



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE RECAUDACIÓN DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN LORETO.**

Componente práctico examen complejo previo a la obtención del Título de Ingeniero (a) en Administración de Empresas y Negocios.

Autor(a)

Maribel Alexandra Arellano Salcedo

Tutor(a)

Ing. Ivanna Sánchez

AMBATO – ECUADOR

2021

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR
PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Arellano Salcedo Maribel Alexandra declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE RECAUDACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPIO DEL CANTÓN LORETO”, como requisito para optar al grado de Tercer Nivel en Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI). Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo. Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato a los 24 días del mes de febrero del 2021, firmo conforme:



Firma:

Autor: Maribel Alexandra Arellano Salcedo

Número de Cédula: 1500839640

Dirección: Provincia, ciudad, Parroquia, Barrio.

Correo Electrónico: maryalexib@hotmail.com

Teléfono: 0996779525

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE RECAUDACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LORETO” presentado por MARIBEL ALEXANDRA ARELLANO SALCEDO para optar por el Título Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 24 de febrero del 2021



Ing. Ivanna Sánchez

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 24 de febrero del 2021



.....

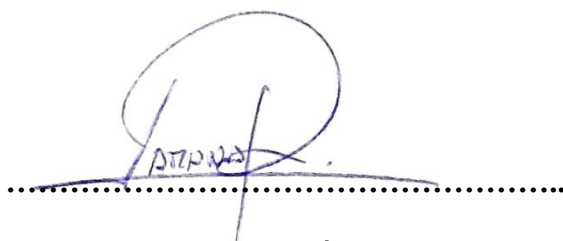
Sra. Maribel Alexandra Arellano Salcedo

1500839640

APROBACIÓN EXAMINADOR

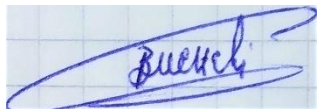
El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE RECAUDACIÓN DEL GADML DE LORETO”, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 24 de febrero del 2021

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop and a horizontal stroke, positioned above a dotted line.

Tatiana Guadalupe Rodríguez Ruiz

EXAMINADOR

A handwritten signature in blue ink, featuring the name 'Bucheli' in a cursive style, enclosed within a blue oval stamp.

.....
Ing. Patricio Bucheli

EXAMINADOR

DEDICATORIA

A mis Padres por haber forjado todo este tiempo con sus apoyos tanto emocionalmente y económicamente y a mis hijos y amigas que me motivaron constantemente a cumplir la meta.

AGRADECIMIENTO

A Dios por prestarme la vida y seguir
cumpliendo mis anhelos y mi Padre
Carlos y mi Madre Magdalena También
a mis bellos hijos; Adrián, Josué y
Mayte

Sra. Maribel Arellano Salcedo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	III
APROBACIÓN TRIBUNAL	IV
INDICE DE CONTENIDOS	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	IX
RESUMEN EJECUTIVO.....	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	2
1.1 El problema.....	2
1.1.3 Micro contextualización.....	2
1.1.4 Análisis Crítico	3
1.2 Justificación	7
1.3 Objetivos.....	8
1.3.1 Objetivo General.....	8
1.3.2 Objetivos específicos	8
CAPITULO II.....	9
2.1 Propuesta	9
2.2 Objetivos de la propuesta.....	9
2.2.1 Objetivo general	9
2.2.2 Objetivos específicos	9
2.3 Modelo operativo de la propuesta	10
2.3.1 Antecedentes.....	10
2.3.2 Mapa de Procesos	10
2.3.1 Misión, visión y principios rectores	11
2.3.2.1 Misión.....	11

2.3.2.2 Visión	12
2.3.2.3 Principios Rectores	12
2.3.2.3 Estructura de la Dirección Financiera	13
2.4 Metodología.....	15
2.4.1 Diseño.....	15
2.4.2 Instrumentos:	15
2.5.1 Modelo gráfico.....	17
2.5.1.1 Estructura General del Manual de Procedimientos de Recaudaciones	17
2.5.2 Modelo verbal de la propuesta	40
2.5.2.1 Situación Actual	40
2.5.2.2 Aplicación del Manual de Procedimientos.....	41
2.5.2.3 Situación Futura Esperada	42
2.6.1 Modelo matemático de la propuesta.....	43
2.6.1.1 Implementación.	43
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES.....	46
BIBLIOGRAFÍA	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.....	5
GRÁFICO 2.....	11
GRÁFICO 3.....	13
GRÁFICO 4.....	17
GRÁFICO 5.....	24
GRÁFICO 6.....	25
GRÁFICO 7.....	26
GRÁFICO 8.....	27
GRÁFICO 9.....	28
GRÁFICO 10.....	30
GRÁFICO 11.....	31
GRÁFICO 12.....	32
GRÁFICO 13.....	33
GRÁFICO 14.....	34
GRÁFICO 15.....	34
GRÁFICO 16.....	35
GRÁFICO 17.....	36
GRÁFICO 18.....	37
GRÁFICO 19.....	39
GRÁFICO 20.....	43
GRÁFICO 21.....	44

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SISTEMA DE RECAUDACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LORETO.

AUTOR: Maribel Alexandra Arellano Salcedo

TUTOR: Ing. Ivanna Sánchez

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo, trata sobre el Manual de Procedimientos, para el sistema de recaudación, a implementarse en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loreto, esta investigación, se realizó en base de la evaluación de los procedimientos que actualmente se llevan a cabo en el Departamento de Tesorería de la institución. Este estudio se ha desarrollado con el objetivo de proporcionar una herramienta administrativa de control. La meta principal, en la tesorería municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loreto, es mejorar todo el proceso de cobranzas, brindar una mejor atención a los contribuyentes y lo más importante, la reducción de la cartera vencida. La metodología empleada es de carácter cualitativa, experimental basada en la observación de los procesos empíricos existentes. El Manual de Procedimientos del Sistema de Recaudación, implica una serie de procesos internos, para la gestión de cobranzas de los diferentes impuestos, que se recaudan a través de ventanilla, y otros recaudos como las preasignaciones del Presupuesto del Estado. Los objetivos principales de este trabajo constituyen el reordenamiento de los procesos y la implementación del manual de procedimientos de recaudaciones. Esta investigación encontró que los procesos de la Unidad de Recaudaciones no disponen de procesos escritos, por lo que da lugar a que la morosidad de la cartera vencida se incremente año tras año. Se concluye con la determinación de los tres principales problemas que son; procesos desordenados, falta de capacitación del personal y aplicación de sistemas informáticos no acordes a la gestión de recaudaciones, como resultado final, se establecen los criterios de la implementación del manual de procesos de recaudaciones, la capacitación del personal y el apoyo de un sistema integrado de gestión administrativo financieros, para cumplir en forma eficiente con las metas y objetivos propuestos en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.

DESCRIPTORES: Control, Gestión, Impuestos, Manual, Recaudación.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

**TEMA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SISTEMA DE RECAUDACIÓN
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN LORETO.**

AUTOR: Maribel Alexandra Arellano Salcedo

TUTOR: Ing. Ivana Sánchez

ABSTRACT

This work deals with the Process Manual, for the collection system, to be implemented in the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Canton Loreto, this research was carried out based on the evaluation of the procedures that are currently carried out in the Treasury Department of the institution. This study has been developed with the objective of providing an administrative control tool. The main goal, in the municipal treasury of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Canton Loreto, is to improve the entire collection process, provide better service to taxpayers and, most importantly, reduce the overdue portfolio. The methodology used is qualitative, experimental, based on the observation of existing empirical processes. The Collection System Process Manual involves a series of internal processes for managing the collections of the different taxes, which are collected through the window, and other collections such as pre-allocations from the State Budget. The main objectives of this work are the reorganization of the processes and the implementation of the collection processes manual. This investigation found that the processes of the Collection Unit do not have written processes, which means that the delinquency of the past due portfolio increases year after year. It concludes with the determination of the three main problems that are; disorderly processes, lack of staff training and application of computer systems not in accordance with collection management, as a final result, the criteria for the implementation of the collection process manual, staff training and the support of an integrated system are established of financial administrative management, to efficiently comply with the goals and objectives proposed in the Development Plan and Territorial Organization.

KEYWORDS: Collection, Control, Management, Manual, Taxes

INTRODUCCIÓN

Para el cumplimiento de las funciones de la Administración Pública, es necesario la obtención de los recursos de los contribuyentes, por lo que se precisa de un sistema de recaudación eficaz y eficiente, además que permita la detección oportuna de posibles desviaciones y fraudes fiscales. Es importante así mismo reforzar el papel de la recaudación, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos y salvaguardar los recursos de la Institución. El cumplimiento de los procesos sistemáticos de recaudación, facilita el manejo y el control sobre los ingresos a la institución, la misma que se caracteriza por su gran desarrollo y complejidad, la cual, además está siendo objeto de frecuentes modificaciones tecnológica para adaptarla a los objetivos institucionales.

En el Capítulo Uno, se expone el problema de esta investigación, y se plantea en el análisis crítico sus causas y consecuencias, el mismo que se deriva de las observaciones realizadas en los procesos de recaudación, del Gobierno Autónomo Descentralizado de Municipio de Loreto (GADML), lo que nos permite contextualizarlo a fin de dar una solución práctica y cumplir con los objetivos del GADML.

En el Capítulo Dos, se presenta la propuesta de la Implementación del Manual de procesos para el Sistema de Recaudación del Gobierno Descentralizado Municipal de Loreto, al ser una herramienta administrativa financiera, permitirá agilizar los procesos de recaudación de los impuestos, tasas y contribuciones, así mismo mejorar el control interno para evitar desviaciones de estos recursos.

CAPITULO I

1.1 El problema

Tema:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE RECAUDACIÓN DEL GADM DE LORETO.

1.1.3 Micro contextualización

El Cantón Loreto, se encuentra ubicado en la provincia de Orellana al noroeste de la capital de Ecuador, su cabecera cantonal es la ciudad de Loreto, forma parte de la cuenca del río Napo, cuyos límites al norte son: El cantón El Chaco y Francisco de Orellana, al sur: Cantón Tena, Provincia del Napo, al este: con el Cantón Francisco de Orellana, al oeste: Los cantones Quijos, Tena y Archidona. (Loreto G. A., 2019)

Su superficie es de 2.146,35 km², divididos en 5 parroquias rurales y una urbana que constituye la cabecera cantonal. La población del cantón, según el Censo 2010 de Población y Vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) es de 21.163 (Inec, 2021), de acuerdo a la proyección realizada por el INEC para el 2020 la población del Cantón Loreto es de 24.358, y su cabecera cantonal cuenta con aproximadamente 4.909 habitantes (Loreto G. A., 2019).

Mediante Registro Oficial No. 995, del 7 de agosto de 1992, el Congreso Nacional y el presidente de la República Rodrigo Borja, promulgan la creación del cantón Loreto con sus respectivas cabeceras parroquiales (Loreto G. A., 2019).

El Gad Municipal de Loreto, debe atender a esta circunscripción territorial y su población urbana y rural del cantón, y se estima que los recursos provenientes del Presupuesto General del Estado, se verán reducidos considerablemente por efectos de la pandemia del Covid19, ya que para el año 2021 se estima la reducción del PIB en el 9.5%, según el Fondo Monetario Internacional (Clarín, 2020).

En la Gestión Municipal, la recaudación de impuestos es un elemento esencial para el desarrollo de los planes y programas y el cumplimiento de los objetivos institucionales. En el Municipio de Loreto, al igual que muchas ciudades rurales del Ecuador, recibe sus asignaciones de acuerdo al presupuesto del Estado, para sus proyectos de Inversión y Gasto Público.

Sin embargo, los ingresos de los impuestos propios, como los impuestos prediales y otros, se han visto fuertemente disminuidos, generando alta tasa de morosidad desde años anteriores, la cual debe ser reducida, a fin que la administración municipal pueda atender a la comunidad con los servicios públicos básicos en forma adecuada, a fin de contrarrestar el impacto de la crisis económica generada por reducción de las asignaciones presupuestarias y los efectos del Covid19.

1.1.4 Análisis Crítico

La Tesorería Municipal, del Gobierno Autónomo del Cantón Loreto, tiene como meta brindar una mejor atención a los contribuyentes que acuden a realizar sus trámites en la institución, para ello es necesario realizar una mejor recaudación de los ingresos de impuestos, tasas y contribuciones, cuyo objetivo está en lograr liquidez, para realizar obras públicas en el cantón.

El área de tesorería del GADML, actualmente cuenta con dos sistemas informáticos para el registro y procesamiento de los datos de las recaudaciones, que son obsoletos:

- SIGCOT, Sistema Integrado de Gestión Catastral y Ordenamiento Territorial (2001).
- SIG-AME, Sistema Integrado de Gestión Municipal (2015).

La Dirección Financiera, se encuentra actualmente en la fase de la implementación de un nuevo sistema integral de recaudaciones y cobros, pero no existe un Manual de Procedimientos del Sistema de Recaudación que soporte el trabajo de la Tesorería del GADML.

El área de recaudación, cuenta con una técnica responsable y el Director Financiero, quienes manejan actualmente, estos sistemas obsoletos y realizan reportes diarios en forma manual, los cuales se consolidan en un cierre de caja, y este a su vez en un archivo de Excel, sin contar con procedimientos escritos y que puedan soportar como evidencia para el Control Interno.

Se evidencia de igual manera, la falta de conocimientos del personal a cargo de las recaudaciones, soportados con facturas emitidas por cada caja y se concilian mensualmente, facturas con ingresos depositados, en lo que generalmente se encuentran diferencias que se debitan al funcionario responsable.

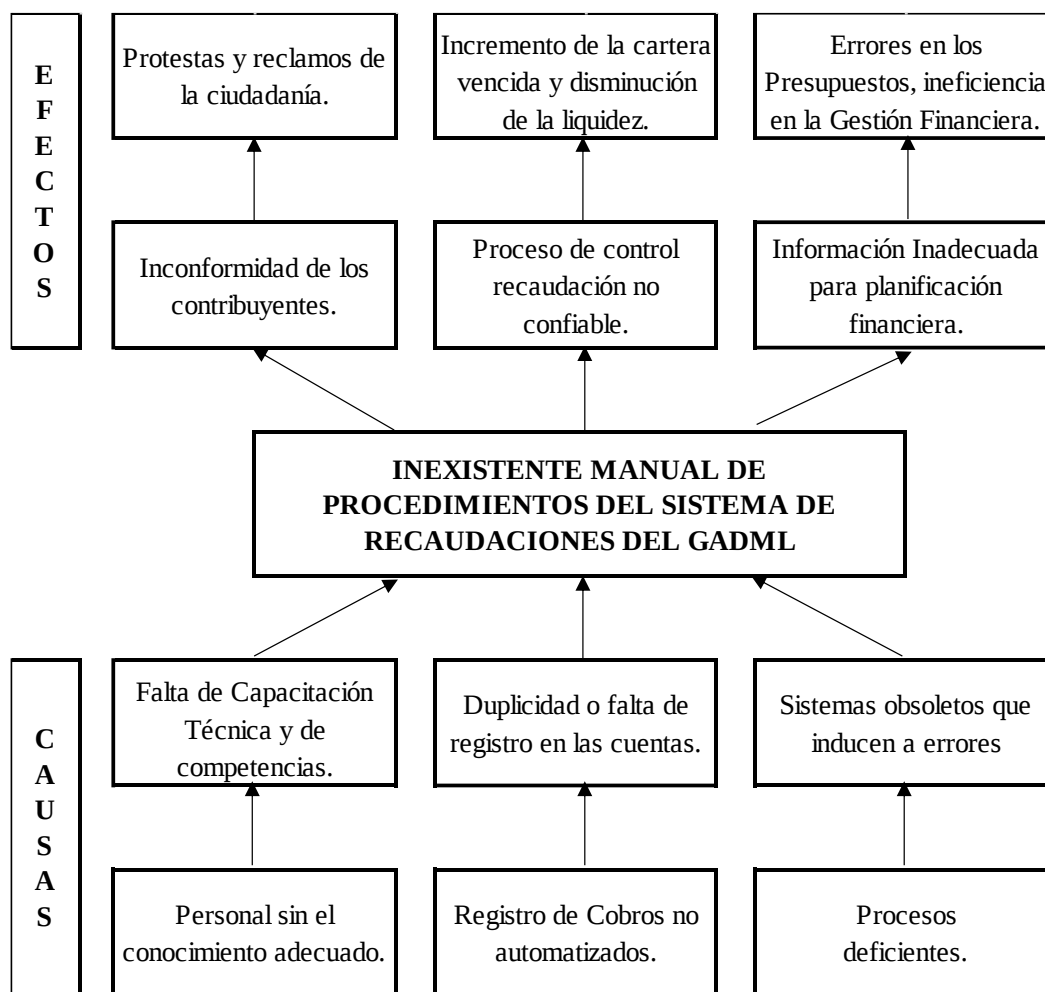
La falta del Manual de Procesos para las recaudaciones, ha generado el problema de cartera vencida, porque al tener dos sistemas de cobros en funcionamiento, mientras un tercero está en fase de implementación, no se actualizan simultáneamente, generando

diferencias y desperdicio de recursos para los cuadros de caja, que dificultan la gestión de cobranzas.

Árbol de Problemas

Gráfico 1

Árbol de Problemas



Realizado: Maribel Arellano Fuente: GADML

Como se explica, la problemática principal abarca tres principales causas:

- Falta de conocimiento del sistema de recaudaciones y la falta de competencias técnicas necesarias del personal a cargo del manejo del sistema informático.
- A pesar de contar con dos sistemas contables, que no son funcionales, se realizan cobros aun en forma manual, sin la conciliación entre ellos, lo que genera diferencias o duplicidades en los cobros a los contribuyentes.
- La gestión de la máxima autoridad, no ha priorizado el cambio de sistema informático y la implementación de procesos de recaudaciones y control de los ingresos, debido al costo y por la relación entre los ingresos por impuestos, tasas y contribuciones, frente a las reasignaciones presupuestarias.

Como resultados de los inconvenientes expuestos anteriormente, se produce la insatisfacción de los ciudadanos por cobros con diferentes errores, con los consiguientes reclamos, esto a su vez ha generado que la cartera de recaudaciones presente vencimientos y retrasos considerables. Finalmente, como producto de estos problemas se han detectado diferencias en la programación efectiva de los presupuestos del GADML que se envían al Ministerio de Finanzas hasta el mes de septiembre de cada año, dejando de percibir algunos rubros para el financiamiento de obras y servicios.

1.2 Justificación

La implementación del Manual de Procedimientos para Recaudaciones, al ser una herramienta guía de la gestión de cobros, suplirá adecuadamente la falta de competencias de la persona encargada de estas actividades, sin embargo, no se exime a la administración municipal de proveer la capacitación técnica necesaria para el manejo de cualquier sistema informático y la presentación de los estados de cuenta de los contribuyentes, con el objetivo de mejorar la atención a los ciudadanos.

De igual manera es necesario la utilización del Manual de Procedimientos de Recaudaciones, para proteger los recursos que son del Estado y proteger a los servidores que tienen responsabilidad sobre estos recursos, a fin de mantener el control diario y detectar posibles desviaciones de los mismos, evitando glosas de la Contraloría General del Estado.

En forma general, las instituciones públicas, deben conocer, aplicar y mejorar los criterios de control interno, incluyendo temas relacionados con el mejoramiento técnico y el alcance de las funciones del diseño, implantación y evaluación de los mismos, se considera que el Manual de Procedimientos de Recaudación contribuye en forma efectiva al diseño del Control Interno en la Institución.

Adicionalmente, podemos decir que, mediante la correcta aplicación de los sistemas de recaudación, se puede minimizar desvíos y pérdidas, también se pueden identificar y administrar riesgos a lo largo de toda la organización y proporcionar respuestas integradas a estos riesgos, considerando de esta manera las ventajas de las oportunidades y mejorando la distribución de los recursos disponibles.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Elaborar el manual de procedimientos del sistema de recaudación, para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loreto, con el propósito de obtener información, confiable, oportuna, con el fin de proteger y utilizar eficientemente los recursos financieros. bajo las políticas y norma legales para el Sector Público.

1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el procedimiento empíricos actuales del sistema de recaudación en tesorería y documentarlos como guía de trabajo en la gestión de cobranzas.
- Analizar los procesos de tesorería para fortalecer el control interno.
- Establecer el manual de procesos del sistema de recaudación en la Unidad de tesorería del GADML.

CAPITULO II

2.1 Propuesta

Tema:

Manual de Procedimientos del Sistema de Recaudación del GADM de Loreto.

2.2 Objetivos de la propuesta

2.2.1 Objetivo general

- Establecer a disposición del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio del Cantón Loreto el manual procedimientos del sistema de recaudación, a efecto que mejore la gestión cobranzas.

2.2.2 Objetivos específicos

- Establecer, los procedimientos de recaudación con aplicación de impuestos con el Manual de Procedimientos de Recaudación, y obtener los reportes diarios, faciliten las conciliaciones de las cuentas de los contribuyentes.
- Crear, procedimientos que guíen y faciliten las tareas cotidianas del Departamento de Tesorería, enfocados en los objetivos misionales e institucionales, mejorando significativamente la atención a los clientes y la satisfacción de los mismos.
- Reducir la cartera vencida de los contribuyentes hasta el 5% en el plazo de un año, con el apoyo del nuevo sistema de recaudaciones en fase de implementación

2.3 Modelo operativo de la propuesta

2.3.1 Antecedentes

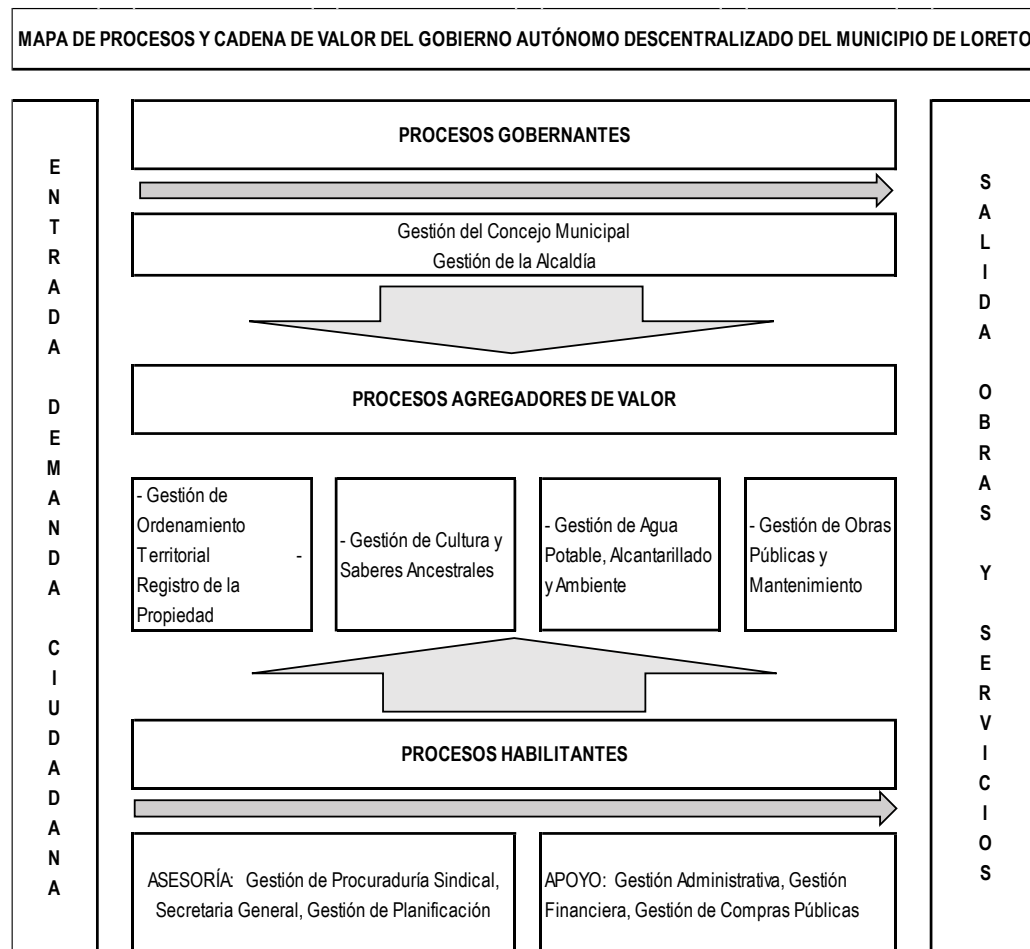
El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Loreto (GADML), se encuentra localizada en la provincia de Orellana, atiende alrededor 4.500 contribuyentes. El GADML, tiene como finalidad la recaudación de los tributos y demás contribuciones para la prestación de los servicios públicos, cuenta actualmente con dos sistemas informáticos para la recaudación de impuestos, el primero es SIGCOT, sistema de información geográfica para la planeación y el ordenamiento territorial, el cual calcula los valores catastrales de los predios, pero que no genera estados de cuenta de los contribuyentes, el segundo sistema SIG-AME, sistema integrado de gestión municipal, sistema proporcionado por la Asociación de Municipalidades del Ecuador instalado desde el 2001, ninguno ha resultado eficaz en su funcionabilidad, debido a la carencia de procesos organizados y la inexistencia de un Manual de Procedimientos que permita organizar los procesos en forma adecuada, esta propuesta persigue este fin.

2.3.2 Mapa de Procesos

Partiendo del mapa general de procesos, se determina los procesos que debe cumplir el Manual de Proceso de Recaudación, para que cumpla los objetivos de la Institución y de la Dirección Financiera.

Gráfico 2

Mapa de procesos



Fuente: Gad Municipal de Loreto

2.3.1 Misión, visión y principios rectores

2.3.2.1 Misión

“Art. 1.- Misión. -Brindar un servicio público local eficiente que promueva el desarrollo y bienestar integral de manera honesta y responsable, procurando la satisfacción de las necesidades de la población, involucrando la participación ciudadana en pro del bienestar común” (GADML, 2021).

2.3.2.2 Visión

“Art. 2.- El Cantón Loreto, al 2024 será una ciudad territorialmente organizada y fortalecida.” (GADML, 2021)

2.3.2.3 Principios Rectores

Los principios rectores de la gestión municipal, a más de los que están definidos en la Constitución del Estado 2008 y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

- Voluntad Política y Liderazgo, a través de mejorar continuamente y lograr un óptimo rendimiento a efectos de satisfacer las expectativas ciudadanas.
- Trabajo en Equipo, coordinación y compromiso de los servidores municipales, a fin de solucionar problemas y fortalecer el desarrollo institucional.
- Eficacia, lograr los objetivos institucionales con optimización de los recursos disponibles.
- Eficiencia, cumplimiento de las funciones en forma efectiva con resultados positivos y uso acertado de los recursos.
- Transparencia, la información municipal serán públicos y se cumplirá con la rendición de cuentas de acuerdo a la ley.
- Honestidad, los funcionarios y servidores municipales, practicarán los principios éticos y morales en el marco de las normas vigentes.
- Equidad, se garantizar el derecho de todos los ciudadanos.
- Solidaridad, trabajar por ideales comunes, bajo el respeto a la diversidad y el ejercicio pleno de los derechos individuales y colectivos.

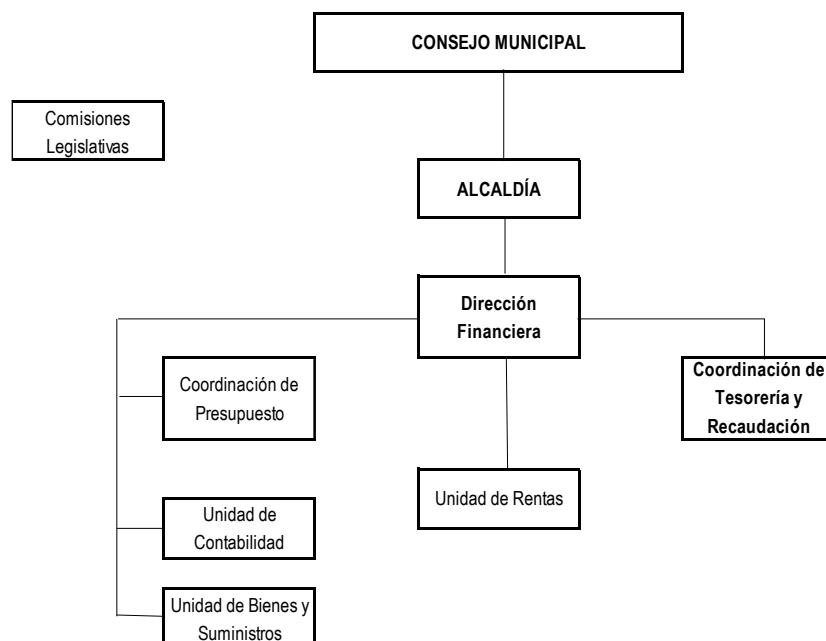
2.3.2.3 Estructura de la Dirección Financiera

En el marco de los procesos organizacionales del Municipio de Loreto, la responsabilidad de las recaudaciones recae en la Dirección Financiera y la Unidad de Tesorería y Recaudaciones, cuya gestión es el apoyo a los procesos generadores de valor, con la provisión de recursos monetarios, por lo que nos enfocamos su estructura organizacional y funcional.

En el siguiente gráfico se puede evidenciar la posición que ocupa la Unidad de Tesorería y Recaudaciones en el contexto de la administración municipal, la implementación del manual de recaudaciones, tiene lugar a partir de los procesos que se desarrollan en esta unidad.

Gráfico 3

Estructura organizacional



Fuente: GADML

La estructura organizacional del departamento de la Dirección Financiera del GADML, contiene las siguientes áreas bajo su responsabilidad:

- Coordinación de presupuesto, recolecta la información de las diferentes coordinaciones para la preparación del presupuesto anual, que se envía al Ministerio de Finanzas, de igual manera la liquidación de mensual del presupuesto corriente, preparar el presupuesto de inversiones y por último emitir el informe general de ejecución del presupuesto.
- Coordinación de tesorería y recaudaciones, se encarga de la recaudación de impuestos, tasas, asignaciones y contribuciones, emiten los reportes correspondientes a las cuentas por cobrar de los contribuyentes, así como los flujos de fondos de efectivo, control bancario y de recaudaciones, control de las garantías de contratistas, así como emitir los pagos autorizados por
- Unidad de rentas, su función es la evaluación de los predios y otras
- Unidad de contabilidad, consolida la información financiera y emite los reportes financieros, como el estado de situación, estado de ingresos y gastos y el flujo de caja.
- Unidad de bienes y suministros, que se encarga del control de los activos fijos y el control de las bodegas, materiales y suministros.
- Todas estas unidades y coordinaciones, deben adicionalmente elaborar el plan operativo anual (POA) y el plan anual de contrataciones (PAC).

2.4 Metodología

2.4.1 Diseño

La metodología seguida en esta investigación es de carácter cualitativo, bibliográfica, con aplicación práctica, de acuerdo con, Arístides Vera, la investigación cualitativa se define de la siguiente manera:

“Se llama investigación cualitativa a todo estudio que se concentra más en la profundidad y comprensión de un tema, que en la descripción o medición. A la investigación cualitativa le interesa sintetizar un proceso, esquematizarlo, comprenderlo, más que sólo medirlo y precisarlo.” (Vera, 2010, pag.206).

2.4.2 Instrumentos:

Para la revisión de los procesos, se utilizan los siguientes instrumentos para la recolección y análisis de la información observada.

- Manual Orgánico, constituye el documento en el cual se encuentran determinado la misión y visión del Municipio de Loreto y de las diferentes coordinaciones, entre las cuales se revisa la dirección financiera.
- Mapa General de Procesos, es la guía general que contiene todos procesos reunidos en un solo gráfico para la información de usuario de los
- Técnicas de verificación ocular y observación, se refiere a la revisión visual de los procesos empíricos que se desarrollan en el sistema de gestión de las recaudaciones del GADML

- Técnicas de verificación verbal, son las acciones para recabar la información desde las diferentes áreas a través de una encuesta informar para determinar los procesos empíricos de las recaudaciones.
- Indagación, es la acción de recabar información dispersa para procesarla y presentarla como un conjunto completo de procesos (Definición, 2015).
- Técnicas de verificación documental, se conoce a esta actividad la recopilación de la información a través de los documentos existentes actualmente como las ordenanzas, son fuentes de información primaria.
- Comprobación, se refiere a la revisión de los procesos de recaudación a través de los diagramas de flujo, y los cálculos y reportes que se emiten para cada grupo impuestos.

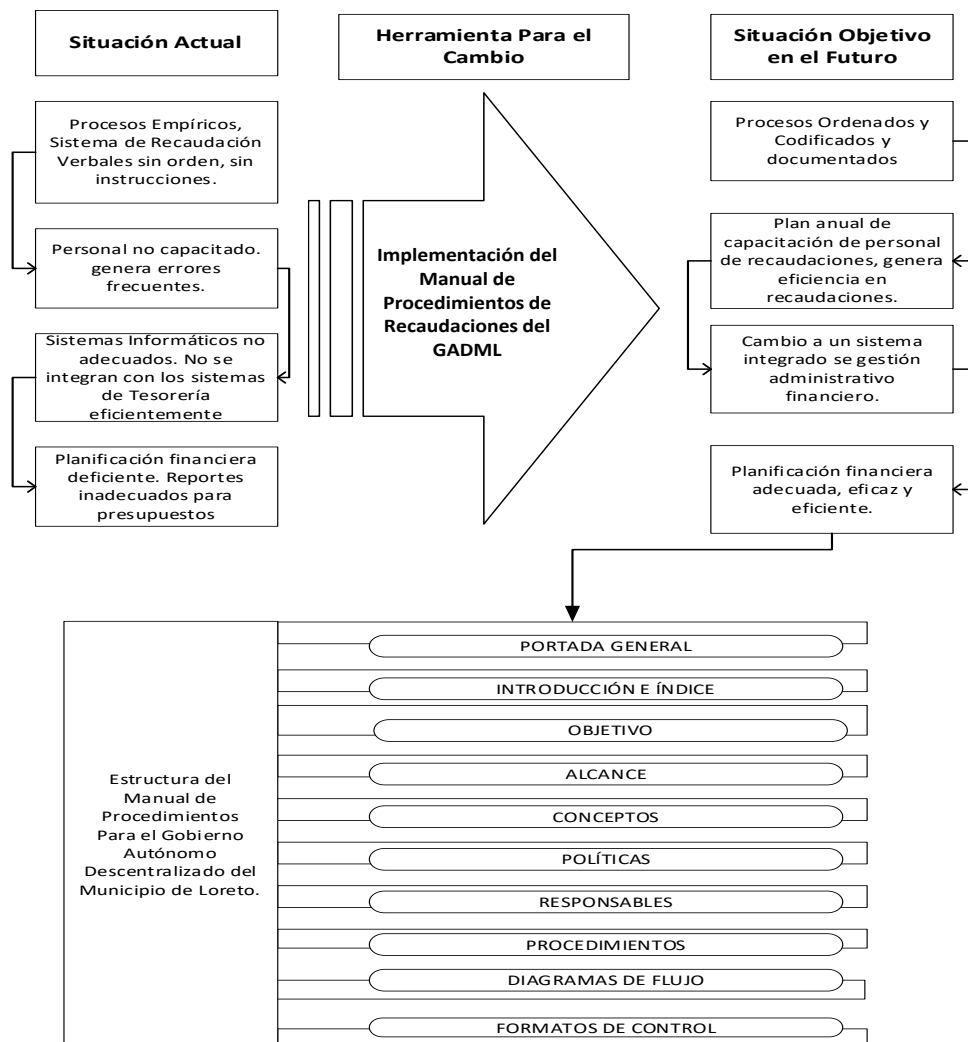
2.5.1 Modelo gráfico

2.5.1.1 Estructura General del Manual de Procedimientos de Recaudaciones

El manual de procedimientos de la propuesta está estructurado de la siguiente forma

Gráfico 4

Esquema General de la Propuesta



Realizado por: la autora

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RECAUDACIONES DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE
LORETO**

2021

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021

1.- INTRODUCCIÓN

Los procesos de recaudaciones de impuestos, tasas y contribuciones, son importantes para la administración financiera del GADML, el manejo adecuado de los recaudos de los contribuyentes, pasan a formar parte del fondo operativo anual, para impulsar la gestión municipal y alcanzar el Plan Anual de Contrataciones (PAC) e inversiones PAI, El presente Manual de Procedimientos de Recaudaciones esta encamino a fortalecer los procedimientos y documentarlos para que sirvan de guía, para el personal de tesorería que tienen las funciones de recaudo, registro, protección y contabilización del efectivo y otros valores.

2.- ÍNDICE GENERAL

1.- INTRODUCCIÓN.....	19
2.- INDICE GENERAL	19
3.- OBJETIVOS.....	20
4.- ALCANCE	20
5.- CONCEPTOS.....	21
6.- POLÍTICAS.....	22
7.- RESPONSABLES	23
8.- PROCEDIMIENTOS	24
9.- DIAGRAMAS DE FLUJO	25
10.- FORMATOS DE CONTROL.....	38

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO	MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021	

3.- OBJETIVOS

- Organizar el proceso de recaudaciones, determinando los procedimientos que a seguir para las cobranzas de impuestos, tasas y contribuciones.
- Establecer las responsabilidades del personal del departamento de Tesorería, para cada proceso del proceso de cobro, así como la programación de las capacitaciones del personal.
- Establecer el sistema de control interno para fin de cumplir con las políticas de cobros de impuestos, tasas y contribuciones.
- Proporcionar información relevante para la generación de reportes de cobros en forma oportuna, exacta y veraz a fin de mantener el porcentaje de morosidad en su límite inferior.
- Organizar la información que permita establecer los valores impositivos reales, con base a la actualización de los sistemas de valoración de predios y contribuciones especiales, a través de requerimientos a los contribuyentes de información actualizada.
- Mantener actualizada la base de datos de los procesos de cobros normales, cobros coactivos y persuasivos.

4.- ALCANCE

El presente Manual de Procedimiento, está diseñado para la gestión de cobranzas en la Unidad de Tesorería, su aplicación está destinado a ser utilizado por servidores que

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021

tiene que realizar los recaudos, custodia, cobranzas, registros, y documentación, de los cobros por impuestos, tasas y contribuciones

5.- CONCEPTOS

El conjunto de términos que se utilizan en los procedimientos de cobranzas es el siguiente:

- **Contribuciones:** Son los valores que deben pagar los contribuyentes en incremento de la plusvalía de su patrimonio, por efecto de mejoras a las propiedades por las obras las públicas.
- **Dirección Financiera:** La Unidad responsable de preparar los presupuestos anuales de ingresos y gastos de la Institución
- **Facturas:** son los documentos que soporta los ingresos por tasas.
- **Impuestos:** Se refiere a los valores que, por ley, están obligados a pagar los ciudadanos por el uso de la infraestructura pública en el cantón.
- **Tasas:** Son los valores que pagan los contribuyentes por los servicios que presta la municipalidad del cantón.
- **Tesorería:** La Unidad responsable de programar las cobranzas, mantener la custodia del efectivo de los cobros y los depósitos en los bancos de la Institución
- **Títulos de Crédito:** Es el documento con el cual se registran en las cuentas de los contribuyentes los valores a cobrar por impuestos y contribuciones.
- **Sigot:** Sistema Integrado de Gestión Catastral y Ordenamiento Territorial, utilizado para el cálculo de los impuestos prediales urbanos y rurales.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA	
			CÓDIGO	MPR-2021-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		FECHA: 18 marzo 2021	

- **Sig-Ame:** Sistema Integrados de Gestión Municipal, para mantener actualizado los registros de los predios en este sistema se las compra venta de los predios y el pago de impuesto en el cual se registran los cobros de los impuestos, tasas y contribuciones.

6.- POLÍTICAS

Las principales normas a ser observadas en los procedimientos de recaudación.

- Los procedimientos para el cobro de impuestos de prediales, rurales y urbanos, contribuciones de mejoras, se inicia con la carga de la información resultante de aplicar las ordenanzas vigentes, la información será proporcionada por la Unidad de Planificación Territorial, la Unidad de Rentas y la Unidad de Obras Públicas, hasta el cinco de enero de cada año.
- Las lecturas por el consumo de agua potable se registrar en la Unidad de Agua Potable, y hasta el día veinte y cinco del mes, se procede a la emisión de las facturas electrónicas a partir del día primero del mes siguiente.
- Los valores por los arriendos de bóvedas serán cargados a la cuenta del contribuyente por la Unidad de Control de Activos.
- Los valores por la ocupación de los espacios públicos serán calculados y procesados por la Unidad Administrativa, en función de la tabla según la ordenanza vigente a la fecha del cobro.
- El valor de patentes y el impuesto del 1.5 por mil será calculado por la Unidad de Rentas, aplicando la tabla según la ordenanza vigente.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021

- Los valores recaudados por ventanilla diariamente serán entregados al tesorero al final del día, con la correspondiente acta de cierre de caja, una copia debe mantenerse para efectos de control interno.
- El tesorero deberá depositar los valores recaudados máximo hasta las 12 p.m. del día siguiente de los cobros y emitirá el reporte de cobranzas diariamente y el consolidado de cobros semanal y mensual.

7.- RESPONSABLES

La Dirección Financiera y la Unidad de Tesorería son responsables de la programación de los ingresos por recaudación de impuestos, de acuerdo a las normas legales y políticas establecidas para el efecto.

- **Director Financiero:** Es el responsable de establecer el plan anual de recaudaciones y el control interno necesario para precautelar los dineros de recaudos, así como de vigilar que se cumplan las normas y políticas establecidas para el efecto.
- **Tesorero:** Es el responsable de la administración y custodia de los recaudos de acuerdo a las políticas y normas legales establecidas, así como de preparar los informes de ingresos y egresos de caja.
- **Asistente de Cobranzas:** Es el funcionario encargado de receptar el efectivo de los contribuyentes, a través de las ventanillas de la Institución y de preparar los cierres de caja.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO	MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021	

8.- PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos que se emplea en la Unidad de Recaudaciones se dividen en cuatro áreas para facilitar los recaudos, determinados en el siguiente cuadro:

Gráfico 5

Cuadro de Procedimientos

Cuadro de Descripción de Procedimientos			
Grupo	Procedimiento	Código	Sub Procedimiento
001	Impuestos	001	Prediales Urbanos y Rurales
		002	Alcabalas y Utilidad Compra Venta de Inmuebles
		003	1,5 por mil
		004	Patentes
		005	Matrículas de Vehículos
002	Contribuciones por mejoras	001	Asfaltado de Calles
		002	Alcantarillado
		003	Aceras y Bordillos
003	Tasas por servicios	001	Agua Potable
		002	Recolección de Basura
		003	Espacio Público
		004	Arriendo de Bóvedas
		005	Servicios Administrativos
004	Autogestión	001	Arriendo de Canchas Sintéticas
		002	Acceso a Piscinas
		003	Espacio en Mercado
		004	Uso del Estadio Cantonal

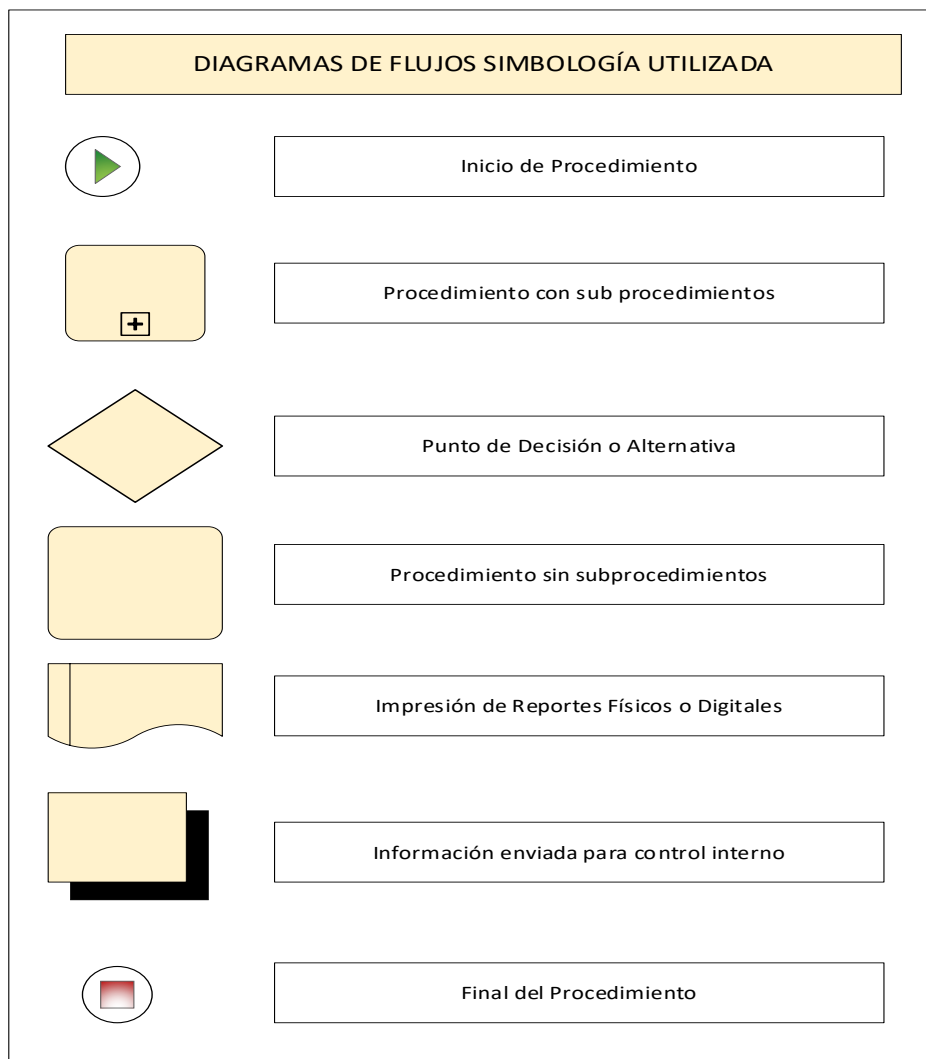
Realizado por: Autora

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO	MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021	

9.- DIAGRAMAS DE FLUJO

Gráfico 6

Simbología para Utilizada en Diagramas de Flujo



Realizado por: Autora

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021

Gráfico 7

Procedimiento de Cobranzas Impuestos

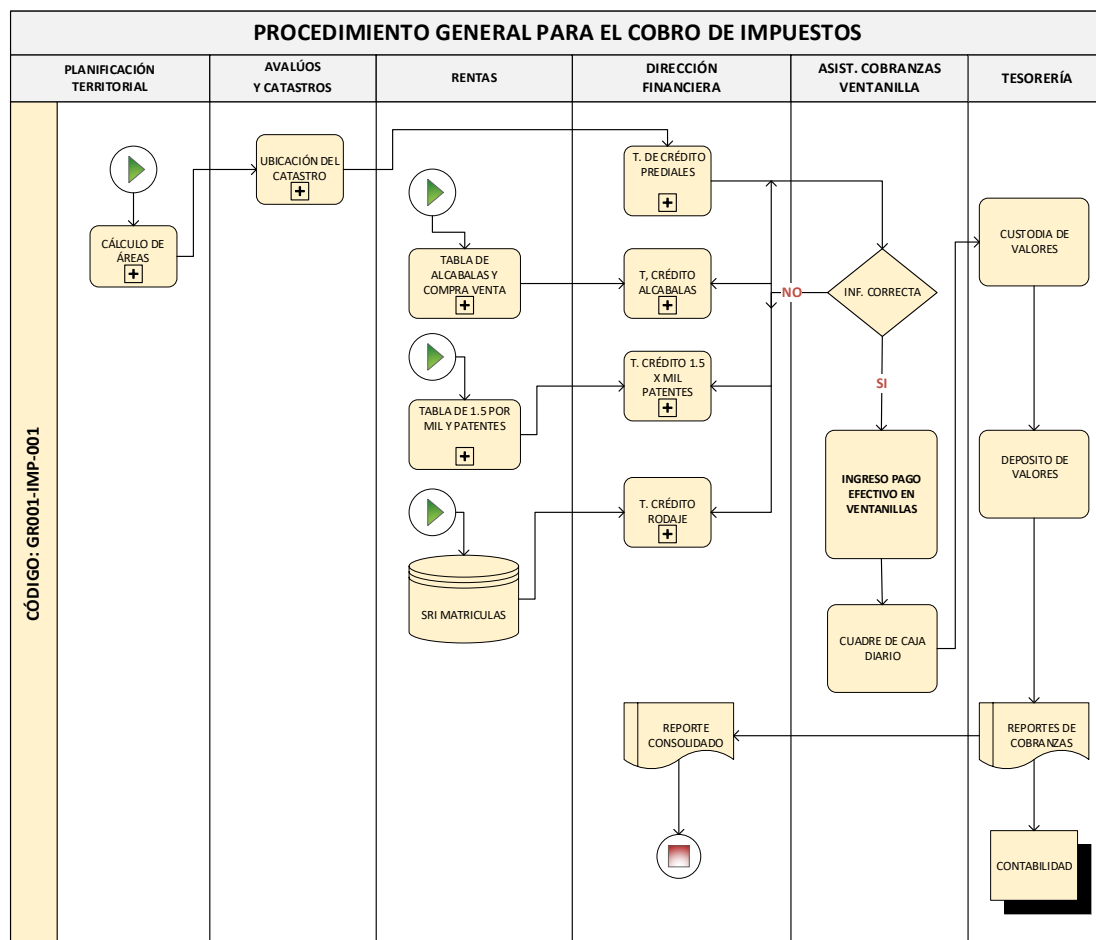
Código	GR001-IMP-001
Procedimiento	Cobranzas de Impuestos
Detalle	Propósito del Procedimiento: Determinar valores de impuestos a cobrar y emisión de títulos de crédito para los siguientes: 1.- Prediales urbanos rurales. 2.- Alcabalas y utilidad en compra venta de inmuebles. 3.- 1.5 por mil 4.- Patentes 5.- Matriculas de Vehículos Inicio del Procedimiento 1.- Cálculo de valores Prediales de Unidad de Rentas, Unidad de Avalúos y Catastros, Unidad de Planificación Territorial y Unidad de Obras Públicas. 2.- Cálculo de valores de plusvalía en Unidad de Avalúos y Catastros. 3.- Cálculo de valores de 1.5 según Estados Financieros Unidad Rentas 4.- Cálculo de valores de Patentes según Estados Financieros Unidad Rentas 5.- Determinación de Valor Matriculas bases de datos del SRI Subprocesos: Gestión de Cobranzas.
Productos del Procedimiento	Manual de Procedimientos de Recaudación. Reportes de Información de Cobranzas, archivos físicos y digitales Indicadores de gestión.
Tipo de Procedimiento	Proceso Operativo
Responsable	Dirección Financiera Tesorería Analista de Cobranzas
Clientes:	Internos: Unidades de Gestión Administrativa, Financiera, Obras Públicas. Externos: Contribuyentes

Realizado por: Autora

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA	
			CÓDIGO	MPR-2021-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		FECHA: 18 marzo 2021	

Gráfico 8

Flujograma de Procedimiento Cobro de Impuestos



Realizado por: Autora

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO	MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021	

Gráfico 9

Actividades Para el Cobro de Impuestos

ACTIVIDADES EN EL PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE IMPUESTOS GR001-IMP-001		
Pasos	Actividades	Responsables
1	Determinación de Valor de Predios Urbanos y Rurales:	
1.1	Unidad de Planificación Territorial determina el área en m ²	Técnico de Unidad Planificación Territorial
1.2	Unidad de Avalúos y Catastros, ubicación del catastro; Urbano m ² * 1.00 por mil; Rural m ² * 1.4 por mil	Técnico de Unidad
1.3	Ingreso de datos para los cálculos al sistema	Técnico de Avalúos y Catastros
1.4	Dirección Financiera emite el título de crédito de acuerdo a la base de los datos del sistema	Técnico de Dirección Financiera
1.5	Envío a Ventanilla de Cobro	Técnico de Dirección Financiera
1.6	Cobro e Ingreso de efectivo en ventanillas	Asistente de Cobranzas
2	Determinación de Valor de Alcabalas y Compra Venta de Inmuebles	
2.1	Unidad de rentas determina el valor de Alcabalas según la tabla de Alcabalas ingresada en el sistema, calcula el valor de la plusvalía en base del contrato de compra venta	Técnico de Rentas
2.2	Dirección Financiera emite el título de crédito de acuerdo a la base de los datos del sistema	Técnico de Dirección Financiera
2.3	Envío a Ventanilla de Cobro	Técnico de Dirección Financiera
2.4	Cobro e Ingreso de efectivo en ventanillas	Asistente de Cobranzas
3	Determinación de Valor del Impuesto del 1,5 por mil y Patentes a la actividad económica.	

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO	MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021	

3.1	Estado Financiero según Declaración de Impuesto a la Renta	Contribuyente
3.2	Formulario de pago	Contribuyente
3.3	Revisión de la documentación	Técnico de Rentas
3.4	Cálculo de 1,5 por mil, según activos y pasivos del contribuyente	Técnico de Rentas
3.5	Cálculo de Patente, según nivel de ingresos del contribuyente en la tabla de patentes	Técnico de Rentas
3.6	Dirección Financiera emite los títulos de crédito en el sistema	Técnico de Dirección Financiera
3.7	Envío a Ventanilla de Cobro	Técnico de Dirección Financiera
3.8	Cobro e Ingreso de efectivo en ventanillas	Asistente de Cobranzas
4	Cobro de Impuesto Vehicular	
4.1	Revisión del valor de la matrícula y vehículo en la base de datos del SRI	Técnico de Rentas
4.2	Cálculo del Impuesto de Rodaje según tabla	Técnico de Rentas
4.3	Dirección Financiera emite los títulos de crédito en el sistema	Técnico de Dirección Financiera
4.4	Envío a Ventanilla de Cobro	Técnico de Dirección Financiera
4.5	Cobro e Ingreso de efectivo en ventanillas	Asistente de Cobranzas
5	Cuadre de Caja y Deposito de Valores	
5.1	Cierre de Caja, Conteo de los valores recibidos y cuadre con los títulos de crédito	Asistente de Cobranzas
5.2	Emisión y reporte de valores entregados a Tesorería	Asistente de Cobranzas y Tesorero
5.3	Depósito de valores y emisión de reporte de depósitos	Tesorero
5.4	Emisión de reportes de cobranzas consolidados y envío a Dirección Financiera y Contabilidad	Tesorero -Contabilidad

Realizado por: Autora

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021

Gráfico 10

Procedimiento para Cobranzas de Contribuciones de Mejoras

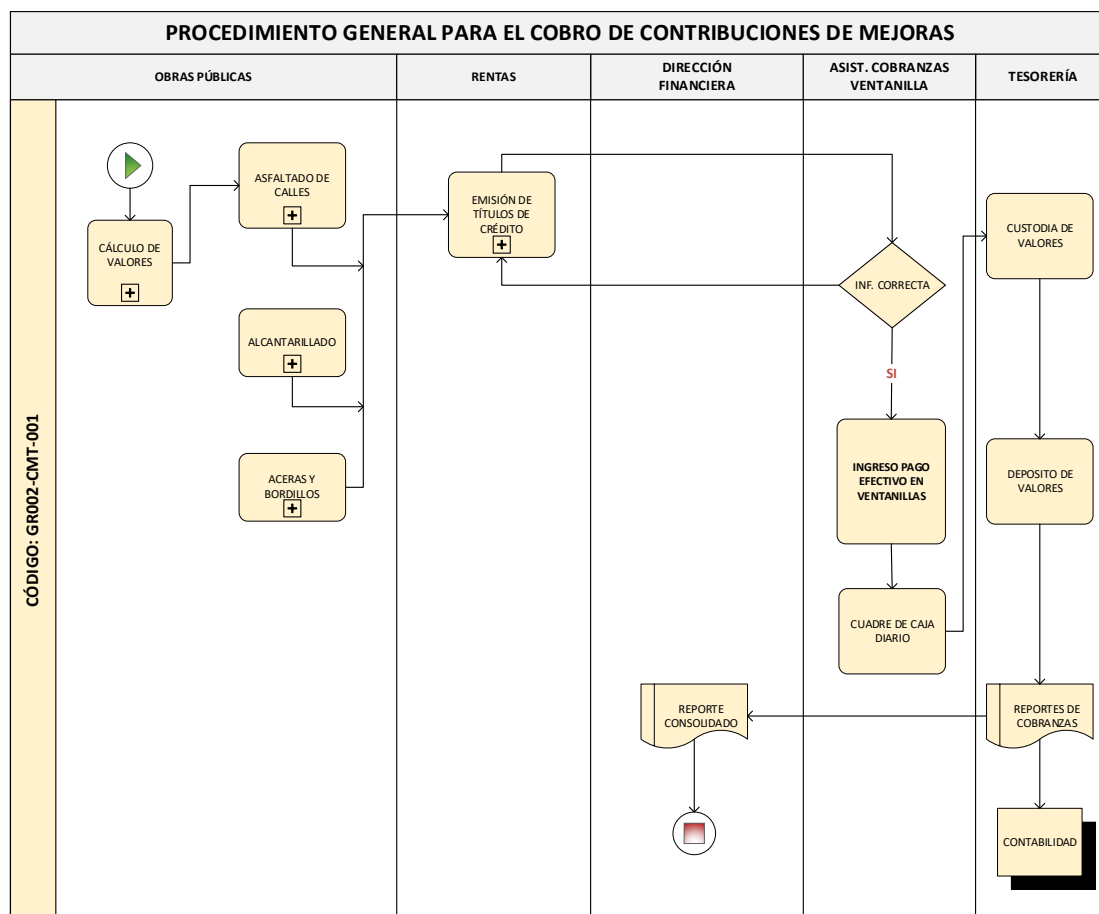
Código	GR002-CTM-001
Procedimiento	Cobranzas por Contribuciones de Mejoras
Detalle	Propósito del Procedimiento: Determinar los valores de contribuciones y emisión de títulos de crédito para cobrar para los siguientes rubros: 1.- Asfaltado de Calles 2.- Alcantarillado 3.- Aceras y Bordillos Inicio del Proceso: 1.- Cálculo de valores de las mejoras por la Unidad de Obras Públicas y Rentas Subprocesos: Gestión de Cobranzas.
Producto	Manual de Procedimientos de Recaudación. Reportes de Información de Cobranzas, archivos físicos y digitales Indicadores de gestión.
Tipo de Procedimiento	Proceso Operativo
Responsable	Dirección Financiera Tesorería Analista de Cobranzas
Clientes:	Internos: Unidad de Obras Públicas y Comisaria Municipal Externos: Contribuyentes

Realizado por: Autora

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA	
			CÓDIGO	MPR-2021-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		FECHA: 18 marzo 2021	

Gráfico 11

Flujograma del Cobro de Contribuciones de Mejoras



Realizado por: Autora

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO	MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021	

Gráfico 12

Actividades Para el Cobro de Contribuciones de Mejoras

ACTIVIDADES EN EL PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE LAS CONTRIBUCIONES GR002-CMT-001		
Pasos	Actividades	Responsables
1	Determinación de Valor de las Contribuciones	
1.1	La unidad de Obras Públicas, determina el detalle de obras y los valores de las obras se aplican el 5% anual, dividido para los predios afectados.	Técnico del Obras Públicas
1.2	Emisión de títulos de crédito por asfaltado de calles	Técnico de Rentas
1.3	Emisión de títulos de crédito por alcantarillados	Técnico de Rentas
1.4	Emisión de títulos de crédito por aceros y bordillos	Técnico de Rentas
1.5	Envío a Ventanilla de Cobro	Técnico de Dirección Financiera
1.6	Cobro e Ingreso de efectivo en ventanillas	Asistente de Cobranzas
2	Cuadre de Caja y Depósito de Valores	
2.1	Cierre de Caja, Conteo de los valores recibidos y cuadre con los títulos de crédito	Asistente de Cobranzas
2.2	Emisión y reporte de valores entregados a Tesorería	Asistente de Cobranzas y Tesorero
2.3	Depósito de valores y emisión de reporte de depósitos	Tesorero
2.4	Emisión de reportes de cobranzas consolidados y envío a Dirección Financiera y Contabilidad	Tesorero - Contabilidad

Realizado por: Autora

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021

Gráfico 13

Procedimiento para la Cobranzas de las Tasas de Servicio

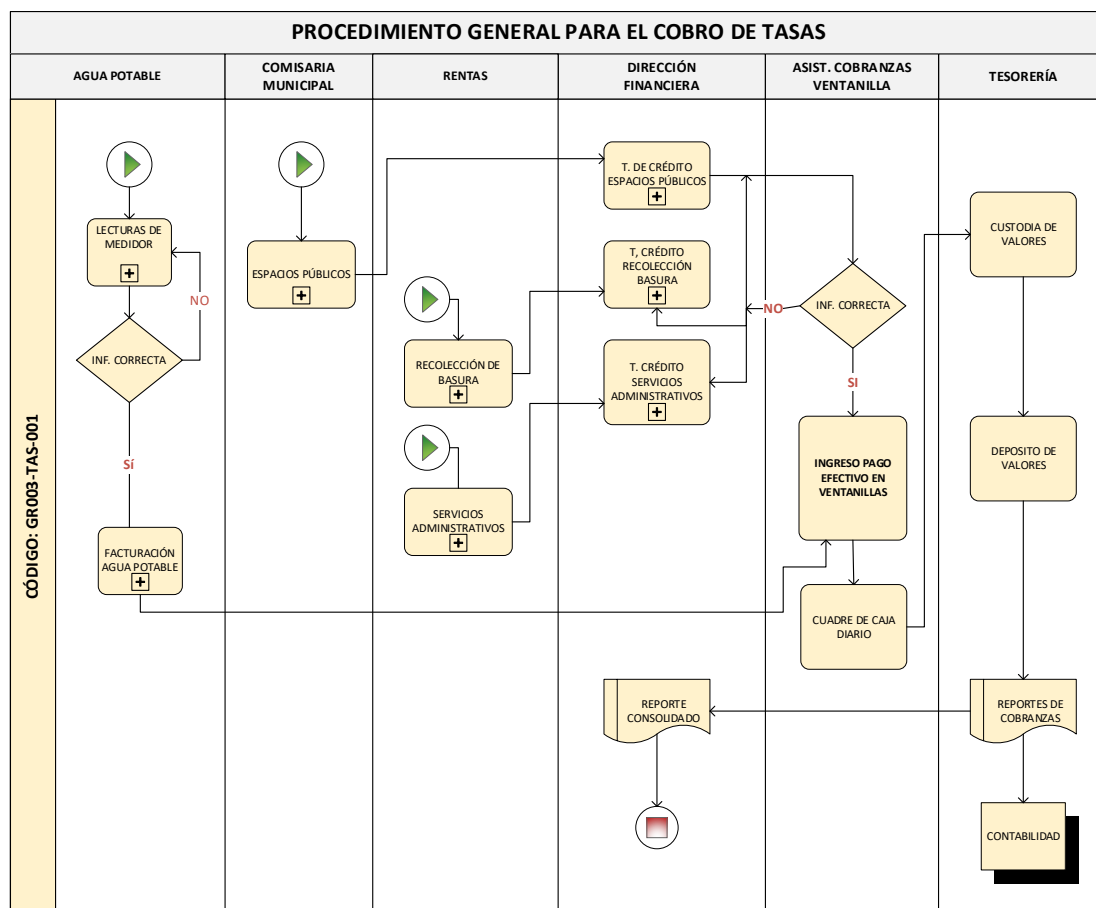
Código	GR003-TAS-001
Procedimiento	Cobranzas por Tasas de Servicios
Detalle	Propósito del Procedimiento: Determinar los valores de las tasas de servicios y emisión de títulos de crédito para cobrar para los siguientes rubros: 1.- Agua Potable 2.- Alcantarillado 3.- Recolección de Basura 4.- Arriendo de Bóvedas 5.- Servicios Administrativos Inicio del Proceso: 1.- Cálculo de valores por consumo de agua potable. - Unidad Agua Potable 2.- Cálculo de valores de alcantarillado - Unidad Obras Públicas 3.- Cálculo de valores por el servicio de basura. - Unidad de Rentas 4.- Facturación de bóvedas - Comisaria Municipal 5.- Determinación del valor de servicios - Unidad de Rentas Subprocesos: Gestión de Cobranzas.
Producto	Manual de Procedimientos de Recaudación.
Tipo de procedimiento	Reportes de Información de Cobranzas, archivos físicos y digitales Indicadores de gestión.
	Proceso Operativo
Responsable	Dirección Financiera Tesorería Analista de Cobranzas
Clientes:	Internos: Unidad de Obras Públicas, Rentas y Comisaria Municipal Externos: Contribuyentes

Realizado por: Autora

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA	
			CÓDIGO	MPR-2021-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		FECHA: 18 marzo 2021	

Gráfico 14

Flujograma del Cobro de Tasas



Realizado por: Autora

Gráfico 15

Actividades Para el Cobro de Tasas por Servicios

ACTIVIDADES EN EL PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE TASAS POR SERVICIOS GR003-TAS-001

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO	MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021	

Pasos	Actividades	Responsables
1	Determinación de Valor de Servicios Prestados	
1.1	Lectura mensual del volumen de agua consumida	Técnico de Agua Potable
1.2	Cálculo de valor de consumo de agua según los metros cúbicos: Comercial a \$0,20 m³, Residencial \$0,15 m³, Industrial \$1,50 m³, Oficial \$0,075 m³	Técnico de agua potable
1.3	Emisión de facturas por consumo de agua	Técnico de agua potable
1.4	Emisión de títulos de crédito por recolección de basura 1 % del consumo de agua potable	Técnico de agua potable
1.5	Emisión de títulos de crédito por uso del espacio público según tabla de agua potable	Técnico de agua potable y Rentas
1.6	Emisión de títulos de crédito por Servicios Administrativos, según tabla.	Técnico de Rentas
1.7	Envío a Ventanilla de Cobro	Técnico de Dirección Financiera
1.8	Cobro e Ingreso de efectivo en ventanillas	Asistente de Cobranzas
2	Cuadre de Caja y Deposito de Valores	
2.1	Cierre de Caja, Conteo de los valores recibidos y cuadre con los títulos de crédito	Asistente de Cobranzas
2.2	Emisión y reporte de valores entregados a Tesorería	Asistente de Cobranzas y Tesorero
2.3	Depósito de valores y emisión de reporte de depósitos	Tesorero
2.4	Emisión de reportes de cobranzas consolidados y envío a Dirección Financiera y Contabilidad	Tesorero - Contabilidad

Realizado por: Autora

Gráfico 16

Procedimiento para la Cobranzas de Servicios de Autogestión

Código	GR004-ATG-001
---------------	----------------------

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021

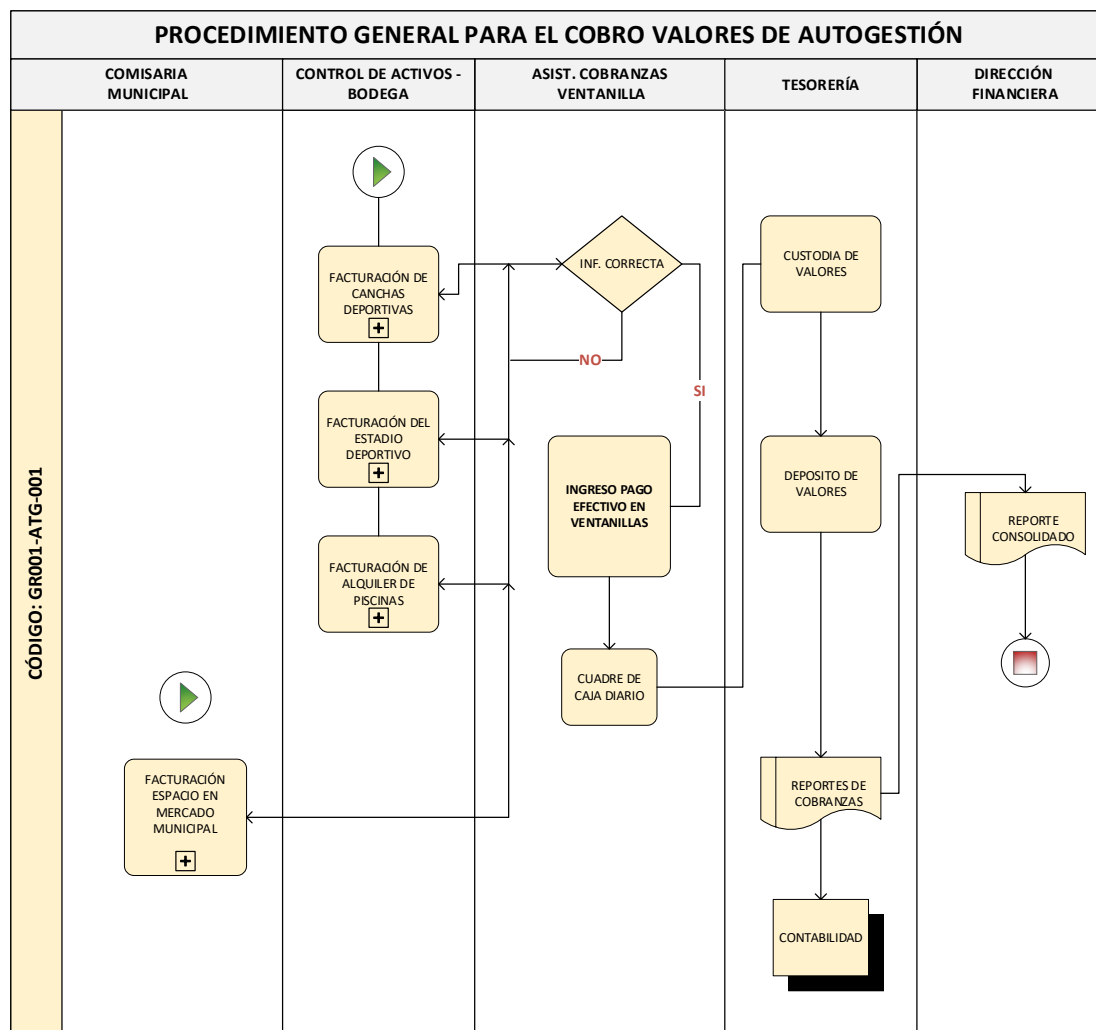
Procedimiento	Cobranzas por Servicios de Autogestión.
Detalle	Propósito del Procedimiento: Determinar el cobro por el arrendamiento de las instalaciones de la Municipalidad, Comisaria Municipal Inicio del Proceso: 1.- Facturación del alquiler de las canchas deportivas. 2.- Facturación del alquiler piscinas. 3.- Facturación del alquiler de espacios en el mercado 4.- Facturación por alquiler de Estadio. Subprocesos: Gestión de Cobranzas.
Producto	Manual de Procedimientos de Recaudación. Reportes de Información de Cobranzas, archivos físicos y digitales Indicadores de gestión.
Tipo de Procedimiento	Proceso Operativo
Responsable	Dirección Financiera Tesorería Analista de Cobranzas
Clientes:	Internos: Comisaria Municipal Externos: Contribuyentes

Realizado por: Autora

Gráfico 17

Flujograma del Cobro de Servicios de Autogestión

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA	
			CÓDIGO	MPR-2021-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		FECHA: 18 marzo 2021	



Realizado por: Autora

Gráfico 18

Actividades Para el Cobro de Tasas por Servicios

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO	MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021	

ACTIVIDADES EN EL PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO SERVICIOS DE AUTO GESTIÓN GR004-ATG-001		
Pasos	Actividades	Responsables
1	Determinación de Valor de Servicios Prestados	
1.1	Facturación de espacios en el mercado municipal - contrato anual	Asistente Comisaria Municipal
1.2	Facturación de alquiler de canchas deportivas municipal - contrato anual	Asistente de Control Activos y Bodega
1.3	Facturación de alquiler del estadio cantonal - contrato anual	Asistente de Control Activos y Bodega
1.4	Facturación de alquiler de piscinas - contrato anual	Técnico de agua potable
1.5	Emisión de títulos de crédito por uso del espacio público según tabla de agua potable	Técnico de agua potable y Rentas
1.6	Emisión de títulos de crédito por Servicios Administrativos, según tabla.	Técnico de Rentas
1.7	Envío a Ventanilla de Cobro	Técnico de Dirección Financiera
1.8	Cobro e Ingreso de efectivo en ventanillas	Asistente de Cobranzas
2	Cuadre de Caja y Deposito de Valores	
2.1	Cierre de Caja, Conteo de los valores recibidos y cuadre con los títulos de crédito	Asistente de Cobranzas
2.2	Emisión y reporte de valores entregados a Tesorería	Asistente de Cobranzas y Tesorero
2.3	Depósito de valores y emisión de reporte de depósitos	Tesorero
2.4	Emisión de reportes de cobranzas consolidados y envío a Dirección Financiera y Contabilidad	Tesorero - Contabilidad

Realizado por: Autora

10.- FORMATOS DE CONTROL

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE LORETO		UNIDAD ADMINISTRATIVA TESORERÍA	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES		CÓDIGO	MPR-2021-001
			FECHA: 18 marzo 2021	

El principal formato de control es utilizado para el cierre de caja, documento para certificar los ingresos recibidos en ventanilla y enviados a tesorería.

Gráfico 19

Actividades Para el Cobro de Tasas por Servicios

ACTA DE CIERRE DE CAJA DIARIO			
Fondo Inicial Entregado para Cambios			
(a) Valor Asignado a Caja No.:		Fecha:	
Nombre Funcionario Recaudador:			
Detalle del Fondo:			
Denominación	Cantidad	Subtotal	Total
Billetes:			
USD \$20,00			
USD \$10,00			
USD \$ 5,00			
USD \$ 1,00			
(b) Subtotal			\$ -
Monedas			
USD\$ 1,00			
USD\$ 0,50			
USD\$ 0,25			
USD\$ 0,10			
USD\$ 0,05			
USD\$ 0,01			
(c) Subtotal			\$ -
Total = Suma de (a) + (b) + (c)			\$ -
Observaciones:			
Entrega Recaudador		Recibe Tesorero	

2.5.2 Modelo verbal de la propuesta

2.5.2.1 Situación Actual

El Sistema de Recaudaciones del GADML, actualmente presenta deficiencias que deben ser corregidas de acuerdo a objetivos institucionales, establecidos por el Orgánico Estructural Reformado, del 11 de diciembre del 2020, cuyos lineamientos estratégicos constituidos por la Misión, Visión y Valores Institucionales, determina el alcance de los procesos de cada dirección.

En la actualidad los procesos de cobranzas son de carácter empíricos, es decir se siguen procedimientos verbales, no existe procesos escritos, por lo que da lugar a que no se sigan los procesos siempre de igual manera.

Adicionalmente, el personal autorizado para realizar las cobranzas, no se encuentra capacitado en las competencias necesarias para realizar sus funciones de manera eficiente y eficaz.

Al momento del levantamiento de la información, existen dos sistemas informáticos que se utilizan para las recaudaciones de los impuestos, tasas, contribuciones y las transferencias de los ingresos permanentes, sin embargo, estos sistemas cumplen en forma parcial y por separado los cobros, además no son compatibles entre sí, lo que da lugar a los inconvenientes como la falta de conciliación entre los cobros y los estados de cuenta de los contribuyentes, partidas presupuestarias y bancos, lo cual no permite la emisión de reportes adecuados para el control interno de los cobros, de acuerdo los artículos 341 y 342 del COOTAD

La planificación financiera se ve obstaculizada, porque los datos de ingresos no se pueden calcular con precisión, lo que de cierta manera no se optimiza los recaudos y su aplicación presupuestaria.

2.5.2.2 Aplicación del Manual de Procedimientos

La implementación del Manual de Procedimientos de Recaudaciones, permitirá ordenar los procesos de forma codificada, es decir tendrá un orden de ejecución de acuerdo a los principios contables y de auditoría, concomitante a esta implementación, será necesario la capacitación del personal involucrado en las cobranzas, para que emitan reportes adecuados para la gestión y el control interno, y lo más importante, es lograr reducir la morosidad de los contribuyentes. También necesario que se implemente un sistema de Gestión Administrativo Financiero con aplicaciones gubernamentales, con el fin de eliminar la duplicidad en los procesos de cobranzas. Por último, establecer un sistema integrado de información gerencial, permitirá preparar y liquidar los presupuestos por cada área del GADML, lo cual permitirá trabajar con eficiencia en la emisión del presupuesto anual para el Ministerio de Finanzas.

El Manual de Procedimientos contiene los siguientes apartados:

- **Introducción:** Comprende la presentación del Manual y su importancia.
- **Objetivo:** Se refiere a los procedimientos a seguir para mantener las cuentas de los contribuyentes en orden y reducir al mínimo la morosidad.
- **Alcance:** Es el ámbito de aplicación de los responsables de los recaudos.
- **Conceptos:** Es de términos empleados en el manual.

- Políticas: Son las normas y leyes que se observan en los procedimientos de cobranzas.
- Responsables: Se refiere al personal involucrado en los procedimientos de cobranzas.
- Procedimientos: Son los procesos para realizar los cobros, con los responsables y con las tareas o actividades a realizar.
- Flujogramas: Se refiere a la trazabilidad de los procedimientos, como se conforman y que unidades participan en el procedimiento de cobranzas.
- Formatos de control: Es el formato principal para el cierre diario de caja.

2.5.2.3 Situación Futura Esperada

Una vez establecido el Manual de Procedimientos de Recaudación se podrá reducir los niveles de morosidad los contribuyentes,

Los procedimientos están documentados y ordenados, por lo será de fácil seguimiento y control.

Se planifica la capacitación permanente del personal que maneja los recaudos, para lograr personal eficiente y motivado.

Los sistemas informáticos se aprovecharán al máximo, como herramientas de gestión eficaz, para obtener información veraz y oportuna.

Los cambios propuestos brindaran al GADML de alcanzar una planificación financiera eficiente, en la cual se puedan aprovechar los recursos asignados por el Estado según los Arts. 163 al 170 del COOTAD. (MinFinanzas, 2010):

Ingresos propios de la gestión: Son, impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas, los de ventas de bienes y servicios, renta de inversiones y multas, así como ingresos propios por autogestión podrán ser controlados en forma eficiente.

2.6.1 Modelo matemático de la propuesta

El modelo matemático de la propuesta, expone los valores en tiempo para la elaboración del Manual de Procedimientos del sistema de Recaudación del GADML, ya que se corresponde a una investigación de carácter cualitativa y bibliográfica.

2.6.1.1 Implementación.

Gráfico 20

Cronograma de implementación

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DEL PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIONES DEL GADML																	
No.	ACTIMDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
1	Solicitud de Autorización para iniciar la investigación																
2	Planificación de la investigación																
3	Observación de los procesos																
4	Reordenamiento de los procesos																
5	Construcción de los flujos de procesos																
6	Elaboración del Manual																
7	Revisión y Corrección del Manual																
8	Autorización de la Dirección Financiera																
9	Capacitación de los usuarios																
10	Implementación de los procesos																
11	Publicación del Manual																

Realizado por: Autora

2.6.2 Cronograma Valorado

Gráfico 21

Cronograma Valorado

PRESUPUESTO PARA LA INVESTIGACIÓN				
No.	Rubros	Cantidad	Valor Unidad	Valor Total
1	Internet	3	27,00	81,00
2	Asesoría en investigación	1	75,00	75,00
3	Laptop	1	450,00	450,00
4	Movilización Lorteo Coca Loreto	8	3,50	28,00
5	Alimentación	4	5,00	20,00
6	Útiles de oficina	1	25,00	25,00
Totales				679,00

Realizado por: Autora

CONCLUSIONES

El proceso de investigación de este trabajo nos permite concluir, que evidentemente, los procedimientos de recaudación de tributos en el GADML, son deficientes por la falta de procesos ordenados y sistemáticos.

Las recaudaciones, al no existir un control interno efectivo, se retrasan en presentar la información de los recaudos, lo que resulta en el incremento de la cartera vencida, de los contribuyentes.

La Dirección Financiera precisa de obtener un sistema integrado de gestión administrativo financiero, que le permita trabajar en tiempo real, en la actualidad no cuenta con esta herramienta.

Los sistemas informáticos implementados actualmente, no ha logrado reducir la tasa de morosidad de los contribuyentes, principal problema del GADML, porque estos sistemas, no forman parte de un sistema integrado de gestión administrativa financiera, y su implementación no fue planificada adecuadamente.

La Dirección Financiera precisa de obtener un sistema integrado de gestión administrativo financiero, que le permita trabajar en tiempo real.

RECOMENDACIONES

Se recomienda, proceder a la reorganización de los procesos de la unidad de Tesorería, previo a la implementación del Manual de Procedimientos de Recaudaciones, para que se faciliten las tareas, de recaudaciones, facturación, control de los procesos y control interno, a fin de eliminar tareas duplicadas, y se acelere el tiempo de emisión de reportes.

Es recomendable, que la Unidad de Talento Humano, programe la capacitación del personal que labora en tesorería, en competencias de orden contable financiero, a fin que se pueda depurar las cuentas pendientes por cobrar de los contribuyentes y se obtengan estados de cuenta fidedignos, para iniciar un proceso de recaudaciones enérgico que permita la reducción de la cartera vencida de años anteriores.

Es importante, para mejorar los procesos de recaudaciones y de control interno, control presupuestario, contable, y de tesorería, la implementar un sistema de gestión administrativo financiero (ERP), que permita el enlace con el Sistema Integrado de Gestión Financiero (eSIGEF), del Ministerio de Finanzas.

Se recomienda la implementación del Manual de Procedimientos de Recaudaciones en el GADML, para ordenar los procesos de recaudaciones y reducir la tasa de morosidad máximo hasta 5%, en año siguiente a la implementación del manual.

Bibliografía

Asamblea Nacional, E. (21 de 01 de 2021). *CONSTITUCION DEL ECUADOR 2008*.

Obtenido de CONSTITUCION DEL ECUADOR 2008:

https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Clarín, R. (2020). Crisis y Pandemia, Ecuador un Futuro Económico Incierto tras la

Pandemia con las Elecciones a la Vuelta de la Esquina. *Revista Clarín*, 1 - 2.

Obtenido de [https://www.clarin.com/mundo/ecuador-futuro-economico-](https://www.clarin.com/mundo/ecuador-futuro-economico-incierto-pandemia-elecciones-vuelta-esquina_0_gw6k7j-nt.html)

[incierto-pandemia-elecciones-vuelta-esquina_0_gw6k7j-nt.html](https://www.clarin.com/mundo/ecuador-futuro-economico-incierto-pandemia-elecciones-vuelta-esquina_0_gw6k7j-nt.html)

Definición, E. (01 de 08 de 2015). <https://definicion.mx/indagacion/>. Obtenido de

<https://definicion.mx/indagacion/>

GADML. (2021). Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por

Procesos del GADML. *Reforma al Estatuto Orgánico Organizacional por*

Procesos (págs. 5 - 6). Loreto: Gadml.

Inec. (21 de 01 de 2021). *Censo del 2010*. Obtenido de

[https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manual/Resultados-provinciales/orellana.pdf)

[lateral/Resultados-provinciales/orellana.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manual/Resultados-provinciales/orellana.pdf)

Loreto, C. (2017). Ordenanza que Regula los Prediales Urbanos y Rurales 2018-2019.

Resolución de Consejo 254-GADML-2017 (pág. 3). Loreto: Secretaria

GADML.

Loreto, G. A. (2019). *GADML*. Obtenido de GADML:

<https://sites.google.com/view/pdotypugscantonloreto/inicio>

MinFinanzas. (19 de 10 de 2010). *COOTAD*. Obtenido de

http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf

MinFinanzas. (2020). *INGRESOS PREASIGNADOS*. Quito: Ministerio de Finanzas.

Vera, A. (2010). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa.

En A. Vera, *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa* (pág. 206). Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, 2da Edición.