servicios: Responsabilidades Básicas y Cómo Contratarlos*. Obtenido de <https://konfio.mx/tips/negocios/prestadores-de-servicios-responsabilidades-basicas-y-como-contratarlos/>
- Kotler , P., Bloom, P., & Hayes , T. (2004). *El marketing de Servicios Profesionales*. Editorial Paidós SAICF.
- Leiva, C. R. (2018). *Gestión de riesgo en el proceso de registro del contribuyente en la administración tributaria (AT) de nicaragua en el periodo enero 2015 a octubre 2018*. Managua: UNAN-Managua/DGI.
- Martí, J. B. (2017). *Evaluación del Desempeño en la Función Pública* . España: Universidad de La Laguna.
- PNLCP-DH. (17 de 9 de 2022). *PNLCP-DH*. Obtenido de <https://www.pndh.gob.ni/index.shtml>
- Reyes, J. F. (2017). *Definición de las métricas y medición del impacto de la calidad de los servicios prestados al contribuyente en materia de servicios electrónicos de asistencia al contribuyente, año 2017*. Managua: UNITEC.
- RUNA. (8 de 10 de 2022). *runa*. Obtenido de <https://runahr.com/mx/recursos/aspectos-legales/regimen-fiscal/>

Sánchez Henríquez, J., & Calderón Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que. *Pensamiento & Gestión*, 54-82.

Sandhusen, R. (2002). *Mercadotecnia*. ompañía Editorial Continental.

Santamaría Toruño, C. V. (2019). *Nuevo Modelo de Atención al Contribuyente, Propuestas y Mejoras*. Managua: UNAN-Managua/DGI.

SAT. (2007). *Servicio Asistencia Tributaria*. Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/mpavon/files/2012/03/guia-fiscal-y-la-admon.-publica.pdf>

Stanton William, E. M., & Bruce, W. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Mc Graw Hill.

UAF. (13 de 9 de 2022). *Unidad de Análisis Financiero*. Obtenido de <https://www.uaf.gob.ni/cooperacion-nacional/instituciones-nacionales/dgi>

Velásquez González, M. J. (2022). *Estrategias para la evaluación al desempeño a servidores Públicos de asistencia al contribuyente en la administración Tributaria nicaragüense, propuesta de materialización para el año 2022*. Managua: UNAN-Managua/DGI.

XI. ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

- AR:** Administración de Rentas
- AT:** Administración Tributaria
- Art.:** Artículo
- ATENEO:** Atención en oficinas
- Admón.:** Administración
- Cn:** Constitución política de Nicaragua
- CAT:** Centro de Asistencia Tributaria
- Ctr:** Código Tributario
- CCT:** Certificado de Crédito Tributario
- CIAT:** Centro interamericano de Administraciones Tributarias
- CEPAL:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe
- DGI:** Dirección General de Ingresos (AT de Nicaragua)
- DGSA:** Dirección general de servicios aduaneros
- INSS:** Instituto Nicaragüense de Seguridad Social
- IVA:** Impuesto de Valor Agregado.
- MOF:** Manual de Organización y Funciones.
- MHCP:** Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- PGR:** Presupuesto General de la República
- RUC:** Registro único de contribuyente
- SP:** Servidores Públicos
- SIAEX:** Sistema de administración de las exenciones y exoneraciones
- SIT:** Sistema de información tributaria
- SIADDEV:** Sistema de administraciones de devoluciones
- TIC:** Tecnología de Información y Comunicación.
- VET:** Ventanilla Electrónica Tributaria

XII. ANEXOS

ANEXO 1

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN – MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DE EMPRESA
GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL**

La presente Guía de Revisión Documental tiene como objetivo recopilar información acerca de las perspectivas y opiniones de atención ATENEO para el estudio “**Impacto de la Implementación del Sistema de Ateneo en las Administraciones de Renta Rivas-Granada en el Periodo Fiscal 2019-2020**”. Para optar al título de Máster en Administración Funcional de Empresas. Los datos proporcionados, tendrán carácter de confiabilidad y servirán para indagar sobre el tema en estudio y tener un punto de partida para presentar los resultados, conclusiones y recomendaciones. Agradezco de antemano el apoyo brindado:

No.	Marco Legal y Normativo	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
A. Marco Legal				
1	Constitución Política de la Republica de Nicaragua. Artículo 82,154 y 155.			
2	Ley No. 339, Ley Creadora de la Dirección General de Servicios Aduaneros y de Reforma a la Ley Creadora de la Dirección General de Ingresos. Artículo 2,3 y 23.			
3	Ley No. 562 Código Tributario de la República de Nicaragua. Artículo 18,64,139,145,150 y 164.			
4	Ley No. 822 Ley de Concertación Tributaria y sus reformas. Artículo 18 y 24.			
B. Documentos Normativos				
1	Manual de Organización y Funciones de Asistencia al Contribuyente.			
2	Manual de Procedimientos de Asistencia al Contribuyente.			
3	Entrevista			
4	Guía de Protocolo			

ANEXO 2

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN – MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DE EMPRESA**

**GUÍA DE REVISIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES DEL
DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE**

La presente Guía de Revisión del Manual de Funciones tiene como objetivo recopilar información acerca de las todas las actividades y funciones que estén dentro del ámbito de Asistencia al Contribuyente con el Sistema de ATENEO para el estudio **“Impacto de la Implementación del Sistema de Ateneo en las Administraciones de Renta Rivas-Granada en el Periodo Fiscal 2019-2020”**. Para optar al título de Máster en Administración Funcional de Empresas. Los datos proporcionados, tendrán carácter de confiabilidad y servirán para indagar sobre el tema en estudio y tener un punto de partida para presentar los resultados, conclusiones y recomendaciones. Agradezco de antemano el apoyo brindado:

No.	Manual de Funciones del Departamento de Asistencia al Contribuyente.	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
A. Funciones				
1	Establece las Funciones Generales del Departamento de Asistencia al Contribuyente.			
2	Objetivo General del Departamento de Asistencia al Contribuyente.			
3	Establece las Funciones del jefe del Departamento de Asistencia al Contribuyente			
4	Establece las Funciones de Analista de Asistencia al Contribuyente.			

ANEXO 3

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN – MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DE EMPRESA

GUÍA DE REVISIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE.

La presente Guía de Revisión del Manual de Procedimientos tiene como objetivo recopilar información acerca de las estructuras organizativas de Asistencia al Contribuyente con el Sistema de ATENEO para el estudio **“Impacto de la Implementación del Sistema de Ateneo en las Administraciones de Renta Rivas-Granada en el Periodo Fiscal 2019-2020”**. Para optar al título de Máster en Administración Funcional de Empresas. Los datos proporcionados, tendrán carácter de confiabilidad y servirán para indagar sobre el tema en estudio y tener un punto de partida para presentar los resultados, conclusiones y recomendaciones. Agradezco de antemano el apoyo brindado:

No.	Manual de Procedimientos del Departamento de Asistencia al Contribuyente.	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
	B. Procedimientos			
1	Estructura Organizativa de una Administración de Renta			
2	Estructura por Cargo del Dpto. de Asistencia al Contribuyente.			
3	Objetivo General.			
4	Línea de Autoridad			
5	Línea de Responsabilidad.			
6	Línea de Coordinación			

ANEXO 4

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN – MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DE EMPRESA

ENTREVISTA DIRIGIDA A ESPECIALISTA TRIBUTARIO DE ATENEO

Fecha: ____/____/____ Hora Inicio: ____: ____ Hora Final: ____: ____

La presente entrevista tiene como objetivo recopilar información para el estudio “**Impacto de la Implementación del Sistema de Ateneo en las Administraciones de Renta Rivas-Granada en el Periodo Fiscal 2019-2020**”. Para optar al título de Máster en Administración Funcional de Empresas. Los datos proporcionados por Especialistas Tributarios, tendrán carácter de confiabilidad y servirán de mucho para indagar sobre el tema en estudio y tener un punto de partida para presentar los resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación. Agradezco de antemano el apoyo brindado:

1. Según su conocimiento ¿Cuáles son los procedimientos establecidos conforme la normativa institucional para el proceso de atención al contribuyente en ATENEO?
2. De acuerdo a su práctica ¿En qué aspectos considera necesario le sea capacitado sobre la atención al contribuyente de los procesos y/o servicios gestionados en ATENEO?
3. De acuerdo a su experiencia ¿Qué opinión tiene del sistema de ATENEO para llevar el control y agilizar los trámites de los casos presentados por el contribuyente?
4. Desde su punto de vista ¿Cómo puede mejorar la calidad de los servicios tributarios que ofrece el nuevo sistema de ATENEO?
5. Conforme su experiencia, ¿Qué limitantes o complejidades consideran pueden tener los contribuyentes para realizar gestiones en las Administraciones de Renta?
6. Desde su punto de vista, ¿De qué forma considera que todos los Servidores Públicos involucrados en el proceso de atención al contribuyente gestionados en ATENEO podrían ser mucho más pro activos para mejorar la efectividad del proceso?
7. Conforme la experiencia, ¿De qué forma se evalúan a los servidores públicos del sistema de ATENEO, se les evalúa si conocen los procesos y procedimientos que corresponden a sus funciones?
8. De acuerdo a su experiencia ¿Considera que los procedimientos en cuanto a la atención en el sistema de ATENEO son suficiente para dar respuesta a las necesidades actuales?

ANEXO 5

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN – MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DE EMPRESA

ENTREVISTA DIRIGIDA A ESPECIALISTAS TRIBUTARIO DE ASISTENCIA
AL CONTRIBUYENTE

Fecha: ____/____/____ Hora Inicio: ____: ____ Hora Final: ____: ____

La presente entrevista tiene como objetivo recopilar información para el estudio “**Impacto de la Implementación del Sistema de Ateneo en las Administraciones de Renta Rivas-Granada en el Periodo Fiscal 2019-2020**”. Para optar al título de Máster en Administración Funcional de Empresas. Los datos proporcionados por Especialistas Tributarios, tendrán carácter de confiabilidad y servirán de mucho para indagar sobre el tema en estudio y tener un punto de partida para presentar los resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación. Agradezco de antemano el apoyo brindado:

1. Conforme la práctica ¿Cuál ha sido el impacto que ha presentado el Sistema de ATENEO en la Administración Tributaria de acuerdo a los trámites que se realizaban anteriormente a la implementación de dicho sistema?
2. De acuerdo a su experiencia ¿Cuáles son los servicios que más demandan los contribuyentes y son gestionadas mediante ATENEO?
3. Conforme la práctica, ¿Qué limitantes o complejidades consideran pueden tener los contribuyentes para realizar gestiones en las Administraciones de Renta?
4. Desde su punto de vista ¿Cuál es la importancia de brindar información homogenizada en cada uno de los trámites gestionados por los contribuyentes?
5. Según su conocimiento ¿Qué estrategias se han adoptado para mejorar los tiempos de respuesta de los servicios tributarios prestados a los contribuyentes?
6. Desde su punto de vista, ¿De qué forma considera que todos los servidores públicos involucrados en el proceso de atención al contribuyente gestionado en ATENEO podrían ser mucho más pro activos para mejorar la efectividad del proceso?
7. Teniendo en consideración que puede existir una falla en el sistema informático ATENEO ¿Cuál es el plan de contingencia que se tiene previsto para el funcionamiento en estos casos?
8. De acuerdo a su práctica, ¿Qué consideraciones tiene en relación al intercambio de información en estas actividades teniendo en cuenta el fortalecimiento de las capacitaciones brindadas?
9. De acuerdo a su experiencia ¿Cuál es la importancia del seguimiento de los elementos de control existentes en el proceso de atención al contribuyente en ATENEO?

ANEXO 6

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN – MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DE EMPRESA

ENCUESTA DIRIGIDA A CONTRIBUYENTES INSCRITOS EN LAS
ADMINISTRACIONES DE RENTA RIVAS Y GRANADA

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información acerca de las perspectivas y opiniones de atención ATENEO para el estudio “**Impacto de la Implementación del Sistema de Ateneo en las Administraciones de Renta Rivas-Granada en el Periodo Fiscal 2019-2020**”. Para optar al título de Máster en Administración Funcional de Empresas. Los datos proporcionados, tendrán carácter de confiabilidad y servirán para indagar sobre el tema en estudio y tener un punto de partida para presentar los resultados, conclusiones y recomendaciones. Agradezco de antemano el apoyo brindado:

Régimen de Cuota Fija: _____ **Régimen General:** _____ **Régimen Jurídico:** _____

Actividad Económica del Contribuyente: _____

Cargo que desempeña en la empresa que labora: Contador: Representante Legal:

Otros: _____

Género: M F

1. Marque con una X, la casilla del enunciado de la frecuencia en que visita la Administración de Renta.

a) Semanal b) Mensual c) Trimestral d) Semestral e) Anual

Otros _____

2. ¿Conoce usted el Sistema de Servicio Tributario, llamado ATENEO?

a) SI b) NO

3. ¿Señale con una X los servicios que más demanda a la Administración de Renta?

a) Solvencia b) Inscripciones c) Declaración Sustitutiva

d) Exoneraciones e) Otros _____

4. ¿De acuerdo a los servicios utilizados como calificaría la atención brindada de parte de los servidores públicos?

a) Buena b) Muy buena c) Excelente d) Mala

5. Considerando sus tres últimas visitas realizadas a esta Administración de Renta que tiempo a esperado para ser atendido.

- a) De 0 a 10 minutos b) 11 a 15 minutos
b) c) 16 a 20 minutos d) de 21 minutos a más.

6. Indique con una X el nivel de satisfacción que tiene de las instalaciones del Ateneo, en esta Administración de Renta en cuanto a:

	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Espacio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Climatización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comodidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Indique con una X el nivel de satisfacción que tiene la Implementación del Sistema de ATENEO, en esta Administración de Renta en cuanto a:

	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Facilidad de Trámites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Optimización de Tiempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solución Oportuna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Seleccione con una X ¿Qué aspectos considera que se deben mejorar en las Instalaciones del ATENEO?

- a) Mejores herramientas tecnológicas
b) Ampliar las Instalaciones.
c) Aumentar la cantidad de servidores públicos que atienden.
d) Otros: _____

9. Seleccione con una X ¿Qué aspectos considera que se deben mejorarse en la atención al usuario?

- e) Amabilidad en la asistencia al contribuyente.
f) Tiempo de respuesta
g) Presentación
h) Conocimiento del servidor público
i) Otros:

ANEXO 7.**Contribuyentes Activos e Inactivos 2019 – 2020****ACTIVOS**

AÑO	RENTAS	CONTRIBUYENTES ACTIVOS							
		TIPO REGIMEN					TIPO PERSONA		
	Descripción	GENERAL			Cuota Fija	Total	Natural	Jurídicos	Total
		Naturales	Jurídicos	Total					
2020	GRANADA	1,031.00	790.00	1,821.00	2,747.00	4,568.00	3,778.00	790.00	4,568.00
	RIVAS	922.00	1,277.00	2,199.00	4,589.00	6,788.00	5,511.00	1,277.00	6,788.00
2019	GRANADA	1,024.00	784.00	1,808.00	2,840.00	4,648.00	3,864.00	784.00	4,648.00
	RIVAS	897.00	1,217.00	2,114.00	4,636.00	6,750.00	5,533.00	1,217.00	6,750.00

Fuente: DGI (2022).

INACTIVOS

AÑO	RENTAS	INACTIVOS			
	Descripción	Dep. por inactividad	Obligaciones Cerradas	Bajas Definitivas	Total
2020	GRANADA	3,258	2,629	22	5,909
	RIVAS	4,812	3,408	146	8,366
2019	GRANADA	3,055	94	22	3,171
	RIVAS	4,562	242	146	4,950

Fuente: DGI (2022).

ANEXO 8

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN – MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DE EMPRESA GUÍA DE COTEJO EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (RENTAS DE RIVAS Y GRANADA)

Fecha: / /

Hora Inicio: : _ _

Hora Final: __ : __

La presente guía de cotejo tiene como objetivo recopilar información para analizar el Impacto de la Implementación del Sistema de Ateneo en las Administraciones de Rentas Rivas-Granada en el Periodo Fiscal 2019-2020”

NO.	DOCUMENTOS Y REPORTES	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1.-	Cuentan con órdenes para generar ticket de N° de tramite			
2.-	Dominan terminología técnica del ramo de Ateneo y VET			
3.-	Tienen un manual de funciones como analistas del área de Ateneo			
4-	¿Existen extensiones telefónicas para comunicarse con las demás oficinas?			
5-	¿La sala de espera se encuentra en condiciones de orden y limpieza?			
6-	Posee cubículo de atención para cada una de las oficinas que está dirigido el tramite			
7-	¿Cuál es el tiempo promedio de atención a un contribuyente?			
8-	¿Existe un Administrador de la aplicación de la Ventanilla y sus servicios hacia el rol de contribuyentes?			
9-	Se les brinda mantenimiento a los equipos de cómputo del área de Ateneo			
10-	El área de Ateneo tiene coordinación con otras áreas en la administración de renta			
11-	Cumplen los funcionarios con el proceso efectivo de atención en el Ateneo			
12-	¿La Administración de Renta cuenta con las instalaciones necesarias y adecuadas para atender a más de 10 contribuyentes?			

13-	¿A cada Analista de Atención se le proporciona los medios y documentos necesarios para realizar las funciones?			
14-	¿Si están habilitados todos los servicios en el Ateneo?			
15-	Existe educación y/o orientación para el contribuyente para el uso del Ateneo?			
16-	¿Existen medios para identificar tiempos de espera para el contribuyente? (televisor o escritorio)			
17-	¿Existe orientación para la realización de los diferentes tipos de gestión por parte del analista?			
18-	Domina el analista los documentos soportes que deben adjuntarse para cada gestión y/o servicio?			
19-	¿Se identifica que el analista posee conocimiento técnico-legal sobre las consultas efectuadas por parte del contribuyente?			
20-	¿Se percibe satisfacción de los contribuyentes por la atención recibida por los servidores públicos?			
21-	¿Se lleva control adecuado de los contribuyentes que son atendidos?			
22-	¿Existe plan de contingencia en el caso de fallas por fuerza mayor del Ateneo para brindar servicios al contribuyente?			
23-	¿Existen condiciones para que las demás áreas de las Administraciones de Renta atiendan a los contribuyentes?			