

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN – Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo

FAREM – Carazo

Departamento de ciencias económicas y administrativas



**Informe final de Seminario de Graduación para optar al título de Licenciado en
Contaduría Pública y Finanzas**

Tema: Propuesta del diseño de un manual de control interno contable para empresas e instituciones.

Subtema: Propuesta del diseño de un manual de control interno contable para el área gestión y fiscalización tributaria de la Alcaldía municipal de Dolores, departamento de Carazo, durante el II semestre del año 2016.

Autores:

No. Carné

Br. Aburto Valerio Jahaira del Carmen

12 – 09102 – 5

Br. Mojica Aguilar Melania Raquel

12 – 09270 – 8

Tutor:

Lic. Guillermo Bladimir Acevedo Cruz.

Jinotepe, Diciembre 2016

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a Dios que nos ha dado sabiduría, salud y amor quien ha estado presente en cada una de las etapas de nuestras vidas, quien ha sido nuestra fortaleza en momentos de debilidad que nunca nos ha fallado y que por su gracia hemos podido lograr las metas que nos hemos propuesto.

A nuestros padres ejemplos de superación y esfuerzo quienes nos han apoyado incondicionalmente en el transcurso de nuestras vidas; y durante esta etapa, gracias por la paciencia, el amor y los valores inculcados a cada una de nosotras, pero sobretodo la motivación que nos han transmitido de luchar por nuestros sueños, salir adelante y nunca darnos por vencido.

A nuestros maestros y tutores por habernos transmitidos sus experiencias y conocimientos, por la amistad que nos han brindado, por formarnos como personas íntegras inculcándonos el respeto, ética y esfuerzo a desempeñarnos en cada una de nuestras tareas.

Br. Aburto Valerio Jahaira del Carmen

Br. Mojica Aguilar Melania Raquel

Agradecimientos

Le damos gracias a Dios por habernos dado sabiduría, perseverancia y fortaleza para finalizar nuestra profesión y por habernos dado paciencia en saber finalizar con éxito nuestra meta.

Agradecemos a nuestro tutor el licenciado Guillermo Bladimir Acevedo Cruz por habernos guiado y ayudado en el trayecto de nuestro trabajo, de igual manera agradecemos a nuestras familias por su apoyo incondicional en esta larga trayectoria, a nuestros maestros que estuvieron con nosotras transmitiéndonos sus conocimientos y experiencias en las distintas áreas de ciencias económicas y administrativa logrando con mayor facilidad la aplicación de lo aprendido.

Expresamos nuestra gratitud a los trabajadores de la alcaldía de Dolores que nos abrieron las puertas y brindaron la información necesaria, en especial a las licenciadas María de los Ángeles Gonzáles y Selma Abigail Rojas, al historiador el señor Francisco Rojas Sandino, que con esmero nos facilitaron los documentos necesarios para finalizar nuestro objetivo.

Para finalizar le damos gracias a nuestros colegas y amigos que nos brindado su apoyo y motivación en todo momento.

Br. Aburto Valerio Jahaira del Carmen

Br. Mojica Aguilar Melania Raquel



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN - Managua

“¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!”

Telf.: 2532 – 2668 | 2532 – 2684, Ext.: 114 - ✉ Email: depto.ceconom.faremc@unan.edu.ni

“Año de la Madre Tierra”

Valoración del Docente

Jinotepe, 06 de Diciembre del 2016

MSc. Elvira Azucena Sánchez
Directora Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas
Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo

Por este medio hago entrega formal, del informe de seminario de graduación, bajo el Tema: **Propuesta del diseño de un manual de control interno contable en empresas e instituciones**, presentado por los bachilleres:

No.	Nombres y Apellidos	Carné
1.	Aburto Valerio Jahaira del Carmen	12 – 09102 – 5
2.	Mojica Aguilar Melania Raquel	12 – 09270 – 8

Siendo el subtema: **Propuesta del diseño de un manual de control interno contable para el área gestión y fiscalización tributaria de la Alcaldía municipal de Dolores, departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2016.**

El cual ha cumplido con los requisitos establecidos de acuerdo a la normativa de Seminario de Graduación. Este trabajo ha contribuido a desarrollar habilidades y adquirir conocimientos relacionados al perfil de la carrera, ajustados a las exigencias del entorno económico y laboral del país.

Por lo anterior apruebo este trabajo, y por tanto puede ser defendido de acuerdo a los procedimientos académicos establecidos por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN – Managua, para ostentar al título de Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas.

Sin más que agregar me despido, deseando bendiciones a usted y a cada persona que lea este documento, el cual es el resultado de mucho esfuerzo y dedicación.

Atentamente,

Lic. Guillermo Bladimir Acevedo Cruz
Tutor Seminario de Graduación

Contenido

1. Introducción del tema y subtema	1
2. Justificación	2
3. Objetivos	3
3.1. Objetivo general	3
3.2. Objetivos específicos	3
4. Desarrollo del subtema	4
4.1. Generalidades de la empresa	4
4.1.1. Antecedentes.....	4
4.1.2. Reseña histórica.....	4
4.1.3. Ubicación geográfica.	6
4.1.4. Misión.	6
4.1.5. Visión.....	7
4.1.6. Objetivos de la Alcaldía de Dolores.....	7
4.1.7. Valores y principios.	8
4.1.8. Estructura organizacional.	9
4.1.9. Aspectos legales aplicables a la institución.....	10
4.2. Marco teórico	13
4.2.1. Control Interno.....	13
4.2.2. Manual de control interno contable.....	22
4.2.3. Funciones y medidas de control interno en el área de gestión y fiscalización tributaria.....	24
4.3. Diagnóstico de la situación actual	24
4.3.1. Descripción del área.....	24
4.3.2. Funciones generales del área.	25
4.3.3. Procedimientos actuales.....	27
4.3.4. Formatos utilizados en el área.....	31

4.3.5. Evaluación del control interno.....	32
4.4. Propuesta del diseño de un manual de control interno contable.....	33
4.4.1. Introducción.....	33
4.4.2. Objetivos del manual.....	34
4.4.3. Políticas.....	34
4.4.4. Normas.....	36
4.4.5. Alcance.....	36
4.4.6. Procedimientos.....	37
4.4.7. Flujogramas.....	40
4.4.8. Formatos e instructivos.....	44
4.4.9. Presupuesto.....	46
4.4.9.1 Presupuesto global.....	46
5. Conclusiones.....	47
6. Bibliografía	48
7. Anexos	50
Anexo No. 1 Carta de seminario.....	50
Anexo No. 2 Cronograma de actividades según tutor.....	51
Anexo No. 3 Cronograma de actividades	53
Anexo No. 4 Instalaciones de la alcaldía en el año 1953	55
Anexo No. 5 Área de gestión y fiscalización tributaria.....	55
Anexo No. 6: Entrevista al asistente del área de gestión y fiscalización tributaria.	56
Anexo No. 7: Entrevista a la responsable del área de gestión y fiscalización tributaria.....	57
Anexo No. 8: Entrevista a colector del área de gestión y fiscalización tributaria ..	59
Anexo No. 9: Cuestionario al área de gestión y fiscalización tributaria.....	61
Anexo No. 10: Guía de traslado.....	62
Anexo No. 11: Calendario de los colectores.....	63

Anexo No. 12: Libro de matrícula de fierro	64
Anexo No. 13: Matrícula de negocio y motosierra.	65
Anexo No. 14: Tabla dinámica.....	65
Anexo No. 15: Matrícula de fierro.	66
Anexo No. 16: Stickers de rodamiento.	66
Anexo No. 17: Título de cementerio.	67
Anexo No. 18: Cuaderno de registro.	68
Anexo No. 19: Presupuesto de personal de investigación.....	69
Anexo No. 20: Presupuesto de tutoría.	69
Anexo No. 21: Presupuesto de material y suministros.	70
Anexo No. 22: Presupuesto de Servicios.	70
Anexo No. 23: Presupuesto de Transporte y salidas de campo.	70
Anexo No. 24: Presupuesto de Gastos Varios.	71

Índice de gráficos

Grafico No. 1: Toma aérea de la alcaldía municipal de Dolores	6
Grafico No. 2: Organigrama de la Alcaldía de Dolores	9
Grafico No. 3: Recaudo de impuestos.....	40
Grafico No. 4: Título de cementerio.....	41
Grafico No. 5: Matrícula de negocio.	42
Grafico No. 6: Stikers de rodamiento.	43

Índice de tabla

Tabla No. 1 Presupuesto.....	46
------------------------------	----

Resumen

En la presente propuesta de diseño del manual de control interno contable para el área gestión y fiscalización de la alcaldía municipal de Dolores, departamento de Carazo, presentaremos una forma estructural, del paso a paso que se debe alcanzar para llevar un mejor control de las funciones del área.

Mostraremos las generalidades de la Institución, de tal forma que puedan crearse una realidad escrita, sus objetivos, misión, visión, estructura organizacional y las diferentes leyes vigentes que rigen cada proceso relacionado a las funciones del área de gestión y fiscalización tributaria.

Se respalda con un marco teórico, que demuestra la base donde se desarrolla un manual de control interno contable, necesario para llevarse a ejecución, haciendo mejoras que permitan el desarrollo eficiente del personal y cumplimiento de tareas asignadas.

Es importante destacar que es una institución de servicio público, por lo tanto se rigen principalmente con las normas técnicas de control interno (NTCI), Constitución política de Nicaragua; entre otras leyes que permiten la revisión y ordenamiento de la misma. Finalmente se realiza la propuesta de diseño del manual de control interno; esto con previo estudio y evaluación del labor diario que realiza el responsable del área, asistente y colectores de impuestos.

1. Introducción del tema y subtema

El presente trabajo está orientado a empresas e instituciones; para el desarrollo de este, la investigación se centra en la alcaldía municipal de Dolores, Carazo aplicando las normas técnicas de control interno en los registros y funciones existentes en el área, así como también los elementos del control interno COSO.

En la alcaldía municipal existe una estructura organizacional, estableciendo áreas para cada función de los servidores públicos dentro de la institución; sin embargo el funcionamiento de cada una de las áreas depende de la aplicación de un control interno que brinde seguridad y un flujo de información constante; que permita la evaluación a la administración y el logro de sus objetivos. El control interno es una herramienta que permite evaluar el funcionamiento de una institución con el objetivo de prevenir que ocurran errores o irregularidades.

Este control interno deberá ser evaluado para verificar las fortalezas y debilidades posibles que se presenten en el área de gestión y fiscalización tributaria, a través del cobro de diferentes impuestos municipales y los formatos que utilizan para aplicar esta función, cumpliendo de acuerdo a las leyes municipales vigentes.

La evaluación llevara a una propuesta con políticas, normas y procedimientos que contribuyan al eficaz funcionamiento a través de entrevistas a servidores públicos, así como también observando los procedimientos que en esta se realizan de manera que se elaboren propuestas que contribuyan a mejorar el funcionamiento de la institución.

2. Justificación

La siguiente propuesta del manual de control interno contable, busca mediante la aplicación de las normas técnicas de control interno (NTCI) y los principales conceptos, objetivos, principios y elementos; que fundamenten las actividades, registros y recaudación de impuestos municipales.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se procedió al método de observación, entrevistas y cuestionarios, con el fin de evaluar el control interno, y de esta manera conocer las debilidades y fortalezas existentes dentro del área.

De acuerdo a los objetivos planteados, se pretende que los registros y los formatos de cobro de impuestos municipales se encuentren con su debido soporte y con los requisitos necesarios, permitiendo el buen funcionamiento de recaudación, atención a la población, fiabilidad en los registros y control de formatos que contribuyan a la aplicación del control interno.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Diseñar un manual de control interno contable del área de gestión y fiscalización tributaria de la Alcaldía, ubicada en el municipio de Dolores, departamento de Carazo, durante el II semestre del año 2016.

3.2. Objetivos específicos

1. Conocer las generalidades de la Alcaldía municipal de Dolores.
2. Compilar un marco teórico sobre los fundamentos del control interno contable.
3. Diagnosticar de la situación actual del área de gestión y fiscalización tributaria.
4. Proponer de un manual de control interno contable del área de gestión y fiscalización tributaria.

4. Desarrollo del subtema

4.1. Generalidades de la empresa

4.1.1. Antecedentes.

No existe historia escrita de Dolores. Lo más antiguo que se logra encontrar se remonta a diciembre de 1874, durante un litigio por un terreno baldío entre Domingo Sánchez y Silvestre Pérez. Señala el documento, textualmente:

Uno de los linderos del terreno en conflicto colindaba con los terrenos del pueblo de Dolores, "...porque al oriente está limitado con terrenos de Dolores y distancia media legua; al poniente con terrenos medidos de don Esteban Martínez, vecino de San Marcos: por el Norte los terrenos titulados de San Marcos y tierras de Pacaya, que no habrá más que media legua escasa de este pueblo y de las ultimas huertas cultivadas...".

Hitos históricos relevantes: la casa de la señora Rita Ureña, conocida popularmente como "las palomitas" y que se ubica frente a la esquina noreste del parque municipal, se convierte en un hito histórico desde el momento en que fue visitada por el General José Santos Zelaya en su período de gobierno como Presidente de la República (1902-1906), siendo esta casa la más bonita del pueblo, y se remarca el hecho porque en esta visita fundó el municipio, determinando sus límites.

4.1.2. Reseña histórica.

El municipio de Dolores, a través de decreto legislativo aprobado el 7 de octubre de 1904; publicado en la Gaceta No. 2352 del 23 de octubre del mismo año, la Asamblea Nacional Legislativa, decreta erigir en pueblo el valle de Dolores departamento de Carazo.

En 1987, se obtiene la categoría de municipio debido al cambio de la constitución política de Nicaragua, tomando en cuenta la ley vigente de esa época.

El primer alcalde del municipio de Dolores, fue el señor Bernabé Bermúdez iniciando su administración en el año 1905 hasta el año 1909, unos de sus aportes más relevantes fue la apertura de la oficina de registro civil de las personas.

Entre los alcaldes del municipio más representativos tenemos:

- Antonio Angulo, quien bajo su administración construyó el edificio donde funciona actualmente alcaldía municipal,(1946-1948)
- José Ramiro García Palacios, alcalde que gestiona los proyectos de agua potable, la construcción de la escuela Pedro Joaquín Chamorro, frontis del cementerio municipal, nuevo quiosco en el parque central, la construcción de la escuela profesor Benito Salinas, (1991-1995).
- Señor Juan García Suarez, quien gestiona los proyectos: de adoquinados, y reconstrucción de la Escuela Doctor René Schick Gutiérrez.(1996-2000)
- Doctor Jaime Palacios Narváez, durante su gestión se lotificó la colonia 3 de mayo y Barrio San Antonio, restauración del parque central,(2001-2004)
- Señor Santiago Espinoza, en su primer periodo como alcalde, reconstruye el estadio Ramiro García, culmina adoquinando la mayor parte del municipio, 4500 metros cuadrados, lotificación del barrio 19 de Julio, restauración de la cancha deportiva Brooklin Aburto,(2005-2008)
- Sra. Martha Vega gestiona proyectos como la tercera etapa del Barrio Alfonso Pascual, (2010-2013).
- Profesora Lesbia Regina Palacios Solís, en Abril de 2014 asume el puesto de alcalde, quien hasta ese momento se desempeñaba como vice alcaldesa, durante su gestión ha impulsado proyectos como:
 - Apertura del Centro de Desarrollo Infantil (CDI), Escarleth Massiel Castro Parrales, iniciando sus funciones en agosto del 2015.
 - Casa materna “Elba Barrios” en honor a la primera partera que se dedicó a esta noble labor.
 - Ampliación del cementerio.
 - Otros proyectos en proceso, de los cuales podemos destacar, primera etapa del mercado municipal, adoquinado del barrio Alfonso Pascual 3ra etapa,113

metros lineales, barrio San Antonio cuarta calle ,120 metros lineales, barrio 19 de julio calle principal,113 metros lineales.

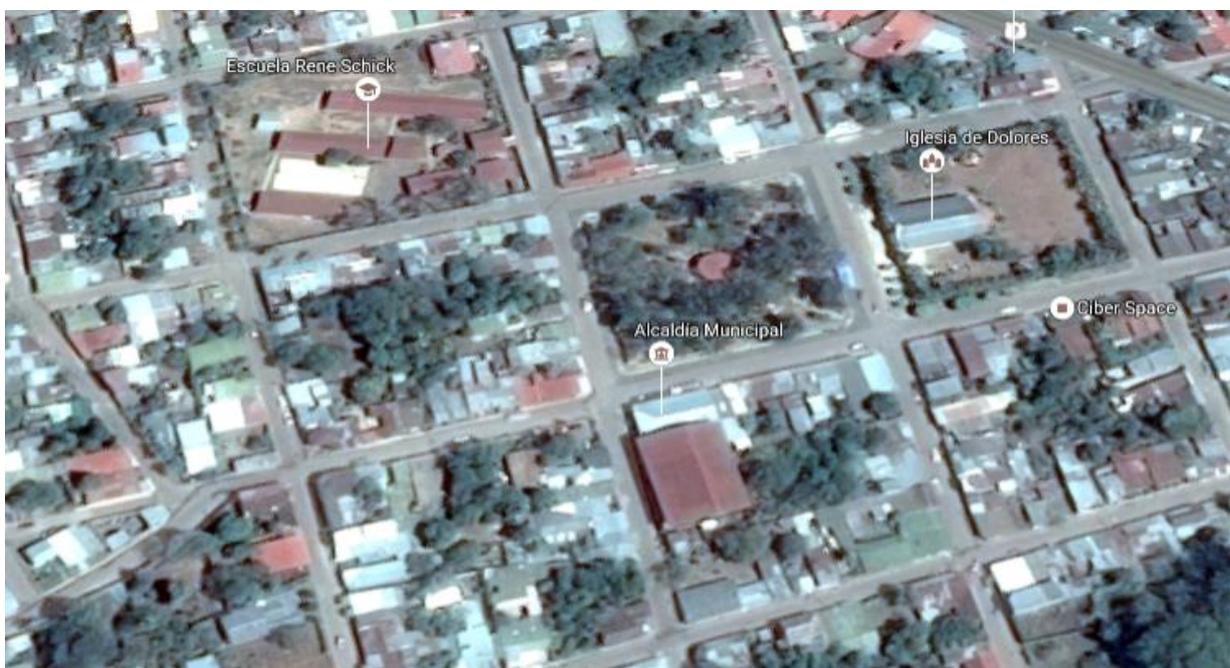
4.1.3. Ubicación geográfica.

Departamento: Carazo

Nombre del municipio: Dolores

Dirección exacta: Parque central al costado sur, Dolores, Carazo.

Grafico No. 1: Toma aérea de la alcaldía municipal de Dolores



Fuente: <https://www.google.es/maps/@11.8507697,-86.2149057,655a,20y,41.41t/data=!3m1!1e3>, recuperado el 21 de septiembre del 2016

4.1.4. Misión.

Administrar los recursos naturales del municipio, con un crecimiento y desarrollo territorial apegado a ejes estratégicos surgidos desde la comunidad y visionados también por especialistas, haciendo uso de mecanismos de consultas y procesos de micro planificación participativa para orientar el mejor desarrollo de la comunidad y el municipio en general. Respetando el marco legal del país y los lineamientos del gobierno central.

4.1.5. Visión.

El municipio de Dolores, al año 2020 será el lugar más limpio del departamento de Carazo, con plazas y parques ornamentados, clima fresco, masa boscosa protegida y con ciudadanos que apoyan el desarrollo integral del mismo. Trabajando con equidad de género y en conjunto para mantener sus recursos naturales y el ordenamiento territorial, y haciendo un progreso integral desde la comunidad, respetando todos los instrumentos de planificación, normas y leyes que rigen el quehacer municipal.

4.1.6. Objetivos de la Alcaldía de Dolores.

- Objetivo estratégico institucional

Liderar la articulación interinstitucional, sectorial y territorial para la implementación del Plan de Desarrollo Municipal 2011 – 2020, administrando eficazmente y con transparencia los bienes, servicios, recursos y talento humano calificado, con amplia participación ciudadana en la determinación de las necesidades básicas de la población, facilitando el control social de los resultados de la gestión municipal.

- Objetivo Estratégico Social

Construir las bases de Dolores, como un municipio saludable liderando los procesos que se desarrollan en materia de educación, salud, vivienda, cultura, deporte y seguridad ciudadana, que mejore las condiciones de vida de la población, con la participación de las instituciones y otros actores respetando sus competencias, facultades y funciones.

- Objetivo Estratégico Económico

Fomentar el desarrollo de una economía sostenible con tecnología adecuada en el municipio de Dolores, con amplia participación ciudadana, a través de la inversión, la diversificación en la producción agropecuaria, industrial y los servicios, con énfasis

en el micro, pequeña y mediana empresa facilitando su organización, asistencia técnica y comercialización orientada al mercado nacional e internacional.

- **Objetivo Estratégico Ambiental**

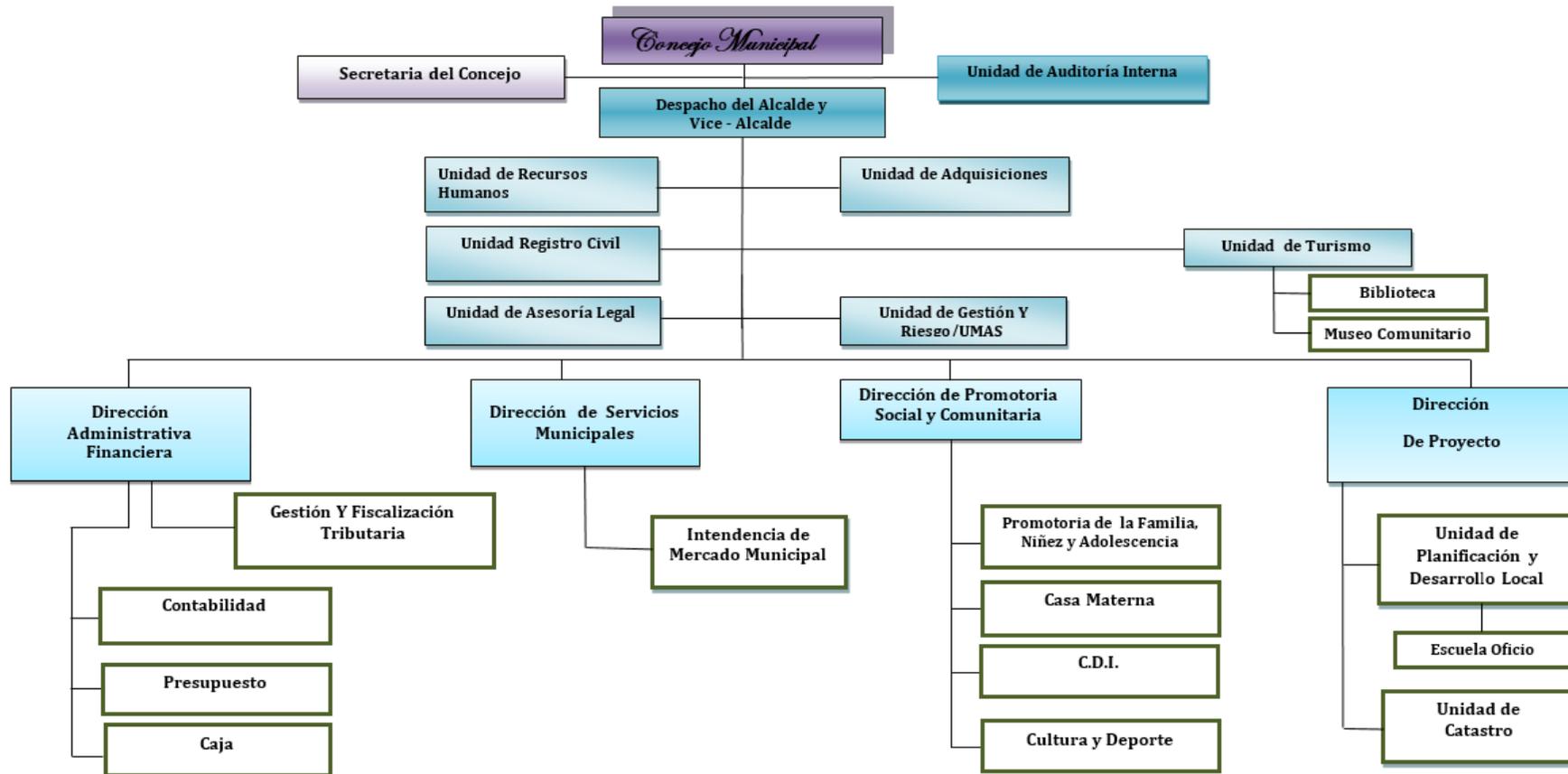
Desarrollar las condiciones necesarias para convertir a Dolores en un municipio limpio y verde, promoviendo un entorno ambiental saludable y agradable, mediante la construcción e implementación de un sistema de gestión ambiental municipal que articule actores institucionales y a la comunidad con énfasis en la educación, aplicando el marco jurídico ambiental.

4.1.7. Valores y principios.

- Transparencia
- Vocación de servicio
- Pluralismo
- Equidad de género
- Respeto mutuo
- Equidad
- Identidad cultural
- Honestidad
- Integridad
- Justicia social
- Excelencia en el servicio
- Eficiencia, efectividad y economía
- Comunicación abierta y responsable
- Cultura ambiental

4.1.8. Estructura organizacional.

Grafico No. 2: Organigrama de la Alcaldía de Dolores



Fuente: Oficina de Recursos Humanos, Alcaldía de Dolores.

4.1.9. Aspectos legales aplicables a la institución.

La alcaldía municipal de Dolores se rige de acuerdo a las leyes vigentes de la república de Nicaragua, por ser una institución gubernamental descentralizada según Ley N° 40, Ley de municipios Artículo 2.

Entre las cuales tenemos:

- Ley No. 40, Ley de Municipios, publicado en la Gaceta No. 155 del 17 de Agosto de 1988. Está presente ley estipula en el arto. 1 que el municipio es la unidad base de la división política administrativa del país. Se organiza y funciona con la participación ciudadana. Son elementos esenciales del municipio: territorio, la población y su gobierno.
- Ley No.347, ley orgánica del instituto Nicaragüense de fomento municipal, Publicado en La Gaceta No. 121, del 27 de Junio del 2000. El instituto de fomento municipal, es un ente de fomento y apoyo del gobierno central a los municipios, está bajo la rectoría de la presidencia de la república; dirigido y administrativo por su junta directiva, como órgano descentralizado administrativamente.
- Ley N°452, ley de solvencia municipal publicado en la Gaceta No. 90 del 16 de mayo del 2013. Arto.1 La presente ley tiene por objeto regular el mecanismo de la solvencia municipal con el objetivo de coadyuvar a los esfuerzos de los gobiernos municipales de hacer efectiva la recaudación de los impuestos municipales contemplados en las leyes de la materia para poder cumplir con las competencias que la ley de municipios les manda.
- Ley N°475, ley de participación ciudadana, Publicado en La Gaceta No. 32 del 16 de Febrero del 2004. Arto.2 Para efectos del ejercicio de la participación ciudadana a que hacen relación los artículos 5 y 6 de la Ley, el presente Reglamento establece las disposiciones regulatorias para la conformación en el ámbito nacional de las instancias de participación ciudadana, sin perjuicio de las creadas con anterioridad por distintas leyes y decretos.

- Ley N° 376, ley de régimen presupuestario municipal, Aprobada el 13 de Diciembre del 2012. . Para efecto de lo dispuesto en el párrafo primero del Artículo 29 de la Ley de Municipios, se establecen por categoría de Municipios, los porcentajes mínimos y máximos respecto a los ingresos corrientes anuales, que aplicarán para determinar el monto que anualmente destinarán en concepto de salarios y prestaciones sociales del Alcalde, Vice-Alcalde y Secretario y dietas de los concejales por asistencia cumplida a las sesiones del Concejo Municipal para cada categoría de Municipios definidas en el artículo 10 de la presente Ley.
- Ley 451, ley especial que autoriza el cobro de contribución especial para el mantenimiento, limpieza, medio ambiente y seguridad ciudadana en las playas de Nicaragua, publicado en La Gaceta No.76 del 24 de Abril del 2003.
- Ley N° 466, ley de transferencia presupuestaria de los municipios de Nicaragua, Publicada en La Gaceta No. 237 del 13 de Diciembre del 2013. El objeto de la presente ley es establecimiento del sistema de transferencias presupuestarias a los municipios en el cumplimiento del precepto contemplado en el arto.177 de la constitución política de Nicaragua.
- Ley No. 152, ley de identificación ciudadana, Publicado en La Gaceta No.46 del 5 de marzo de 1993. Se establece la Cédula de Identidad Ciudadana como el documento público que identifica a los ciudadanos nicaragüenses para el ejercicio del sufragio y para los demás actos que determinen las leyes de la República.
- Ley No.516, ley de derechos laborales adquiridos, publicado en la Gaceta No.11 del 17 de enero del año 2005 Para los efectos de la aplicación e interpretación de la presente Ley, se entiende por "Derechos Laborales Adquiridos", el conjunto de beneficios, facultades, normas tutelares y disposiciones similares que se encuentran establecidas a favor de los trabajadores en la Constitución Política.

- Ley N° 217, ley general del medio ambiente y los recursos naturales, Publicada en La Gaceta No. 105 del 6 de Junio de 1996. la presente ley general del medio ambiente y los recursos naturales tiene por objeto establecer las normas para la conservación, protección, mejoramiento y restauración del medio ambiente y los recursos naturales que lo integran.
- Ley No. 509, ley general de catastro nacional, publicado en La Gaceta, Diario Oficial, del 21 de Enero de 2005. El presente reglamento tiene por objeto establecer las normas y procedimientos para la aplicación de la ley general de catastro nacional.
- Ley No. 390, ley de control de indemnizaciones de los funcionarios públicos, Publicado en la Gaceta No. 91 del 16 de Mayo del 2001. Establece, entre otras cuestiones, que queda prohibido el pago de cualquier indemnización o reconocimiento pecuniario a los funcionarios públicos de elección popular, a los electos y nombrados constitucionalmente por la Asamblea Nacional, Ministros y Vice-Ministros, Directores y Subdirectores de Entes Gubernamentales y descentralizados y demás funcionarios nombrados directamente por el Presidente de la República.
- Ley No. 438, ley de probidad de los servidores públicos, publicado en la Gaceta No. 147 del 07 de Agosto del 2002. Tiene por objeto establecer y regular el régimen de probidad de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, para prevenir y corregir hechos que afecten los intereses del Estado, por acción u omisión. Asimismo, regula el ejercicio de la función pública, el régimen de restricciones al ejercicio de la función pública, la legalidad administrativa y la declaración patrimonial.
- Decreto N° 455, Plan de Arbitrios Municipal, publicado en La Gaceta No. 144 del 31 de Julio de 1989. Ratificar el nuevo plan de arbitrio municipal que han elevado para tal fin las alcaldías de la totalidad de los municipios del país, por lo que será de aplicación en impuestos estatales, tasas por servicios y aprovechamientos, arbitrios, contribuciones especiales, multas, rentas, cánones, transferencias y demás bienes que le atribuyan las leyes o por cualquier otro título puedan percibir.

4.2. Marco teórico

4.2.1. Control Interno.

4.2.1.1. Definición.

El control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a medida se les denomina controles, y en conjunto, éstos comprenden el control interno de la entidad, así lo expresan (Arens, Elder, & Beasley, 2007, pág. 270).

Por otro lado (Luna, 2011, pág. 15), describe el control interno como el plan de organización, todos los métodos y procedimiento de forma coordinada que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de la información, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

Según la (Contraloría General de la República, 2004, pág. 15), el control interno está presente en la mayor parte de la administración en una entidad. Comprende los planes, métodos y procedimientos utilizados para cumplir la misión, alcanzar las metas, objetivos y respaldar la gerencia basada en el desempeño. El control interno también contribuye a la defensa y protección de los activos y a la prevención y descubrimiento de errores e irregularidades.

Con base en lo anterior, se puede afirmar que el control interno, es la base de una buena administración de los recursos existente, el buen uso de los capitales económicos y humanos, para el funcionamiento adecuado en una entidad evitando riesgos futuros.

4.2.1.2. Clasificación del control interno

4.2.1.2.1. Control Interno contable.

Según (Navarro, 2006, pág. 11) expresa que los controles contables comprenden, el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.

Sin embargo (Contaduría General de la Nación, 2015, pág. 2) define a este como “el proceso que bajo la responsabilidad del representante legal o máximo directivo de la entidad contable pública, así como de los responsables de las áreas financieras y contables, se adelanta en las entidades y organismos públicos, con el fin de lograr la existencia y efectividad de los procedimientos de control y verificación de las actividades propias del proceso contable, de modo que garanticen razonablemente que la información financiera cumpla con las características fundamentales de relevancia y representación fiel de que trata el régimen de contabilidad pública.”

4.2.1.2.2. Control Interno administrativo.

Los controles administrativos se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y el acatamiento de las políticas de la dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables, así lo define (Navarro, 2006, pág. 11).

Sigue expresando el autor, que los controles tratan de garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades planteadas, llevan un control con respecto a lo relacionado con decisión, políticas e informes administrativos.

4.2.1.2.3. Diferencia entre control contable y administrativo.

En referencia a la clasificación anterior, el control interno contable se refiere a todo lo relacionado con la protección de los activos, brindar una información contable que sea,

oportuna, eficiente y real, en cambio el control interno administrativo, se fundamenta en cumplir con una normativa para proporcionar el funcionamiento adecuado del control interno dentro de las entidades.

Es importante tener presente que para lograr una eficiencia administrativa, dentro de una empresa, se tiene que contar con una excelente contabilidad, reflejando la distribución de responsabilidades con el fin de lograr una buena organización, a través de la aplicación del control interno en todas las áreas existente.

4.2.1.3. Objetivos del sistema de control interno.

(Arens, Elder, & Beasley, 2007, pág. 270), expresan que los objetivos son los siguientes:

Confiabilidad de los informes financieros: La administración es responsable de preparar los estados financieros. Tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados, el objetivo del control interno efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.

Eficiencia y eficacia de las operaciones: Los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar al uso de eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar la meta de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.

Cumplimiento con las leyes y reglamentos. Requiere que todas las compañías públicas emitan un informe referente a la eficacia de la operación del control interno sobre los informes financieros. Además de las disposiciones legales, se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes y reglamentaciones. Algunas solo tienen una relación indirecta con la contabilidad, como

las leyes de protección ambiental y derecho civiles. Otras tienen relación con la contabilidad, como las reglamentaciones de impuesto sobre la renta y el fraude.

4.2.1.4. Características del sistema de control interno

En el manual de control interno contable de la (Universidad Francisco de Paula Santander, 2015), define las características de la siguiente manera:

- El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad.
- Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización.
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad.
- La unidad de control interno, o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo.
- Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna, de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

4.2.1.5. Estructura del proceso de control.

La (Contraloría General de la República, 2004), detallan el control interno como una estructura donde se fundamenta su cumplimiento y funcionamiento, vinculado con la aplicación de los principios y la ejecución a través del personal activo de toda la institución.

Emplear las normas existentes, que deben implantar y mantener el buen funcionamiento de la gestión, logrando identificar y analizar los posibles riesgos con el fin de establecer actividades de control para contribuir a una adecuada administración, cumpliendo con la segregación de funciones de cada área de manera que se informe y participen, evaluando de esta forma el desempeño del control interno dentro de las entidades.

Según las normas técnicas de control interno la estructura del proceso de control se basa, en el cumplimiento de las normas y los principios con un solo fin cumplir con los objetivos planteados.

4.2.1.6. Componentes del control interno.

4.2.1.6.1. Ambiente de control.

Abarca el talante de una organización, que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de la administración, la integridad, valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla a sus empleados. (Gestión de riesgos corporativos y marco integrado, Técnicas de aplicación, 2004, pág. 9)

4.2.1.6.2. Sistema contable.

Las funciones de la contabilidad van mucho más allá de la preparación de estados financieros de carácter general. Es la herramienta básica para las decisiones con respecto a todas las áreas de la empresa: planes, resultados, mejores controles, presupuestos más acorde a la realidad.

Los límites del departamento de contabilidad, como tal, vendrán dados por el diseño de la organización y las funciones que se le asignen al departamento (Niño, 2004, pág. 29).

4.2.1.6.3. Procedimientos de control.

Planeación

La planeación es una herramienta gerencial que integra y orienta las acciones de la entidad, para el logro de los objetivos instituciones. A partir de la planeación, se va haciendo tangible el papel del control interno, puesto que a través de ella se dispone de un instrumento para orientar la gestión, sirviendo posteriormente para verificar si se logró lo propuesto.

Las herramientas mínimas de la planeación adoptadas en el estado, aplicables de manera flexible en los diferentes sectores y niveles de administración pública, de acuerdo con la naturaleza y necesidades institucionales se enmarcan en el plan estratégico del gobierno y los planes de acción correspondientes.

La planeación debe incluir las siguientes dos características: Haberse originado de un ejercicio participativo y concertado y haberse dado a conocer en forma amplia a todos los niveles de la institución. De acuerdo con lo anterior, en el contexto de control interno, la planeación debe entenderse como una responsabilidad institucional, tanto en su preparación como en su ejecución y evaluación.

Organización

Mediante este proceso de la administración, se realiza la división y distribución de funciones y competencias asignadas, para lograr los fines y objetivos institucionales. Este es un principio fundamental para la definición de responsabilidad y por consiguiente para la rendición de cuentas.

Dirección

El nivel directivo define las políticas, objetivos y metas institucionales, como marco de referencia para la definición de los planes operativos.

Ejecución

Mediante la aplicación y/o combinación adecuada de recursos tales como: talento humano, métodos, procedimientos, sistemas de información y comunicación, etc., comprende el desarrollo de las actividades de la organización, de acuerdo con el proceso de planeación.

Evaluación

Este proceso consiste en la verificación y seguimiento a la gestión, para introducir cambios necesarios, respaldando la toma de decisiones y la reorientación de las acciones para mejorar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas o en su momento para medirlos. Entender el control interno como un proceso o una multiplicidad de procesos es diferente de la perspectiva de algunos observadores quienes lo conciben como un agregado a las actividades de la entidad, o carga necesaria, impuesta por los entes de control o por directivos excesivamente disciplinados (Contraloría General de la República, 2004, pág. 7).

4.2.1.7. Principios de control interno.

La (Contraloría General de la República, 2004), puntualiza los principios de control interno como:

Equidad

Las actividades de las entidades deben estar orientadas hacia el interés general, sin privilegios otorgados a personas o grupos especiales. Es decir que la administración de los recursos público nadie deberá sentirse afectado tendenciosamente en sus intereses o ser objetos de discriminación.

Ética

Se refiere a las operaciones de la administración pública, que deben ser realizadas no solo acatando las normas constitucionales y legales, si no los principios éticos o de conducta que deben regir la sociedad. Este principio se fundamenta en los valores que se deben prevalecer en las entidades como una barrera contra el flagelo de la corrupción y otras prácticas irregulares.

Eficacia

Se debe de disponer de planes estratégicos y de acción en los cuales se identifiquen claramente objetivos y metas para el corto, mediano y largo plazo. De igual forma, se deben estructurar y poner en marcha sistemas apropiados que faciliten el logro de dichos objetivos y metas, así como su medición respectiva.

Eficiencia

Se debe organizar y poner en marcha procesos de trabajos que soporten los objetivos y metas, en la búsqueda permanente de óptimos resultados a costos razonables, evitando el desperdicio o uso indiscriminado de los recursos. La supresión de trámites engorrosos, la fijación de tiempos de respuesta oportuna, los requerimientos de calidad, entre otros, son ejemplos de eficiencia como principio para una apropiada administración.

Economía

Este principio promueve que los resultados se obtengan a un costo razonable, es decir que se consigan las mejores opciones financieras sin afectar la calidad, cantidad y oportunidad requeridas para alcanzar tales resultados. La economía obtenida siempre debe ser demostrable.

Rendición de cuentas

Este principio se refiere a la obligación de los Servidores Públicos de revelar en forma oportuna y confiable el cumplimiento de sus responsabilidades y de administrar en forma transparente la información que se utiliza para el análisis de su gestión pública. La rendición de cuentas, no se debe asociar únicamente con la presentación oportuna y confiable de Estados Financieros. Los informes y comunicaciones que se deben exponer a los ciudadanos, poderes y otros estamentos del estado, sobre la forma, resultado e impactos obtenidos en la administración de los recursos públicos, así como la calidad, oportunidad y transparencia de los mismos, representan formalmente la rendición pública de cuentas.

Preservación del medio ambiente.

Según este principio el sector público, debe organizar sus operaciones con una firme orientación hacia la preservación, conservación y recuperación del medio ambiente y de los recursos naturales.

4.2.1.8. Responsabilidad del control interno.

La responsabilidad del control interno según (Iturriaga Miñon, 2003, pág. 66), las describe como: para procurar el progreso de la organización hacia sus objetivos, a través de los planes diseñados para alcanzarlos. Es una función básica, dado que aunque el alcance del control varía de unos niveles a otros, en todos ellos subsiste una responsabilidad sobre la ejecución de los planes.

Sin embargo las organizaciones van comprendiendo que los tradicionales controles internos, que han funcionado adecuadamente en el pasado, pueden haber dejado de ser eficaces. En el contexto cambiante de la actualidad, es necesario el reforzamiento de la ética empresarial y el buen gobierno corporativo, la actividad de la auditoría interna puede jugar un papel determinante en el reforzamiento de la “transparencia” incrementando su nivel de participación e implicación en la entidad.

4.2.2. Manual de control interno contable.

4.2.2.1. Definición de manual de control interno contable.

Los manuales de control interno contables, se pueden definir de diversas ópticas según el tipo de empresa y el tamaño de la misma, según (Saiduvis, 2011, pág. 12), define que los manuales se consideran una herramienta fundamental para simplificar la forma de procesar toda la información financiera que acceda a la empresa y así mantener informado al personal de las disposiciones y cambios de la dirección superior, al delinear la estructura organizacional y poner las políticas y procedimientos en forma escrita y permanente. Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento, que representa un medio de comunicación de las decisiones, y por ello, que tiene como propósito señalar en forma sistemática la información administrativa.

4.2.2.2. Importancia.

Sigue expresando (Saiduvis, 2011, pág. 20), la importancia del manual contable radica, en que, es un instrumento que sirve o facilita el manejo y planificación de los recursos organizacionales, sean éstos recursos humanos o materiales; a su vez, también constituyen un medio para agilizar los procesos contables y aumentar el logro de los objetivos.

4.2.2.3. Objetivos.

- Proporcionar a la organización un medio adecuado de consulta que le permita tener la seguridad que existirá uniformidad de criterios en la ejecución de las operaciones contables que deben ser registrados.
- Servir de guía al personal encargado de codificar las operaciones y realizar los asientos contables, para que la realización de las actividades programadas, sean rápidas y seguras.

- Facilitar la elaboración y representación de los estados financieros con una mejor estructuración, confiabilidad y al menor tiempo posible.
- Obtener una visión detallada de las operaciones o del trabajo que realicen los empleados.

4.2.2.4. Pasos para la elaboración de un manual de control interno contable.

Los pasos para la elaboración de un manual de control interno estarán en dependencia de las necesidades de la entidad para la que se diseña, sin embargo existen funciones indispensables que son la base para un control eficiente. De acuerdo a (Agudelo Gaviria, Castañeda Tabares, & Rojas Salazar, 2009, págs. 27-28) “se pueden identificar las siguiente funciones básicas”

- El establecimiento de objetivos
- La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Las normas de protección y utilización de recursos.
- La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- El establecimiento de procedimientos y normas.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.

4.2.3. Funciones y medidas de control interno en el área de gestión y fiscalización tributaria.

El control interno en su concepto e importancia es de dominio por lo que las funciones y medidas en el área de gestión y fiscalización obedecen a los procedimientos que en esta área se realizan.

Las medidas están en función del ambiente en que se desarrollan las actividades de gestión y fiscalización, evaluación del riesgo, actividades de prevención del riesgo, flujo de información y monitoreo constante sobre el área. Estos elementos que como ya conocemos forman parte del control interno son de aplicación general, siendo orientados en función del área de análisis y adecuado a las necesidades existentes.

4.3. Diagnóstico de la situación actual

4.3.1. Descripción del área.

El área de gestión y fiscalización tributaria conocida como el área de recaudación de impuestos, se encuentra dentro de la dirección administrativa financiera, junto a la entrada principal, contiguo al área de registro civil de las personas, en la alcaldía del municipio de Dolores, Carazo lo cual consta de un área aproximadamente 24 metros cuadrados, en donde se encuentran ubicados el responsable del área, un asistente y tres colectores de impuestos municipales.

Esta área es de acceso público para el personal que trabaja en la institución, así como gestiones que los pobladores realizan de diferentes índoles. Además esta consta con dos escritorios, y dos computadoras que son de uso de la responsable y asistente del área, y para los colectores tienen acceso a una mesa y silla plástica, siendo compartida entre los mismos; donde realizan sus arquezos diarios y comparten oficina con el área de catastro.

4.3.2. Funciones generales del área.

Responsable de gestión y fiscalización Tributaria.

- Dirigir las labores de gestión, recolección y fiscalización de los tributos necesarios para el desempeño efectivo de la alcaldía.
- Se relaciona con personal de la institución, funcionarios de entidades gubernamentales, organismos donantes profesionales que asisten a la municipalidad y contribuyente.
- Atender al público en cualquiera de los servicios, relacionado a pagos de impuestos, cartas de ventas de ganado, guías y permisos de taxis, stickers de rodamientos, consultas y otros.
- Gestiona ante el Alcalde, acuerdos de pago con los contribuyentes que lo solicitan, por atrasos en los pagos de sus obligaciones tributarias.
- Realiza con asistencia de asesoría legal, gestiones de cobro judicial y extrajudicial a los contribuyentes que presentan mora.
- Implementa las medidas necesarias que tienda a evitar la evasión de los impuestos, aplicando métodos que permitan la caducidad de los mismos.
- Definir e implementar mecanismos y procesos de expansión (calidad y cantidad) de la base de los contribuyentes.
- Elaborar, dar a conocer, aplicar ordenanzas y resoluciones municipales que inciden de forma directa en los servicios brindados. Posterior a esto, pasan al consejo para su debida aprobación.
- Velar por la actualización del sistema de recaudación y documentación soporte relacionada con los pagos y aperturas de matrícula.
- Define y estructura planes de las rutas de recaudación para los colectores integrando aspectos creativos.
- Estructura planes de recaudación integrado aspectos creativos de cobro.
- Actualiza la base de datos de los contribuyentes del municipio.
- Actualiza y analiza el impacto del proyecto de plan de arbitrios.

- Revisa el comportamiento de los ingresos mensuales de forma que sean consensuados con el responsable de presupuesto una vez que hayan sido consolidados.
- Revisa los expedientes de los contribuyentes que van atrasados en sus pagos y notifica con los colectores de impuestos a sus contribuyentes morosos.
- Realiza gestiones de cobros a diferentes empresas vía correo, telefónicos visitas personales de lo contrario se hacen notificaciones.
- Coordinarse con el alcalde y el director de administración financiera (DAF), para realización reuniones para fijar cuotas de pagos vencidos. Después de agotar la vía administrativa se pasa a la asesora legal para lograr el pago correspondiente.
- Velar por la disciplina del área.
- Elabora solvencia municipal y la pasa al despacho del alcalde para su debida autorización.
- Elabora presupuesto del área de cuentas por cobrar.
- Elabora presupuesto de papelería del área.

Asistente del área de gestión y fiscalización tributaria

- Atiende a la población con esmero a las diferentes demandas de la población.
- Coordinarse con los colectores de impuesto para la entrega de recibos oficiales contra el efectivo e informar la ruta de cobro de impuesto del municipio.
- Actualizar los libros de registros de la recaudación por rubros.
- Cumplir con los reglamentos y estatutos municipales.
- Reflejar en las tarjetas auxiliares el control de toda la papelería pre-numerada.
- Cumplir con todas aquellas funciones designadas por su responsable inmediato o sus superiores.

Colectores

- Planificar y programar las acciones de recuperación de la cartera de cobro en la ruta.

- Realizar el cobro domiciliario.
- Preparar los formatos.
- Llevar al día el acta de registros de lo recaudado.
- Realizan cambios de categoría a negocios con modalidad de pago de cuota fija.
- Entrega al cajero los ingresos recaudados
- Registra los datos de los pagos de los contribuyentes en los registros del contribuyente
- Elabora informe de cobranza para zona asignada
- Elabora informe de los contribuyentes morosos
- Asistir a la revisión y actualización de estados de cuenta de los contribuyentes de su zona
- Realiza visita a los contribuyentes morosos
- Informa al director de administración tributaria sobre la aparición de nuevos negocios
- Cumplen con todas aquellas funciones designadas por sus superiores y pertinentes a las funciones y objetivo de su cargo.

4.3.3. Procedimientos actuales.

Dirigir las labores de gestión y fiscalización tributaria:

La responsable del área realiza un calendario a los colectores en donde especifica, la fecha, hora y barrio que cada colector va a visitar casa a casa, con el fin de cobrar impuestos de basura, negocios, rampla, rotulo, impuestos de bienes inmuebles entre otros.

Atender al público en cualquiera de los servicios:

Matricula de negocio, el contribuyente solicita abrir su negocio, con los requisitos:

1. carta de solicitud en donde se detalle el dueño, dirección, copia de cedula, solvencia municipal, fecha de apertura, inversión inicial, nombre y giro del negocio, permiso del centro de salud (si es el caso)

2. Cumpliendo con todo lo requerido, se procede a calcular el 2% de su inversión inicial, se realiza una orden de pago para que cancele en caja y se archiva la copia de recibo oficial de cancelación.
3. La asistente elabora la matrícula y se entrega en un periodo de 24 horas, con las firmas de la máxima autoridad del municipio y la responsable del área de gestión y fiscalización.
4. El contribuyente se presenta a retirarla, o bien el colector realiza la entrega a domicilio.

Título de cementerio

1. El contribuyente solicita un lote de terreno en el cementerio, ya conociendo las medidas y dirección, el responsable de servicios municipales llena un formato.
2. Se presenta con el formato y la responsable del área de gestión y fiscalización se realiza una orden de pago para depositar el efectivo en el área de caja.
3. Una vez con el recibo, la responsable del área de gestión y fiscalización llena el título de propiedad del cementerio y se le entrega al contribuyente que lo acredita como dueño del terreno.
4. Y se registra en el sistema el documento y queda una copia física como respaldo.

Matricula de motosierra

1. El contribuyente se presenta al área de gestión y fiscalización tributaria, con la factura y copia de cédula.
2. Se verifica la medida, para realizar el cobro.
3. Se remite a caja una orden con el monto establecido.
4. El asistente del área con el recibo de pago procede a elaborar la matrícula con las firmas de la máxima autoridad del municipio y la responsable del área de gestión y fiscalización.
5. Se elabora expediente, si este ya es contribuyente de años anteriores se actualiza.
6. Se archiva una copia y se entrega la original al contribuyente.

Guías de traslado

1. El ganadero se presenta al área de gestión y fiscalización tributaria con su matrícula de fierro al día.
2. La responsable o asistente del área proceden a llenar un formato en donde se detalla: el nombre del dueño, número de cédula, descripción de la especie del animal, número de chapa, dirección a la que se dirige, si el animal es comprado se presenta la carta de venta.
3. Una vez lleno el formato, el servidor público extiende una orden de pago al contribuyente para depositar a caja.
4. Una vez pagado se extiende la guía de traslado, adjuntando el recibo oficial de caja que se entrega al contribuyente, luego se archivan las copias como respaldo y actualiza el sistema.

Stikers de rodamiento

1. El contribuyente se presenta al área de gestión y fiscalización tributaria a solicitar el stikers de rodamiento.
2. La asistente del área verifica la circulación del vehículo si es nuevo la factura y la cedula de identidad.
3. Extiende una orden de pago con el monto establecido al contribuyente para depositar a caja.
4. Se llena el libro de registro con los datos del contribuyente.
5. Con el recibo en mano, se llena el formato y se procede a entregar el stikers de rodamiento al contribuyente.

Recaudación de impuestos

1. La asistente de área de gestión y fiscalización a primera hora les entrega a los recibos de impuestos.
2. Registra los códigos asignados por colector.
3. Los colectores cobran impuestos a domicilio tales como: basura, comercio, servicios, impuestos de bienes inmuebles (IBI), rampas y rótulos.

4. Se llena un recibo en donde se especifica el nombre del contribuyente, el mes a pagar, el monto y el tipo de impuestos.
5. Ya culminada la jornada el contribuyente anota en su cuaderno de registro y detalla los impuestos.
6. Entrega los recibos y la responsable registra los utilizados y verifica el efectivo y los recibos no utilizados.
7. Elabora un papel común, en donde detalla cuanto tiene que depositar al área de caja, envía al colector a depositarlo.
8. El colector archiva el recibo oficial de caja adjuntando las copias de sus recibos colectados.

Matricula de fierro

1. El contribuyente se presenta al área de gestión y fiscalización tributaria.
2. Presenta copia de cedula de identidad y la escritura de la propiedad en donde tiene el ganado.
3. Presenta el dibujo de fierro.
4. Se elabora una constancia de permiso de hechura de fierro.
5. Ya elaborado el fierro, el contribuyente se presenta al área de gestión y fiscalización.
6. Se emite una orden de pago.
7. Se extiende la matrícula de fierro adjunto con el dibujo y datos del contribuyente.
8. Se le entrega al contribuyente la matrícula.
9. El área de gestión y fiscalización tributaria archiva las copias e ingresa los datos del contribuyente al sistema.

Carta de venta

1. El ganadero se presenta al área de gestión y fiscalización tributaria.
2. Presenta su matrícula y la cedula de identidad.
3. El servidor público procede a llenar un formato en donde detalla los datos, del vendedor y el comprador, valor de la venta, folio, los dibujos del hierro que posee el ganado.

4. En la parte inferior se especifica si el animal es criollo o se adjunta la carta de venta del dueño anterior.
5. Firma el vendedor, el comprador y la responsable del área de gestión y fiscalización.
6. Se emite una orden de pago al área de caja.
7. El contribuyente presenta el recibo oficial de caja lo entrega al servidor público.
8. El servidor público entrega al comprador la carta de venta, adjunto el recibo oficial de caja y la primera copia del recibo.
9. La asistente del área de gestión y fiscalización archiva la copia del recibo de caja.

4.3.4. Formatos utilizados en el área.

Responsable del área de gestión y fiscalización tributaria los formatos que utiliza son los siguientes:

Tabla dinámica,

Guías de traslado,

Calendario de los colectores,

Libro de matrícula de fierro

Título de cementerio

Asistente del área de gestión y fiscalización tributaria los formatos que utiliza:

- Matrícula de negocio y motosierra,
- Tabla dinámica,
- Acta de impuestos de basura,
- Libro de rodamiento,
- Carta de venta,
- Matrícula de fierro,
- Stickers de rodamiento
- Título de cementerio

Recaudadores municipales los formatos:

- Recibos de impuestos
- Libro diario
- Cuaderno de registro

4.3.5. Evaluación del control interno.**4.3.5.1. Evaluación de control interno del área de gestión y fiscalización tributaria.****Ambiente de control**

Posee buena comunicación entre la responsable del área y sus subordinados, cumplen con su horario de trabajo, brindan una atención adecuada, llevan la información en digital y físico de los ingresos recaudados.

En el área de gestión y fiscalización tributaria existen debilidades en lo que corresponden a la segregación de funciones, formatos necesarios, no están estipuladas las funciones del colector, les hace falta un carnet de identificación y rotación de rutas, comparten oficina con el área catastro, por lo tanto los colectores se les dificulta realizar sus actividades con orden, ya que no cuentan con equipos específicos para ellos; trabajan con un manual desactualizado, incumplimiento de sus funciones específicas, , no hay un responsable que brinde los servicios de asesoría legal para los cobros judiciales.

Sistema Contable

Utilizamos métodos como: el de observación durante el periodo de evaluación del control interno, entrevistas, cuestionarios en donde detectamos falta de supervisión de las diferentes labores del personal del área, realizan actividades que no forman parte de sus funciones.

Los colectores no llevan ningún control digital; únicamente físicos, la asistente del área digitaliza el trabajo de los colectores.

Procedimientos

Logramos observar que les hace falta una herramienta que pueda fortalecer el trabajo interno del área, ya que no cuentan con un manual de funciones específicas, y se han adecuado a la rutina diaria del servidor público.

De tal forma que surge la necesidad de crear una propuesta de control interno contable para dar respuesta a la segregación de funciones y responsabilidades identificadas en cada labor; física, metodológica y práctica.

El cual conlleva a una buena relación del talento humano para el desarrollo de las actividades, el cual se observó en esta área que son personas capaces de asumir cualquier función que se les asigne. Sin embargo deberán estar dispuestos a los cambios necesarios, fortalecer el seguimiento y control del trabajo, tomando en cuenta que están expuestos como una institución pública, a cualquier observación de la población en general.

4.4. Propuesta del diseño de un manual de control interno contable

4.4.1. Introducción.

El manual de control interno contable, es una herramienta que permite a cualquier entidad integrar una serie de acciones para agilizar el trabajo de la administración y el sistema de eficiencia y eficacia del sistema de control interno de los departamentos o áreas en que se encuentra estructurado. Esto permitirá capacitar al personal con técnicas, normas y principios contables; permitiendo un mejor control en las funciones.

La alcaldía es una institución que consta de un control interno, sin embargo este podría presentar debilidades; es por ello que en la propuesta que se presenta son de manifiesto los objetivos que se pretende alcanzar, políticas de práctica constante, normas establecidas para su cumplimiento ineludible y procedimientos que contribuyan al buen funcionamiento de la organización.

La propuesta presenta los actuales procesos que se realizan actualmente y que su proceder se realiza de manera correcta, por lo que en el apartado de procedimientos se mencionarán únicamente las nuevas variaciones en aquellas operaciones que presentan debilidades.

4.4.2. Objetivos del manual.

Objetivo general

Proporcionar al área de gestión y fiscalización tributaria un medio adecuado de consulta que le permita tener la seguridad que existirá uniformidad de criterios en la ejecución de las operaciones contables que deben ser registrados.

Objetivos específicos

1. Servir de guía al personal encargado del área de gestión y fiscalización tributaria para el buen registro de los impuestos.
2. Elaborar formatos del diseño del manual de control interno contable para las órdenes de pago para evidencia de las operaciones financieras.
3. Facilitar instructivos para las órdenes de pago.

4.4.3. Políticas.

Se instruye que en el área de gestión y fiscalización de la institución, deberá asegurar que todo personal de nuevo ingreso disponga de los conocimientos y las experiencias apropiadas para ocupar un cargo.

El área de gestión y fiscalización enviara avisos de cobro mensualmente, para confirmación de saldos.

Cuando el contribuyente posea deudas por diferentes impuestos y efectuó pagos parciales y no comunicó a qué impuesto se refiere, estos se aplicarán por la deuda más antigua.

El área de gestión y fiscalización tributaria será la responsable de abrir los expedientes de aquellos contribuyentes que se presenten por la vía judicial.

El personal del área deberá atender rápida y efectivamente las consultas o preguntas que los ciudadanos tengan con respecto al cálculo de sus impuestos, tasas o cualquier inquietud.

El área concederá facilidades de pago a los contribuyentes en mora, que lo soliciten por escrito.

Una vez aprobado el plan de pago se le comunicará al contribuyente para que se presente a llenar y firmar el compromiso de pago.

Todo plan de pago deberá incluir la cuota de la mora más la tasa mensual corriente.

Cuando el contribuyente deje de cancelar dos cuotas consecutivas, se le emitirá una notificación por escrita.

Toda deuda menor de quinientos córdobas, no aplicará para plan de pago.

La responsable del área deberá, actualizar la base de datos de los contribuyentes diariamente y contener archivos físicos.

El encargado de la Dirección de Administración Financiera (DAF) deberá realizar auditorías internas de procesos semestrales, para asegurar el cumplimiento de las normativas establecidas.

4.4.4. Normas.

- Evitar en lo posible visitas de familiares y amigos en horarios laborales
- La basura deberá permanecer en su lugar con la debida contribución del personal
- Cada colector deberá estar en caja a las 3:30 PM diariamente para realizar depósitos, previo arqueo.
- Los informes de recaudación deben ser entregados diariamente al responsable.
- Cada actividad deberá ser registrada en el libro de recaudo diariamente.
- El registro digital del área de gestión y fiscalización tributaria debe ser actualizado constantemente.
- Se elaborará un cronograma de visitas a los contribuyentes al final del periodo.
- En las visitas deberán rotarse los colectores.
- Los colectores deberán estar debidamente identificados (carnet).
- Los colectores serán supervisados periódicamente.
- El responsable debe realizar una evaluación a cada colector de forma aleatoria al menos una vez al mes.
- El colector llevará un registro de cada contribuyente visitado paralelo a sus informes entregados.
- Se presentará un resumen de las actividades del mes anterior al inicio de cada periodo.

4.4.5. Alcance.

La propuesta de control interno se realizará en marco a las políticas, funciones y procedimientos existentes en la institución, que podrían presentar debilidades en el área de gestión y fiscalización tributaria, en la alcaldía del municipio de Dolores, departamento de Carazo, con el fin de contribuir a un funcionamiento más eficiente y con el objetivo de evitar el riesgo de error o posibles fraudes.

El diseño se basara en el cumplimiento del control interno de acuerdo a las actividades practicadas dentro del área, con el fin de brindar un funcionamiento que se adapte a sus necesidades existentes, presentando políticas, normas y procedimientos que se adecuen estrechamente al área de gestión y fiscalización tributaria con un solo fin; contribuir a un control interno efectivo.

4.4.6. Procedimientos.

La propuesta está centrada en este procedimiento pues mediante la evaluación se ha determinado que ciertos procesos se presentan debilidades.

Recaudación de impuestos

1. La asistente de área de gestión y fiscalización tributaria a primera hora les entrega a los recibos de impuestos.
2. La responsable del área de gestión y fiscalización tributaria entrega un formato en especificando la cantidad de recibos y la ruta del colector con las firma de recibido y entregado.
3. Los colectores cobran impuestos a domicilio tales como: basura, comercio, servicios, impuestos de bienes inmuebles (IBI), rampas y rótulos.
4. Se llena un recibo en donde se especifica el nombre del contribuyente, el mes a pagar, el monto y el tipo de impuestos.
5. Ya culminada la jornada el contribuyente anota en su cuaderno de registro y detalla los impuestos.
6. Entrega los recibos y la responsable registra los utilizados y verifica el efectivo y los recibos no utilizados.
7. El colector llena una orden de pago de detalle, especificando los montos década impuesto por separado y totalizando al final para luego realizar el depósito del efectivo en caja.
8. El colector archiva el recibo oficial de caja adjuntando las copias de sus recibos colectados y una copia de la orden de pago elaborada.

9. Al finalizar cada periodo se elaborará un resumen de lo recaudado por cada impuesto de forma separada.

Stikers de rodamiento

1. El contribuyente se presenta al área de gestión y fiscalización tributaria a solicitar el stickers de rodamiento.
2. La asistente del área verifica la circulación del vehículo si es nuevo la factura y la cedula de identidad.
3. Extiende un formato de orden de pago con el monto establecido al contribuyente para depositar a caja.
4. Se llena el libro de registro con los datos del contribuyente.
5. Con el recibo en mano, se llena el formato y se procede a entregar el stickers de rodamiento al contribuyente.

Guía de traslado

1. El ganadero se presenta al área de gestión y fiscalización tributaria con su matrícula de fierro al día.
2. La responsable o asistente del área proceden a llenar un formato en donde se detalla: el nombre del dueño, número de cédula, descripción de la especie del animal, número de chapa, dirección a la que se dirige, si el animal es comprado se presenta la carta de venta.
3. Una vez lleno el formato, el servidor público extiende una orden de pago al contribuyente para depositar a caja.
4. Una vez pagado se extiende la guía de traslado, adjuntando el recibo oficial de caja que se entrega al contribuyente, luego se archivan las copias como respaldo y actualiza el sistema.

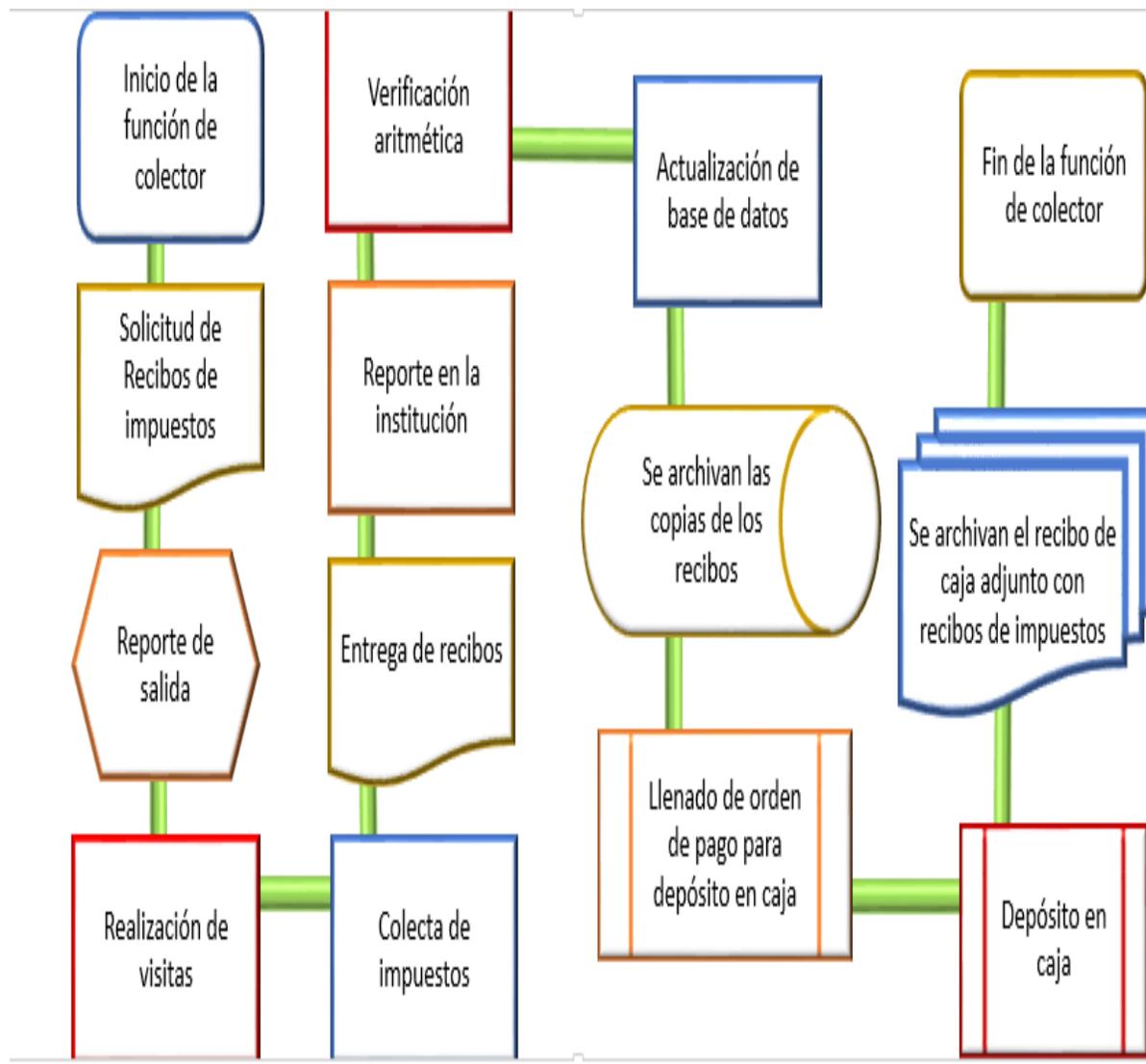
Calendario de los colectores

1. El asistente del área de gestión y fiscalización tributaria elabora un calendario que contiene, nombres de los colectores, ruta asignada, barrio a cobrar, fecha.
2. Le facilitan el calendario al colector.
3. El colector cobra en la ruta asignada a domicilio.

4.4.7. Flujogramas.

4.4.7.1. Procedimientos de recaudo de impuestos

Grafico No. 3: *Recaudo de impuestos*



Fuente: Equipo de investigación.

Grafico No. 4: *Título de cementerio.*

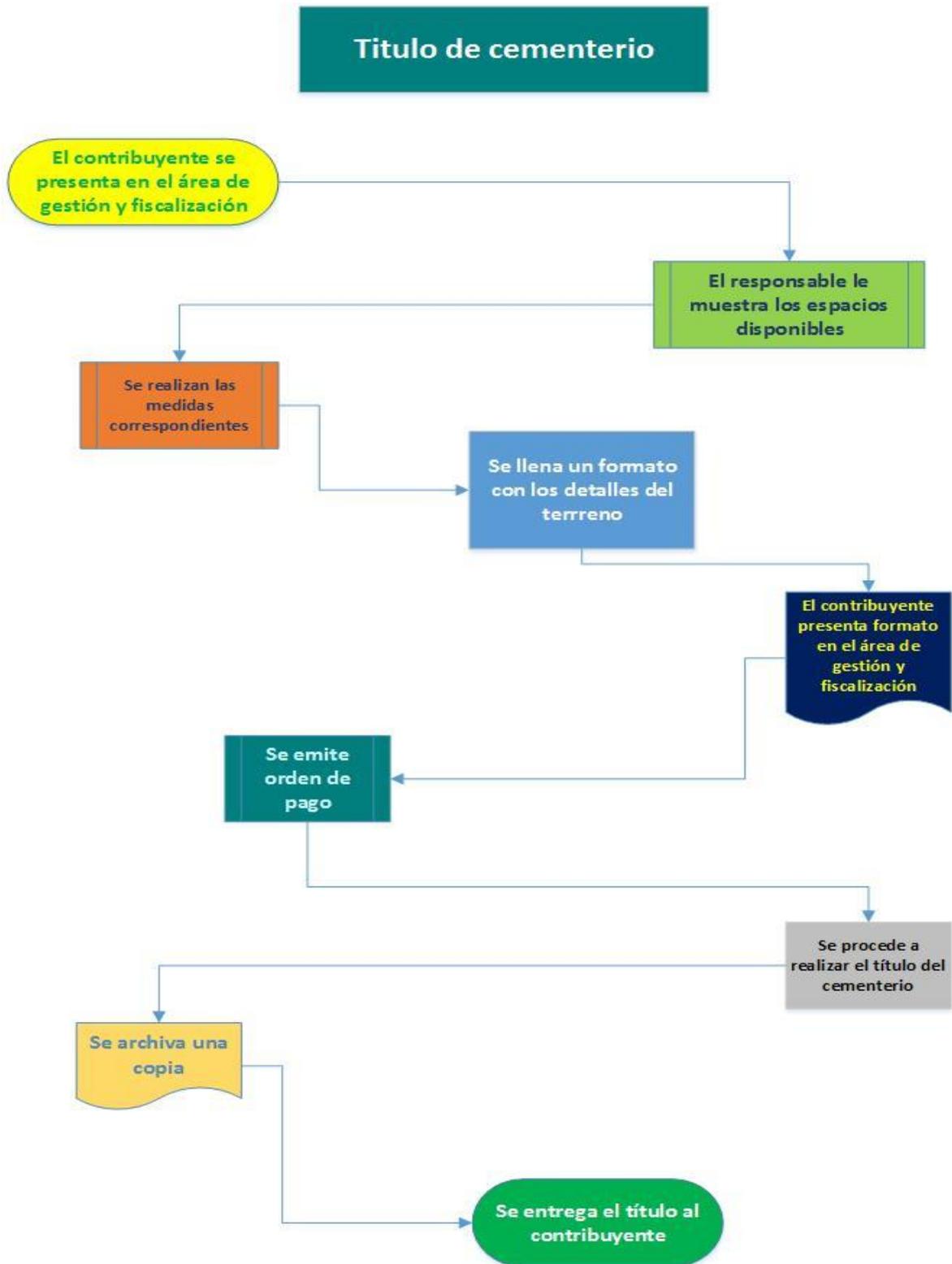


Grafico No. 5: Matrícula de negocio.

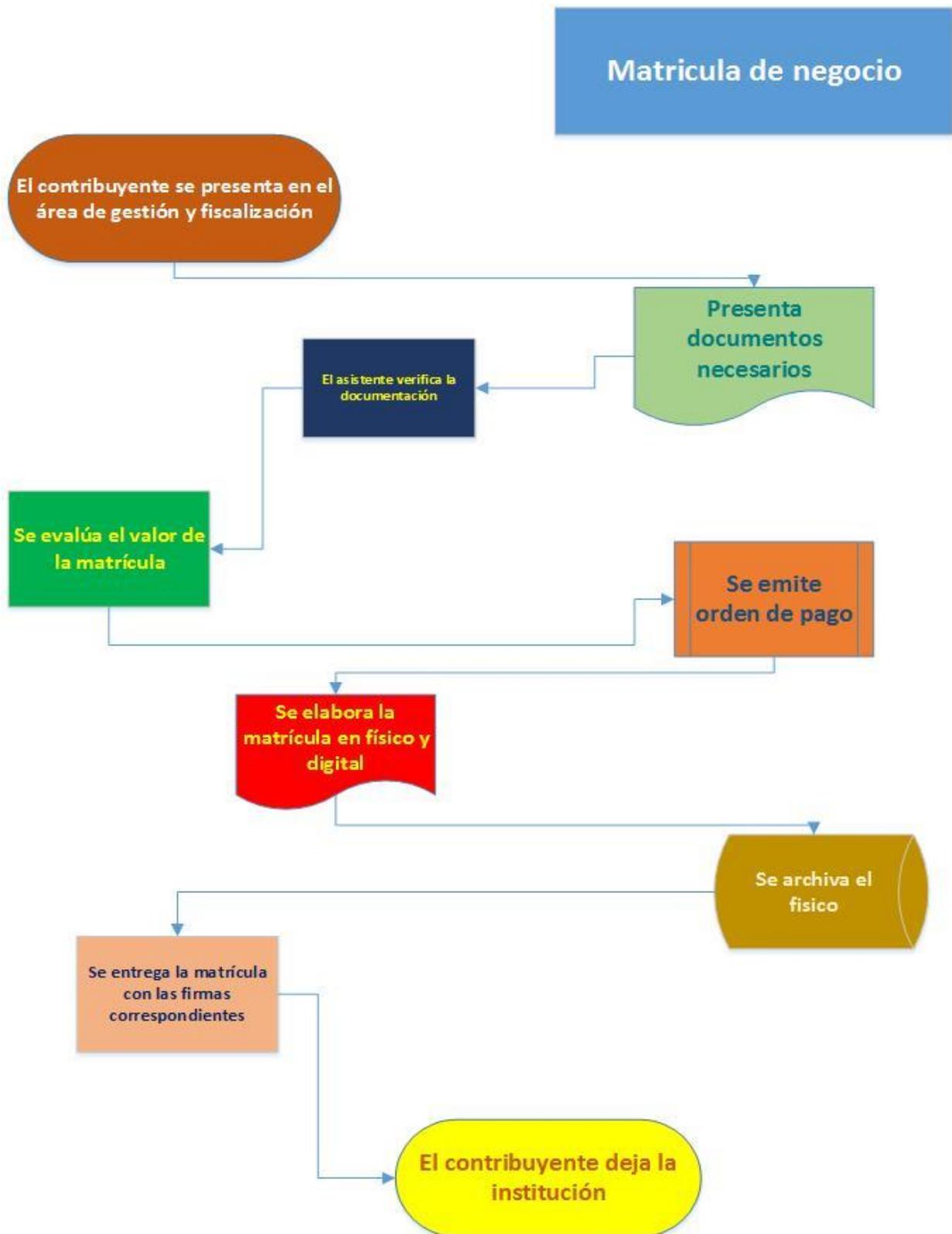
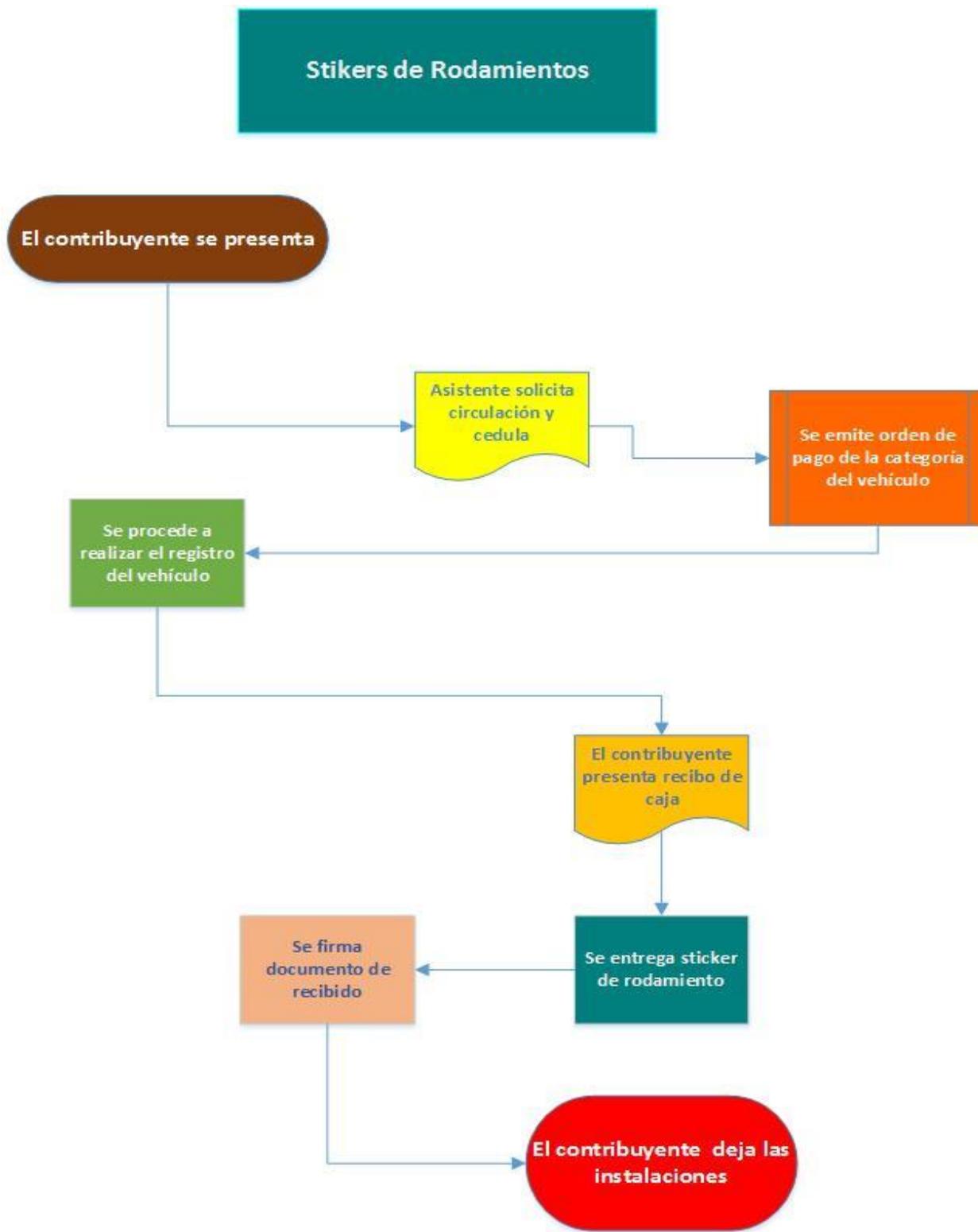


Grafico No. 6: *Stikers de rodamiento.*

4.4.8. Formatos e instructivos.

4.4.8.1. Orden de pago del colector

		Orden de Pago		N° 0001
			Fecha: ____/____/____	1
2	Nombre del colector:	_____		
3	N° de recibos	Del _____	al _____	
4	Impuestos			
	Rampla:	_____		
	Basura:	_____		
	IBI:	_____		
	Negocio:	_____		
	Otros:	_____		
5	Total Recaudado:	_____		
6	Hora del entrega:	_____	Hora de depósito en caja:	_____
7		_____	_____	
		Recolector	Responsable de gestión Y fiscalización	
8	Observaciones:	_____		

N° 21.31.23 131 2338773 87 6

Este formato se elabora al finalizar el día de jornada del colector, previamente al depósito del efectivo en caja.

1. Nombre del colector
2. Número de recibos recibidos, reflejando el número del primero y el último
3. Se reflejan los saldos de los impuestos recaudados en el día
4. Se establece la hora de entrega al responsable y la hora de depósito en caja
5. El recolector y el responsable firman el documento
6. De haber observaciones se presentan en la parte baja del documento

4.4.8.2. Orden de pago del contribuyente

		<h2>Alcaldía Municipal de Dolores</h2>	
ORDEN DE PAGO		N°001	
		1 FECHA: ____/____/____	
2	Nombre del contribuyente: _____		
3	N° R cédula: _____		
4	Tipo de impuesto : _____		
	Rampla _____	Guía de traslado _____	
	IBI _____	Fierro _____	
	Negocio _____	Título de cementerio _____	
	Rodamiento _____	Carta de venta _____	
	Basura _____		
	Cargo por mora _____		
5		_____ Responsable de Gestión y Fiscalización Tributaria Alcaldía Municipal de Dolores	
<small>R: 213123 13 1 2328778 87 4 1231 13</small>			

Este formato se facilitara al contribuyente especificando el tipo de impuestos para depositar el efectivo al área de caja.

1. Fecha en que se realiza la actividad.
2. Nombres y apellidos del contribuyente.
3. Se selecciona el impuesto a cancelar, especificando en la línea el valor a pagar en caja.
4. El responsable firma y entrega la orden de pago y se la entrega al contribuyente para que realice el pago en caja.

4.4.9. Presupuesto.

4.4.9.1 Presupuesto global.

La siguiente tabla muestra información detallada de todos los gastos en los que se incurrieron para la elaboración de la propuesta de un manual de control interno contable, conteniendo una lista de las erogaciones de personal, tutorías, materiales, servicios, transporte y salidas de campo. En general este presupuesto engloba todos los egresos previstos en la elaboración de la propuesta hasta su defensa.

Tabla No. 1 Presupuesto.

Presupuesto global

No.	Descripción	Costo Total
1.	Personal	C\$ 9,750.24
2.	Tutorías	9,558.00
3.	Materiales y suministros	578.00
4.	Servicios	213.50
5.	Transporte y salidas de campo	1,107.50
6.	Varios	802.00
Total		C\$ 22,009.24

Fuente: Equipo investigador.

Para observar el detalle de cada rubro del presupuesto antes descrito, ver los anexos del No.19 al No.24, que muestran sus bases de cálculo, costos unitarios y costos totales incurridos en la investigación.

5. Conclusiones

En la alcaldía municipal de Dolores, Carazo se realizó una investigación práctica y documental; que nos permitió conocer las principales actividades que realizan en esta institución pública; desde su nombramiento como municipio hasta los diferentes proyectos ejecutados por los alcaldes, durante sus gestiones; y las leyes vigentes que rigen este gobierno local.

Se elaboró el diagnóstico actual del área de gestión y fiscalización tributaria que nos permitió conocer que en algunos de los procesos que se realizan existen debilidades que podrían influir negativamente en la eficiencia de la institución como tal, así como también aumentar el riesgo de posibles errores o fraudes.

Una vez analizados los puntos evaluados se procedió a elaborar una propuesta de manual de control interno contable, esta misma estipula la elaboración de documentos soportes del efectivo para colectores y contribuyentes como: órdenes de pago para depositar a caja; de manera que exista un flujo de información entre cada operación que cada miembro realice.

El documento presenta como parte de su contexto generalidades sobre los elementos de control interno que se han analizado tomando en cuenta los procesos, documentos y registros que actualmente se utilizan. De esta manera se ha presentado una propuesta para mejorar aquellos elementos que presentan debilidades con el objetivo de contribuir a un mejor funcionamiento de la institución.

6. Bibliografía

- Agudelo Gaviria, A. F., Castañeda Tabares, P. A., & Rojas Salazar, L. M. (2009). *DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES PARA LA DISTRIBUIDORA E IMPORTADORA C.I COFEE INN DE LA CIUDAD DE PEREIRA (RISARALDA)*. Pereira: Universidad Tecnológica De Pereira, tesis.
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoria un enfoque integral* (11va ed.). Mexico: Pearson Educación.
- carazo/dolores.html. (29 de 08 de 2016). *www.manfut.org*. Obtenido de <http://www.manfut.org/carazo/dolores.html>
- Contaduría General de la Nación. (17 de Diciembre de 2015). *Contaduría General de la Nación*. Obtenido de [http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/48a87b4c-dfa2-48a1-aca6-7b1b53e2c1f3/Proyecto+Procedimiento+Control+Interno+Contable+\(17-12-2015\)+\(1\).pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=48a87b4c-dfa2-48a1-aca6-7b1b53e2c1f3](http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/48a87b4c-dfa2-48a1-aca6-7b1b53e2c1f3/Proyecto+Procedimiento+Control+Interno+Contable+(17-12-2015)+(1).pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=48a87b4c-dfa2-48a1-aca6-7b1b53e2c1f3)
- Contraloría General de la República. (2004). *Normas Técnicas de Control Interno*. Managua: Gaceta Diario oficial #234.
- Dolores_(Nicaragua). (29 de 08 de 2016). *www.ecured.cu*. Obtenido de [http://www.ecured.cu/Dolores_\(Nicaragua\)](http://www.ecured.cu/Dolores_(Nicaragua))
- Gestión de riesgos corporativos y marco integrado, Técnicas de aplicación*. (2004). España: P.
- INIFOM. (2005). *Le yes y Decretos Municipales*. Managua: Nicaragua.
- Iturriaga Miñon, B. D. (2003). *Auditoria de informacion y perspectivas de futuro*. agosto.
- Luna, O. F. (2011). *Sistema de control interno para organizaciones*. Lima, Perú: Instituto de investigación de accountability y control IICO.
- María de la Luz Bravo Santillan, V. L. (2007). *Introducción a las finanzas*. México: Pearson Educación.
- micursodecontabilidad*. (02 de 09 de 2016). Obtenido de <http://micursodecontabilidad.com/blogs/sistema-contable/>
- Nacional, A. (28 de Agosto de 2016). *slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/juigalpa/texto-de-la-ley-no-40-ley-de-municipios-con-reformas-incorporadas-aprobada-el-3-de-junio-2012-1>
- Navarro, J. C. (2006). *Apuntes de auditoria*. España: Creative commons.

Nicaragua, n. j. (29 de 08 de 2016). <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.ns>.

Obtenido de

[http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/804DEAE046418EEB062571790058C3B5?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/804DEAE046418EEB062571790058C3B5?OpenDocument)

Niño, M. B. (2004). *Contabilidad, Sistema y Gerencia*. Estado Lara: CEC, SA.

Saiduvis, C. B. (mayo de 2011). *UDO Space*. Obtenido de

ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/3352/1/TESIS_SC

slideshare. (29 de 08 de 2016). <http://es.slideshare.net>. Obtenido de

<http://es.slideshare.net/AracelyMarxchena/manual-de-control-interno-para-alcaldia-municipales-de-nicaragua>

Steinberg, R. M., Everson, M. E., Marrtens, F. J., & Nottingham, L. E. (2005). *Gestión de Riesgos Corporativos - Marco Integrado Técnicas de aplicación*.

PricewaterhouseCoopers.

Universidad Francisco de Paula Santander. (21 de Septiembre de 2015).

Recuperado el 25 de Agosto de 2016, de

<https://ufpso.edu.co/ftp/pdf/manuales/ci/m-ci-cin-004a.pdf>

www.cumbitara-narino.gov.co. (4 de 10 de 2016). Obtenido de http://www.cumbitara-narino.gov.co/apc-aa-files/Control_Interno_cumbitara.doc

www.economia48.com. (5 de septiembre de 2016). Obtenido de

<http://www.economia48.com/spa/d/control-interno-contable/control-interno-contable.htm>

www.gerencie.com. (5 de septiembre de 2016). Obtenido de

<http://www.gerencie.com/contabilidad-gerencial.html>

www.managua.gob.ni. (9 de agosto de 2016). Obtenido de

<http://www.managua.gob.ni/index.php?s=1175>

7. Anexos

Anexo No. 1 Carta de seminario.



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN - MANAGUA

"¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!"

Tel: 2532 - 2668 | 2532 - 2684 Ext. 114 E-mail: depto.ceconom.faremc@unan.edu.ni

Año de la Madre Tierra
Jinotepe, 24 de agosto de 2016

Prof. (a) Lesbia Regina Palacios Solís
Alcaldesa en funciones
Municipio de Dolores

Estimada Profesora:

Reciba de parte de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo de la UNAN - Managua, nuestros más cordiales saludos.

Por este medio nos dirigimos a usted con el fin de informarle que, en el segundo semestre del año académico 2016, estamos realizando la modalidad de Seminario de Graduación, como forma de culminación de estudios en la carrera de Contaduría Pública y Finanzas.

Los estudiantes realizarán trabajos investigativos referente a: "Propuesta del diseño de un manual de control interno contable en empresas e instituciones" motivo por el cual le estamos solicitando formal autorización para que las siguientes estudiantes puedan realizar el trabajo de investigación en la institución que usted dignamente representa:

<u>Nombre de los Estudiantes</u>	<u>Carnet</u>
1. Aburto Valerio Jahaira del Carmen	12 - 09102 - 5
2. Mojica Aguilar Melania Raquel	12 - 09270 - 8

Las modalidades de graduación son parte del plan de estudios, están normadas y para ello se acompañan de su tutor Lic. Guillermo Bladimir Acevedo Cruz, quien dirige y asesora el trabajo asignado hasta su culminación. La UNAN - FAREM Carazo aporta de esta manera al fortalecimiento y desarrollo empresarial de la región, con el compromiso de entregar en digital una copia del trabajo final.

Esperando contar con su apoyo, nos es grato saludarle.

Atentamente,

MSc. Elvira Azucena Sánchez
Directora del Departamento de
Ciencias Económicas y Administrativas
FAREM - Carazo

Cc: Archivo

*AutORIZADO por FAREM
Cra. Patricia Otonder solicitud.*

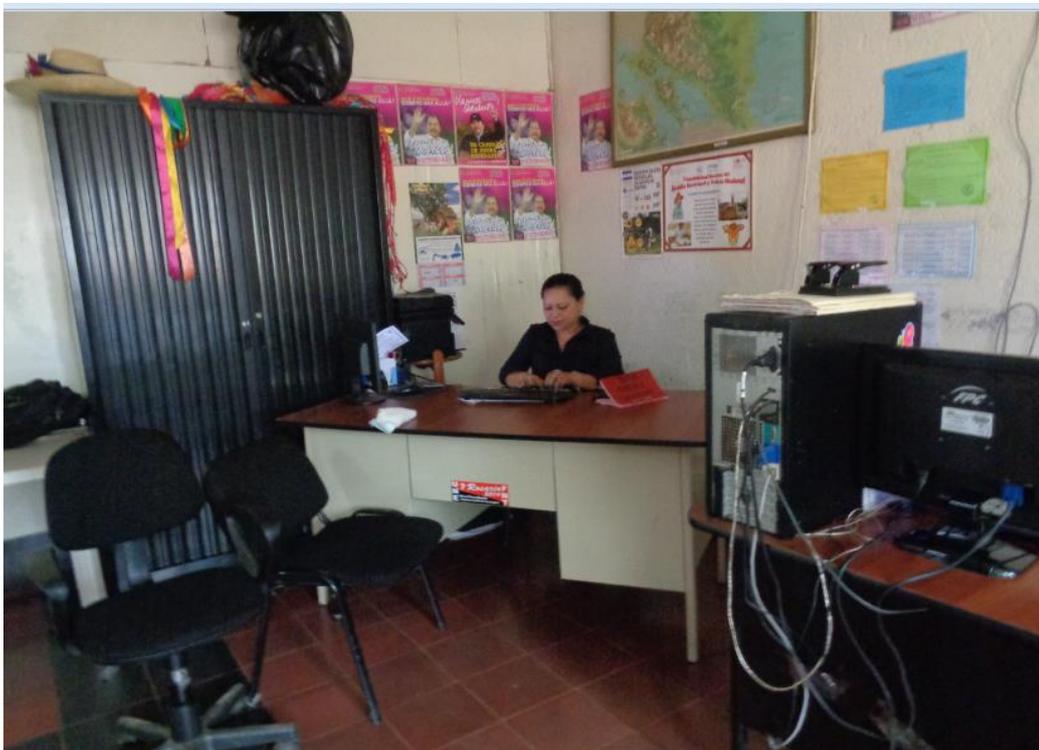


*Recibido
31/08/16*

Anexo No. 4 Instalaciones de la alcaldía en el año 1953



Anexo No. 5 Área de gestión y fiscalización tributaria.



Anexo No. 6: Entrevista al asistente del área de gestión y fiscalización tributaria.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
 UNAN-Managua
 Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo
 Departamento de ciencias económicas y administrativas

Entrevista a asistente del área de gestión y fiscalización de la alcaldía de Dolores

- 1) ¿Cuál es el impuesto que presenta mayor dificultad de pago?
 El pago por servicio de basura casa a casa.
- 2) ¿Quiénes les facilita los recibos oficiales de impuestos?
 Los recibos son elaborados a una imprenta, estos son solicitados por esta área y facilitados por el área de finanzas: los cuales son elaborados debidamente prenumerados.
- 3) ¿Existe algún formato de entrega de efectivo recolectado para depositarlo en caja?
 No existe de manera formal, los colectores realizan una orden de pago en una hoja en blanco donde detallan el tipo de impuesto que recaudaron.
- 4) ¿Qué tipo de información posee el libro de registro de recaudación?
 En los libros se registra los pagos realizados por los contribuyentes con su número de recibo oficial de caja y fecha de pago.
- 5) ¿Cada cuánto actualiza el libro de registro de recaudación?
 Diariamente, se actualiza por la mañana y por la tarde según lo recaudado por el colector.
- 6) ¿Cuáles son sus funciones específicas dentro del área de gestión y fiscalización?
 Actualizar los libros de registros de pagos, atención al público, actualización de los registros digitales del área, archivar todos los documentos que diariamente se elaboran, elaboración de matriculas y expedientes de los contribuyentes.
- 7) ¿Qué tipo de formatos les facilita a los colectores?
 ✓ Recibo oficial de colector
 ✓ Hojas de registro IMI
- 8) ¿Llevan el control de los impuestos pagados directamente en caja?
 Si, se llevan en un documento excel, el cual es comparado

Anexo No. 7: Entrevista a la responsable del área de gestión y fiscalización tributaria

UNAN-Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo

Departamento de ciencias económicas y administrativas

Entrevista a la responsable del área de gestión y fiscalización de la alcaldía de Dolores

- 1) ¿Qué tipo de atención le brinda al público?
Atención esmerada,
- 2) ¿Con quienes gestiona los acuerdos de pagos en caso de mora de los contribuyentes?
Se gestiona con la Señora Alcaldesa.
- 3) ¿En qué forma interviene la asesoría legal en caso de cobro judicial por mora?
Asesoría Legal. Realiza Notificaciones Aplicando La Legislación Municipal.
- 4) ¿Qué tipo de medidas implementan para evitar la evasión de impuestos?
La Fiscalización en los Diferentes Barrios del Municipio.
- 5) ¿Tienen algún tipo de mecanismo para identificar los negocios que son evasores de impuestos?
por medio de los Coletores que Realizan el correspondiente Cobro y no quieren Pagar.
- 6) ¿Cada cuánto elabora ordenanzas y resoluciones y En que se basa?
Las Resoluciones se Realizan de Acuerdo a la necesidad que se Presenta en el Area de Recaudación y la Ordenanza Tributaria Municipal C/Año.

7) ¿Quiénes aprueban las ordenanzas y resoluciones? Ejemplifique

Las ordenanzas las Aprueba el Concejo Municipal en Pleno.
Ej El area de Recaudación realiza Propuesta. Para Subir las
tasas Tributarias puede Ser Por Servicio de Basura y otros, el concejo las

8) ¿De qué manera actualiza el sistema de recaudación y documentación? Ejemplifique

No contamos con un sistema de Recaudación
Los Registros de Contribuyentes se llevan en excel y en
libros de Actos.

9) ¿Elabora formatos para los colectores donde detalle su ruta de recaudación?

10) ¿De qué manera lleva los expedientes de los contribuyentes?

ordenados de acuerdo a la Categoría. Ej Panaderías,
Pulperías, talleres.

11) ¿Cuál es el impacto del proyecto del plan de arbitrio en el municipio?

Tiene Impacto en las Ordenanzas ya que el Plan de
Arbitrio Determina q' Impuestos, tasas y Contribuciones.

12) ¿Cómo les comunica a los contribuyentes en caso de cuotas vencidas?

Se valorizan estas tasas a Cobrar x Servicio y Aprovechamiento.
por medio de los colectores y Por Notificaciones que ellos
Mismos llevan.

13) ¿De qué forma lleva el cumplimiento de los ingresos mensuales?

Lo llevo en un Registro en Excel, Se realiza la
Cuadratura del Ingreso con Caja y se Registran de
forma Presupuestaria.

14) ¿tienen planes creativos de cobro?

Sí, por medio de la pag de Nica Tv. y por medio de Perifoneo

15) ¿Bajo qué ley o normativa se rigen para la disciplina y comportamiento del
área? La Ley 502 y 185.

Anexo No. 8: Entrevista a colector del área de gestión y fiscalización tributaria

Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo
 Departamento de ciencias económicas y administrativas

Entrevista a colector del área de gestión y fiscalización de la alcaldía de Dolores

- 1) ¿Quién les facilita los recibos oficiales para el cobro de impuestos?
 El Asistente de gestión y fiscalización y cuando no está le entrega el Responsable del área.
- 2) ¿Quiénes tienen acceso al efectivo?
 los colectores y caja.
- 3) ¿Revisan los comprobantes con anticipación?
 los revisan o están debidamente prenumerados, para evitar que falte uno.
- 4) ¿Cómo coordinan sus rutas?
 Tienen rutas asignadas por barrios anualmente, y se les orienta la responsable.
- 5) ¿Existe control donde refleje sus visitas diarias?
 Sí, en un cuaderno lleva la lista de los que visitan; y en un libro archivan los datos de cada contribuyente.
- 6) ¿Cómo regulan las visitas a los contribuyentes morosos?
 Reciben una notificación de parte del Responsable, y luego se entregan además de una visita al contribuyente moroso.
- 7) ¿Quiénes custodian las copias de los recibos?
 Hay 2 copias, 1 copia a Finanzas, 1 copia al asistente.
- 8) ¿Le brindan algún formato para depositar el efectivo a caja?
 No, cuenta con un formato, escriben de forma manual los datos de lo recaudado y se entrega a caja, el cual le
- 9) ¿Ustedes realizan funciones diferentes a las de su área?
 Sí, varias funciones. Perforación, amarración, 1 aratman, dejar invitaciones, el cual deja desahogado su ruta.
- 10) ¿Tienen algún supervisor asignado?
 No tienen supervisor / son ellos mismos?
- 11) ¿Cuentan con un libro diario de registros?
 Sí; uno ~~por~~ por colector, 1 uno que está fijo en el área, donde todas las colecciones reflejan fecha, REC, cantidad N° contribuyente, tipo de impuesto.

12) ¿Trabajan de acuerdo al calendario de ruta?

Dependiendo de las funciones que se asignen en el momento.

13) ¿Qué medidas toma en caso que se extravió una copia de recibo?

Le saca copia al recibo Original que se le entrega al Contribuyente.

14) ¿Le facilita recibo al contribuyente al momento que paga sus impuestos?

Si, con su debida firma y sello.

15) ¿Entregan diariamente el efectivo?

Si; se entregan al final de su jornada; a veces por factor tiempo se entrega al día siguiente por la mañana.

Anexo No. 9: Cuestionario al área de gestión y fiscalización tributaria.

Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo
Departamento de ciencias económicas y administrativas

Cuestionario para evaluar el control interno de área de gestión y fiscalización en la
alcaldía de Dolores

		Si	No	N/A	observaciones
1	¿El área de Gestión y fiscalización cuenta con un manual de procedimiento de acuerdo a sus funciones?	✓			
2	¿Le realizan supervisión en el área de Gestión y fiscalización?	✓			Supervisión por mi jefe inmediato
3	¿Existe un manual especializado de funciones y procedimiento en el área de gestión y fiscalización?	✓			
4	¿Los formatos que utilizan están debidamente pre-numerados?	✓			
5	¿Se lleva un registro computarizado de la cantidad de los contribuyentes activos?	✓			
6	¿Se elaboran reportes detallando el registro de las operaciones?	✓			
7	¿Los pagos de impuestos son realizados directamente en el área de gestión y fiscalización?		✓	1	
8	¿Se envían notificaciones del cobro de impuestos?	✓			
9	¿Existe alguna ley o normativa que regule a los contribuyentes morosos?	✓			
10	¿Se aplica multas a los contribuyentes morosos?	✓			
11	¿Existe un supervisor para los colectores?	✓			jefe inmediato

Anexo No. 10: Guía de traslado.

ALCALDIA MUNICIPAL DE _____		MAGFOR SEDE _____	
Certifica que el (los) Sr(s) _____		No. de Cédula: _____	
Dirección:			
Excmo (S)Bajo) _____		Debidamente inscrito en: _____	Fecha: _____
Libro número: _____	Año: _____	Página N° _____	Carta de venta No. _____
Certificado de Fierro _____			
DATOS DE LA MOVILIZACIÓN DE ANIMALES			
Cantidad total (numero):		Cantidad total (letras):	
<input type="checkbox"/> Bovino	<input type="checkbox"/> Equino	<input type="checkbox"/> Ovino	<input type="checkbox"/> Caprino
<input type="checkbox"/> Porcino	<input type="checkbox"/> Aves	<input type="checkbox"/> Abejas	<input type="checkbox"/> Otros Definir
Bueyes	Toros	Novillos	Terneros
Vacas hormas	Vacas paridas	Vaquillas	Terneras
Caballos	Yeguas	Potrillos	Mulas
			Machos
			Astos
Cantidad de machos: _____		Cantidad de hembras: _____	
MOTIVOS Y TIPO DE LA MOVILIZACIÓN			
Sacrificio <input type="checkbox"/>	Engorde <input type="checkbox"/>	Deporte <input type="checkbox"/>	Arreo <input type="checkbox"/>
Importación <input type="checkbox"/>	Exportación <input type="checkbox"/>	Feria o exposición <input type="checkbox"/>	Traslado de finca a finca <input type="checkbox"/>
Reproducción <input type="checkbox"/>	Destazados <input type="checkbox"/>		
DATOS DE LA FINCA DE ORIGEN Y DE DESTINO DE LOS ANIMALES		IDENTIFICACION INDIVIDUAL	
Nombre y dirección del propietario: _____		Nombre y Apellidos del Vendedor: _____	
Código Único de Finca de Origen CUE: _____		No. de Cédula: _____	
Nombre y dirección del propietario: _____		Fierro: _____	
Código Único de Finca de Destino CUE: _____		Nombre y Apellidos del Comprador: _____	
		No. de Cédula: _____	
		Fierro: _____	
IDENTIFICACIÓN INDIVIDUAL PARA GANADO BOVINO			
N°	N° CHAPA	N° Carta de Venta de Procedencia	Observaciones
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
Firma y Sello del Registrador de la Alcaldía _____		No. De Cédula del Registrador _____	
Original: PROPIETARIO			

Anexo No. 11: Calendario de los colectores.

DE LAS RUTAS ASIGNADAS A CADA COLECTOR DE IMPUESTO AÑO 2016. EN BASE AL MAPA DEL MUNICIPIO.

Nombre del Colector: Karla Patricia Sandino García

Nombre y apellido	BARRIO ASIGNADO	Tiempo asignado	Observaciones
Karla Sandino García	Santa Ana	1 Día	Día Lunes
Karla Sandino García	Sandino	1/2 Día	Día Lunes
Karla Sandino García	Santa Sofia	1/2 Día	Día Martes
Karla Sandino García	Cuastoma, Cuastomita, San Jacinto	1/2 Día	Día Martes
Karla Sandino García	MANZANAS ASIGNADAS EN DOLORES	Tiempo asignado	Observaciones
Karla Sandino García	8-9-10-12-14-19	1 Día	Día Miercoles
Karla Sandino García	MANZANAS ASIGNADAS EN ALFONSO P.	Tiempo asignado	Observaciones
Karla Sandino García	1-2-3-5-6-7-10-12-15-16	1 Día	Día Jueves
Karla Sandino García	BARRIO ASIGNADO	Tiempo asignado	Observaciones
Karla Sandino García	Colonia 3 de Mayo	1 Día	Día Viernes
Karla Sandino García	BARRIO ASIGNADO	Tiempo asignado	Observaciones
Karla Sandino García	Heroes y Martirez	1 Día	Día Viernes

Area de Gestion y Fiscalizacion Tributaria.

Anexo No. 12: Libro de matrícula de fierro

ACTA N° 567.

En el municipio de Dolores del departamento de Carazo a las 8:41 on del mes de Agosto de mil novecientos noventa y 2016; ante el suscrito registrador de la Alcaldía Municipal de Dolores y secretaria que autorizó, comparece el Sr. (a): Roger Alberto Campos AVIBS 041-140469-0000U del domicilio de Cras Blancas 191. 6on 50vs N., presentando fierro, en la misma dibujado para que sea matriculado a su nombre. En vista de estar contribuyendo con el pago de impuestos de ley; se declara legalmente matriculado el fierro.

Leída la presente se encuentra conforme y firma: AE

AÑO	FECHA	BOLETA N°	VALOR	FORMA
<u>2016</u>	<u>29/08/16</u>	<u>47387</u>	<u>\$ 150.-</u>	<u>Alma Fija</u>

OBSERVACIONES: _____

Anexo No. 15: Matricula de fierro.

**ALCALDÍA MUNICIPAL**
Dolores, Carazo

MATRICULA DE FIERRO DEL 201__ N° 1636

CODIGO

La Alcaldía Municipal de DOLORES CARAZO, hace constar que el Sr. (a) _____

Tiene registrados sus Fierros en el Libro de Inscripción de esta Alcaldía Municipal Folio No. _____ Tomo No. _____

Firma del Interesado Firma del Alcalde

Original : Interesado
Copia : INIFOM

5B. 50J. N°. 1551-1800 01/2015 SELLO MARCA

Anexo No. 16: Stickers de rodamiento.



Anexo No. 17: Título de cementerio.

 **ALCALDIA MUNICIPAL DE DOLORES CARAZO**
TITULO DE PROPIEDAD - LOTES EN CEMENTERIO

Por cuanto: el Señor _____
ha enterado en la ALCALDIA la suma de: _____
Según Boleta Número; _____
Valor de _____ metros de terrenos comprados a
perpetuidad en el Cementerio Número: _____
bajo estas dimensiones.
Largo _____ metros y ancho _____ metros.
El suscrito Adm. Financ. Alcaldía, extiende a favor del expresado comprador el
presente TITULO _____
Dolores, _____ de _____ de 200 _____

TESORERO

Anexo No. 18: Cuaderno de registro.

A	FIRMA	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	ULT USADO	DE	A	FIRMA
29200	Jorge Acuña	10/09/15	Javier González G.	30200	30401	30450	
29250	Jorge Acuña	10/09/15	Karla Sandino García	30350	30451	30500	
29300	Jorge Acuña	23/09/15	Karla Sandino García	30500	30501	30550	
29350	Jorge Acuña	25/09/15	Santiago Vega T.	30400	30551	30600	
29400	Jorge Acuña	01/10/15	Karla Sandino García	30550	30601	30650	
29450	Jorge Acuña	02/10/15	Javier González G.	30450	30651	30700	
29500	Jorge Acuña	07/10/15	Santiago Vega T.	30600	30701	30750	
29550	Jorge Acuña	12/10/15	Karla Sandino	30650	30751	30800	
29600	Jorge Acuña	14/10/15	Javier González G.	30700	30801	30850	
29650	Jorge Acuña	20/10/15	Karla Sandino	30800	30851	30900	
29700	Jorge Acuña	21/10/15	Santiago Vega	30750	30901	30950	
29750	Jorge Acuña	03/11/15	Karla Sandino G.	30900	30951	31000	
29800	Jorge Acuña	05/11/15	Santiago Vega	30950	31001	31050	
29850	Jorge Acuña	13/11/15	Javier González	30850	31051	31100	
29900	Jorge Acuña	16/11/15	KARLA SANDINO G.	31000	31101	31150	
29950	Jorge Acuña	23/11/15	Santiago Vega	31050	31151	31200	
30000	Jorge Acuña	24/11/15	Karla Sandino G.	31150	31201	31250	
30050	Jorge Acuña	03/12/15	Karla Sandino G.	31250	31251	31300	
30100	Jorge Acuña	14/12/15	Karla Sandino G.	31300	31301	31350	

Anexo No. 19: Presupuesto de personal de investigación.

No.	Descripción	Horas	Costo por hora	Costo Total
1	Investigador 1	240	20.33	4,879.62
2	Investigador 2	240	20.33	4,879.62
Total				C\$ 9,759.24

Cálculo del costo por hora

Salario mínimo por servicios personales (1)	4,879.62
Salario diario (Salario mínimo / 30 días)	162.65
Salario por hora (Salario diario / 8 horas)	20.33

(1) Según tabla de salario mínimo 2016 - 2017

Anexo No. 20: Presupuesto de tutoría.

Presupuesto de Tutoría						
No.	Descripción	Tiempo			Costo por hora	Costo Total
		Semanas	Horas por semana	Total de horas		
1	Orientaciones generales (Normativa de seminario, asignación de subtemas de seminario)	2	4	8	159.30	C\$ 1,274.40
2	Portada, justificación, objetivos y generalidades de la empresa o institución	2	4	8	159.30	1,274.40
3	Marco teórico	2	4	8	159.30	1,274.40
4	Diagnóstico	2	4	8	159.30	1,274.40
5	Propuesta de diseño del manual	4	4	16	159.30	2,548.80
6	Dedicatoria, agradecimiento, resumen, introducción, conclusiones, bibliografía y anexos	2	4	8	159.30	1,274.40
7	Revisión final del documento, para presentación en predefensa	1	4	4	159.30	637.20
Total		15	4	60	159.30	C\$ 9,558.00
Cálculo del costo por hora de tutoría						
Honorarios del tutor		9,558.00				
Honorarios por hora (Honorarios / horas de tutoría)		159.30				

Anexo No. 21: Presupuesto de material y suministros.

No.	Descripción	Und / Med	Cant	Costo unitario	Costo Total
1	Papelería	UND	3	70.00	210.00
2	Útiles (hacer desglose)			70.00	-
3	CD's	UND	3	36.00	108.00
4	USB	UND	1	260.00	260.00
Total					C\$ 578.00

Anexo No. 22: Presupuesto de Servicios.

No.	Descripción	Und / Med	Cant	Costo unitario	Costo Total
1	Fotocopias	UND	43	0.50	21.50
2	Internet	HRS	6	12.00	72.00
3	Impresiones	UND	10	3.00	30.00
4	Encuadernación	UND	3	30.00	90.00
5	Empastados	UND		100.00	-
Total					C\$ 213.50

Anexo No. 23: Presupuesto de Transporte y salidas de campo.

Fecha	Descripción	Cant	Costo unitario	Costo Total
17/08/2016	Visita a la alcaldía	2	12.50	25.00
18/08/2016	Reunión general	1	15.00	15.00
26/08/2016	Tutoría	2	15.00	30.00
27/08/2016	Reunión general	2	10.00	20.00
30/09/2016	Día de campo	2	12.50	25.00
02/09/2016	Tutoría	2	20.00	40.00
02/09/2016	Día de campo	2	10.00	20.00
03/09/2016	Reunión grupal	2	10.00	20.00
06/09/2016	Día de campo	2	12.50	25.00
09/09/2016	visita a biblioteca	2	12.50	25.00
09/09/2016	Tutoría	2	15.00	30.00
12/09/2016	Día de campo	2	20.00	40.00
14/09/2016	Día de campo	2	20.00	40.00
16/09/2016	tutoría	2	20.00	40.00
20/09/2016	Reunión general	2	20.00	40.00
21/09/2016	Día de campo	2	20.00	40.00
27/09/2016	Tutoría	2	20.00	40.00
28/09/2016	Día de campo	2	20.00	40.00

29/09/2016	Reunión grupal	1	10.00	10.00
04/10/2016	Reunión general	1	10.00	10.00
06/10/2016	Tutoría	2	10.00	20.00
07/10/2016	Día de campo	1	12.50	12.50
10/10/2016	Día de campo	2	20.00	40.00
12/10/2016	Tutoría	2	20.00	40.00
13/10/2016	Reunión Grupal	2	20.00	40.00
17/10/2016	Tutoría	2	20.00	40.00
17/10/2016	Reunión grupal	1	20.00	20.00
18/10/2016	Reunión grupal	2	20.00	40.00
19/10/2016	Reunión grupal	2	20.00	40.00
27/10/2016	Tutoría	2	20.00	40.00
28/10/2016	Reunión Grupal	2	20.00	40.00
04/11/2016	Tutoría	2	20.00	40.00
06/11/2016	Reunión Grupal	2	20.00	40.00
07/11/2016	Reunión Grupal	2	20.00	40.00
08/11/2016	Tutoría	2	20.00	40.00
Total				C\$ 1,107.50

Anexo No. 24: Presupuesto de Gastos Varios.

No.	Descripción	Und / Med	Cant	Costo unitario	Costo Total
1	Internet		6	14.00	84.00
2	Recargas		8	11.00	88.00
3	Refrigerio		18	35.00	630.00
Total					C\$ 802.00