

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Análisis de la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles, en el  
municipio de Chisec, departamento de Alta Verapaz**  
(Tesis de licenciatura)

Oscar Manuel Cal Lem

Cobán, Alta Verapaz, noviembre de 2017

**Análisis de la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles, en el  
municipio de Chisec, departamento de Alta Verapaz**

(Tesis de licenciatura)

Oscar Manuel Cal Lem

Lic. Erik Nolberto Guerrero Milán (**Tutor**)

Lic. Emerson Antonio Corrales Lara (**Revisor**)

Cobán, Alta Verapaz, noviembre de 2017

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Jaime Anibal Chocooj Vidaurre**

Coordinador

Cobán, Alta Verapaz, 4 de agosto 2017.

Señores

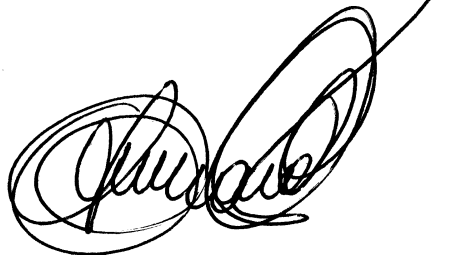
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe, que soy autor de la tesis titulada **“Análisis de la Recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles, en el municipio de Chisec, departamento de Alta Verapaz”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura y para efectos legales soy el único responsable del contenido del presente trabajo.

Atentamente,



Oscar Manuel Cal Lem

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Carné No. 201606287





**UPANA**  
Universidad Panamericana  
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.: C.C.E.E.L.C.P.A. -PS.006-2017  
SEDE COBAN

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
GUATEMALA, 13 DE NOVIEMBRE DEL 2017  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** Licenciado Erik Nolberto Guerrero Milián

**Revisora:** Licenciado Emerson Antonio Corrales Lara

**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

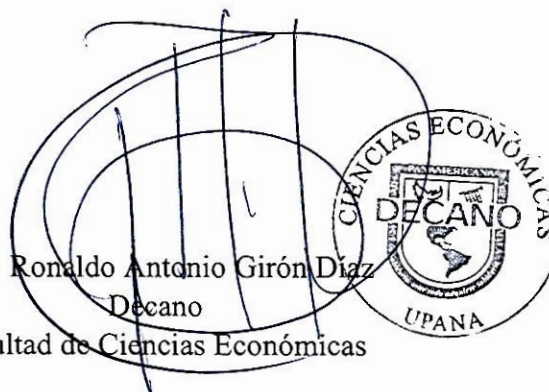
**Tesis titulada:** "Análisis de la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles, en el municipio de Chisec, departamento de Alta Verapaz"

**Presentada por:** Oscar Manuel Cal Lem

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



Cobán, Alta Verapaz, 7 de julio 2017

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Universidad Panamericana

Guatemala, Guatemala

Estimados señores:

En virtud de que la Tesis del Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico (caso empresa) con el tema **“Análisis de la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles, en el municipio de Chisec, departamento de Alta Verapaz”**; presentado por el estudiante: Oscar Manuel Cal Lem, previo a optar al grado Académico de Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecido por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 76/100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.



Licenciado Erik Noiberto Guerrero Milián

Tutor

**Lic. Emerson Antonio Corrales Lara**

Licenciado en Administración de Empresas y Máster en Recursos Humanos y Gestión del Conocimiento

Colegiado: 13,036

[emancola2012@gmail.com](mailto:emancola2012@gmail.com)

Teléfono: 5203-33336

---

Guatemala, 26 de agosto de 2017

Señores

**Facultad de Ciencias Económicas**

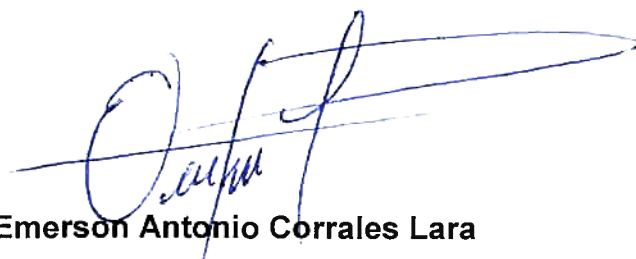
Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados señores:

Con relación al trabajo de Tesis con el tema: Análisis de la Recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles, en el Municipio de Chisec, departamento de Alta Verapaz, realizado por Oscar Manuel Cal Lem, Carné No. 201606287, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para continuar con el proceso que corresponde.

Para cualquier información o aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



**Emerson Antonio Corrales Lara**

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por haberme regalado fortaleza y sabiduría para lograr este proceso tan importante en mi carrera profesional.

### **A mis padres**

Gilberto Cal Suc, Elvira Lem Lem, por haberme dado la oportunidad de cumplir con mis metas y haberme dado el legado más importante de la vida que es la educación, por lo cual estaré eternamente agradecido.

### **A mis hermanos**

Jose Anibal Cal Lem, Edin Heriberto Cal Lem, por las enumeradas muestras de apoyo a lo largo de mi carrera profesional.

### **A universidad**

Universidad Panamericana, por la oportunidad que brinda en preparar y egresar profesionales a un mundo de oportunidades.

# Contenido

	Página
<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1: Marco conceptual</b>	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	7
1.3 Justificación del problema	8
1.4 Pregunta de investigación	9
1.5 Objetivos de investigación	9
1.5.1 Objetivo General	9
1.5.2 Objetivo Específicos	9
1.6 Alcances y límites de la investigación	10
<b>Capítulo 2: Marco teórico</b>	
2.1 Municipalidad	11
2.1.1. Régimen municipal	12
2.1.2. Autonomía municipal	12
2.1.3. Organización	13
2.2. Tributo	14
2.2.1. Clases de Tributo	15
2.2.2. Impuesto Único Sobre Inmuebles	15
2.2.3. Las tasas del impuesto	16
2.2.4. Formas de recaudación	16
2.3. Destino del Impuesto Único Sobre Inmuebles	17
2.4. Manual	18
2.4.1. Manual de políticas y procedimientos	19
2.4.2. Contenido del Manual de políticas y procedimientos	20
2.5. Estructura de manual de recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles	21
2.5.1. Proceso de registro	21
2.5.2. Proceso de Inscripción de contribuyentes	21
2.5.3. Procedimientos de actualización de avalúos	22
2.5.4. Procedimiento de cobro	22
2.5.5. Emisión de avisos de cobro	22
2.5.6. Procedimiento de recuperación de la mora	22
<b>Capítulo 3: Marco metodológico</b>	
3.1 Tipo de investigación	23
3.2 Sujetos de Investigación	23
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	23
3.4 Muestreo	24

<b>Capítulo 4: Resultados de la investigación</b>	
4.1. Presentación de resultados	25
<b>Capítulo 5: Propuesta de solución a la Problemática</b>	
5.1 Introducción	50
5.2 Justificación	50
5.3 Objetivo de la propuesta	51
5.3.1 General	51
5.3.2 Específicos	51
5.4 Desarrollo de la propuesta	51
5.5 Programa de implementación	52
5.6 Presupuesto de la Propuesta	53
5.7 Manual de procedimientos de cobro del Impuesto Único Sobre Inmuebles	55
<b>Conclusiones</b>	66
<b>Referencias Bibliográficas</b>	67
<b>Anexos</b>	69

### **Lista de anexos**

Anexo No. 1 Cronograma de implementación	70
Anexo No. 2 Cuestionarios dirigido a empleados municipales	71
Anexo No. 3 Cuestionario dirigido a vecinos conformadas por barrios del perímetro urbano	75

### **Lista de tablas**

Tabla 1. Empleados municipales.	6
Tabla 2. Tasa del Impuesto Único Sobre Inmuebles	16
Tabla 3 Procesos de registro	57
Tabla 4 Procesos de Inscripción de Contribuyentes	58
Tabla 5 Procedimientos de actualización de avalúos	60
Tabla 6 Flujograma de procedimientos	62
Tabla 7 Procedimientos de cobro	63
Tabla 8 Emisión de avisos de cobro	64
Tabla 9 Procedimientos de recuperación de mora	65

### **Lista de gráficos**

#### Cuestionario dirigido a empleados municipales

Gráfico 1 Conoce cuál es el decreto que le da vida al cobro del IUSI	27
Gráfico 2 Aplicación del decreto legislativo número 15-98, IUSI	28
Gráfico 3 requerimiento del pago del IUSI	29
Gráfico 4 Participa en la elaboración del presupuesto municipal de la entidad	30
Gráfico 5 La Unidad de IUSI, cuenta con una meta en la recaudación anual	31
Grafico 6 Se alcanza la meta propuesta	32
Gráfico 7 Se realiza una estimación de ingresos del IUSI por concepto de morosidad	33
Gráfico 8 Equipo necesario para cumplir con sus obligaciones	34
Gráfico 9 Capacitaciones frecuentes para el buen desempeño de sus funciones	35
Gráfico 10 Inexistencia de un manual para la recaudación del IUSI	36
Gráfico 11 En qué año, la municipalidad adoptó la administración del IUSI	37
Gráfico 12 Cuál es su metodología que utiliza para el cobro del IUSI	38
Gráfico 13 Registros se llevan para el control de la morosidad en el pago del IUSI	39
Gráfico 14 Cuánto haciende el presupuesto de Ingresos con concepto IUSI	40
Gráfico 15 Cuál es el rubro que más se dificulta para realizar el cobro del impuesto	41
Gráfico 16 Se ejecutó al 100% el presupuesto de ingresos del IUSI	42
Gráfico 17 Existe alguna herramienta web que facilite el pago del impuesto	43

#### Cuestionario dirigido a vecinos conformadas por barrios del perímetro urbano

Gráfico 01 Usted paga el IUSI	44
Gráfico 02 Considera justo recibir beneficios por el pago del IUSI	45
Gráfico 03 La municipalidad incentiva a realizar el pago del IUSI	46

Gráfico 04 Que beneficio a recibido su barrio por el pago del IUSI	47
Gráfico 05 Con que regularidad recibe notificaciones de la municipalidad	48
Gráfico 06 A su criterio cual sería la forma más correcta de invertir el impuesto	49



## **Resumen**

El presente trabajo de investigación, bajo la modalidad de tesis, denominado Análisis de la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles, en el municipio de Chisec, departamento de Alta Verapaz, la finalidad del mismo fue de resaltar la importancia que tiene para la entidad objeto de estudio, los controles internos, políticas, métodos y acciones para propiciar una mejor recaudación de los recursos y el fortalecimiento económico del municipio.

Para este desarrollo se realizó un proyecto de investigación, donde se detectaron varias necesidades de la entidad, dentro de las que se pudo destacar el área de recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles, conocido comúnmente por las iniciales IUSI. En el cual se detectó la problemática relacionada con la obtención de los recursos derivados de esta importante fuente de ingresos corrientes para la entidad.

De acuerdo con la investigación realizada, fue necesario utilizar la observación como técnica de investigación, asimismo, se elaboraron cuestionarios y entrevistas para llevar a cabo el proceso. De esa cuenta los resultados más importantes que se pudieron detectar fue la falta de un procedimiento adecuado que permita a la entidad objeto de estudio, mejorar la recaudación en la Unidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI– y que esta recaudación a su vez contribuya al mejoramiento de los ingresos municipales.

## **Introducción**

Realizar un análisis integral de los ingresos generados por la cuenta del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI– destacan varios aspectos importantes, entre ellos evaluar el impacto que tienen en las finanzas municipales, especialmente de la entidad objeto de estudio. Observar los aspectos metodológicos y estratégicos que emplea la unidad encargada de la recaudación, evaluar el rol que cada uno de los responsables efectúa a fin de hacer de esa actividad una acción efectiva. Todo esto con el fin de elaborar una propuesta que consolide y coadyuve al mejoramiento integral de proceso de recaudación como tal. El proceso de modernización de los sistemas permite que se puedan implementar formas, mecanismos, estrategias, documentales, servicios web, para ejecutar servicios de cobro a los vecinos inscritos al padrón de Impuesto Único Sobre Inmuebles, dentro de este documento encontraremos cada una de las debilidades y fortalezas que el proceso de gestión del impuesto referido.

El contenido de la presente tesis se ha estructurado en cinco capítulos, que consolidan el proceso de investigación llevado a cabo desde la realización del proyecto de investigación que permitió realizar una evaluación integral de la entidad, donde se pudo establecer que una de las debilidades más marcadas estaba relacionada a la baja recaudación del Impuesto Único sobre Inmuebles.

En el capítulo uno se presenta el marco conceptual, iniciando con los antecedentes de la institución, en el cual se delimitan el ambiente físico, asimismo, se describe lo relacionado a la Municipalidad de Chisec, así como la importancia que tiene la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI–

El capítulo dos, definido como marco teórico, cuenta con el desarrollo de las bases teóricas o fundamentales que devienen de estudios previos o definiciones y conceptos relacionados a los puntos medulares de la presente investigación. Estos puntos son fundamentales, puesto que permiten contrastar las definiciones con los resultados del trabajo de campo para ellos se presente

la bibliografía de varios autores, con lo que se obtienen una amplia visión del tema, en el cual se profundiza su estudio.

En el capítulo tres, tiene como eje fundamental la expresión del cómo se llevó a cabo la investigación y los puntos que fueron necesarios para la realización de la misma. dentro de lo que destaca los sujetos de la investigación, los instrumentos necesarios para llevar a cabo el proceso de obtención de información.

En el capítulo cuatro, se presentan los resultados de la investigación, mediante gráficas, y la presentación de resultados, dentro de lo que destacan la relación de los aspectos teóricos de la información recabada contrapuesta con los puntos de la información recopilada.

En el capítulo cinco, encontraremos la propuesta de solución a la problemática, la cual fue formulada con base a las debilidades más significativas, en este caso la importancia que tiene la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI– para la Municipalidad de Chisec, Alta Verapaz.

# Capítulo 1

## Marco Conceptual

### 1.1 Antecedentes

La municipalidad de Chisec, Alta Verapaz, ubicada en el municipio de Chisec, se encuentra situado en el Departamento de Alta Verapaz, en la República de Guatemala, Centro América. La topografía es en un cincuenta por ciento quebrada y en el otro un cincuenta por ciento palma, lo que lo convierte en el lugar apropiado para cultivos y ganadería, tiene comunicación con la Cabecera Departamental, con el Departamento del Petén y con los municipios de Fray Bartolomé de las Casas, Raxruhá, de Alta Verapaz, e Ixcán Playa Grande, del departamento del Quiche.

El pueblo originalmente se le llamaba Espíritu Santo, situación que hoy día se ve reflejado en el logotipo del municipio. Posteriormente adoptó el nombre de Chisec, que en dialecto Q'eqchi' significa navajuela, hoja lacerante cortante.

El municipio de Chisec fue fundado después del año 1839 y antes del 28 de diciembre de 1883, porque no figuraba en la nómina de ciudades, villas y pueblos del reino de Guatemala, ni entre los pueblos en que la Asamblea Nacional constituyente dividió el territorio del Estado de Guatemala, en Decreto número 43 del 9 de septiembre de 1839; el pueblo de Chisec, aparece oficialmente como tal en la tabla de distritos territoriales, anexo al Decreto Gubernativo número 301 del 28 de Diciembre de 1,883. Como Chisec, ya aparece en la demarcación Política de la República de Guatemala, oficina de Estadística –IGN- del año 1892. El acuerdo Gubernativo que estableció el nuevo lindero parcial dice: Palacio Nacional, Guatemala, 25 de septiembre de 1972. Considerando que desde hace varios años existe desacuerdo entre los municipios Santa María Cahabón y San Pedro Carchá, ambos del departamento de Alta Verapaz, con relación al límite jurisdiccional, cuestión que también afecta al municipio de Chisec. Pana Chun. (2008).

## Aspectos institucionales

La visión de la Municipalidad de Chisec está expresada en los siguientes términos: -Somos un municipio autónomo, organizado con espacio de participación ciudadana en asuntos públicos y se caracteriza por el manejo de las relaciones con apego a la multiétnicidad, pluriculturalidad y multilingüismo. Nuestro que hacer es garantizar a los ciudadanos sus intereses con base a sus valores, cultura y necesidades planteadas. Nuestro fin es formular un plan de desarrollo integral que respete la significación histórica de los vecinos.

De igual manera la misión de la entidad se basa en: -Promover la dignidad humana y la justicia social a través de proyectos que incrementen la capacidad de las comunidades locales para aumentar sus ingresos, diversificar sus producciones agrícolas, mejorar el estado de salud de la población y proteger sus derechos humanos.

En cuanto a los valores organizacionales, se pueden destacar: puntualidad, cumplimiento, amabilidad, respeto, eficacia y eficiencia, honestidad, profesionalismo, responsabilidad, participación, confidencialidad, solidaridad, reconocimiento, vocación de servicio al ciudadano.

Los objetivos de la institución son: promover el desarrollo integral y sostenible, la economía local y la adecuada prestación de los servicios públicos locales en estricta armonía con los planes municipales, regionales de desarrollo, para el mejoramiento de la calidad de la población; representar a los vecinos, consolidando la democracia participativa; promover, fomentar y conducir el desarrollo socio-económico en la circunscripción de su jurisdicción a través de una adecuada priorización y planificación de las necesidades de la población; fomentar el bienestar de los vecinos del distrito, proporcionando servicios que satisfagan sus necesidades vitales en los aspectos de acondicionamiento del espacio físico u uso del suelo, saneamiento ambiental, salubridad, abastecimiento, comercialización, educación, cultura, recreación, deporte, seguridad, infraestructura y una mejor calidad de vida humana.

## Marco legal específico

En forma inicial el marco regulatorio de la municipalidad tiene su origen en la Constitución Política de la República de Guatemala, de la cual se desprende el Código Municipal, Decreto 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas. Se integran también la ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, decreto legislativo número 11-2002; La ley General de Descentralización, decreto número 14-2002, estas últimas conocidas como la trilogía de leyes del poder local. Asimismo el decreto 1-87 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Servicio Municipal. Se destaca también la importancia que tiene las leyes que regulan distintos aspectos, tales como Ley de Contrataciones del Estado, decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, su reglamento y la reformas; la Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas, Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, su reglamento y sus reformas. La Ley de Acceso a la información Pública, decreto 57-2008 del congreso de la República de Guatemala y sus reformas.

## Organización institucional

La municipalidad cuenta con una organización funcional donde se revela el orden jerárquico institucional, mismo que emana del Concejo Municipal, quien es la máxima autoridad y rige los destinos del municipio, se fortalece con la integración de los miembros organizados en Concejos Municipales de Desarrollo.

En cuanto a la máxima autoridad administrativa se encuentra el Alcalde Municipal, que se convierte en el gerente institucional que le corresponden acatar las disposiciones, mandatos, políticas y directrices del Concejo Municipal para el bienestar de la gestión. Promudel, (2015). p. 39).

De igual manera se pueden identificar cuatro áreas principales de mando, dentro de las que destacan la Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal, –DAFIM–, para el manejo del área financiera; la Secretaría Municipal, para aspectos de respaldo legal y

remarcar los aspectos históricos del municipio, mediante la suscripción de actas de los distintos eventos que se llevan a cabo en la entidad; la Dirección Municipal de Planificación –DMP– que se encarga de los aspectos de planeación, ejecución, supervisión y control de las obras y/o proyectos municipales; y la Dirección de la Oficina Municipal de la Mujer DMM, que por mandato se encarga del fortalecimiento de la participación de la mujer, la juventud, la niñez, adolescencia y del adulto mayor.

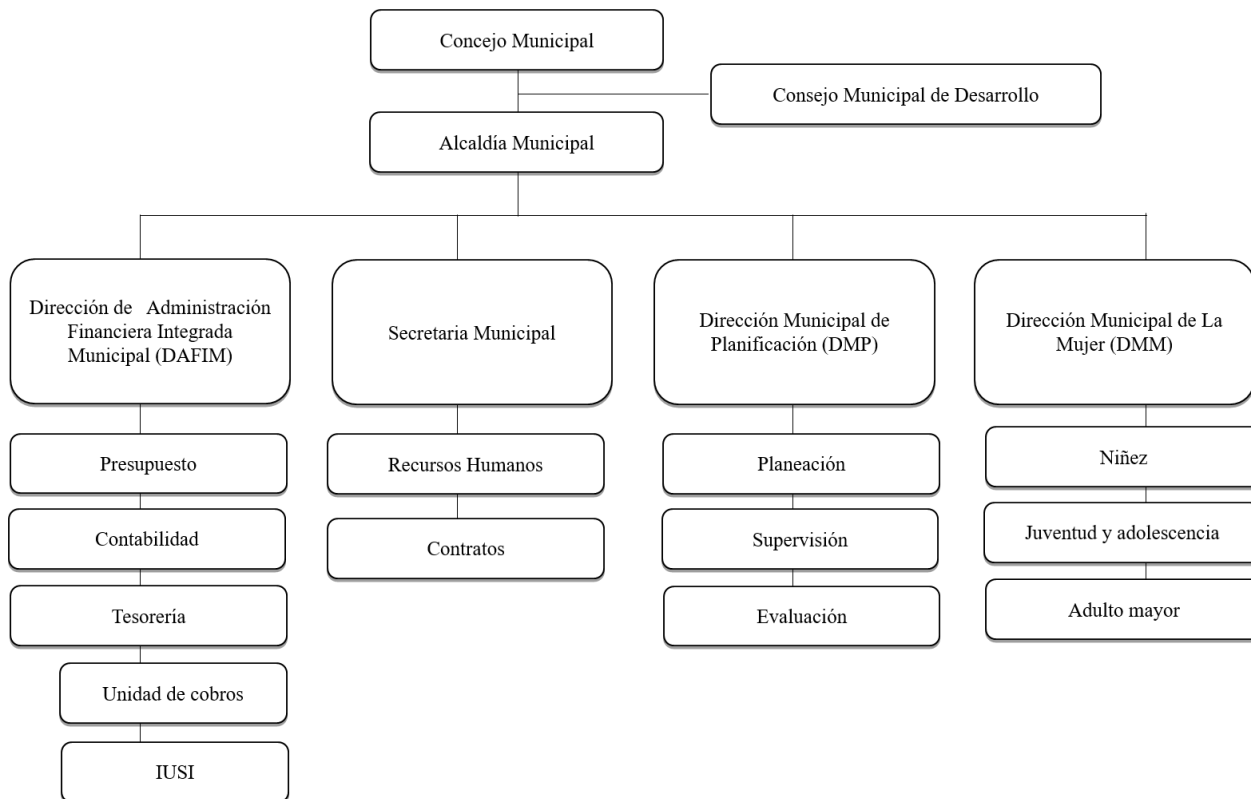
### Apuntes relativos al Impuesto Único Sobre Inmuebles

Según lo indicado por Promudel. (2015):

El desarrollo local requiere, entre otros factores, de gobiernos municipales capaces de emitir políticas para impulsar desarrollo, con visión a largo plazo, así como la administración de sus recursos, implementación de políticas de ingresos que apunten a ser entes recaudadores de tasas y arbitrios municipales u otros ingresos que beneficien a las arcas municipales, en consecuencia de ello los gobiernos locales en la era moderna han logrado la implementación de cobro del impuesto único sobre inmuebles en base al decreto número 15-98 del Congreso de la Republica logrando descentralizarse de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes inmuebles del ministerio de Finanzas Públicas y esto ha permitido que los pagos del impuesto sea realizado en las cajillas receptoras de la Municipalidad, del cual permite que sea invertido un 70% en inversión y el 30% para funcionamiento (p.17).

La municipalidad de Chisec, se encuentra ubicada en la cabecera del municipio, y está dividido en trece microrregiones y cuatro alcaldías de Zona ellos son: Canlech, Chiquibul, Sejix Cantzul y Samococh con un total de 157 comunidades que poseen la tierra en forma mancomunada, haber sido adjudicadas en calidad de Patrimonio Agrario Colectivo, además se compone de una buena cantidad de fincas particulares, actualmente aparecen registradas 623 Contribuyentes en el pago de Impuesto de IUSI en el Catastro Municipal.

Imagen 1. Organigrama general de la Municipalidad.



Fuente: Elaboración propia



**Tabla 1. Empleados municipales.**

Empleados “Municipalidad de Chisec, Alta Verapaz” (al 31 de Diciembre 2016)	
Puestos de trabajo nominales	Cantidad de empleados y/o funcionarios
Alcalde	1
Concejales	5
Síndicos	2
Directores	7
Empleados	42
Jornaleros	168
Total	225

Fuente: Oficina Municipal de Información Pública

- Descripción general de los puestos

Alcalde: es el encargado de administrar, dirigir y tomar las decisiones de la institución, a fin de cumplir con los objetivos y metas propuestas.

Concejales: integran el órgano colegiado para la toma de decisiones.

Síndicos: integran el órgano colegiado, y su principal función es la de velar por el patrimonio.

Directores: son los encargados de dirigir, y supervisar el trabajo de las distintas unidades administrativas que posee la municipalidad.

Empleados: son los encargados de cumplir las instrucciones o llevar a cabo las distintas transacciones administrativas.

Jornaleros: son los encargados de llevar a cabo actividades de campo organizados por la administración.

## 1.2 Planteamiento del problema

La municipalidad de Chisec del departamento de Alta Verapaz, tiene el mandato constitucional de -satisfacer las necesidades a través del gobierno local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural-, es así como se ha ido implementando nuevos programas para transparentar la administración de recursos, de una forma eficaz, eficiente y oportuna. Según acuerdo Ministerial 108-2004 de fecha 31 de diciembre del año 2004, y el cual entró a partir del año 2005, el uso del programa sistema de contabilidad integrada de gobiernos locales (SICOING GL) que permite llevar el control del registro de usuarios del Impuesto Único Sobre Inmuebles.

La municipalidad de Chisec busca incrementar el ingreso del impuesto Único sobre inmuebles debido a la poca recaudación que presenta. De acuerdo con datos proporcionados comprenden al ejercicio fiscal 2,016, cuenta con una recaudación de Q 550,000.00, indicador que establece que no están declaradas el valor real de los terrenos, construcciones permanentes y sus mejoras, el valor de los cultivos permanentes, el incremento o decremento determinado por factores hidrológicos, topográficos, geográficos y ambientales, la naturaleza urbana, suburbana o rural, población, ubicación, servicios y otros similares” como lo establece en la normativa legal.

Aunque el impuesto es anual, se puede cancelar en cuatro cuotas trimestrales. Como se indicó, los inmuebles con valores inferiores a Q2,000.00 están exentos, la cifra parece muy baja, pero la subvaloración de los inmuebles es tan alta que la proporción de exención es elevada. Depende del valor fiscal registrado del bien así se aplicarán las tasas del dos por millar, seis por millar y nueve por millar.

El producto de la recaudación y multas se contribuye de acuerdo a las siguientes condiciones: si el tributo lo administra el Gobierno Municipal; lo recaudado, ingresa el 100% a las cajas receptoras de la tesorería municipal respectiva.

Por otra parte, el recaudo del impuesto, los municipios tienen la obligación de destinar un 70% a la inversión en servicios básicos y obras de infraestructura de interés y uso colectivo y hasta un máximo del 30% en el pago de gastos administrativos de funcionamiento. En ese orden de ideas, se puede determinar que el problema principal que tiene la municipalidad está relacionado a la baja de recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI–.

### 1.3 Justificación del problema

En los objetivos gubernamentales de la agenda de descentralización se contempla el aumento de los ingresos propios de los gobiernos locales, especialmente del impuesto territorial, así como otras modalidades de tributos como lo son los arbitrios, las contribuciones por mejoras y contribuciones especiales, para fortalecer las administraciones municipales potenciando sus capacidades técnica administrativas, traducida en respuesta a las demandas de infraestructura económicas y sociales comunitaria.

Entre las instituciones descentralizadas solamente las municipalidades tienen competencia tributaria, entendida ésta como la facultad de obtener y disponer de sus recursos y conforme lo señala el Código Municipal, cuando se refiere a la libre administración de sus bienes y valores, sin más limitaciones que las establecidas por las leyes. Sumando a esto, en sentido amplio la hacienda municipal está integrada, entre otros rubros, por ingresos que el Estado lo traslada por disposición constitucional (producto de los impuestos), de los arbitrios, de las tasas, contribuciones, los bienes patrimoniales y las rentas de dichos bienes.

La falta de políticas de cobro ha incrementado el desinterés del ciudadano acercarse a la municipalidad a registrarse al padrón de contribuyentes o a efectuar los pagos que corresponden al Impuesto Único Sobre Inmuebles, dado que las personas responsables de requerir los tramites que corresponden no cuentan con instrumento para ejecutar el ejercicio que les corresponde, por lo que es prudente realizar una investigación cuya finalidad permita saber el comportamiento de los vecinos.

## 1.4 Pregunta de investigación

¿Cuáles podrían ser las causas que ocasionan la baja recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles, en la municipalidad de Chisec, departamento de Alta Verapaz?

## 1.5 Objetivos de investigación

### 1.5.1 Objetivo General

Incrementar la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la municipalidad Chisec, Alta Verapaz.

### 1.5.2 Objetivo Específicos

1. Realizar una propuesta mediante un manual de procedimientos para mejorar la gestión en la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles en la Municipalidad de Chisec, Alta Verapaz.
2. Evaluar la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles en la Municipalidad de Chisec, Alta Verapaz.
3. Realizar un análisis comparativo de la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles en la Municipalidad de Chisec, Alta Verapaz., de los últimos dos años.
4. Sistematizar los procedimientos que se llevan a cabo en la Unidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles en la Municipalidad de Chisec, Alta Verapaz.
5. Evaluar los rubros de ingresos relacionados a la cuenta del Impuesto Único Sobre Inmueble en la Municipalidad de Chisec, Alta Verapaz.

## 1.6 Alcances y límites de la investigación

El alcance de la presente investigación es de realizar un análisis de los ingresos que se tiene la Municipalidad de Chisec, Alta Verapaz por el impuesto Único Sobre Inmueble, con el objeto de establecer los procedimientos que permitan realizar el cobro y el registro de los

vecinos que no cuentan con una tarjeta de registro en la oficina del impuesto único sobre inmuebles, para contribuir con las mejoras del desarrollo del municipio.

La investigación se realizó de febrero 2017 a agosto 2017 con la finalidad de disponer de información oportuna, veraz y actualizada y que permita el análisis del comportamiento organizacional prevaleciente en la entidad, correspondiente a los periodos comprendido entre el 1 enero 2016 y 31 de diciembre 2016, así mismo, la investigación se realizó en los barrios del perímetro urbano ya que conforma el 65% de sus habitantes del municipio de Chisec, Alta Verapaz cuya finalidad es obtener datos confiables.

## **Capítulo 2**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Municipalidad**

El sector público da inicio dentro de distintas fases a lo largo de la historia, cuando los españoles invadieron y conquistaron territorios americanos y al fundar ciudades implantaron formas de gobierno, constituidas en: ayuntamiento, municipalidad o cabildo. En este sentido, la primera entidad gubernamental de lo que hoy es República de Guatemala fue, el cabildo en Santiago de los Caballeros de Guatemala, Bajo la dirección de Pedro de Alvarado, hoy día Tecpán.

Según Hernández Sampieri, Roberto. (2015).

La municipalidad es el ente del Estado responsable del gobierno del municipio, es una institución autónoma, la organización de aquella época, fue mediante el nombramiento de los primeros funcionarios públicos, unos para operar la contabilidad, otros para determinar cuánto se debía tributar a la Corona Española; el control externo estuvo a cargo de la Real Hacienda y esta a su vez por el Real Tribunal de cuentas con sede en la Nueva España. (p.44).

De esa cuenta Tavico, Valentin; Valenzuela, Esteban. (2011) establece que “el municipio es la unidad básica de la organización territorial del Estado y el del espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos; es una institución autónoma de servicios públicos puesto que tiene personería jurídica y capacidad para adquirir derechos y obligaciones” (p. 10).

La entidad municipal es la responsable de emitir reglamentos, ordenanzas para hacer valer su autonomía municipal, y como parte de su objeto principal que es el de velar por el bien común dentro de ello se menciona la producción y distribución de servicio de agua potable.

### 2.1.1 Régimen municipal

De acuerdo a lo que establece el artículo 2 del Código Municipal, Decreto número 12-2012 del Congreso de la República de Guatemala: “El municipio es la unidad básica de la organización territorial del Estado y espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos. Se caracteriza primordialmente por sus relaciones permanentes de vecindad, multiétnicidad, pluriculturalidad, y multilingüismo, organizado para realizar el bien común de todos los habitantes de su distrito.”

La municipalidad es el ente del estado responsable del gobierno de un municipio, es también, una institución autónoma encargada de la administración local en un pueblo o comuna, quien es encabezado por un alcalde o presidente municipal, y un Concejo electos por elección popular.

Según Promudel. (2015) el “Gobierno local o municipal alude a lo provisional de la organización política y social de un municipio capaces de emitir políticas para impulsar desarrollo con una visión de largo plazo, así como de administraciones municipales eficientes, participativas, transparentes y sobre todo, comprometidas con la necesidad de mejorar la calidad de vida de la población, además de prestar los servicios básicos, asuman un papel de liderazgo en pro del desarrollo local”. (p.14)

### 2.1.2 Autonomía municipal

De acuerdo a lo que establece el artículo 3 del Código Municipal, Decreto número 12-2012 del Congreso de la República de Guatemala: “En ejercicio de la autonomía que la Constitución Política de la República garantiza al municipio, éste elige a sus autoridades y ejerce por medio de ellas, el gobierno y la administración de sus intereses, obtiene y dispone de sus recursos patrimoniales, atiende los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción, su fortalecimiento económico y la emisión de sus ordenanzas y reglamentos.

Para el cumplimiento de los fines que le son inherentes coordinará sus políticas con las políticas generales del Estado y en su caso, con la política especial del ramo al que corresponda.

Ninguna ley o disposición legal podrá contrariar, disminuir o tergiversar la autonomía municipal establecida en la Constitución Política de la República.

La municipalidad crea sus propias políticas con el fin de buscar el desarrollo integral del municipio y de sus habitantes.

Según Promudel. (2016). El hecho de que sea reconocido como gobierno autónomo, no quiere decir que sea independiente y que no tenga que coordinar sus funciones con el gobierno central. La autonomía dada al concejo municipal la facultad para ejercer el gobierno del municipio, sin más limitaciones que el cumplimiento de todas las leyes existentes; así mismo impide que las municipalidades reciban órdenes del ejecutivo, de diputados y de otros funcionarios. (p. 21)

Según Promudel. (2015)

“El presupuesto de una municipalidad suele componerse de los aportes que realiza el Estado nacional al que pertenece aunque, por lo general, las autoridades municipales también están facultadas para cobrar impuestos y generar recursos propios.” (p. 12)

La municipalidad a través de normas y reglamentos puede realizar la recaudación de sus ingresos propios mediante arbitrios y tasas municipales.

### 2.1.3 Organización

La organización municipal está constituida por los recursos humanos personales que desarrollan las competencias que les permiten garantizar el bienestar de sus habitantes de



acuerdo a lo que Cabezas, Horacio expone: “Organizar es ordenar y agrupar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía y estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir.” (2015, p.44).

La creación de direcciones o la delegación de funciones nace de la necesidad a la atención de cada una de las demandas expuestas por los habitantes. Haciendo cumplir los derechos que poseen hombres y mujeres de cual son regidas por su conducta conforme los derechos y las obligaciones que les otorga la ley, sin poderse salir de ella.

De acuerdo a lo que establece el artículo 101 del Código Municipal, Decreto número 12-2012 del Congreso de la República de Guatemala establece:

La obtención y captación de recursos para el fortalecimiento económico y desarrollo del municipio y para realizar las obras y prestar los servicios que se necesitan, deben ajustarse al principio de legalidad que fundamentalmente descansa en la equidad y justicia tributaria. Es prohibida la percepción de ingresos que no estén autorizados. Cualquier cobro que se haga bajo este criterio, debe ser devuelto al contribuyente, previa solicitud al Concejo Municipal el que antes de autorizar la devolución comprobará el extremo del cobro indebido.

Las municipalidades no pueden realizar cobros que no estén tipificados en ley ya que pueden considerarse como ilegales.

## 2.2 Tributo

De acuerdo a lo establecido en el artículo 9 del Código Tributario, Decreto número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala indica que: “Son las prestaciones comúnmente en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder tributario, con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines”.

### 2.2.1 Clases de tributo

De acuerdo a lo establecido en el artículo 10 del Código Tributario, Decreto número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala indica que: “Son tributos los impuestos, arbitrios, contribuciones especiales y contribuciones por mejoras”.

### 2.2.2 Impuesto Único sobre Inmuebles

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de la Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles, Decreto número 15-98 del Congreso de la República de Guatemala indica que: “Se establece un impuesto único anual, sobre el valor de los bienes inmuebles situados en el territorio de la República”.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de Ley General de Descentralización, Decreto número 14-2012 del Congreso de la República de Guatemala dice: “ La presente ley tiene por objeto desarrollar el deber constitucional del Estado de promover en forma sistemática la descentralización económica administrativa, para lograr un adecuado desarrollo del país, en forma progresiva y regulada, para trasladar las competencias administrativas, económicas, políticas y sociales del Organismo Ejecutivo al municipio y demás instituciones del estado”.

Corresponde a las municipalidades del país, para el desarrollo municipal, cobrar el impuesto recae sobre los bienes inmuebles rústicos o rurales o urbanos, sujetos del impuesto, exención del impuesto, administración fiscalización, liquidación y pago, sanciones y procedimientos, liquidación y pago del impuesto, sanciones, procedimientos y prescripción, matrícula fiscal. Emisión (facturación) del impuesto: Las municipalidades envían un recibo de pago trimestralmente, cuando se atrasa el pago mandan recordatorios y cuando se cae en mora citaciones para que el contribuyente se presente ante el juez de asuntos municipales, una vez oído puede llegar a acuerdos de pago por el monto adeudado, la mora y las multas.

Todos los municipios cuentan con oficinas de catastro municipal, las condiciones generales de la mayoría de estos catastros son limitadas y carentes de tecnología, recursos humanos capacitados, equipamiento y presupuesto.

Dentro de las mismas solamente se describen algunos atributos del predio como son dirección postal, área, tenedor o propietario, registro de la propiedad si lo tiene, frente y fondo del predio, y valor fiscal o de auto avalúo. Regularmente están registrados como rústicos y no contienen información sobre mejoras, construcciones y otros atributos.

### 2.2.3 Las tasas del impuesto

Para determinar el impuesto anual, se toma en cuenta el valor de los inmuebles de acuerdo a las escalas y tasas siguientes:

**Tabla 2**  
**Tasa del Impuesto Único Sobre Inmuebles**

Escala	Tasa
Hasta Q2,000.00	Exento
De Q2,000.01 a Q20,000.00	2 por millar
De Q20,000.01 a Q70,000.00	6 por millar
De Q70,000.01 en adelante	9 por millar

Fuente: Artículo 11 del Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles, Decreto número 15-98 del Congreso de la República de Guatemala

### 2.2.4 Formas de recaudación

De acuerdo a lo establecido en el artículo 22 de la Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles, Decreto número 15-98 del Congreso de la República de Guatemala dice: “Los contribuyentes pueden pagar uno o más trimestres anticipadamente, hasta un máximo de cuatro (4)

trimestres; en este caso cualquier modificación al valor del inmueble registrado en la matrícula se aplicará a partir del trimestre posterior al último pago”.

### 2.3. Destino del Impuesto Único Sobre Inmuebles

Según Promudel. (2015)

Los ingresos municipales tiene destinos orientados al cumplimiento de las competencias municipales, dentro de los cuales destacan la importancia de los servicios publicos municipales, el Impuesto Unico Sobre Inmuebles tiene un destino especifico, el 30% para funcionamiento y el 70% para inversión, del cual la inversion puede ser uso para servicios basicos, obras y infraestructura de interes y uso colectivo, mientras que lo que corresponde percibido por funcionamiento para gastos administrativos”. (p. 21)

Los recursos necesarios para promover los servicios y realizar obra, la municipalidad los obtiene principalmente del pago de arbitrios, como en la recaudación del Impuesto Único sobre inmuebles (IUSI), y tasas que cobran en algunas gestiones.

A partir de 1986 se hace obligatorio el aporte constitucional que el Estado debe otorgar a todas las municipalidades del país, de esta manera se hace efectiva la autonomía de los gobiernos locales. Este fue uno de los primeros logros obtenidos por la Asociación Nacional de Municipalidades (ANAM), la cual se constituyó formalmente el 19 de octubre de 1960.

De acuerdo a lo que establece el artículo 22 del Código Municipal, Decreto número 12-2012 del Congreso de la República de Guatemala: Cuando convenga a los intereses del desarrollo y administración municipal, o a solicitud de los vecinos, el Concejo Municipal podrá dividir el municipio en distintas formas de ordenamiento territorial internas, observando, en todo caso, las normas de urbanismo y desarrollo urbano y rural establecidas en el municipio, así como los principios de desconcentración y descentralización local”.

La finalidad de la municipalidad es dividir el municipio en regiones, microrregiones, aldeas y caseríos para contar con representaciones a través de presidentes de cocodes de primer nivel y segundo nivel.

La institución se encuentra conformada por su máximo representante siendo el alcalde municipal y la máxima autoridad se conforma por el Concejo municipal, integradas por síndicos y concejales. Estos pueden formar parte del equipo de gobierno, es decir, los que están al frente de un área específica de la que son responsables o pueden ser los representantes del resto de partidos políticos que fueron elegidos también democráticamente por los ciudadanos.

En ausencia del Alcalde municipal, por diversas circunstancias, no pueda ejercer su función como por ejemplo, por una enfermedad o en cumplimiento de funciones asignadas por el mismo cuerpo colegiado, lo sustituyen los concejales en su orden como fueron electos.

## 2.4 Manual

Promudel (2005)

“El proceso de modernización y descentralización de las Municipalidades, así como los cambios, modificaciones a la Legislación Municipal y la determinación de las funciones, hacen necesario establecer e implementar un manual de procedimientos, a efecto de mejorar la eficiencia, eficacia y simplificación de la administración municipal. (p. 1)

Según Martín G. Alvarez Torres (2012) un manual significa lo siguiente:

Un diccionario define la palabra “Manual” como un libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en este sentido, los Manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones.

Los manuales son herramientas que permiten ser eficaces en cualquier institución que permiten transmitir conocimientos y experiencias a través de la documentación del mismo y se puede utilizar para cualquier área especializada de las ciencias.

## 2.4.1 Manual de políticas y procedimientos

Según Martín G. Alvarez Torres (2012) un manual de políticas y procedimientos significa lo siguiente:

“Un manual de políticas y procedimientos es un Manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este manual se deben contestar las preguntas sobre lo qué hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye desde la determinación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio post-venta.” (p.24)

Los manuales de políticas y procedimientos se deben de realizar de acuerdo al tamaño de la empresa e institución en donde un solo manual podría ser suficiente para todas sus necesidades, mientras que en instituciones como las municipalidades es importante realizar manuales de políticas y procedimientos por cada área para optimizar los recursos.

Según Martín G. Alvarez Torres (2012) los capítulos que debe de contener un manual de políticas y procedimientos es determinado por lo siguiente:

“Los capítulos en que puede estar dividido el Manual de políticas y procedimientos del área, está en función de las actividades y responsabilidades que realiza dicha área. Esto significa que a pesar de que en todas las áreas se tengan Manuales de políticas y procedimientos, los contenidos de cada uno de ellos sean distintos. Aunque por supuesto, habrá políticas y procedimientos que estén repetidas en más de una área debido al alcance de dicha política o procedimiento.” (p.25)

Los manuales de políticas y procedimientos a las instituciones públicas, tienen como objetivo brindar un control de calidad en el servicio prestado a las personas que realizan algún trámite como como por ejemplo el pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles.

Según Martín G. Alvarez Torres (2012) se debe de considerar lo siguiente al momento de elaborar un manual:

“Es conveniente que cuando se empiecen a elaborar los Manuales de políticas y procedimientos, se haga un programa de trabajo que incluya todos los documentos a elaborar, direccionando cada política y procedimiento a cada una de las áreas involucradas y a cada uno de los criterios de la correspondiente NORMA ISO 9000.” (p. 25)

#### 2.4.2 Contenido del Manual de políticas y procedimientos

Según Alvarez da como referencia el contenido del manual de políticas: “portada, índice, índice de autorización del área, política de calidad (cuando sea aplicable), objetivos del manual, bitácora de revisiones y modificaciones a políticas y procedimientos; políticas; procedimientos; formatos; anexos.”

De acuerdo a lo que establece el artículo 96 del Código Municipal, decreto 12-2012 del Congreso de la republica: de recaudar, administrar, registrar, controlar y fiscalizar los tributos;

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el que hacer cotidiano de las diferentes áreas de una entidad, en los manuales de procedimientos son consignados metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la institución además permite un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades que se programen.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de cobro.

## 2.5 Estructura de manual de recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles

Promudel (2015)

“Los procesos que conforman el manual son de registro de registro, actualización de avalúos, procedimientos de cobro, emisión de avisos de cobro, recuperación de mora”. (p.1)

Forman cada una de las etapas y pasos que conformaran el manual, con la finalidad de facilitar cada uno de los procesos de cobro.

### 2.5.1 Proceso de registro

Promudel (2016)

“Se compone por las funciones de la cuantificación de contribuyentes y usuarios considerando principalmente los tributos que se relaciona al Impuesto Único Sobre Inmuebles” (p.12)

Se determinaran la cantidad de contribuyentes, el cual lo realizara el responsable del IUSI.

### 2.5.2 Proceso de Inscripción de contribuyentes

Promudel (2016)

“Proceso operación y registro de contribuyentes del cual se les creara una tarjeta en donde se consignara datos y referencias personales. (p. 16)

Sera el inicio de la ejecución del plan de inscripción que lo realizara el responsable del IUSI.



### 2.5.3 Procedimientos de actualización de avalúos

Promudel (2016)

“Es la determinación del valor de un inmueble realizado por la municipalidad y el propietario o de un valuator profesional” (p20)

Este trabajo se realizara en el campo con personas que conozcan sobre el tema de catastro.

### 2.5.4 Procedimiento de cobro

Promudel (2016)

“Es la acción de cobrar el impuesto ya sea del valor total, multa o mora que genera la tarjeta del contribuyente.” (p.25)

Los datos se tomaran en especifico en el Sistema de Gobiernos locales, Servicios GL.

### 2.5.5 Emisión de avisos de cobro

Promudel (2016)

“Documentos de citación o aviso que se les traslada a los contribuyentes para que realicen el pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles” (p. 39)

### 2.5.6 Procedimiento de recuperación de la mora

Promudel (2016)

“Acción que se tomara mediante la determinación de contribuyentes que han dejado de realizar pagos durante un periodo fiscal”. (p.43)

Los datos que se tomaran se obtendrán del sistema de servicios gl, del cual se harán tabulaciones para establecer la cartera de morosidad.

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se utilizó tipo descriptivo, la cual utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combina con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Al igual que la investigación que hemos descrito anteriormente, puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad.

#### **3.2 Sujetos de Investigación**

Para la ejecución de la investigación se consideró al personal de acuerdo al orden jerárquico del organigrama de la institución y que tiene relación directa con la presente investigación los cuales son: Director Financiero; Encargado de la Unidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles.

#### **3.3 Instrumentos de recopilación de datos**

Los métodos que se utilizaron en el avance de la investigación para recabar la información fue la entrevista que se efectuó al encargado de la Unidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles por medio de una serie de preguntas con el objetivo de obtener información sobre la forma de cobro del impuesto respectivo. De igual manera se efectuarán encuestas, mediante el uso de cuestionarios específicamente sobre el padrón de contribuyentes que están registrados del Impuesto Único Sobre Inmuebles.

Otro aspecto que se utiliza en la presente investigación en distintos momentos es la observación relacionadas a las técnicas al personal encargado de realizar el registro y control de los contribuyentes al Sistema de Gobiernos Locales ingresados y declarados del bien

inmueble apegado a la Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles para determinar si efectivamente son ingresados y declarados correctamente el bien inmueble de acuerdo a los procedimientos y procesos internos y externos.

### 3.4 Muestreo

De acuerdo con la investigación llevada a cabo, se realizaron encuestas al personal de la entidad, mediante el uso de un cuestionario, asimismo, para que sea una muestra representativa verídica, medible y comprobable la investigación se realizó en los barrios más poblados del municipio de Chisec en su orden, Barrio El Centro, Barrio San Francisco, Barrio Nazareth, Barrio San Pablo, Barrio La Florida, Barrio El Zapote, Barrio Paz y Desarrollo, Barrio Sector Sur, Barrio Monja Blanca y Barrio El Jordán, del cual forman del 65% de la población que conforma el municipio de Chisec, Alta Verapaz.

## **Capítulo 4**

### **Resultados de la investigación**

#### 4.1. Presentación de resultados

Como parte del proceso de investigación, se obtuvieron resultados importantes, mismos que dividimos en dos aspectos. El primero tiene que ver con el cuestionario que se le trasladó a cabo a empleados municipales involucrados en el proceso de la gestión del Impuesto Único Sobre Inmuebles. El segundo está relacionado a la encuesta realizada a los vecinos de cada barrio que conforma el área urbana, del municipio de Chisec, Alta Verapaz.

La Municipalidad de Chisec, Alta Verapaz, no cuenta con manual de procedimiento de cobro del impuesto único sobre inmuebles y esto hace que el personal a cargo no puede realizar procedimientos administrativos que faciliten el alcance del mismo, dentro de los aspectos que más resaltaron en esta parte de la investigación se encuentra lo siguiente:

- Es considerable la importancia de capacitar al personal que ayuden a conocer al buen desempeño de sus funciones y conocer las normas legales que le da vida al impuesto único sobre inmuebles.
- Se pudo determinar que los encargados de hacer la logística de cobro carecen de insumos que permitan el cumplimiento de cada una las funciones asignadas.
- Es oportuno indicar la falta de políticas de cobro de los responsables, por no contar herramientas para ejecutar la misma.
- El personal del impuesto único sobre inmuebles tiene alto desconocimiento de normativas legales relacional al impuesto único sobre inmuebles.
- Es importante indicar que los responsables no cuentan con plan de contingencia de cobro, mismo que se pudo determinar que no realizan presupuestos periódicos para establecer metas de cobro.
- Se pudo evidenciar que no se alcanzó la meta de recaudación de cada uno de los rubros y esto no permitió la ejecución del 100% del presupuesto de ingresos asignado.

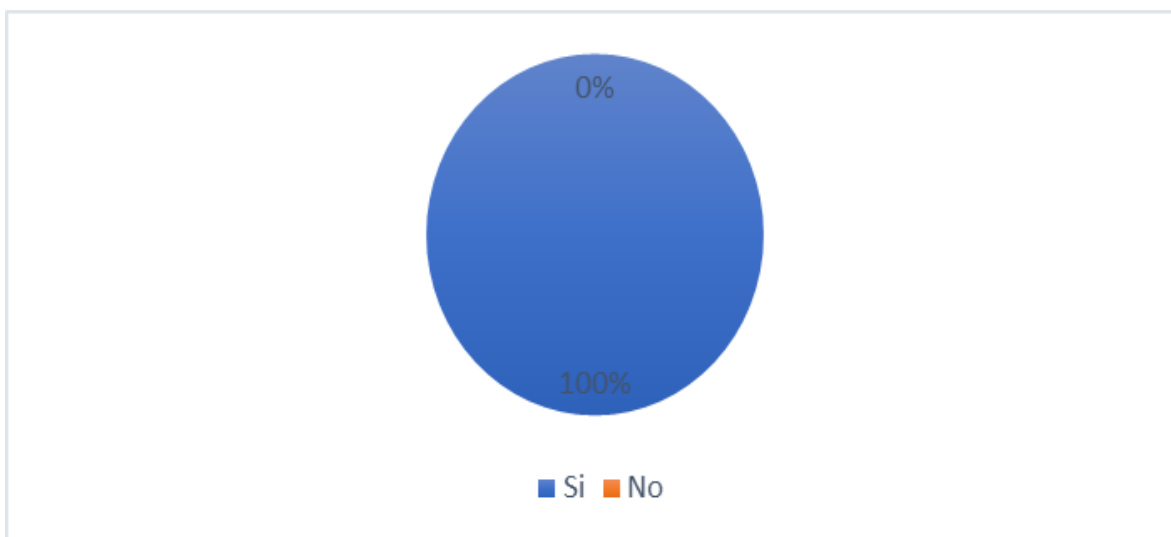
## Análisis de los resultados

El resultado de la muestra ejecutada en los barrios del municipio de Chisec, Alta Verapaz, y en la unidad del impuesto único sobre inmuebles en la Municipalidad de Chisec, departamento de Alta Verapaz, arroja que es de suma importancia implementar manual de cobro que permita los procedimientos de cobro, asimismo, se debe de elevar la recomendación al Concejo Municipal, para que se tome la decisión inmediata de elaborar y aprobar el manual de cobro, esto permitirá el cumplimiento de cada una de las funciones del personal encargada del impuesto único sobre inmuebles, es prudente indicar que la importancia del resultado de la investigación ayudará a establecer rutas administrativas y el fortalecimiento que necesita la entidad para el cumplimiento de la ejecución de los rubros de ingresos del impuesto único sobre inmuebles.

Cuestionario dirigido a empleados relacionados con el Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Chisec, Alta Verapaz.

### Gráfica No. 1

¿Como encargado de la oficina del Impuesto Único Sobre Inmuebles, conoce cuál es el decreto que le da vida al cobro del impuesto?



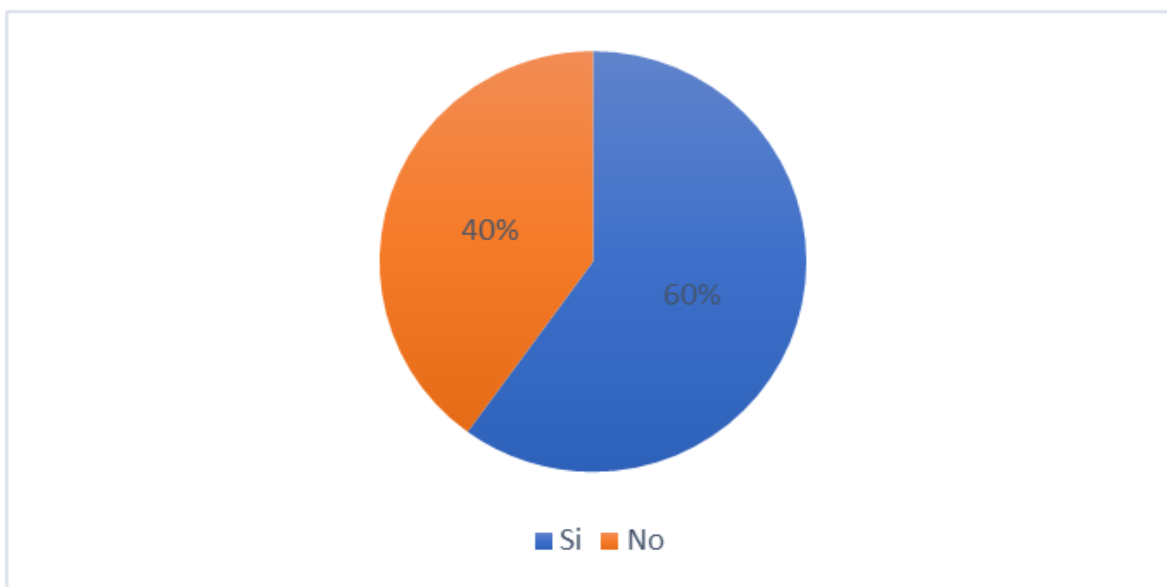
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Como puede observarse en la gráfica anterior, muestra que los responsables de la oficina del Impuesto Único Sobre Inmuebles conocen del decreto ley 15-98, el conocimiento y la aplicación de la normativa legal, permite que los responsables actúen apegado a la ley, el cual es un instrumento de respaldo para los responsables, al momento de emitir resoluciones.

## Gráfica No. 2

¿Considera que la municipalidad cumple con aplicar el decreto legislativo número 15-98, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles?



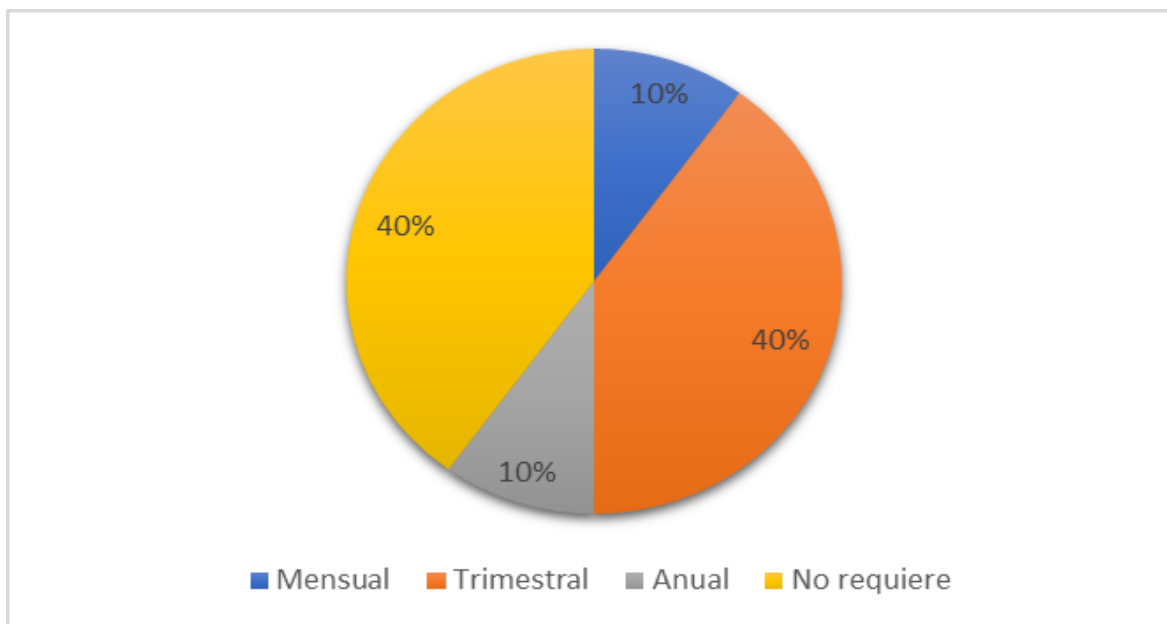
Fuente: Elaboración propia

### Análisis:

De los encuestados el 60% mencionaron que la entidad si cumple con la aplicación de la ley, mientras que el 40% indicaron que no cumplen, dato que es relevante para el gobierno municipal, para determinar el conocimiento y capacidad de los responsables en la aplicación de la norma.

### Gráfica No. 3

¿Cuáles son las modalidades que la Municipalidad utiliza para el de requerimiento del pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles?



Fuente: Elaboración propia

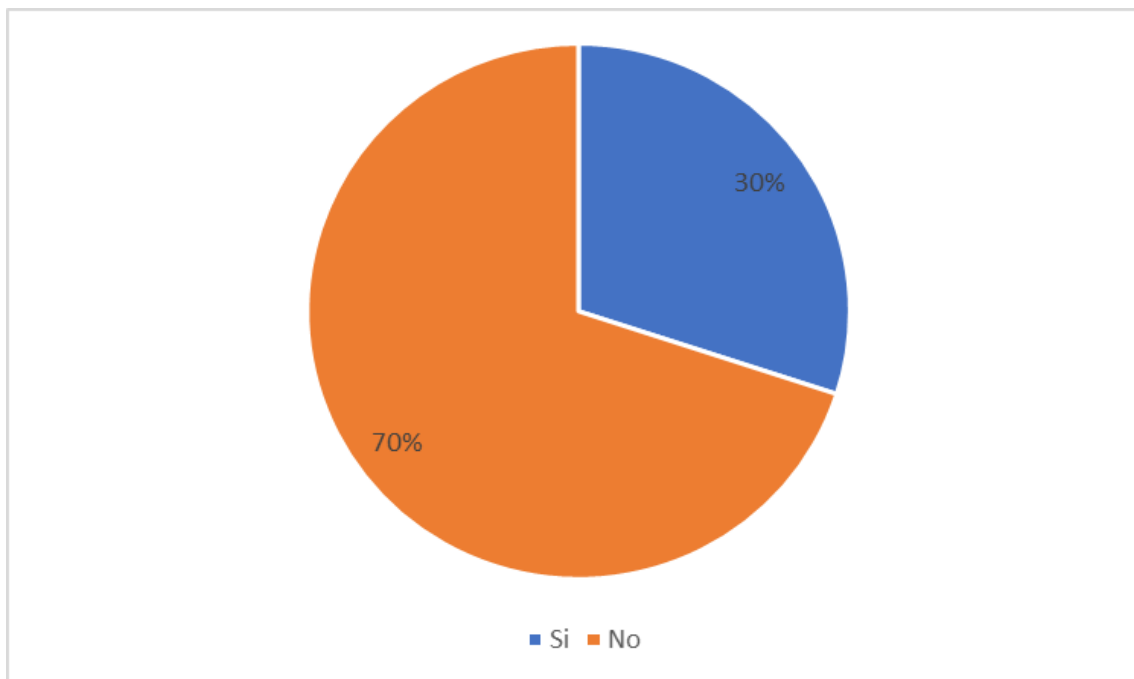
#### Análisis:

En la gráfica mostrado anteriormente indica que el 10% de los encuestados respondieron que la entidad realiza cobros mensualmente, mientras que el 40% indicó que lo realiza trimestralmente, por otro lado, el 10% indicó que lo realiza anualmente y el 40% respondió que no se hacen requerimiento de pagos, puesto que es dato es determinante para establecer que los responsables han dejado de realizar el trabajo de cobro y mecanismos para mejorar la recaudación.



### Gráfica No. 4

¿Participa en la elaboración del presupuesto municipal de la entidad?



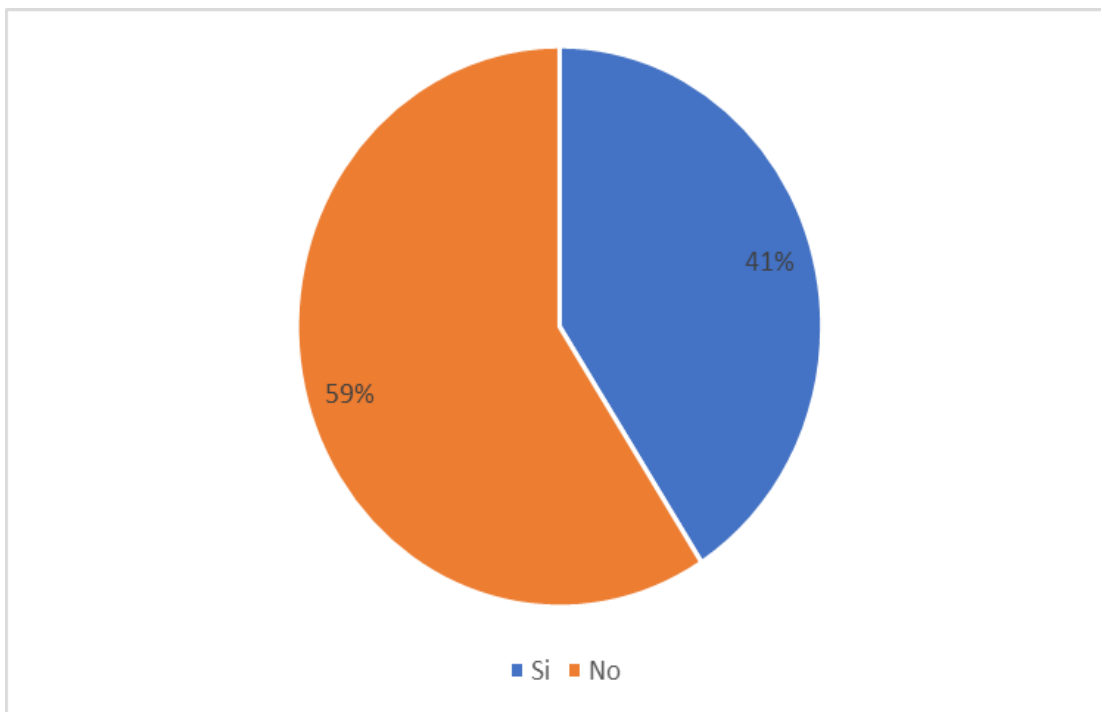
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En la gráfica anterior se puede apreciar que el 70% de los encuestados respondieron que no asisten a la mesa técnica para la elaboración del presupuesto de ingresos y egresos de la entidad, mientras que el 30% respondieron que si participan, por lo que es de suma importancia la inclusión de los responsables del Impuesto Único Sobre Inmuebles, para la proyección del presupuesto.

### Gráfica No. 5

¿La unidad de Impuesto Único Sobre Inmuebles, cuenta con una meta en la recaudación de impuestos anual?



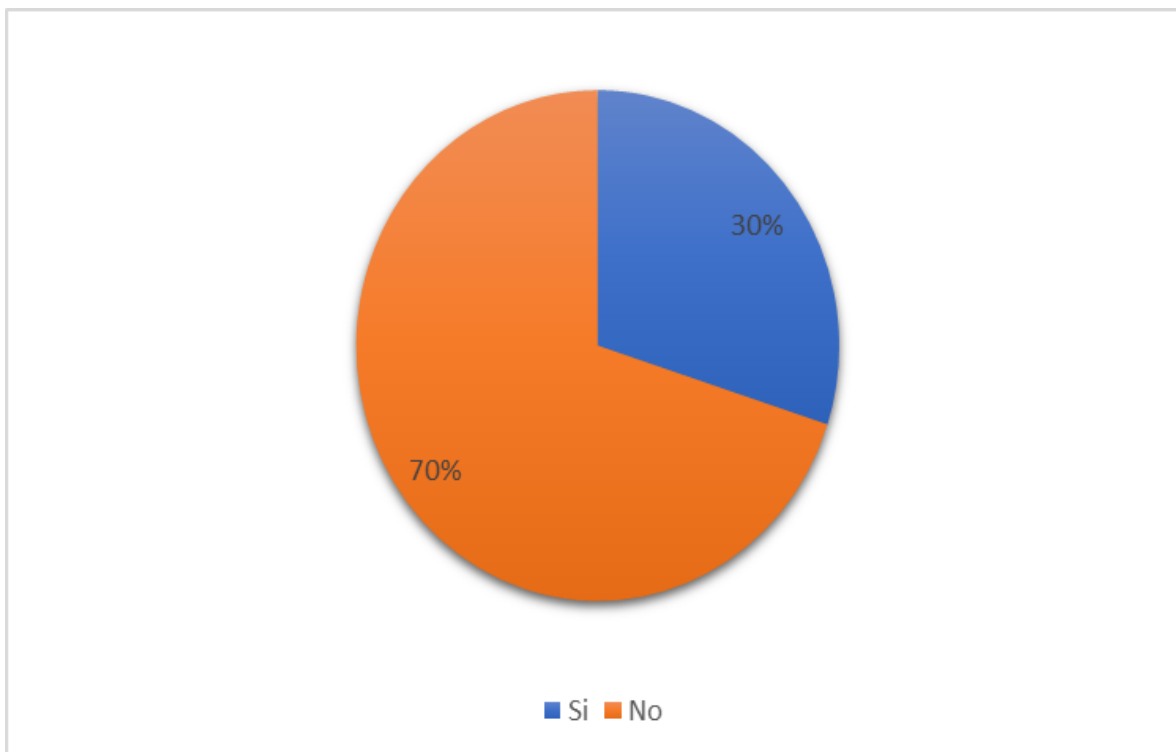
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Se puede apreciar que en la gráfica que el 59% de los encuestados respondieron que no realizan metas de recaudación del impuesto, mientras que el 41% indicaron que si realizan metas de recaudación, cabe mencionar que los resultados muestran el desinterés de los responsables en implementar estrategias de cobros para el alcance de metas proyectadas.

### Gráfica No. 6

En el presupuesto municipal existe un valor de recaudación anual. ¿Se alcanza la meta propuesta?



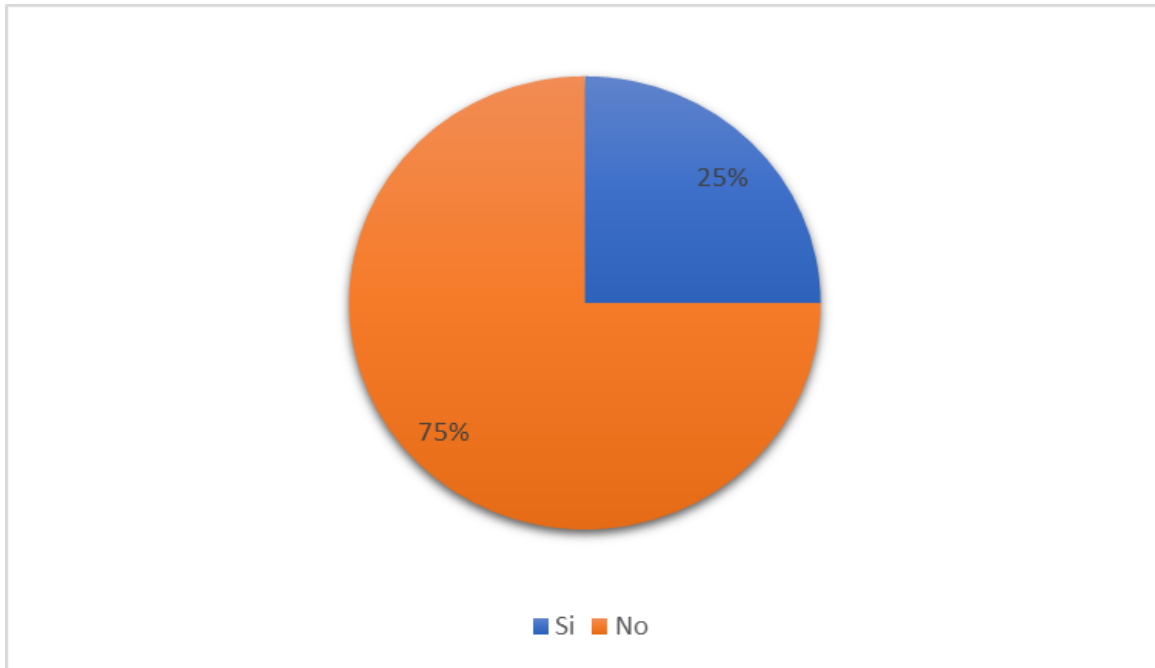
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

De los encuestados mostrados en la gráfica anterior respondieron el 30% que si existe un valor de recaudación anual mientras que el 70% indican que no se alcanza la meta presupuestada.

### Gráfica No. 7

¿Se realiza una estimación de ingresos del Impuesto Único Sobre Inmuebles por concepto de morosidad?



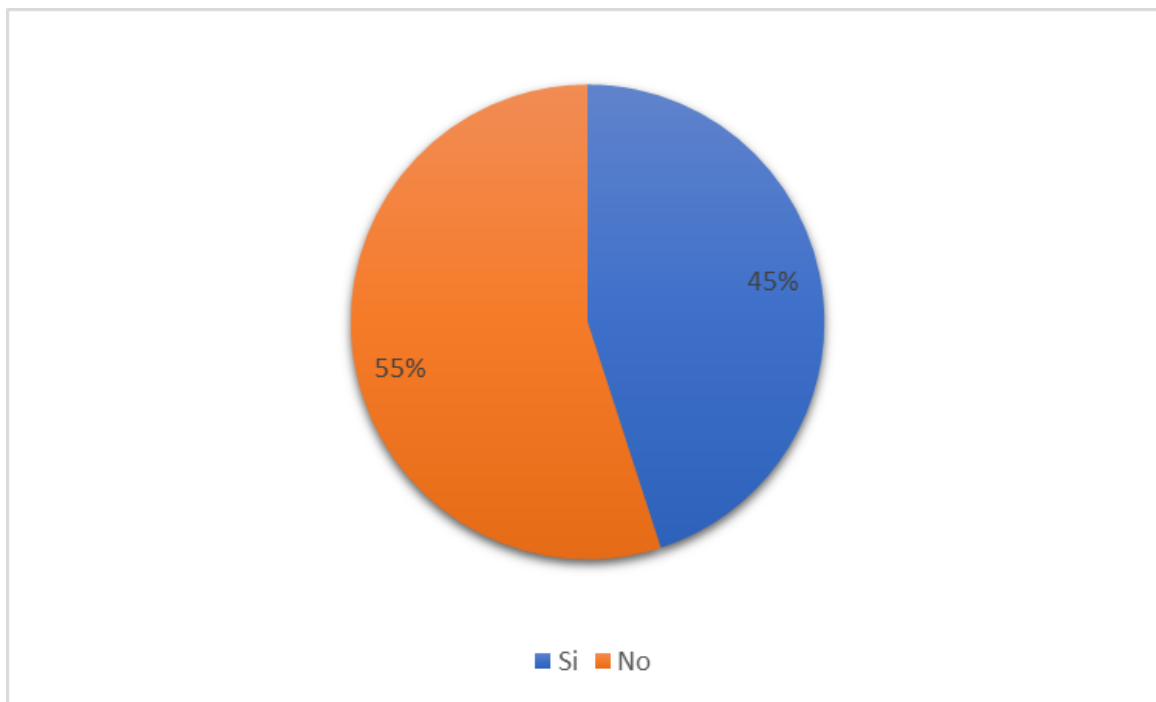
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Se puede apreciar que el 25% de los encuestados respondieron que si estiman montos por conceptos de morosidad, mientras que el 75% indicaron que no realizan, por la falta de interés de pago de los contribuyentes, por lo que puede determinar en la gráfica que no existen políticas de cobro en la cartera de morosidad.

### Gráfica No. 8

¿El personal de la Unidad del Impuesto Único sobre Inmuebles, cuenta con el equipo necesario para cumplir con sus obligaciones?



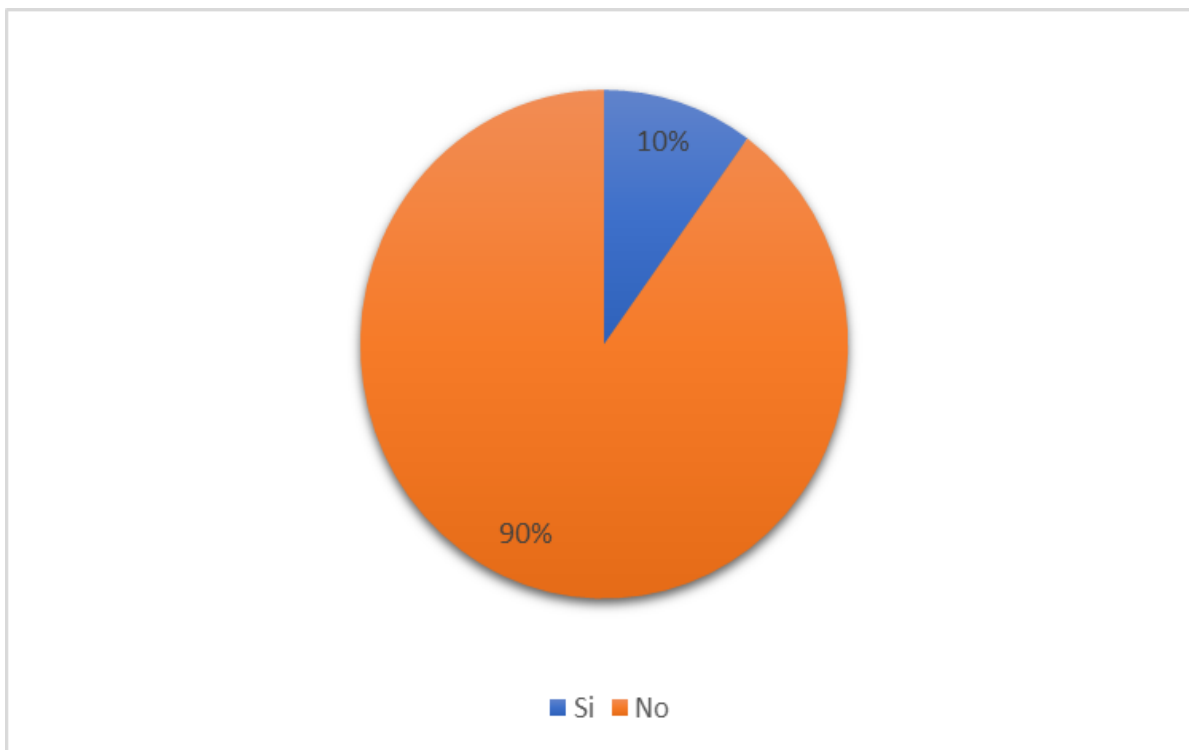
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

El 45% de los encuestados respondieron que cuentan con los insumos necesarios para el cumplimiento de su función y el 55% indicaron que no se cuenta con el equipo necesario para el cumplimiento de sus obligaciones, se puede determinar que es un factor de suma importancia para la entidad de equipar al personal IUSI, para el alcance de sus metas de recaudación tributaria.

### Gráfica No. 9

¿El personal de la Unidad del Impuesto Único sobre Inmuebles, reciben capacitaciones frecuentes para el buen desempeño de sus funciones?



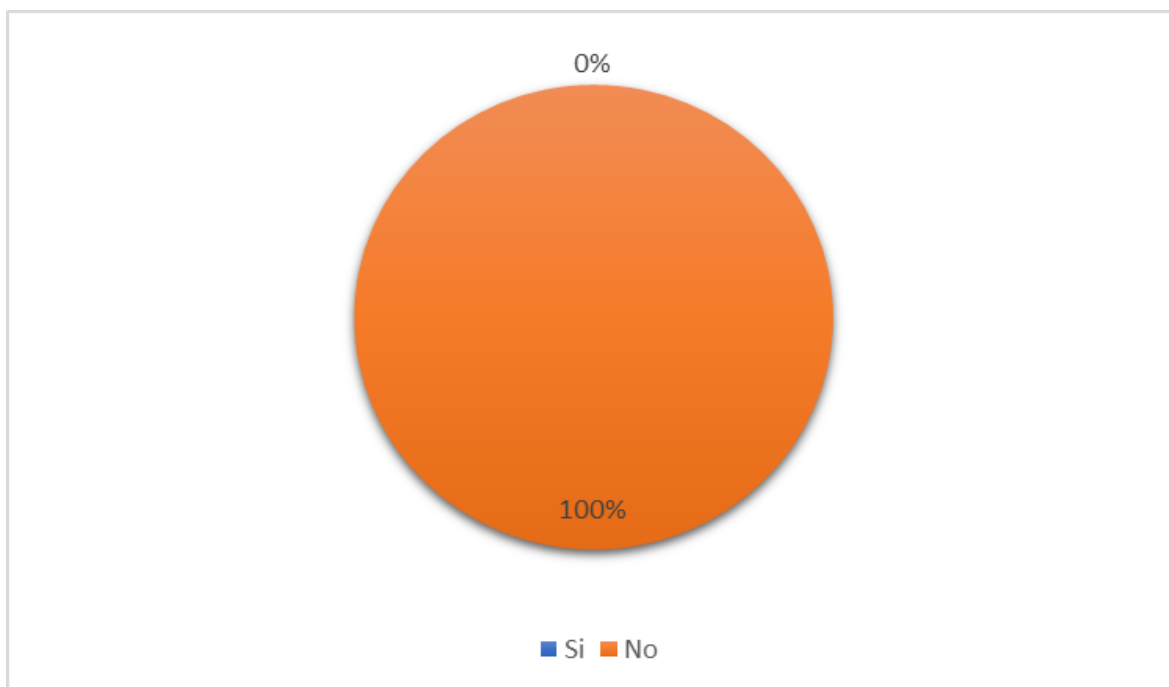
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Se puede observar el resultado de la gráfica nos muestra que el 90% de los encuestados respondieron que no reciben capacitación y el 10% indicaron que si, cabe mencionar que es prudente capacitar al personal del IUSI, para el buen desempeño de las funciones asignadas.

### Gráfica No. 10

¿Cuenta la municipalidad con un manual de procesos y procedimientos para la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles?



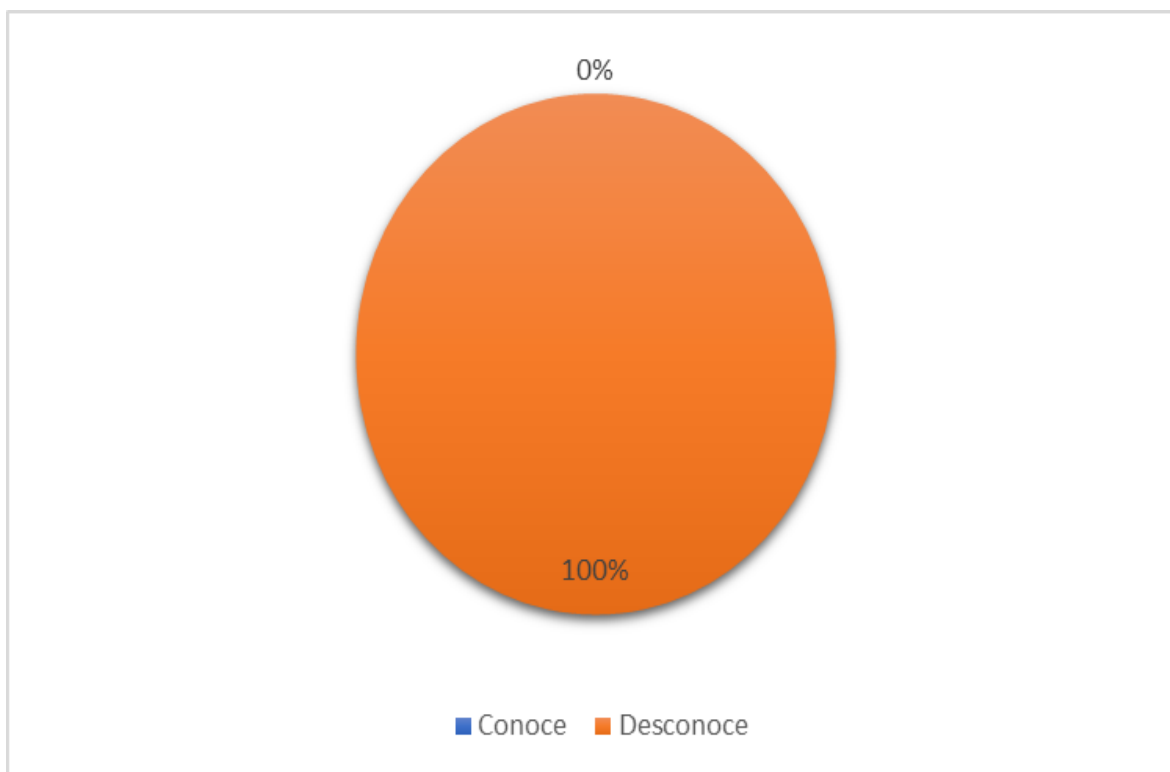
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Se puede observar en la gráfica que el 100% de los encuestados respondieron que no existe manual de procedimientos y políticas de cobro, por lo que es necesario que el gobierno municipal considere la importancia de implementar el manual para alcanzar metas de recaudación.

### Gráfica No. 11

¿En qué año, la municipalidad adoptó la administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles?



Fuente: Elaboración propia

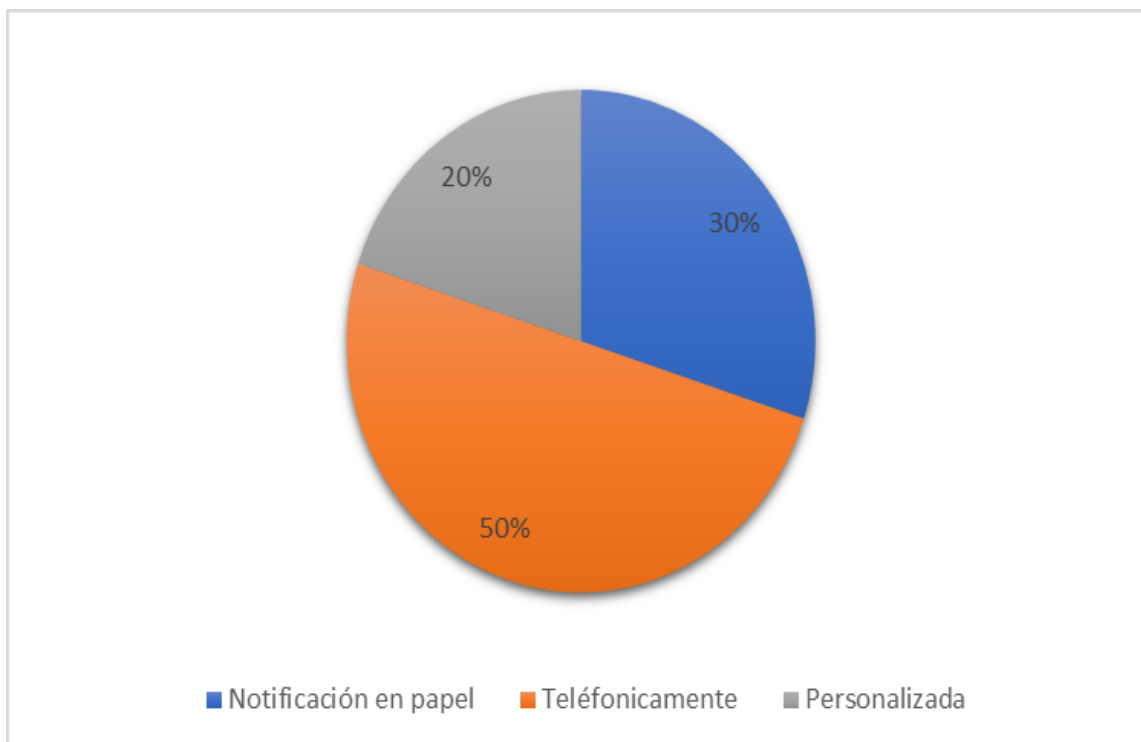
Análisis:

Del 100% de los encuestados desconocen el año en que la municipalidad adoptó el cobro del impuesto en el municipio, por lo que es importante que los responsables conozcan la vigencia del cobro para los controles internos.



## Gráfica No. 12

¿Cuál es la metodología que utiliza para el cobro del Impuesto Único sobre Inmuebles?



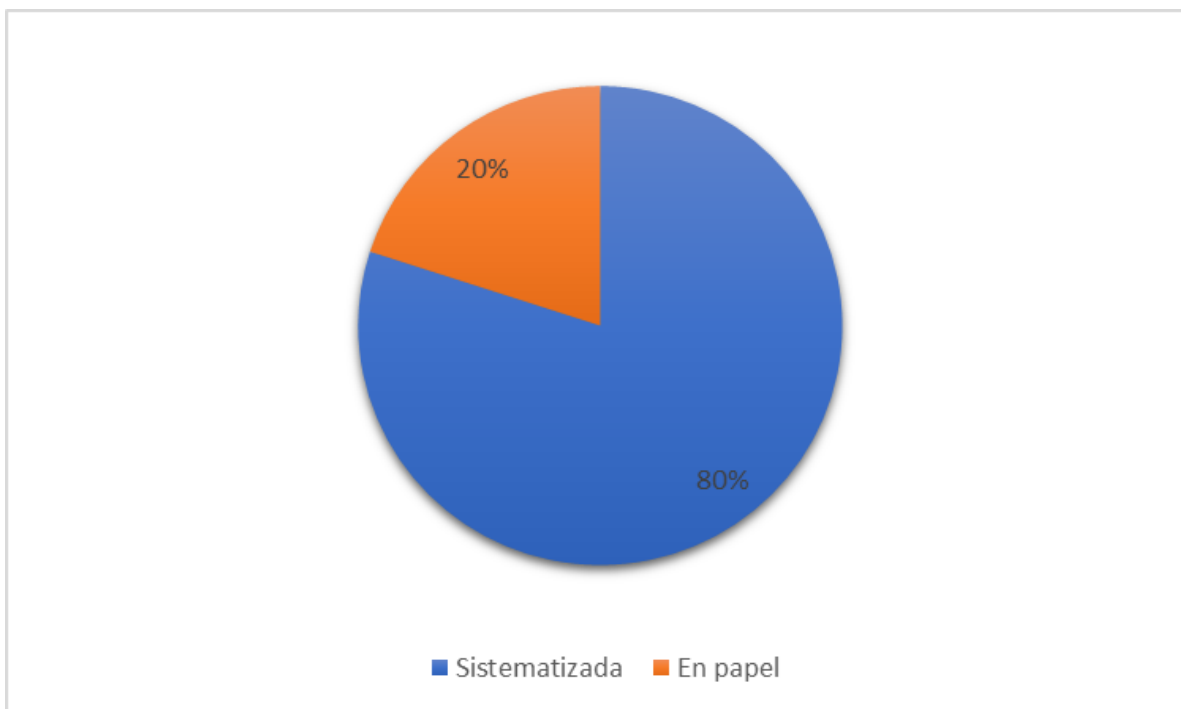
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Se puede apreciar que el 30% de los encuestados realizan notificación en papel, mientras que el 50% lo realiza telefónicamente y el 20% lo realiza personal, es necesario que se implemente más acciones de cobro para alcanzar la meta de recaudación.

### Gráfica No. 13

¿Qué tipo de registros se llevan para el control de la morosidad en el pago del IUSI?



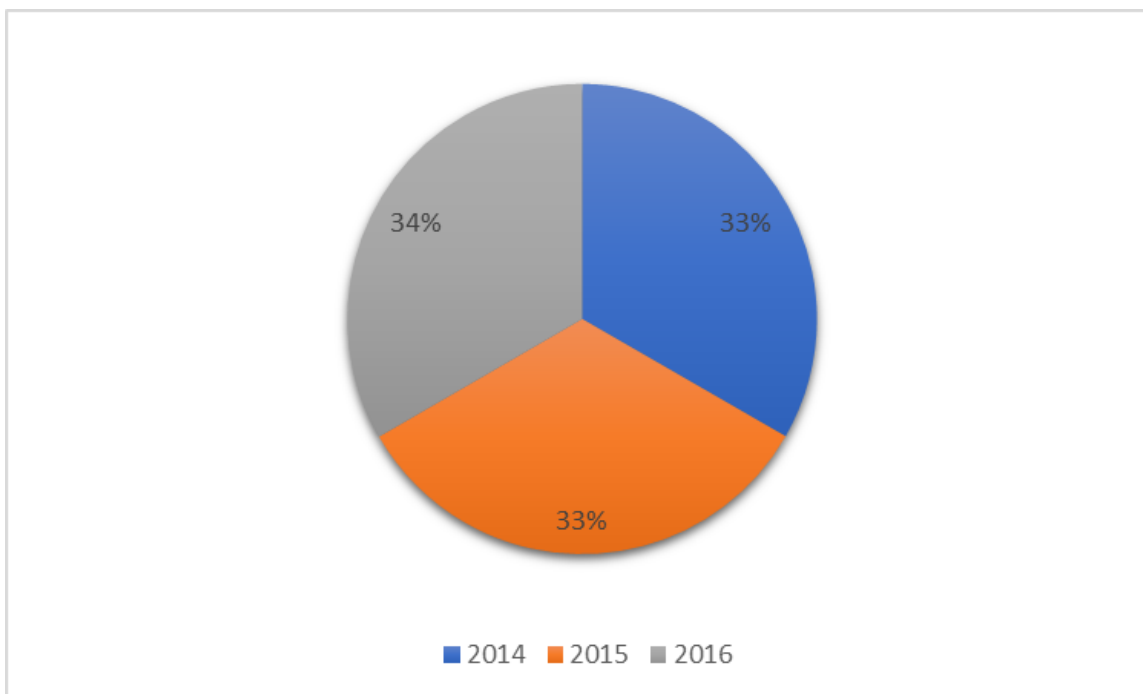
Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

La gráfica mostrada anteriormente, muestra que el 80% de la morosidad esta sistematizada y el 20% está registrado en papel, por lo que se recomienda a los responsables digitalizar los registros en papel al sistema, evitando el riesgo que puedan extraviarse.

### Gráfica No.14

¿A cuánto asciende el presupuesto de Ingresos con concepto del Impuesto Único Sobre Inmuebles?



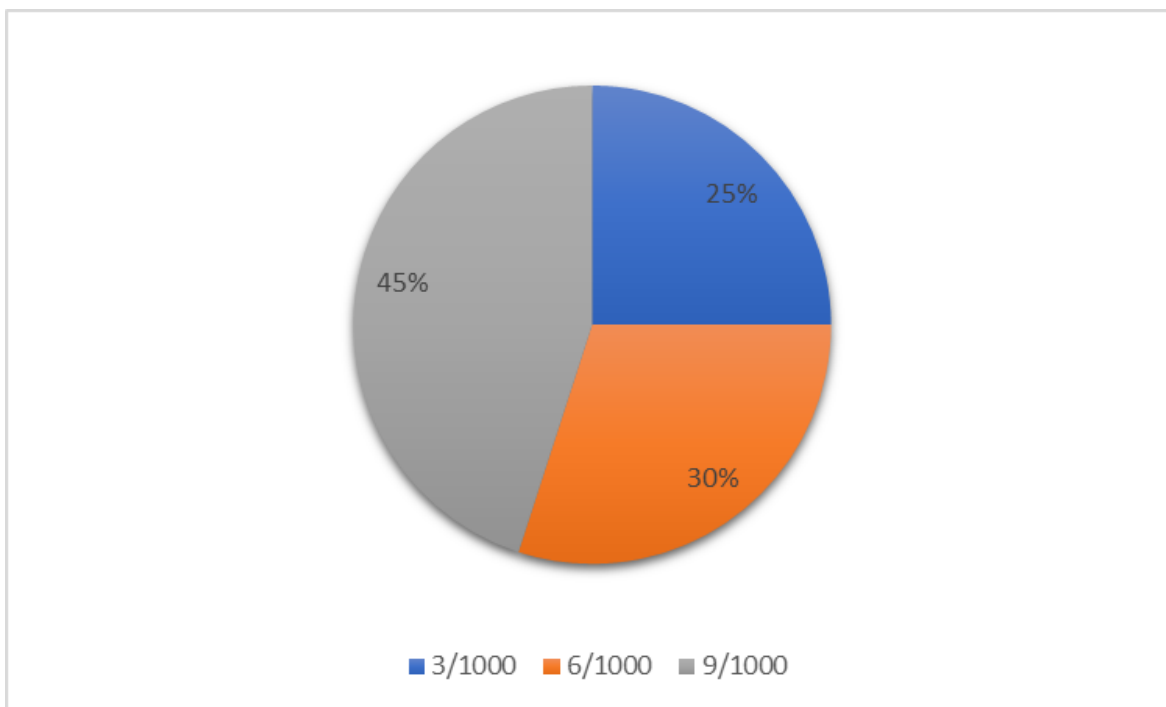
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

De acuerdo con los datos obtenidos muestra que el año 2014, el presupuesto fue por un monto de Q 652,014.00, mientras que el año 2015, asciende al monto de Q 851,015.00 y en el año 2016 el presupuesto es de 1,300,000.00, se puede determinar que año con año el presupuesto va incrementando por lo que es necesario implementar normas y guías de cobro para alcanzar las metas de recaudación.

### Gráfica No. 15

¿Cuál es el rubro que más se dificulta para realizar el cobro del impuesto?



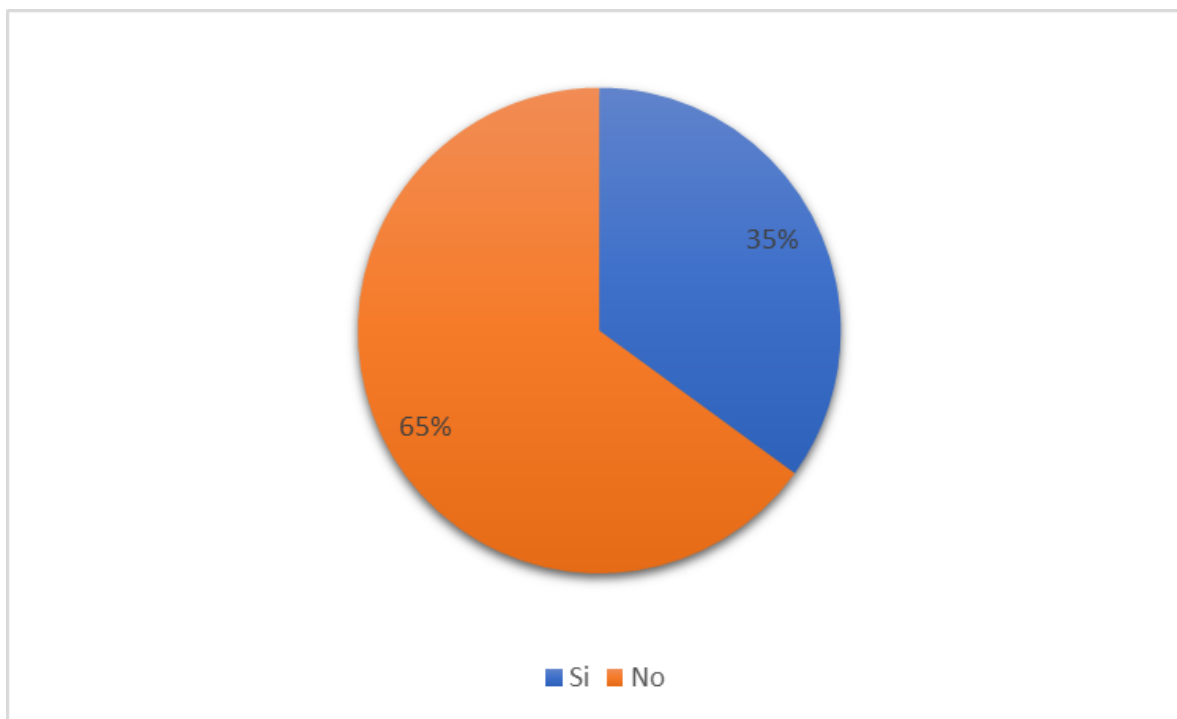
Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

De los datos obtenidos se pudo establecer que el rubro que más dificulta al momento de realizar el cobro del impuesto es el rubro nueve por millar, 9/1000, por lo que es de suma importancia que los responsables, tomen un tratamiento especial al rubro determinado para lograr el cobro del impuesto.

### Gráfica No. 16

¿Se ejecutó al 100% el presupuesto de ingresos del Impuesto Único Sobre Inmuebles?



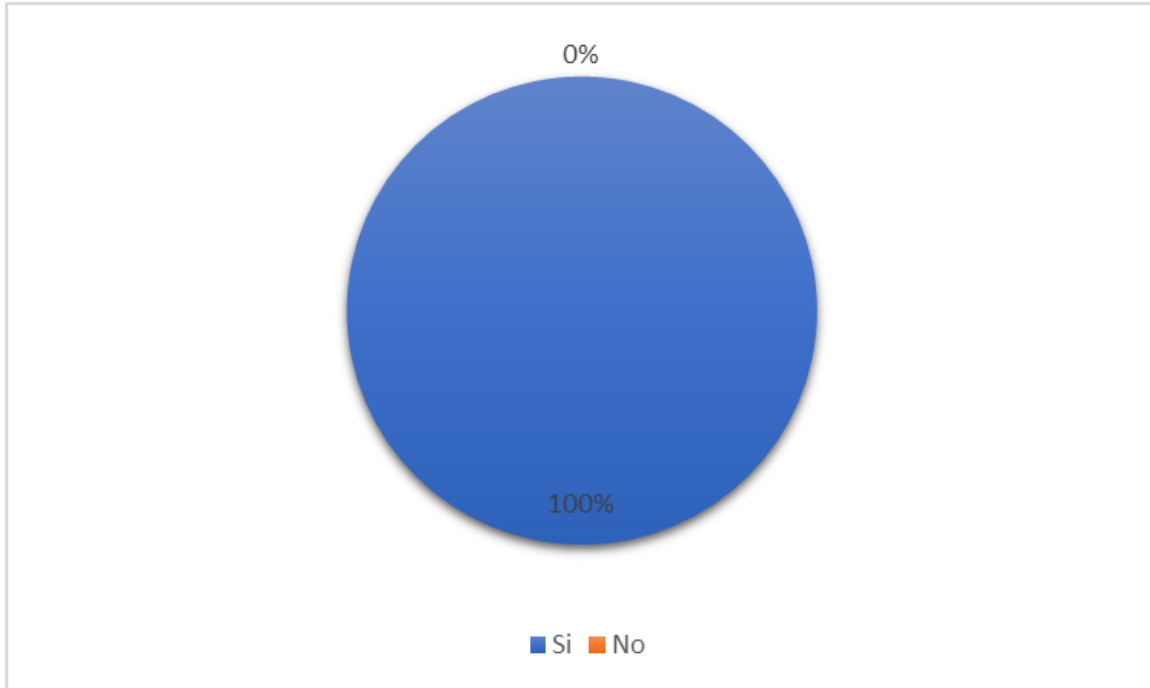
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Como se puede observar en la gráfica que se ejecutó un 35% del presupuesto, mientras que el 65% no se logró ejecutar, es de suma importancia indicar que los responsables deben de hacer acciones inmediatas para el cobro del impuesto.

### Gráfica No. 17

¿Existe alguna herramienta web que facilite al contribuyente establecer el monto a pagar?



Fuente: Elaboración propia

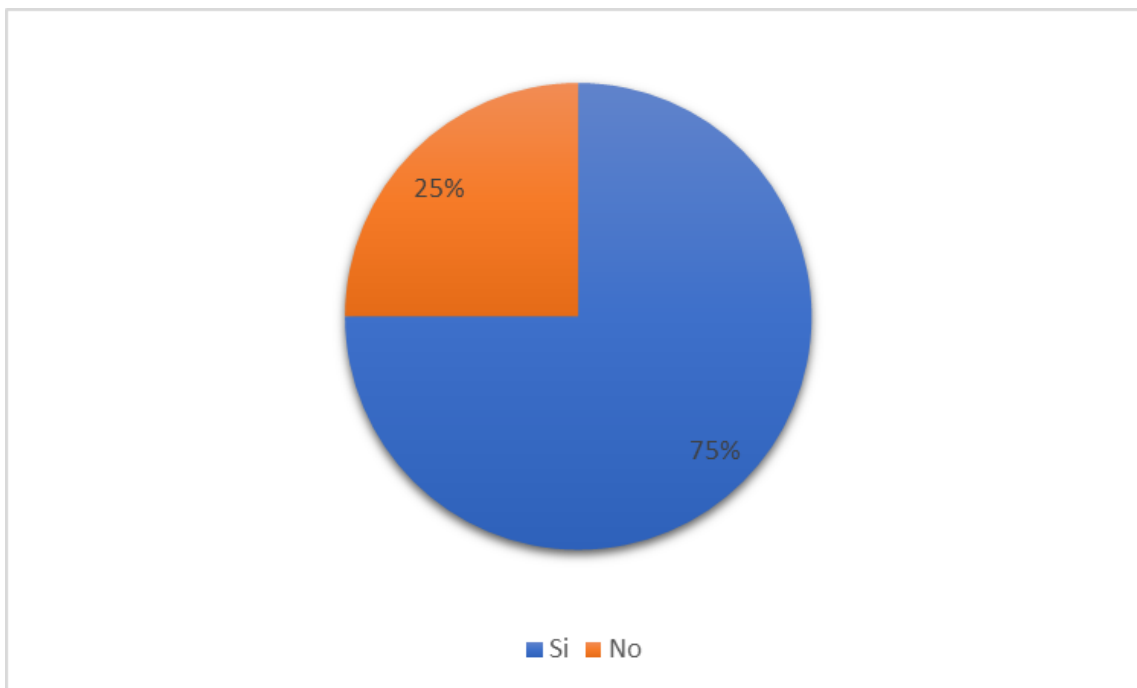
Análisis:

Se pudo establecer que existe una herramienta web implementada por el Ministerio de Finanzas Publicas, llamada Servicios de Gobiernos Locales, del cual es una herramienta de mucha ayuda para la unidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles, para establecer la ejecución del presupuesto de ingresos del IUSI, por lo que genera datos de los contribuyentes, del cual se puede obtener un resumen de contribuyentes en mora.

Cuestionario dirigido a habitantes de los barrios urbanos del municipio de Chisec Alta Verapaz.

### Gráfica No. 1

¿Usted está registrado al padrón de contribuyentes Impuesto Único Sobre inmuebles?



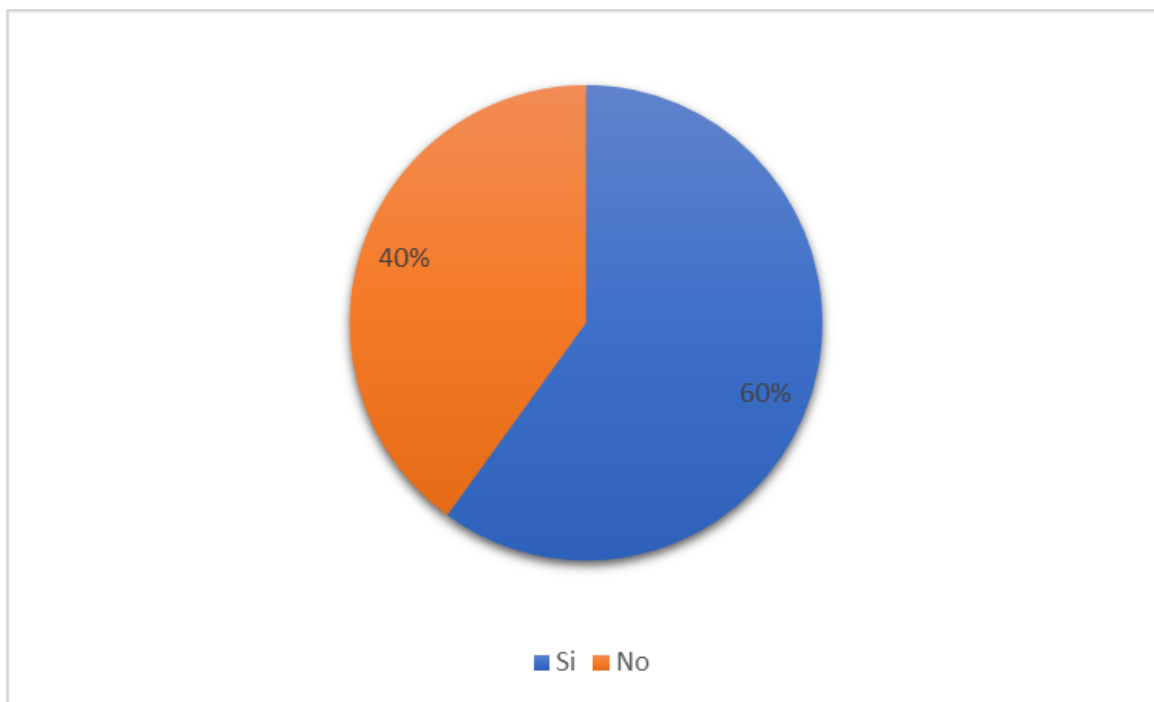
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Se puede apreciar que el 75% de la población se encuentra inscrito al padrón de contribuyentes, mientras que el 25% no está inscrito, es prudente indicar la concientización a la población para que se inscriba al padrón de contribuyentes del Impuesto Único Sobre Inmuebles.

## Gráfica No. 2

¿Considera usted justo recibir beneficios a su barrio al realizar el pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles?



Fuente: Elaboración propia

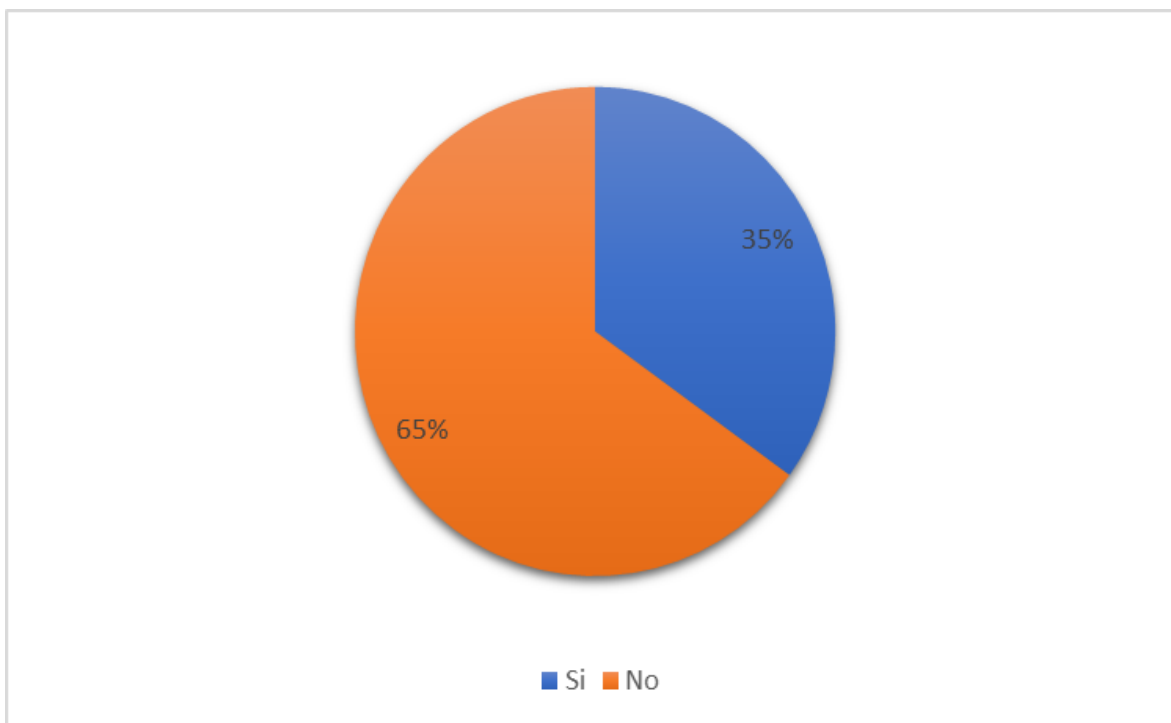
### Análisis:

En la gráfica anterior el 60% de los encuestados indicaron que es justo que los contribuyentes reciban beneficio en infraestructura por el pago de sus impuestos, mientras que el 40% indicaron que no, del cual nunca han hecho el pago que corresponde al impuesto, es necesario que los responsables del IUSI, tomen en cuenta esta información para promover el pago del impuesto.



### Gráfica No. 3

¿La Municipalidad incentiva a los vecinos de su barrio a realizar el pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles?



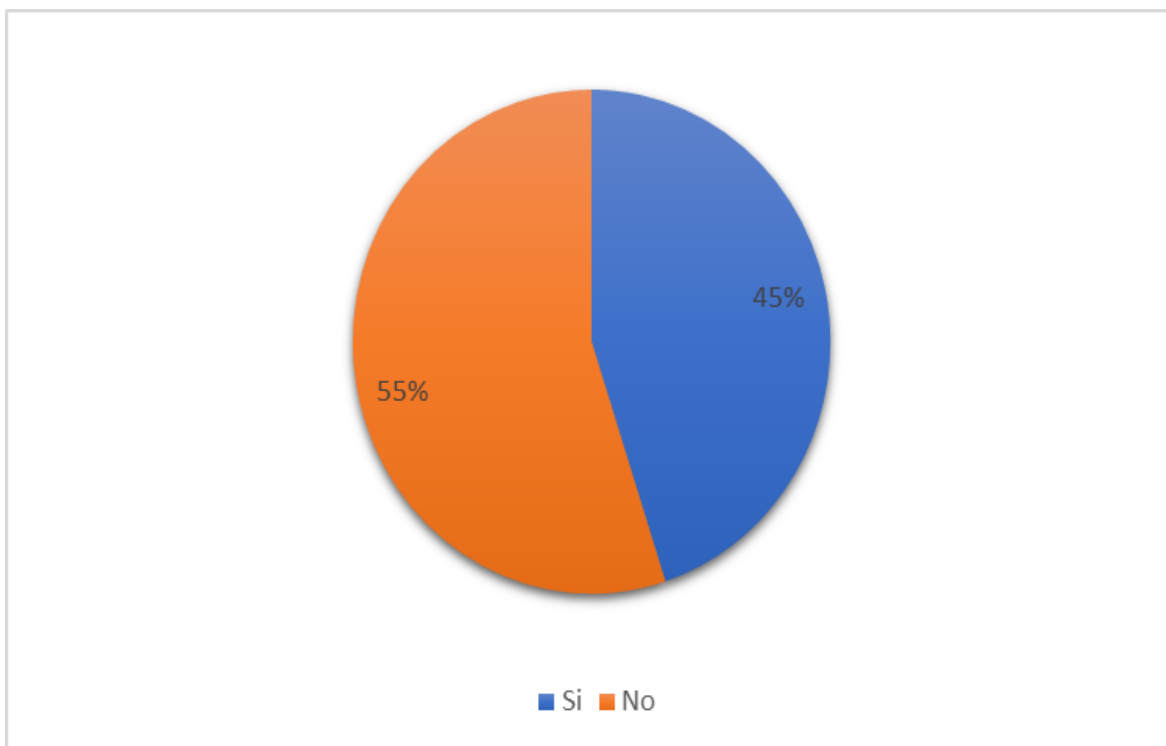
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En la gráfica anterior se puede apreciar que el 35% de los encuestados contestaron que la Municipalidad si realiza la sensibilización al pago de impuesto mientras, que el 65% indicaron que no realizan acción de concientización a los vecinos a realizar el pago del impuesto.

#### **Grafico No. 4**

¿Su barrio ha recibido algún beneficio en obras o servicios de la administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles?



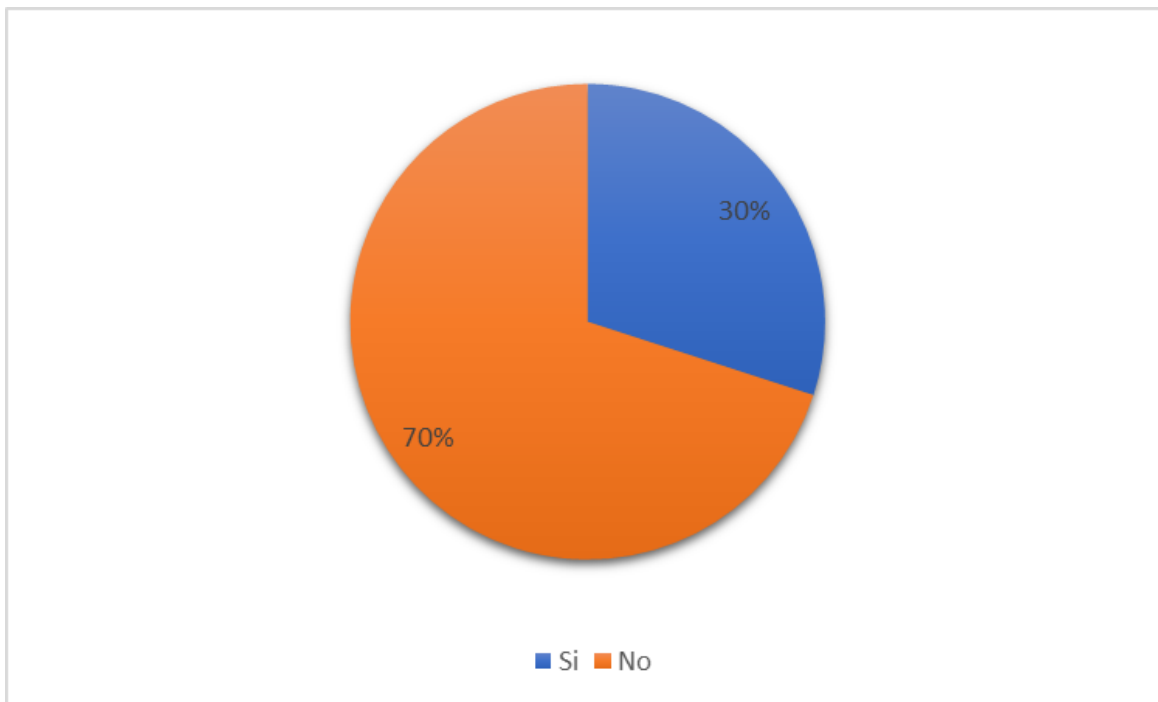
Fuente: Elaboración propia

#### **Análisis:**

De los encuestados el 45% indicaron que si reciben beneficio de obra gris, mientras que el 55% indicaron que no, del cual se les invito a realizar sus pagos del Impuesto Único Sobre Inmuebles para que puedan exigir proyectos de obra gris.

### Gráfica No. 5

¿Recibe notificaciones de la Municipalidad para cumplir con la obligación de pagar el Impuesto Único Sobre Inmuebles?



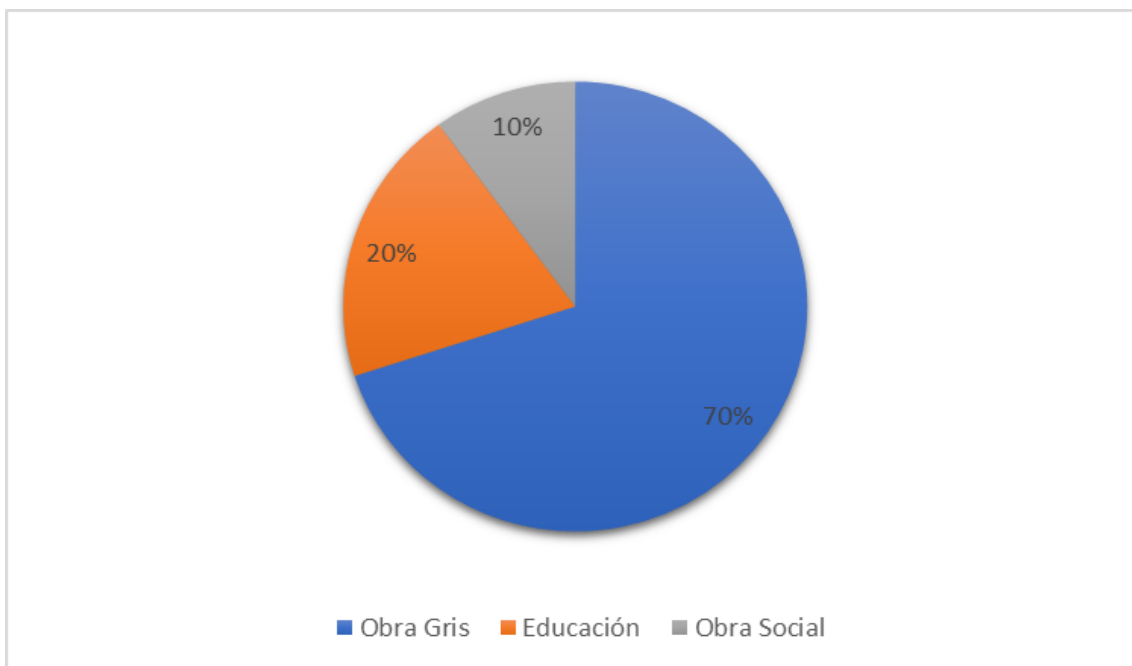
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Los resultados que muestra la gráfica anterior arrojan que el 30% recibe notificación de cobro, mientras que el 70% indicó que no, cabe mencionar que los responsables del IUSI, tienen que proponerse en lograr la recaudación presupuestada.

### Gráfica No. 6

A su criterio ¿Cuál sería la forma más adecuada de utilizar el recaudo del Impuesto Único Sobre Inmuebles?



Fuente: Elaboración propia

#### Análisis:

En la gráfica mostrada anteriormente el 70% de los encuestados indicaron que se utilice en obra gris, mientras que el 20% indicaron que se invierta en educación y el 10% indicaron que se invierta en obra social.

## **Capítulo 5**

### **Propuesta de solución a la Problemática**

#### **5.1 Introducción**

La planificación y el control del registro de contribuyentes en la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la municipalidad de Chisec, departamento de Alta Verapaz, ha tenido ciertas deficiencias, lo que no ha permitido que en los últimos años no se alcance la meta de recaudación, de igual manera ha provocado baja recaudación del presupuesto proyectado de diferentes años y el resultado de ello es insuficientes cubrir la demanda de los vecinos en cumplir en mejoramientos de proyectos de inversión, tanto física, como social.

Se realizó el análisis de la baja recaudación del Impuesto Único Sobre Inmueble con el propósito de determinar las causas que han generado la baja recaudación, con el objeto de presentar mecanismos de solución que puedan incrementar los ingresos del rubro específico, para lo cual serviría a los responsables o personas a cargo del departamento del impuesto único sobre inmuebles.

#### **5.2 Justificación**

La intención de esta propuesta es de mejorar la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles en la Municipalidad de Chisec, Alta Verapaz y por ende mejore las condiciones de presupuesto, ejecución, control y administración del impuesto, dentro de lo que destaca la incorporación de nuevos contribuyentes, disminución de la mora existente, ampliación de la recaudación, entre otras.

Para la que la Municipalidad mejore la gestión debe poseer mejor control del padrón del Impuesto Único Sobre Inmuebles, permitiendo con ello, se logre una mejor recaudación y evitar el incremento de contribuyentes morosos.

De esa cuenta, se propone una herramienta que contribuya propiciar una mejor recaudación y los responsables, funcionarios, empleados puedan poseer una guía que les permita llegar a mejorar la administración del impuesto en general, para el cumplimiento efectivo de los objetivos de plan de cobro es necesario el involucramiento de las autoridades de turno, invitando radial, televisiva y personalizada a los vecinos para que realicen el pago trimestralmente y es necesario implementar las herramientas que permitan realizar cada procedimiento de cobro a los contribuyentes que sirvan como guías de acción en la ejecución de cada una de las actividades a los responsables.

### 5.3 Objetivo de la propuesta

#### 5.3.1 General

Contribuir a mejorar la gestión del Impuesto Único Sobre Inmuebles con la propuesta de un manual que sirva de guía para la realización de las actividades cotidianas de la Unidad.

#### 5.3.2 Específicos

1. Implementar los procedimientos de cobro mediante la aplicación y guía de un manual formalmente establecido.
2. Facilitar políticas de cobro mediante la implementación de herramientas que mejoren la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles y minimizar la cartera de morosidad.
3. Incrementar y cumplir con la meta de recaudación presupuestada en el ejercicio fiscal

### 5.4 Desarrollo de la propuesta

La finalidad de la presente propuesta es el fortalecimiento al departamento del impuesto único sobre inmuebles, el cual presentan mucha deficiencia para la ejecución de cobros y poco acercamiento para que los vecinos puedan realizar sus pagos, e inscribir a los vecinos que no están en el padrón actualmente.

La política de recaudación que va integrado en la propuesta será de mucha fortaleza para el personal del impuesto único sobre inmuebles, el cual a la fecha no se cuenta con ningún manual de procedimientos de cobros y que permita a los responsables llegar al destino de cobro, formas, mecanismos, procedimientos, para la ejecución del trabajo que desempeñan cada uno de los empleados.

### 5.5 Programa de implementación

El manual es una herramienta que servirá de guía para la implementación de políticas de cobro, con el fin de mejorar la gestión de los responsables de la unidad de Impuesto Único Sobre Inmuebles, de tal manera que puedan tener la facilidad en la gestión de cobro, así como la administración del mismo, lo que conlleva a contribuir con la entidad en el fortalecimiento institucional. Con la implementación de estrategias, se contribuye a la captación de recursos que puedan beneficiar a la entidad con el fortalecimiento económico, así como de gestión.

El modelo permite la implementación de una guía para el sistema de cobro que pueda facilitar a los empleados del impuesto único sobre inmueble a realizar cobros que corresponden y evitando que los vecinos puedan realizar pagos extemporáneos para no caer en morosidad. El diseño del manual tiene su fundamento en aspectos escritos, que describen cada uno de los pasos más importantes del proceso, así como la definición de los responsables. Esto servirá de guía para el desarrollo de las actividades comunes de cada uno de los que intervienen en el proceso. Las actividades que se desarrollan se identifican con un nombre genérico, lo que permite la adaptación de procesos y de ampliación de dicha base con el fin de mantener la mejora constante en cada una de las acciones que se lleven a cabo en la unidad.

Asimismo, se requiere un proceso de análisis y capacitación de las personas involucradas, para que se empoderen del contenido y sea factible la utilización y seguimiento propuestos en el manual respectivo.

En cuanto al contenido general de la propuesta esta tiene su base fundamentan el propiciar la ampliación de los padrones de contribuyentes, consolidar la información contenida en los registros, verificar las actualizaciones de datos de las propiedades inscritas en los padrones respectivos, manejar los conceptos de mora, desde las notificaciones, así como el seguimiento a cada uno de los procesos respectivos, hasta lograr que los contribuyentes realicen los pagos que les corresponden.

### 5.6 Presupuesto de la Propuesta

Para la realización de la propuesta, se hace necesario asumir ciertos costos que se pueden ver reflejados en el cuadro que se presenta a continuación:



Presupuesto general de la implementación							
No.	Cantidad de unidades	Unidad de medida	Frecuencia	Descripción	Costos unitarios	Costo total	
1	Recurso humano						
1.2	1	Persona	6	Investigador - analista	Q2,000.00	Q12,000.00	
1.3	2	Personas	3	Facilitadores	Q1,000.00	Q 6,000.00	
1.4	1	Persona	2	Recopilador	Q1,000.00	Q 2,000.00	
	Valor total del recurso humano						Q20,000.00
2	Recursos tecnológicos						
2.1	1	Cómputo	6	Uso de servicio de computadora	Q 200.00	Q 1,200.00	
2.2	1	Internet	6	Servicio de internet / teléfono	Q 300.00	Q 1,800.00	
2.3	1	Accesorios	6	Utilización de memorias, cámaras, dispositivos, impresoras.	Q 150.00	Q 900.00	
	Valor total del recurso tecnológico						Q 3,900.00
3	Recursos materiales						
3.1	3	Escritorio	6	Uso de escritorio secretarial	Q 50.00	Q 900.00	
3.2	3	Sillas	6	Uso de silla secretariales	Q 25.00	Q 450.00	
3.4	1	Energía eléctrica	6	Uso de energía eléctrica	Q 100.00	Q 600.00	
3.5	1	Mesa de conferencias	6	Uso de mobiliario	Q 75.00	Q 450.00	
	Valor total del recurso material						Q 2,400.00
4	Recursos suministros						
4.1	5	Resmas	1	Papel bond 80 gramos / carta	Q 45.00	Q 225.00	
4.2	5	Resmas	1	Papel bond 80 gramos / oficio	Q 45.00	Q 225.00	
4.3	100	Hojas	1	Cartulina de colores	Q 1.50	Q 150.00	
4.4	5	Tintas	1	Tinta para impresora / negro	Q 60.00	Q 300.00	
4.5	2	Tintas	1	Tinta para impresora / color	Q 90.00	Q 180.00	
4.6	200	Lápices	1	Lápices de grafito	Q 0.75	Q 150.00	
	Valor total del suministro						Q 1,230.00
	Valor total						Q27,530.00

Fuente: Elaboración propia

## 5.7 Manual de procedimientos de cobro del Impuesto Único Sobre Inmuebles

El proceso del Gobierno Municipal moderno, descentralizado, considerando la soberanía conferida por el Código Municipal, permite al gobierno local implementar herramientas de metodología para las acciones de ejecución de procesos, derivado a ello se presenta el manual de procedimientos de cobro del Impuesto Único Sobre Inmuebles para que sea una guía de inducción para el cumplimiento de metas de recaudación para la Municipalidad de Chisec, Alta Verapaz, se compone por el proceso de registro, inscripción de contribuyentes al padrón, recuperación de cartera de cobro, considerando como principal tributo y rubro que generan ingresos para la entidad, del cual la actualización y registro de contribuyentes y gestión cobro del impuesto único sobre inmuebles, serán manejados por la unidad de -IUSI-.

El proceso de cobro se llevará a cabo únicamente en las cajillas o ventanillas de cobro de la Dirección Administración Financiera Municipal, con cuenta corriente, extendiendo como documento legal recibos 7-B, certificada por la caja registradora, autorizadas por la Contraloría General de Cuentas de la Nación.

El proceso del control y seguimiento del padrón de contribuyentes estará bajo la responsabilidad del personal de la Unidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles, cabe resaltar que los mismos deberán realizar exámenes de la cartera de morosidad, monitoreos periódicos, definiendo acciones y estrategias en busca de resultados positivos en la gestión de cobro. Los procedimientos establecidos en el manual, especifica responsables, ruta en el desarrollo de las acciones, con la finalidad de ser un aporte para la unidad del IUSI.

## Proceso de Inscripción de contribuyentes

### Objetivo

Llevar un registro y control de los contribuyentes obligados al pago de impuestos generados por la posesión de bienes inmuebles, de acuerdo con las condiciones establecidas en los fundamentos legales.

### Alcance

Mantener actualizado el registro o padrón de contribuyentes obligados al pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles.

### Marco legal

Decreto número 12-2012, Congreso de la República de Guatemala, Código Municipal y sus reformas vigentes.

Decreto número 15-98, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles.

**Tabla 3. Procesos de registro**

<b><u>Proceso de Registro</u></b>	
<b>SUBPROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Inscripción de Contribuyentes y Usuarios	01 - Registro de Contribuyentes del Impuesto Único Sobre Inmuebles
Actualización de registros	2. Actualización de Avalúos
	3. Actualización de Registros del IUSI por Desmembración
	4. Actualización de Registros del IUSI por Cambio de Propietario
	5Entrega y Control de Formas o Recibos
Control Interno	Oficiales

**Tabla 4. Procesos de Inscripción de Contribuyentes**

<b>Proceso de Inscripción de contribuyentes</b>		
<b>Número</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Presentar acuerdo ante el Concejo Municipal para establecer, las fechas de recepción de auto avalúos	Jefe de oficina de catastro y IUSI
2	Concejo Municipal aprueba acuerdo sobre fechas de recepción de auto valúos.	Concejo Municipal
3	Publicar acuerdo para dar a conocer las fecha de recepción de auto avalúos.	Jefe de oficina de catastro y IUSI
4	Solicitar formulario de declaración de bienes inmuebles y presentar listado de requisitos: Fotocopia de la escritura y planos Constancia de nomenclatura Fotocopia de Documento Personal de Identificación. -DPI- Fotocopia de identificación tributaria -NIT- Dirección de domicilio y dirección del inmueble a inscribir Fotocopia de boleto de ornato	Propietario o poseedor del bien inmueble
5	Atender al vecino, llenar formulario de avalúo y solicitar firma de aprobación del documento.	Jefe de oficina de catastro y IUSI
6	Realizar inscripción	Jefe de oficina de catastro y IUSI
7	Realizar pago	Tesorería Municipal

## Actualización de avalúos

### Objetivo

Mantener actualizado el registro y control de contribuyentes del Impuesto Único Sobre Inmuebles considerando los cambios que se presenten en los inmuebles en el transcurso de un período de tiempo estipulado, y en cumplimiento de las disposiciones legales.

### Alcance

Actualización del valor fiscal de los inmuebles registrados en el padrón de contribuyentes del IUSI.

### Marco legal

Decreto número 22-2010, Congreso de la República de Guatemala, Código Municipal y sus reformas vigentes.

Decreto número 15-98, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles.

**Tabla 5. Procedimientos de actualización de avalúos**

<u>Actualización de Avalúos</u>		
Número	Actividad	Responsable
1	Difusión por medios disponibles solicitando que los contribuyentes se acerquen a actualizar datos a la Oficina de Catastro.	Encargado IUSI
2	Presentarse a la Oficina de Catastro para actualizar los datos de los inmuebles registrados a su nombre.	Contribuyentes
3	Llenar formulario de declaración de bienes inmuebles, actualizar datos en el sistema servicios de gobiernos locales y emitir Constancia de Avalúo que debe entregarse al contribuyente.	Encargado IUSI
4	Si los contribuyentes no responden de forma voluntaria a la solicitud de actualización de datos; generar padrón y seleccionar contribuyentes que deben ser notificados solicitando que actualicen datos. Se deben seleccionar las cuentas registradas de menor valor.	Encargado IUSI
5	Notificar a contribuyentes elegidos del padrón para que actualicen sus datos en los registros de la Oficina de Catastro. Se otorga un plazo de 15 días para que los contribuyentes respondan a la notificación.	Personal de Catastro
6	Presentarse a la Oficina de Catastro para actualizar los datos de los inmuebles registrados a su nombre.	Contribuyentes
7	Llenar formulario de Avalúo, actualizar datos en el sistema de servicios de gobiernos locales y emitir Constancia de Avalúo que debe entregarse al contribuyente.	Encargado IUSI
8	Si no se recibe respuesta de parte de los contribuyentes notificados; programar inspección de campo para actualizar avalúos.	Encargado IUSI
9	Realizar inspección de campo revisando los aspectos especificados en el Formulario de declaración de bienes inmuebles o formulario de avalúo y realizando la medición correspondiente del terreno. Se debe llenar también el formulario de inspección de campo.	Personal de Catastro
10	Completar la información en el formulario de Avalúo, actualizar datos en el sistema , servicios de gobiernos locales, emitir Constancia de Avalúo y notificar al contribuyente.	Encargado IUSI

## Procesos de pago

### Objetivo

Establecer con el contribuyente las formas de pago, que permitan cumplir con los pagos establecidos mediante la declaración del bien inmueble.

### Alcance

Alcanzar la ejecución de ingresos del Impuesto Único Sobre Inmuebles en el Municipio de Chisec, Alta Verapaz.

### Marco legal

Decreto número 22-2010, Congreso de la República de Guatemala, Código Municipal y sus reformas vigentes.

Decreto número 15-98, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles.



**Tabla 6. Procedimientos de cobro**

<b><u>Proceso de cobro</u></b>		
<b>Número</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Generar archivos del padrón de contribuyentes en el Sistema de servicios de gobiernos locales	Encargado IUSI
2	Determinar contribuyentes insolventes	Encargado IUSI
3	Determinar contribuyentes en mora	Encargado IUSI
4	Visitar al contribuyente	Encargado IUSI
5	Sensibilizar al contribuyente	Encargado IUSI
6	Acuerdo con el contribuyente	Encargado IUSI
7	Convenio de pago con el Contribuyente	Encargado IUSI
8	Ejecutar cobro	Encargado IUSI

**Tabla 7. Emisión de avisos de cobro**

<b><u>Emisión de avisos de cobro</u></b>		
Numero	Actividad	Responsable
1	Hacer descargas correspondientes en el sistema, servicios de gobiernos locales,. Se actualizan los datos en el sistema haciendo la descarga de los pagos recibidos.	Cobrador o gestor de IUSI
2	Entrega de notas domiciliare	Cobrador o gestor de IUSI

## Recuperación de mora

### Objetivo

Llevar la gestión de la cartera morosa de usuarios y contribuyentes realizando las actividades de cobro administrativa cuando sea necesario, mediante notificación que facilite localizar al contribuyente.

### Alcance

Agilizar la notificación al usuario o contribuyente, para hacer de su conocimiento la situación de mora en la que se encuentre, de modo que se obtenga una respuesta rápida por parte del mismo, en caso de no tener respuesta insistir mediante, notas, avisos radiales comunitarias, llamadas telefónicas.

### Marco legal

Decreto número 22-2010, Congreso de la República de Guatemala, Código Municipal y sus reformas vigentes.

Decreto número 15-98, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles.

**Tabla 8. Procedimiento de recuperación de mora**

<b><u>Recuperación de mora</u></b>		
<b>Número</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Generar padrón de morosidad desde el sistema.	Encargado de Cobros, Cajero General o Jefe de Unidad o encargado del IUSI
2	Clasificar contribuyentes con mora, por sectores y por montos de deuda. Dicha clasificación sirve para seguir criterios de elección de contribuyentes a notificar.	Encargado de Cobros, Cajero General o Jefe de Unidad o encargado del IUSI
3	Seleccionar contribuyentes a quienes se enviará notificación. Se elige a los contribuyentes con los mayores montos de deuda.	Encargado de Cobros, Cajero General o Jefe de Unidad o encargado del IUSI
4	Emitir notificaciones y asignarlas a personal encargado de realizarla entrega. Se elaboran de contenido especificado en el Artículo 135 del Código acuerdo al Tributario.	Encargado de Cobros, Cajero General o Jefe de Unidad o encargado del IUSI
5	Entregar notificaciones en la dirección especificada para tal motivo por los contribuyentes.	Cobrador, Gestor Municipal o Personal de Catastro
6	Si no se encuentra al propietario o un receptor idóneo, se debe notificar según lo establecido en	Cobrador, Gestor Municipal o Personal de Catastro

## **Conclusiones**

1. Se pudo establecer que la inexistencia de un manual en la Unidad de Impuesto Único Sobre Inmuebles no permite a los responsables tomar acciones inmediatas, que ayuden a la buena recaudación o el mecanismo que se necesita para dialogar con los contribuyentes, el crecimiento de la población obliga la implementación de mecanismos que ayuden a ser eficientes en cada uno de los procesos.
2. Es de suma importancia presentar al honorable Concejo Municipal, los detalles que integra el manual de procesos y los resultados positivos que se puedan obtener con el mismo, por lo que se sugiere someter a consideración del ente colegiado para su aprobación
3. Con el presente instrumento los responsables tendrán una herramienta para la ejecución de cobro y evaluación de la cartera de morosidad del Impuesto Único Sobre Inmuebles.
4. La anuencia de los vecinos en tributar es mayor, por lo que es importante informar el destino de los recursos, mediante una campaña publicitaria.
5. La recomendación de los vecinos sobre la inversión de la recaudación del impuesto en proyectos de obra gris es de suma importancia para que pueda visualizar el buen uso que se efectúa de los recursos que percibe la entidad.

## Referencias Bibliográficas

### Libros

1. Alvarez Torres, Martín G. (2012). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. (12ª. ed.). México: Panorama Editorial.
2. Cabezas, Horacio. (2015). *Metodología de la Investigación*. Guatemala. Piedra santa.
3. Calderón, H.H. (2014). *Teoría del Derecho Administrativo Vol. I. Guatemala. Servicios Diversos*. MR.
4. Hernández Sampieri, R. (2015). *Metodología de la Investigación, México*. Mc Graw-Hill.
5. Piloña Ortiz, G. (2015). *Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo*. Guatemala: Cimgra.
6. Promudel. (2015). *El buen gobierno municipal, A,B,C*. Guatemala: Arte serviprensa, S.A.
7. Promudel. (2015). *Finanzas Municipales*. Guatemala: Serviprensa.
8. Promudel. (2015). *Gestion Municipal del Gobierno Municipal*. Guatemala: Serviprensa, S.A.
9. Promudel. (2015). *Los ingresos municipales olvidados en guatemala*. Guatemala: Solugraf.
10. Promudel. ( 2016). *Administración municipal moderna en Guatemala*, Serviprensa, S.A.
11. Promudel. (2015). *Directivos Municipales*. Guatemala. Serviprensa. S.A.
12. Tavico, Valentín, Esteban. (2014). *El buen gobierno municipal*. Guatemala: Serviprensa, S.A.

### Legislación

13. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala.
14. Congreso de la República de Guatemala, Código Municipal. Decreto Número 12-2012.
15. Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario. Decreto Número 19-2013.
16. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles. Decreto Número 15-98.
17. Congreso de la República de Guatemala, Ley General de Descentralización, Decreto número 14-2012.

#### Revistas

18. Pana Chun. (2008). Historia de mi pueblo: Impresos Cobán, S.A:

## **Anexos**



## Anexo No. 1

### Cronograma de implementación

No.	Actividad	Semana 1					Semana 2					Semana 3					Semana 4				
		L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V
1	Presentacion del Manual de Cobro																				
2	Planteamiento																				
3	Desarrollo del Plan																				
4	Circulacion del Manual de cobro																				
5	Implementacion del Manuel de Cobro																				
6	Evaluacion																				
7	Examen																				

## Anexo No. 2

### Cuestionario dirigido a empleados municipales

Municipalidad de Chisec, Alta Verapaz

---

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar datos relacionados al Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI– para verificar las posibles causas y efectos en el municipio de Chisec, departamento de Alta Verapaz. Esta investigación tiene fines netamente académicos.

Instrucciones: a continuación, encontrará una serie de preguntas o enunciados, que deberá responder en los espacios que se le presenta.

1. ¿Cómo encargado de la oficina del Impuesto Único Sobre Inmuebles, conoce cuál es el decreto que le da vida al cobro del impuesto?

SI		NO		Defina
----	--	----	--	--------

---

---

2. ¿Considera que la municipalidad cumple con aplicar el decreto legislativo número 15-98, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles?

SI		NO		Especifique
----	--	----	--	-------------

---

---

3. ¿Cuáles son las modalidades que la Municipalidad utiliza para el de requerimiento del pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles?

Mensual		Trimestral		Anual		No se requiere	
---------	--	------------	--	-------	--	----------------	--

¿Por qué razón?

---



---

4. ¿Participa en la elaboración del presupuesto municipal de la entidad?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

---



---

5. ¿La Unidad de Impuesto Único Sobre Inmuebles, cuenta con una meta en la recaudación anual?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

---



---

6. En el presupuesto municipal existe un valor de recaudación anual. ¿Se alcanza la meta propuesta?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

---



---

7. ¿Se realiza una estimación de ingresos del Impuesto Único Sobre Inmuebles por concepto de morosidad?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

---

---

8. ¿El personal de la Unidad del Impuesto Único sobre Inmuebles, cuenta con el equipo necesario para cumplir con sus obligaciones?

SI		NO		¿Por qué?
----	--	----	--	-----------

---

---

9. ¿El personal de la Unidad del Impuesto Único sobre Inmuebles, reciben capacitaciones frecuentes para el buen desempeño de sus funciones?

SI		NO		Especifique
----	--	----	--	-------------

---

---

10. ¿Cuenta la municipalidad con un manual de procesos y procedimientos para la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles?

SI		NO		Especifique
----	--	----	--	-------------

---

---

11. ¿En qué año, la municipalidad adoptó la administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles?

12. ¿Cuál es su metodología que utiliza para el cobro del Impuesto Único sobre Inmuebles?

13. ¿Qué tipo de registros se llevan para el control de la morosidad en el pago del IUSI?

14. ¿Cuánto hace el presupuesto de Ingresos con concepto del Impuesto Único Sobre Inmuebles?

Años	02/1000	06/1000	09/1000	Total
2014				
2015				
2016				

15. ¿Cuál es el rubro que más se dificulta para realizar el cobro del impuesto?

02/1000	06/1000	09/1000

16. ¿Se ejecutó al 100% el presupuesto de ingresos del Impuesto Único Sobre Inmuebles?

17. ¿Existe alguna herramienta web que facilite al contribuyente establecer el monto a pagar?

### Anexo No. 3

## Cuestionario dirigido a vecinos conformadas por barrios del perímetro urbano

Municipalidad de Chisec, Alta Verapaz

---

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar datos relacionados al Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI– para verificar las posibles causas y efectos en el municipio de Chisec, departamento de Alta Verapaz. Esta investigación tiene fines netamente académicos.

Instrucciones: a continuación, encontrará una serie de preguntas o enunciados, que deberá responder en los espacios que se le presenta.

1. ¿Usted está registrado al padrón de contribuyentes Impuesto Único Sobre inmuebles?

SI		NO		Especifique
----	--	----	--	-------------

---

---

2. ¿Considera usted justo recibir beneficios en su barrio al realizar el pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles?

SI		NO		Especifique
----	--	----	--	-------------

---

---

3. ¿La Municipalidad incentiva a los vecinos a realizar el pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles?

SI		NO		Especifique
----	--	----	--	-------------

---

---

4. ¿Su barrio ha recibido algún beneficio en obras o servicios de la administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles?

SI		NO		Especifique
----	--	----	--	-------------

---

---

5. ¿Recibe notificaciones de la Municipalidad para cumplir con la obligación de pagar el Impuesto Único Sobre Inmuebles?

SI		NO		Especifique
----	--	----	--	-------------

---

---

6. A su criterio cual sería la forma más adecuada de utilizar el recaudo del impuesto

Obra gris	Educación	Obra social