



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS
PROGRAMA DE LA LICENCIATURA EN INFORMÁTICA

SISTEMA DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADO PARA EL CONTROL
DE GESTIÓN DEL ÁREA DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE Y
CONSOLIDACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL SECTOR
DE TRIBUTOS INTERNOS (SENIAT) CUMANÁ

(Modalidad: Pasantía de Grado)

OMARLIN ESTELA GONZALEZ YENDIZ

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA EN INFORMÁTICA

CUMANÁ, 2012

SISTEMA DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADO PARA EL CONTROL DE
GESTIÓN DEL ÁREA DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE Y
CONSOLIDACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL SECTOR
DE TRIBUTOS INTERNOS (SENIAT) CUMANÁ

APROBADO POR:

Prof. Daniel Geremía
Asesor Académico

Ing. Berkis Castillo
Asesor Institucional

Jurado

Jurado

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTOS	VI
LISTA DE TABLAS	VII
LISTA DE FIGURAS	VIII
RESUMEN.....	IX
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN.....	5
1.1 Planteamiento del problema.....	5
1.2 Alcance y Limitaciones.....	6
1.2.1 Alcance.....	6
1.2.2 Limitaciones.....	7
CAPÍTULO II. MARCO DE REFERENCIA.....	8
2.1 MARCO TEORICO.....	8
2.1.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.2 Antecedentes de la Organización.	9
2.1.3 Área de estudio.....	11
2.1.4 Área de investigación.....	17
2.2 Marco Metodológico.....	18
2.2.1 Metodología de la investigación	18
2.2.1.1 Tipo de investigación	18
2.2.1.2 Nivel de la investigación.....	19
2.2.1.3 Instrumentos de recolección de datos	19
2.2.2 Metodología del área aplicada	20
2.2.2.1 Análisis y determinación de los requerimientos del sistema	20
2.2.2.2 Diseño del sistema	21
2.2.2.3 Desarrollo del software	21
2.2.2.4 Prueba del sistema.....	21
2.2.2.5 Implantación y evaluación	22
CAPÍTULO. III DESARROLLO	23
3.1 Investigación preliminar.....	23
3.2 Determinación de los requerimientos del sistema.....	24

3.2.1 Descripción del sistema actual	24
3.2.1.1 Especificación del proceso de estudio.....	25
3.2.1.2 Finalidad del proceso de estudio	25
3.2.1.3 Datos que utiliza y almacena el proceso	25
3.2.1.4 Datos que produce el proceso	26
3.2.1.5 Pasos que se siguen para realizar las actividades.....	26
3.2.1.6 Diagrama de flujo del sistema actual	28
3.2.1.7 Identificación de situaciones problemáticas.....	28
3.2.1.8 Especificación de los requerimientos del nuevo sistema	29
3.2.1.9 Requerimientos de entradas	29
3.2.1.10 Requerimientos de salida	30
3.2.1.11 Requerimientos de almacenamiento.	31
3.2.1.12 Requerimientos funcionales	32
3.3 Diseño del sistema	33
3.3.1 Modelo conceptual	33
3.3.2 Diseño de la base de datos	36
3.3.2.1 Diseño lógico de la base de datos	36
3.3.2.2 Diseño físico de la base de datos.....	37
3.3.3 Carta jerárquica de procesos	45
3.3.4 Diseño de entradas informáticas	45
3.3.5 Diseño de salidas informáticas.....	46
3.3.6 Diseño de interfaz de usuario.....	47
3.4 Desarrollo del software	48
3.5 Prueba del sistema.....	51
3.5.1 Prueba de caja negra.....	52
3.5.2 Pruebas de aceptación	54
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES.....	56
BIBLIOGRAFÍA	57
APÉNDICES.....	59
ANEXOS	26
HOJA DE METADATOS	4

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a:

Dios, quien en todo momento me ha dado la fuerza para superar los obstáculos que se me han presentado.

Mis padres, son mi mayor inspiración, fuente de amor, respeto, sabiduría y generosidad.

Mis hermanos Milagros, Manuel y Ramón y Cristobal su existencia simplemente me llena de vida.

Mi abuela Onesima siempre conmigo, mi triunfo es suyo.

AGRADECIMIENTOS

Mis mayores agradecimientos para:

Mis asesores, el Profesor Daniel Geremía y la Ingeniera Berkis Castillo, por su apoyo, confianza, colaboración, dedicación y principalmente por su paciencia.

El personal del SENIAT, Sector Tributos Internos Cumaná por compartir sus conocimientos: Francisco Ramírez, Marisela Ordosgoitti, Cesar León, Arelys y Sandra.

El personal de PDVAL Sucre por su apoyo en especial a Ramon Mundaray, Luzmilla Rivero, Lubys Marquez y en especial a Fatima Colina

María Rivas, gracias por apoyarme en todo momento.

Roiser gracias mil gracias

Zahiret, Victor, Mirian, Sandra, Dorys, Vidya, Raimary, Manuel compañeros de clase que me apoyaron en la fase final de la elaboración de este trabajo.

Todas aquellas amistades y familiares que de una u otra manera estuvieron presentes para alentarme y empujarme a ser lo que hoy soy. Mil gracias a todos por creer en mí.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Simbología DFD según Gane y Sarson.	14
Tabla 2. Simbología para elaborar un DER.	15
Tabla 3. Descripción de las entidades del sistema propuesto.	36
Tabla 4. Descripción de la tabla “cargo”.	37
Tabla 5. Descripción de la tabla “contribuyente”.	39
Tabla 6. Descripción de la tabla “especialidad”	39
Tabla 7. Descripción de la tabla “funcionario”	39
Tabla 8. Descripción de la tabla “registro”.	40
Tabla 9. Descripción de la tabla “registro_actividades”.	40
Tabla 10. Descripción de la tabla “registro_cobranza”	41
Tabla 11. Descripción de la tabla “registro_contribuyente”.	42
Tabla 12. Archivos utilizados en el desarrollo del sistema.	49
Tabla 13. Resultados de la prueba de la caja negra.....	52

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura organizativa del Área de Asistencia al Contribuyente.	11
Figura 2. Diagrama de contexto del sistema actual.....	28
Figura 3. Diagrama de contexto del sistema propuesto	35
Figura 4. Diagrama de contexto del sistema propuesto nivel 1.	35
Figura 5. Diagrama Entidad-Relación del sistema propuesto.....	38
Figura 6. Diseño físico de la base de datos.	43
Figura 7. Base de datos del sistema.	44
Figura 10. Pantalla de reporte para visualizar e imprimir.....	47
Figura 12. Código fuente: Buscar Contribuyente	51

RESUMEN

Se desarrolló un sistema de información automatizado para el control de la gestión del área de asistencia al contribuyente y consolidación de las actividades ejecutadas por el sector de tributos internos (SENIAT) Cumaná, utilizando como metodología las cinco (5) primeras fases del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas propuesta por Senn (2002) investigación preliminar, determinación de los requerimientos, diseño, desarrollo del software y pruebas al sistema. Al aplicarse las dos primeras fases, en la Sección de Asistencia al Contribuyente se determinó las razones que originaron la solicitud del proyecto, su factibilidad, el funcionamiento del sistema actual y las necesidades del nuevo sistema. En la fase de diseño, se utilizó como técnicas de análisis de sistemas los diagramas de flujos de datos (DFD) para modelar los procesos en forma conceptual y gráfica, el diagrama entidad-relación y el modelo relacional para la modelización de los datos y finalmente el diccionario de datos para la documentación. En la fase de desarrollo del software se empleó el lenguaje de programación *Visual Basic* 6.0 para generar la aplicación, el manejador de base de datos *Microsoft Access* y *Crystal Reports* para obtener los reportes. Finalmente, se aplicaron pruebas al sistema para verificar su funcionamiento e integridad. Esta aplicación permite registrar, acceder y respaldar los datos de forma oportuna, precisa y confiable, para optimizar la ejecución de los procesos y mejorar los tiempos de respuesta, además de facilitar el proceso de toma de decisiones, lo que implica un mejor desempeño de la Sección de Asistencia al Contribuyente.

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de información en la actualidad han sido considerados como una necesidad estratégica en las organizaciones, en cuanto a la optimización de los procesos que se llevan a cabo dentro de éstas, siendo uno de los objetivos fundamentales para el mejoramiento continuo.

En este sentido se define un sistema de información como “la integración entre el hombre y la máquina con la finalidad de proveer información para el apoyo de las funciones de operación, gerencia y toma de decisiones en una organización” (Wakefield, 2002).

De allí que los sistemas que procesan información además de constituir un valioso e importante activo para las organizaciones, deben garantizar la confiabilidad y veracidad del funcionamiento adecuado de las operaciones o procesos.

Los sistemas de información y las tecnologías de información han cambiado la forma en que operan las organizaciones actuales. A través de su uso se logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos operativos, suministran una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones y, lo más importante, su implantación logra ventajas competitivas o reducir la ventaja de los rivales (Laudon y Laudon, 2004).

Las tecnologías de información han sido conceptualizadas como la integración y convergencia de la computación, las telecomunicaciones y la técnica para el procesamiento de datos, donde sus principales componentes son: el factor humano, los contenidos de la información, el equipamiento, la infraestructura, el software y los mecanismos de intercambio de información, los elementos de política y regulaciones, además de los recursos financieros. Por esta razón es importante que los sistemas de

información computarizados o sistematizados sean implementados a cada empresa permitiendo de esta manera mejorar su forma de trabajo, logrando hacerse más competitivos (Laudon y Laudon, 2004).

La información constituye el recurso esencial en el proceso de toma de decisiones y en la solución de problemas, es por ello que para obtener información significativa, precisa y oportuna, las empresas están cooperando interna y externamente con el fin de aprovechar la totalidad de los recursos disponibles (Kendall y Kendall, 1977).

Es por ello que los tomadores de decisiones están comenzando a comprender que la información no es sólo un subproducto de la conducción sino que a la vez alimenta a los negocios y puede ser el factor crítico para la determinación del éxito o fracaso de éstos (Long,1995).

En Venezuela el desarrollo de las actividades económicas y el crecimiento de la población, ha obligado al sector empresarial e industrial a la optimización de sus actividades gracias a la imperante competencia en el mercado, de igual forma el sector público ha tenido que sistematizar todos sus procesos manuales debido a la gran demanda de los servicios del público en general. Tal es el caso del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). Esta es una institución autónoma sin personalidad jurídica, con autonomía funcional, técnica y financiera, adscrito al Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas, constituye un órgano de ejecución de la administración tributaria nacional al cual le corresponde la aplicación de la legislación aduanera y tributaria nacional, así como, el ejercicio, gestión y desarrollo de las competencias relativas a la ejecución integrada de las políticas aduaneras y tributarias fijadas por el ejecutivo Nacional (SENIAT,2005).

El SENIAT, está integrado por 9 (nueve) Gerencias Regionales a nivel nacional, entre éstas se encuentra la Gerencia Regional de Tributos Internos de la Región Nororiental

que a su vez está conformada por los Sectores de Tributos Internos de Carúpano, Maturín, Cumaná, y las Unidades del Tigre y Casanay. El Sector de Tributos Internos Cumaná, está estructuralmente dividido en cuatro áreas operativas: Fiscalización, Recaudación, Tramitación y Asistencia al Contribuyente; las cuales ejecutan las funciones asignadas, de acuerdo a la resolución 32 (normativa sobre la organización, atribuciones y funciones del SENIAT), de allí se desprenden las actividades que se realizan diariamente y que llevan a cumplir con los objetivos y metas asignados por la Gerencia Regional.

El Área de Asistencia al Contribuyente se encarga de dirigir, planificar, coordinar, ejecutar, supervisar, controlar y evaluar las actividades con la gestión del área; así como también divulgar el conocimiento de las normas que regulan la materia tributaria por parte de los funcionarios del sector, a través de impresos u otros medios audiovisuales, talleres, conferencias, seminarios u otro evento de acuerdo a los procedimientos establecidos por la oficina de Relaciones Institucionales.

Además esta área se encarga de coordinar las actividades de orientación, adiestramiento y enseñanza dirigida a concientizar a los contribuyentes; programar en coordinación con la División de Asistencia al Contribuyente adscrito a la Región Nor Oriental, las actividades de educación tributaria, especialmente aquellas que tiendan a crear una conciencia cívico-tributaria, proponer su implantación y velar por la ejecución, entre otras (SENIAT, 2001).

El propósito de este trabajo consistió en el desarrollo de un sistema de información automatizado para el control de gestión del área de Asistencia al Contribuyente y consolidación de las actividades ejecutadas por el Sector de Tributos Internos (SENIAT) Cumaná, para disminuir los tiempos de respuesta, permitir manejo y procesamiento de grandes cantidades de información y manejar de forma rápida, oportuna y precisa toda la información requerida por el personal que laboran en la misma, además permite cumplir a cabalidad las actividades y funciones que se

realizan en el Sector durante el día.

El trabajo se organizó en capítulos, los cuales se especifican a continuación:

El capítulo I, compuesto por tres elementos básicos: el planteamiento del problema que describe los motivos que originaron esta investigación. Luego la justificación del trabajo que muestra su importancia y la necesidad de resolver el problema. Finalmente se detallan el alcance y las limitaciones ocurridas durante el desarrollo de la investigación.

El capítulo II, constituido por dos partes: La primera, el marco teórico donde se describen las bases teóricas que avalan la investigación, detallando los antecedentes de la investigación, de la organización y las áreas de estudios e investigación por los cuales se sustenta el trabajo propuesto. La segunda parte es el marco metodológico, en el que se define la metodología de la investigación y la metodología del área aplicada en el desarrollo del trabajo.

El capítulo III, expone los resultados obtenidos en esta investigación, luego de la aplicación de la metodología descrita en el capítulo anterior.

Por último se muestran las conclusiones, recomendaciones del trabajo, la bibliografía empleada, los apéndices y anexos que complementan el trabajo.

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN

1.1 Planteamiento del problema.

El Sector de Tributos Internos Cumaná, está estructuralmente dividido en cuatro áreas operativas; Fiscalización, Recaudación, Tramitación y Asistencia al Contribuyente; las cuales ejecutan las funciones asignadas, de acuerdo a la resolución 32, de allí se desprenden las actividades que se realizan diariamente y que llevan a cumplir con los objetivos y metas asignados por la Gerencia Regional.

Actualmente, en el área de Asistencia al Contribuyente los funcionarios desarrollan diferentes actividades, entre las cuales se contempla la orientación a los contribuyentes dependiendo de algún tema de consultas en materia tributaria, estas consultas pueden ser personalizadas o vía telefónica a personas naturales y jurídicas, así como también a la comunidad estudiantil. Además se brindan orientaciones, y adiestramientos mediante charlas, seminarios y cursos a los contribuyentes y comunidades en general.

Otra de sus actividades es realizar programas de radio, programas de televisión y operativos fuera de sede (caravanas, entrega de material tributario, jornadas itinerantes, entre otras actividades). Es importante resaltar que se debe llevar un control diario del total de consultas realizadas por temas de consultas, así como también charlas, talleres, programas de radio, programas de televisión y operativos fuera de sede. Esta información es consolidada por un funcionario designado por el área.

Así mismo, el área de Asistencia al Contribuyente es la encargada de consolidar, a través de reportes, las actividades que se realizan en las diferentes áreas del Sector de Tributos Internos (SENIAT) Cumaná (Asistencia al Contribuyente, Tramitación,

Fiscalización y Recaudación). Los funcionarios pertenecientes al Área de Asistencia al Contribuyente, solicitan el resumen de la información procesada por cada área, para luego ser consolidada en tres reportes, como son: informe de novedades del día, informe de control de gestión e informe de reporte de novedades. Esta información una vez procesada es enviada a la Gerencia de Tributos Internos que se encuentra localizada en Barcelona estado Anzoátegui.

Por esta razón en el Área de Asistencia al Contribuyente se desarrolló un sistema de información automatizado para el control de gestión del área de Asistencia al Contribuyente y consolidación de las actividades ejecutadas por el Sector de Tributos Internos (SENIAT) Cumaná.

1.2 Alcance y Limitaciones

1.2.1 Alcance

Se desarrolló un sistema de información automatizado para el control de la gestión del Área de Asistencia al Contribuyente y consolidación de las actividades ejecutadas por el Sector Tributos Internos (SENIAT) Cumaná.

Este sistema está en capacidad de:

Controlar y garantizar el acceso al sistema a los usuarios permitidos mediante el uso de claves y niveles de permisología, creando para ello cuentas y roles que proporcionan el acceso al sistema.

Emitir reportes de las actividades relacionadas a temas de consultas en el Área de Asistencia al Contribuyente al final del día.

Generar reportes e informes de operativos fuera de sede, charlas y talleres y

programas de radio y televisión, además de los informes consolidados de las actividades relacionadas a las novedades del día, control de gestión y reporte de novedades.

Todos estos reportes describen muy resumidamente cuales son las actividades que se realizan en el Sector de Tributos Internos (SENIAT), el informe de control de gestión y reporte de novedades se envía a la Gerencia Regional de Tributos Internos de la Región Oriental que se encuentra Ubicada en Barcelona Estado Anzoátegui

Este trabajo cubre hasta la fase de prueba, la implantación y evaluación serán realizadas por el personal técnico correspondiente, adscrito a la institución.

1.2.2 Limitaciones

El desarrollo del trabajo estuvo limitado por la existencia de poca información bibliográfica que permitiera la fluidez de la investigación, además de falta de sistemas automatizados que sirvieran de referencia para la creación de éste sistema.

CAPÍTULO II. MARCO DE REFERENCIA

2.1 MARCO TEORICO

2.1.1 Antecedentes de la investigación

Entre otros trabajos previos, relacionados directamente con el desarrollo de un sistema de información para el control de la Gestión, que sirvieron como base para la realización de éste, se tienen:

En el año 2008, Lorena Thaís Martell estudiante de la Licenciatura en Informática de la Universidad de Oriente, realizó como trabajo de grado el desarrollo de un sistema de información automatizado con el objetivo de resolver las dificultades que se presentaban en el control de la gestión administrativa de la sección de licores del Sector de Tributos Internos del SENIAT Cumaná. Utilizando como plataforma *Microsoft Windows XP*, como lenguaje de programación para el desarrollo del sistema *Microsoft Visual Basic*, para el diseño de los reportes *Crystal Reports*; y *Microsoft Access* como gestor de base de datos. El mismo logró disminuir el tiempo de respuesta de la Sección de Licores y permitió que la información sea almacenada en una base de datos que puede ser aprovechada por el SENIAT a nivel Nacional. (Martell, 2008).

En el año 2009, Dayana Campos estudiante de la Licenciatura en Informática de la Universidad de Oriente, desarrolló de un sistema de información automatizado para el control de la gestión de liquidación en materia de licores y sucesiones de la Institución para disminuir los tiempos de respuestas, permitir manejo y procesamiento de grandes cantidades de información y así mantener actualizados los pagos de los contribuyentes, la aplicación de multas y el cálculo de impuestos e intereses. Para el desarrollo del software se empleó el lenguaje de programación *Visual Basic 6.0* para

generar la aplicación, el manejador de base de datos *Microsoft Access* y *Crystal Reports* para obtener los reportes. (Campos, 2009).

En el año 2003, José Lorenzo Padrino estudiante de la Licenciatura en Informática de la Universidad de Oriente, realizó como trabajo de grado el desarrollo de un sistema de información automatizado para la gestión de servicios en la Gerencia de Sistemas de la Empresa C.V.G Ferrominera Orinoco C.A., utilizando la metodología del ciclo de vida de desarrollo de sistemas y las herramientas de programación Visual InterDev 6.0, Javascript, Visual Basic Script y HTML. El sistema permite automatizar, controlar y estandarizar los servicios prestados por la Gerencia, llevar un control centralizado de las órdenes de servicios generadas agilizando la atención al usuario y apoyando la toma de decisiones (Padrino, 2003).

2.1.2 Antecedentes de la Organización.

El 21 de mayo de 1993 es creado un organismo sin personalidad jurídica, Aduanas de Venezuela Servicio Autónomo (AVSA), sustituyendo a la Dirección General Sectorial de Aduanas del Ministerio de Hacienda quien ejercía funciones similares.

El 23 de marzo de 1994 es fundado el Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENAT), como servicio autónomo sin personalidad jurídica, que viene a sustituir a la Dirección General Sectorial de Rentas del Ministerio de Hacienda.

En ese mismo año, el 10 de agosto aparece el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) luego de la fusión de Aduanas de Venezuela, Servicio Autónomo (AVSA) y el Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENAT) a fin de incrementar la recaudación, actualizar la estructura tributaria nacional y fomentar la cultura tributaria, para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los contribuyentes. Se busca unificar las funciones, reestructurar los organismos para lograr una administración eficiente y sólida de los

recursos percibidos por concepto de tributos internos y los provenientes de aduanas, que anteriormente se manejaban de manera autónoma al Ministerio de Hacienda. Sus funciones y atribuciones están especificadas en su reglamento interno conocido como la Resolución 32, dictaminada por el Ministerio de Finanzas.

Posteriormente, el 12 de febrero del mismo año, se cambió el nombre de la Institución a Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, incluyendo la palabra “Aduanera”, y conservando las mismas siglas SENIAT; además se crearon las Intendencias Nacionales de Aduanas y Tributos Internos, estableciendo sus atribuciones. En el año 2001, se decretó la Ley del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria con el objeto de regular y desarrollar la organización y funcionamiento de la institución, estableciéndolo de igual forma, como un servicio autónomo sin personalidad jurídica, con autonomía funcional, técnica y financiera, adscrito al Ministerio de Finanzas, en el ejercicio de todas las funciones y potestades atribuidas para la administración de los tributos internos y aduaneros conforme al ordenamiento jurídico, así como otorgar los contratos y ordenar los gastos inherentes a la administración del Sistema Profesional de Recurso Humanos y a la autonomía funcional y financiera del Servicio.

El SENIAT está integrado por nueve (09) Gerencias Regionales de Tributos Internos a nivel nacional que son: Región Capital, Región Central, Región Los Llanos, Región Centro Occidental, Región Zuliana, Región Los Andes, Región Guayana, Región Insular y Región Nor-Oriental. Esta última integrada por los Sectores de Tributos Internos de Carúpano, Maturín, Cumaná, y las Unidades de El Tigre y Casanay. El Sector de Tributos Internos Cumaná tiene adscrito el Área de Asistencia al Contribuyente, la cual es la encargada de Dirigir, planificar, coordinar, ejecutar, supervisar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la gestión del Área. En la figura 1, se muestra la organizativa del Área de Asistencia al Contribuyente.

2.1.3 Área de estudio

La investigación está enmarcada en el área de los sistemas de información, orientado hacia el uso de una herramienta que ayuda al Área de Asistencia al Contribuyente del Sector Tributos Internos (SENIAT) Cumaná, desarrollando un sistema de información automatizado, que permitió disminuir las operaciones que diariamente se llevaban a cabo de manera manual.

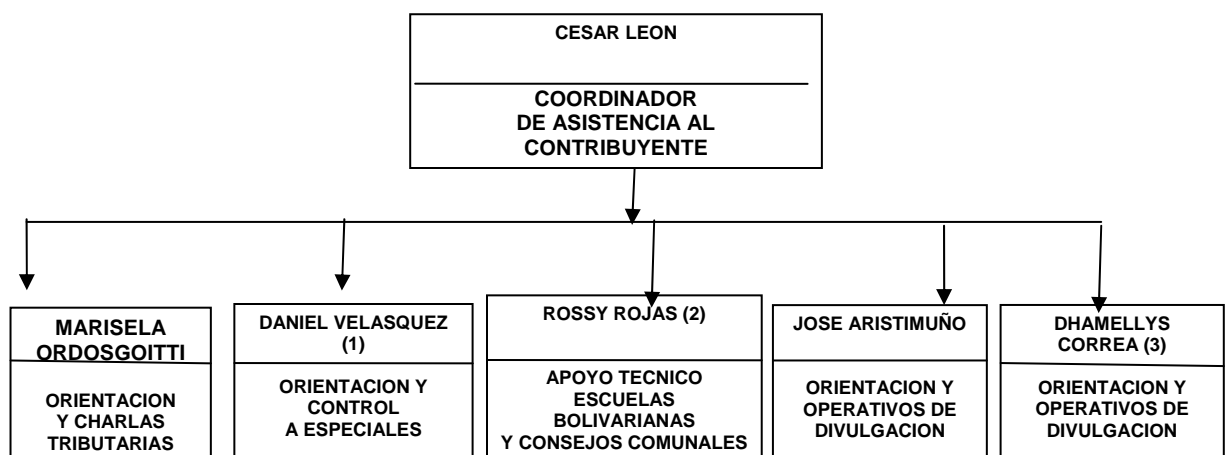


Figura 1. Estructura organizativa del Área de Asistencia al Contribuyente.

Sistemas de Información: el concepto de Sistema de Información a través del tiempo, ha sufrido transformaciones de una u otra forma, para que sea adaptado según el momento. Por esto resulta difícil establecer con criterio acertado un concepto básico y preciso de lo que significa un Sistema de Información. Existen varios conceptos definidos por diferentes autores en el área de sistemas, entre los que podría citar a:

(Fabrega y Bauza,1991) señala que un sistema de información es un “conjunto de elementos humanos y electrónicos que se combinan para procesar datos que serán utilizados para la toma de decisiones” (p. 25).

(Senn,2005) lo define como “un sistema (basado en el computador), que procesa datos, en forma tal que puedan ser analizados por quien los recibe para ser utilizados

en las tomas de decisiones” (p. 34).

(Wakefield, 2002) define el sistema de información como “la integración entre el hombre la máquina con la finalidad de proveer información para el apoyo de las funciones de operación, gerencia y toma de decisiones en una organización” (p. 20). De allí que los sistemas que procesan información además de constituir un valioso e importante activo para las organizaciones, deben garantizar la confiabilidad y veracidad del funcionamiento adecuado de las operaciones o procesos.

Para (Wakefield, 2002) “... cualquier amenaza o falla que se materialice en contra de los sistemas o procesos, atenta contra el flujo de la información de una organización” (p. 554). Por esto, cuando una empresa presenta fallas en cualquier proceso, significa que el proceso es poco confiable y efectivo.

En relación con los autores mencionados el objetivo principal de los sistemas de información es almacenar datos y restituir información, correspondiente a las diferentes operaciones que se llevan a cabo dentro de las organizaciones. Estos sistemas están conformados por personas, procedimientos y equipos organizados e integrados con la finalidad de procesar datos y obtener información que será utilizada en la toma de decisiones; con lo que se busca facilitar las tareas, operaciones y funciones de una organización.

La decisión de desarrollar un sistema de información dentro de una organización puede originarse en casi todas las áreas y está relacionada con sus problemas y deficiencias, influyendo la capacidad de la empresa de procesar las transacciones en cuanto a volumen y rapidez, la administración y control de la información, el manejo de las comunicaciones, la reducción de costos asociados así como las posibles ventajas competitivas que su implantación puedan generarle a la organización (Laudon, 2004).

Tipos de sistemas de información

Sistemas de procesamiento de transacciones: los sistemas de procesamiento de transacciones (TPS) tienen como finalidad mejorar las actividades rutinarias de una empresa y de las que depende toda organización (Senn, 2005).

Sistemas de información administrativa: los sistemas de información administrativa (MIS) ayudan a los directivos a tomar sus decisiones y resolver problemas organizacionales. (Senn, 2005).

Sistemas para el soporte de decisiones: los sistemas para los soportes de decisiones (DDS) ayudan a los directivos que deben tomar decisiones no muy estructuradas o decisiones semiestructuradas. (Senn, 2005).



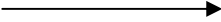
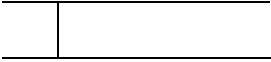
Técnica para el análisis de sistemas: un sistema de información se compone básicamente de dos elementos: los procesos y los datos. A fin de facilitar su análisis y diseño resulta conveniente desarrollar el modelo de procesos y el modelo de datos empleados en el sistema.

Modelización de procesos: es una técnica para la organización y la documentación de los procesos de un sistema, sus entradas, sus salidas, y sus formas de almacenamiento de datos (Whitten, Bentley y Barlow, 2004). Para ello se utilizaron los diagramas de flujos de datos.

Diagramas de flujos de datos: es una descripción gráfica de un sistema o de una parte de él, formado por flujos de datos, procesos, fuentes, destinos y almacenes, todos ellos descritos por medio del uso de símbolos, permite mostrar un sistema en toda su extensión comenzando por sus funciones más generales, avanzando hasta llegar a los más específicos (Whitten, Bentley, 2004). Utilizando el enfoque de Gane y Sarson para la representación de DFD. En la tabla 1, se muestra la simbología de DFD según

Gane y Sarson.

Tabla 1. Simbología DFD según Gane y Sarson.

Nombre	Símbolo
Proceso	
Agente interno o externo	
Flujo de datos	
Almacenamiento	

Proceso: personas, procedimientos o dispositivos que utilizan o producen datos. No se identifica el componente físico. (Senn, 2005)

Flujo de datos: movimiento de datos en determinada dirección desde un origen hacia el destino en forma de documentos, cartas, llamadas telefónicas o virtualmente por cualquier otro medio. (Senn, 2005)

Entidad: representa una actividad externa (puede ser otro departamento, un negocio, una persona, máquina, etc.) que puede enviar o recibir datos del sistema, denota los límites del sistema (Senn, 2005).



Almacén de datos: es el lugar donde se guardan los datos o al que hacen referencia los procesos en el sistema. El almacenamiento de datos puede representar **dispositivos** tanto computarizados como no computarizados (Senn, 2005).

Modelización de procesos: es una técnica para la organización y la documentación de los datos de un sistema, normalmente implantada como base de datos, para ello se utiliza el diagrama entidad relación (Whitten y Bentley, 2004).

Diagrama Entidad Relación (DER): es una herramienta de modelización de datos que

describe las asociaciones que existen entre las diferentes categorías de datos dentro de un sistema de empresa o de información. Describe los datos como entidades, vínculos y atributos (Whitten y Bentley, 2004). En la figura 2, se muestra la simbología para elaborar un DER.

Tabla 2. Simbología para elaborar un DER.

Nombre	Símbolo
Entidad de datos	
Relación de datos	

Entidad: es cualquier objeto o evento acerca del cual alguien escoge recolectar datos (Kendall y Kendall, 1977).

Atributos: es alguna característica de una entidad, pueden haber varios atributos para cada entidad y pueden tomar un conjunto de valores permitidos conocidos como dominio del atributo. Existen varios tipos, entre ellos: simples o compuestos, monovaluados o multivaluados, y almacenados o derivados (Kendall y Kendall, 1977).

Relaciones: son asociaciones entre las entidades, sus tipos son:

- Relación uno a uno (1:1)
- Relación uno a muchos (1:M)
- Relación muchos a uno (M:1)
- Relación muchos a muchos (M:N)

Supertipo de entidades: es una entidad cuyas presencias pueden dividirse en subtipos que no son descritos por atributos idénticos pero que comparten algunos de sus atributos de datos (Whitten y Bentley, 2004).

Subtipo de entidades: es una entidad cuyas presencias heredan algunos atributos de

datos de un supertipo de entidades, a los que se añaden otros atributos de datos que son específicos de las presencias del subtipo.

Los subtipos de entidades incluyen los atributos de datos que describen únicamente las presencias de cada subtipo o grupo (Whitten y Bentley,2004).

Normalización: es el proceso de simplificación entre los campos de un registro. Permite el reemplazo de un conjunto de datos en registro por varios registros que son más simples y predecibles, y por lo tanto más manejable (Fabrega y Bauza, 1991).

Diccionario de datos: es un catálogo, un depósito, de los elementos de un sistema, se encuentran centrados alrededor de los datos y la forma en que están estructurados para satisfacer los requerimientos de los usuarios y las necesidades de la organización. Contiene la lista de todos los elementos que forman parte del flujo de datos en todo el sistema así como sus detalles y descripciones (Senn, 2005).

Base de datos: la base de datos es un conjunto de datos relacionados entre sí, que describen a un sistema de tal forma que su almacenamiento es independiente de los programas de aplicación que las utilizan la base de datos es “un conjunto de datos almacenados de forma integrada y compartida Según Rodríguez (1992), “Se puede decir que son varios elementos guardados en una tabla de forma eficiente y eficaz...” (p. 10).

En base a las afirmaciones de los autores mencionados, una base de datos es un espacio físico en el cual se almacenan datos, cuando almacena información hablamos de base de información, organizado de una forma independiente a las aplicaciones que la utilizan.

Sistemas de Gestión de Bases de Datos (SGBD): tiene dos objetivos principales, por una parte almacenar datos en forma flexible con la finalidad de que cualquier usuario

o aplicación pueda servirse de ella y por otra parte, independizar las aplicaciones de la estructura física de los datos (Fabrega y Bauza, 1991).

2.1.4 Área de investigación

El área de investigación está orientada al estudio de las actividades realizadas en área de Asistencia al Contribuyente, del Sector Tributos Internos (SENIAT) Cumaná, cuyas función principal está orientada al control de la información solicitada por los contribuyente, acerca de cualquier tema tributario. Así como también divulgar las normas que regulan la materia tributaria por parte de los funcionarios del sector, a través de impresos u otros medios audiovisuales, talleres, conferencias, seminarios u otro evento de acuerdo a los procedimientos establecidos por el área de Relaciones Institucionales.

A continuación se presentan algunos conceptos que facilitan la comprensión de la investigación:

Liquidación: es el acto o conjunto de actos que declara la existencia y cuantía de un crédito o tributo o su inexistencia. Puede ser de tipo: electrónica, electrónica para contribuyentes especiales y manual (SENIAT,1988).

Contribuyente: aquel sujeto pasivo respecto del cual se verifica el hecho imponible. Dicha condición puede recaer en las personas naturales, personas jurídicas, demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho y entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y de autonomía funcional.

Personas naturales: a efectos de la obligación tributaria, se consideran personas naturales a los seres humanos sujeto de derechos y obligaciones, las sociedades conyugales, las sucesiones indivisas y las herencias yacentes.

Registro de Información Fiscal (R.I.F.): registro destinado al control tributario de las personas naturales o jurídicas, las comunidades y las entidades o agrupaciones sin personalidad jurídica, susceptibles en razón de los bienes o actividades, de ser sujetos o responsables del Impuesto sobre la Renta, así como de los agentes de retención.

Registro de Vivienda Principal: a los fines del Impuesto Sobre la Renta, registro destinado a la inscripción del inmueble que le sirva de vivienda principal a su propietario (contribuyente).

Impuestos: son el tributo exigido por el estado a quienes se hallan en las situaciones consideradas por la ley como hecho imponible ajenos a toda actividad estatal relativa al obligado.

Fiscalización: actividad administrativa destinada a vigilar y controlar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias y demás deberes establecidos en la ley a cargo de los sujetos pasivos del tributo.

Tributo: prestación pecuniaria que el Estado u otro ente público exige en ejercicio de su poder de imperio a los contribuyentes con el fin de obtener recursos para financiar el gasto público. Se clasifican en impuestos, tasas, precios públicos, contribuciones especiales y exacciones parafiscales.

2.2 Marco Metodológico

2.2.1 Metodología de la investigación

2.2.1.1 Tipo de investigación

La investigación es de campo, ya que los datos requeridos se recopilaban en forma

directa del Área de Asistencia al Contribuyente del Sector de Tributos Internos (SENIAT) Cumaná, donde será utilizado el Sistema Automatizado para el registro y control del Área de Asistencia al Contribuyente (Sabino, 1992).

2.2.1.2 Nivel de la investigación

La investigación es de tipo descriptiva, pues en ella se detalla el proceso que se sigue en la Sección de Asistencia al Contribuyente del sector de Tributos Internos (SENIAT) Cumaná, para la obtención de información que luego se reflejará en el Sistema Automatizado el cual arrojará resultados de procesamiento de la misma, haciéndola de igual forma aplicada (Sabino, 1992).

2.2.1.3 Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se emplearon dos instrumentos fundamentales que permitieron la obtención de éstos, tal es el caso de la entrevista no estructurada y la observación directa. La técnica de recolección de datos es cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acceder a los fenómenos y extraer de ellos información (Sabino, 1992).

La entrevista no estructurada, fue de gran utilidad porque a través de ésta, se estableció un diálogo abierto de intercambios de opiniones, informaciones y actitudes, que permitió conocer los diferentes puntos de vistas de cada individuo que labora en las diferentes áreas del sector de Tributos Internos (SENIAT) Cumaná.

Observación directa, permitió obtener información independientemente que las personas estuvieron dispuestas a proporcionarlas, además brindó la oportunidad de tener una visión más amplia, para analizar los eventos que allí ocurren.

Se requirió de igual forma la consulta de datos, información y fundamentación

teórica, por lo que se utilizó la investigación documental, proceso mediante el cual un investigador recopila, revisa, analiza, selecciona extrae información de diversas fuente (Sabino, 1992).

2.2.2 Metodología del área aplicada

La metodología utilizada para el desarrollo del proyecto fue el método del ciclo de vida para desarrollo de sistema propuesta por Senn (Senn.2005), el cual permite la evolución de distintas fases del proyecto en simultáneo. Las fases que abarca son:

Investigación preliminar

La finalidad de esta etapa fue determinar cuál era el problema, realizando una revisión preliminar de documentos del SENIAT, con el fin de conocer el objetivo que persigue la institución, su estructura organizativa y sus funciones.

Mediante las entrevistas no estructuradas se entrevistó a los usuarios del sistema, para especificar de manera detallada los procedimientos que se realizan en el Área de Asistencia al Contribuyente del Sector de Tributos Internos (SENIAT) Cumaná, se hizo observación directa del funcionamiento y organización interna de las demás área Sector de Tributos Internos (SENIAT) Cumaná.

2.2.2.1 Análisis y determinación de los requerimientos del sistema

En esta etapa se estudió el sistema actual, con la visión de identificar la problemática que presentaba el sistema implementado en la institución y los requerimientos del nuevo sistema de información automatizado a diseñar.

Luego de obtener la información necesaria, esta debió ser sometida a análisis, para determinar las características del nuevo sistema y establecer los requerimientos de los

usuarios.

2.2.2.2 Diseño del sistema

En esta fase se creó el sistema de acuerdo a los requerimientos obtenidos en la fase anterior, para ello se definen los datos de entrada y de salida, flujo de datos, procesos, procedimientos, controles y funciones del personal, así como el proceso específico para el procesamiento de dichos datos, modelo de la base de datos, interfaz de usuario, pantallas, menús, reportes y demás datos de salida a los destinatarios correspondientes.

2.2.2.3 Desarrollo del software

En esta etapa del proceso, se desarrolló la base de datos requerida para la implementación del nuevo sistema, se procedió a la codificación del sistema en el lenguaje Visual Basic 6.0, además se debió documentar detalladamente a medida que se fue elaborando la programación del mismo.

2.2.2.4 Prueba del sistema

En esta etapa del proceso se puso en funcionamiento el sistema desarrollado, con la finalidad de asegurarse que el software diseñado no tenga fallas, es decir, que el mismo funcione de acuerdo con las especificaciones que se requieren para ser usado por los usuarios.

Las pruebas que se realizaron fueron las siguientes: prueba de código para examinar la lógica del programa; prueba de especificaciones, que permitió comprobar que el software realice las funciones adecuadas; prueba del sistema para verificar el correcto funcionamiento de la base de datos, garantizar que los usuarios hagan uso del sistema de manera correcta y medir la aceptabilidad del mismo.

2.2.2.5 Implantación y evaluación

En esta etapa del proceso se verificó e instaló el nuevo sistema, se procedió al entrenamiento de los usuarios que manejarán el sistema, se instaló la aplicación y se construyeron todos los archivos de datos requeridos para utilizarlos. Cada estrategia de implantación tiene sus méritos de acuerdo con la situación que se considere dentro de la empresa, los encargados de desarrollar el sistema procuraron que el uso inicial del mismo, se encontrara libre de problemas, a la par de su utilización para detectar cualquier irregularidad desde el punto de vista de nivel operacional, impacto organizacional y desempeño del nuevo sistema.

El proyecto fue desarrollado hasta la fase de prueba del sistema. La implantación y evaluación se realizó por parte del personal que labora en la Institución.

CAPÍTULO. III DESARROLLO

3.1 Investigación preliminar

La primera fase para el desarrollo del sistema consistió en obtener la información proveniente del Área de Asistencia al Contribuyente, específicamente de los funcionarios que laboran en dicha área, así como también en las otras áreas como son: Recaudación, Fiscalización y Tramitación. Esto con la finalidad de conocer los reportes de las actividades que se realizan diariamente y consolidar la información del sector, actividades que son llevados de forma manual

Por medio de las entrevistas realizadas al personal que labora en el Área de Asistencia Al Contribuyente, se pudieron conocer las razones que motivaron al Sector de Tributos Internos (SENIAT) Cumaná, para solicitar el Sistema de Información. La razón fundamental es lograr la automatización de los procesos realizados en el Área ya mencionada, mediante un sistema de información que agilice sus funciones y el procesamiento de los datos allí manejados, así como la consolidación de la información manejada diariamente.

Se pudo conocer que en el Área de Asistencia al Contribuyente no cuenta con ningún sistema que permita controlar sus procesos, el intercambio de información entre las áreas que conforman el Sector de Tributos Internos (SENIAT) Cumaná no cuenta con un formato adecuado que garantice la integridad, uniformidad y seguridad de sus datos, presentándose en muchos casos redundancia e incluso pérdida de datos. Para realizar el control diario de todas las consultas realizadas por los contribuyentes, así como también el registro de charlas, talleres, programas de radio, programa de televisión entre otras actividades. Además para la consolidación de la información llevada por las otras áreas del Sector de Tributos Internos (SENIAT) Cumaná debe recurrirse a una serie de pasos tediosos que implican el llenado manual de las

planillas en máquinas de escribir. Asimismo a la hora de generar la información que es usada en los reportes semanales, mensuales y trimestrales se presentan retrasos, debido a la lentitud en los procesos, lo que ocasiona que la información no esté actualizada.

Posteriormente a la aclaración de la solicitud se estudió la factibilidad del proyecto, que concluyó:

Técnicamente factible, ya que el sistema forma parte de la modernización tecnológica emprendida por el Sector Tributos Internos Cumaná, por lo que mostró la disposición de suministrar los recursos necesarios para su desarrollo y uso, ello implicó el hardware y licencias de software necesarios.

Económicamente factible, debido a que el Sector Tributos Internos Cumaná destinó el presupuesto requerido para cubrir los gastos generados por el desarrollo del sistema.

Operativamente factible, gracias al apoyo del personal del Sector de Tributos Internos Cumaná, específicamente el Área de Asistencia al Contribuyente, en el aporte de información e ideas durante el desarrollo del sistema, además de su disposición a utilizarlo una vez instalado.

3.2 Determinación de los requerimientos del sistema

Luego de la aplicación de las entrevistas, de la observación directa y la revisión bibliográfica pudo determinarse de manera detallada cómo se realiza las actividades, quiénes intervienen y de qué forma se ejecutan los procesos relacionados a dichas actividades.

3.2.1 Descripción del sistema actual

La descripción del sistema actual se logra utilizando los siguientes elementos:

3.2.1.1 Especificación del proceso de estudio

El Área de Asistencia al Contribuyente tiene la tarea de dirigir, planificar, coordinar y ejecutar, supervisar, controlar y evaluar las actividades con la gestión del área; así como también de divulgar la norma que regulan la materia tributaria por parte de los funcionarios del sector a través de medios impresos u otros medios audiovisuales, talleres, conferencias seminarios u otro evento de acuerdo al procedimiento establecido por el área de Relaciones Institucionales, además de coordinar las actividades de orientación, adiestramiento y enseñanza dirigido a concientizar a los contribuyente. Así mismo corresponde a esta dependencia mantener al día el informe por temas de consultas del área, donde se especifica la cantidad de de contribuyentes atendidos en el Sector de Tributos Internos (SENIAT) Cumaná, así como también darle apoyo a las demás áreas del sector en sus informes (Informe de novedades del día, control de gestión y reporte de novedades) para luego ser consolidado.

Las operaciones conformadas por el manejo, organización y aplicación de la información generada en el Área de Asistencia al Contribuyente así como los procesos asociados a ello constituyen el objeto de estudio de este trabajo

3.2.1.2 Finalidad del proceso de estudio

La finalidad del proceso es controlar y sistematizar el flujo de información involucrado en las actividades enmarcadas en el Área de Asistencia al Contribuyente.

3.2.1.3 Datos que utiliza y almacena el proceso

Para la generación de los reportes por tema de consulta, por programa de radio, programas de televisión, charlas talleres, operativos fuera de sede, se necesitan los datos del contribuyente, localidad, cantidad de minutos, moderador, así mismo para el

apoyo de las actividades del Sector de Tributos Internos (SENIAT) Cumaná, es necesario la información de cada área como son Tramitaciones, Recaudación, Fiscalización, además de las actividades que realizar la administración de dicha gerencia. Estos datos deben ser capturados y almacenados por el sistema para alimentar la base de datos.

3.2.1.4 Datos que produce el proceso

La información que se obtiene es utilizada por el Jefe del Área de Asistencia al Contribuyente, se utiliza para generar reportes e informes necesarios para sus actividades propias así como para otros módulos. De manera general produce:

Reportes de Asistencia al Contribuyente.(registro de contribuyente y actividades de divulgación)

Reporte de Recaudación (cobranza, sucesiones, registro de Rif, registro de impuesto al tabaco, registro de impuesto de licores y timbre fiscal)

Reporte de Tramitaciones (notificaciones, correspondencia, vivienda principal, registro de tierra).

Reporte de fiscalización.

Reporte de Solicitudes (Novedades del día, control de gestión, por tema de consulta, actividades diarias).

Reporte generales

3.2.1.5 Pasos que se siguen para realizar las actividades.

Para el Área de Asistencia Al Contribuyente, se recibe un reporte contentivo del listado de contribuyentes que acudieron a solicitar consulta por algún tema en particular. Se calcula la cantidad de solicitudes de contribuyentes cuantos naturales, jurídicos y estudiantes así como también cuantas solicitudes fueron presenciales y telefónicos.

De los informes de divulgación (charlas, talleres fuera de sede, operativos de divulgación tributaria, programas de radio, programas de televisión y material distribuido) se determina la cantidad de minutos y materia tributario impreso distribuido, tipo de programa y moderador. Así mismo se genera el informe por tema de consulta el cual engloba todas las actividades que son realizadas por los funcionarios asignados por el Área de Asistencia al Contribuyente.

Para realizar el informe de novedades del día, informe de control de gestión e informe de control de novedades, se reciben de las distintas áreas del Sector de Tributos Interno (SENIAT) Cumaná, un resumen de toda la información de las actividades que se realizan en cada una de ellas al final del día, como son: Tramitación, Recaudación, Fiscalización y Asistencia al Contribuyente.

Para los casos mencionados anteriormente debe generarse un informe en donde se explique la cantidad de actividades realizadas y las metas alcanzadas en dicha área.

El área de recaudación elabora un informe de las recaudaciones realizadas, la cual contiene información acerca de: Cobranza administrativa, Sucesiones, RIF, impuesto al tabaco, impuesto licores, timbre fiscal.

El Área de Fiscalización elabora un informe de acuerdo a los resultados de los operativos de fiscalización (visitas fiscales). También se procede a elaborar multas según los artículos incumplidos (proceso de auditoría de fondo).

Para el Área de Tramitación se realiza un informe de acuerdo a la información de los siguientes parámetros: notificaciones, correspondencia, vivienda principal y registro de tierra.

Las personas que intervienen en las actividades antes mencionadas son el Jefe del Sector de Tributos Interno (SENIAT) Cumaná, del Área de Asistencia al

Contribuyente y demás Áreas del Sector.

3.2.1.6 Diagrama de flujo del sistema actual

En la figura 2 se muestra el diagrama de flujo de datos del sistema actual, realizado para simplificar el análisis del sistema, para ello se utilizó la notación Gane/Sarson.

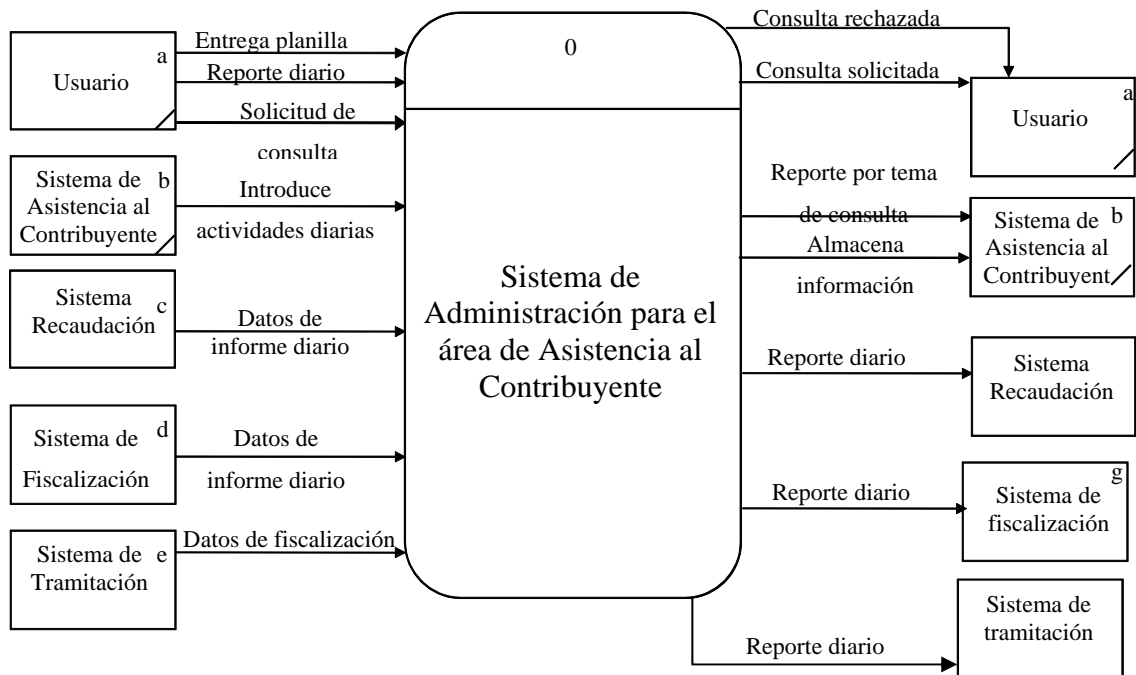


Figura 2. Diagrama de contexto del sistema actual

3.2.1.7 Identificación de situaciones problemáticas

El registro de los datos de los contribuyentes se realiza de forma manual, presentándose en muchos casos pérdidas de datos por lo que deben registrarse nuevamente, ocasionando redundancia de datos.

La información a suministrar al sistema de Asistencia al Contribuyente concerniente a las actividades realizadas, se maneja de forma manual, a su vez se requiere conocer el

estado de las actividades ya ejecutadas, para así estar al tanto si las metas trazadas se están cumpliendo y evitar tanto la redundancia de información, como el retraso en el acceso a los datos de entrada y salida en la generación de reportes necesarios para el control de las diferentes áreas a la hora de realizar los reportes consolidados a la gerencia .

Los datos se manejan de forma individual en las diferentes áreas, aun cuando sus datos requieren ser compartidos, por ello el intercambio de información se realiza de forma ineficiente, por esta razón se requiere que sean automatizados para que dicha información sea confiable.

En la actualidad no existe un medio que informe, controle y organice los trabajos realizados por las diferentes áreas que conforman el Sector de Tributos Internos (SENIAT) Cumaná, lo que a su vez ocasiona ineficiencia en el trabajo del personal que allí labora, y por ende se refleja en el desempeño de dichas áreas.

3.2.1.8 Especificación de los requerimientos del nuevo sistema

Utilizando los datos obtenidos en la fase anterior se precisan y describen de forma clara las características del sistema, lo que incluye las entradas, salidas y base de datos de manera que cumplan las necesidades planteadas en el proyecto.

3.2.1.9 Requerimientos de entradas

Para el Área de Asistencia al Contribuyente se requieren los siguientes datos de entrada:

Descripción del contribuyente: cedula y/o R.I.F., nombre, tipo de contribuyente, tipo de asistencia, correo electrónico, teléfono, fecha y funcionario.

Descripción del funcionario: número de cédula, nombre y apellido, especialidad, grado, cargo, estatus, teléfono, dirección y observación.

Actividad: fecha, tópico/actividad, institución/empresa, programa, funcionario, lugar,

duración – minutos, duración -segundo, número de participante, material distribuido, moderador, email, teléfono, cantidad de material, observación.

Programas: fecha, tópico/programa, institución/empresa, programa, funcionario, lugar, duración – minutos, duración -segundo, número de participante, material distribuido, moderador, email, teléfono, cantidad de material, observación.

Para el Área de Recaudación se requieren los siguientes datos de entrada:

Cobranza administrativa: planillas, cantidad y monto.

Sucesiones: sucesiones, cantidad y monto.

Registro de RIF: registro cantidad.

Registro de impuesto a tabaco: RIF, datos de liquidación, datos de, datos de recaudación, datos de anulación.

Registro de impuesto a licores: RIF, datos de liquidación, datos de recaudación, datos de anulación.

Para el Área de Tramitación se requieren los siguientes datos de entrada:

Notificación: notificación, cantidad, monto

Correspondencia: solicitudes, áreas, consultas, cantidad, monto.

Vivienda principal: solicitudes, cantidad, monto.

Para el Área de Fiscalización se requieren los siguientes datos de entrada:

Fiscalización: fiscalización, cantidad

Para el Área de Recursos Humano se requieren los siguientes datos de entrada:

Recursos Humano: cedula, nombre, apellido, cargo, especialidad, estadud, grado, unidad, tipo de solicitud desde y hasta.

3.2.1.10 Requerimientos de salida

Informe por temas de consultas.

Informes de divulgación (charlas, talleres fuera de sede, operativos de divulgación tributaria, programas de radio, programas de televisión y material distribuido)

Informe de novedades del día.

Informe de control de gestión.

Informe de control de novedades.

Informe de recaudación (cobranza, sucesiones, registro de RIF, registro de tabaco y registro de licores).

Informe de tramitación (notificaciones correspondencia, vivienda principal, registro de tierra).

Informe de fiscalización

3.2.1.11 Requerimientos de almacenamiento.

Son los datos que el sistema debe almacenar y actualizar constantemente para su funcionamiento, son los siguientes:

Para el Área de Asistencia al Contribuyente se requieren los siguientes datos de almacenamientos:

Datos del contribuyente: cedula y/o R.I.F., nombre, tipo de contribuyente, tipo de asistencia, correo electrónico, teléfono, fecha y funcionario.

Datos del funcionario: número de cédula, nombre y apellido, especialidad, grado, cargo, estatus, teléfono, dirección y observación.

Actividad: fecha, tópico/actividad, institución/empresa, programa, funcionario, lugar, duración – minutos, duración -segundo, número de participante, material distribuido, moderador, email, teléfono, cantidad de material, observación.

Programas: fecha, tópico/programa, institución/empresa, programa, funcionario, lugar, duración – minutos, duración -segundo, número de participante, material distribuido, moderador, email, teléfono, cantidad de material, observación.

Para el Área de Recaudación se requieren los siguientes datos de almacenamiento:

Cobranza administrativa: planillas, cantidad y monto.

Sucesiones: sucesiones, cantidad y monto.

Registro de RIF: registro cantidad.

Registro de impuesto a tabaco: RIF, datos de liquidación, datos de, datos de recaudación, datos de anulación.

Registro de impuesto a licores: RIF, datos de liquidación, datos de recaudación, datos de anulación.

Para el Área de Tramitación se requieren los siguientes datos de almacenamiento:

Notificación: notificación, cantidad, monto

Correspondencia: solicitudes, áreas, consultas, cantidad, monto.

Vivienda principal: solicitudes, cantidad, monto.

Para el Área de Fiscalización se requieren los siguientes datos de almacenamiento:

Fiscalización: fiscalización, cantidad

Para el Área de Recursos Humano se requieren los siguientes datos de almacenamiento

Recursos Humano: cedula, nombre, apellido, cargo, especialidad, estadud, grado, unidad, tipo de solicitud desde y hasta.

Usuario: login, password,

3.2.1.12 Requerimientos funcionales

Están representados por las funciones que el sistema debe llevar a cabo para cumplir los objetivos planteados, basándose en la información obtenida sobre el funcionamiento actual en el Área de Asistencia al Contribuyente y las peticiones solicitadas, se describen a continuación:

Registrar la cantidad de usuarios, tanto presenciales como telefónicos, que acuden a realizar cualquier tema en particular.

Registrar y calcular la cantidad de programas de radio y TV, jornada fuera sede, caravanas, charlas, talleres entre otros, que se realizan durante un tiempo determinado.

Permitir la consulta a la información registrada y procesada dependiendo de los requerimientos de información de los usuarios, realizadas hasta la fecha y en fechas anteriores.

Permitir la creación de cuentas de usuarios usando niveles de permisología que garanticen la seguridad en el acceso al sistema

Permitir el mantenimiento de la base de datos a través de las operaciones básicas: inserción, eliminación y modificación de datos.

Mantener un registro histórico de las actividades realizadas, las cuales son: programas de radio de TV, charlas, talleres entre otras, así como la posibilidad de actualizar los datos de dichas actividades.

Generar los reportes e informes para ser entregados a la Gerencia y así poder proyectar las próximas actividades a realizar.

3.3 Diseño del sistema

3.3.1 Modelo conceptual

En la figura 3 se muestra el diagrama de contexto del sistema propuesto, utilizando para su representación la notación Gane/Sarson, así como el DFD expandido de nivel

1 se presenta en la figura 4. El resto de las expansiones del DFD nivel 1, así como la descripción de los procesos y flujos de datos correspondientes a los DFD en su último nivel se pueden apreciar en los apéndices A y B.

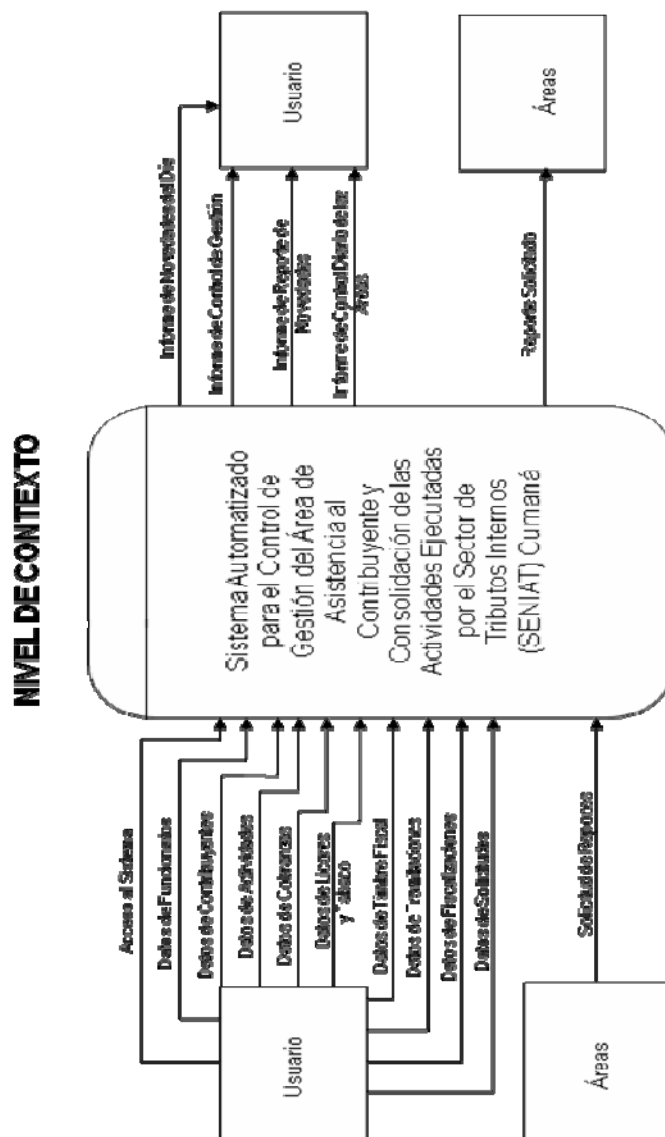


Figura 3. Diagrama de contexto del sistema propuesto.

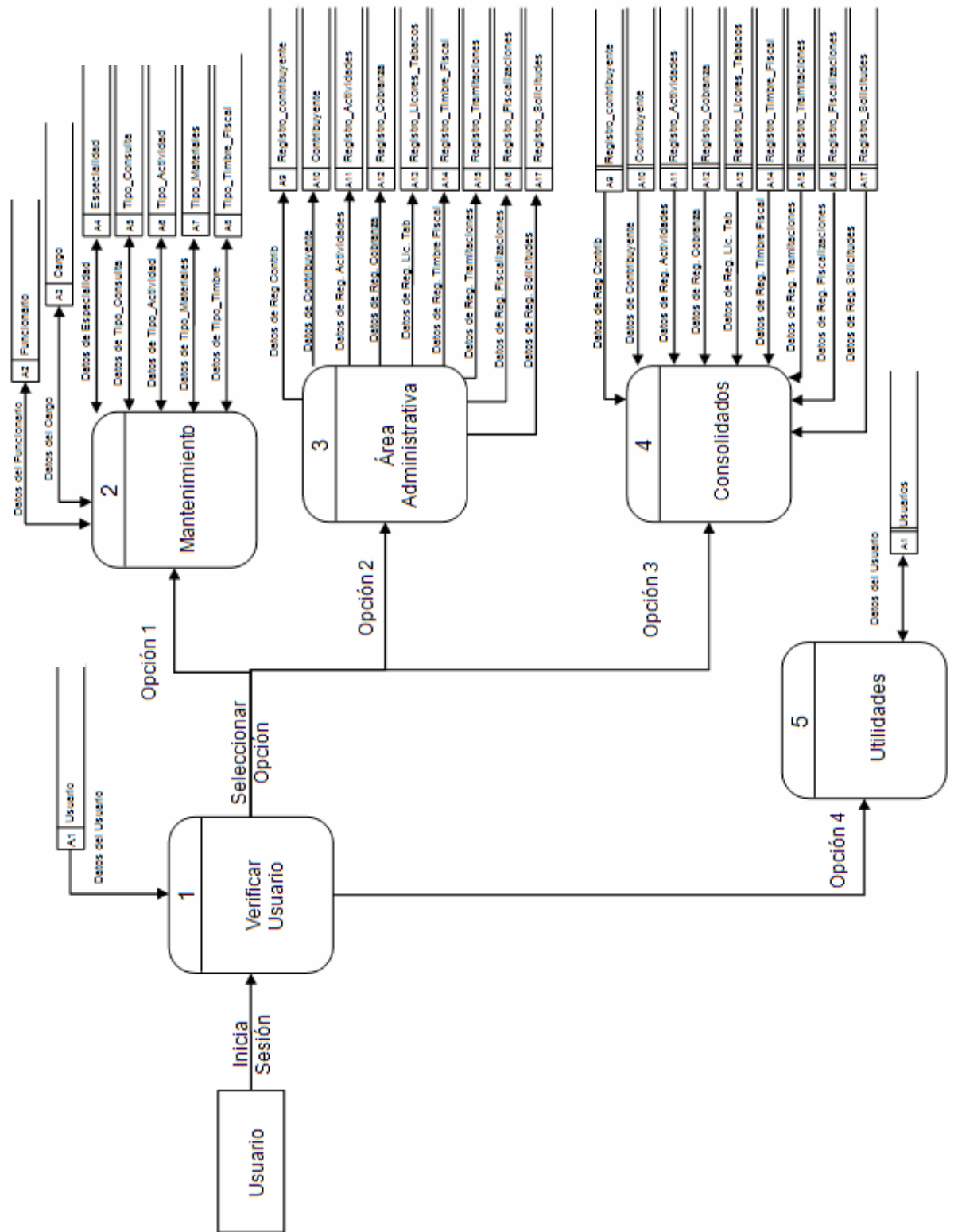


Figura 4. Diagrama de contexto del sistema propuesto nivel 1.

3.3.2 Diseño de la base de datos

3.3.2.1 Diseño lógico de la base de datos

Se realizó mediante un diagrama entidad-relación, que permitió la identificación de las entidades que intervienen en el proceso y el tipo de relaciones que existen entre ellas.

En la tabla 3 pueden observarse las entidades utilizadas con su respectiva descripción, posteriormente se muestra el diagrama entidad relación.

Tabla 3. Descripción de las entidades del sistema propuesto.

Entidad	Descripción
Cargo	Información de los cargos de los funcionarios
Contribuyente	Información del los contribuyentes
Especialidad	Información de la especialidad de los funcionarios
Funcionario	Información de los funcionarios
Registro	Registro de los procesos hechos por los usuarios
registro_actividades	Información las actividades registradas
registro_cobranza	Información de las cobranzas registradas
registro_contribuyente	Información de los contribuyentes registrados
registro_fiscalizacion	Información de las fiscalizaciones registradas
registro_licores_tabacos	Información de las licores y tabacos registrados
registro_materiales	Información de los materiales registrados
registro_solicitudes	Información de las solicitudes de funcionarios registradas
registro_timbre_fiscal	Información de los formularios registrados
registro_tramitaciones	Información de las tramitaciones registradas
tipo_actividad	Información de los Tipos de Actividades

Tabla 3. Continuación

Entidad	Descripción
tipo_material	Información de los tipos de materiales
tipo_timbre_fiscal	Información de los tipos de timbres fiscales
usuarios	Información de los usuarios que tiene acceso al sistema

En la figura 5 se muestra el diagrama entidad-relación del sistema propuesto.

3.3.2.2 Diseño físico de la base de datos

El diseño físico de la base de datos consistió en precisar las tablas que se corresponderían con las entidades definidas, describiendo los nombres y atributos de las tablas e identificando sus claves principales y foráneas. Las principales tablas de la base de datos se muestran a continuación en la tabla 4 a la tabla 11

En el apéndice B, se muestran el resto de las tablas.

Tabla 4. Descripción de la tabla “cargo”.

Tabla: cargo		
Descripción: Almacena la Información de cargos de los funcionarios.		
Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_car	Entero Largo (4)	codigo de cargo
nombre_cargo	Caracter (100)	nombre de cargo

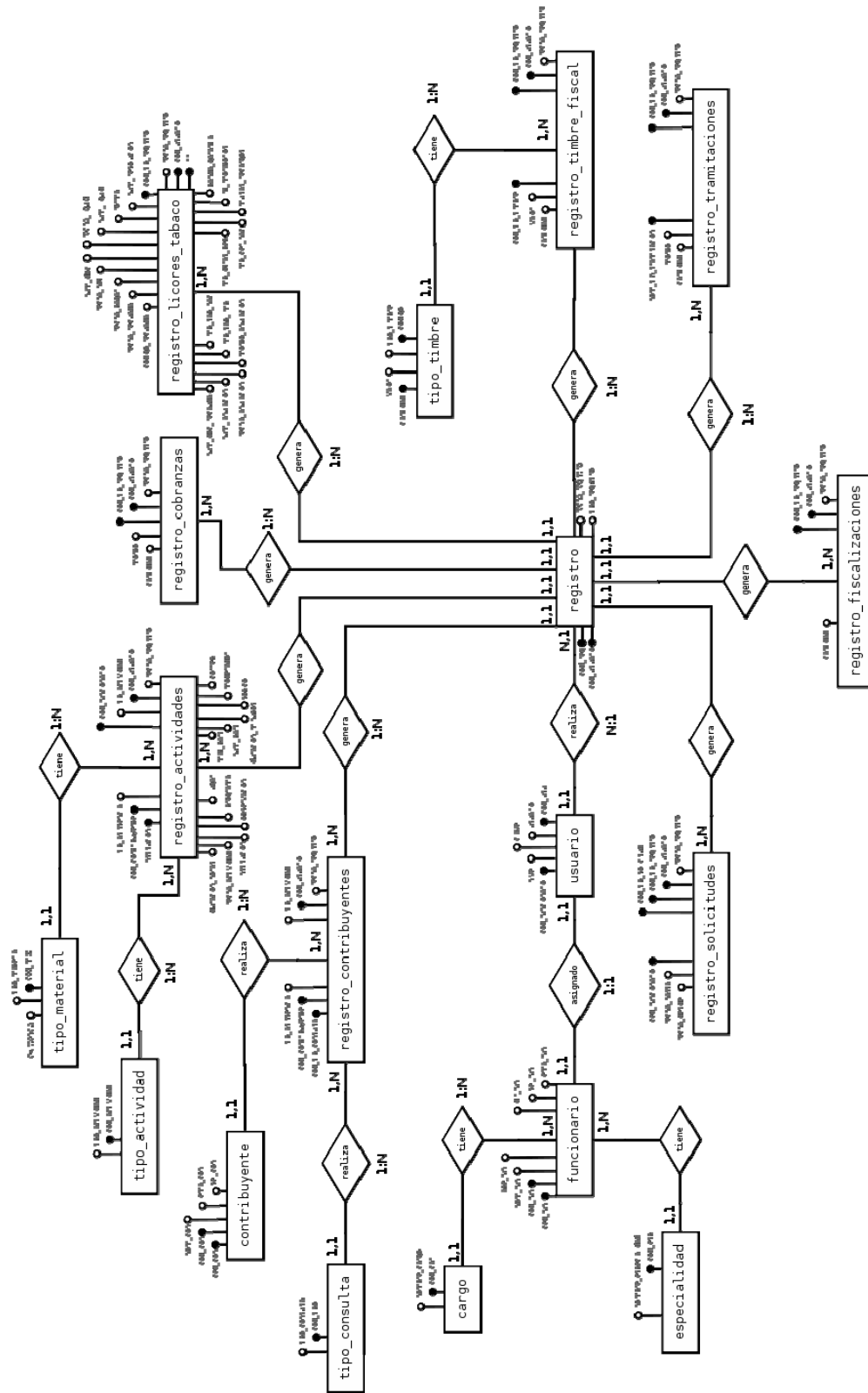


Figura 5. Diagrama Entidad-Relación del sistema propuesto.

Tabla 5. Descripción de la tabla “contribuyente”.

Tabla: contribuyente		
Descripción: Almacena la información de los contribuyentes		
Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_con	Entero Largo (4)	Código del contribuyente
ced_con	Caracter (15)	Cédula del contribuyente
tip_con	Entero Largo (4)	Tipo de contribuyente
nom_con	Caracter (100)	Nombre del contribuyente
ema_con	Caracter (50)	email del contribuyente
tel_con	Caracter (50)	Teléfono del contribuyente

Tabla 6. Descripción de la tabla “especialidad”.

Tabla: especialidad		
Descripción: Almacena la información de la especialidad de los funcionarios		
Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_esp	Entero Largo (4)	Código de especialidad
nombre_especialidad	Caracter (100)	Nombre de especialidad

Tabla 7. Descripción de la tabla “funcionario”.

Tabla: funcionario		
Descripción: Almacena la información de los funcionarios		
Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_und	Entero Largo (4)	Código de unidad
cod_car	Entero Largo (4)	Código de cargo
cod_gra	Entero Largo (4)	Código de grado
cod_esp	Entero Largo (4)	Código de especialidad
cod_est	Entero Largo (4)	Código de estatus
ced_fun	Caracter (15)	Cédula de funcionario
cod_fun	Entero Largo (4)	Código del funcionario
nom_fun	Caracter (50)	Nombre del funcionario

Tabla 7. Continuación.

Campo	Tipo de Dato	Descripción
ape_fun	Caracter (50)	Apellido del funcionario
dir_fun	Caracter (250)	Dirección del funcionario
tel_fun	Caracter (50)	Teléfono del funcionario
ema_fun	Caracter (50)	Email del funcionario
fec_reg	FechaHora (Short) (8)	Fecha de registro
est_fun	Caracter (2)	Estatus del funcionario

Tabla 8. Descripción de la tabla “registro”.

Tabla: registro

Descripción: Almacena el registro de los procesos hechos por los usuarios

Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_reg	Entero Largo (4)	código de registro
cod_usuario	Entero Largo (4)	código de usuario
fecha_registro	FechaHora (Short) (8)	fecha de registro
tipo_registro	Caracter (50)	tipo de registro

Tabla 9. Descripción de la tabla “registro_actividades”.

Tabla: registro_actividades

Descripción: Almacena la información las actividades registradas

Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_tip_reg	Entero Largo (4)	código de tipo de registro
tipo_actividad	Caracter (50)	tipo de actividad
fecha_registro	FechaHora (Short) (8)	fecha de registro
cod_tip_actividad	Entero Largo (4)	código tipo de actividad
cod_funcionario	Entero Largo (4)	código de funcionario
cod_usuario	Entero Largo (4)	código de usuario
Institucion	Caracter (200)	institución
Programa	Caracter (200)	programa

Tabla 9. Continuación.

Campo	Tipo de Dato	Descripción
Lugar	Caracter (50)	Lugar
fecha_actividad	Caracter (50)	fecha de la actividad
duracion_horas	Entero Largo (4)	duración en horas
duracion_minutos	Entero Largo (4)	duración en minutos
duracion_segundos	Entero Largo (4)	duración en segundos
num_part	Caracter (50)	número de participantes
mat_part	Caracter (50)	materiales distribuidos
Moderador	Caracter (50)	moderados
Correo	Caracter (50)	correo
Telefono	Caracter (50)	teléfono
Topico	Caracter (200)	tópico
observacion	Caracter (200)	observación

Tabla 10. Descripción de la tabla “registro_cobranza”.

Tabla: registro_cobranza		
Descripción: Almacena la información de las cobranzas registradas		
Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_tip_rec	Entero Largo (4)	código de tipo de registro
nom_tip_rec	Caracter (50)	nombre del tipo de registro
fecha_registro	FechaHora (Short) (8)	fecha de registro
cod_usuario	Entero Largo (4)	código de usuario
cod_tip_cobranza	Entero Largo (4)	código tipo de cobranza
cod_tip_sucesiones	Entero Largo (4)	código tipo de sucesiones
cod_tip_rif	Entero Largo (4)	código tipo de RIF
Numero	Entero Largo (4)	número
Cantidad	Entero Largo (4)	cantidad
Monto	Real (8)	monto
cantidad_recibida	Entero Largo (4)	cantidad recibida
cantidad_producida	Caracter (50)	cantidad producida

Tabla 11. Descripción de la tabla “registro_contribuyente”.

Tabla: registro_contribuyente

Descripción: Almacena la Información de los Contribuyentes Registrados

Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_tip_reg	Entero Largo (4)	código tipo de registro
nom_tip_reg	Caracter (50)	nombre del tipo de registro
cod_contribuyente	Entero Largo (4)	código del contribuyente
fecha_registro	FechaHora (Short) (8)	fecha de registro
cod_tip_actividad	Entero Largo (4)	código tipo de actividad
cod_usuario	Entero Largo (4)	código de usuario
cod_tip_contribuyente	Entero Largo (4)	código tipo de contribuyente
cod_tip_consulta	Entero Largo (4)	código tipo de consulta

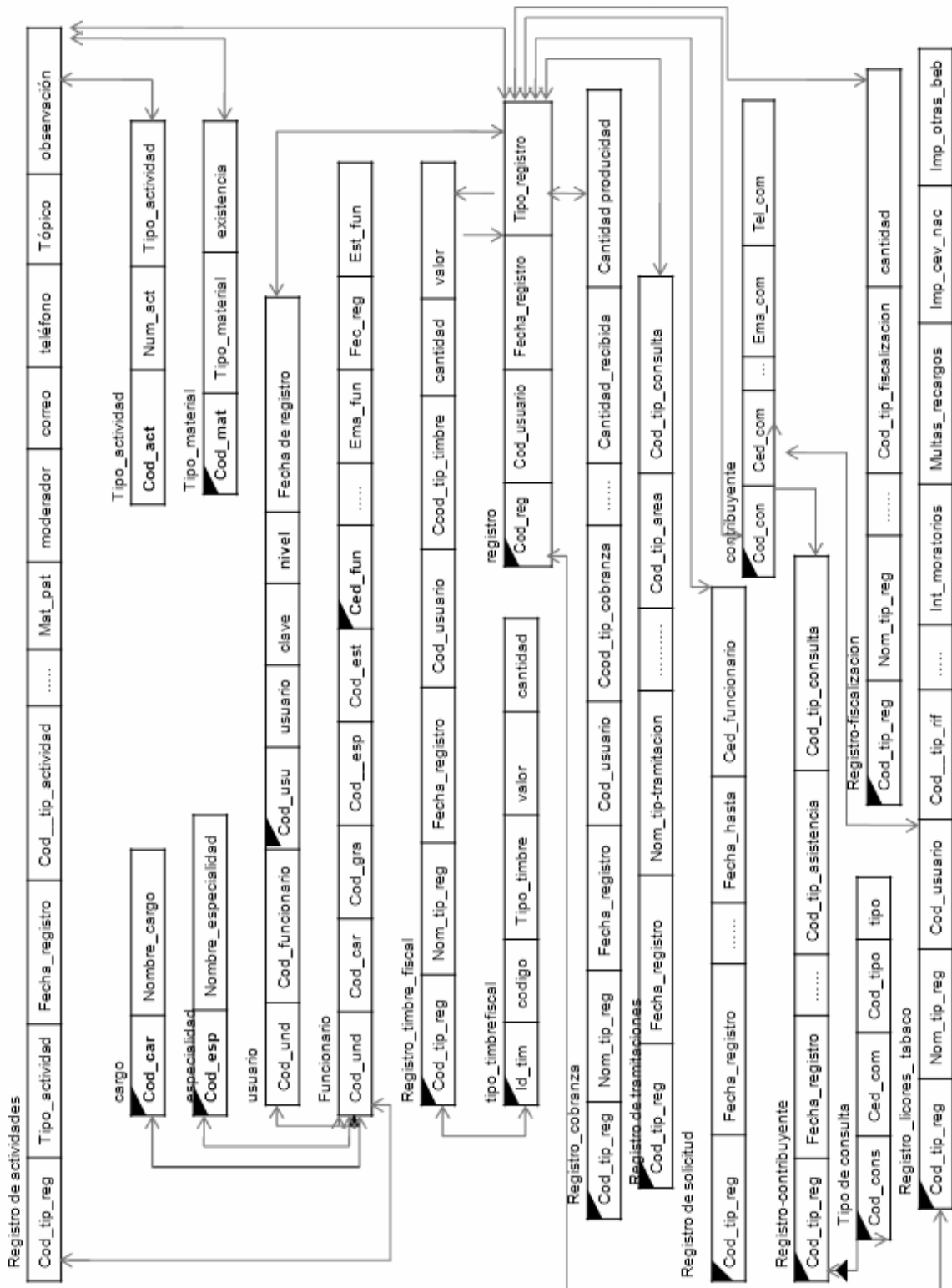


Figura 6. Diseño físico de la base de datos.

Asimismo se muestra en la figura 7, el diseño de la base de datos del sistema.

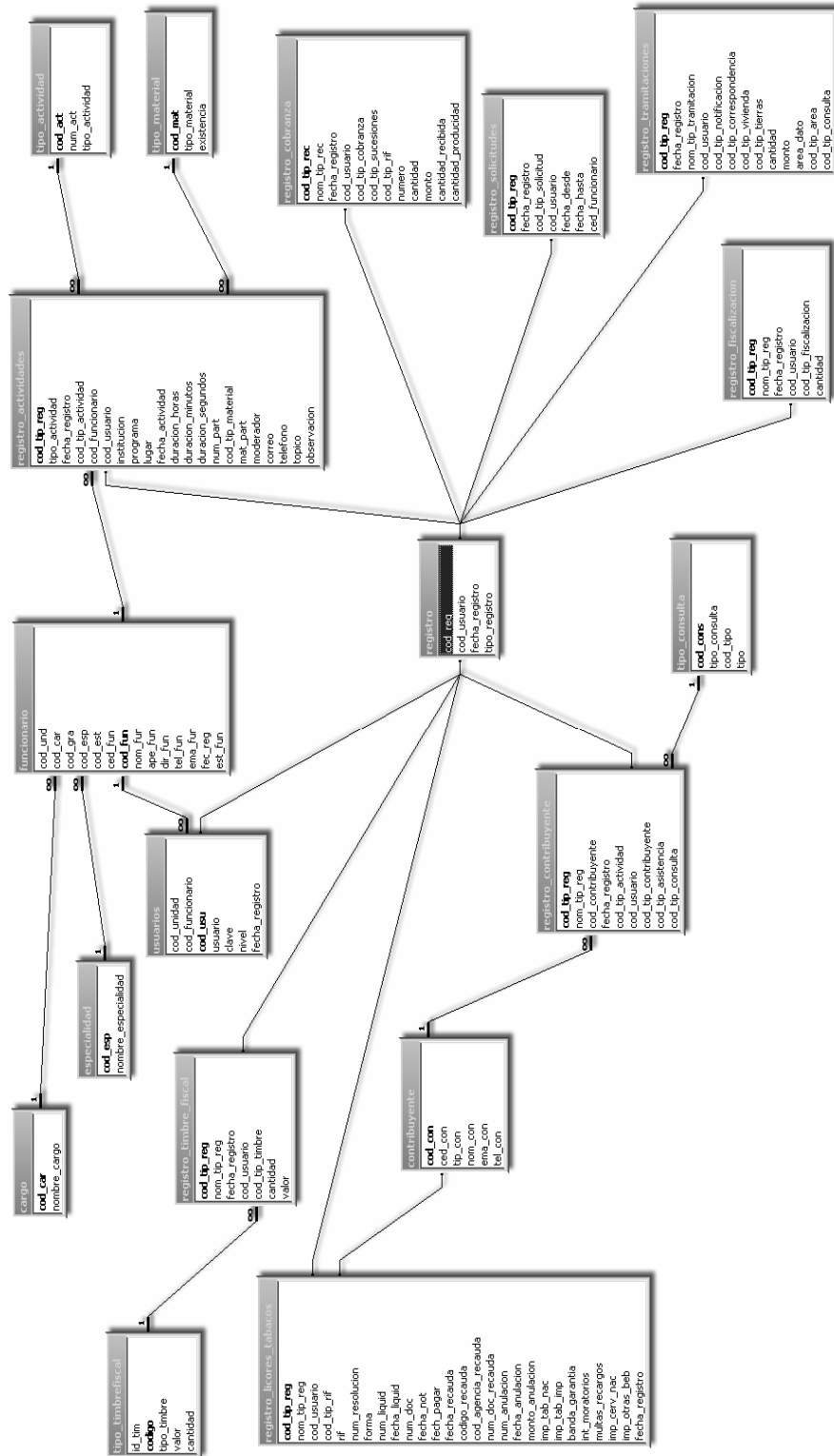


Figura 7. Base de datos del sistema.

3.3.3 Carta jerárquica de procesos

Permite la representación de manera jerárquica, como su nombre lo indica, de los procesos que forman parte del sistema tal como aparecen en la aplicación. En la figura 8 se muestran los diagramas que se corresponden con cada una de las opciones del menú principal del sistema liquidación tanto para el usuario administrador como para el de tipo general:

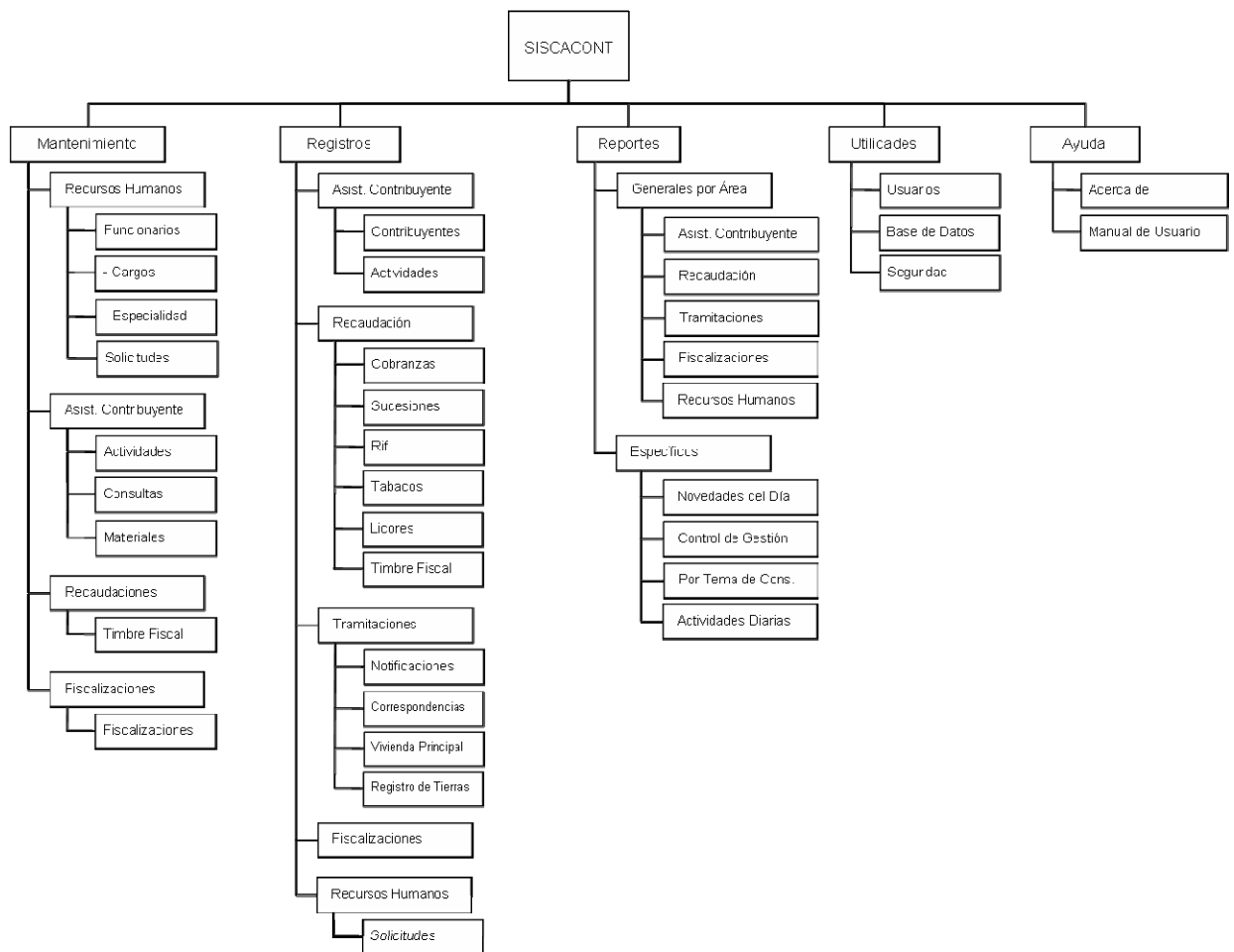


Figura 8. Carta jerárquica del menú principal para el usuario administrador.

3.3.4 Diseño de entradas informáticas

El diseño de las entradas especificó la forma en que los datos ingresan para ser

procesados por el sistema según los detalles aportados por los usuarios en la fase de determinación de requerimientos. Pudo determinarse qué datos deben introducirse y cuáles deben ser guardados como valores constantes, la forma de captarlos y disponerlos en pantalla, el diálogo que servirá de enlace entre el sistema y el usuario para pedir los datos, se especificaron los métodos de validación de los datos de entrada y los mecanismos para detectar errores y qué pasos seguir cuando se presenten.

The screenshot shows a web application window titled "Area de Asistencia al Contribuyente - Contribuyentes". The main heading is "Registro de Contribuyentes". In the top right corner, it displays "Usuario: admin" and "29/02/2012 - 10:33:45 pm". The form contains the following fields and controls:

- Cédula / RIF:** A text input field with a "Buscar" button next to it.
- Nombre del Contribuyente:** A text input field.
- Tipo de Contribuyente:** A dropdown menu.
- Teléfono:** A text input field.
- Email:** A text input field.
- Tipo de Asistencia:** A dropdown menu.
- Tipo de Consulta:** A dropdown menu.
- Fecha:** A date picker showing "29/02/2012".

At the bottom of the form, there are five buttons: "Nuevo", "Registrar", "Imprimir", "Procesos", and "Salir".

Figura 9. Pantalla para capturar los datos de Registro de Contribuyente, Asistencia y Consulta

3.3.5 Diseño de salidas informáticas

Debido a que las salidas constituyen los resultados e información generada por el sistema, se determinó qué información requieren recibir los usuarios, cuáles reportes mostrar sólo por pantalla y cuáles imprimir, en qué forma mostrarlos, con su respectiva identificación para que puedan ser interpretados correctamente, en el momento oportuno, la distribución de los reportes entre los usuarios, además considerar qué información requiere ser mostrada en un formato específico para la empresa.



INFORME DE NOVEDADES DEL DÍA 20/11/2011
SECTOR CUMANÁ.

EN RECAUDACIÓN - RIF:

A) SOLICITUDES DE RIF RECIBIDAS PN: 1	Y PJ: 1	TOTAL: 2
B) RIF PROCESADOS PN: 1	Y PJ: 1	TOTAL: 2

EN TRAMITACIONES:

SOLICITUD DE VIVIENDA PRINCIPAL:	2
SOLICITUD DE REGISTRO DE TIERRA:	1
CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS:	4
CORRESPONDENCIAS DESPACHADAS:	1
CORRESPONDENCIAS ENTREGADAS:	1
NOTIFICACIONES ASIGNADAS:	1
NOTIFICACIONES REALIZADAS:	0

EN FISCALIZACIÓN (A) EN PROCESO DE AUDITORIA DE FONDO

ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE: (B) TOTAL CONTRIBUYENTES ATENDIDOS POR CONSULTAS: 1

EN RECAUDACIÓN:

<u>SUCESIONES:</u>	SE REVISARON 1	DECLARACIONES	RECAUDACIÓN DEL DÍA:
<u>COBRANZA</u>	SE RECIBIERON 2	PLANILLAS CANCELADAS POR:	2

Figura 10. Pantalla de reporte para visualizar e imprimir

3.3.6 Diseño de interfaz de usuario

La interfaz es el límite entre el sistema y el usuario, por lo que debe considerarse este aspecto tan primordial a la hora de diseñar la interfaz del usuario, garantizándole el fácil acceso y uso al mismo, presentándolo de forma amigable ante el usuario pues define la comunicación usuario-aplicación, asimismo mantener un formato en las pantallas, mostrar información sobre cómo moverse por las diferentes opciones de forma clara y precisa. En la figura 11, se muestra la pantalla principal del sistema.



Figura 11. Pantalla principal del sistema.

Para el diseño se utilizó una interfaz gráfica, empleando los formularios MDI (interfaz para múltiples documentos) de Visual Basic que admite la posibilidad de trabajo en una ventana principal y a través de ella mostrar ventanas secundarias que trabajan de forma independiente. Todos los usuarios del sistema ingresarán al mismo mediante el uso de un nombre de usuario y una contraseña. En caso de que el usuario no se encuentre registrado en el sistema se muestra un mensaje de error, cargándose nuevamente la ventana de inicio de sesión.

A todos los usuarios le es mostrada la misma ventana de inicio de sesión, ya que una vez ingresen sus datos y sean verificados por el sistema sólo le serán permitidas las opciones determinadas según su nivel de usuario.

3.4 Desarrollo del software

Esta fase consistió en trasladar el diseño realizado en la fase anterior, al lenguaje de

programación establecido, es decir, generar la aplicación a través de *Visual Basic 6.0*, *Service Pack 6*, además se utilizó *Microsoft Access* para crear y manejar la base de datos requerida y *Crystal Reports* para la realización de los reportes e informes.

En la tabla 12 se muestran los nombre archivos utilizadas en el desarrollo del sistema y la descripción correspondiente.

Tabla 12. Archivos utilizados en el desarrollo del sistema.

Nombre del Archivo	Descripción
frm_cargos.frm	Permite registrar los datos de cargos de los funcionarios
frm_especialidad.frm	Permite registrar los datos de las especialidades de los funcionarios
frm_funcionario.frm	Permite registrar los datos de los funcionarios adscritos a la institución
frm_registro_cobranzas.frm	Permite registrar los datos de cobranzas en el área de recaudación
frm_registro_contribuyente.frm	Permite registrar los datos de los contribuyentes en el área de asistencia
frm_registro_correspondencias.frm	Permite registrar los datos de los correspondencias en el área de tramitaciones
frm_registro_fiscalizaciones.frm	Permite registrar los datos de los fiscalizaciones en el área de fiscalizaciones
frm_registro_licores.frm	Permite registrar los datos de licores en el área de recaudación
frm_registro_materiales.frm	Permite registrar los datos de cargos
frm_registro_notificaciones.frm	Permite registrar los datos de los correspondencias en el área de tramitaciones

Tabla 12. Continuación.

Nombre del Archivo	Descripción
frm_registro_radio_television.frm	Permite registrar los datos de las actividades en el área de asistencia
frm_registro_rif.frm	Permite registrar los datos de rif en el área de recaudación
frm_registro_solicitudes.frm	Permite registrar los datos de las solicitudes en el área de recursos humanos.
frm_registro_sucesiones.frm	Permite registrar los datos de sucesiones en el área de recaudación
frm_registro_tabaco.frm	Permite registrar los datos de tabaco en el área de recaudación
frm_registro_tierras.frm	Permite registrar los datos de los registros de tierras en el área de tramitaciones
frm_registro_timbrefiscal.frm	Permite registrar los datos de timbres fiscales en el área de recaudación
frm_registro_vivienda.frm	Permite registrar los datos de la vivienda principal en el área de tramitaciones
frm_reporte_general.frm	Permite generar los diferentes reportes del sistema
frmacercade.frm	Permite Mostrar información acerca de la versión y programador del sistema
frmusuarios.frm	Permite registrar los datos de los usuarios del sistema
frmacceso.frm	Permite el acceso al sistema
Module1.bas	Contiene las variables funciones general del sistema
registro.vbp	Contiene el proyecto con todos los archivos del sistema

A continuación se muestra un ejemplo de la codificación en Visual Basic 6.0, utilizada para introducir los datos de un contribuyente una vez localizado a través de su cédula de identidad.

```
Private Sub cmdbuscar_Click()
    Dim dato As String
    dato = Trim(UCase(Text1.Text))
    With Data1.Recordset
        .FindFirst "ced_con='" & dato & "'"
        If .NoMatch Then
            Call LimpiarTextos(Me)
            Text1.Text = dato
            Call ActivarTextos(Me)
            mensajes.Caption = "Contribuyente no Registrado..."
            nuevo = True
        Else
            Call LlenarData
            mensajes.Caption = "Registrando Solicitud..."
            nuevo = False
        End If
    End With
End Sub
```

```
Private Sub LlenarData()
    With Data1.Recordset
        Text2.Text = UCase(.Fields("nom_con"))
        Text3.Text = UCase(.Fields("tel_con"))
        Text4.Text = .Fields("ema_con")
        Combo1.ListIndex = .Fields("tip_con") - 1
    End With
End Sub
```

Figura 12. Código fuente: Buscar Contribuyente

3.5 Prueba del sistema

Durante el desarrollo de las fases anteriores se fueron aplicando pruebas, para detectar posibles errores, resultantes de la determinación de requerimientos y/o del diseño, esto con la finalidad de simplificar las pruebas posteriores y ahorrar tiempo futuro.

La fase final consistió en utilizar el sistema de manera experimental, para comprobar que el software no presente fallas, a fin de cumplir las especificaciones de los usuarios, para ello se empleó un conjunto de datos de prueba y posteriormente se examinaron los resultados para comprarlos con los esperados.

Para lograr el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento del sistema se aplicaron algunas pruebas que permitirían encontrar o descartar la posibilidad de errores en el mismo. Estas pruebas son: prueba de caja negra, prueba de integridad.

3.5.1 Prueba de caja negra

Esta prueba consiste en verificar el buen funcionamiento de los distintos módulos que componen el sistema, enfocando principalmente los que hacen interfaz con el usuario, se apoyan en la especificación de requisitos del módulo en prueba.

Esta prueba se basa en una evaluación de las clases equivalentes para una condición de entrada dada. Una clase de equivalencia representa un conjunto de estados de valores válidos o inválidos para ciertas condiciones de entrada, dichas clases son definidas previa realización de la prueba. Esta prueba le fue aplicada a cada uno de los módulos del sistema, de manera específica a los que capturan datos. En la tabla 13 se muestra el formato empleado para realizar la prueba y los resultados de su aplicación.

Tabla 13. Resultados de la prueba de la caja negra.

N°	Clases de equivalencia	Correcto	Incorrecto
1	Longitud del dato "Rif" 12 caracteres	x	
2	Longitud del dato "Rif" < 12 carácter		x
3	Longitud del dato "Rif" > 12 caracteres		x
4	Longitud del dato "Rif" tipo alfanumérico	x	
5	Longitud del dato "Rif" tipo numérico		x

Tabla 13. Continuación.

N°	Clases de equivalencia	Correcto	Incorrecto
6	Longitud del dato “Rif” espacios en blanco		x
7	Longitud del dato “Nombre del Contribuyente” entre 1-100 caracteres	x	
8	Longitud del dato “Nombre del Contribuyente” < 1 carácter		x
9	Longitud del dato “Nombre del Contribuyente” > 100 caracteres		x
10	Longitud del dato “Nombre del Contribuyente” tipo alfanumérico	x	
11	Longitud del dato “Nombre del Contribuyente” tipo numérico		x
12	Longitud del dato “Nombre del Contribuyente” espacios en blanco		x
13	Longitud del dato “Tipo Contribuyente” Valor Seleccionado	x	
14	Longitud del dato “Tipo Contribuyente” espacios en blanco		x
15	Longitud del dato “Teléfono” entre 12-50 caracteres	x	
16	Longitud del dato “Teléfono” < 12 carácter		x
17	Longitud del dato “Teléfono” > 50 caracteres		x
18	Longitud del dato “Teléfono” tipo alfanumérico		x
19	Longitud del dato “Teléfono” tipo numérico	x	
20	Longitud del dato “Teléfono” espacios en blanco		x
21	Longitud del dato “Email” entre 10-50 caracteres	x	
22	Longitud del dato “Email” < 10 carácter		x
23	Longitud del dato “Email” > 50 caracteres		x
24	Longitud del dato “Email” tipo email	x	
25	Longitud del dato “Email” tipo numérico		x

Tabla 13. Continuación.

N°	Clases de equivalencia	Correcto	Incorrecto
26	Longitud del dato "Email" espacios en blanco		x
27	Longitud del dato "Tipo Asistencia" Valor Seleccionado	x	
28	Longitud del dato "Tipo Asistencia" espacios en blanco		x
29	Longitud del dato "Tipo Consulta" Valor Seleccionado	x	
30	Longitud del dato "Tipo Consulta" espacios en blanco		x

Es de resaltar que la prueba de caja negra fue aplicada a cada uno de los módulos que conforman el sistema obteniendo los resultados esperados, de manera satisfactoria.

3.5.2 Pruebas de aceptación

Esta es la prueba final y será aplicada por el personal a cargo del área de asistencia al contribuyente y demás áreas del sector.

CONCLUSIONES

Con el desarrollo del sistema para el área de Asistencia al Contribuyente, puede concluirse:

Permite el registro, actualización y procesamiento de los distintos tipos de contribuyentes de manera rápida, confiable y eficiente, contribuyendo con el mejor desempeño de la Sección.

Se presenta bajo una interfaz gráfica, que resulta agradable y práctica en la interacción con el usuario.

Genera los reportes requeridos tanto por los usuarios del sistema como los balances, resúmenes e informes para ser presentados al Jefe del Sector, a la Gerencia Regional y a las demás Áreas.

Cumple con los requerimientos solicitados sin alterar los procesos administrativos del Área.

Controla la pérdida y redundancia de datos, almacenándolos adecuadamente en una base de datos.

Cuenta con la validación de datos de entrada y de su procesamiento, a fin de descartar como resultado información errónea.

RECOMENDACIONES

Realizar un plan para la implantación y el mantenimiento preventivo posterior de la aplicación, a fin de ponerlo en funcionamiento y garantizar que lo haga correctamente.

Adiestrar al personal del Área de Asistencia al Contribuyente, así como también al resto de las áreas involucradas, para facilitar la transición hacia el nuevo sistema y puedan adquirir destrezas en el manejo de la aplicación.

Desarrollar y agregar los módulos que puedan requerirse de acuerdo a las actividades que puedan cambiar y disminuyan la eficiencia de los procesos automatizados.

BIBLIOGRAFÍA

Wakefield (2002). VB.NET Guía del Desarrollador. USA: Conocimiento Global.

Laudon K. y Laudon J, 2004. Sistema de información gerencial. Octava edición. Pearson Educación, México.

Kendall, K. y Kendall, J. 1997. Análisis y diseño se sistemas de información. Tercera edición. Pearson Educación.

Long, L.1995.Introducción a las computadoras y procedimientos de información. Cuarta edición. Prentice-Hall Hispanoamericana.S.A. Mexico.

Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria(LEY SENIAT) 2001. "Ley del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria Seniat".<http://www.seniat.gov.ve/plf/portal/docs/PAGE/SENIAT_CA/01SENIAT/1.4NORMATIVA/LEY_SENIAT.PDF> (14/04/2005).

Tamayo y Tamayo M. 2001. El Proceso de investigación científca. Cuarta edición. Editorial Limusa, S.A. Ciudad de México.

Arias, F. 2006. El proyecto de la investigación: Introducción a la metodología científica. Quinta edición. Caracas Episteme.

Senn, J. 2005. Análisis y diseño de sistemas de información. Cuarta edición. McGraw-HILL.

Fábregas, J. y Bauza, J. 1991. Planificación, Análisis y Diseño. Tercera edición. Editorial Miro C.A.

Whitten, J.; Bentley, L. y Barlow, V. 2004. Análisis y Diseño de Sistemas de Información. Tercera edición. Editorial McGraw-Hill. México.

Sabino, C. 1992. El Proceso de Investigación. Segunda edición. Panapo. Caracas.

Instructivo de liquidación manual (oficio 98-006) SENIAT, Septiembre 18, 1998.

Matiel,L(2008), Sistema de información automatizado en el control de gestión administrativa de la sección de licores del Sector de Tributos Internos del SENIAT Cumaná. Trabajo de grado. Departamento de Matemáticas, programa de la Licenciatura en Informática. Universidad de Oriente, Cumaná.

Padrino, J. (2003). Sistema de información automatizado para la gestión de servicios en la Gerencia de la Empresa C.V.G. Ferrominera Orinoco C.A. Trabajo de grado. Departamento de Matemáticas, programa de la Licenciatura en Informática. Universidad de Oriente, Cumaná.

Campos,D.(2009) Sistema de información automatizado para el control de la gestión de liquidación en materia de licores y sucesiones del Sector de Tributos Internos del SENIAT Cumaná. Trabajo de grado. Departamento de Matemáticas, programa de la Licenciatura en Informática. Universidad de Oriente, Cumaná.

APÉNDICES

ÍNDICE

	Pág.
APENDICE A.- DFD NIVEL DEL SISTEMA PROPUESTO.....	
Diagrama de flujo de datos del proceso verificar usuario.....	A2
Diagrama de flujo de datos del proceso realizar mantenimiento.....	A3
Diagrama de flujo de datos expandido del proceso registrar funcionamiento	A4
Diagrama de flujo de datos expandido del proceso agregar consulta	A5
Diagrama de flujo de datos expandido del proceso cargar proceso administrativo.....	A6
Diagrama de flujo de datos del proceso registrar contribuyente.....	A7
APENDICE B.- TABLAS DE LA BASE DE DATOS.....	
Descripción de la tabla “registro_fiscalización ”	B2
Descripción de la tabla “registro_licores_tabaco”	B2
Descripción de la Tabla “registro_licores_tabaco”.....	B3
Descripción de la tabla “registro_materiales”.....	B3
Descripción de la tabla “registro_solicitudes”.....	B4
Descripción de la tabla “registro_tiembre_fiscal”.....	B4
Descripción de la tabla “registrotramitacion”.....	B4
Descripción de la tabla “registro_tramitacion”.....	B5
Descripción de la tabla “registro_actividad”.....	B5
Descripción de la tabla “registro_actividad”.....	B6
Descripción de la tabla “tipo_mater”.....	B6
Descripción de la tabla “tipo_timbrefiscal”.....	B6
Descripción de la tabla “usuario”.....	B6
Descripción de la tabla “usuario”.....	B7
APENDICE C.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS, FLUJOS Y ALMACENAMIENTOS DE DATOS DEL SISTEMA PROPUESTO.....	
Procesos.....	C2

Comprobar verificación de sesión.....	C2
Identificar nivel de usuario.....	C2
Identificar opción menú.....	
Registrar visita fiscal.....	
Registrar funcionario.....	
Registrar cargo.....	
Realizar liquidación de sanción de multas.....	
Registrar especialidad.....	
Registrar cargo.....	
Buscar liquidación.....	
APENDICE D.- MANUAL DE USUARIO.....	
Introducción.....	
Aspectos técnicos.....	
Presentación del sistema.....	
Inicio de sesión.....	
Niveles de seguridad.....	
Menú principal.....	
Menú mantenimiento.....	
Funcionario.....	I
Contribuyente.....	I
Recaudación.....	I
Tramitación.....	I
Fiscalización.....	I
Solicitudes.....	I
Cambio contraseñas.....	I
Respaldo de la Base de datos.....	I
Respaldo de seguridad.....	I
Manual de usuario.....	I
Salir.....	I

APÉNDICE A
DIAGRAMAS DE FLUJOS DE DATOS

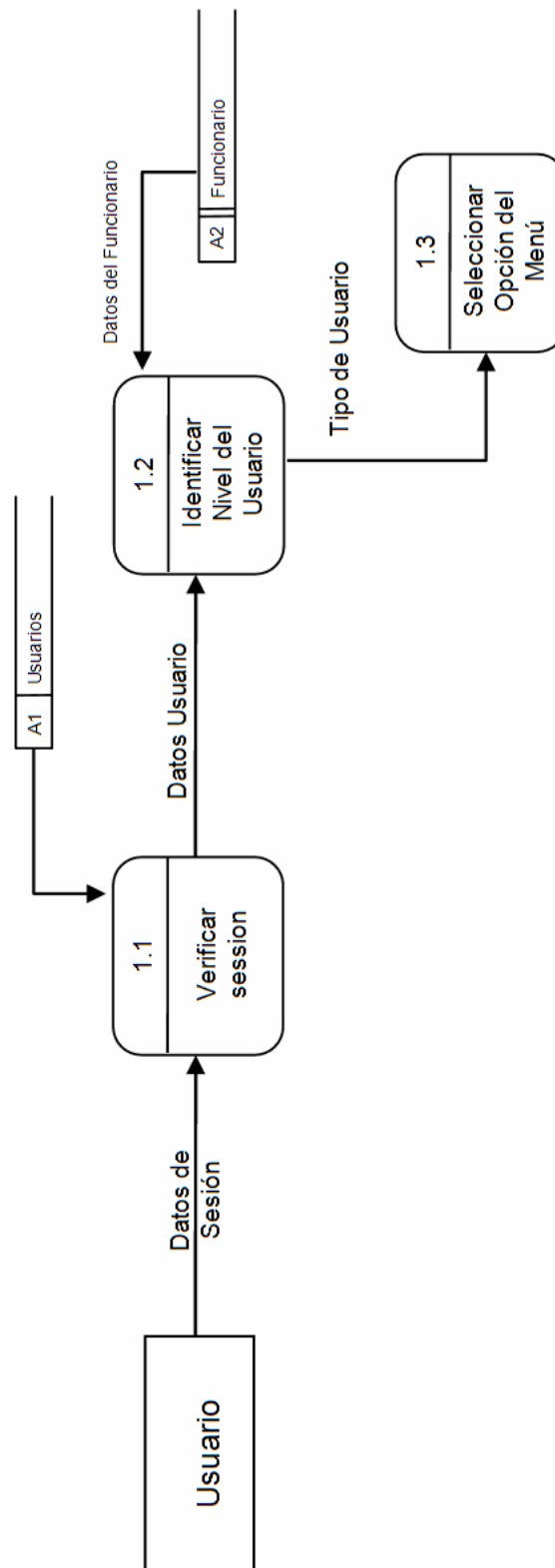


Figura A1. Diagrama de flujo de datos expandido del proceso 1: Verificar Usuario.

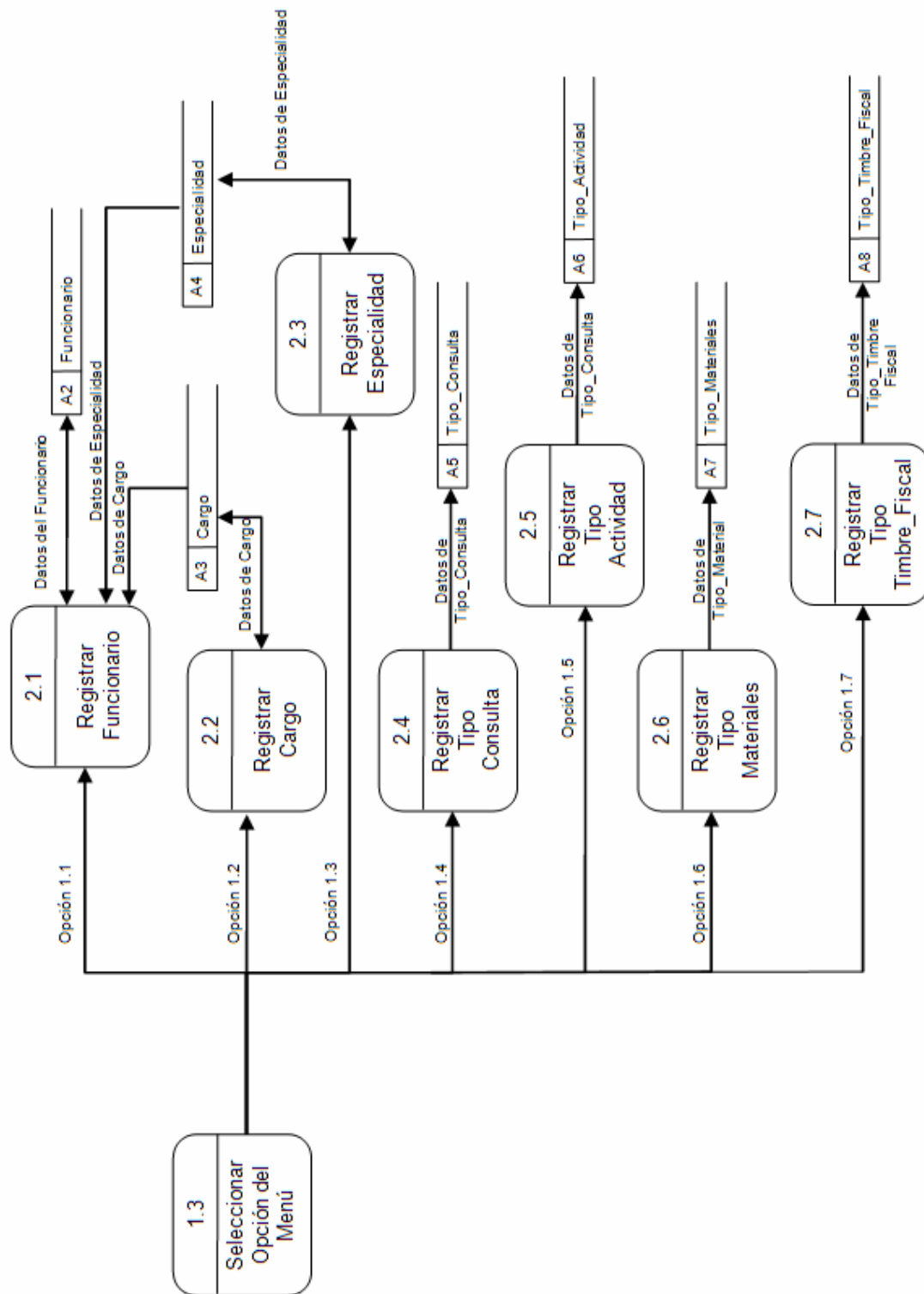


Figura A2. Diagrama de flujo de datos expandido del proceso 2: Realizar mantenimientos.

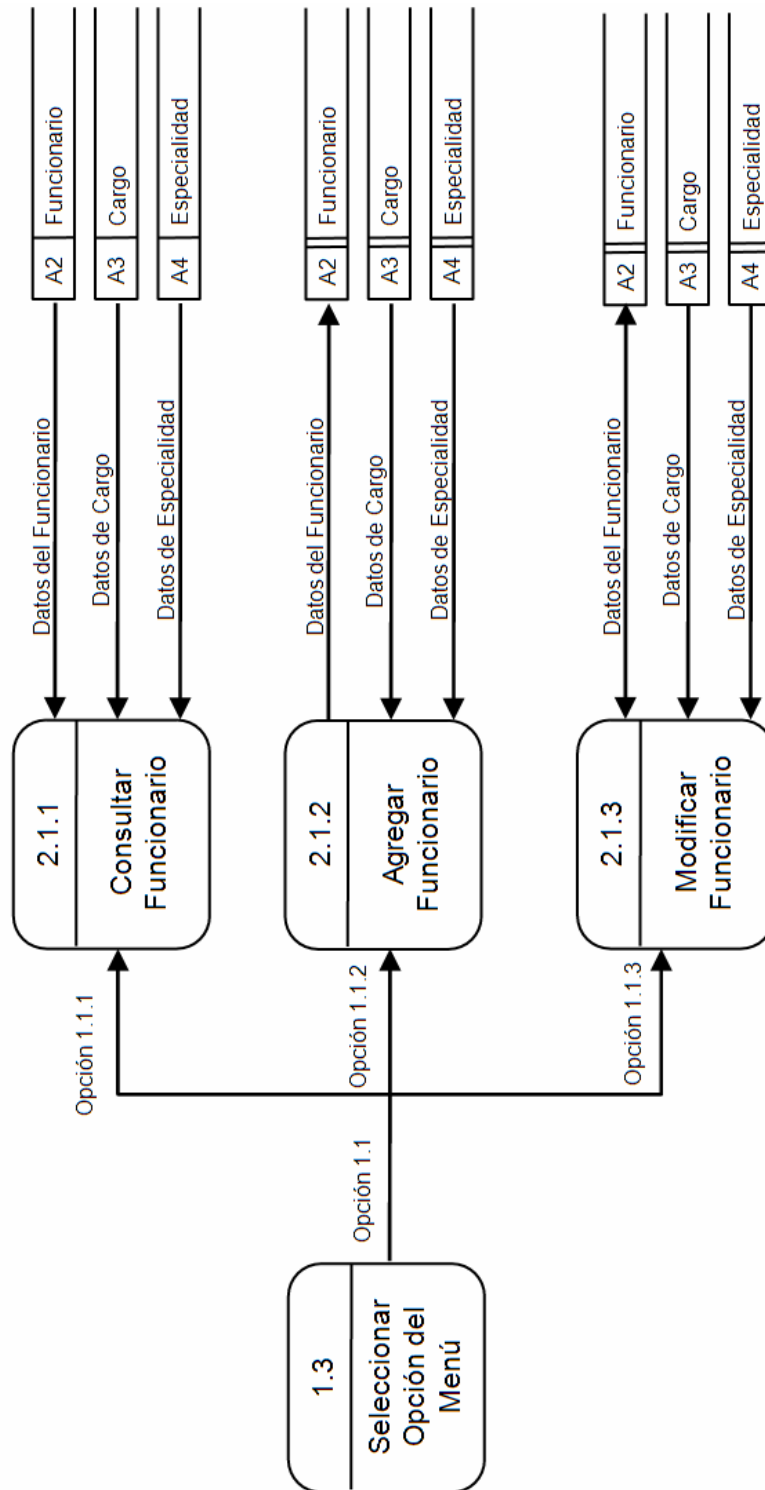


Figura A3. Diagrama de flujo de datos expandido del proceso 1.3 registrar funcionario

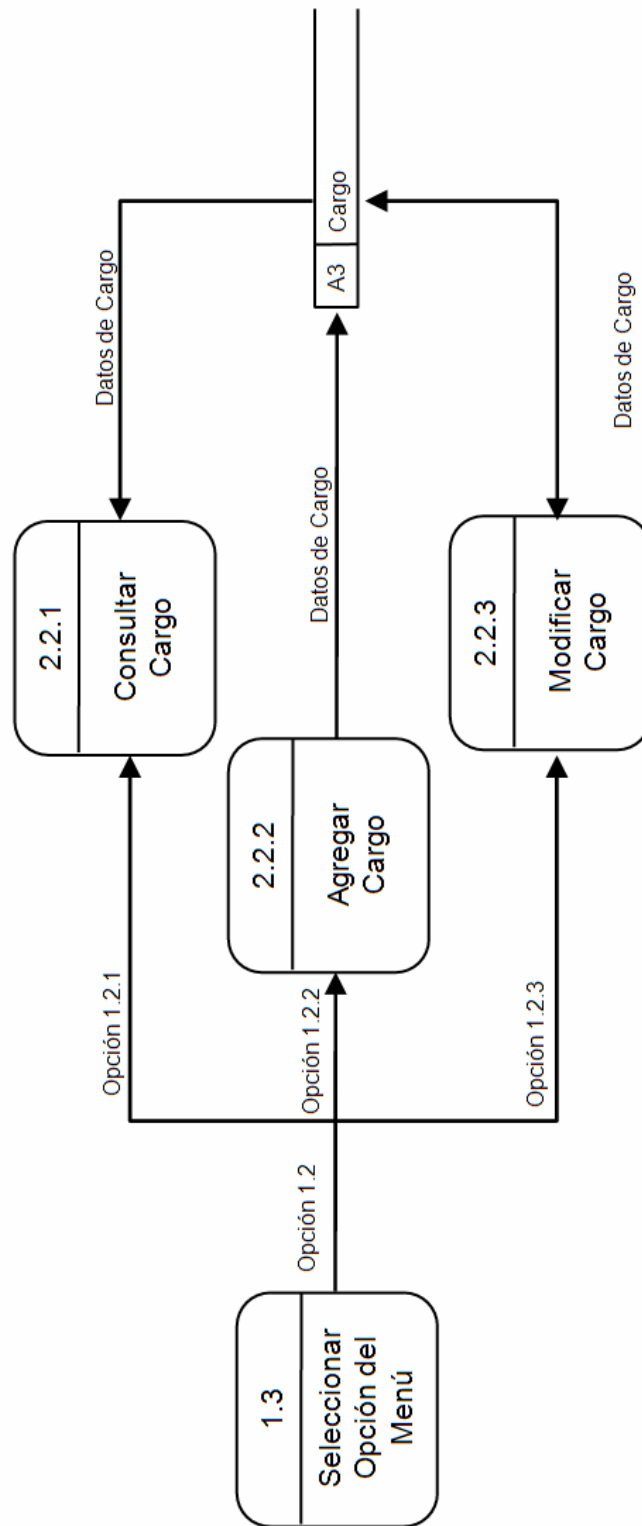


Figura A4. Diagrama de flujo de datos expandido del proceso 2: Agregar consultas.

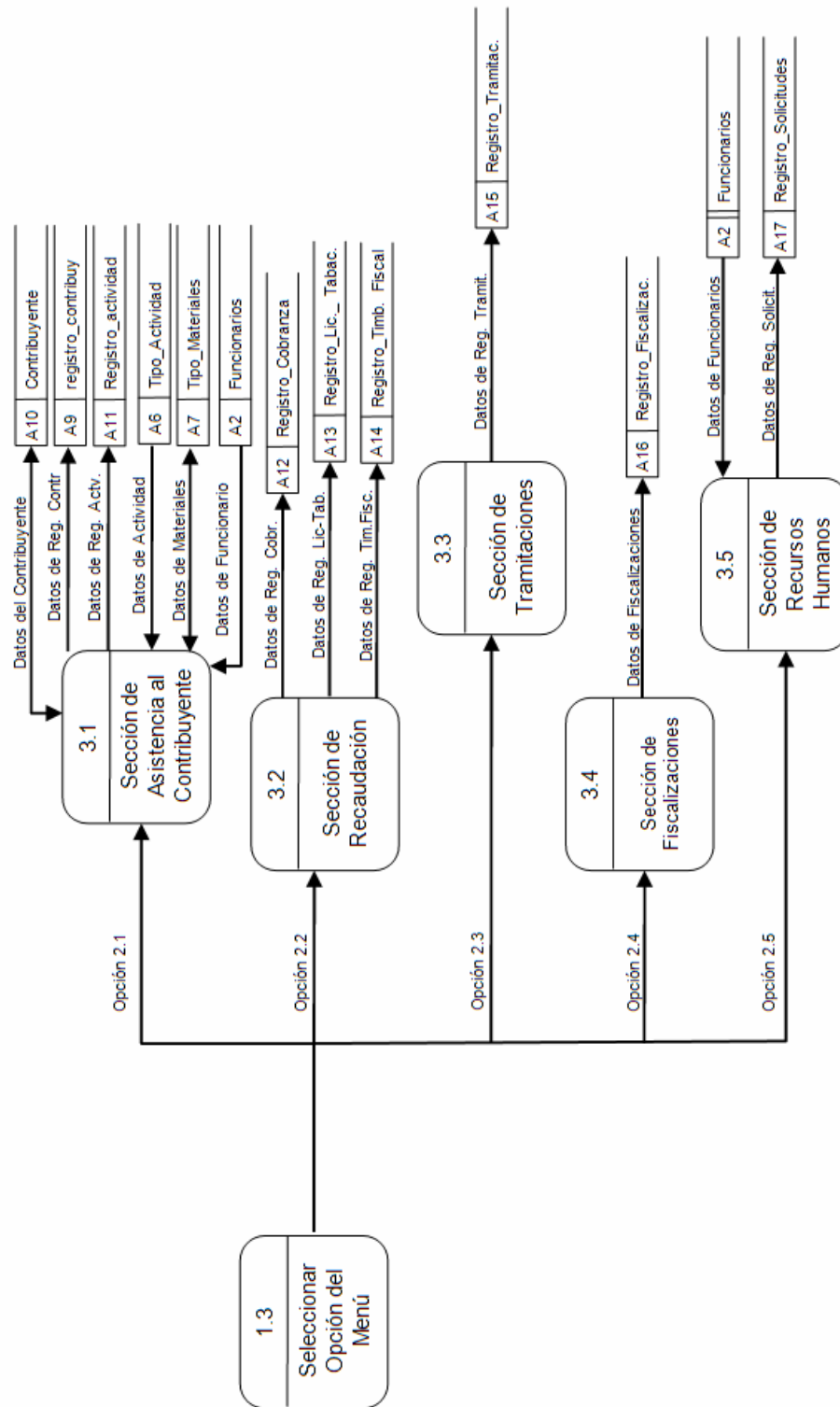


Figura A5. Diagrama de flujo de datos expandido del proceso 3: cargar proceso administrativo

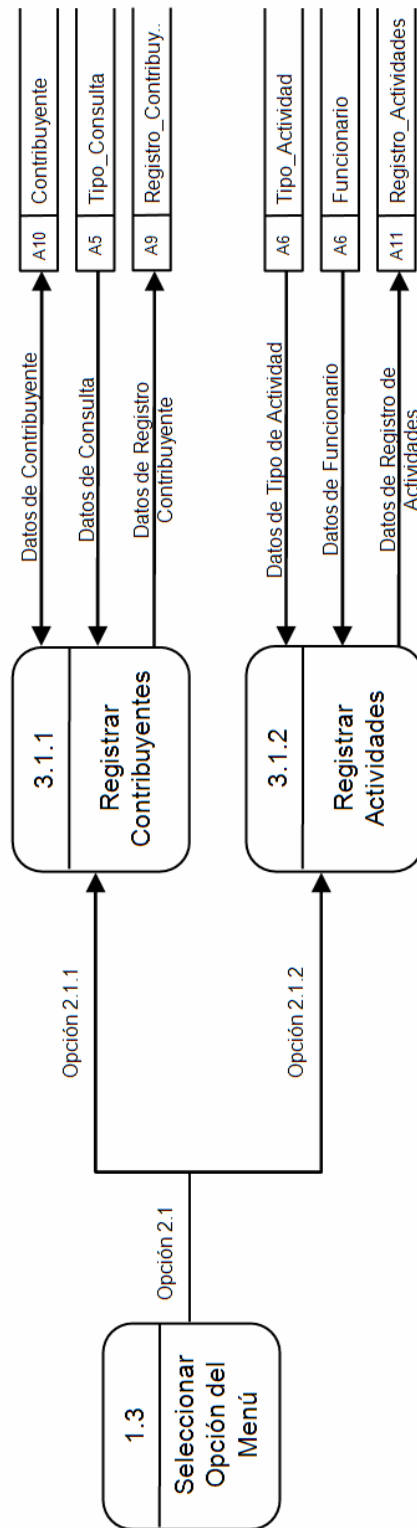


Figura A6. Diagrama de flujo de datos expandido del proceso 3.1: registrar contribuyente.

APÉNDICE B
TABLAS DE LA BASE DE DATOS

Tabla B1. Descripción de la tabla registro_fiscalizacion

Tabla: registro fiscalización		
Descripción: Almacena la Información de las Fiscalizaciones Registradas		
Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_tip_reg	Entero Largo (4)	código tipo de registro
nom_tip_reg	Caracter (50)	nombre del tipo de registro
fecha_registro	FechaHora (Short) (8)	fecha de registro
cod_usuario	Entero Largo (4)	código de usuario
cod_tip_fiscalizacion	Entero Largo (4)	código tipo de fiscalización
Cantidad	Entero Largo (4)	Cantidad

Tabla B2. Descripción de la tabla “registro_licores_tabacos”.

Tabla: registro_licores_tabacos		
Descripción: Almacena la Información de las licores y tabacos Registrados		
Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_tip_reg	Entero Largo (4)	código tipo de registro
nom_tip_reg	Caracter (50)	nombre del tipo de registro
cod_usuario	Entero Largo (4)	código de usuario
cod_tip_rif	Entero Largo (4)	código tipo de rif
Rif	Caracter (50)	Rif
num_resolucion	Caracter (50)	numero de resolución
Forma	Caracter (50)	Forma
num_liquid	Caracter (50)	numero de liquidación
fecha_liquid	FechaHora (Short) (8)	fecha de liquidación
num_doc	Caracter (50)	número de documento
fecha_not	FechaHora (Short) (8)	fecha de notificación
fecha_pagar	FechaHora (Short) (8)	fecha para pagar
fecha_recauda	FechaHora (Short) (8)	fecha de recaudación
codigo_recauda	Caracter (50)	código de recaudación

Tabla B2. Continuación.

Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_agencia_recauda	Caracter (50)	código de agencia de recaudación
num_doc_recauda	Caracter (50)	número de documento de recaudación
num_anulacion	Caracter (50)	número de anulación
fecha_anulacion	FechaHora (Short) (8)	fecha de anulación
monto_anulacion	Real (8)	monto de anulación
imp_tab_nac	Real (8)	impuesto a tabaco nacionales
imp_tab_imp	Real (8)	impuesto a tabaco importados
banda_garantia	Real (8)	banda de garantía
int_moratorios	Real (8)	intereses moratorios
multas_recargos	Real (8)	multas y recargos
imp_cerv_nac	Real (8)	impuesto a cervezas nacionales
imp_otras_beb	Real (8)	impuesto a otras bebidas
fecha_registro	FechaHora (Short) (8)	fecha de registro

Tabla B3. Descripción de la tabla “registro_materiales”.

Tabla: registro_materiales		
Descripción: Almacena la Información de los Materiales Registrados		
Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_tip_reg	Entero Largo (4)	código tipo de registro
cod_reg_mat	Caracter (10)	nombre del tipo de registro
fecha_registro	FechaHora (Short) (8)	fecha de registro
cod_tip_actividad	Entero Largo (4)	código tipo de actividad
cod_usuario	Entero Largo (4)	código de usuario
cod_tip_material	Entero Largo (4)	código tipo de material
cantidad_repartida	Entero Largo (4)	cantidad repartida

Tabla B4. Descripción de la tabla “.registro_solicitudes”.

Tabla: registro_solicitudes		
Descripción: Almacena la		
Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_tip_reg	Entero Largo (4)	código tipo de registro
fecha_registro	FechaHora (Short) (8)	fecha de registro
cod_tip_solicitud	Entero Largo (4)	código de tipo de solicitud
cod_usuario	Entero Largo (4)	código de usuario
fecha_desde	FechaHora (Short) (8)	fecha desde
fecha_hasta	FechaHora (Short) (8)	fecha hasta
ced_funcionario	Caracter (50)	cédula del funcionario

Tabla B5. Descripción de la Tabla “registro_timbre_fiscal”.

Tabla: registro_timbre_fiscal		
Descripción: Almacena la Información de los Formularios Registrados		
Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_tip_reg	Entero Largo (4)	código tipo de registro
nom_tip_reg	Caracter (50)	nombre del tipo de registro
fecha_registro	FechaHora (Short) (8)	fecha de registro
cod_usuario	Entero Largo (4)	código de usuario
cod_tip_timbre	Caracter (50)	código de tipo de timbre fiscal
Cantidad	Entero Largo (4)	Cantidad
Valor	Real (8)	Valor

Tabla B6. Descripción de la tabla “registro_tramitaciones”.

Tabla: registro_tramitaciones		
Descripción: Almacena la Información de las Tramitaciones Registradas		
Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_tip_reg	Entero Largo (4)	código tipo de registro
fecha_registro	FechaHora (Short) (8)	fecha de registro
nom_tip_tramitacion	Caracter (50)	nombre del tipo de tramitación
cod_usuario	Entero Largo (4)	código de usuario
cod_tip_notificacion	Entero Largo (4)	código del tipo de notificación
cod_tip_correspondencia	Entero Largo (4)	código del tipo de correspondencia
cod_tip_vivienda	Entero Largo (4)	código del tipo de registro de vivienda
cod_tip_tierras	Entero Largo (4)	código del tipo de registro de tierras
Cantidad	Entero Largo (4)	Cantidad
Monto	Real (8)	Monto
area_dato	Caracter (50)	Datos
cod_tip_area	Entero Largo (4)	código de tipo de área
cod_tip_consulta	Entero Largo (4)	código del tipo de consulta

Tabla B7. Descripción de la Tabla “tipo_actividad”.

Tabla: tipo_actividad		
Descripción: Almacena la Información de los Tipos de Actividades		
Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_act	Entero Largo (4)	código tipo de actividad
num_act	Caracter (2)	numero de actividad
tipo_actividad	Caracter (250)	Tipo de actividad

Tabla B8. Descripción de la tabla “tipo_material”.

Tabla: tipo_material		
Descripción: Almacena la Información de los Tipos de Materiales		
Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_mat	Entero Largo (4)	código de tipo de material
tipo_material	Caracter (50)	tipo de material
Existencia	Entero Largo (4)	Existencia

Tabla B9. Descripción de la tabla “tipo_timbre fiscal”.

Tabla: tipo_timbre fiscal		
Descripción: Almacena la Información de los Tipos de Timbres Fiscales		
Campo	Tipo de Dato	Descripción
id_tim	Entero Largo (4)	id del tipo de timbre fiscal
Código	Caracter (10)	código del timbre fiscal
tipo_timbre	Caracter (50)	tipo de timbre fiscal
Valor	Real (8)	Valor
Cantidad	Entero Largo (4)	Cantidad

Tabla B10. Descripción de la tabla “usuarios”.

Tabla: usuarios

Descripción: Almacena la Información de los usuarios que tiene acceso al sistema

Campo	Tipo de Dato	Descripción
cod_unidad	Entero Largo (4)	código de unidad
cod_funcionario	Entero Largo (4)	código del funcionario
cod_usu	Entero Largo (4)	código de usuario
Usuario	Caracter (50)	nombre de usuario
Clave	Caracter (50)	clave del usuario
Nivel	Caracter (50)	nivel de acceso del usuario
fecha_registro	FechaHora (Short) (8)	fecha de registro

APÉNDICE C
DICCIONARIO DE DATOS

DICCIONARIO DE DATOS

Procesos

Contiene el conjunto de pasos que se llevan a cabo en el sistema acompañado de una breve descripción de las actividades asociadas con cada uno de los procesos. A continuación se muestra en las tablas siguientes los procesos llevados a cabo según el sistema propuesto.

Descripción del proceso	1.1 Verificación de sesión
PROCESO	1.1 Verificación de sesión
DESCRIPCIÓN	El sistema comprueba la existencia de los datos del usuario
ENTRADA	Datos de Sesion
SALIDA	Datos usuario
Descripción del proceso	1.2 Identificar Nivel del Usuario
PROCESO	1.2 Identificar Nivel del Usuario
DESCRIPCIÓN	El sistema verifica el nivel de acceso del usuario en el sistema
ENTRADA	Datos de usuarios
SALIDA	Tipo de usuario
Descripción del proceso	1.3 Seleccionar Opción del Menú.
PROCESO	1.3 Seleccionar Opción del Menú
DESCRIPCIÓN	El usuario Selecciona una opción del menú
ENTRADA	Tipo de usuario
SALIDA	Pantalla seleccionada.

Descripción del proceso	2.1 Registrar funcionario
PROCESO	2.1 Registrar Funcionario
DESCRIPCIÓN	El usuario ingresa los datos del funcionarios
ENTRADA	Datos del funcionario Especialidad Cargo
SALIDA	Datos del funcionario Datos del Funcionarios

Descripción del proceso	2.2 Registrar Cargo
PROCESO	2.2 Registrar cargo
DESCRIPCIÓN	Realizar el proceso de registrar los cargos
ENTRADA	Datos de cargo
SALIDA	Datos de Cargos

Descripción del proceso	2.2 Registrar Especialidad
PROCESO	2.2 Registrar Especialida
DESCRIPCIÓN	Realizar el proceso de registrar las especialidades
ENTRADA	Datos de la especialidad
SALIDA	Datos de especialidades

Descripción del proceso	2.2 Registrar Cargo
PROCESO	2.2 Registrar cargo
DESCRIPCIÓN	Realizar el proceso de registrar los cargos
ENTRADA	Datos de cargo
SALIDA	Datos de Cargos

Descripción del proceso	2.
PROCESO	2.2 Registrar cargo
DESCRIPCIÓN	Realizar el proceso de registrar los cargos
ENTRADA	Datos de cargo
SALIDA	Datos de Cargos

APÉNDICE D
MANUAL DE USUARIO

SISTEMA DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADO PARA EL CONTROL DE
GESTIÓN DEL ÁREA DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE Y
CONSOLIDACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADA POR EL SECTOR DE
TRIBUTOS INTERNOS (SENIAT) CUMANÁ



INTRODUCCIÓN

El Sistema de Asistencia al Contribuyente es un sistema de información automatizado, diseñado para el registro y control de los datos provenientes de las Actividades realizadas por las Áreas de Asistencia al Contribuyente, Tramitaciones, Recaudación, Fiscalización, y Recursos Humanos en el Sector de Tributos Internos Cumaná.

El sistema permite realizar el registro de actividades por cada área administrativa en específico, la generación reportes generales por área y reportes consolidados diarios, mensuales y trimestrales.

El sistema cuenta con un módulo administrativo donde se gestionaran los niveles de acceso de cada usuario, un modulo de seguridad donde solo el administrador general puede visualizar un histórico de las acciones mas recientes ejecutadas por los usuarios. Además contiene un módulo de inserción de funcionarios, contribuyentes, actualización de los timbres fiscales, inserción de cargos y especialidades.

La finalidad de este manual es proporcionarle al usuario las herramientas necesarias de la forma más detallada posible para que pueda conocer el sistema, incluyendo los aspectos técnicos y funcionales del mismo.

ASPECTOS TÉCNICOS

Requisitos de Hardware

Para el correcto funcionamiento del sistema se requiere un computador con las siguientes especificaciones mínimas:

- Procesador Pentium IV 1.3 GHz.
- Disco duro 40 GB.
- Memoria RAM 256 MB.
- Monitor SVGA a color.
- Unidad de CD 52X.
- *Mouse.*
- Teclado.
- Impresora.

Requerimientos de Software

Para obtener un óptimo desempeño en el funcionamiento del sistema se debe utilizar como sistema operativo Microsoft Windows XP SP3.

Instrucciones de Instalación

Para la instalación del sistema se dispone de un CD que contiene el programa ejecutable del mismo, lo que le permite una fácil y rápida instalación por parte del usuario.

El sistema se instalara en el disco duro (C:\) del computador para garantizar un funcionamiento correcto.

PRESENTACIÓN DEL SISTEMA

Inicio de sesión

Al iniciarse la ejecución del sistema, aparecerá la ventana de acceso, que permite validar los datos usuario, una vez introduzca el nombre de usuario (login) y contraseña (password) del usuario, se muestra en la figura D1.



Figura D1. Ventana de Acceso.

Si los datos corresponden a un usuario registrado en el sistema se le permite el acceso mostrándole la pantalla principal de acuerdo a su tipo de usuario. Se muestra en la figura D2.



Figura D2. Ventana Principal.

Si al contrario los datos introducidos no están registrados se muestra un mensaje de error indicando que el nombre de usuario o contraseña no son correctos, se muestra en la figura D3.

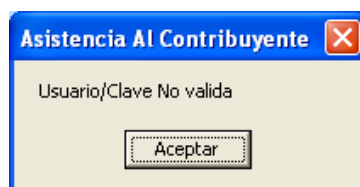


Figura D3. Mensaje de error al iniciar sesión.

Si el usuario no introduce alguno de los dos valores solicitados: usuario y contraseña se muestra un mensaje (figura D4) indicando que debe introducir los datos completos para poder acceder al sistema.

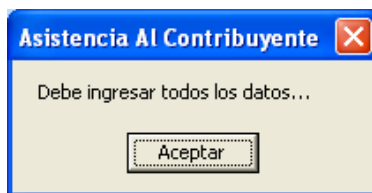


Figura D4. Datos incompletos al iniciar sesión.

Si el usuario después de tres intentos no ingresa los datos correctos de usuario y contraseña, la pantalla de ingreso mostrara un mensaje indiocando que fallo la autenticación (figura D5), y luego se cerrara automáticamente

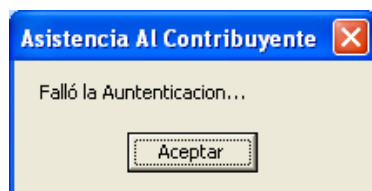


Figura D5. Fallo de autenticación del usuario.

La página de presentación del sistema se visualiza luego que se hace clic a su acceso.

Niveles de seguridad y tipos de usuarios

Se ha diseñado un nivel de permisología de acceso al sistema a manera de garantizar el correcto funcionamiento del mismo, permitiendo el manejo de opciones de acuerdo al tipo de usuario, entre lo que destaca la inserción de información, actualización del sistema y la emisión de reportes disponibles. Los usuarios pertenecientes a una unidad administrativa, solo podrán acceder a las opciones disponibles para esa unidad. Dependiendo del tipo de usuario se le mostrará el menú asignado. Los Administradores podrán acceder a todos los módulos del sistema.

Niveles de usuarios.

Usuario	Opciones
Administrador	Acceso a todos los módulos y funciones del sistema.
Funcionario Principal	Tendrá acceso los módulos relacionados con la unidad a la cual pertenece el funcionario, a excepción del módulo de utilidades.
Funcionario Operador	Tendrá solo acceso al módulo del Area Administrativa relacionados con la unidad a la cual pertenece el funcionario, para el registro de datos.

Pantalla Principal

Una vez sean introducidos los datos del usuario y su correspondiente verificación se mostrará la pantalla principal, que contiene el menú raíz y contiene los distintos módulos que ofrece la aplicación. Se muestra en la figura D5.



Figura D5. Pantalla principal

En esta ventana se ofrece el menú principal que contiene los cuatro módulos principales del sistema, el primer modulo Mantenimiento se manejan los datos principales de Recursos Humanos, Asistencia al Contribuyente, y Recaudaciones. El segundo módulo contiene los procesos de registro del Area Administrativa, el tercero consiste en la generación de los diferentes reportes del sistema. El cuarto módulo consiste en los procesos para la gestión de los usuarios y el respaldo de la base de datos.

Para seleccionar alguna de las alternativas disponibles en el menú sólo basta con hacer clic sobre la opción deseada. Es posible desplazarse a través de todos los menús y ver los submenús contenidos en cada uno de ellos al colocarse encima de alguno de

ellos a través del ratón.

Es importante destacar que se mostrarán las operaciones disponibles de acuerdo al usuario que haya ingresado al sistema y a su permisología al momento de crearle su cuenta, dado el caso de no contar con el permiso para acceder a alguna operación se le mostrará deshabilitada la opción. Se muestra en la figura D6.

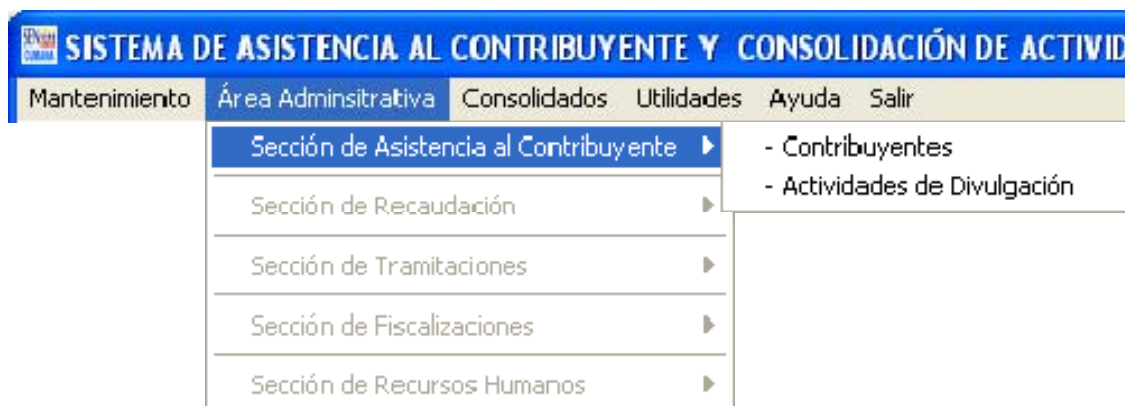
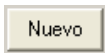
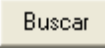
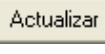
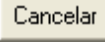








Figura D6. Menú con niveles de acceso restringidos.



Comportamiento de las Ventanas.

Las ventanas tienen comportamientos comunes, y son controladas por medio de botones de acción, los cuales son descritos a continuación:

Botón de Acción	Comportamiento
	Permite limpiar los campos del formulario para ingresar un nuevo registro.
	Permite realizar la consulta de un valor introducido. Por lo general se activa luego de accionar el botón nuevo.
	Permite almacenar la información visualizada en un formulario, puede ser un nuevo registro o modificar los datos ya existentes.
	Permite cancelar la acción de la ventana, luego de activar el

	botón Nuevo. La ventana retornara automáticamente al primer registro de la tabla.
	Permite salir de la ventana actual. Los cambios realizados no serán registrados. Se puede acceder al botón por la medio de la acceso directo con la tecla ESC
	Permite generar e imprimir un reporte
	Inicio. Permite desplazarse al primer registro.
	Anterior. Permite desplazarse al registro anterior a la posición actual.
	Siguiente. Permite desplazarse al registro siguiente a la posición actual.
	Fin. Permite desplazarse al ultimo registro.

El ingreso de datos también tiene comportamientos similares, los cuales son descritos a continuación:

Entrada de Datos	Comportamiento
Campos de Texto 	Permite el ingreso de valores alfanuméricos. Ejemplo: ingresar cedula
Campos Numéricos 	Permite el ingreso de valores numéricos. Ejemplo: ingresar cantidad
Campos de Selección	Permite seleccionar un valor predeterminado por el sistema. Ejemplo: Seleccionar Tipo de Planillas.

Planillas <input type="text"/> GESTIONADAS INTIMADAS RECURRIDAS RECAUDADAS	
Campos de Fecha Fecha 29/02/2012	Permite seleccionar una fecha por medio de un control calendario. Ejemplo: Fecha de Pago.

Mensajes del Sistema

El sistema presenta en diversas acciones mensajes de confirmación, el cual le da la opción al usuario de aceptar los procesos o cancelarlos. Se muestra en la figura D7.

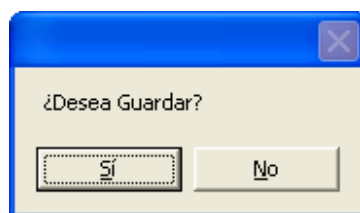


Figura D7. Mensaje de Confirmación.

Descripción de Módulos del Sistema

Funcionarios

Este modulo gestiona los datos de Funcionarios adscritos a la Institución. Permite registrar nuevos funcionarios, actualizar los datos de los existentes.

Para ello se debe hacer clic en el botón Nuevo, luego de ingresar la cedula se hace clic en el botón Buscar. Si la cedula no existe, se podrán ingresar los datos del funcionario, seleccionar su cargo, especialidad, grado, estatus y la unidad a la cual pertenece, para almacenar o actualizar los datos se deberá hacer clic en el botón actualizar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Recursos Humanos con nivel de Administrador y Funcionario Principal.

Se muestra en la figura D8

Figura D8. Ventana Funcionarios.

Tipos de Cargos

Este modulo gestiona los datos de los Tipos de Cargos que deben ser asignados a los funcionarios. Permite registrar nuevos cargos, actualizar los datos de los existentes. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Recursos Humanos con nivel de Administrador y Funcionario Principal. Se muestra en la figura D9

Figura D9. Ventana Funcionarios.

Tipos de Especialidad

Este modulo gestiona los datos de Tipos de Especialidad que deben ser asignados a los funcionarios. Permite registrar nuevas especialidades, actualizar los datos de las existentes. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Recursos Humanos con nivel de Administrador y Funcionario Principal. Se muestra en la figura D10

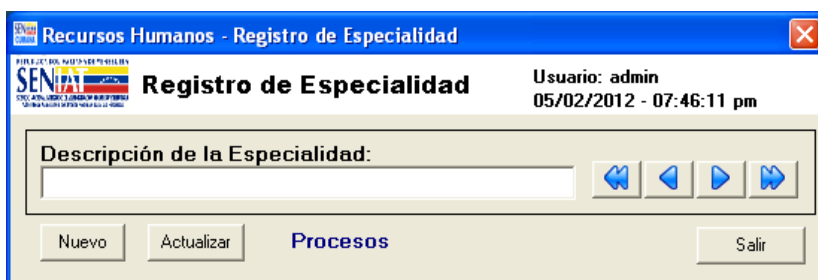


Figura D10. Ventana Funcionarios.

Contribuyente

Este modulo gestiona los datos de Contribuyentes registrados en el sistema. Permite registrar nuevos Contribuyentes, actualizar los datos de los existentes. Para ello se debe hacer clic en el botón Nuevo, luego de ingresar la Cedula/Rif se hace clic en el botón Buscar. Si la Cedula/Rif no existe, se podrán ingresar los datos del Contribuyente, y seleccionar su tipo, para almacenar o actualizar los datos se deberá hacer clic en el botón actualizar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Asistencia al Contribuyente con nivel de Administrador y Funcionario Principal. Se muestra en la figura D11

Figura D11. Ventana Contribuyentes.

Tipos de Consultas.

Este modulo gestiona los datos de Tipos de Consultas que deben ser asignados a durante la asistencia de los contribuyentes. Permite registrar nuevos Tipos de Consultas, actualizar los datos de las existentes. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Asistencia al Contribuyente con nivel de Administrador y Funcionario Principal Se muestra en la figura D12

Figura D12. Ventana Tipos de Consulta.

Tipos de Actividades.

Este modulo gestiona los datos de Tipos de Actividades que deben ser asignados a

durante la asistencia de los contribuyentes. Permite registrar nuevos Tipos de Actividades, actualizar los datos de las existentes. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Asistencia al Contribuyente con nivel de Administrador y Funcionario Principal. Se muestra en la figura D13

Figura D13. Ventana Tipos de Actividades

Tipos de Materiales

Este modulo gestiona los datos de Tipos de Materiales y su existencia que deben ser asignados a durante la actividades de difusión. Permite registrar nuevos Tipos de Materiales, actualizar los datos de las existentes. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Asistencia al Contribuyente con nivel de Administrador y Funcionario Principal. Se muestra en la figura D14

Figura D14. Ventana Tipos de Materiales

Tipos de Timbre Fiscal

Este modulo gestiona los datos de Tipos de Timbre Fiscal, su valor y existencias. Permite registrar nuevos Timbre Fiscal, actualizar los datos de los existentes. Este

modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Recaudaciones con nivel de Administrador y Funcionario Principal. Se muestra en la figura D15

Figura D15. Ventana Tipos de Timbre Fiscal

Registrar Asistencia al Contribuyente

Este modulo permite registrar diariamente las Asistencias a los Contribuyentes. Se debe consultar la Cédula/Rif del Contribuyente, seleccionar que tipo de asistencia y consulta se ha realizado, luego para almacenar el evento se debe hacer clic en el botón Registrar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Asistencia la Contribuyente. Se muestra en la figura D16

Figura D16. Ventana Registrar Asistencias al Contribuyentes

Registrar Actividades de Divulgación

Este modulo permite registrar diariamente las Actividades de Divulgación. Se debe seleccionar el tipo de actividad, completar los datos de la empresa/institución donde se realizo la actividad, tipo de material distribuido, funcionario designado, luego para

almacenar el evento se debe hacer clic en el botón Registrar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Asistencia la Contribuyente. Se muestra en la figura D17

Figura D17. Ventana Registrar Actividades de Divulgación

Registrar Recaudación de Cobrazas

Este modulo permite registrar diariamente las Cobrazas realizadas. Se debe seleccionar el tipo de actividad, completar los datos de la empresa/institución donde se realizo la actividad, tipo de material distribuido, funcionario designado, luego para almacenar el evento se debe hacer clic en el botón Registrar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Recaudación. Se muestra en la figura D18

Figura D18. Ventana Registrar Cobranzas

Registrar Recaudación de Sucesiones

Este modulo permite registrar diariamente las Sucesiones procesadas. Se debe seleccionar el tipo de sucesión, completar los datos de cantidad y monto, luego para almacenar el evento se debe hacer clic en el botón Registrar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Recaudación. Se muestra en la figura D19

The screenshot shows a software window titled 'Area de Recaudación - Sección de Sucesiones'. The main title is 'Registro de Sucesiones'. The user is identified as 'admin' and the date/time is '29/02/2012 - 10:37:07 pm'. The window contains a form with four input fields: 'Sucesiones' (a dropdown menu), 'Cantidad' (a text box), 'Monto' (a text box), and 'Fecha' (a date picker set to 29/02/2012). Below the form are four buttons: 'Nuevo', 'Registrar', 'Imprimir', and 'Salir'.

Figura D19. Ventana Registrar Sucesiones

Registrar Recaudación de Rif

Este modulo permite registrar diariamente los Rif procesados. Se debe seleccionar el tipo de sucesión, completar los datos de cantidad y monto, luego para almacenar el evento se debe hacer clic en el botón Registrar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Recaudación. Se muestra en la figura D20.

The screenshot shows a software window titled 'Area de Recaudación - Sección de RIF'. The main title is 'Registro de RIF'. The user is identified as 'admin' and the date/time is '29/02/2012 - 10:40:09 pm'. The window contains a form with four input fields: 'Registros' (a dropdown menu), 'Cantidad' (a text box), 'Monto' (a text box), and 'Fecha' (a date picker set to 29/02/2012). Below the form are four buttons: 'Nuevo', 'Registrar', 'Imprimir', and 'Salir'.

Figura D20. Ventana Registrar Rif

Registrar Recaudación de Impuestos a Tabacos

Este modulo permite registrar diariamente los Impuestos a Tabacos procesados. Se debe consultar el contribuyente, el cual solo podrá ser de tipo jurídico, y completar los datos restante, luego para almacenar el evento se debe hacer clic en el botón

Registrar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Recaudación. Se muestra en la figura D21

Figura D21. Ventana Registrar Impuesto de Tabacos

Registrar Recaudación de Impuestos a Licores

Este modulo permite registrar diariamente los Impuestos a Licores procesados. Se debe consultar el contribuyente, el cual solo podrá ser de tipo jurídico, y completar los datos restante, luego para almacenar el evento se debe hacer clic en el botón Registrar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Recaudación. Se muestra en la figura D22

Figura D22. Ventana Registrar Impuesto de Tabacos

Registrar Recaudación de Timbre Fiscal

Este modulo permite registrar diariamente los Timbre Fiscal procesados. Se debe seleccionar el tipo Timbre Fiscal, tipo de movimiento, e ingresar la cantidad, automáticamente se calcula el monto, luego para almacenar el evento se debe hacer clic en el botón Registrar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Recaudación. Se muestra en la figura D23

Figura D23. Ventana Registrar Timbre Fiscal

Registrar Tramitaciones de Notificaciones

Este modulo permite registrar diariamente los Notificaciones procesadas. Se debe seleccionar el tipo de notificación, ingresar la cantidad y monto, luego para almacenar el evento se debe hacer clic en el botón Registrar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Tramitaciones. Se muestra en la figura D24

Figura D24. Ventana Registrar Notificaciones

Registrar Tramitaciones de Correspondencias

Este modulo permite registrar diariamente los Correspondencias procesadas. Se debe seleccionar el tipo de solicitud, tipo de área, tipo de consulta, ingresar la cantidad y monto, luego para almacenar el evento se debe hacer clic en el botón Registrar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Tramitaciones. Se muestra en la figura D25.

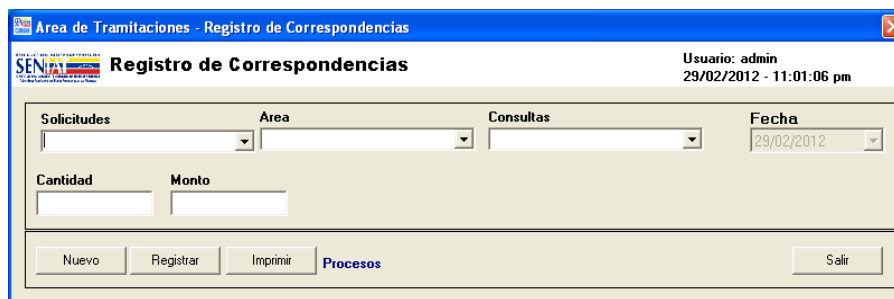


Figura D25. Ventana Registrar Correspondencias

Registrar Tramitaciones de Vivienda Principal

Este modulo permite registrar diariamente las solicitudes de Vivienda Principal procesadas. Se debe seleccionar el tipo de solicitud, ingresar la cantidad y monto, luego para almacenar el evento se debe hacer clic en el botón Registrar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Tramitaciones. Se muestra en la figura D26.

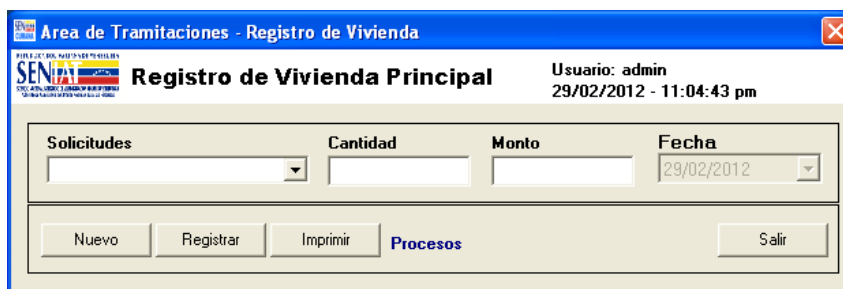
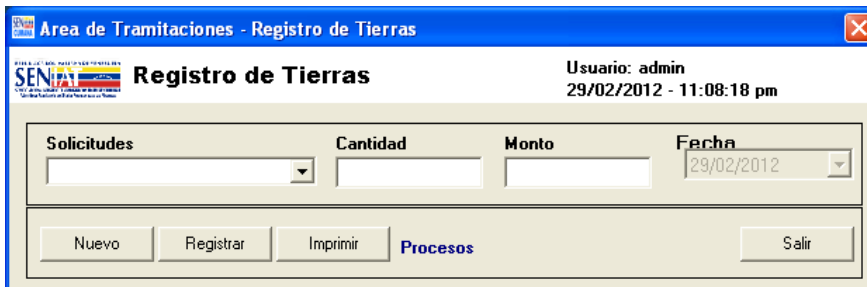


Figura D26. Ventana Registrar Vivienda Principal

Registrar Tramitaciones de Registro de Tierras

Este modulo permite registrar diariamente las solicitudes de Registro de Tierras procesadas. Se debe seleccionar el tipo de solicitud, ingresar la cantidad y monto,

luego para almacenar el evento se debe hacer clic en el botón Registrar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Tramitaciones. Se muestra en la figura D27.

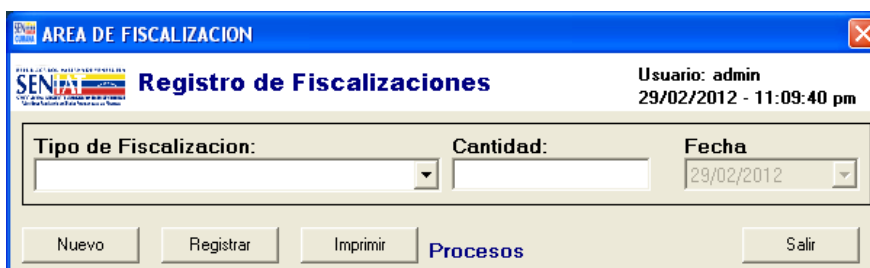


The screenshot shows a software window titled 'Area de Tramitaciones - Registro de Tierras'. The window has a blue header bar with the SENATI logo and the text 'Registro de Tierras'. In the top right corner, it displays 'Usuario: admin' and '29/02/2012 - 11:08:18 pm'. The main area contains a form with four fields: 'Solicitudes' (a dropdown menu), 'Cantidad' (a text input field), 'Monto' (a text input field), and 'Fecha' (a date picker showing '29/02/2012'). Below the form is a row of buttons: 'Nuevo', 'Registrar', 'Imprimir', 'Procesos' (highlighted in blue), and 'Salir'.

Figura D27. Ventana Registro de Tierras

Registrar Fiscalizaciones

Este modulo permite registrar diariamente las Fiscalizaciones procesadas. Se debe seleccionar el tipo de Fiscalización, ingresar la cantidad, luego para almacenar el evento se debe hacer clic en el botón Registrar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Fiscalizaciones. Se muestra en la figura D28.



The screenshot shows a software window titled 'AREA DE FISCALIZACION - Registro de Fiscalizaciones'. The window has a blue header bar with the SENATI logo and the text 'Registro de Fiscalizaciones'. In the top right corner, it displays 'Usuario: admin' and '29/02/2012 - 11:09:40 pm'. The main area contains a form with three fields: 'Tipo de Fiscalización:' (a dropdown menu), 'Cantidad:' (a text input field), and 'Fecha' (a date picker showing '29/02/2012'). Below the form is a row of buttons: 'Nuevo', 'Registrar', 'Imprimir', 'Procesos' (highlighted in blue), and 'Salir'.

Figura D28. Ventana Registro de Fiscalización

Registrar Solicitudes

Este modulo permite registrar diariamente las Solicitudes procesadas. Se debe consultar la cedula del Funcionario, seleccionar el tipo de solicitud, fecha de inicio y fecha de fin, luego para almacenar el evento se debe hacer clic en el botón Registrar. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios pertenecientes a la Unidad de

Recursos Humanos. Se muestra en la figura D29.

The screenshot shows a web application window titled "Recursos Humanos" with a subtitle "Registro de Solicitudes". The user is logged in as "admin" on "29/02/2012 - 11:13:17 pm". The form includes the following fields and controls:

- Cédula:** Input field with a "Buscar" button.
- Nombres:** Input field.
- Apellidos:** Input field.
- Cargo:** Input field.
- Especialidad:** Input field.
- Estatus:** Input field.
- Grado:** Input field.
- Unidad:** Input field.
- Tipo de Solicitud:** Dropdown menu.
- Desde:** Date picker showing "29/02/2012".
- Hasta:** Date picker showing "29/02/2012".
- Buttons:** "Nuevo", "Registrar", "Imprimir", "Salir", and a "Procesos" link.

Figura D29. Ventana Registro de Solicitudes

Consolidados Generales por Área

Este modulo permite generar los reportes diarios de los procesos y solicitudes registrados diariamente, según cada Unidad Administrativa (Asistencia al contribuyente, recaudación, Tramitaciones, Fiscalizaciones, Recursos Humanos). Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios con nivel de Administrador y Funcionario Principal.

Consolidados Específicos

Este modulo permite generar los reportes de Novedades del Día, Control de Gestión, Listado por Temas de consulta, Actividades diarias. Este modulo solo puede ser accedido por los usuarios con nivel de Administrador.

Usuarios

Esta opción es sólo permitida para el administrador ya que se encarga del registro, modificación y eliminación de los usuarios del sistema mediante la creación de cuentas de acceso y asignación de niveles. Se muestra en la figura D30.

Figura D30. Ventana Usuarios.

Cambiar Contraseña

Este modulo le permite al usuario que ha iniciado sesión modificar su propia contraseña. No se puede modificar las contraseñas de otros usuarios. Este modulo puede ser accedido por todos los usuarios. Se muestra en la figura D31.

Figura D31. Ventana Cambiar Contraseñas.

Respaldo Base de Datos

Este modulo permite realizar la operación de respaldo / restauración de la base de datos. Esta opción es sólo permitida para el administrador.

Reporte de Seguridad

Este modulo permite generar un reporte con el histórico de las ultimas acciones realizadas por los usuarios. Esta opción es sólo permitida para el administrador.

Acerca de

Muestra una ventana con información del Sistema, Versión, y Desarrollador.

Manual de Usuario

Permite abrir el manual de usuario del sistema

Salir

Permite culminar la ejecución del sistema.

ANEXOS



PLANILLA DE LIQUIDACION Y PAGO DE IMPUESTO SOBRE LA VENTA Y DERECHOS DE LICORES

H. 99 07 N° 0077512

FORMA 50

GERENCIA REGIONAL: _____

LIQUIDACION N°: _____

CLASE	IMP. V.R.	IMP. F.R.	IMP. G.L.	IMP. A.A.	IMP. DERECHOS

RESOLUCION N° _____

FECHA
LIQUIDACION / RESOLUCION
DIA / MES / AÑO

1) APELLIDOS Y NOMBRES - NOMBRE O RAZON SOCIAL: _____

N° DE REGISTRO _____

2) DIRECCION: _____

3) FECHA DE VENCIMIENTO _____

IMPUESTOS SOBRE PRODUCCION

CLASE	LITRO V.R.	F.R. o G.L.	LITRO A.A.	IMP. SUTROS (Bx) V.R. A.A.	Cod.	IMPUESTOS O DERECHOS (Bx)	
CERVEZA					21	,00 9	
VINO FERMENT. NATURAL					23	,00 7	
VINO LICOROSO					25	,00 5	
ALCOHOL ANHIDRIDO					27	,00 3	
BEBIDAS ALCOHOLICAS					28	,00 2	
TOTAL POR PAGAR (29=21+23+25+27+28)						29	1

IMPUESTOS SOBRE EXPEDICION AL PUBLICO

CLASE	LITRO V.R.	IMP. SUTROS (Bx) A.A.	Cod.	IMPUESTOS O DERECHOS (Bx)	
CERVEZA			31	,00 9	
OTRAS ESPECIES ALCOHOLICAS			32	,00 8	
TOTAL POR PAGAR (33=31+32)				33	,00 7

IMPUESTOS SOBRE PRECIO VENTA AL PUBLICO

CLASE	CANTIDAD DE ENVASES	CAPACIDAD LITROS	IMP. V.R. O P.V.P. (Bx)	LITROS V.R.	IMP. SUTROS (Bx) A.A.	TOTAL	% SOBRE P.V.P. (Bx)	Cod.	IMPUESTOS O DERECHOS (Bx)	
								41	,00 9	
								42	,00 8	
								45	,00 5	
								46	,00 4	
								47	,00 3	
								48	,00 2	
								49	,00 1	
								50	,00 0	
								51	,00 9	
								52	,00 8	
								53	,00 7	
TOTAL POR PAGAR CERVEZAS									54	,00 6
TOTAL POR PAGAR VINOS									55	,00 5
TOTAL POR PAGAR OTRAS BEBIDAS									56	,00 4

BANDAS DE GARANTIAS PARA BEBIDAS ALCOHOLICAS

CANTIDAD DE BANDAS	CANTIDAD LITROS	COLOR	SERIAL	IMP. V.R. O P.V.P. (Bx)	IMP. SUTROS (Bx) A.A.	V.P.P. BANDAS	IMPUESTOS O DERECHOS (Bx)	
							61	,00 9
							62	,00 8
							63	,00 7
							65	,00 5
TOTAL POR PAGAR (66=61+62+63+65)							66	,00 4

DETERMINACION DEL IMPUESTO

TOTAL IMPUESTOS	67	,00 3
MENOS: REINTEGRO	68	,00 2
IMPUESTO POR PAGAR (90=67-68)	90	,00 0

Cod.

18 PLAN UNICO DE CUENTAS

MONTO EN Bs.

		,00
		,00
		,00
		,00
		,00
TOTAL POR PAGAR	91	9

EFFECTIVO: Bs.

BONOS: Bs.

19 FORMA DE PAGO

CERTIFICADO DE REINTEGRO TRIBUTARIO (CERT) Bs.

FIRMA AUTORIZADA

19

VALIDACION TERMINAL DEL BANCO RECEPTOR

ORIGINAL: BANCO TESORERIA NACIONAL

LUGAR Y FECHA: CUMANANA 13-MAR-2009

FABRICA DE BEBIDAS ALCOHOLICAS	LICORERIA LA FLORIDA, C.A.	REGISTROS FB 1983 Y FB 1984 GERENCIA DE LOS TRIBUTOS INTERNOS REC. NOR-ORIENTAL	RIF: J-08002616-0 NIT: 0016363910
LICORERIA LA FLORIDA, C.A.	AV LAS PALOMAS-CUMANA ESTADO SUCRE	SECTOR CUMANANA	
MANIFIESTO PARA LA LIQUIDACION DE IMPUESTOS Y DERECHOS SOBRE BEBIDAS ALCOHOLICAS			

CIUDADANO
JEFE DE LOS TRIBUTOS INTERNOS
SU DESPACHO.

TRES CORONAS

FOR MEDIO DEL PRESENTE MANIFIESTO, SOLICITO SE SIRVA LIQUIDAR A MI CARGO LOS IMPUESTOS Y DERECHOS CORRESPONDIENTES A LAS BEBIDAS ALCOHOLICAS QUE A CONTINUACION SE ESPECIFICAN, ASI COMO TAMBIEN EL PRECIO DE LAS RESPECTIVAS BANDAS DE GARANTIA.

CLASE DE ESPEC. LICOR	CANTIDAD DE ENVASES	CAP. DE ENVASES	LITROS V.R.	F.R. G.L.	LITROS A.A.	-SOBRE- PRODUCCION	-SOBRE- EXP.P.V.	-SOBRE- BANDAS	TOTAL BOLLIVARES
TOTALES									

FOR LICORERIA LA FLORIDA, C.A.

ELEAZAR SANCHEZ GARCIA

VERIFICACION DE DATOS

EL SUSCRITO, MARBELLA CABRERA EN SU CARACTER DE FISCAL NACIONAL DE VERIFICACION, QUE LOS DATOS SUMINISTRADOS POR EL CONTRIBUYENTE PROCEDACE ALIQUIDAR Y RECAUDAR LOS IMPUESTOS Y DERECHOS RESPE LA LEY DE IMPUESTOS SOBRE ALCOHOLES Y ESPECIES ALCOHOLICAS Y SU



PARA USO DE LA OFICINA LIQUIDADORA

LIQUIDADO EN PLANILLA N°

REVISADO POR:

FECHA:

LUGAR Y FECHA: CUMANÁ 13-May-2009

FABRICA DE BEBIDAS ALCOHOLICAS		LICORERIA LA FLORIDA, C.A.	REGISTROS FB 1983 Y FB 1984	RIF: J-08002616-0 NIT: 0016363910
LICORERIA LA FLORIDA, C.A.	AV LAS PALOMAS-CUMANÁ ESTADO SUCRE		CERENCIA DE LOS TRIBUTOS INTERNOS	SECTOR CUMANÁ
MANIFIESTO PARA LA LIQUIDACION DE IMPUESTOS Y DERECHOS SOBRE BEBIDAS ALCOHOLICAS				

CIUDADANO
JEFE DE LOS TRIBUTOS INTERNOS
SU DESPACHO-
TRES CORONAS

POR MEDIO DEL PRESENTE MANIFIESTO, SOLICITO SE SIRVA LIQUIDAR A MI CARGO LOS IMPUESTOS Y DERECHOS CORRESPONDIENTES A LAS BEBIDAS ALCOHOLICAS QUE A CONTINUACION SE ESPECIFICAN, ASI COMO TAMBIEN EL PRECIO DE LAS RESPECTIVAS BANDAS DE GARANTIA.

CLASE DE ESPECIE LICOR	CANTIDAD DE ENVASES	CAP. DE ENVASES	F.V.P. DE ENVASES Bs.	LITROS V.R.	P.V.P. LITROS V.R.	TOTAL VENTAS BOLIVARES	SOBRE P.V.P. BOLIVARES	TOTAL BOLIVARES
TOTALES								

POR LICORERIA LA FLORIDA, C.A.

ELEAZAR SANCHEZ GARCIA

VERIFICACION DE DATOS

EL SUSCRITO, MARBELLA CABRERA EN SU CARACTER DE FISCAL NACIONAL, POR MEDIO DEL PRESENTE MANIFIESTO, SOLICITO SE SIRVA LIQUIDAR A MI CARGO LOS IMPUESTOS Y DERECHOS CORRESPONDIENTES A LAS BEBIDAS ALCOHOLICAS QUE A CONTINUACION SE ESPECIFICAN, ASI COMO TAMBIEN EL PRECIO DE LAS RESPECTIVAS BANDAS DE GARANTIA.



TERMA Y SELLO DEL FISCAL

PARA USO DE LA OFICINA LIQUIDADORA

REVISADO POR:

LIQUIDADO EN PLANILLA N°

FECHA:

HOJA DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	SISTEMA DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADO PARA EL CONTROL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE Y CONSOLIDACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL SECTOR DE TRIBUTOS INTERNOS (SENIAT) CUMANÁ
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Omarlin Estela González Yendiz	CVLAC	13.220.075
	e-mail	gonzalezoap@gmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Asistencia al contribuyente, tributo, aduana, SENIAT.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias	Informática

Resumen (abstract):

Se desarrolló un sistema de información automatizado para el control de la gestión del área de asistencia al contribuyente y consolidación de las actividades ejecutadas por el sector de tributos internos (SENIAT) Cumaná, utilizando como metodología las cinco (5) primeras fases del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas propuesta por Senn (2002) investigación preliminar, determinación de los requerimientos, diseño, desarrollo del software y pruebas al sistema. Al aplicarse las dos primeras fases, en la Sección de Asistencia al Contribuyente se determinó las razones que originaron la solicitud del proyecto, su factibilidad, el funcionamiento del sistema actual y las necesidades del nuevo sistema. En la fase de diseño, se utilizó como técnicas de análisis de sistemas los diagramas de flujos de datos (DFD) para modelar los procesos en forma conceptual y gráfica, el diagrama entidad-relación y el modelo relacional para la modelización de los datos y finalmente el diccionario de datos para la documentación. En la fase de desarrollo del software se empleó el lenguaje de programación *Visual Basic 6.0* para generar la aplicación, el manejador de base de datos *Microsoft Access* y *Crystal Reports* para obtener los reportes. Finalmente, se aplicaron pruebas al sistema para verificar su funcionamiento e integridad. Esta aplicación permite registrar, acceder y respaldar los datos de forma oportuna, precisa y confiable, para optimizar la ejecución de los procesos y mejorar los tiempos de respuesta, además de facilitar el proceso de toma de decisiones, lo que implica un mejor desempeño de la Sección de Asistencia al Contribuyente.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

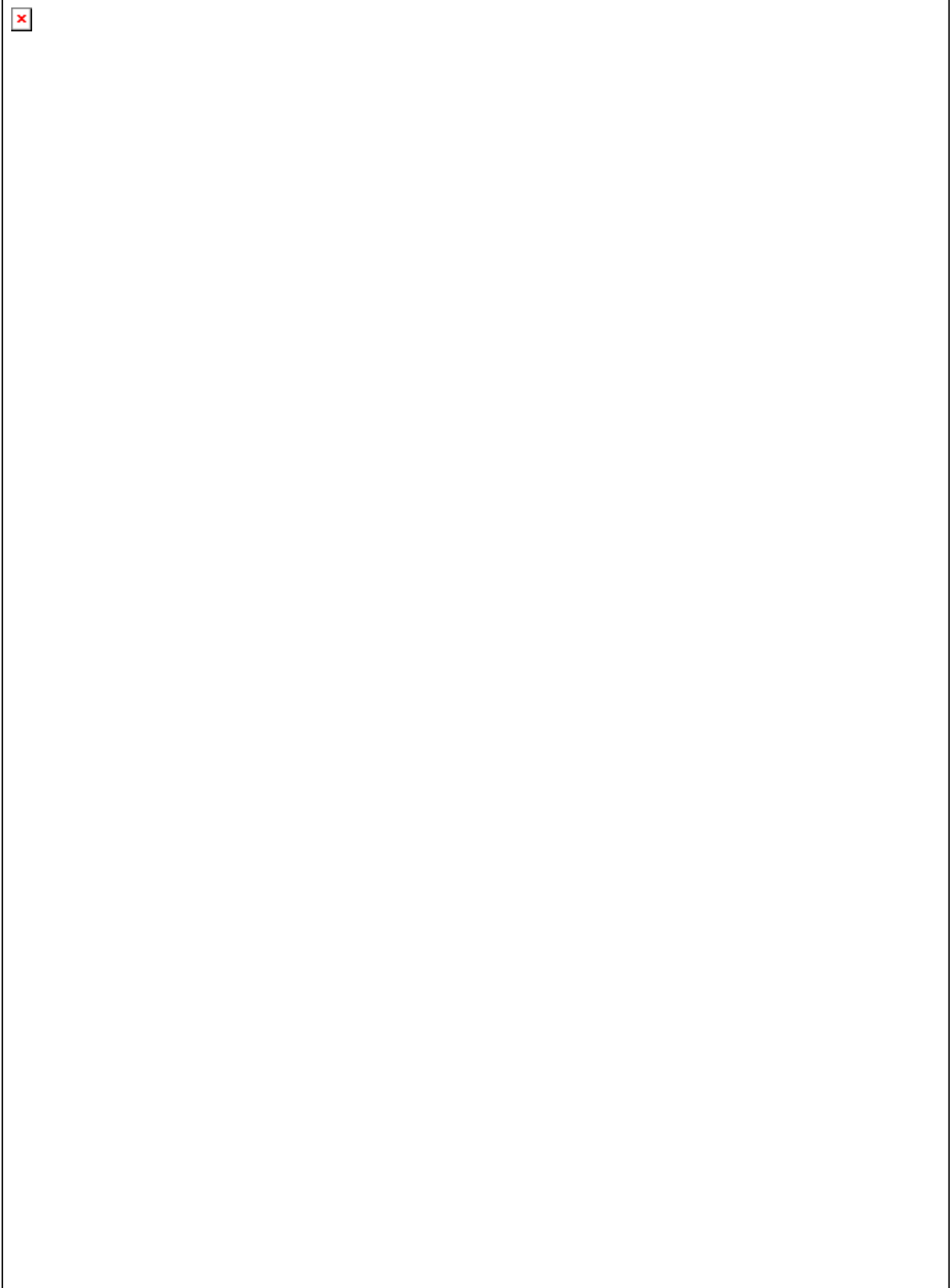
Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Daniel Geremia	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	14.284.408
	e-mail	hamanamanuel@gmail.com
	e-mail	
Hugo Marcano	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	6.956.759
	e-mail	auroragd@hotmail.com
	e-mail	
José Sifontes	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	8.442.581
	e-mail	castroag@hotmail.com
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2012	08	03
------	----	----

Lenguaje: spa



Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización”.



Omarlin Estela González Yendiz

Autor



Daniel Geremia

Asesor