



Nota aclaratoria anexa al memorando SAR-DNGE-124-05-2018

Estatuto Orgánico por Productos y Manual de Actividades por Puesto.

- En relación con el documento solicitado: El presente documento es de carácter preliminar, ya que la versión inicial está sufriendo cambios sustanciales a raíz de la implementación del proyecto de Reingeniería de Procesos, con la Consultoría del equipo del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT). Este equipo de expertos, están rediseñando los procesos de la cadena de valor institucional (facturación, declaraciones y anexos de información, cobranzas, auditoría y catastro). Se realizó un diagnóstico de la situación actual del SAR, el cual está regido por una estructura basada en gestión por procesos. Se ha elaborado un nuevo ciclo fiscal y mapa de procesos, el cual nos indica las relaciones de los diferentes procesos, funciones y perfiles de las dependencias SAR.



Gabriel Perdomo
Director Nacional de Gestión Estratégica
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE RENTAS



Ericka Navas
Planificación y Control de Gestión
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE RENTAS

Nathaly Nuñez
Gestión de Procesos
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE RENTAS



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SAR

Servicio de Administración de Rentas

Dirección Nacional de Gestión Estratégica (DNGE)

Departamento de Gestión de Procesos (DGDP)

Enero 2017



1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

- 1.1. Dirección Ejecutiva
- 1.2. Sub Dirección Ejecutiva
- 1.3. Dirección Nacional de Gestión Estratégica
 - 1.3.1. Departamento de Planificación y Control de Gestión
 - 1.3.2. Departamento de Inteligencia
 - 1.3.3. Departamento de Gestión de Procesos
- 1.4. Inspectoría General
- 1.5. Comisión Interinstitucional para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (CIPLAFT)

2. PROCESOS DE APOYO

- 2.1. Dirección Nacional de Talento Humano
 - 2.1.1. Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
 - 2.1.2. Departamento de Gestión del Talento Humano
- 2.2. Dirección Nacional Administrativo Financiero
 - 2.2.1. Departamento Administrativo
 - 2.2.2. Departamento Financiero
- 2.3. Dirección Nacional de Tecnología
 - 2.3.1. Departamento de Gestión de Aplicaciones
 - 2.3.2. Departamento de Infraestructura y Redes
- 2.4. Secretaria General
 - 2.4.1. Archivo
 - 2.4.2. Acceso a la Información Pública
 - 2.4.3. Dirección Nacional Jurídica
 - 2.4.3.1. Departamento de Impugnaciones
 - 2.4.3.2. Departamento de Asesoría y Procuración Legal
- 2.5. Departamento de Comunicación
- 2.6. Departamento de Formación y Capacitación
- 2.7. Departamento de Auditoría Interna

3. PROCESOS DE CADENA DE VALOR

- 3.1. Dirección Nacional de Cumplimiento Tributario
 - 3.1.1. Departamento de Asistencia al Cumplimiento
 - 3.1.2. Departamento de Control Tributario
 - 3.1.3. Departamento de Recaudación



3.1.4. Departamento de Fedatarios Fiscales

4. PROCESOS DESCONCENTRADOS REGIONALES (CENTRO SUR, NOROCCIDENTAL, NORORIENTAL)

4.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

4.1.1. Dirección Regional

4.2. PROCESOS DE APOYO

4.2.1. Unidad de Tecnología

4.2.2. Unidad de Talento Humano

4.2.3. Unidad Administrativa Financiera

4.2.4. Secretaria Regional

4.2.4.1. Recepción y Notificación

4.2.4.2. Asesoría y Procuración Legal

4.2.4.3. Impugnaciones

4.3. PROCESOS DE CADENA DE VALOR

4.3.1. Departamento de Asistencia al Cumplimiento

4.3.1.1. Atención al OT

4.3.1.2. Facturación

4.3.2. Departamento de Gestión Tributaria

4.3.2.1. Controles Extensivos

4.3.2.2. Devoluciones

4.3.2.3. Análisis de Casos

4.3.2.4. Coordinación FYDUCA (Dirección Noroccidental)

4.3.3. Departamento de Auditoria Tributaria

4.3.4. Departamento de Recaudación

4.3.4.1. Cuenta Corriente

4.3.4.2. Cobranzas

5. PROCESOS DESCONCENTRADOS DEPARTAMENTALES

5.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS



5.1.1. Dirección Departamental

5.2. PROCESOS DE APOYO

5.2.1. Departamento Jurídico

5.3. PROCESOS DE CADENA DE VALOR

5.3.1. Departamento de Asistencia al Cumplimiento

5.3.2. Departamento de Gestión Tributaria

5.3.3. Departamento de Recaudación

6. PROCESOS DESCONCENTRADOS DE GRANDES CONTRIBUYENTES (TEGUCIGALPA, SAN PEDRO SULA)

6.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

6.1.1. Dirección Grandes Contribuyentes

6.2. PROCESOS DE APOYO

6.2.1. Unidad de Tecnología

6.2.2. Unidad de Talento Humano

6.2.3. Unidad Administrativa Financiera

6.2.4. Secretaria Regional

6.2.4.1. Recepción y Notificación

6.2.4.2. Asesoría y Procuración Legal

6.2.4.3. Impugnaciones

6.3. PROCESOS DE CADENA DE VALOR

6.3.1. Departamento de Asistencia al Cumplimiento

6.3.2. Departamento de Gestión Tributaria

6.3.2.1. Controles Extensivos

6.3.2.2. Devoluciones

6.3.2.3. Análisis de Casos

6.3.3. Departamento de Auditoría Tributaria

6.3.4. Departamento de Recaudación

6.3.4.1. Cuenta Corriente



6.3.4.2. Cobranzas

6.3.5. Departamento de Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia

7. OFICINAS TRIBUTARIAS

7.1. PROCESOS DE CADENA DE VALOR

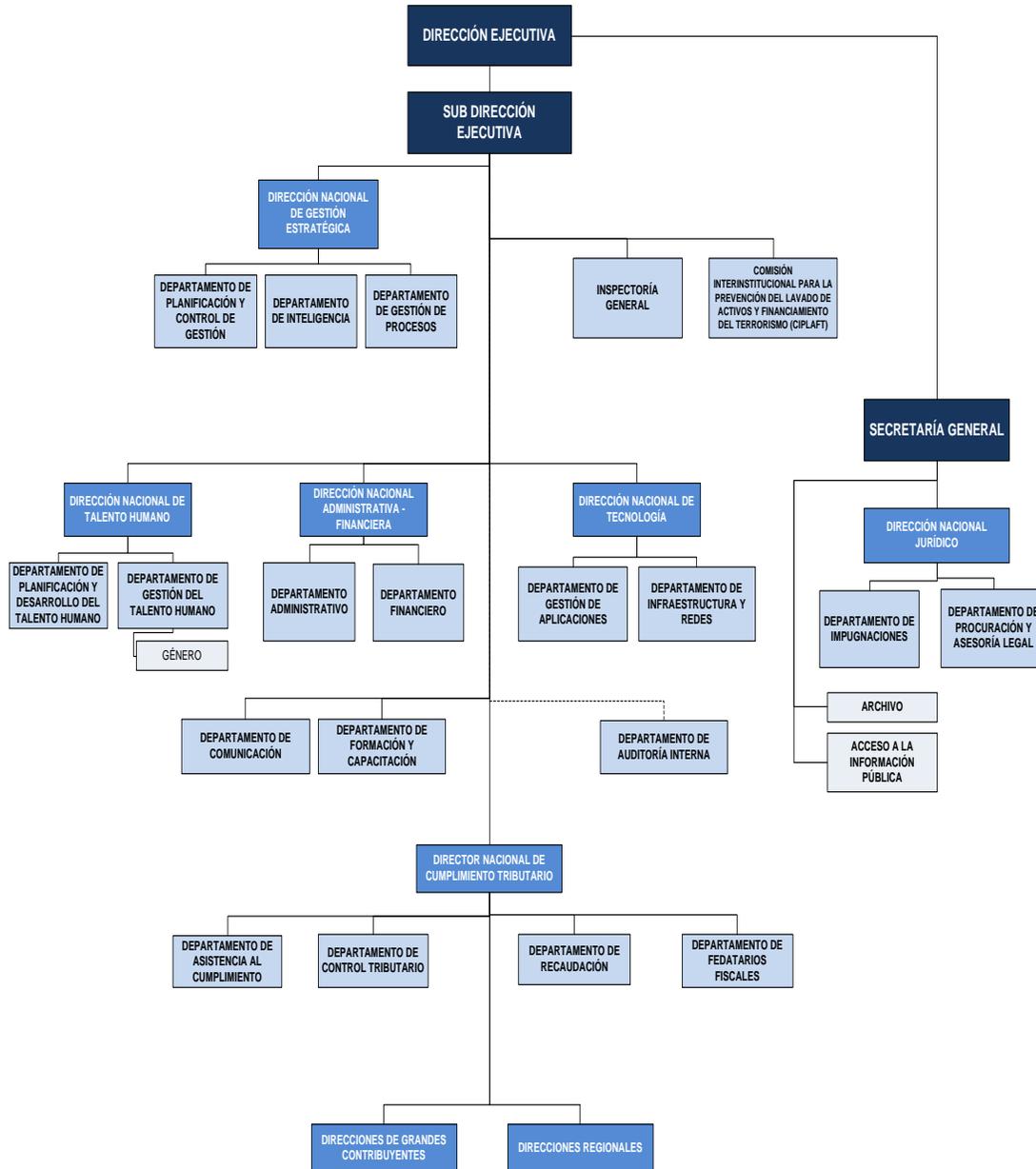
7.1.1. Asistencia al Cumplimiento



CAPITULO III: DE LAS REPRESENTACIONES GRÁFICAS

Art. 6.- Se definen las siguientes representaciones gráficas.

A. Estructura Orgánica - Dirección Nacional



Servicio de Administración de Rentas
Tributar es ProgreSAR

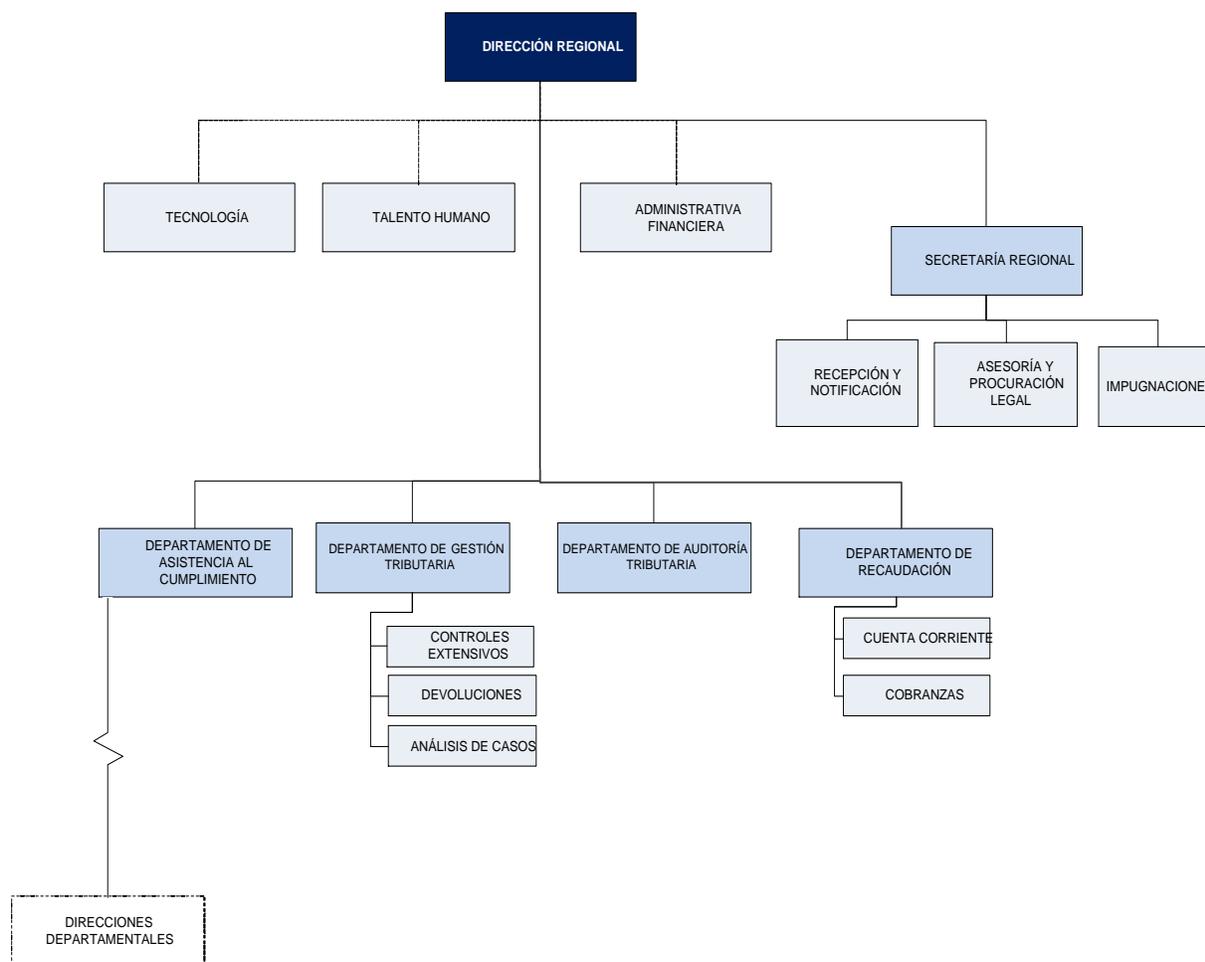
Tegucigalpa M.D.C., Lote 1516, bloque C6, Residencial El Trapiche, contiguo a la ENEE, Teléfono 2235-2150

Colonia Palmira, Costado Oeste de la Embajada Americana, Teléfonos 2238-2525, 2221-5594

www.sar.gob.hn



B. Estructuras Desconcentradas – Dirección Regional (Centro Sur, Noroccidental, Nororiental)



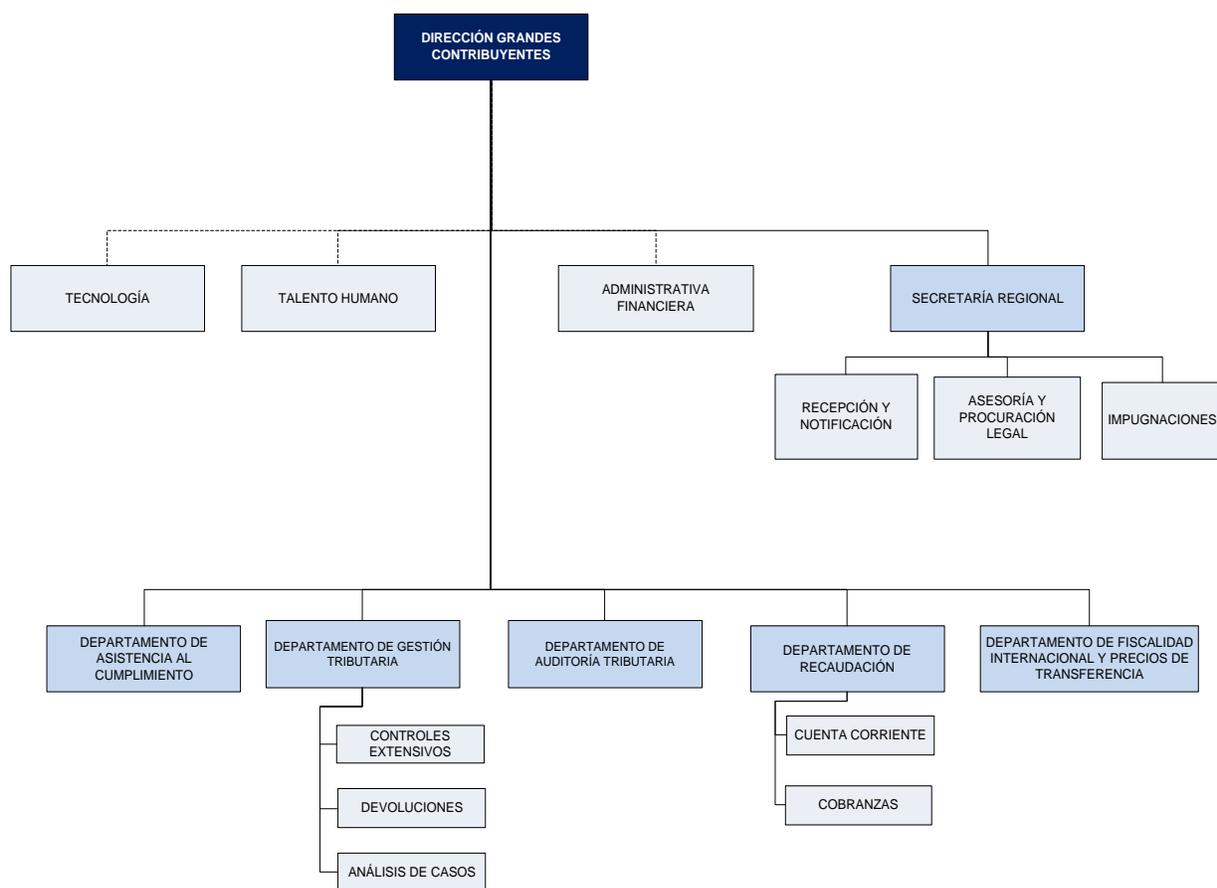


C. Estructuras Desconcentradas – Direcciones Departamentales



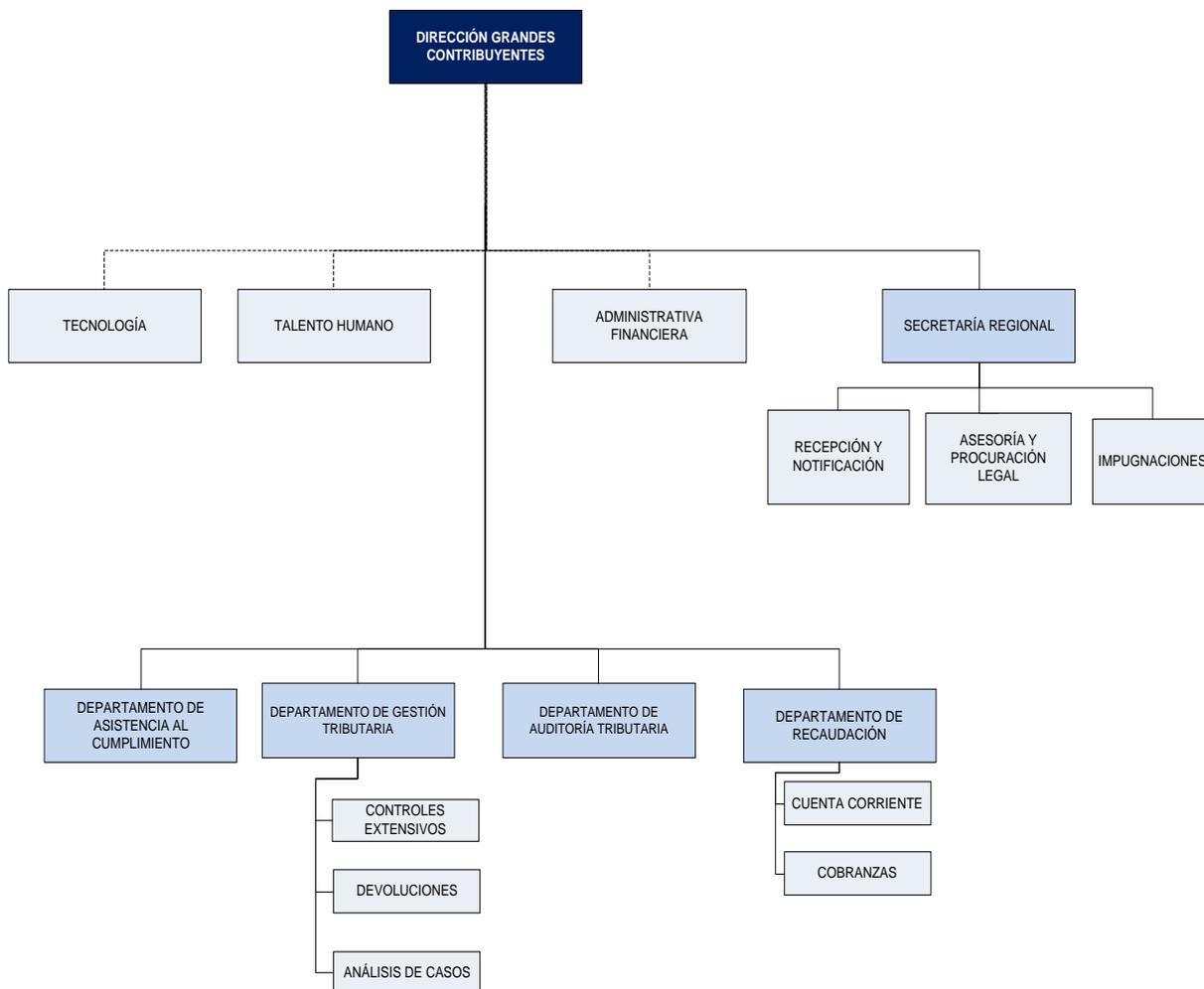


D. Estructuras Desconcentradas – Dirección de Grandes Contribuyentes Tegucigalpa





E. Estructuras Desconcentradas – Dirección de Grandes Contribuyentes San Pedro Sula





F. Oficinas Tributarias





CAPITULO IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA

Art. 9.- Para la descripción de la estructura definida para el Servicio de Administración de Rentas, se establece la misión, atribuciones, responsabilidades y los productos y servicios de sus distintos procesos internos.

TITULO I: DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS

1.1. DIRECCIÓN EJECUTIVA

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Representar legalmente al Servicio de Administración de Rentas.
- b) Aprobar instrumentos relacionados con la materia tributaria.
- c) Aprobar el Manual de Organización y Funciones, el Manual de Puestos Escala Salarial y los reglamentos internos del Servicio de Administración de Rentas.
- d) Aprobar el Presupuesto Anual del Servicio de Administración de Rentas y remitirlo a la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas para que sea incorporado en el Presupuesto de Ingresos y Egresos de la República.
- e) Aprobar el Plan Operativo Anual (POA) del Servicio de Administración de Rentas, su presupuesto, estados financieros y memorias institucionales, para su presentación a las instancias correspondientes y supervisar la ejecución de los mismos.
- f) Suscribir convenios de cooperación con organizaciones e instituciones nacionales y extranjeras relacionadas al ámbito tributario.
- g) Aprobar las políticas y procedimientos institucionales, así como las medidas y resoluciones que estimen pertinentes para el mejor cumplimiento de la misión, objetivos, políticas, atribuciones y productos del servicio de Administración de Rentas.
- h) Disponer, supervisar y controlar la ejecución de las políticas, normas, resoluciones y decisiones aprobadas, así como velar por su cumplimiento por las instancias competentes de la Institución.
- i) Aprobar los sistemas variables de incentivos salariales aplicables a los colaboradores del SAR.



- j) Remitir y denunciar ante las instancias correspondientes antecedentes, hechos y actos que tengan indicios de responsabilidad penal.
- k) Supervisar la planificación y evaluación del cumplimiento de proyectos y metas tributarias de conformidad a los resultados programados por la Dirección Nacional de Gestión Estratégica.
- l) Las demás funciones, atribuciones y deberes que por ley le corresponden al Ministro(a) Director(a) del Servicio de Administración de Rentas determinadas en el Código Tributario, la Ley de Régimen Tributario, la Ley de Creación del Servicio de Administración de Rentas y las demás normas legales y reglamentarias que rigen el ejercicio de su cargo.

Responsable: Ministro(a) Director (a).

1.2. SUB DIRECCIÓN EJECUTIVA:

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Asistir y sustituir en caso de ausencia del (la) Ministro(a) Director(a).
- b) Revisar que se apliquen las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- c) Supervisar la ejecución de los planes operativos de las Direcciones.
- d) Supervisar que se cumplan con las políticas, planes, programas y proyectos del Servicio de Administración de Rentas que conlleven a mejorar la gestión tributaria para el desarrollo de las actividades de la institución, realizando las acciones de carácter preventivo y correctivo para dinamizar la gestión.
- e) Realizar la evaluación de los procedimientos y métodos de trabajo de las áreas operativas de la Administración Tributaria.
- f) Apoyar a los Directores Nacionales, Grandes Contribuyentes y Regionales a alcanzar los objetivos establecidos en los planes.
- g) Supervisar las estrategias relacionadas a la unificación de criterios de aplicación de la norma tributaria.
- h) Efectuar seguimiento a fin de que se realicen las acciones necesarias para la correcta aplicación de las leyes y normas tributarias, administrativas y otras por razón de la materia.
- i) Efectuar otras funciones afines a ésta Sub Dirección y las indicadas por el (la) Ministro(a) Director(a) o señaladas en la legislación vigente.



Responsable: Sub Director (a) Ejecutivo (a)

1.3. DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Atribuciones y Responsabilidades:

1. Dirigir la formulación de los planes y lineamientos de acciones estratégicas y operativas de la Administración Tributaria.
2. Establecer directrices y lineamientos tácticos para la ejecución de planes y proyectos institucionales, e informar de su avance y resultados a la Dirección Ejecutiva.
3. Establecer las metas de recaudación tributaria en el ámbito nacional y regional.
4. Supervisar la medición del grado de cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores institucionales y de gobierno, en el ámbito tributario y de gestión institucional.
5. Realizar estudios sobre los avances técnicos y doctrinarios internacionales en materia tributaria y fiscal.
6. Generar espacios de difusión y debate en temas de política y ciudadanía fiscal.
7. Formular recomendaciones y propuestas integrales de política fiscal, comercio internacional, gestión y normativa tributaria.
8. Promover la cooperación interinstitucional para la investigación y especialización en temas fiscales y tributarios.
9. Definir y coordinar el modelo integral de riesgos tributario institucional.
10. Coordinar los procesos de intercambio de información con organismos externos y Administraciones Tributarias extranjeras y disponer a las unidades administrativas correspondientes la preparación de la información necesaria.
11. Coordinar la implementación de un enfoque por procesos que promueva la productividad de los procesos institucionales.
12. Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados.
13. Realizar la supervisión de las acciones en materia de prevención y actuación contra las faltas y delitos tributarios.
14. Coordinar y definir metodologías para los proyectos institucionales.
15. Controlar y dar seguimiento a los proyectos institucionales, asegurándose que los mismos estén de acuerdo a la estrategia institucional.



16. Supervisar la actualización constante del mapa institucional de indicadores.
17. Aprobar el plan y programa nacional de cumplimiento tributario en coordinación con la Dirección Nacional de Cumplimiento Tributario.
18. Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director (a) Nacional de Gestión Estratégica

1.3.1. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Procesos:

1. Elaboración y actualización de metodologías de planificación y control de gestión.
2. Formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI).
3. Planificación Plan Operativo Anual (POA).
4. Formulación de matriz de indicadores y cuadro de mando institucional.
5. Distribución mensual de ingresos tributarios aprobados por SEFIN.
6. Seguimiento y monitoreo de las metas de recaudación.
7. Formulación y evaluación mensual de metas en plataforma SIAFI GES
8. Evaluación mensual gestión por resultados.
9. Capacitaciones presencial y virtual.
10. Gestión de solicitud de información.
11. Base de datos estadísticos.
12. Análisis de recaudación de impuestos relevantes.
13. Evaluación de matriz de indicadores y cuadro de mando institucional.
14. Lineamientos de evaluación.
15. Evaluación por Dirección y Departamento.
16. Retroalimentación de resultados
17. Formulación mensual de metas en plataforma del sistema presidencial de gestión por resultados.
18. Evaluación y monitoreo en el sistema presidencial de gestión por resultados.
19. Evaluación y monitoreo en el sistema presidencial de SEAFI GES.
20. Inicio de proyectos.
21. Planificación de proyectos.
22. Ejecución de proyectos.



23. Cierre de proyectos.
24. Monitoreo de proyectos.
25. Gestión del portafolio de proyectos.
26. Gestión de solicitud de desarrollo tecnológico.

Servicios:

1. Apoyo en la formulación, control y monitoreo del Plan Estratégico Institucional.
2. Apoyo en la formulación, control y monitoreo del Plan operativo anual.
3. Apoyo en la elaboración de metas.
4. Elaboración y acompañamiento en la elaboración del catálogo de indicadores estratégicos, tácticos, operativos y de procesos.
5. Apoyo en la formulación del programa de Políticas y procedimientos de proyectos, formatos y otra documentación relacionada con programas y portafolios.
6. Acciones preventivas, correctivas y de mejora de los planes institucionales.
7. Acompañamiento en la reformulación de POA.

Productos:

1. Políticas de formulación y comunicación.
2. Plan Estratégico Institucional (PEI).
3. Plan Operativo Anual (POA).
4. Matriz de indicadores, cuadro de mando de cadena de valor apoyo y estratégico.
5. Reporte de carga a nivel de programas y actividad obra.
6. Carga de ejecución física en Sistema de Gestión por Resultados.
7. Talleres de capacitación, socialización, capacitación virtual.
8. Requerimientos de información solicitadas por OAIP.
9. Reporte de análisis de recaudación de impuestos relevantes.
10. Actualización y evaluación de los resultados del POA.
11. Carga de ejecución física y financiera en SIAFI GES.
12. Tablero actualizado de gestión por dirección.
13. Reporte de cumplimiento de metas del SAR (diario, mensual y anual).
14. Evaluación de factibilidad y postulación de proyectos.
15. Informes analíticos de la gestión institucional.



16. Informes de resultados de indicadores estratégicos, tácticos, operativos y de procesos.
17. Actualización y registro en sistemas de gestión gubernamental.
18. Portafolio de planes, programas y proyectos institucionales.
19. Informes de seguimiento en la ejecución de planes, programas y proyectos institucionales.
20. Aprobación de la iniciativa de proyecto, acta constitutiva, análisis de desglose de trabajo, análisis de interesados.
21. Cronogramas de trabajo alcance de proyectos, matriz de riesgo de proyecto.
22. Reporte de avance de proyecto, cronogramas actualizados del avance del proyecto, ejecución del proyecto, matriz de riesgo actualizada.
23. Acta de cierre de proyecto, Documento de lecciones aprendidas.
24. Documento de cada una de las fases, control de cambios del proyecto.
25. Proyectos a ejecutar.
26. Aprobación de la solicitud de desarrollo tecnológico.
27. Ejecución del proyecto conforme al presupuesto

1.3.2. DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA

Procesos:

1. Acciones de Control.
2. Formulación de Planes.
3. Gestión de Información.
4. Estudios Fiscales.

Servicios:

1. Herramientas para el análisis económico tributario.
2. Estudios relacionados con la gestión de la Administración Tributaria.
3. Publicaciones de estudios, investigaciones y foros o eventos realizados.
4. Encuentros de debate y difusión a fin de socializar los resultados de los estudios realizados.
5. Lineamientos técnicos unificados para la gestión de riesgo de incumplimiento tributario.
6. Análisis tributario por segmento de Obligados Tributarios.
7. Matrices de riesgo de incumplimiento tributario a fin de determinar la selectividad.



8. Estudios de valoración de riesgo de incumplimiento tributario.
9. Lineamientos para mantener el catastro de Obligados Tributarios actualizado.
10. Evaluación de las medidas de mitigación y control de riesgos tributarios implementados.
11. Investigación, identificación, propuesta y consolidación de las iniciativas para la reducción y mitigación de los riesgos Tributarios.
12. Lineamientos para elaborar el Plan y Programa Nacional de: Control Tributario, Fedatarios Fiscales, Asistencia al Cumplimiento, Recaudación y Cobranzas.
13. Actuaciones de control tributario consolidadas.
14. Criterios técnicos a incluir en el diseño y actualización de los formularios de declaraciones para el régimen tributario.
15. Respuestas a requerimientos de la autoridad superior.
16. Apoyo a la generación de convenios de intercambios de información.
17. Detección y selección de contribuyentes para el control intensivo, semi-intensivo y extensivo de sujetos pasivos.
18. Definición técnica para la creación, actualización o mejora de herramientas informáticas para el apoyo de la estrategia de gestión de riesgos.
19. Evaluación de los resultados obtenidos de la selección de sujetos pasivos para controles intensivos y extensivos, a fin de medir la efectividad de la selección.
20. Modelo integral del riesgo diseñado para las áreas de Asistencia al Cumplimiento, Control Tributario, Fedatarios Fiscales, Recaudación y Cobranzas.
21. Proyección de metas de Recaudación.

Productos:

1. Perfiles de Obligados Tributarios/Análisis de riesgos y la solicitud de pre generar la Orden de Fiscalización.
2. Obligados Tributarios seleccionados para los diferentes tipos de controles.
3. ISV monitoreado.
4. Documentos, artículos, ensayos publicados o de uso interno.
5. Documentos publicados.
6. Plan anual de control tributario.
7. Informe de monitoreo y seguimiento de ISV.



8. Información entregada.
9. Asignación de meta de recaudación por tipo de impuesto, región, departamento y tamaño de OT.
10. Estimación de ingresos tributarios y no tributarios.

1.3.3. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PROCESOS

Procesos:

1. Definición de procesos
2. Diseño de procesos
3. Medición de procesos
4. Mejora de procesos
5. Control de procesos

Servicios:

1. Catálogo de procesos y productos actualizado.
2. Mapa de procesos institucional definido.
3. Nivel de madurez de procesos medido.
4. Plan de mejora de los procesos institucionales.
5. Procesos institucionales mejorados.
6. Definición de la capacidad operativa y productividad de cada una de las dependencias de la institución.
7. Documentos institucionales de procesos (políticas y procedimientos) diseñados o rediseñados.
8. Manual de Organización y Funciones definido.
9. Base de conocimiento de procesos institucional.
10. Plan de evaluación de procesos.
11. Cumplimiento de estándares del proceso evaluado.
12. Planes de mejora de los procesos evaluados.
13. Informes gerenciales sobre los procesos definidos.
14. Evaluación Nivel de Madurez Institucional.
15. Evaluación Capacidad Operativa



Productos:

1. Mapa de procesos actualizado.
2. Diagramas de procesos de segundo nivel, documento institucional.
3. Procesos medidos.
4. Plan de mejora.
5. Evaluación del nivel de madurez.
6. Procesos mejorados.
7. Informe de mejoras implementadas.
8. Proceso controlado/ informe de control de procesos.
9. Informe del Nivel de Madurez Institucional

1.4. DEPARTAMENTO DE INSPECTORÍA GENERAL

Procesos:

1. Recepción de Denuncia/Requerimiento
2. Registro de Investigación
3. Asignación de Caso a Investigador
4. Planeación Metodológica
5. Desarrollo Investigativo
6. Elaboración del Informe Preliminar
7. Revisión del Caso
8. Referir Informe Final de Investigación a Entes de Investigación
9. Matriz de Riesgo de Tecnología e Inspectoría General
10. Evaluación de la Matriz de Riesgos
11. Administración de Riesgo
12. Clasificación de la Información
13. Control de Seguridad de Activos
14. Implementación de Políticas y Procedimientos
15. Seguimientos y Auditorías
16. Capacitación y Concientización de Seguridad
17. Mejoras en los Procesos de Contratación
18. Auditorías Informáticas Vinculadas a la Investigación
19. Seguridad Física por Edificios
20. Adquisición de Herramientas y Seguridad
21. Capacitación al Personal Técnico
22. Protección de los Equipos y Dispositivos Móviles
23. Mejora en Seguridad de Sistemas Existentes



24. Adquisición de Herramientas Forenses
25. Categorización de Faltas a las Políticas
26. Elaboración e Implementación de Plan de Contingencia
27. Recepción y Asignación de Auditoría Forense
28. Planeación de la Auditoría
29. Ejecución de la Auditoría y Elaboración de Informe
30. Asistencia al juicio oral y público

Servicios:

1. Políticas y procedimientos para conducir, supervisar y coordinar investigaciones de corrupción, abuso de autoridad y otras conductas delictivas cometidas por funcionarios y/o colaboradores del SAR.
2. Informes con irregularidades detectadas en las labores operativas administrativas por funcionarios o financiadas con recursos de terceros y del SAR.
3. Registros de investigación en curso, cerradas y enviadas al MP de los colaboradores de la institución.
4. Recomendar la implementación de los controles internos a las diferentes Direcciones, Departamentos, Unidades u Oficinas.
5. Informes de investigación sobre conductas contrarias a la ley cometidas por colaboradores y OT.
6. Recomendar acciones correctivas para mitigar riesgos de corrupción, abuso de autoridad y fraude en los colaboradores del SAR.
7. Desarrollo de Investigaciones conforme a los procedimientos legales, de acuerdo a las denuncias presentadas.
8. Respuesta a solicitudes formuladas por las diferentes Fiscalías del Ministerio Público y Cuerpos Policiales.
9. Recomendar acuerdos interinstitucionales con la Fuerza Nacional Anti evasión y demás entes de seguridad coordinados y en seguimiento.
10. Investigaciones, Dictámenes e informes sobre la seguridad de la Información.
11. Proponer la aplicación de políticas de seguridad de la información.
12. Auditorías de Sistemas.
13. Políticas y procedimientos para fortalecer la seguridad de la información.



14. Recibir y asignar un caso de Auditoría Forense, para recopilar elementos de prueba que indiquen un delito cuya investigación sea competencia de la Inspectoría General.
15. Generar un programa de Auditoría Forense en el que se detallen todas las actividades o diligencias a ejecutar en la Auditoría.
16. Proveer de un Dictamen Técnico o Informe de Auditoría al Investigador para que soporte el caso de los operadores de justicia; sin perjuicio de los informes o dictámenes que se provean directamente a requerimiento del Ministerio Público o Procuraduría General de la República.
17. Defender el Informe o Dictamen de Auditoría en los juzgados competentes.

Productos.

1. Auto de investigación/Auto de Cierre
2. Caso registrado y asignado a un Investigador
3. Diligencias de Investigación a realizar según el enfoque
4. Caso más definido/Teoría del caso
5. Informe Preliminar
6. Caso revisado y evaluado
7. Caso concluido
8. Matriz de riesgo elaborada
9. Riesgo mitigado/aceptado/transferido
10. Información clasificada
11. Plan de control y procedimientos de seguridad
12. Políticas y procedimientos implementados
13. Informe de hallazgos y/o Informe de Cumplimiento
14. Personal capacitado
15. Informes de la Investigación/Dictamen Técnico
16. Instalaciones aseguradas
17. Herramientas adquiridas e implementadas
18. Mejora continua de los Sistemas Existentes
19. Catálogo de faltas con base a las políticas
20. Plan de continuidad de negocios ejecutable
21. Auditoría Forense recibida y asignada
22. Programa y planeación de Auditoría
23. Dictamen Técnico/ Informe de Auditoría
24. Defensa del Informe de Auditoría ante los órganos jurisdiccionales



1.5. COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (CIPLAFT)

Procesos:

1. Requerimientos Externos
2. Requerimientos Internos
3. Capacitaciones Recibidas Externas
4. Capacitaciones Impartidas Externas
5. Capacitaciones Impartidas Internas
6. Procesos, Metodologías y Políticas Internas de CIPLAFT
7. Políticas Internas del SAR
8. Tipologías Identificadas
9. Actividades y Zonas de Alto Riesgo
10. Estadísticas de Requerimientos
11. Alertas Levantadas

Servicios:

1. Informes relacionados con la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, al titular del SAR.
2. Informes u oficios para la determinación de sanciones a Obligados Tributarios que presenten indicios de delitos tributarios, lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
3. Políticas y procedimientos para la prevención y detección de lavado de activos a nivel institucional.
4. Respuesta de solicitudes de información de instituciones externas sobre los delitos de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y delitos conexos.
5. Plan Operativo anual de los resultados obtenidos de la gestión.

Productos

1. Oficio de Respuesta de CIPLAFT-SAR Total/Parcial/Denegando
2. Memorando/ Correo electrónico de Respuesta a CIPLAFT/ Oficio de Respuesta a Entidad solicitante.
3. Personal Capacitado/ Retroalimentación para el SAR
4. Grupo de interés capacitado



5. Colaboradores del SAR Capacitados
6. Procesos/ Metodologías/ Políticas/ Formatos y plantillas de trabajo aprobadas
7. Políticas de Control Interno Aprobadas
8. Tipología que se va a notificar a la Organización
9. Listado de Actividades y Zonas de Alto Riesgo
10. Número de Oficios atendidos, no atendidos y en proceso al cierre del mes.
11. Análisis integral elaborado, Estadístico de Alertas.

TITULO II: DE LOS PROCESOS DE APOYO

2.1. DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Establecer y hacer cumplir las disposiciones, políticas, normas específicas y procedimientos técnicos definidos por esta Dirección.
- b) Aplicar y gestionar el sistema integrado de talento humano y sus subsistemas.
- c) Presentar el proyecto de Talento Humano.
- d) Revisión y Actualización de Manual de Clasificación y Valoración de Puestos a la Dirección Superior para su aprobación.
- e) Administrar las estructuras posicionales, en función de la misión, objetivos, procesos, actividades de la organización y productos.
- f) Coordinar la planificación del talento humano necesario para la ejecución de los procesos en las diferentes unidades administrativas de la Institución en función de los estudios de capacidad instalada emitidos por la Dirección Nacional de Gestión Estratégica.
- g) Diseñar estrategias, planes, proyectos y disponer su ejecución a las unidades administrativas de talento humano desconcentradas, con el objetivo de disminuir el índice de rotación de personal.
- h) Establecer y ejecutar políticas y normas para las acciones del personal.
- i) Hacer cumplir el Código de Ética y Régimen de Carrera de régimen de carrera de empleados y funcionarios en el Servicio de Administración de Rentas (RECAEFUSAR) y establecer mecanismos que fomenten la adopción de valores y principios éticos profesionales.



- j) Diseñar y administrar los deberes y beneficios del Talento Humano.
- k) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados de Talento Humano.
- l) Registro y control de la aplicación de las pruebas de confianza
- m) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.
- n) Relaciones Laborales (Ascensos, nombramientos, traslados, licencias, permisos de estudio, cancelaciones períodos de prueba, proceso disciplinario, renuncias, suspensión por orden judicial, Reintegros.
- o) Supervisar la ejecución de Notificaciones, Acuerdos de Nombramientos, Reintegros por Suspensión o por Comunicación Judicial, Ascensos, Reasignaciones y otros afines.

Responsable: Director(a) Nacional de Talento Humano

2.1.1. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Procesos:

1. Reclutamiento y Selección de personal (Requisición de personal, revisión de plaza vacantes, convocatoria/ revisión de base de datos, recepción de hojas de vida y análisis curricular, aplicación y análisis de pruebas psicométricas, entrevistas, selección de personal, capacitación y requerimiento de documentos, recepción verificación en documentos, elaboración de expedientes y Estudio Socioeconómico)
2. Contratación de personal (Notificación, Envío de notificación y expedientes, Declaración Jurada de Bienes, Fianza)
3. Evaluaciones del desempeño
4. Plan de carrera
5. Desarrollo del talento humano (Análisis de clima laboral, Bienestar y Seguridad ocupacional)

Servicios:

1. Políticas y procedimientos para la gestión de Evaluación y Desempeño, Reclutamiento y Selección, Plan de Carrera y Planificación y Desarrollo Talento Humano



2. Evaluación de desempeño ejecutada.
3. Registro de las evaluaciones de desempeño.
4. Plan de carrera institucional.
5. Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos.
6. Actualización diccionario de competencias.
7. Planes y Programas de seguridad y salud ocupacional.
8. Personal seleccionado y contratado a través de las distintas modalidades establecidas.
9. Estudios socioeconómicos
10. Distributivo de personal

Productos:

1. Aspirante seleccionado
2. Colaborador contratado
3. Informes de estudios socioeconómicos
4. Evaluación de desempeño
5. Plan de carrera ejecutado e implementado

2.1.2. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Procesos:

1. Gestión de pago (Calendarización de pagos, Retenciones y Deducciones, Planillas, Sistema Integrado de Registro de los Empleados Públicos (SIREP), Prestación de servicios y pago de derechos adquiridos, Salarios dejados de percibir, reintegros de planillas)
2. Gestión del Talento Humano (Ausencias/Giras, vacaciones, tiempo compensatorio, constancias laborales).
3. Carnetización de los colaboradores

Servicios:

1. Nómina de personal gestionada.
2. Plan anual de vacaciones.
3. Expediente integral del colaborador completo.
4. Constancias laborales.
5. Registro que involucren ausencias, abandono o inasistencia injustificada, incapacidades, llegadas tardías etc.



6. Registro de desvinculaciones laborales
7. Registro de Asistencia de los colaboradores del SAR.
8. Proveer carné a los colaboradores

Productos:

1. Pagos realizados a los colaboradores
2. Solicitudes de colaboradores atendidas satisfactoriamente

2.2. DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVO-FINANCIERO

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Presentar el proyecto de Presupuesto Anual de la Entidad al Director General para su aprobación.
- b) Planificar y controlar la gestión administrativa-financiera institucional.
- c) Coordinar la contratación de seguros de bienes.
- d) Garantizar los recursos financieros, materiales y servicios necesarios para el cumplimiento de las actividades del Servicio de Administración de Rentas.
- e) Definir los procedimientos y mecanismos de control interno de la Dirección Administrativo-Financiera.
- f) Velar por la integridad del personal y la seguridad de los bienes institucionales.
- g) Garantizar la disponibilidad de los bienes institucionales, mediante la adquisición y el mantenimiento de los mismos.
- h) Preparar para conocimiento y aprobación de la Dirección General, las resoluciones para ejecutar los procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes institucionales.
- i) Supervisar la ejecución de los procesos relacionados con los ingresos y egresos institucionales.



- j) Autorizar la utilización del parque automotor de la institución, acorde a la legislación vigente.
- k) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados de la Dirección Administrativo-Financiero.
- l) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director(a) Nacional Administrativo-Financiero

2.2.1. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Procesos:

1. Gestión de Adquisiciones
2. Gestión de Servicios Generales
3. Gestión Administrativa
4. Gestión de Mantenimiento
5. Gestión de Bienes

Servicios:

1. Plan anual de compras o contrataciones de Bienes y Servicios.
2. Procesos precontractuales definidos.
3. Servicios generales institucionales gestionados. (Aseo, motoristas, seguridad)
4. Plan de mantenimientos preventivos y correctivos.
5. Estudios y diseños para remodelación o construcción de las instalaciones institucionales.
6. Inventario de bienes institucionales.
7. Póliza de cobertura de bienes.
8. Ficha del registro único de bienes.
9. Actas de gestión de bienes.
10. Equipo asignado en tiempo.
11. Registro de ingreso y egreso de correspondencia.
12. Suministros entregados (Proveeduría)
13. Viáticos gestionados
14. Pagos por servicios y suministros gestionados



Productos:

1. Bien o servicio adquirido
2. Gestión de limpieza/ correspondencia/otros
3. Seguridad de las instalaciones, bienes y personal
4. Transporte brindado en tiempo y forma
5. Servicio brindado
6. Insumos brindados
7. Mantenimiento brindado
8. Asignación de viáticos
9. Inventario de Bienes
10. Inventario de Proveeduría
11. Pagos Gestionados

2.2.2. DEPARTAMENTO FINANCIERO

Procesos:

1. Proceso de Pago
2. Modificaciones Presupuestarias
3. Incorporaciones Presupuestaria de Recursos Propios
4. Elaboración de Informes Mensual y Trimestral a la MAE
5. Ejecución y Disponibilidad Presupuestaria
6. Proceso contable
7. Programación financiera
8. Elaboración de Obligaciones Tributarias

Servicios:

1. Ejecución del Gasto
2. Disponibilidad Presupuestaria.
3. Registros presupuestarios.
4. Registro de operaciones contables financieras.



5. Presentación de Obligaciones tributarias.
6. Verificación del estatus de pagos.

Productos:

1. Anteproyecto de presupuesto
2. Pagos realizados
3. Reversiones
4. Estados financieros
5. Informes mensuales, trimestrales
6. Ejecuciones por direcciones
7. Modificaciones Presupuestarias

2.3. DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Elaboración, gestión y ejecución de la Planificación de Tecnologías de la Información, en alineación a las estrategias institucionales.
- b) Definición de políticas, procedimientos, guías, formatos, estándares y demás lineamientos técnicos para el diseño, construcción y operación de los productos y servicios tecnológicos.
- c) Análisis, diseño e implementación de nuevos servicios tecnológicos y mejoras a los ya existentes, con base a los requerimientos y necesidades institucionales.
- d) Gestión de los servicios tecnológicos a nivel nacional, con base a los acuerdos de niveles de servicio institucionales.
- e) Implementación, administración y monitoreo de los mecanismos de seguridad informática de los servicios tecnológicos, con base a los lineamientos de seguridad institucional.
- f) Asesoramiento y presentación de propuestas a la Dirección Superior, sobre el aprovechamiento e innovación de tecnologías de la información y comunicación.



- g) Dirección de planes, programas y/o proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones.
- h) Asesoramiento y elaboración de la documentación técnica necesaria en los procesos de contratación para el personal de Tecnología.
- i) Gestión de la calidad en la implementación de sistemas de información desarrollados y adquiridos, a través de la coordinación y ejecución de procesos de pruebas y certificación.
- j) Gestión de Convenios de intercambios de información o de interoperabilidad
- k) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director (a) Nacional de Tecnología

2.3.1. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE APLICACIONES

Procesos:

1. Análisis y diseño de aplicaciones
2. Desarrollo de Aplicaciones
3. Control de Calidad
4. Paso a Producción
5. Gestión de Incidentes
6. Gestión de Información

Servicios:

1. Análisis, diseño y modelamiento de aplicaciones nuevas y en producción.
2. Desarrollo, actualización y mantenimiento de aplicaciones informáticas.
3. Gestión de paso a producción de aplicaciones informáticas desarrolladas.
4. Pruebas sobre aplicaciones en ambiente de Homologación ejecutadas.
5. Estabilización de aplicaciones informáticas en producción.
6. Gestión de los procesos tecnológicos de desarrollo.
7. Soporte técnico de aplicaciones informáticas en producción.
8. Incidentes, cambios, problemas y requerimientos de mantenimiento de aplicaciones resueltos.
9. Administración de entornos de desarrollo.
10. Análisis, diseño e implementación de modelos lógicos para explotación de información.
11. Extracción, transformación y carga de datos internos y externos.



12. Mantenimiento y actualización de modelos lógicos para explotación de información.
13. Almacenamiento, organización, procesamiento y disposición de la información.
14. Modelado de la estructura de datos.
15. Definición, diseño, construcción y administración de cubos, reportes y tableros de información.
16. Definición y aplicación de estándares de control de calidad.
17. Elaboración de plan de aseguramiento de calidad.
18. Elaboración de plan de pruebas funcionales o técnicas.
19. Colaboración técnica en la definición de criterios de aceptación de servicios tecnológicos.
20. Ejecución de Pruebas funcionales y no funcionales.
21. Elaboración de informes de pruebas funcionales y no funcionales.
22. Elaboración de documento de certificación del producto desarrollado o adquirido.
23. Administración de ambientes de pruebas.
24. Elaboración de cronograma de cambios y liberaciones.
25. Gestión de Base de Configuraciones (CMDB).

Productos:

1. Documento de Análisis y diseño.
2. Documento de despliegue a Homologación/ Producción Compilados y/o Scripts
3. Documento de Certificación de Control de calidad
4. Notificación de Paso a Producción
5. Respuesta de Tixzzket/notificación del Incidente
6. Información Gestionada

2.3.2. DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y REDES

Procesos:

1. Gestión de Proyectos
2. Gestión de Administración de infraestructura de centro de datos.
3. Gestión de Requerimientos Administrativos
4. Gestión de Requerimientos de Información
5. Gestión de la seguridad de la plataforma tecnológica.



6. Gestión de Requerimientos Técnicos
7. Gestión de Noc.
8. Pasos a Producción

Servicios:

1. Gestión de la plataforma tecnológica
2. Gestión de Proyectos de la plataforma tecnológica.
3. Definir y aplicar los elementos de control y gestión para todos los componentes de sistemas operativos, servidores, comunicación y base de datos.
4. Gestión de Incidentes de la plataforma tecnológica.
5. Gestión de requerimientos de plataforma tecnológica.
6. Gestión de ambientes de pre-producción y producción.
7. Administración de inventario de equipos y aplicaciones adquiridas.
8. Gestionar los contratos que sustentan la continuidad operativa de la infraestructura tecnológica.
9. Gestión del plan de mantenimiento preventivo y correctivo a la plataforma tecnológica.
10. Gestión de los procesos de adquisición y renovación de la plataforma tecnológica.
11. Evaluar y proponer nuevas tecnologías.
12. Proveer procedimientos y elementos de seguridad necesarios para garantizar la continuidad operacional.
13. Generar y aplicar procedimientos de respaldo y recuperación de información.
14. Gestión de accesos de usuarios.
15. Gestión de auditorías periódicas sobre la plataforma tecnológica.

Productos:

1. Proyecto Finalizado implementado (Productos y servicios entregados) DNT/ Negocio.
2. Respuesta a la solicitud de requerimientos técnicos según formato establecido por DNT.
3. Respuesta al requerimiento administrativo según lo establecido por DNT/DNAF.



4. Respuesta a la solicitud de información según formato establecido por DNT.
5. Respuesta a la gestión de falla (correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto, caso cerrado en la herramienta helpdesk).
6. Respuesta al requerimiento según lo establecido por el departamento de infraestructura.
7. Memorándum u oficio con especificaciones técnicas adjuntas y formulario de compra.
8. Requerimientos técnicos atendidos satisfactoriamente.
9. Informe de riesgo o incidente solventado.

2.4. SECRETARÍA GENERAL

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Asistir al Director (a) y/o al Sub Director(a)
- b) Recibir las solicitudes y peticiones que se presenten al Despacho y llevar el registro correspondiente para el control y custodia de los expedientes.
- c) Velar porque los asuntos en trámite se despachen dentro de los plazos establecidos.
- d) Llevar el registro de los decretos y acuerdos que se dicten sobre asuntos del Ramo.
- e) Llevar el registro de la correspondencia oficial y turnarla quien corresponda.
- f) Llevar el archivo general del Despacho.
- g) Autorizar la firma del Secretario o de los Subsecretarios de Estado en las providencias, acuerdos o resoluciones que dicten.
- h) Emisión de Acuerdos solicitados por el (la) Director(a) en el ámbito de su competencia;
- i) Resolver los asuntos que le delegue el Director (a) o Sub Director(a).
- j) Resolver en los asuntos que le delegue el Secretario de Estado.
- k) Refrendar la Firma del Ministro(a) en los Acuerdos, Resoluciones y Providencias que emita;
- l) Administración del Módulo Sistema Operativo de Flujo de Información Administrativo (SOFIA).
- m) De igual forma a los Secretarios Generales, la coordinación y supervisión de las siguientes funciones: Servicios Legales, Comunicación Institucional y Servicio de Gestión de la Cooperación Externa.
- n) Otras inherente al cargo.



Responsable: Secretario(a) General

Servicios:

- a) Atender las asignaciones encomendadas por el Director (a) o Sub Director (a).
- b) Recepcionar todas y cada una de las peticiones presentadas por los Obligados Tributarios, ante el SAR.
- c) Resolver conforme a los plazos establecidos en el Código Tributario.
- d) Guardia y custodia de los Decretos, Acuerdos, Resoluciones, convenios y todos aquellos que sean concerniente a sus atribuciones.
- e) Gestión de archivo institucional.
- f) Notificar las providencias, Requerimientos y Resoluciones a los Obligados Tributarios.
- g) Elaboración de Acuerdos Institucionales
- h) Elaboración de informes periódicos sobre la programación y ejecución de actividades asignadas.
- i) Dar fe de la firma del (la) Director (a) y del (la) Sub Director (a).
- o) Evaluación de mejoras al Modulo Sistema Operativo de Flujo de Información Administrativo (SOFIA).
- j) Coordinar y supervisar la gestión de la Dirección Nacional Jurídico y lo concerniente a esta.

Productos:

1. Notificaciones de la admisión de solicitudes presentadas ante el SAR.
2. Resoluciones de peticiones emitidas en tiempo y forma
3. Archivo de Decretos, Acuerdos, Resoluciones, convenios y todos aquellos que sean concernientes a sus atribuciones.
4. Notificaciones las providencias, Requerimientos y Resoluciones a los Obligados Tributarios.
5. Notificaciones de los Acuerdos a los interesados.
6. Entrega del Plan Operativo Anual Correspondiente a la Secretaria General.
7. Refrendar todos los documentos requeridos a instancia de parte o generados de Oficio por la Administración Tributaria.
8. Certificación de documentos varios.
9. Solicitud de Desarrollo Tecnológico (SDT) para el Módulo Sistema Operativo de Flujo de Información Administrativo (SOFIA).



10. Instrucciones y procedimientos relacionados con la gestión del flujo de expedientes.
11. Elaboración de formatos de Actos Administrativos.
12. Capacitaciones Usuarios.

2.4.1. DEPARTAMENTO DE ARCHIVO

Proceso:

1. Gestión de Archivo

Servicios:

1. Archivo institucional activo gestionado.
2. Bitácora de ingreso de documentación.
3. Listado de documentos para destrucción.
4. Archivo institucional inactivo gestionado.

Productos:

1. Documentación Archivada

2.4.2. DEPARTAMENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Procesos:

1. Actualización a Portal de Transparencia
2. Atención a Solicitudes de Acceso a información Pública, presentadas a través de correo electrónico, el Sistema de Información Electrónico de Honduras (SIELHO) o de Forma Presencial.
3. Capacitaciones sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTAIP).
4. Actualización de archivos de colaboradores con acceso a información reservada y/o confidencial
5. Elaboración de Informes trimestrales para el Congreso Nacional



Servicios:

1. Publicación y actualización de documentos en el Portal de Transparencia.
2. Capacitaciones sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTAIP).
3. Recepción y Resolución de solicitudes de acceso a la Información Pública.

Productos:

1. Portal de Transparencia Actualizado en tiempo y forma.
2. Oficios contentivos de respuesta a solicitudes de Acceso a Información Público.
3. Capacitación sobre Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTAIP).
4. Informes de Gestión de Acceso a la Información Pública.

2.4.3. DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICO

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Establecer los procedimientos que permitan monitorear o supervisar de manera eficiente todos los procesos jurídicos de la Institución relacionados con la aplicación administrativa de la norma tributaria.
- b) Coordinar la aplicación de los conceptos jurídicos unificados con las Direcciones Regionales, Grandes Contribuyentes, Direcciones Departamentales y demás unidades de la Administración Tributaria.
- c) Emitir respuestas a las consultas internas o externas que tengan incidencia sobre la aplicación general de la normativa tributaria.
- d) Emitir las directrices y supervisar la representación judicial del Estado de Honduras a través del SAR y en los casos en los que el SAR sea parte y emitir las recomendaciones necesarias para una correcta representación judicial.



- e) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos de la Dirección Nacional Jurídico.
- f) Definición legal para la creación, actualización o mejora de aplicaciones informáticas para el apoyo a los procesos jurídico tributarios.
- g) Realizar las gestiones necesarias para mantener la uniformidad de criterios en la aplicación del ordenamiento jurídico vigente y demás normas tributarias, los cuales, serán de obligatorio cumplimiento por las demás unidades.
- h) Participar en la preparación o revisión de anteproyectos de reforma a la legislación tributaria en materia que sea competencia del SAR.
- i) Aprobar los proyectos de demandas y de contestación de demandas promovidas ante los Juzgados y Tribunales de la República por acciones legales interpuestas ya sea como demandado o demandante.
- j) Compilar y difundir las normas jurídicas, jurisprudencia, doctrina y conceptos relacionados con el régimen tributario en una publicación oficial.
- k) Colaborar en la promoción y desarrollo de capacitaciones en diferentes temas legales.
- l) Las demás que le sean asignadas por la autoridad competente.

Responsable: Director(a) Nacional Jurídico

2.4.3.1. DEPARTAMENTO DE IMPUGNACIONES

Procesos:

1. Emisión instrucciones de aplicación general
2. Actualización base de datos de criterios técnicos
3. Desarrollo eventos de capacitaciones técnicas
4. Elaboración de matrices de control de unidades/Supervisión
5. Supervisión de aplicación de norma tributaria y criterios técnicos en la coordinación de impugnación
6. Supervisión de aplicación de criterios técnicos/reducción de expedientes a cargo de la coordinación de impugnación
7. Opiniones técnicas fiscales/aplicación Normas de Auditoría y Contables y NIIF'S.
8. Creación de la solicitud para la mejora continua



Servicios:

1. Reportes de gestión de recursos de reposición.
2. Lineamientos técnicos o legales unificados en materia de recursos de reposición
3. Supervisar la aplicación de los criterios técnicos por parte de las direcciones regionales en la resolución de los recursos de reposición.
4. Definición técnica para la creación, actualización o mejora de aplicaciones informáticas para el apoyo a los procesos en los que se evacua el recurso de reposición.
5. Apoyo técnico a las Direcciones Grandes Contribuyentes, Direcciones Regionales o demás unidades que tengan competencia en la sustanciación de los recursos de reposición cuando el Director(a) Nacional Jurídico lo considere necesario.
6. Retroalimentación de hallazgos técnicos a las áreas operativas y/o nacionales
7. Asesoría técnica verbal y/o escrita sobre aspectos técnicos a unidades normativas/operativas

Productos:

1. Instrucciones y circulares de aplicación general
2. Actualización de base de datos de criterios técnicos/jurídicos
3. Capacitaciones técnicas/jurídicas
4. Matriz de control de unidades
5. Opiniones técnicas fiscales
6. Aplicación de normas de auditoría y contable

2.4.3.2. DEPARTAMENTO DE ASESORÍA Y PROCURACIÓN LEGAL

Procesos:

1. Emisión opiniones legales internas/externas
2. Emisión instrucciones/circulares
3. Actualización de base de datos de criterios jurídicos
4. Desarrollo eventos de capacitaciones jurídicas para unidades legales operativas



5. Elaboración de matrices de control de unidades y lineamientos de supervisión del área normativa
6. Actualización normativa tributaria
7. Supervisión de unidades legales operativas en la aplicación de la normativa tributaria
8. Emisión de directrices para el desarrollo de procesos judiciales
9. Aprobación de escritos en procesos judiciales
10. Supervisión demandas laborales presentados contra la Administración Tributaria
11. Gestión de demanda laborales
12. Recopilación y mantenimiento de las versiones actualizadas de leyes y normas procedimentales tributarias
13. Compilación de las normas jurídicas, doctrinas relacionadas con el Régimen Tributario en publicación oficial
14. Revisión de asuntos constitucionales/convenios internacionales
15. Asesoramiento en temas administrativos y laborales
16. Demás que le sean asignadas por la autoridad competente

Servicios:

1. Respuestas a consultas tributarias jurídicas internas y externas.
2. Emisión de lineamientos jurídicos para resolver las consultas
3. Mantener base de datos nacional de criterios jurídicos unificados y consultas tributarias.
4. Supervisión de la aplicación de los criterios unificados en materia tributaria.
5. Emitir criterios jurídicos de carácter institucional y promover su divulgación.
6. Propuesta y revisión de proyectos para reformas legales y reglamentarias tributarias.
7. Propuesta de resoluciones y circulares tributarias de aplicación general.
8. Estudios sobre los avances normativos y doctrinarios nacionales y mundiales.
9. Acompañamientos a juicios contencioso administrativos de tipo fiscal
10. Brindar asesoría en los procedimientos de contratación de bienes y servicios.



11. Revisión de resoluciones y documentos de contratación
12. Emisión de lineamientos jurídicos unificados.
13. Gestión de juicios laborales en materia de personal

Productos:

1. Memorando, oficio, correo electrónico con respuesta a consulta interna/externa
2. Instrucciones/circulares de aplicación general o aplicación solamente para unidades legales operativas
3. Actualización de base de datos criterios técnicos/jurídicos
4. Capacitaciones jurídicas brindadas
5. Elaboración de matrices de control
6. Actualización normativa tributaria
7. Supervisiones realizadas a las unidades legales operativas en la aplicación de la norma
8. Aprobación de escritos en procesos judiciales
9. Informe de hallazgos de verificaciones de cumplimiento en tiempo y forma
10. Base de datos de versiones actualizadas de leyes y normas procedimentales tributarias
11. Publicaciones oficiales con la compilación de las normas jurídicas
12. Revisión de asuntos constitucionales/convenios internacionales y otros
13. Asesoramiento en temas administrativos y laborales

2.5. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN

Procesos:

1. Actualización de la Intranet.
2. Elaboración de Comunicados Oficiales.
3. Rotulación Interna.
4. Montaje de eventos (internos y públicos)
5. Administración de Redes Sociales.
6. Difusión de contenido en Página Web.
7. Publicidad en Medios Impresos.
8. Publicación en Tv.
9. Anuncio Radial.
10. Manejo de Crisis Mediática.



11. Elaboración de Diseño Gráfico y producción audiovisual.
12. Atención a solicitudes informativas de medios de comunicación.
13. Convocatoria a medios de comunicación por instrucción de la Dirección
14. Diseño y difusión de campañas en redes sociales
15. Atención de Obligados Tributarios y público en general por redes sociales.

Servicios:

1. Plan anual de comunicación.
2. Campañas, programas de comunicación y relaciones públicas.
3. Estrategias de flujo de la información institucional.
4. Imagen corporativa en los servicios comunicacionales y publicitarios generados por el SAR.
5. Página web actualizada.
6. Portafolio de servicios comunicacionales internos.
7. Intranet institucional actualizada.
8. Redes sociales gestionadas.
9. Organización de eventos institucionales y conferencias de prensa
10. Gestión de entrevistas con medios de comunicación.

Productos:

1. Publicación de Contenido en la Intranet.
2. Comunicados y Notas de Prensas.
3. Diseño de Rótulos.
4. Publicación de Contenido en Redes Sociales.
5. Respuesta a los OT.
6. Publicación de Contenido en la página WEB.
7. Realización del Evento.
8. Envío de Arte a los medios de comunicación.
9. Envío de Anuncios.
10. Información Oficial para su difusión (comunicados, notas de prensa)
11. Comunicados, Conferencias y notas de prensa.
12. Entrega del Arte digital.



2.6. DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Procesos:

1. Formación a colaboradores públicos (Diseño y ejecución del programa formativo y evaluación)
2. Formación ciudadanía (Recepción de la solicitud y Diseño y ejecución del programa formativo)
3. Formación Colaboradores Públicos en modalidad educación virtual (Diseño y ejecución del programa formativo, Alimentación a la plataforma virtual y evaluación)
4. Formación a Obligados Tributarios en modalidad educación virtual (Diseño y ejecución del programa formativo, Alimentación a la plataforma virtual y evaluación)
5. Educación Formal sobre Educación Fiscal (Diseño y ejecución del programa formativo y Monitoreo)
6. Educación informal sobre Educación Fiscal (Diseño y ejecución del programa formativo y Monitoreo)

Servicios:

1. Políticas, normas específicas y procedimientos técnicos definidos por esta Unidad Administrativa.
2. Plan anual de formación y capacitación del talento humano elaborado y ejecutado.
3. Sistema integrado de formación, capacitación y desarrollo profesional.
4. Cursos, talleres, foros, seminarios y otros eventos de formación presencial y virtual.
5. Normas de actualización o modificación de normas e instrumentos didácticos para los cursos presenciales.
6. Política de Educación Fiscal que enmarque los planes institucionales.
7. Plan operativo anual de educación y asistencia al ciudadano.
8. Contenido y material para educación y asistencia al ciudadano.



9. Proyectos de formación educativa dirigidos a promover y fortalecer una ciudadanía con alta conciencia fiscal.
10. Planes de coordinación con universidades, instituciones educativas para promover la educación fiscal.
11. Publicaciones educativas que complementen los esfuerzos orientados a crear cultura fiscal en la ciudadanía en general.

Productos:

1. Capacitaciones a Colaboradores Públicos
2. Seminarios, capacitaciones, cursos, talleres, foros.
3. Administración de cursos virtuales
4. Informe final de la formación recibida
5. Formación a los docentes

2.7. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA

Productos y servicios:

1. Plan anual de control.
2. Informes de la ejecución del plan anual de control.
3. Informes de auditoría, exámenes especiales, y de las acciones de control ejecutadas.
4. Informes de seguimiento del cumplimiento de recomendaciones.
5. Oficios de observaciones para la predeterminación de responsabilidades derivadas de las acciones de control ejecutadas.



TITULO III: DE LOS PROCESOS DE CADENA DE VALOR

3.1. DIRECCIÓN NACIONAL DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Emitir procedimientos en coordinación con el Departamento de Gestión de Procesos para la ejecución de los procesos asociados a generar cumplimiento tributario.
- b) Supervisar el cumplimiento de los planes y programas de control emitidos por el Departamento de Inteligencia y aprobados por la máxima autoridad.
- c) Supervisar el cumplimiento de los procedimientos en coordinación con el Departamento de Gestión de Procesos.
- d) Asesorar y generar acompañamientos a las Direcciones Regionales en la ejecución de los procesos tendientes a generar cumplimiento tributario.
- e) Reportar a la Dirección de Planificación, Departamento de Inteligencia Fiscal respecto del cumplimiento de los planes y programas de cumplimiento tributario a nivel nacional.
- f) Generar lineamientos de carácter técnico tributario que permitan la gestión óptima de los procesos de cumplimiento.
- g) Emitir las estrategias que aporten al fortalecimiento institucional en el ámbito del cumplimiento tributario en coordinación con la Dirección Nacional de Gestión Estratégica.
- h) Supervisar la ejecución de las actividades de Asistencia, Control Tributario, Fedatarios Fiscales y Recaudación de la institución, de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes.
- i) Coordinar la ejecución de planes, programas y proyectos de optimización del cumplimiento tributario, así como evaluar sus resultados.
- j) Coordinar la ejecución del plan anual nacional de asistencia al cumplimiento.
- k) Coordinar la ejecución del plan de cobro.
- l) Definir las políticas y procedimientos de cobro, control y asistencia a nivel nacional.
- m) Promover y difundir que los derechos de los contribuyentes se cumplan en los procedimientos de la Administración Tributaria.
- n) Dirigir, planificar, coordinar y controlar la gestión y actuaciones de las unidades administrativas de la Dirección Nacional de Cumplimiento Tributario.



- o) Promover, gestionar y concretar acciones de carácter interinstitucional a nivel estatal y de gremios privados tendientes a generar alianzas estratégicas para potenciar el plan de control tributario, por medio de las correspondientes actuaciones conjuntas.
- p) Propuestas técnicas para la creación, actualización o mejora de aplicaciones informáticas para el apoyo a los procesos de cumplimiento tributario.
- q) Emitir disposiciones normativas en el ámbito de su competencia.
- r) Delegar actividades al personal asignado al proceso en las distintas jurisdicciones.
- s) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados.
- t) Las demás que le sean asignadas por la autoridad competente.

Responsable: Director(a) Nacional de Cumplimiento Tributario.

3.1.1. DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA AL CUMPLIMIENTO.

Procesos:

1. Elaboración de procedimientos de Registro
2. Elaboración de Planes de Registro
3. Actualización y administración de base de los OT
4. Elaboración de criterios /homologaciones
5. Administración de accesos a los usuarios
6. Elaboración de manuales de ayuda
7. Monitoreo y evolución de los canales de atención

Servicios:

1. Elaboración de planes de seguimiento, mantenimiento y mejora de los servicios de asistencia al cumplimiento.
2. Elaboración de procedimientos y planes de actualización al RTN.
3. Administrar la base de datos del RTN.
4. Canales de atención al Obligado Tributario monitoreados, coordinados y controlados.
5. Informes estadísticos mensuales de los servicios de asistencia al Obligado Tributario.
6. Convenios interinstitucionales gestionados para la facilitación de la asistencia al cumplimiento.
7. Oficinas móviles coordinadas.



8. Herramientas para la facilitación de la asistencia al Obligado Tributario.
9. Definición técnica para la creación, actualización o mejora de aplicaciones informáticas para el apoyo a los procesos de asistencia al cumplimiento.
10. Formularios de Asistencia al cumplimiento creado y actualizado.
11. Administración de accesos a los usuarios de los sistemas de Asistencia al cumplimiento.
12. Manuales de usuario de módulos de asistencia.
13. Capacitaciones en temas de Asistencia al Cumplimiento.
14. Atención de solicitudes de información, internas y externas.
15. Programa de Rentas.
16. Programar, dirigir y controlar las actividades de Asistencia al Cumplimiento de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes.

Productos:

1. Padrón Fiscal actualizado
2. Instructivos, Programas y Planes
3. Producto o servicio disponible para uso de los OT
4. Informe de evaluación y seguimiento
5. Asignación de Rol y/o Perfil
6. Guías, manuales, procedimientos y multimedias para colaboradores y OT

3.1.2. DEPARTAMENTO DE CONTROL TRIBUTARIO

Procesos:

1. Elaboración, aprobación, entrega y socialización de procedimientos orientados a las acciones de verificación, Fiscalización y Control.
2. Seguimiento, cierre, evaluación de la ejecución del programa y monitoreo de Expedientes
3. Elaboración de Informes Generales
4. Revisión, simplificación y actualización de procedimientos



5. Monitoreo de Auditoría

6. Definición conceptual de SDT para desarrollo de Herramientas Tecnológicas

Servicios:

1. Seguimiento para el cumplimiento de los planes mediante controles estandarizados a nivel nacional.
2. Análisis de carga laboral por Dirección, Departamental.
3. Determinar con base en la capacidad operativa, las metas contenidas en el plan de control tributario a las Direcciones Regionales y Departamentales.
4. Supervisión para el cumplimiento del plan anual de control.
5. Propuesta para la creación, actualización o mejora de herramientas informáticas para el apoyo de los procesos de fiscalización y verificación.
6. Asistencia a las áreas de Auditoría, Gestión Tributaria y Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia.
7. Impartir capacitaciones relacionadas con los procesos de fiscalización.
8. Retroalimentación de Resultados
9. Proporcionar lineamientos unificados a las áreas operativas para ejecución de labores de control.
10. Programar, dirigir y controlar las actividades de Control Tributario de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes

Productos:

1. Procedimientos para el ejercicio de Programas de control para la gestión de incumplimientos de deberes formales, inconsistencias y diferencias de acuerdo a lo establecido en el Plan de Control Tributario.
2. Instrucciones técnicas unificadas en todas las Direcciones Regionales y Departamentales, para cumplimiento de deberes formales, inconsistencias y diferencias.
3. Procedimientos unificados a nivel nacional para la atención de peticiones del Obligado Tributario.
4. Informes de resultados sobre programas de fiscalización.
5. Estadísticas de productividad por Dirección, Departamental.
6. Procedimientos Actualizados o Nuevos Procedimientos



7. Informe de Avances
8. Informes consolidados de actuaciones de fiscalización o verificación con su respectiva evaluación
9. Cumplimiento de Procedimientos
10. Informes Generales de Resultados de Plan de Control.
11. Solicitud de Desarrollo Tecnológico
12. Orden de Fiscalización
13. Formatos
14. Capacidad Operativa para Programas de Control.
15. Definiciones técnicas para la creación, actualización o mejora de aplicaciones informáticas para el seguimiento y registro de las actualizaciones de control.

3.1.2.1. DEPARTAMENTO DE FEDATARIOS

Procesos:

1. Planificación y Programación de Operativos de control
2. Control de Transacciones
3. Mercadería en Tránsito
4. Control de Almacenes
5. Denuncias
6. Control de imprentas
7. Controles de facturación

Servicios:

1. Ejecución de Programas de Control de Transacciones.
 - 1.1 Programas Persuasivo
 - 1.2 Programa Disuasivo
 - 1.3 Programa Ejecutivo
2. Control de Mercaderías en Tránsito.
 - 2.1 Programas Persuasivo
 - 2.2 Programa Disuasivo
 - 2.3 Programa Ejecutivo
3. Control de Almacén.
 - 3.1 Programas Persuasivo
 - 3.2 Programa Disuasivo
 - 3.3 Programa Ejecutivo



4. Verificación y Certificación de Imprenta.
5. Programar, dirigir y controlar las actividades de Fedatarios Fiscales de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes
6. Cualquier otro tipo de control que determine la autoridad enmarcado en ley y para cumplimiento de los objetivos institucionales
7. Acompañamiento en colaboración a actividades especiales de IG
8. Ejecución de Control de Imprentas
 - 8.1 Disuasivo
 - 8.2 Ejecutivo
9. Control de Facturación
 - 9.1 Persuasivo
 - 9.2 Disuasivo
 - 9.3 Ejecutivo

Productos:

1. Informe de ejecución de planes operativos
2. Informe sobre advertencia a los OT
3. Informe sobre Decomiso de Mercadería
4. Informe sobre Incumplimiento de Obligaciones
5. Acta de Denuncias

3.1.3. DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN

Procesos:

1. Elaboración de procedimientos orientados al cobro o recaudación de los tributos por obligaciones formales o materiales
2. Elaboración de planes
3. Elaboración de instrucciones
4. Elaboración de Solicitud de Desarrollo Tecnológico (SDT)/Homologaciones
5. Autorización de pago de comisiones a las instituciones bancarias
6. Autorización de devoluciones a las instituciones bancarias
7. Aplicación de sanciones por información electrónica fuera de plazo a las instituciones bancarias
8. Aplicación de sanciones por documentos fuera de plazos a las instituciones bancarias



9. Aplicación de sanciones por acreditaciones tardías a las instituciones bancarias
10. Atención de pronuncia en contra de la sanción presentada por las instituciones bancarias
11. Control de la documentación remitida por las instituciones bancarias
12. Registro de declaraciones valor cero
13. Correcciones de cierre de recaudación
14. Soporte para solución de problemas técnicos reportados por las instituciones bancarias

Servicios:

1. Cumplimiento al convenio de recaudación con las Instituciones del Sistema Financiero.
2. Administración del Sistema de Recaudación.
3. Conciliaciones de valores recaudados.
4. Ordenes de débito diario.
5. Velar por el cumplimiento al convenio de recaudación.
6. Administración del Sistema de cuenta corriente del Obligado Tributario.
7. Definición técnica para la creación, actualización o mejora de aplicaciones informáticas para el apoyo a los procesos de conciliación tributaria, devolución y acreditación.
8. Apoyo, seguimiento y evaluación al proceso de devoluciones de impuesto sobre la renta pagados indebidamente, en exceso o con derecho a su reintegro.
9. Definición técnica para la creación, actualización o mejora de aplicaciones informáticas para el apoyo a los procesos de devolución de impuestos pagados indebidamente, en exceso o con derecho a su reintegro.
10. Procedimiento de devolución y acreditación a las Instituciones Bancarias.
11. Procedimiento para resolución de peticiones de notas de crédito tributarias, devoluciones, cesiones y otras.
12. Control de notas de crédito autorizadas (devoluciones, compensaciones y cesiones).
13. Control de compensaciones aplicadas en cuenta corriente.
14. Programa de cobro gestionado a nivel nacional conforme al Plan de Cobranzas.
15. Control de Saldos de deudas conciliadas.



16. Procesos y Lineamientos técnicos unificados para la gestión de cobro.
17. Informes de recuperación de deuda gestionable, facilidades de pago y de gestión coactiva.
18. Informe de análisis de riesgo de cartera.
19. Programa de implementación de campañas de cobro focalizadas a nivel nacional.
20. Registro anual de deudas prescritas en aplicación a la normativa vigente.
21. Definición técnica para la creación, actualización o mejora de aplicaciones informáticas para el apoyo a los procesos de cobro.
22. Plan anual de cuenta corriente.
23. Plan anual de cobranza.
24. Atención de solicitudes de información, internas y externas.
25. Impartir capacitaciones.
26. Programar, dirigir y controlar las actividades de Recaudación de la institución, de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes.

Productos:

1. Procedimiento aprobado
2. Plan aprobado
3. Instrucción aprobada
4. Certificación de criterios aplicados en el sistema
5. Orden de débito autorizada
6. Oficio de autorización a BCH
7. Comunicación de Sanción a las Entidades Bancarias
8. Oficio de Respuesta donde se comunica si procede o no la sanción, notificación a BCH para que realice el débito correspondiente
9. Requerimiento de documentación incompleta, Reporte de cierres revisados
10. Generación de cierres de caja, sucursal y matriz y datos secundarios
11. Instructivo del reproceso y oficio del reproceso, Nuevo cierre Bancario
12. Solución del problema presentado, solicitud de Reproceso



TITULO IV: PROCESOS DESCONCENTRADOS REGIONALES (CENTRO SUR, NOROCCIDENTAL, NORORIENTAL)

4.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

4.1.1. DIRECCIÓN REGIONAL

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Gestionar a las Direcciones Departamentales adscritas a la Dirección Regional.
- b) Asegurar la aplicación de las políticas, mecanismos, procedimientos y sistemas definidos para las direcciones regionales, que faciliten la atención a los Obligados Tributarios.
- c) Resolver los recursos de reposición presentados por los contribuyentes y atender los juicios que sean interpuestos por estos en los tribunales respectivos.
- d) Asegurar la aplicación de los procedimientos de verificación y control para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.
- e) Requerir a los contribuyentes o terceros, la información necesaria para el cumplimiento de las funciones de la Administración Tributaria, ejecutar el Plan de Control Tributario y otras áreas, en coordinación con Dirección Nacional de Cumplimiento Tributario y la Dirección Nacional de Gestión Estratégica.
- f) Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión operativa y administrativa, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y de los procedimientos establecidos por la Dirección Nacional de Gestión Estratégica.
- g) Elaborar y presentar el proyecto de Planes Operativos y de Proforma Presupuestaria de la Dirección Regional, articulados a las definiciones y políticas de la Dirección Nacional de Gestión Estratégica.
- h) Cumplir con las metas y objetivos establecidos por la Dirección Nacional.
- i) Administrar a través de las áreas de apoyo de la Dirección Regional de Contribuyentes el presupuesto y los recursos financieros, materiales y humanos.



- j) Asegurar que los servicios tributarios para los contribuyentes operen bajo los estándares institucionales establecidos.
- k) Proponer acciones conjuntas con el usuario interno, para el rediseño o mejoramiento continuo de los procesos operativos y administrativos de la Dirección Regional, en coordinación con la Dirección Nacional de Gestión Estratégica.
- l) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

4.2. PROCESOS DE APOYO DIRECCIÓN REGIONAL

4.2.1. ENLACES DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA

Productos y Servicios:

1. Administración de infraestructura de computación personal (hardware/software) redes de datos locales (LAN) a nivel nacional.
2. Administración del inventario de hardware y software de computación personal.
3. Evaluar y proponer nuevas tecnologías para el mejoramiento de los servicios.
4. Administrar los servicios técnicos externos.
5. Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software.
6. Cultura de seguridad informática entre todos los miembros de la Regional.
7. Informes a la Dirección Nacional de Tecnología sobre las capacidades de la infraestructura tecnológica.
8. Brindar soporte técnico sobre los equipos y las aplicaciones.

4.2.2. UNIDAD DE TALENTO HUMANO

Productos y Servicios:

1. Ficha de personal actualizada.
2. Cronograma, seguimiento y control de vacaciones.
3. Informes técnicos de Talento Humano.
4. Reportes de la gestión de Talento Humano.
5. Supervisión del personal.



4.2.3. UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Productos y Servicios:

1. Procesos precontractuales.
2. Servicios generales institucionales gestionados.
3. Reporte del registro de los bienes institucionales.
4. Resoluciones para ejecutar los procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes incautados, embargados o en dación de pago de los bienes institucionales.
5. Registro de procesos administrativos.
6. Presupuesto regional.
7. Custodia de las garantías y otros valores entregados a nombre del SAR.
8. Aplicación de la normativa para operaciones administrativas financieras.
9. Certificación de pagos.
10. Seguridad de personal y bienes institucionales.
11. Equipamiento de las áreas de la Dirección Regional.

4.2.4. SECRETARIA REGIONAL

Productos y Servicios:

1. Asistir al Director de la Dirección Regional Centro Sur en las actividades que lo requiera;
2. Autorización de firmas en resoluciones emitidas por la Dirección Regional Centro Sur.
3. Firma certificada de deudas atendidas a Obligados Tributarios categorizados como pequeños y medianos contribuyentes correspondientes.
4. Elaboración y Firmas de providencias;
5. Revisión y Certificación de documentos de expedientes para efectos Judiciales.
6. Revisión y firma de Informes para trasladar expedientes a la Secretaría de Finanzas por efectos de Recursos de Apelación.
7. Atender reuniones convocadas por las autoridades superiores o por solicitud del Departamento de esta Dirección.
8. Archivo de Expedientes atinentes a la Secretaría Regional.
9. Archivo de expedientes atinentes a la Secretaría Regional.
10. Realizar informes para Secretaría General.
11. Elaboración del Plan Operativo Anual de la Secretaría Regional.



12. Asesorar a las Coordinaciones dependientes de la Secretaría Regional.
13. Transmitir y/o replicar las instrucciones emanadas por Secretaría General.
14. Participar en talleres organizados por unidades de la Institución.
15. Revisar y firmar citaciones atinentes a Secretaría Regional.

4.2.4.1. RECEPCIÓN Y NOTIFICACIÓN

Productos y Servicios:

1. Revisión y recepción de solicitudes y/o peticiones presentadas por los Obligados Tributarios clasificados como medianos y pequeños.
2. Direccionamiento de expedientes en el Módulo sistema Sofía a las unidades correspondientes.
3. Firma de providencias y actuaciones mediante firma delegada por la delegada por la Secretaría General.
4. Autos de admisión, declarar extemporáneos los Recursos de Reposición.
5. Apertura a pruebas decretada.
6. Informes de los expedientes recibidos y trasladados en tiempo y forma.
7. Levantamientos de actas.
8. Control y manejo de los recursos de reposición, apelación, nulidades y demás solicitudes presentadas por los contribuyentes.
9. Notificar resoluciones de peticiones presentadas y de las acciones pertinentes a la Dirección.
10. Notificación de autos y/o providencias ejecutadas.
11. Elaborar Autos de Caducidad de términos y notificarlos.
12. Enviar en físico y electrónico expedientes ya finalizados mediante memorando al archivo general.
13. Recibir expedientes procedentes de SEFIN para dar continuidad con control de Ajustes y/o cobranzas.
14. Elaborar y notificar autos de requerimientos a solicitud de los diferentes unidades, coordinaciones o Departamentos.
15. Firma de Constancias de Inicio de Operaciones, mediante firma delegada por el Director (a) y Sub Director (a).
16. Cortear documentos.
17. Extender certificaciones.
18. Registro, control y custodia de expedientes.



4.2.4.2. ASESORÍA Y PROCURACIÓN LEGAL

Productos y Servicios:

1. Aplicar criterios en la aplicación del ordenamiento jurídico vigente según aquellos dictados por la Dirección Nacional Jurídico.
2. Dictámenes legales requeridos al resolver asuntos en materia tributaria.
3. Demandas en materia fiscal representando judicialmente al Estado de Honduras a través del SAR interpuestas por los contribuyentes contra actuaciones del SAR.
4. Recomendaciones a la Dirección Nacional Jurídico para aplicación de disposiciones institucionales como resultado de la aplicación de los criterios jurídicos técnicos unificados en casos concretos.
5. Recomendaciones para la elaboración de proyectos de reformas legales y reglamentarias tributarias en aquellos casos en que considere necesarios y que resulten de la aplicación de la norma tributaria.
6. Proyecto de resolución en materia tributaria a emitirse por la Dirección Regional
7. Expedientes resueltos en tiempo y forma.

4.2.4.3. IMPUGNACIONES

Productos y servicios:

1. Emitir dictámenes técnicos de los recursos de reposición
2. Retroalimentación a las áreas operativas internas de la Dirección de Pequeños y Medianos Contribuyentes
3. Asesoría verbal sobre aspectos técnicos a las unidades internas de la Pequeños y Medianos Contribuyentes
4. Aplicar los lineamientos técnicos a las unidades internas de la Dirección Pequeños y Medianos Contribuyentes
5. Seguimiento, notificación y control de Inventarios de Expedientes con Recursos de Reposición



4.2.5. UNIDAD DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN (Regional Nororiental)

Procesos:

1. Formación a colaboradores públicos (Diseño y ejecución del programa formativo y evaluación)
2. Formación ciudadanía (Recepción de la solicitud y Diseño y ejecución del programa formativo)
3. Formación Colaboradores Públicos en modalidad educación virtual (Diseño y ejecución del programa formativo, Alimentación a la plataforma virtual y evaluación)
4. Formación a Obligados Tributarios en modalidad educación virtual (Diseño y ejecución del programa formativo, Alimentación a la plataforma virtual y evaluación)
5. Educación Formal sobre Educación Fiscal (Diseño y ejecución del programa formativo y Monitoreo)
6. Educación informal sobre Educación Fiscal (Diseño y ejecución del programa formativo y Monitoreo)

Servicios:

1. Políticas, normas específicas y procedimientos técnicos definidos por esta Unidad Administrativa.
2. Plan anual de formación y capacitación del talento humano elaborado y ejecutado.
3. Sistema integrado de formación, capacitación y desarrollo profesional.
4. Cursos, talleres, foros, seminarios y otros eventos de formación presencial y virtual.
5. Normas de actualización o modificación de normas e instrumentos didácticos para los cursos presenciales.
6. Política de Educación Fiscal que enmarque los planes institucionales.
7. Plan operativo anual de educación y asistencia al ciudadano.
8. Contenido y material para educación y asistencia al ciudadano.
9. Proyectos de formación educativa dirigidos a promover y fortalecer una ciudadanía con alta conciencia fiscal.
10. Planes de coordinación con universidades, instituciones educativas para promover la educación fiscal.



11. Publicaciones educativas que complementen los esfuerzos orientados a crear cultura fiscal en la ciudadanía en general.

Productos:

1. Capacitaciones a Colaboradores Públicos
2. Seminarios, capacitaciones, cursos talleres, foros
3. Administración de cursos virtuales
4. Informe final de la formación recibida
5. Formación a los docentes

4.3. PROCESOS DE CADENA DE VALOR

4.3.1. DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA AL CUMPLIMIENTO

4.3.1.1. Atención al OT

Procesos:

1. Asistencia Personalizada
2. Gestión de Registro Tributario Nacional
3. Gestión de servicio de oficina virtual
4. Recepción de declaraciones
5. Actualización al Padrón Fiscal

Servicios:

1. Inscripción, actualización del Registro Tributario Nacional- RTN.
2. Información, asistencia al ciudadano, y atención de solicitudes front office relacionadas con la autorización de comprobantes fiscales, sistema en línea y documentos complementarios físicos y electrónicos.
3. Ventanillas únicas ubicadas y supervisadas.
4. Recepción de declaraciones y/o documentos físicos y electrónicos
5. Oficinas móviles ejecutadas.
6. Reportes de medición de calidad de atención y productos de ventanillas.
7. Reportes de medición de calidad de declaraciones ingresadas en las Instituciones Financieras y Sistema en Línea.
8. Actualización de la información de declaraciones.



9. Base de datos depurada de declaraciones ingresadas en las Instituciones Financieras y sistema en Línea.
10. Asistencia Móvil
11. Cumplimiento al protocolo de atención al OT
12. Emitir Registros
13. Ejecutar actividades especiales programadas por la DNCT

Productos

1. Respuesta a los Obligados Tributarios
2. Carné de RTN
3. Acceso a oficina virtual (PIN)
4. Acuse de recibo de declaración recepcionada
5. Base de datos en el sistema actualizada

4.3.1.2. Facturación

Procesos:

1. Consultas
2. Gestión de Expedientes

Servicios:

1. Recepción documentos físicos y electrónicos
2. Respuesta a solicitudes ingresadas mediante expediente.

Productos

1. Gestión de facturación atendida o expediente resuelto.

4.3.2. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Procesos:

1. Resolver Petición
2. Ejecutar los programas de Controles Extensivos



Servicios:

1. Resolver Petición
2. Ejecutar los programas de Controles Extensivos.
3. Apoyo Técnico a las Áreas Relacionadas
4. Ejecutar actividades especiales programadas por la autoridad superior.

4.3.2.1. Productos área de Controles Extensivos

1. Auto de Requerimiento
2. Requerimientos de Información a Terceros
3. Dictamen o Informe técnico
4. Oficios persuasivos para Obligados Tributarios omisos, inconsistencias y diferencias.
5. Sanciones a Obligados Tributarios.
6. Resoluciones para expedientes de sellado de boleterías.
7. Registro de multa.
8. Informes periódicos consolidado de resultados para la autoridad superior inmediata o correspondientes.
9. Propuesta de liquidación.
10. Comunicados de diferencias.
11. Liquidación de Impuesto Sobre Ventas
12. Actas

4.3.2.2. DEVOLUCIONES

Productos:

1. Resolución de expedientes de devoluciones o notas de crédito de impuestos, (exceptuando ISR), para personas naturales y jurídicas siempre y cuando se dictamine con lugar.
2. Informes técnicos para devoluciones o notas de crédito de impuestos, a solicitud de otras áreas.
3. Dictamen Técnico
4. Control de devolución de impuestos
5. Informes periódicos de resultados para la autoridad superior inmediata.



6. Autos de Requerimientos
7. Requerimientos de Información a terceros
8. Autos de caducidad (Envío a archivo)
9. Autos de traslado
10. Auto de ampliación de tiempos

4.3.2.3. ÁREA DE ANÁLISIS DE CASOS

Productos:

1. Elaborar el Dictamen Técnico de los Expedientes a peticiones de parte de los sujetos pasivos, cuando se dictamine con lugar o sin lugar.
2. Elaborar la Resolución de Expedientes a peticiones de parte de los sujetos pasivos, siempre y cuando se dictamine con lugar.
3. Elaborar Informe Técnico especiales de otras áreas
4. Respuestas a Requerimientos Internos y externos
5. Informes periódicos de resultados para la autoridad superior inmediata.
6. Autos de Requerimientos de Información
7. Requerimientos de Información a terceros
8. Autos de caducidad
9. Autos de traslado
10. Auto de ampliación de tiempos
11. Oficios de Verificación de cierres
12. Papeles de Trabajo
13. Cómputos Adicionales, explicación de ajustes (Impuestos y multas), sellos definitivos y tasación de oficios de cierres de operación definitivos.
14. Aplicación de Sanciones administrativas a los Obligados Tributarios
15. Registro de actuaciones de auditoría SAR-750
16. Acta de discusión de ajustes
17. Constancias correspondientes al área
18. Carnet correspondiente al área

4.3.3. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA TRIBUTARIA

Servicios:

1. Auditorías integrales y focalizadas a los Obligados Tributarios.



Procesos

- 1) Imprimir Orden de fiscalización, Primer Requerimiento de Información, Cédula de Notificación y Designación de Enlace
- 2) Planificación de Auditoría
- 3) Ejecución de Auditoría

Productos

1. Orden de Fiscalización firmada
2. Requerimiento de Información
3. Cédula de Notificación
4. Informe de planificación de Auditoría
5. Papeles de Trabajo
6. Actas de Cierre de Labor de Campo
7. Acta de Propuesta provisional de Regularización
8. Acta de Evidencia
9. Acta de designación de enlace
10. Acta de recepción de documentación
11. Acta de Ampliación de la Orden de Fiscalización
12. Informes periódicos a la autoridad inmediata superior de resultados.
13. Oficios de Requerimientos de Información de Terceros
14. Apoyo técnico a áreas relacionadas.
15. Propuesta de cambios y mejoras en los procedimientos.
16. Propuesta de cambio y mejora en los formularios de declaraciones.
17. Informes de detección de riesgos tributarios de los contribuyentes verificados.
18. Informes a la autoridad inmediata superior de riesgos y de detección de delitos tributarios.
19. Cómputos Adicionales, Explicación de Ajustes, sellos definitivos y Tasación de Oficios.
20. Dictamen Técnico.

4.3.4. DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN

4.3.4.1. COORDINACIÓN DE COBRANZA

Procesos:

Servicio de Administración de Rentas
Tributar es ProgreSAR



1. Resolución de Expedientes
2. Gestión de Omisos
3. Cobranza Persuasiva
4. Cobranza Coactiva

Servicios:

1. Aprobación de facilidades de pago.
2. Gestión persuasiva a través de los distintos canales.
3. Registro de gestión persuasiva.
4. Acciones coactivas para el cobro.
5. Juicios Coactivos.
6. Aplicación de medidas cautelares.
7. Cobro extrajudicial
8. Actualización de avisos de cobro
9. Oficios a instituciones
10. Cálculo de multas, Recargos a los impuestos.
11. Emitir Avisos de Cobros Tributarios.
12. Planes de pago.
13. Informes de prescripción.
14. Certificados de deuda.
15. Gestión de omisos.
16. Desbloques.
17. Determinación de saldos.
18. Operativos de Cobro.
19. Cualquier servicio que surja por cambios de normativa y/o nuevos procedimientos institucionales.

Productos:

1. Oficios e informes técnicos de la resolución del expediente
2. Avisos de cobros notificados, informes técnicos
3. Demanda judicial, embargos, pagos por parte del OT
4. Requerimiento de omisos a OT



4.3.4.2. CUENTA CORRIENTE

Procesos:

1. Asistencia al Obligado Tributario
2. Resolución de petición por secretaria
3. Depuración de la Cuenta Corriente

Servicios:

1. Cesiones, compensaciones, notas de crédito.
2. Anulaciones y/o modificaciones de pagos a cuenta.
3. Re afectaciones de declaraciones y pagos.
4. Constancias de: solvencia fiscal y de estar sujetos a pagos a cuenta.
5. Depuración de saldos.
6. Reemplazo de declaraciones.
7. Devolución de impuestos (excepto ventas y retenciones).
8. Aceptación de declaraciones rectificativas.
9. Enlaces de cuenta corriente.
10. Modificaciones de declaraciones en el módulo histórico
11. Cualquier servicio que surja por cambios de normativa y/o nuevos procedimientos institucionales.

Productos:

1. Obligados Tributarios Orientados
2. Peticiones Resueltas
3. Oficios, resolución, constancia, dictamen técnico
4. Cuenta corriente actualizada y sellada.

TITULO V: PROCESOS DESCONCENTRADOS DEPARTAMENTALES

5.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

5.1.1. DIRECCIONES DEPARTAMENTALES

Atribuciones y responsabilidades:



- a) Representar al Servicio de Administración de Rentas dentro de su jurisdicción, de acuerdo a la delegación del Ministro (a) Director (a) o Regional.
- b) Asegurar la aplicación de las políticas, mecanismos, procedimientos y sistemas definidos en el ámbito nacional, que faciliten la atención a los contribuyentes en el ámbito departamental.
- c) Requerir a los contribuyentes o terceros, la información necesaria cumplir con las funciones de la Administración Tributaria
- d) Asegurar la aplicación de los procedimientos de verificación y control para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente, según su real situación económica y financiera.
- e) Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión operativa y administrativa de la Dirección Departamental y Centros de Servicios Tributarios bajo su jurisdicción, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- f) Cumplir con las metas y objetivos de la Dirección Provincial y presentar el informe al respectivo Director Regional.
- g) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director(a) Departamental

5.2. PROCESOS DE APOYO

5.2.1. Secretaria Departamental

Productos y Servicios:

1. Criterios en la aplicación del ordenamiento jurídico vigente uniformados.
2. Consultas tributarias jurídicas internas y externas resueltas.
3. Extractos de las absoluciones a las consultas tributarias publicados en el Portal de Transparencia.
4. Parámetros técnicos jurídicos para la absolución de las consultas que sean presentadas a esta unidad administrativa.
5. Resoluciones y circulares tributarias de aplicación general.
6. Expedientes jurídicos resueltos en tiempo y forma.
7. Normativa tributaria.
8. Asesoría jurídica.
9. Patrocinio de los procesos judiciales tributarios (impugnaciones y excepciones).



10. Patrocinio de los procesos judiciales administrativos.
11. Control y estado de juicios.

5.2.2 DEPARTAMENTO JURÍDICO

6. Aplicar criterios del ordenamiento jurídico vigente unificados por la DNJ
7. Consultas tributarias jurídicas internas resueltas
8. Expedientes jurídicos resueltos
9. Asesoría jurídica a las unidades internas del SAR de la Dirección Departamental
10. Otras que se establezcan

5.3. PROCESOS DE CADENA DE VALOR

5.3.1. DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA AL CUMPLIMIENTO

5.3.1.1. Atención al OT

Procesos:

1. Asistencia Personalizada
2. Gestión de Registro Tributario Nacional
3. Gestión de servicio de oficina virtual
4. Recepción de declaraciones
5. Actualización al Padrón Fiscal

Servicios:

1. Inscripción, actualización del Registro Tributario Nacional.
2. Información, asistencia al ciudadano, y atención de solicitudes de ventanilla relacionadas con la autorización de comprobantes fiscales, sistema en línea y documentos complementarios físicos y electrónicos.
3. Ventanillas únicas ubicadas y supervisadas.
4. Recepción de declaraciones y/o documentos físicos y electrónicos
5. Oficinas móviles ejecutadas.
6. Reportes de medición de calidad de atención y productos de ventanillas.



7. Reportes de medición de calidad de declaraciones ingresadas en las Instituciones Financieras y Sistema en Línea.
8. Actualización de la información de declaraciones.
9. Base de datos depurada de declaraciones ingresadas en las Instituciones Financieras y sistema en Línea.
10. Asistencia Móvil
11. Cumplimiento al protocolo de atención al OT
12. Emitir Registros
13. Ejecutar actividades especiales programadas por la DNCT

Productos

1. Respuesta a los Obligados Tributarios
2. Carné de RTN
3. Acceso a oficina virtual (PIN)
4. Acuse de recibo de declaración recepcionada
5. Base de datos en el sistema actualizada

5.3.1.2. Facturación

Procesos:

1. Consultas
2. Gestión de Expedientes

Servicios:

1. Recepción documentos físicos y electrónicos
2. Respuesta a solicitudes ingresadas mediante expediente.

Productos

1. Gestión de facturación atendida o expediente resuelto.



5.3.2. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Productos y Servicios:

1. Control de facturación (en oficina).
2. Oficios de suspensión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.
3. Control de omisos, inconsistencias y diferencias.
4. Oficios persuasivos para contribuyentes omisos, inconsistencias y diferencias.
5. Sanciones a contribuyentes.
6. Resoluciones.
7. Registro de multa.
8. Informes técnicos.
9. Control de devolución de impuestos.
10. Informes periódicos consolidados de resultados para la autoridad superior inmediata.
11. Actividades especiales programadas por la DNCT.

5.3.3. DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN

Productos y Servicios:

1. Aprobación de facilidades de pago.
2. Gestión persuasiva a través de los distintos canales.
3. Registro de gestión persuasiva.
4. Acciones coactivas para el cobro.
5. Juicios Coactivos.
6. Aplicación de medidas cautelares.
7. Certificados de deuda.
8. Cobro extrajudicial.
9. Actualización de avisos de cobro.
10. Oficios a instituciones.
11. Cálculo de multas, recargos a los impuestos.
12. Emitir Avisos de Cobros Tributarios.
13. Otros actos administrativos.
14. Cualquier servicio que surja por cambios de normativa y/o nuevos procedimientos institucionales.



TITULO VI: PROCESOS DESCONCENTRADOS DE GRANDES CONTRIBUYENTES (TEGUCIGALPA, SAN PEDRO SULA)

6.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

6.1.1. DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Asegurar la aplicación de las políticas, mecanismos, procedimientos y sistemas definidos para las direcciones de grandes contribuyentes, que faciliten la atención.
- b) Resolver los recursos de reposición presentados por los grandes contribuyentes y atender los juicios que sean interpuestos por estos en los tribunales respectivos.
- c) Asegurar la aplicación de los procedimientos de verificación y control para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los grandes contribuyentes.
- d) Requerir a los grandes contribuyentes o terceros, la información necesaria en cumplimiento a las facultades de la Administración Tributaria.
- e) Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión operativa y administrativa de las direcciones de Grandes Contribuyentes, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y de los procedimientos establecidos en conjunto con la Dirección Nacional de Gestión Estratégica.
- f) Elaborar y presentar el proyecto de Planes Operativos y de Proforma Presupuestaria de la Dirección de Grandes Contribuyentes articulados a las definiciones y políticas de la Dirección Nacional de Gestión Estratégica.
- g) Cumplir con las metas y objetivos de la Dirección de Grandes Contribuyentes.
- h) Administrar a través de las áreas de apoyo de la Dirección de Grandes Contribuyentes el presupuesto y los recursos financieros, materiales y humanos.
- i) Asegurar que los servicios tributarios para los grandes contribuyentes operen bajo los estándares institucionales establecidos.
- j) Proponer acciones conjuntas con el usuario interno, para el rediseño o mejoramiento continuo de los procesos operativos y administrativos de la Dirección de Grandes Contribuyentes, en coordinación con la Dirección Nacional de Gestión Estratégica.
- k) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.



6.2. DE LOS PROCESOS DE APOYO DE GRANDES CONTRIBUYENTES

6.2.1. ENLACES DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA

Productos y Servicios:

1. Administración de infraestructura de computación personal (hardware/software) redes de datos locales (LAN) a nivel nacional.
2. Administración del inventario de hardware y software de computación personal.
3. Evaluar y proponer nuevas tecnologías para el mejoramiento de los servicios.
4. Administrar los servicios técnicos externos.
5. Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software.
6. Cultura de seguridad informática entre todos los miembros de la Regional.
7. Informes a la Dirección Nacional de Tecnología sobre las capacidades de la infraestructura tecnológica.
8. Brindar soporte técnico sobre los equipos y las aplicaciones.

6.2.2. UNIDAD DE TALENTO HUMANO

Productos y Servicios:

1. Ficha de personal actualizada.
2. Cronograma, seguimiento y control de vacaciones.
3. Informes técnicos de Talento Humano.
4. Reportes de la gestión de Talento Humano.
5. Supervisión del personal.

6.2.3. UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Productos y Servicios:

1. Procesos precontractuales.
2. Servicios generales institucionales gestionados.
3. Reporte del registro de los bienes institucionales.
4. Resoluciones para ejecutar los procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes incautados, embargados o en dación de pago de los bienes institucionales.
5. Registro de las operaciones económicas y financieras.
6. Presupuesto de Grandes Contribuyentes
7. Custodia de las garantías y otros valores entregados a nombre del SAR.



8. Aplicación de la normativa para operaciones administrativas financieras.
9. Proceso del Plan Anual de Compras.
10. Seguridad de personal y bienes institucionales.
11. Equipamiento de las áreas de la Dirección Regional.

6.2.4. SECRETARIA REGIONAL

Productos y Servicios:

1. Revisión y recepción de solicitudes y/o peticiones presentadas por los Obligados Tributarios clasificados como medianos y pequeños.
2. Direccionamiento de expedientes en el Módulo sistema SOFIA a las unidades correspondientes.
3. Firma de providencias y actuaciones mediante firma delegada por la delegada por la Secretaría General.
4. Autos de admisión, declarar extemporáneos los Recursos de Reposición.
5. Apertura a pruebas decretada.
6. Informes de los expedientes recibidos y trasladados en tiempo y forma.
7. Levantamientos de actas.
8. Control y manejo de los recursos de reposición, apelación, nulidades y demás solicitudes presentadas por los contribuyentes.
9. Notificar Resoluciones de peticiones presentadas y de las acciones pertinentes a la Dirección.
10. Notificación de autos y/o providencias ejecutadas.
11. Elaborar Autos de Caducidad de términos y notificarlos.
12. Enviar en físico y electrónico expedientes ya finalizados mediante memorando al archivo general.
13. Recibir expedientes procedentes de SEFIN para dar continuidad con control de Ajustes y/o cobranzas.
14. Elaborar y notificar autos de requerimientos a solicitud de los diferentes unidades, coordinaciones o Departamentos.
15. Firma de Constancias de Inicio de Operaciones, mediante firma delegada por el Director(a) y Sub Director (a).
16. Cortejar documentos.
17. Extender certificaciones.
18. Registro, control y custodia de expedientes.



6.2.4.1. RECEPCIÓN Y NOTIFICACIÓN

Productos y Servicios:

1. Revisión y recepción de solicitudes y/o peticiones presentadas por los Obligados Tributarios clasificados como grandes contribuyentes.
2. Direccionamiento de expedientes en el Módulo SOFIA a las unidades correspondientes.
3. Firma de providencias y actuaciones mediante firma delegada por la delegada por la Secretaría General.
4. Autos de admisión, declarar extemporáneos los Recursos de Reposición.
5. Apertura a pruebas decretada.
6. Informes de los expedientes recibidos y trasladados en tiempo y forma.
7. Levantamientos de actas.
8. Control y manejo de los recursos de reposición, apelación, nulidades y demás solicitudes presentadas por los contribuyentes.
9. Resoluciones notificadas de peticiones presentadas y de las acciones pertinentes a la Dirección de Grandes Contribuyentes correspondientes.
10. Notificación de autos y/o providencias ejecutadas.
11. Elaborar Autos de Caducidad de términos y notificarlos.
12. Enviar en físico y electrónico expedientes ya finalizados mediante memorando al archivo general.
13. Recibir expedientes procedentes de SEFIN para dar continuidad con control de Ajustes y/o cobranzas.
14. Elaborar y notificar autos de requerimientos a solicitud de los diferentes unidades, coordinaciones o Departamentos;
15. Firma de Constancias de Inicio de Operaciones, mediante firma delegada por el Director (a) y Sub Director (a);
16. Cotejo de documentos;
17. Extender Certificaciones;
18. Registro, Control y Custodia de expedientes.

6.2.4.2. ASESORÍA Y PROCURACIÓN LEGAL

Productos y Servicios:

Servicio de Administración de Rentas
Tributar es ProgreSAR

Tegucigalpa M.D.C., Lote 1516, bloque C6, Residencial El Trapiche, contiguo a la ENEE, Teléfono 2235-2150
Colonia Palmira, Costado Oeste de la Embajada Americana, Teléfonos 2238-2525, 2221-5594
www.sar.gob.hn



1. Dictámenes legales requeridos en la evacuación de los asuntos en materia tributaria.
2. Representación del Estado de Honduras a través del SAR, por delegación en demandas de materia fiscal-administrativa interpuestas por los Grandes Contribuyentes contra actuaciones de la Administración Tributaria. interpuestas por los contribuyentes contra actuaciones del SAR.
3. Opiniones legales solicitadas por escrito realizadas por unidades de la Dirección de Grandes Contribuyentes pertinentes, cuando la complejidad del caso lo amerite.
4. Asesorías legales verbales solicitadas en casos pertinentes y complejos, realizadas por unidades de la Dirección de Grandes Contribuyentes.
5. Cuando lo amerite recomendar a la Dirección Nacional Jurídico para la aplicación de las disposiciones institucionales como resultado de la aplicación de los criterios jurídico técnicos unificados.
6. Recomendaciones para la elaboración de proyectos de reformas legales y reglamentarias tributarias en aquellos casos en que se considere necesario y que resulten de la aplicación de la normativa tributaria.
7. Criterios en la aplicación del ordenamiento jurídico vigente, según aquellos dictados por la Dirección Nacional Jurídico.

6.2.4.3. IMPUGNACIONES

Productos y Servicios:

1. Emitir dictámenes técnicos de los Recursos de reposición.
2. Retroalimentación a las áreas operativas internas de la Dirección Grandes Contribuyentes correspondiente.
3. Asesoría verbal sobre aspectos técnicos a las unidades internas de la Dirección Grandes Contribuyentes.
4. Aplicar los lineamientos técnicos y legales unificados, en materia de recursos de reposición.
5. Presentar propuestas y definiciones técnicas para la creación, actualización o mejora de aplicaciones informáticas para el apoyo a los procesos en los que se evacua el recurso de reposición.
6. Seguimiento, notificación y control de Inventarios de Expedientes con Recursos de Reposición



6.3. PROCESOS DE CADENA DE VALOR

6.3.1. DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA AL CUMPLIMIENTO

6.3.1.1. Atención al OT

Procesos:

1. Asistencia Personalizada
2. Gestión de servicio de oficina virtual
3. Recepción de declaraciones e informes
4. Actualización al Padrón Fiscal
5. Elaboración de multas

Servicios:

1. Actualización del Registro Tributario Nacional - RTN.
2. Asistencia Personalizada
3. Recepción de declaraciones e informes
4. Emisión de Comprobante de apertura de sucursal de los OT.
5. Emisión de Constancias
6. Recordatorios de vencimiento de las declaraciones por medio de correo electrónico.
7. Cumplimiento al protocolo de atención al OT
8. Monitoreo de declaraciones
9. Monitoreo de pagos a cuenta
10. Reposición de RTN
11. Atención y solicitudes a otros departamentos
12. Enlaces entre DNT y OT
13. Elaboración de informes a solicitud de otros departamentos del SAR
14. Apoyo técnico a otros departamentos.
15. Dictamen técnico
16. Ejecutar actividades especiales programadas por DNCT.

Productos

1. Respuesta a los Obligados Tributarios
2. Carné de RTN
3. Informes a otros departamentos



4. Constancias emitidas
5. Base de datos en el sistema actualizada
6. Informes técnicos para multas

6.3.1.2. Facturación

Procesos:

1. Consultas
2. Monitoreo de Facturación

Servicios:

1. Recepción documentos físicos y electrónicos
2. Respuesta a solicitudes ingresadas mediante expediente.
3. Respuestas al OT presencial, telefónica y por correo electrónico

Productos

1. Gestión de facturación atendida o expediente resuelto.

6.3.2. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Procesos:

1. Resolver petición
2. Ejecutar los programas de Controles Extensivos

Servicios:

1. Resolver petición
2. Ejecutar los programas de Controles Extensivos



6.3.2.1. Productos área de Controles Extensivos:

1. Auto de Requerimiento
2. Requerimiento de Información a Terceros
3. Dictamen o informe técnico
4. Oficios persuasivos para Obligados Tributarios omisos, inconsistencias y diferencias
5. Sanciones a Obligados Tributarios
6. Resoluciones para expedientes de sellado de boleterías
7. Registro de multa
8. Informes periódicos consolidado de resultados para la autoridad superior inmediata o correspondientes
9. Propuesta de liquidación
10. Comunicados de diferencias
11. Ejecutar actividades especiales programadas por DNCT.

6.3.2.2. DEVOLUCIONES

Productos:

1. Resolución de expedientes de devoluciones o notas de crédito de impuestos (exceptuando ISR), para personas naturales y jurídicas siempre y cuando se dictamine con lugar.
2. Informes técnicos para devoluciones o notas de crédito de impuestos a solicitud de otras áreas
3. Dictamen técnico
4. Control de devolución de impuestos
5. Informes periódicos de resultados para la autoridad superior inmediata.
6. Autos de requerimientos
7. Requerimientos de información a terceros
8. Autos de caducidad (Envío a archivo)
9. Autos de traslado
10. Auto de ampliación de tiempos



6.3.2.3. ÁREA DE ANÁLISIS DE CASOS

Productos:

1. Resolución de Expedientes a peticiones de parte de los sujetos pasivos, siempre y cuando se dictamine con lugar.
2. Informe técnico determinando los montos a pagar por impuesto causado producto de sentencias por demandas judiciales
3. Dictamen técnico
4. Respuestas a requerimientos internos y externos
5. Informes periódicos de resultados para la autoridad superior inmediata.
6. Autos de requerimientos
7. Requerimientos de información a terceros
8. Autos de caducidad (envío a archivo)
9. Autos de traslado
10. Auto de ampliación de tiempos
11. Explicaciones de ajustes
12. Aplicación de sanciones administrativas
13. SAR-750
14. Constancias correspondientes al área
15. Carné correspondiente al área

6.3.3. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA TRIBUTARIA

Productos y Servicios:

1. Auditorías integrales y focalizadas para Obligados Tributarios.
2. Informes de detección de riesgos tributarios de los contribuyentes verificados.
3. Informes a la autoridad inmediata superior en relación a la detección de delitos tributarios.
4. Resoluciones en la aplicación de sanciones.
5. Resolver las peticiones que ingrese el Obligado Tributario.
6. Control de omisos, inconsistencias y diferencias.
7. Oficios persuasivos para contribuyentes omisos, inconsistencias y diferencias.
8. Control de devolución de impuestos.
9. Requerimientos de documentación.
10. Informes periódicos a la autoridad inmediata superior de resultados.



11. Apoyo técnico a áreas relacionadas.
12. Propuesta de cambios y mejoras en los procedimientos.
13. Propuesta de cambio y mejora en los formularios de declaraciones.
14. Dictamen Técnico.

6.3.4. DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN

6.3.4.1. COORDINACIÓN DE COBRANZA

Procesos:

1. Resolución de Expedientes
2. Gestión de Omisos
3. Cobranza Persuasiva
4. Cobranza Coactiva

Servicios:

1. Aprobación de facilidades de pago.
2. Gestión persuasiva a través de los distintos canales.
3. Registro de gestión persuasiva.
4. Acciones coactivas para el cobro.
5. Juicios Coactivos.
6. Aplicación de medidas cautelares.
7. Cobro extrajudicial
8. Actualización de avisos de cobro
9. Oficios a instituciones
10. Cálculo de multas, Recargos a los impuestos.
11. Emitir Avisos de Cobros Tributarios.
12. Planes de pago.
13. Informes de prescripción.
14. Certificados de deuda.
15. Gestión de omisos.
16. Desbloques.
17. Determinación de saldos.



18. Operativos de Cobro.
19. Cualquier servicio que surja por cambios de normativa y/o nuevos procedimientos in

Productos:

1. Oficios e informes técnicos de la resolución del expediente
2. Avisos de cobros notificados, informes técnicos
3. Demanda judicial, embargos, pagos por parte del OT
4. Requerimiento de omisos a OT

6.3.4.2. CUENTA CORRIENTE

Procesos:

1. Asistencia al Obligado Tributario
2. Resolución de petición por Secretaría
3. Depuración de la Cuenta Corriente

Servicios:

12. Cesiones, compensaciones, notas de crédito.
13. Anulaciones y/o modificaciones de pagos a cuenta.
14. Re afectaciones de declaraciones y pagos.
15. Constancias de: solvencia fiscal y de estar sujetos a pagos a cuenta.
16. Depuración de saldos.
17. Reemplazo de declaraciones.
18. Devolución de impuestos (excepto ventas y retenciones).
19. Aceptación de declaraciones rectificativas.
20. Enlaces de cuenta corriente.
21. Modificaciones de declaraciones en el módulo histórico.
22. Cualquier servicio que surja por cambios de normativa y/o nuevos procedimientos institucionales.

Productos:

1. Obligados Tributarios Orientados.
2. Peticiones Resueltas.



3. Oficios, resolución, constancia, dictamen técnico.
4. Cuenta corriente actualizada y sellada.

6.4. DEPARTAMENTO DE FISCALIDAD INTERNACIONAL Y PRECIOS DE TRANSFERENCIA (Dirección De Grandes Contribuyentes Tegucigalpa)

6.4.1. PRECIOS DE TRANSFERENCIA

Procesos:

1. Auditoría
2. Resolución de Expedientes a petición de OT
3. Controles Extensivos para precios de transferencia
4. Apoyo técnico a otras áreas

Servicios:

1. Auditorías de terreno focalizadas para contribuyentes.
2. Controles extensivos.
3. Informes a la autoridad inmediata superior en relación a la detección de delitos tributarios según lo dispuesto en la legislación vigente.
4. Requerimientos de documentación y confirmación de terceros.
5. informes periódicos de resultados para la autoridad superior inmediata.
6. Apoyo técnico a áreas relacionadas.
7. Propuesta de cambios y mejoras en los formularios de declaraciones.
8. Investigaciones a empresas relacionadas para todo tipo y tamaño de contribuyentes.
9. Identificar a los contribuyentes o responsables de empresas multinacionales y nacionales vinculadas.
10. Dictámenes e Informes Técnicos, por resultados de auditorías o revisión de expedientes
11. Autos Resolutivos por sanciones de Precios de Transferencia
12. Auditorías Integrales y Focalizadas, por riesgos de Fiscalidad internacional y/o Precios de Transferencia.
13. Oficios de requerimientos de información y respuesta a solicitudes de información, por implementación de Acuerdos Internacionales de Intercambio de Información.
14. Certificados de Residencia Fiscal



15. Propuesta de creación, modificaciones y/o mejoras de los formularios de Declaraciones o Manifestaciones.
16. Informes Ejecutivos sobre análisis de aspectos de fiscalidad internacional.
17. Otros actos administrativos.

Productos:

1. Dictamen Técnico
2. Propuesta de Liquidación
3. Dictamen o informe técnico
4. Informe de Resultados
5. Citación
6. Informe técnico

6.4.2. DEPARTAMENTO DE FISCALIDAD INTERNACIONAL

Procesos:

1. Solicitud de intercambio de Información.

Servicios:

1. Informes de detección de riesgos tributarios en materia de fiscalidad internacional de los contribuyentes verificados.
2. Resoluciones en la aplicación de sanciones.
3. Informes periódicos de resultados para la autoridad superior inmediata.
4. Apoyo técnico a áreas relacionadas.

Productos:

1. Cumplimiento de Procedimiento.



TITULO VII: OFICINAS TRIBUTARIAS

7.1. PROCESO DE CADENA DE VALOR

7.1.1. OFICINA TRIBUTARIA

7.1.1.1. Atención al OT

Procesos:

1. Asistencia Personalizada
2. Gestión de Registro Tributario Nacional
3. Gestión de servicio de oficina virtual
4. Recepción de declaraciones
5. Actualización al Padrón Fiscal

Servicios:

1. Inscripción, actualización del Registro Tributario Nacional- RTN.
2. Información, asistencia al ciudadano, y atención de solicitudes front office relacionadas con la autorización de comprobantes fiscales, sistema en línea y documentos complementarios físicos y electrónicos.
3. Ventanillas únicas ubicadas y supervisadas.
4. Recepción de declaraciones y/o documentos físicos y electrónicos
5. Oficinas móviles ejecutadas.
6. Reportes de medición de calidad de atención y productos de ventanillas.
7. Reportes de medición de calidad de declaraciones ingresadas en las Instituciones Financieras y Sistema en Línea.
8. Actualización de la información de declaraciones.
9. Base de datos depurada de declaraciones ingresadas en las Instituciones Financieras y sistema en Línea.
10. Asistencia Móvil
11. Cumplimiento al protocolo de atención al OT
12. Emitir Registros



Productos

1. Respuesta a los Obligados Tributarios
2. Carné de RTN
3. Acceso a oficina virtual (PIN)
4. Acuse de recibo de declaración recepcionada
5. Base de datos en el sistema actualizada

4.3.4.3. Facturación

Procesos:

1. Consultas
2. Gestión de Expedientes

Servicios:

1. Recepción documentos físicos y electrónicos
2. Respuesta a solicitudes ingresadas mediante expediente.
3. Ejecutar actividades especiales programadas por DNCT.

Productos

1. Gestión de facturación atendida o expediente resuelto.