



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría**

Línea de Investigación:

Finanzas, Auditoría y/o Contabilidad Empresarial

Autora:

ZOILA JACQUELINE SAMANIEGO CHIMBOLEMA

Director:

DR. MARIO ROBERTO ALTAMIRANO HIDALGO, MG.

Ambato – Ecuador

Julio 2018

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA

Línea de Investigación:

Gerencia, Planificación, Organización, Dirección y/o Control de Empresas.

Autora:

ZOILA JACQUELINE SAMANIEGO CHIMBOLEMA



Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Dr. Mg.
CALIFICADOR

f. _____

José Luis Viteri Medina, Dr. Mg
CALIFICADOR

f. _____

Nelson Danilo Bombón Orellana, Ing. Mg.
CALIFICADOR

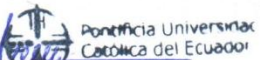
f. _____

Julio César Zurita Altamirano, Ing. Mg.
DIRECTOR UNIDAD ACADÉMICA

f. _____

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.
SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. _____



SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

**Ambato – Ecuador
Julio 2018**

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **ZOILA JACQUELINE SAMANIEGO CHIMBOLEMA**, con CC. 0604902908, autora del trabajo de graduación intitulado: “MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA”, previa a la obtención del título profesional de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, en la escuela de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, julio 2018



ZOILA JACQUELINE SAMANIEGO CHIMBOLEMA
CC. 0604902908



BIBLIOTECA

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera muy especial a Dios por permitirme culminar con éxito una etapa más en mi vida profesional, por ayudarme a superar cada obstáculo que se me ha presentado en el transcurso de este tiempo y por haberme permitido conocer a personas muy valiosas que hoy son muy importantes para mí.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato y a mis queridos docentes, quienes supieron impartir sus conocimientos y enseñanzas a lo largo de mi carrera profesional para irme formando profesionalmente.

A mi director de proyecto Dr. Mario Altamirano, por su haberme guiado en el desarrollo del presente trabajo.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, por darme la apertura y colaboración para desarrollar el presente proyecto de titulación.

A mis amigas Gaby y Vero, por todos los momentos vividos y compartidos durante todo este tiempo, gracias pequeñas por haber alegrado mis días con sus ocurrencias y locuras. Les quiero mucho.

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación, va dedicado en primer lugar a Dios, por darme la vida y la fortaleza necesaria para ser constante en las metas que me he propuesto a lo largo de esta carrera profesional, por haberme llenado de sabiduría para saber enfrentar y resolver cada problema que se me presentaba día a día.

A mis amados padres y hermanas por ser el motor principal en mi vida para hacer realidad el sueño que tanto he anhelado, por enseñarme que con esfuerzo, dedicación y perseverancia es posible llegar a la meta deseada y alcanzar los objetivos que en algún momento de la vida nos hemos propuesto y por haberme depositado su confianza durante todos esos años.

A mi tía pequeña por ser como mi segunda madre, y siempre apoyarme incondicionalmente en mi diario vivir.

A mi compañero de locuras, por haber estado en los buenos y malos momentos a mi lado por haberme siempre motivado a ser mejor, por el amor, comprensión y apoyo que día a día me ha dado y sobre todo por recordarme siempre que cada esfuerzo tiene su recompensa.

RESUMEN

El presente proyecto de titulación aplicado a la cartera vencida de los impuestos municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba, tiene como objetivo diseñar un Modelo de Gestión Financiera para reducir el porcentaje de morosidad en la recaudación de impuestos. A través del diseño de este modelo, se pretende mejorar ciertos aspectos en la gestión de recuperación de cartera, para de esta manera ir contrarrestando la morosidad que existe en la institución por concepto de impuestos municipales. Este trabajo de investigación está sustentado en la metodología bibliográfica-documental e investigación de campo, utilizando como técnicas de investigación; la observación directa para conocer la situación actual de la institución, las encuestas aplicadas a los funcionarios que están encargados de la recuperación de la cartera vencida y la entrevista que se realizó a la directora de Gestión Financiera; utilizando a la vez el instrumento como el cuestionario para la recolección de datos. Con los resultados finales obtenidos de la investigación se determinaron los factores que han provocado un porcentaje de morosidad considerable en la cartera vencida de impuestos, por lo que en la propuesta se aplica varios indicadores de gestión los cuales han permitido medir el nivel de cumplimiento de metas y objetivos por parte de los encargados del área de cobranzas, además se planteó varias estrategias las cuales contribuirán para mejorar la recaudación de impuestos y disminuir la morosidad existente en la institución.

Palabras clave: gestión financiera, morosidad, impuestos, municipio.

ABSTRACT

This graduation project focused on the past-due portfolio of municipal taxes in the Decentralized Autonomous Government of the city of Riobamba. Its aim is to design a financial management model to reduce the percentage of payment delinquency in tax collection. Through the design of this model, it is intended to improve certain aspects of the portfolio recovery management to counter-balance the existing default in payment in the institution due to municipal taxes. This study uses bibliographical-documentary methodology as well as field research by using the research techniques of direct observation to understand the institution's current situation, surveys to the staff in charge of collecting the past-due portfolio, an interview with the financial management director, and a questionnaire for data collection. With the findings of this study, it was possible to determine the factors that have caused a considerable percentage of payment delinquency. Consequently, several management indicators were applied in the proposal which has helped to measure the level of achievement of goals and objectives by the staff in charge of the collections area. In addition, several strategies were presented, which will contribute to the improvement of tax collection and decrease the existing payment delinquency in the institution.

Key words: *financial management, payment delinquency, taxes, municipality*

TABLA DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
TABLA DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
CAPÍTULO I.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Tema	1
1.2 Planteamiento del Problema	1
1.2.1 Contextualización	2
1.2.2 Análisis Crítico	7
1.2.3 Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del Problema.....	9
1.2.5 Preguntas Directrices	9
1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación.....	10
1.3 Justificación	10
1.4 Objetivos.....	11
1.4.1 Objetivo General.....	11
1.4.2 Objetivos Específicos.....	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12

2.1	Antecedentes Investigativos.....	12
2.2	Conceptos y Definiciones	14
2.2.1	Gestión	14
2.2.2	Funciones de la Gestión	14
2.2.3	Tipos de Gestión	15
2.2.4	Gestión Financiera	16
2.2.5	Gestión Financiera Pública	17
2.2.6	Objetivo de la Gestión Financiera.....	18
2.2.7	Definición de Indicadores	19
2.2.8	Indicadores de Gestión.....	19
2.2.9	Tipos de indicadores de gestión.....	20
2.2.10	Características de los indicadores de Gestión.....	21
2.2.11	Impuesto.....	21
2.2.12	Morosidad	22
2.2.13	Cartera vencida	22
2.2.14	Cobranza	23
2.2.15	Técnicas de Cobranza	23
2.3	Fundamentación Legal.....	24
2.3.1	Constitución de la República del Ecuador	24
2.3.2	Código Orgánico Monetario y Financiero	26
2.3.3	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD 2010)	28
2.3.4	Reglamento para la aplicación de la ley de Régimen Tributario Interno (LRTI)....	30
2.3.5	Ordenanzas que regula el cobro del Derecho de Patente Anual, que grava el ejercicio de toda actividad de orden económico y que operen dentro del cantón de Riobamba.	31
2.3.6	Ordenanzas General de Valoración de Propiedad Urbana y Rural del cantón Riobamba	32
	CAPÍTULO III.....	34
	MARCO METODOLÓGICO	34

3.1	Modalidad de la Investigación	34
3.1.1	Enfoque Cualitativo	34
3.1.2	Enfoque cuantitativo	34
3.2	Tipo de la Investigación	35
3.2.1	Investigación Bibliográfica – Documental	35
3.2.2	Investigación Descriptiva.....	35
3.2.3	Investigación de Campo.....	36
3.3	Métodos de investigación	36
3.3.1	Inductivo	36
3.3.2	Deductivo	36
3.4	Técnicas de la investigación	37
3.4.1	Observación Directa.....	37
3.4.2	Encuesta	37
3.4.3	Entrevista	37
3.5	Instrumentos de Investigación	38
3.5.1	Cuestionario	38
3.6	Población y muestra	38
3.6.1	Población.....	38
3.6.2	Muestra	39
	CAPÍTULO IV	41
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	41
4.1	Análisis e interpretación de resultados	41
4.1.1	Encuestas.....	41
4.1.2	Entrevista	56
	CONCLUSIONES	59
	CAPÍTULO V	61
	PROPUESTA.....	61
5.1	Tema	61
5.2	Datos Informativos de la institución.....	61

5.2.1	Ubicación de la Institución	61
5.3	Antecedentes	62
5.3.1	Reseña Histórica	62
5.3.2	Misión	63
5.3.3	Visión	63
5.3.4	Valores del GADM del Cantón Riobamba	64
5.3.5	Organigrama por Procesos del GAD Municipal del Cantón Riobamba	64
5.4	Justificación	66
5.5	Objetivos	66
5.5.1	Objetivo General	66
5.5.2	Objetivos Específicos	66
5.6	Proceso para el diseño del Modelo de Gestión Financiera	68
5.6.1	Desarrollo	68
CAPÍTULO VI		115
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		115
6.1	Conclusiones	115
6.2	Recomendaciones	117
BIBLIOGRAFÍA		118
ANEXOS		124

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos

Gráfico N° 2.1: Tipos de indicadores de gestión	20
Gráfico N° 2.2: Técnicas de cobranza	24

Ilustraciones

Ilustración 1.1: Árbol de problemas.....	9
Ilustración 2.1: Funciones de la Gestión.....	15
Ilustración 2.2: Tipos de Gestión	16
Ilustración 4.1: Mejoras de políticas y procedimientos de la cartera vencida	42
Ilustración 4.2: Conocimiento de la ordenanza de la cartera vencida.....	43
Ilustración 4.3: Frecuencia de capacitaciones de la recuperación de cartera vencida	45
Ilustración 4.2: Informes de las actividades realizadas.....	46
Ilustración 4.2: Proceso de recaudación de la cartera vencida.....	48
Ilustración 4.2: Control interno de la cartera vencida.....	49
Ilustración 4.2: Contribuyentes atendidos en cobranzas	50
Ilustración 4.2: Indicadores de gestión	51
Ilustración 4.2: Políticas para reducir la morosidad.....	53
Ilustración 4.2: Informes del nivel de morosidad de la institución.....	54
Ilustración 4.2: Sistemas informáticos para la recaudación de impuestos	55
Ilustración 5.1: Localización del GADM del cantón Riobamba.....	62
Ilustración 5.2: Organigrama Estructural del GAD municipal de Riobamba	65
Ilustración 5.3: Entrevista a la Directora de Gestión financiera	69

Ilustración 5.3: Causas de la morosidad en la recaudación de impuestos.....	70
Ilustración 5.5: Modelo del ícono para el pago de impuestos y valores adeudados	93
Tablas	
Tabla 1.1: Cuadro resumen de los ingresos al 31 de diciembre del 2017.....	6
Tabla 3.1: Población de la Dirección de Gestión Financiera	38
Tabla 3.2: Composición del personal relacionado con la cartera vencida	39
Tabla 4 1: Mejoras de políticas y procedimientos de la cartera vencida	41
Tabla 4.2: Conocimiento de la ordenanza de la cartera vencida.....	43
Tabla 4.3: Frecuencia de capacitaciones de la recuperación de cartera vencida	44
Tabla 4.2: Informes de las actividades realizadas.....	46
Tabla 4.2: Proceso de recaudación de la cartera vencida.....	47
Tabla 4.2: Control interno de la cartera vencida.....	49
Tabla 4.2: Contribuyentes atendidos en cobranzas	50
Tabla 4.2: Indicadores de gestión.....	51
Tabla 4.2: Políticas para reducir la morosidad.....	52
Tabla 4.2: Informes del nivel de morosidad de la institución.....	54
Tabla 4.2: Sistemas informáticos para la recaudación de impuestos	55
Tabla 5.1: Valores del GADM del cantón Riobamba.....	64
Tabla 5.2: Cuadro resumen de la recuperación de la cartera vencida de los impuestos municipales	71
Tabla 5.3: Recuperación de la cartera vencida de los impuestos municipales del GADM del cantón Riobamba.....	71

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

Modelo de Gestión Financiera para el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba.

1.2 Planteamiento del Problema

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) del Cantón Riobamba, actualmente no cuenta con un Modelo de Gestión Financiera para reducir la morosidad en el pago de impuestos municipales, tales como: patentes, predios urbanos y rurales y espectáculos, por lo que existen ineficiencias en la parte administrativa dando como resultado un alto porcentaje en la cartera vencida.

Las causas por las que acontece este problema, es por la falta de cumplimiento en las obligaciones por parte de los contribuyentes, otras causas también son, por la deficiencia de los sistemas informáticos que maneja la institución, catastros municipales no actualizados, títulos duplicados, patentes que no han sido cobradas por más de 10 años, falta de control en la recaudación, entre otros, por lo que existe una baja liquidez en la institución y no se pueden dar sustento a muchos proyectos y mejoras que se ha presupuestado para el cantón Riobamba.

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Contextualización Macro

A nivel de América Latina, la instauración de los GADs municipales surge con la finalidad de ir mejorando la calidad de vida de los ciudadanos, a través del desarrollo de nuevos proyectos que ayuden a mejorar las condiciones de la localidad, los cuales permitan a los habitantes tener una mejor accesibilidad a los servicios que brindan estos gobiernos.

Si bien es cierto, los GADs municipales tienen una función muy importante dentro de los cantones de cada provincia, sin embargo, existen problemas en el ámbito financiero, debido a que no se ha realizado un adecuado control y por ende aún hay procesos que siguen inconclusos. En este aspecto por una parte (Rosales 2009), señala que: lastimosamente la descentralización latinoamericana está compuesta por varios procesos de cambio inconclusos, los cuales no han permitido que se desarrollen satisfactoriamente las gestiones en las ciudades por parte de los gobiernos locales. Sin embargo, existen países que han tenido avances considerables, pese a los limitantes que se han presentado en los procesos de mejora y las situaciones nacionales que cada localidad ha atravesado. Por otra parte, el mismo autor menciona que:

Persiste la dependencia municipal de los gobiernos centrales, la mayor parte de las competencias son compartidas y los recursos financieros continúan condicionados. Si bien se ha generado abundante nueva legislación los cambios han sido lentos, dadas las culturas verticales de gestión pública predominante y la baja transparencia de la información, en particular en el nivel central. (pp. 161-162)

Es por ello que muchas ciudades no han tenido avances considerables, debido a que los gobiernos municipales siguen dependiendo del gobierno central en el ámbito económico, además, no existe información transparente la cual sustente el destino del efectivo que ha sido trasferido por el gobierno constitucional.

1.2.1.2 Contextualización Meso

Actualmente con el nuevo gobierno ecuatoriano se han efectuado algunas reformas en el ámbito político, económico, administrativo y financiero, los cuales son reconocidos por la ley como autonomía y descentralización; a través de las labores asignadas, el estado pretende obtener una distribución neutral de los recursos económicos y fortalecer a los GADs, por medio de las competencias que desempeñan los funcionarios para un mejor desarrollo y bienestar de la localidad.

Por lo general los recursos económicos de los GADs municipales, están compuestos por: transferencias presupuestales del gobierno central, asignaciones específicas para los servicios descentralizados, financiamiento por créditos bancarios, donación e ingresos tributarios. Los GADs son los responsables de la recaudación de los ingresos tributarios que se originan de: contribuciones, impuestos y tasas de acuerdo a lo que determina el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (COOTAD 2010)

En este aspecto (Correa 2014), ex presidente constitucional de la República del Ecuador, afirmó que:

Es una falacia hablar de que en Ecuador hay altos impuestos, pues explicó que, con relación a niveles de gobiernos de otros países, Ecuador está por debajo de los índices de la región con 14,3%. En relación al PIB, la presión fiscal de otros países de América Latina alcanza el 15,9%, y en Europa el promedio llega al 21,3%. Además, el ex presidente indicó que la recaudación de los municipios solo llega al 0,7% con relación al PIB. Esto es inferior a lo que ocurre en América Latina, que tiene un promedio de 1,5% y en Europa es del 5,4%.

Al respecto, se concluye que en la mayoría de los GADs municipales existe un porcentaje bajo en la recaudación de impuestos, debido a que no se toman medidas de control adecuadas, para reducir este porcentaje que afecta en el presupuesto de las instituciones, causando grandes efectos en el futuro.

Para incentivar a los contribuyentes a que realicen sus respectivos pagos de impuestos municipales el (COOTAD 2010), establece que:

Existen descuentos para quienes cancelen puntualmente estos valores. Por ejemplo, durante la primera quincena de enero pagarán el 10% menos en prediales y aquellos que lo hagan la segunda quincena tendrán el 9%. La ley contempla que las rebajas serán efectivas durante los primeros 15 días, de enero a junio y serán progresivamente de 10%, 8%, 6%, 4%, 3% y 2%. Mientras que los ciudadanos que cumplan con esta obligación, durante la segunda quincena de los mismos meses, tendrán un descuento de, 9%, 7%, 5%, 3%, 2%, y 1%. (p.45)

El pago de estos impuestos por parte de los contribuyentes, son uno de los principales recursos económicos que tienen los GADs municipales del Ecuador ya que, gracias al cobro de los impuestos prediales, patentes, alcabalas, entre otros, las alcaldías cuentan ingresos monetarios para que puedan ejecutar proyectos de progreso y desarrollo en la

ciudadanía, además de otras obras, como: el mejoramiento en los servicios básicos, renovación de asfaltos, arreglo de vías públicas, etc.

1.2.1.3 Contextualización Micro

En la provincia de Chimborazo existen diez cantones con sus correspondientes GADs municipales, quienes son los responsables del desarrollo y crecimiento de la localidad. El GAD Municipal del cantón Riobamba, con respecto a la recaudación de impuestos tiene varios inconvenientes en el momento de gestionar el cobro, debido a que los catastros municipales se encuentran desactualizados, existen títulos duplicados, y el sistema informático es deficiente. Estos factores y otros más, ocasionan que la institución tenga porcentajes considerables de morosidad en la recaudación de los impuestos municipales y por ende afectan al presupuesto anual.

De acuerdo a lo que manifiesta la directora de Gestión Financiera del GAD Municipal del cantón Riobamba (García 2017), los ingresos económicos que tiene la institución, proceden de la transferencia de capital por el Gobierno Nacional en un porcentaje de 25,28%, también por los ingresos financieros provenientes de la venta de activos, transferencias y donaciones de capital en un 90,64% y por los ingresos corrientes procedentes de la recaudación de impuestos municipales, tasas, contribuciones y otros ingresos de la localidad en un porcentaje del 108,03% A continuación, se presenta el resumen de los ingresos percibido durante el periodo fiscal 2017:

Tabla 1.1: Cuadro resumen de los ingresos al 31 de diciembre del 2017

DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO FINAL	RECAUDADO	% RECAUDADO
Impuestos	4.045.509,71	4.310.274,79	106,54
Tasas y contribuciones	3.929.383,96	4.475.425,19	113,90
Ventas de bienes y servicios	2.214.971,29	2.380.983,57	107,50
Rentas de inversiones y multas	2.125.568,13	2.336.659,91	109,93
Trasferencias y donaciones corrientes	4.230.159,52	4.414.919,77	104,37
Otros ingresos	691.036,30	702.252,93	101,62
INGRESOS CORRIENTES	17.236.628,91	18.620.516,16	108,03
Venta de activos de larga duración	59.750,48	49.988,37	83,66
Trasferencias y donaciones de capital	20.787.501,80	18.845.205,74	90,66
INGRESOS DE CAPITAL	20.847.252,28	18.895.194,11	90,64
Financiamiento público	22.742.538,05	5.748.236,47	25,28
Saldos disponibles	44.195.733,80	44.195.733,80	100,00
Cuentas pendientes por cobrar	7.026.492,36	4.397.759,18	62,59
INGRESOS DE FINANCIAMIENTO	73.964.764,21	54.341.729,45	73,47
INGRESOS TOTALES EN DÓLARES	112.048.645,40	91.857.439,72	81,98

Fuente: (Dirección de Gestión Financiera del GADMdel cantón Riobamba, 2017)

De igual manera, la municipalidad aplica descuentos de acuerdo a lo que establece la ley, a los ciudadanos que cumplan con sus obligaciones durante los primeros meses del año. De esta manera (García 2017), explica que:

Hasta el 31 de enero existe un descuento del 9% en el cobro de impuestos. Mientras que, a partir de febrero la reducción en el descuento es de un punto cada

15 días. A partir del 1° de julio, hasta el 31 de diciembre se realiza un recargo del 10% para las personas que aún no han realizado el pago por impuestos. En el caso de predios rurales existe un descuento del 10% hasta el 15 de febrero, y un 5% hasta el 15 de agosto. Para aquellas personas que no cancelen durante el transcurso del año, se les cobra un valor agregado por mora. Adicionalmente, el mismo autor añade que el municipio puede aplicar acciones coactivas para ejecutar los cobros. En primera instancia se les notifica a los contribuyentes a través de llamadas telefónicas o notificaciones digitales, para que se acerquen a pagar en 48 horas, caso contrario se les embargan sus bienes.

Estos descuentos y medidas que se toman para la recaudación de impuestos, es con la finalidad de que los contribuyentes cumplan con sus respectivos pagos durante los primeros meses del año, de igual manera en el caso de los usuarios que no se han acercado a cancelar sus impuestos durante el primer trimestre del año, se les cobrará un valor adicional por concepto de mora. Mientras que, para los contribuyentes que definitivamente no acudan a realizar sus pagos en el transcurso del año, se les iniciará un proceso coactivo para la cobranza correspondiente de dichos impuestos.

1.2.2 Análisis Crítico

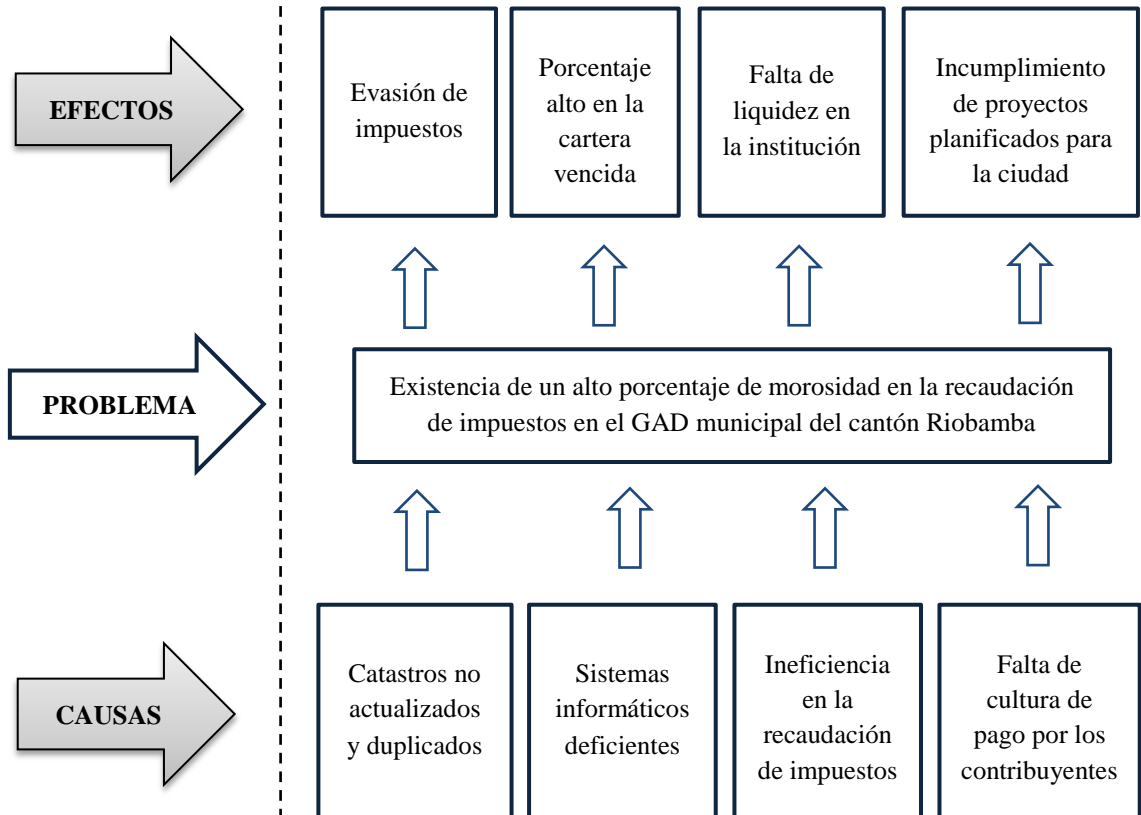
Los impuestos tributarios como: patentes, tasas, contribuciones, ente otros, son cobrados una vez al año dependiendo del giro de negocio. En este proceso de recaudación de impuestos, se ha observado la existencia de información desactualizada por lo que se ha ocasionado varios problemas, provocado por factores como: la falta de cultura de los contribuyentes en los pagos, la ausencia de catastros municipales actualizados, títulos duplicados, además se ha identificado que los sistemas informáticos que utiliza el departamento de Gestión Financiera del GADM del cantón Riobamba son deficientes al

no contar con programas automatizados que les permita tener información precisa y oportuna de los antiguos y nuevos contribuyentes que realizan sus actividades económicas. Estas consecuencias conllevan a que exista evasión de impuestos, porcentajes altos en la cartera vencida e incumplimiento en las metas y objetivos de la institución.

1.2.3 Prognosis

En el GAD Municipal del cantón Riobamba, hace algunos años atrás ha observado varias falencias que han provocado una baja recaudación de impuestos municipales, entre estas problemáticas se encuentran: la falta de información actualizada en los catastros, patentes que no han sido cobradas por más de 10 años, títulos duplicados y sistemas informáticos deficientes. En el caso no utilizar una solución acertada como es la mejora en el control de recaudación, los sistemas informáticos e información actualizada, la institución continuará teniendo porcentajes altos de morosidad en la recaudación de estos ingresos tributarios, lo cual se podrá visualizar en el incumplimiento de los proyectos de desarrollo planificados por la institución y en la información que emitan los encargados del departamento de Gestión Financiera a cerca de la cartera vencida.

1.2.4 Formulación del Problema



Fuente: Investigación de campo

1.2.5 Preguntas Directrices

- **¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?**

Se genera por el incumplimiento en el pago de impuestos municipales, y por la información desactualizada que tiene la institución, por lo que se obtiene un alto índice de morosidad por parte de los contribuyentes.

- **¿Por qué se origina?**

Por la falta de control en la recaudación de este tipo de impuestos tributarios por parte de los funcionarios responsables y por las deficiencias que existen en los sistemas informativos que maneja la institución.

1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación

Delimitación de campo: Contabilidad y Auditoría

Delimitación de área: Auditoría

Delimitación de especialización: Auditoría de Gestión

Delimitación espacial: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba.

Delimitación temporal: Seis meses a partir de la aprobación del plan de investigación.

1.3 Justificación

El estudio que se propone en la investigación es imprescindible para establecer estrategias que aporten a la recuperación de cartera vencida a través de un Modelo de Gestión Financiera, el cual contribuya a la eficiencia en la recaudación de impuestos y a la reducción de la morosidad por parte de los contribuyentes. De tal manera que la institución pueda obtener más ingresos los cuales sirvan para el desarrollo de los proyectos que han sido planificados y presupuestados por los funcionarios al inicio del año, con la finalidad de brindar un excelente servicio y realizar mejoras que aporten al bienestar de los ciudadanos de la localidad.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Diseñar un Modelo de Gestión Financiera para la reducción de la morosidad en el Departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del Departamento Financiero, en la unidad de cartera vencida, para la determinación de los factores que provocan la morosidad.
- Fundamentar teóricamente los conceptos de gestión financiera mediante las perspectivas de diversos autores.
- Proponer un Modelo de Gestión Financiera para la reducción de la morosidad en el GAD del Cantón Riobamba.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Los impuestos de los GADs municipales es un tema de investigación muy extensa y de gran trascendencia, debido a que en la mayoría de países todas las personas deben pagar un impuesto por los bienes que posean o por las actividades económicas que realicen. Estos ingresos tributarios provienen de patentes, predios urbanos y rurales, alcabalas entre otros.

Con relación a este tema de estudio se ha hallado diversas investigaciones, en las que se han observado varias fundamentaciones sobre la recaudación de impuestos municipales y la morosidad existente en la cartera vencida. En este caso, se encontró a (Guevara 2015), con su tesis titulada Auditoría de gestión a los ingresos tributarios por patentes e impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales para mejorar la recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Cevallos en el ejercicio fiscal 2013 quien menciona que: “Para los GADs municipales es de vital importancia la recaudación de ingresos tributarios ya que aportan al presupuesto anual, con lo que se planea ejecutar proyectos en el Plan Operativo Anual (POA) y de esta manera contribuir al desarrollo del buen vivir de la población”. Referente a lo que manifiesta la autora, como se puede ver los ingresos por impuestos, tasas y contribuciones que reciben las municipalidades son muy importantes para las localidades, debido a que se puede dar

muy importantes para las localidades, debido a que se puede dar cumplimiento a los proyectos que se han planificado.

Otro de los proyectos de investigación que tienen relación con este tema de estudio, es la tesis titulada Análisis de la cartera vencida y propuesta para mejorar la gestión de cobro de impuestos a los predios urbanos y rústicos del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Mocache de la autora (Villa 2014), donde indica que “los municipios tienen una gran responsabilidad de emprender acciones para generar recursos económicos suficientes, que les permita asumir la prestación de servicios públicos dentro de su jurisdicción territorial que pertenecen”. Al respecto se puede determinar que las municipalidades desempeñan un papel muy importante en los cantones, debido a que son los encargados administrar correctamente los recursos económicos y de desarrollar los proyectos de mejora para la ciudadanía.

De igual manera se concuerda con (Jiménez 2015), quien expone en su tesis denominada Análisis de la Cartera Vencida Originada por los Impuestos y Tasas que Recauda el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pablo Sexto durante el periodo 2013, que la recuperación de cartera vencida “es uno de los rubros donde se ha centrado la preocupación de las empresas; esta es una de las actividades en la que muchas instituciones no cuentan con amplia experiencia, situación que no garantiza el cobro a corto plazo de las deudas”. Por lo que estas obligaciones que no se han recaudado afectan de manera directa al presupuesto de las empresas y de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

De los trabajos de investigación citados anteriormente, se puede indicar que tienen un vínculo directo o indirecto con la recaudación de impuestos municipales y la reducción de la morosidad en la cartera vencida, a través de la aplicación de un Modelo de Gestión Financiera, para una toma de decisiones acertadas.

2.2 Conceptos y Definiciones

2.2.1 Gestión

De acuerdo a (Melnik y Pereira 2006), la gestión “es el conjunto de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos, que se concretan en los resultados”.

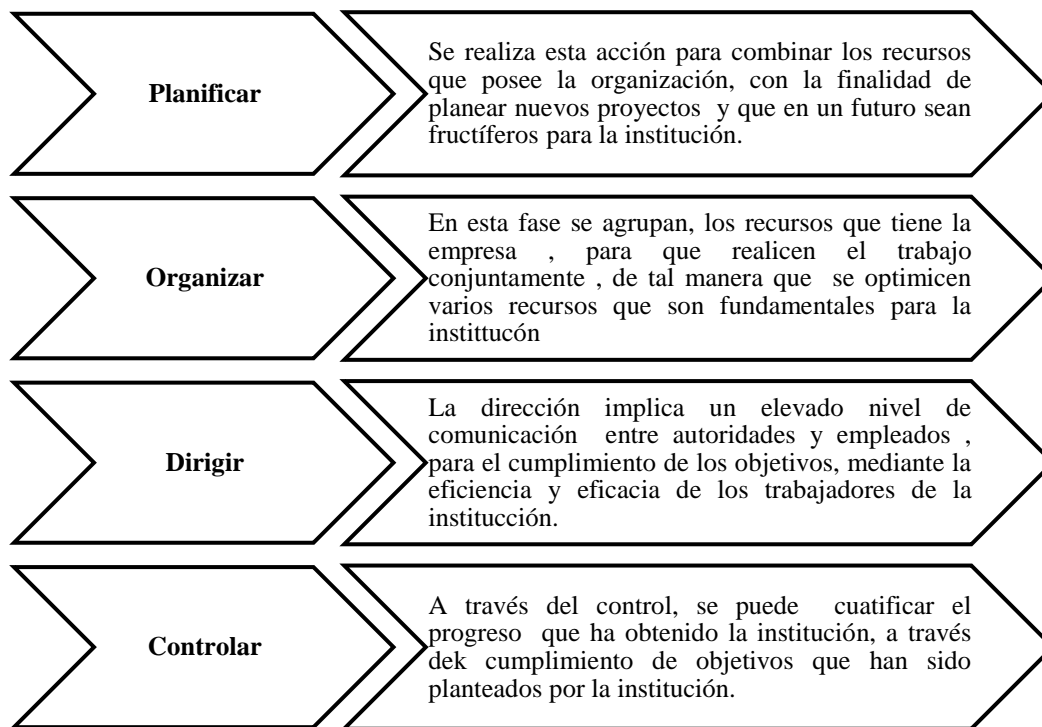
Según (Pérez y Merino 2012), la gestión también es “la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”.

En este aspecto, la gestión se refiere a la acción de administrar un negocio para obtener resultados favorables, a través del desarrollo de las funciones administrativas: planificar, organizar, dirigir y controlar.

2.2.2 Funciones de la Gestión

La gestión tiene cuatro funciones administrativas fundamentales, las cuales son aplicadas en todas las instituciones y empresas para la obtención de resultados más eficientes.

A continuación, se detallan las siguientes funciones:

Ilustración 2.1: Funciones de la Gestión

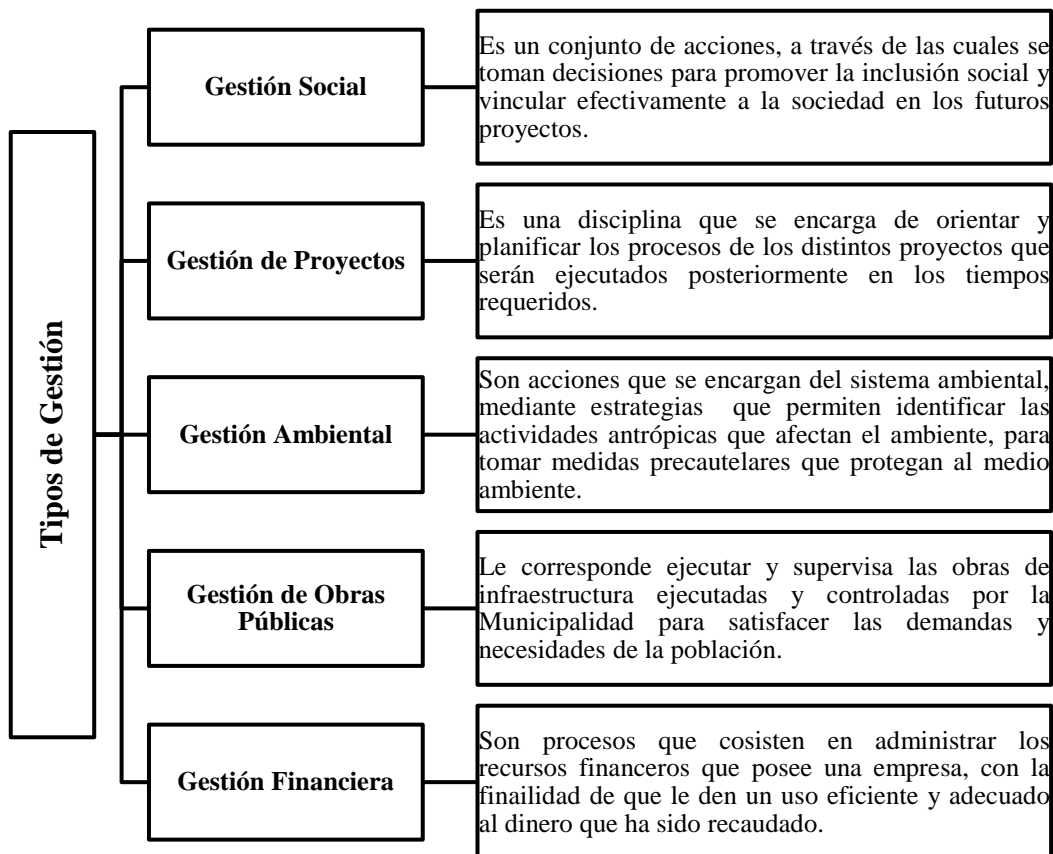
Fuente: (Johnson 1978a)

Realizado por: Jacqueline Samaniego

Estas funciones son muy importantes debido a que permite a las instituciones coordinar las diferentes actividades y proyectos planificados de tal manera que se puedan optimizar procesos y sean eficientes.

2.2.3 Tipos de Gestión

Existen varios tipos de gestión, las cuales tienen diferentes objetivos y metas que persiguen para mejorar los resultados de las empresas e instituciones. A continuación, detallan los tipos de gestión más importantes:

Ilustración 2.2: Tipos de Gestión

Fuente: (Johnson 1978b)

Realizado por: Jacqueline Samaniego

2.2.4 Gestión Financiera

De acuerdo a (Paredes 2015), “ La Gestión Financiera planificará, gestionará, organizará, coordinará, controlará y evaluará las actividades financieras de la institución, en materia de presupuesto, contabilidad, tesorería y administración de bienes en concordancia con las normas y procedimientos legalmente establecidos, así como las regulaciones y directrices internas de la institución”. En este aspecto, la Gestión Financiera tiene un gran vínculo en la toma de decisiones de los encargados

administrativos, ya que son los encargados de manejar, utilizar y controlar adecuadamente los recursos financieros, para que exista un incremento de valor económico dentro de la institución.

Por su parte (Ortiz 2005), comenta que la Gestión Financiera es:

La destinación apropiada del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, gracias a sus aportes, a la minimización de costos, al empleo efectivo de los recursos colocados a la disposición de la gerencia y la generación de fondos para el desempeño empresarial. La gestión financiera es la que se encarga de convertir a la visión y misión en operaciones monetarias. (p.8)

Por lo tanto, la Gestión Financiera es un proceso de análisis para la toma de decisiones acertadas sobre las necesidades financieras que tiene una institución, y la utilización los recursos económicos y financieros de manera óptima.

2.2.5 Gestión Financiera Pública

Según (Banco Interamericano de Desarrollo 2015), “la gestión financiera pública es considerada como el conjunto de elementos administrativos de las organizaciones públicas que hacen posible la captación de recursos y su ampliación para la concreción de los objetivos y las metas del sector público”.

De acuerdo a (Pimenta y Pessoa 2015), una buena gestión financiera pública (GFP) requiere asegurar que “todo el dinero del Gobierno esté disponible para la administración de la tesorería. Además, es el medio para centralizar los fondos públicos

y permitir su manejo consolidado y un facilitador y potenciador de las reformas en la gestión de caja”.

Al respecto, se puede plantear que la gestión financiera desempeña un papel importante en el proceso de asignación de los recursos económicos públicos para su respectivo uso, realizándolos de manera eficiente, efectiva y transparente.

2.2.6 Objetivo de la Gestión Financiera

El objetivo de la Gestión financiera según (Córdova 2007), es “maximizar el patrimonio de la empresa mediante la obtención de recursos financieros por aportación de capital, obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la administración eficiente del capital de trabajo, inversiones y resultados que permitan tomar decisiones acertadas a corto y largo plazo”.

Por otra parte (Martinez 2010), manifiesta que el objetivo básico y fundamental de la gestión financiera en las organizaciones “es la maximización de la riqueza empresarial como resultado de la interacción de todas las áreas funcionales de ella; éste, es el resultado de la optimización de las decisiones financieras, tales como las de inversión, financiación y dividendos”.

En si, el objetivo de la Gestión Financiera es controlar los recursos económicos de manera eficiente y eficaz para aumentar el rendimiento a través de una correcta administración en las empresas tanto públicas como privadas.

2.2.7 Definición de Indicadores

Según el (Instituto Tecnológico Metropolitano 2010), manifiesta que “los indicadores son un punto de referencia que permite observar y medir el avance en el logro de una meta esperada”.

De acuerdo a (Mondragón 2002), los indicadores son “herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos, diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso con respecto a metas establecidas”.

Es decir, los indicadores evalúan el cumplimiento de objetivos y metas establecidas por una empresa pública o privada, e identificar las falencias que exista en alguna área, para posteriormente tomar decisiones acertadas, las cuales benefician a la misma.

2.2.8 Indicadores de Gestión

Según (Serna 2008), un indicador de gestión es “una relación entre variables que permite observar aspectos de una situación y compararlos con las metas y objetivos propuestos. Dicha comparación permite observar la situación y las tendencias de evolución de la situación o fenómenos observados”. Por tanto, un indicador de gestión permite detectar situaciones que se están llevando a cabo de manera correcta e incorrecta, para posteriormente tomar las decisiones correspondientes.

Por otra parte (Domínguez 2005), señala que “un indicador de gestión es un indicador de control que sirve para conocer en que partes se presentan algunas dificultades y en

donde deben hacerse las correcciones que permitan mejorar”. Es decir, el indicador de gestión es un instrumento que permite calcular o medir el cumplimiento de objetivos institucionales y en base a los resultados que se obtengan, ir mejorando las áreas donde existan problemas.

2.2.9 Tipos de indicadores de gestión

Existen varios tipos de indicadores de gestión que brindan múltiples beneficios como: controlar el avance de un proyecto que se está ejecutando, retroalimentar un proceso que se está llevando a cabo, detectar donde se encuentran las causas de un problema, entre otros. A continuación se presentan algunos tipos de indicadores de gestión, a través de los cuales se pueden medir varios factores:

Gráfico N° 2.1: Tipos de indicadores de gestión

Eficiencia	Miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso.
Mide el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó.	Eficacia
Efectividad	Es el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto, con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo y dinero.
Reflejan la capacidad de administración o manejo de los recursos financieros de un programa u organismo, por lo tanto, mide los gastos efectuados, las relaciones entre ingresos propios y totales, entre otros.	Economía
Productividad	Son aquellas variables que nos ayudan a identificar algún defecto o imperfección que exista cuando elaboramos un producto u ofrecemos un servicio.

Fuente: (Mejía, 2012)

Realizado por: Jacqueline Samaniego

2.2.10 Características de los indicadores de Gestión

Según (Mejía 2012), las características de los indicadores de gestión en las organizaciones son las siguientes:

- Los indicadores son aplicables a las distintas actividades de la organización tanto en lo financiero, en los procesos, en los clientes, los empleados y proveedores.
- Los indicadores de gestión deben tener una relación con la estrategia, la misión y la visión que están plasmada en los planes estratégicos diseñados para cada organización.
- Los indicadores de gestión es que deben ser relevantes para la empresa.
- El indicador debe ser pertinente ya que debe estar acorde a lo que se va a medir.
- Un indicador debe proporcionar calidad y cantidad razonable de información que permita tomar decisiones acertadas".

2.2.11 Impuesto

De acuerdo a (Fraga y Sánchez 2005), el impuesto:

Es una prestación de dinero que de manera coactiva es exigida al sujeto pasivo por el titular de la potestad tributaria, cuando ocurre el presupuesto previsto en la ley como hecho imponible, y cuyo pago no está vinculado en modo alguno a la obtención de algún servicio u otra actividad prestacional por parte del ente respectivo. (p.11)

Entendiéndose, así como un tributo que pagan los contribuyentes por las actividades económicas que desarrollan ya sean comerciales o de servicio, a través de los cuales generan beneficios lucrativos para los mismos.

Según (Mongrovejo 2013), indica que, “Los impuestos a las actividades económicas son instrumentos fiscales de primera mano para los gobiernos municipales y gobiernos metropolitanos a efectos de asegurar recursos financieros que contribuyan al sostenimiento de la hacienda pública local”. Es decir, que los impuestos que cobran las municipalidades son de gran importancia para la institución, debido a que con el dinero recaudado se pueden dar inicio a varios proyectos que han sido presupuestados para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos de la localidad.

2.2.12 Morosidad

De acuerdo a (Sainz 2015), define a la morosidad como “la lentitud, dilación o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente”.

Según (Edufinet 2007), “la morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de las personas hacía una organización”.

Es decir, es la falta de puntualidad en el pago de una deuda pendiente que tiene una persona natural o jurídica.

2.2.13 Cartera vencida

Con relación a la cartera vencida (Chiriboga 2008), manifiesta que “son obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido. Valores que no se han recuperado oportunamente y que contabilidad registra el valor de los impuestos y tasas por cobrar, así como operaciones de las subcuentas contingentes”.

Por otra parte (Sagner 2011) define a la cartera vencida “como la porción del total de los clientes deudores, que reportan atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago”.

En sí, la cartera vencida es el incumplimiento de los pagos en el tiempo establecido por la institución, lo cual provoca un riesgo considerable para la organización, debido a que existe una gran incertidumbre en el cobro de estos valores.

2.2.14 Cobranza

Según (Dávalos 2002), manifiesta que la cobranza “es la recuperación de fondos y valores a la prestación de bienes o efectos que los representen para su pago de cualquier obligación, factura, o documento válido para su ejecución en el lugar en que son pagaderos”.

Según (Jaramillo 2009), define a la cobranza como “la actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro de cuentas pendientes que tienen con los usuarios”.

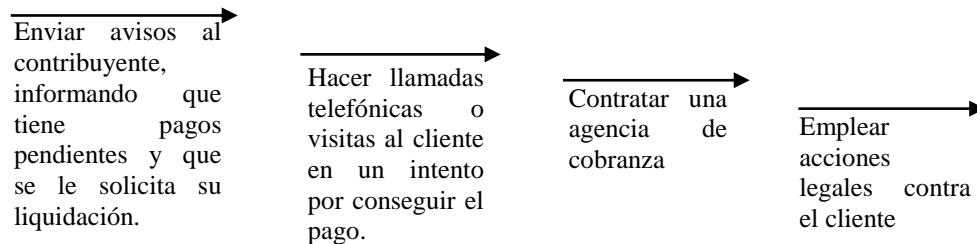
En este aspecto, la cobranza es recuperar cuentas incobrables, las cuales ya han pasado por un proceso coactivo para realizar el respectivo cobro.

2.2.15 Técnicas de Cobranza

De acuerdo a (Moyer y James 2005), indica que “son procedimientos de cobranza o recursos que una compañía utiliza para intentar el cobro de las cuentas vencidas”, es decir, son métodos que una institución aplica para recuperar valores vencidos. Existen

varias técnicas de cobranza que facilitan la recuperación de la cartera vencida de una empresa o institución, entre las técnicas de uso más común se encuentran:

Gráfico N° 2.2: Técnicas de cobranza



Fuente: (Moyer & James, 2005)

Realizado por: Jacqueline Samaniego

2.3 Fundamentación Legal

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

De acuerdo a las fundamentaciones legales, y al orden jerárquico, los GADs municipales son regidos por la (Constitución de la República del Ecuador 2008), Registro Oficial N°449 del 20 de octubre de 2008 establece:

“Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad,

equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.

Art. 240.- Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales. Las juntas parroquiales rurales tendrán facultades reglamentarias. Todos los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
2. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
3. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales, entre otras.

Art. 271.- Los gobiernos autónomos descentralizados participarán de al menos el quince por ciento de ingresos permanentes y de un monto no inferior al cinco por ciento de los no permanentes correspondientes al Estado central, excepto los de endeudamiento público.

Las asignaciones anuales serán predecibles, directas, oportunas y automáticas, y se harán efectivas mediante las transferencias desde la Cuenta Única del Tesoro Nacional a las cuentas de los gobiernos autónomos descentralizados”.

2.3.2 Código Orgánico Monetario y Financiero

En el (Código Orgánico Monetario y Financiero 2014), Segundo Suplemento Registro Oficial N° 332, publicado el Viernes 12 de septiembre 2014 en el cual expide lo siguiente:

“Art. 10.- Jurisdicción coactiva. - Concédase a las superintendencias, a la Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados, al Banco Central del Ecuador, a las entidades del sector financiero público, la jurisdicción coactiva para el cobro de los créditos y cualquier tipo de obligaciones a su favor o de terceros, que será ejercida por el representante legal de dichas entidades.

El ejercicio de la jurisdicción coactiva podrá ser delegado a cualquier servidor de la entidad mediante el acto correspondiente.

La coactiva se ejercerá aparejando cualquier título de crédito de los determinados en la ley.

El procedimiento de coactiva a seguirse será el determinado en la ley”.

“Art. 41.- Operaciones financieras del sector público no financiero. - Las instituciones, organismos y empresas del sector público no financiero deberán efectuar por medio del Banco Central del Ecuador, o las cuentas de éste, todos los pagos que

tuvieren que hacer, así como todas las operaciones financieras que requieran, de acuerdo con las regulaciones y excepciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las entidades del sector público no financiero no podrán realizar inversiones financieras, con excepción del ente rector de las finanzas públicas, las entidades de seguridad social, los Gobiernos Autónomos Descentralizados, y la Corporación de Seguro de Depósitos y Fondo de Liquidez, salvo autorización expresa de la Junta.

“Reforma vigésima cuarta.- En razón de la reforma al artículo 30 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, que elimina las asignaciones a favor de la Contraloría General del Estado, y con el objeto de financiar a dicha institución, se transferirán obligatoriamente al Presupuesto General del Estado, el cinco por mil de los ingresos presupuestados de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, Empresas Públicas, Seguridad Social, Entidades Financieras Públicas, y en la parte proporcional de las personas jurídicas de derecho privado cuyo capital social, patrimonio, fondo o participación tributaria este integrado con recursos públicos. Exceptúense el cobro de este aporte exclusivamente los ingresos provenientes de empréstitos internos y externos, donaciones, saldos iniciales de caja.

El Banco Central del Ecuador debitará automáticamente de manera mensual estos recursos de las cuentas de las entidades nombradas en el inciso precedente, de acuerdo a la liquidación que emitirá el ente rector de las finanzas públicas”.

2.3.3 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD 2010)

Los municipios están regidos por el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD 2010), Suplemento del Registro Oficial N° 303, martes 19 de octubre 2010, en el cual se establece:

“Art. 5.- Autonomía. - La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la Constitución comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios, en sus respectivas circunscripciones territoriales, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes. Esta autonomía se ejercerá de manera responsable y solidaria. En ningún caso pondrá en riesgo el carácter unitario del Estado y no permitirá la secesión del territorio nacional.

Art. 28.- Gobiernos Autónomos Descentralizados. - Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias.

Estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política.

Art. 171.- Tipos de recursos financieros. - Son recursos financieros de los gobiernos autónomos descentralizados los siguientes:

- a) Ingresos propios de la gestión;
- b) Transferencias del presupuesto general del Estado;
- c) Otro tipo de transferencias, legados y donaciones;
- d) Participación en las rentas de la explotación o industrialización de recursos naturales no renovables; y,
- e) Recursos provenientes de financiamiento

Art. 173.- Transferencias del presupuesto general del Estado. - Comprende las asignaciones que les corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados del presupuesto general del Estado correspondientes a ingresos permanentes y no permanentes; los que provengan por el costo de las competencias a ser transferidas; y, los transferidos de los presupuestos de otras entidades de derecho público, de acuerdo a la Constitución y a la ley.

Art. 179.- Facultad tributaria. - Los gobiernos autónomos descentralizados regionales podrán crear, modificar o suprimir, mediante normas regionales, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas por los servicios que son de su responsabilidad y para las obras que se ejecuten dentro del ámbito de sus competencias o circunscripción territorial.

Art. 491.- Clases de impuestos municipales. - Sin perjuicio de otros tributos que se hayan creado o que se crearen para la financiación municipal o metropolitana, se considerarán impuestos municipales y metropolitanos los siguientes:

- a) El impuesto sobre la propiedad urbana;

- b) El impuesto sobre la propiedad rural;
- c) El impuesto de alcabalas;
- d) El impuesto sobre los vehículos;
- e) El impuesto de matrículas y patentes;
- f) El impuesto a los espectáculos públicos;
- g) El impuesto a las utilidades en la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos;
- h) El impuesto al juego;
- i) El impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales.

Art. 511.- Cobro de impuestos. - Las municipalidades y distritos metropolitanos, con base en todas las modificaciones operadas en los catastros hasta el 31 de diciembre de cada año, determinarán el impuesto para su cobro a partir del 1 de enero en el año siguiente”.

2.3.4 Reglamento para la aplicación de la ley de Régimen Tributario Interno (LRTI)

En el (Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno Registro Oficial Suplemento 448 de 19 de junio de 2012), última modificación: 28 de febrero de 2015, Decreto Ejecutivo 374 expide que:

“Art. 16.- Entidades Públicas. - Las instituciones del Estado están exentas de la declaración y pago del impuesto a la renta; las empresas públicas que se encuentren exoneradas del pago del impuesto a la renta en aplicación de las disposiciones de la Ley

Orgánica de Empresas Públicas, deberán presentar únicamente una declaración informativa de impuesto a la renta; y, las demás empresas públicas deberán declarar y pagar el impuesto conforme las disposiciones generales.

Para efectos de la aplicación de lo dispuesto en este artículo, el Servicio de Rentas Internas se remitirá a la información contenida en el catastro de entidades y organismos del sector público y empresas públicas reguladas por la Ley Orgánica de Empresas Públicas, que emita, actualice y publique el organismo competente”.

2.3.5 Ordenanzas que regula el cobro del Derecho de Patente Anual, que grava el ejercicio de toda actividad de orden económico y que operen dentro del cantón de Riobamba

El municipio de Riobamba está regido a la Ordenanza N° 017-2004, aprobada el 13 de diciembre del 2004 y puesta en vigencia el 1 de enero del 2005, esta ((Ordenanzas N° 017-2004 que regula el cobro del Derecho de Patente Anual, que grava el ejercicio de toda actividad de orden económico y que operen dentro del cantón de Riobamba 2004), en la cual expide:

“Art. 1.- De la patente anual. - El impuesto de la patente anual se causa por la autorización que la municipalidad concede a una persona natural o jurídica, para que pueda ejercer una actividad comercial, industrial o de cualquier orden económico, previa inscripción en el registro que para el efecto mantendrá el Departamento Municipal de Rentas.

Art. 2.- Del Sujeto Activo. – El sujeto activo de este impuesto es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba. La patente anual lo administrará la Dirección Financiera a través del Departamento Municipal de Rentas.

Art. 3.- Del Sujeto Pasivo. – Son sujetos pasivos del tributo establecido por medio de la presente Ordenanza y están obligas a obtener la patente respectiva todos los comerciantes e industriales, así como las personas naturales o jurídicas que ejerzan actividades de orden económico, con o sin matriculas de comercio dentro del cantón Riobamba”.

2.3.6 Ordenanzas General de Valoración de Propiedad Urbana y Rural del cantón Riobamba

Para realizar el cobro por concepto de impuestos prediales, la municipalidad se rige a la (Ordenanzas N° 009-2009 General de Valoración de Propiedad Urbana y Rural del cantón Riobamba 2009), aprobada el 8 de diciembre del 2009, en la cual establece:

Art. II. 1. – Objeto del Impuesto. - Son objeto del impuesto a la propiedad, todos los predios ubicados dentro de los límites de las zonas urbanas y rurales del cantón Riobamba determinadas de conformidad con la ley.

Art. II. 3. – Hecho Generador. – Que el título VI de los impuestos de la Ley Orgánica de Régimen Municipal establece la recaudación de tributos sobre la propiedad urbana y rural. Para lo cual el catastro registrará los elementos cualitativos y cuantitativos que establecen la existencia del Hecho Generador, los cuales estructuran el contenido de la

información predial, en el formulario de declaración mixta o ficha predial con los siguientes indicadores generales:

- a) Identificación predial
- b) Tenencia
- c) Descripción del terreno
- d) Infraestructura y servicios
- e) Uso del suelo
- f) Descripción de las edificaciones

Art. II. 8. –Actualización Catastral. – La Municipalidad de Riobamba deberá mantener actualizado en forma permanente el catastro de predios urbanos y rurales del cantón, sin perjuicio de la actualización general, cada bienio. Para el seguimiento y evaluación el Alcalde designará una comisión especial técnica de Avalúos, Catastros y SIG”.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Modalidad de la Investigación

En base a las variables que presenta el problema de investigación, se utiliza un enfoque cualitativo y cuantitativo para el desarrollo del presente tema de estudio.

3.1.1 Enfoque Cualitativo

Por su parte (Hernández 2014), explica que el enfoque cualitativo “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”, es decir, que nos ayuda a estructurar correctamente las preguntas de investigación más importantes que se han detectado y a descubrir otras interrogantes que han no han sido identificadas, para posteriormente interpretar los resultados obtenidos.

3.1.2 Enfoque cuantitativo

Es un conjunto de procesos que se utiliza para recolectar datos numéricos, los cuales nos permiten medir y estimar las variables del problema de investigación, es por ellos que (Hernández 2014), manifiesta que el enfoque cuantitativo “se utiliza la recolección de

datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

A través de los datos adquiridos en esta investigación, se obtendrá resultados que nos permitan comprender e interpretar la situación en la cual se encuentra la institución, y a su vez ayudará a tomar decisiones acertadas y oportunas en base a los resultados obtenidos, para dar solución a un problema.

3.2 Tipo de la Investigación

3.2.1 Investigación Bibliográfica – Documental

El presente proyecto de investigación posee una modalidad bibliográfica – documental, en este aspecto (Rodríguez 2005), expresa que tiene el propósito de profundizar y ampliar la información obtenida, a través del manejo de libros, artículos indexados, revistas científicas, documentos de internet, tesis, leyes y reglamentos sobre el tema de estudio, lo cual ha permitido fundamentar el trabajo teóricamente analizando los diferentes conceptos y criterios de los autores utilizados.

3.2.2 Investigación Descriptiva

La aplicación de esta investigación, permite describir las causas y determinar los factores que provocan un alto porcentaje de morosidad en la cartera vencida de los impuestos que son recaudados por el GAD Municipal del Cantón Riobamba y saber cómo inciden actualmente en la calidad de los servicios públicos entregados y en el cumplimiento de proyectos presupuestados.

3.2.3 Investigación de Campo

Con respecto a la investigación de campo se concuerda con la idea de (Carvajal 1999), al manifestar que se utiliza este tipo de investigación, para conocer la situación real de la institución y llegar al lugar donde se genera el problema, lo cual permite recolectar información necesaria para definir los objetivos establecidos. De esta manera se pretende desarrollar la investigación, aplicando entrevistas y encuestas a los funcionarios encargados de la Dirección Financiera de Gestión Financiera del GAD Municipal del cantón Riobamba para conocer la situación en la que se encuentra la institución y los procesos que realizan para la recaudación y recuperación de la cartera vencida.

3.3 Métodos de investigación

3.3.1 Inductivo

De acuerdo a (Hernández 2014), “este enfoque se caracteriza por empezar desde lo más específico, hasta las generalizaciones más amplias”. Es por ello que se aplicó este método en el desarrollo de la presente investigación, ya que permite realizar un análisis profundo del problema planteado para posteriormente sacar una conclusión general.

3.3.2 Deductivo

Este enfoque es lo contrario al anterior método, debido a que va de lo general a lo específico, por lo que (García 2008), manifiesta que este método “parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez”. Es decir que se puede partir del análisis de

conceptualizaciones, reglamentos, entre otros, para obtener conclusiones concretas, que podrán ser aplicadas como soluciones.

De esta manera, para el desarrollo de esta investigación se utilizará el método inductivo, a través del cual se recolectará información de gran importancia para el trabajo de titulación.

3.4 Técnicas de la investigación

3.4.1 Observación Directa

Se aplicará la técnica de observación, al realizar la visita correspondiente al GAD Municipal del cantón Riobamba, para palpar el problema que tiene la institución con respecto al porcentaje de morosidad de la cartera vencida y a su vez obtener información relevante que se utilizará en el desarrollo del proyecto.

3.4.2 Encuesta

La encuesta será aplicada a los funcionarios públicos del área de cobranzas y tesorería que están encargados del proceso de recuperación y recaudación de la cartera vencida de impuestos municipales, a través de un cuestionario de preguntas elaboradas por el investigador, para recopilar datos importantes.

3.4.3 Entrevista

La entrevista será realizada a la Directora de Gestión Financiera mediante preguntas diseñadas por el investigador, para obtener información relevante de forma verbal acerca de la situación financiera actual de la institución.

3.5 Instrumentos de Investigación

3.5.1 Cuestionario

Con el fin de alcanzar datos específicos de forma general acerca del objeto de estudio y para poder aplicar la encuesta y entrevista a los funcionarios de área de cobranzas y tesorería, se elaborará varias preguntas plasmadas en un cuestionario para realizar la encuesta correspondiente y posteriormente interpretar los resultados obtenidos.

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

De acuerdo a (López 2004), la población “es el conjunto de personas o elementos que serán observados o estudiados durante un proceso de estudio”. Para la realización del proyecto de investigación, se tomará en cuenta a todos los funcionarios que son parte del proceso de recaudación de impuestos del GAD Municipal del cantón Riobamba. A continuación, se presenta el siguiente resumen:

Tabla 3.1: Población de la Dirección de Gestión Financiera

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE PERSONAS
Administración de bienes	7
Contabilidad	24
Financiero	8
Presupuesto	6
Rentas	16
Sistema integral de cobranzas	8
Tesorería	27
TOTAL POBLACIÓN	96

Fuente: (GAD Municipal del cantón Riobamba, 2017)

Realizado por: Jacqueline Samaniego

3.6.2 Muestra

Para la muestra del presente proyecto se seleccionará a los funcionarios del departamento de Sistema Integral de Cobranzas y a los funcionarios de Secretaría, debido a que tienen relación directa con la cartera vencida del GAD Municipal y son los encargados de la recuperación de la misma.

Al no llegar al número de 100 ítems, se procede a seleccionar a dos departamentos que tienen relación directa con la cartera vencida de la institución; cabe recalcar que en el departamento de Tesorería solo 5 personas tienen conocimiento acerca de la cartera vencida, ya que el resto del personal desempeña otras funciones que les han designado.

A continuación, se detalla el número de personas que serán encuestadas:

Tabla 3.2: Composición del personal relacionado con la cartera vencida

DEPARTAMENTOS	FUNCIONARIOS PÚBLICOS	NÚMERO DE PERSONAS
Sistema integral de cobranzas	José Daniel Moreno	1
Sistema integral de cobranzas	Carla Soledad Bonifaz	2
Sistema integral de cobranzas	María Janeth Buenaño	3
Sistema integral de cobranzas	Mayra Graciela Cristellot	4
Sistema integral de cobranzas	Jorge Rosendo Robalino	5
Sistema integral de cobranzas	José Ignacio Villalba	6
Sistema integral de cobranzas	Luis Ernesto Ortiz	7
Sistema integral de cobranzas	Washington Javier Uquillas	8
Total de personas del Sistema integral de cobranzas		8
Tesorería	Marco Antonio Benalcázar	1
Tesorería	Florinda Edelmira Cazco	2
Tesorería	Janeth Alexandra Peñaherrera	3
Tesorería	Flor Angélica Montesdeoca	4

Tesorería	María del Carmen Samaniego	5
Total de personas de Tesorería		5
POBLACIÓN TOTAL A ENCUESTAR		13

Fuente: (GAD Municipal del cantón Riobamba, 2017)

Realizado por: Jacqueline Samaniego

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados

4.1.1 Encuestas

Encuestas aplicadas a los funcionarios de los departamentos de Tesorería y Sistema Integral de cobranzas encargados de la recuperación de la cartera vencida del GAD Municipal del cantón Riobamba.

Pregunta N° 1

¿De acuerdo a su criterio, cree usted que se deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir el porcentaje de la cartera vencida de la institución?

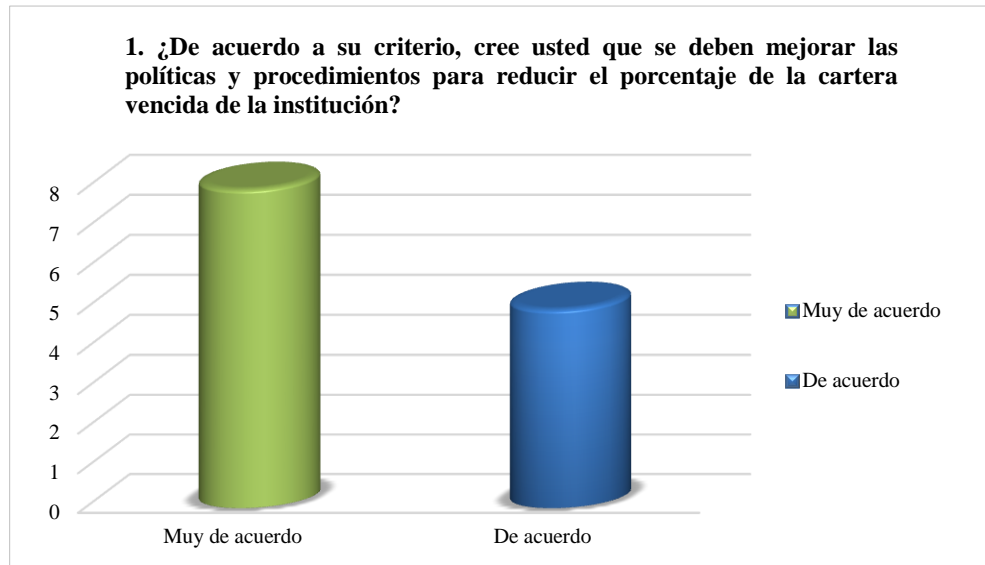
Tabla 4 1: Mejoras de políticas y procedimientos de la cartera vencida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	8	61,5	61,5	61,5
De acuerdo	5	38,5	38,5	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal 2017

Realizado por: Jacqueline Samaniego

Ilustración 4.1: Mejoras de políticas y procedimientos de la cartera vencida



Realizado por: Jacqueline Samaniego

Análisis e Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas al personal de los departamentos de tesorería y cobranzas, se puede observar que el 38% de personas indican que están de acuerdo que se mejore las políticas y procedimientos para reducir el porcentaje de la cartera vencida, mientras que el 62% están muy de acuerdo que se realicen estas mejoras para que el proceso de recuperación sea más efectivo.

Pregunta N° 2

El conocimiento que usted tiene acerca de la ordenanza que rige a la cartera vencida de la institución es:

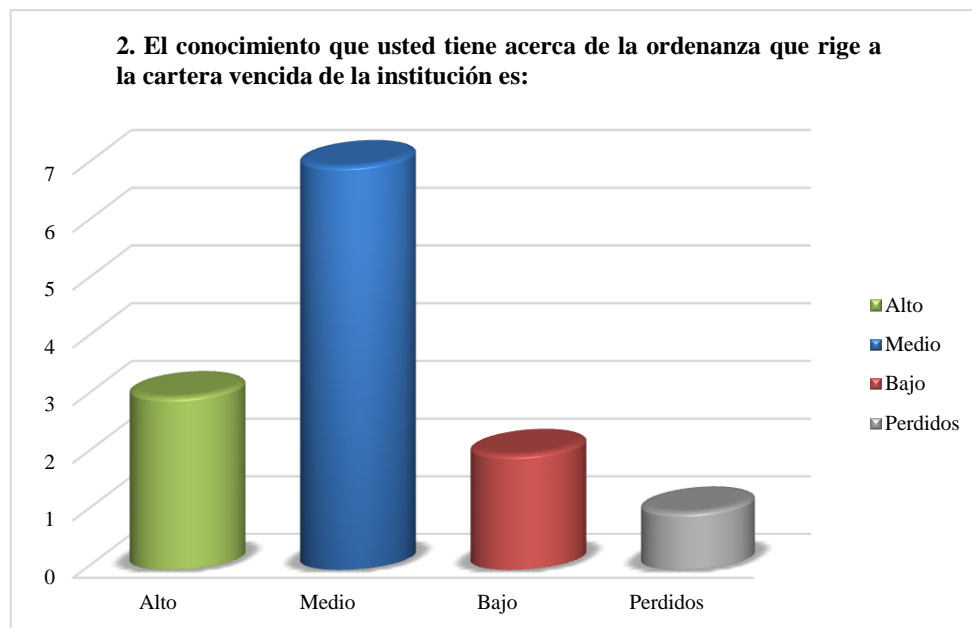
Tabla 4.2: Conocimiento de la ordenanza de la cartera vencida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	3	23,1	25,0	25,0
	Medio	7	53,8	58,3	83,3
	Bajo	2	15,4	16,7	100,0
	Total	12	92,3	100,0	
Perdidos	,00	1	7,7		
Total		13	100,0		

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal 2017

Realizado por: Jacqueline Samaniego

Ilustración 4.2: Conocimiento de la ordenanza de la cartera vencida



Realizado por: Jacqueline Samaniego

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos, el 54% de los empleados tienen un conocimiento medio acerca de la ordenanza de la cartera vencida, esto es equivalente a 7 funcionarios públicos, el 23% tienen un nivel alto, es decir 3 funcionarios públicos, mientras que el 15% tienen un bajo conocimiento de la ordenanza lo que equivale a 2 funcionarios y el 8% no responde, es decir que 1 persona desconoce la normativa.

Por lo que se puede decir que solo pocas personas tienen conocimientos altos de la ordenanza que regula el cobro de las cuentas por cobrar, por concepto de impuestos.

Pregunta N° 3

¿Con qué frecuencia usted recibe capacitaciones acerca de la recuperación de cartera vencida de la institución?

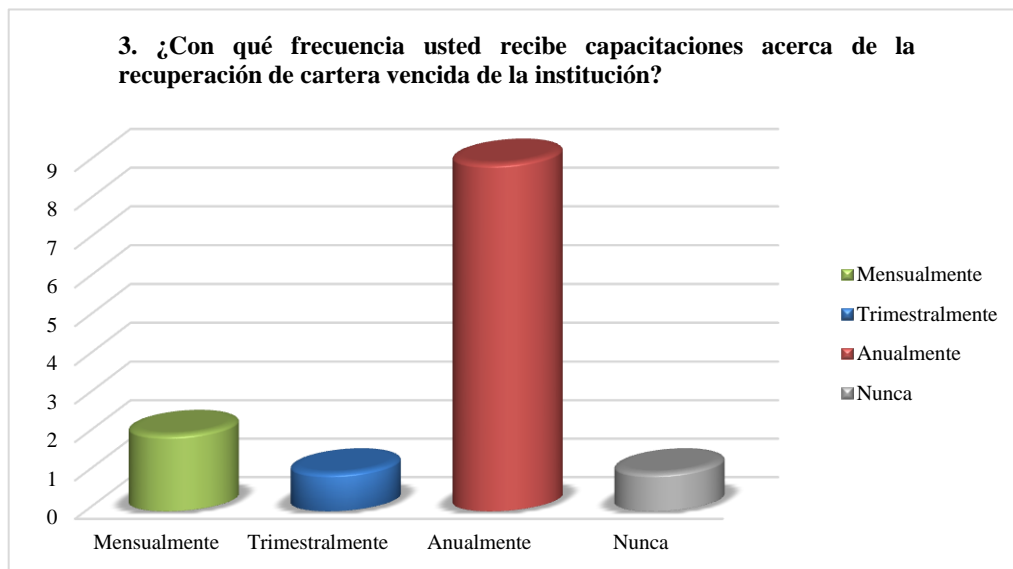
Tabla 4.3: Frecuencia de capacitaciones de la recuperación de cartera vencida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mensualmente	2	15,4	15,4	15,4
Trimestralmente	1	7,7	7,7	23,1
Anualmente	9	69,2	69,2	92,3
Nunca	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal 2017

Realizado por: Jacqueline Samaniego

Ilustración 4.3: Frecuencia de capacitaciones de la recuperación de cartera vencida



Realizado por: Jacqueline Samaniego

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, se puede observar que el 69% de los empleados reciben capacitaciones anualmente, el 8% respondió que reciben cada trimestre, el 15% manifestó que les capacitan cada mes y solo el 8% no ha recibido capacitaciones.

Pregunta N° 4

¿Con que frecuencia entrega usted informes de las actividades realizadas en el cargo que desempeña dentro de la institución?

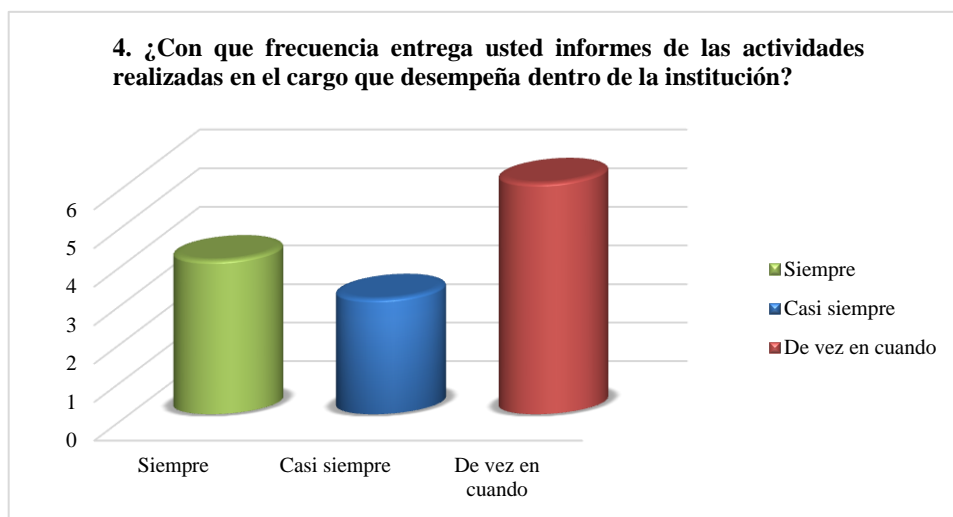
Tabla 4.4: Informes de las actividades realizadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	30,8	30,8	30,8
Casi siempre	3	23,1	23,1	53,8
De vez en cuando	6	46,2	46,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal 2017

Realizado por: Jacqueline Samaniego

Ilustración 4.4: Informes de las actividades realizadas



Realizado por: Jacqueline Samaniego

Análisis e Interpretación

En base a los resultados obtenidos, el 31% de los encuestados siempre realiza informes de las actividades que desempeñan, el 23% realizan los informes casi siempre y el 46% de los funcionarios, realizan los informes de sus actividades de vez en cuando.

Es decir que la mayoría de los funcionarios públicos que tienen relación con la cartera vencida presentan informes de vez en cuando, lo cual es equivalente a 6 personas y solo 4 personas presentan siempre sus correspondientes informes de actividades.

Pregunta N° 5

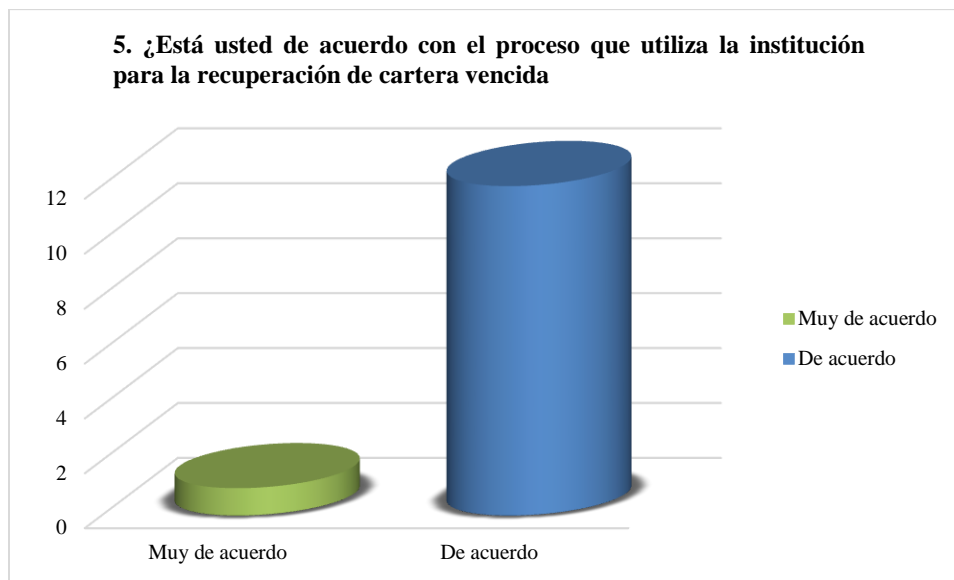
¿Está usted de acuerdo con el proceso que utiliza la institución para la recuperación de la cartera vencida?

Tabla 4.5: Proceso de recaudación de la cartera vencida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	1	7,7	7,7	7,7
De acuerdo	12	92,3	92,3	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal 2017

Realizado por: Jacqueline Samaniego

Ilustración 4.5: Proceso de recaudación de la cartera vencida

Realizado por: Jacqueline Samaniego

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados, el 8% manifiestan que están muy de acuerdo con el proceso que utiliza la institución para la recuperación de la cartera vencida, mientras que el 92% de los encuestados están solo de acuerdo con el proceso establecido por la institución.

Es decir que la mayoría de las personas encuestadas piensa que se debería cambiar o mejorar ciertos procesos para que exista una mayor recuperación de cartera vencida y estos procesos sean más eficientes.

Pregunta N° 6

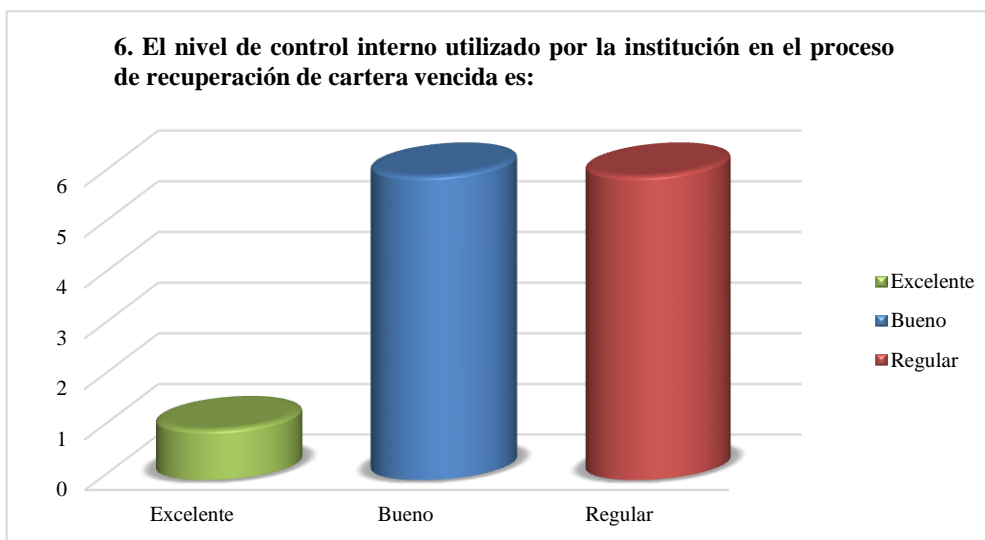
El nivel de control interno utilizado por la institución en el proceso de recuperación de cartera vencida es:

Tabla 4.6: Control interno de la cartera vencida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	1	7,7	7,7	7,7
Bueno	6	46,2	46,2	53,8
Regular	6	46,2	46,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal 2017
Realizado por: Jacqueline Samaniego

Ilustración 4.6: Control interno de la cartera vencida



Realizado por: Jacqueline Samaniego

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos, el 8% de los encuestados indican que el nivel de control interno del proceso de recuperación de la cartera vencida es excelente, mientras que el 46% dicen que el control interno es bueno, y el otro 46% manifiesta que es regular.

Pregunta N° 7

¿Cuántos contribuyentes son atendidos en el mes en el área de cobranzas?

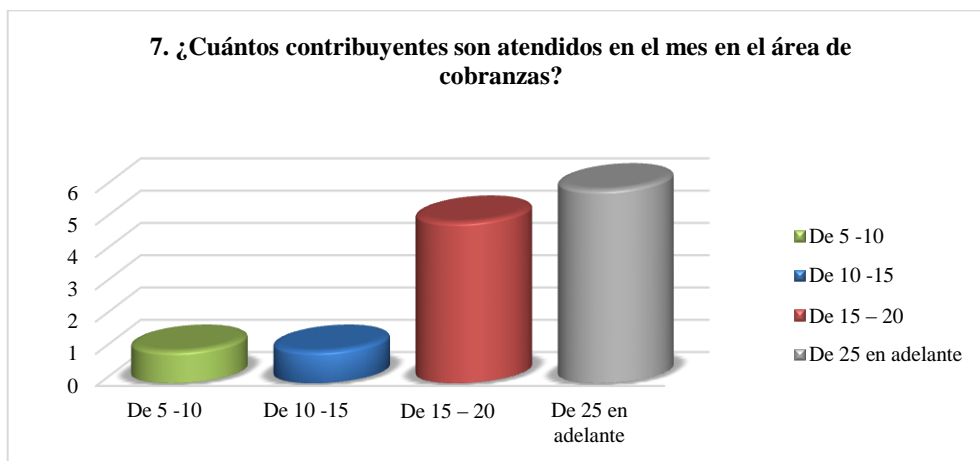
Tabla 4.7: Contribuyentes atendidos en cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 5 a 10	1	7,7	7,7	7,7
De 10 a 15	1	7,7	7,7	15,4
De 15 a 20	5	38,5	38,5	53,8
de 25 en adelante	6	46,2	46,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal 2017

Realizado por: Jacqueline Samaniego

Ilustración 4.7: Contribuyentes atendidos en cobranzas



Realizado por: Jacqueline Samaniego

Análisis e Interpretación

Según los datos obtenidos, el 8% indica que el número de contribuyentes atendidos son de 5 a 10 personas, el otro 8% dicen que se atiende de 10 a 15 contribuyentes, el 38% indican que atienden de 15 a 20 contribuyentes, y el 46% tiende de 24 personas en adelante.

Pregunta N° 8

¿En qué nivel existen indicadores de gestión que permitan guiar la gestión financiera de la institución?

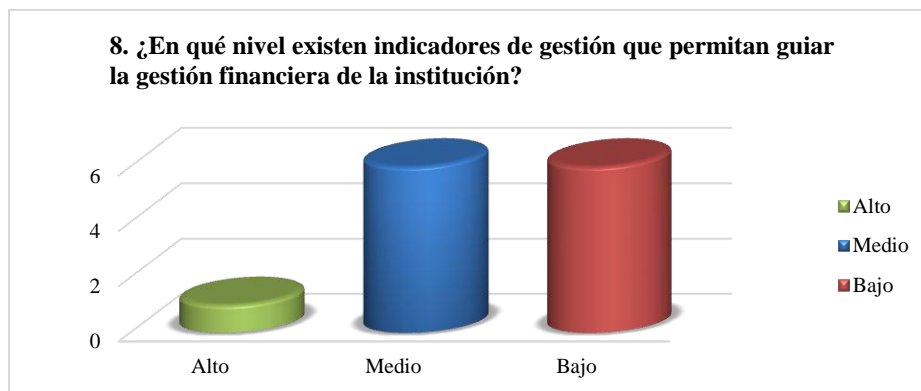
Tabla 4.8: Indicadores de gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	1	7,7	7,7	7,7
Medio	6	46,2	46,2	53,8
Bajo	6	46,2	46,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal 2017

Realizado por: Jacqueline Samaniego

Ilustración 4.8: Indicadores de gestión



Realizado por: Jacqueline Samaniego

Análisis e Interpretación

En base a los resultados obtenidos el 46,2 % de los encuestados expresan que existe un nivel bajo de indicadores de gestión, el otro 46,2% indican que existe indicadores de gestión en un nivel medio a través de los cuales se guía la gestión financiera de la institución y solo el 8% indican que el nivel de los indicadores de gestión existentes es alto. Es decir que faltan indicadores de gestión a través de los cuales los funcionarios puedan medir el nivel de cumplimiento de objetivos y resultados de la institución.

Pregunta N° 9

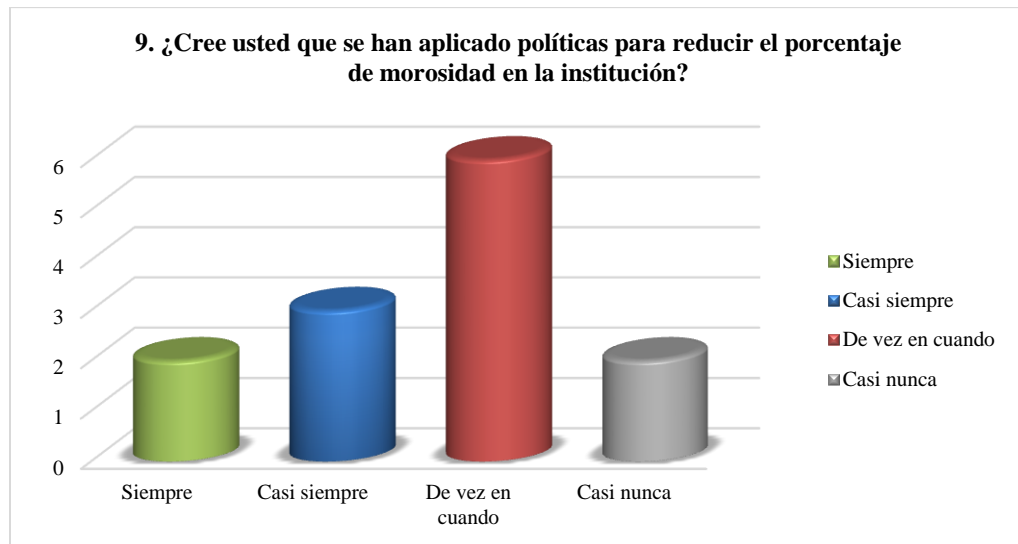
¿Cree usted que se han aplicado políticas para reducir el porcentaje de morosidad en la institución?

Tabla 4.9: Políticas para reducir la morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	15,4	15,4	15,4
Casi siempre	3	23,1	23,1	38,5
De vez en cuando	6	46,2	46,2	84,6
Casi nunca	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal 2017

Realizado por: Jacqueline Samaniego

Ilustración 4.9: Políticas para reducir la morosidad

Realizado por: Jacqueline Samaniego

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, el 16% indican que siempre se han aplicado políticas para reducir la morosidad, el 23% indican que casi siempre se han aplicado políticas para reducir la cartera vencida, el 46% dicen que se han aplicado políticas de vez en cuando y el otro 16% manifiestan que casi nunca se han aplicados políticas para reducir la morosidad.

Pregunta N° 10

¿Con qué frecuencia el departamento de Cobranzas informa acerca del nivel de morosidad que existen en la institución?

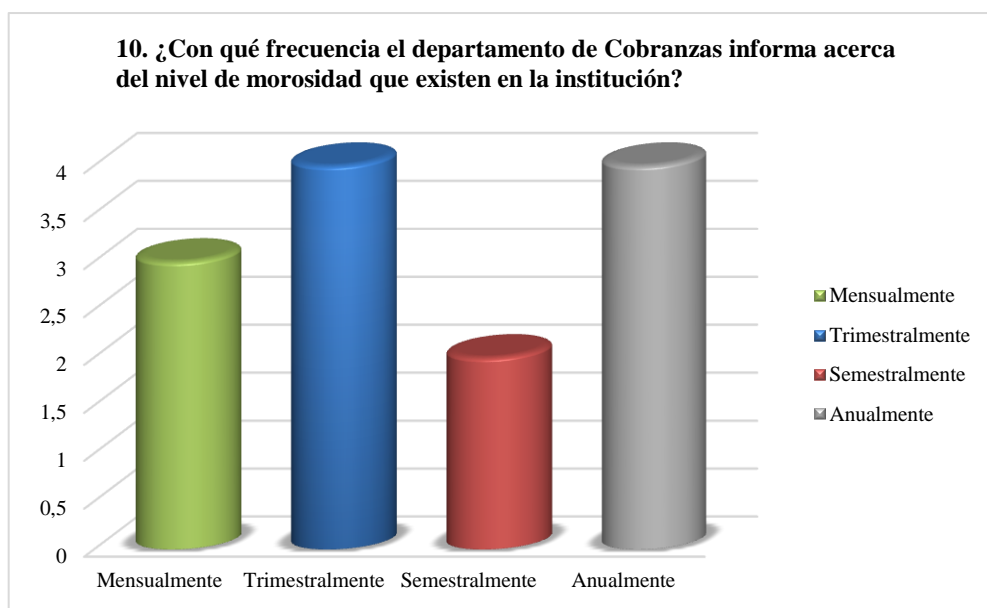
Tabla 4.10: Informes del nivel de morosidad de la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mensualmente	3	23,1	23,1	23,1
Trimestralmente	4	30,8	30,8	53,8
Semestralmente	2	15,4	15,4	69,2
Anualmente	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal 2017

Realizado por: Jacqueline Samaniego

Ilustración 4.10: Informes del nivel de morosidad de la institución



Realizado por: Jacqueline Samaniego

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 23% indican que el departamento de cobranzas informa el nivel de morosidad cada mes, por otra parte, el 31% manifiestan que informan trimestralmente, el 15% dicen q se informa cada 6 meses y el otro 31% indica que lo realizan anualmente.

Pregunta N° 11

¿Cómo le considera usted a los sistemas informáticos que se utiliza para la recaudación de impuestos?

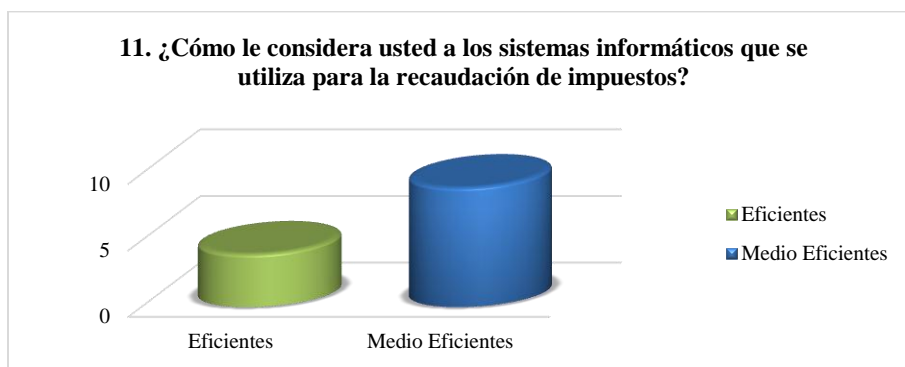
Tabla 4.11: Sistemas informáticos para la recaudación de impuestos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Eficientes	4	30,8	30,8	30,8
Medio eficientes	9	69,2	69,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal 2017

Realizado por: Jacqueline Samaniego

Ilustración 4.11: Sistemas informáticos para la recaudación de impuestos



Realizado por: Jacqueline Samaniego

Análisis e Interpretación

En base a los resultados obtenidos, el 69% de los encuestados indica que los sistemas informáticos utilizado para la recaudación de impuesto son medio eficiente, mientras el que 31% de los encuestados manifestaron que lo sistema informáticos son eficientes. Es decir que la mayoría están de acuerdo en que se deberían mejorar esos sistemas.

4.1.2 Entrevista

Entrevista aplicada a la Directora de Gestión Financiera del GAD Municipal del cantón Riobamba, para recabar información relevante acerca del tema de estudio planteado y obtener más detalles referentes a la recuperación de la cartera vencida.

INTERROGANTES:

1. ¿Cuál es el tiempo de servicio que usted presta a esta institución?

El tiempo que laboro en esta institución es de 33 años

2. ¿Cuáles son las funciones más importantes que desempeña como Directora de Gestión Financiera?

Las funciones que se realiza son: verificar las recaudaciones que sirven para revertir en obras, realizar proformas presupuestarias y entregar información a los organismos de control.

3. Con respecto a los ingresos tributarios, señale si el porcentaje de la cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba, se ha incrementado, se ha mantenido o ha disminuido.

Según los informes que se recibe del departamento de cobranzas, el porcentaje de la cartera vencida se ha mantenido durante este año, pero esto se debe a que el departamento de Avalúos y Catastros no ha actualizado el catastro municipal.

4. A su criterio ¿cuáles son las razones de que exista un alto índice de morosidad en la recaudación de impuestos?

Una de las razones más importantes para que exista un alto nivel de morosidad en la cartera vencida es que, el catastro municipal se encuentra desactualizado y no se pretende actualizar ni depurar, es por ello que no se tiene una información real acerca del porcentaje de morosidad que tiene la institución.

5. ¿Indique quiénes son los encargados de elaborar y aprobar la ordenanza que rige a la cartera vencida de la institución?

El Alcalde de la ciudad es quien presenta la ordenanza que regirá la cartera vencida y los encargos de aprobar dicha ordenanza es el Consejo Directivo de la institución.

6. ¿De acuerdo a su criterio, piensa usted que es necesario que le informen con mayor frecuencia acerca del porcentaje en que se encuentra la cartera vencida de la institución?

Si es necesario que los encargados de la cartera vencida, emitan informes más frecuentes acerca del porcentaje de morosidad existente y que presenten alternativas que ayuden a solucionar el problema que se presenta en la cartera vencida.

7. ¿Cada que tiempo se actualiza la ordenanza que rige a la cartera vencida de la institución?

La ordenanza que rige a la cartera vencida se actualiza cada cuatro años

8. ¿Cómo considera usted a las personas que están encargadas de elaborar los catastros municipales?

El personal que actualmente está encargado de elaborar los catastros municipales son personas competentes y responsables.

9. ¿Cómo califica usted al proceso establecido por la institución para la recuperación de cartera vencida?

El proceso para la recuperación de la cartera vencida es medio eficiente, por lo que se deberían mejorar los procedimientos y utilizar otros instrumentos que faciliten la recuperación de la cartera vencida.

10. ¿Cree usted que los encargados del departamento de Cobranzas de la institución cumplen sus funciones con eficiencia?

El personal del área de cobranzas, si realizan sus funciones eficientemente, pero falta personal en este departamento ya que no abastece el personal que hay en la actualidad.

11. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las recomendaciones realizadas por los organismos de control al proceso de recuperación de cartera vencida de los impuestos tributarios?

El nivel de cumplimiento es bueno, sin embargo, faltan cumplir ciertas recomendaciones para mejorar el proceso de recuperación de la cartera vencida.

12. ¿Considera usted que el presente trabajo de titulación, será útil para reducir el porcentaje de morosidad en la cartera vencida de la institución?

Este proyecto será muy útil para la institución ya que nos ayudará a obtener mayores alternativas para solucionar el problema que se tiene con la cartera vencida de la institución.

CONCLUSIONES

Una vez realizado las respectivas encuestas y entrevistas se establece las siguientes conclusiones:

- Las políticas y procedimientos que utiliza la institución para reducir el porcentaje de la cartera vencida poseen algunas debilidades, los cuales se deberían mejorar para que exista un mejor resultado, además se observa que el conocimiento que tiene el personal acerca de la ordenanza que rige la cartera vencida es de nivel medio, es por ello que no se han podido establecer mejores políticas y procedimientos que sean más eficiente, los cuales ayuden a reducir el porcentaje de morosidad.
- Con respecto a las capacitaciones que recibe el personal que interviene en el proceso de la recuperación de cartera vencida, la mayoría de los funcionarios reciben capacitaciones anualmente, mientras que el personal restante lo reciben mensual y trimestralmente y un pequeño porcentaje nunca ha recibido capacitaciones, es decir, que todos los funcionarios no tienen un mismo nivel de capacitaciones por lo que varían sus conocimientos acerca de la cartera vencida.
- El control interno con el que cuenta la institución para el proceso de recuperación de la cartera vencida es bueno, esto indica que hay que mejorar algunos factores como

las políticas y el sistema informático que se utiliza para la recaudación de impuesto ya que actualmente están trabajando con la base de datos de años anteriores.

- Los funcionarios del departamento de Cobranzas, encargados de la cartera vencida emiten informes poco frecuentes del nivel de morosidad existente, ya que la mayoría lo realizan trimestral y anualmente, por lo que no se obtiene una información actualizada acerca del porcentaje que tiene la cartera vencida ya que este, puede ir variando mes a mes.
- El factor principal de que exista un porcentaje alto en la cartera vencida es que el GAD Municipal del cantón Riobamba es que no tienen un catastro municipal actualizado, por lo que la información que se emite es poco real. Además, existe muy poco personal en el departamento de Cobranzas por lo que no abastece para toda la ciudad.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Tema

Modelo de Gestión Financiera para la reducción de la morosidad en el Departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba.

5.2 Datos Informativos de la institución

- **Institución:** GAD Municipal del cantón Riobamba.
- **Dirección:** Calles, 5 de junio entre primera constituyente y veloz.
- **Teléfono:** (03) 2969-494
- **Responsables:** Dirección de Gestión financiera.
- **Beneficiario:** GAD Municipal del cantón Riobamba, departamento de Gestión Financiera, Cobranzas, y Avalúos y Catastros.

5.2.1 Ubicación de la Institución

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba se encuentra ubicado en la provincia de Chimborazo en el cantón Riobamba, en las calles 5 de junio entre primera constituyente y veloz, frente al parque Pedro Vicente Maldonado.

Ilustración 5.1: Localización del GADM del cantón Riobamba



Fuente: Google Maps

Realizado por: Jacqueline Samaniego

5.3 Antecedentes

5.3.1 Reseña Histórica

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba tuvo su primera reunión el 19 de agosto de 1534, para realizar el correspondiente empadronamiento de los primeros habitantes de la ciudad, posteriormente en el siglo XX el municipio atravesó varias etapas para transformar a la ciudad, debido a que al principio se encontraron varios problemas en la localidad. A mediados de la década del siglo XX, después de un profundo análisis que se realizó a los ex alcaldes de la ciudad, se desarrolló la nueva estructura municipal, para mejorar varios aspectos de la municipalidad. En la actualidad la alcaldía de Riobamba está siendo dirigida por el Dr. Napoleón Cadena Oleas, quien ha asumido su cargo en el año 2015 y que hasta la actualidad continúa ejerciendo sus funciones.

Es por ello que el GAD Municipal del cantón Riobamba es muy trascendental para la ciudadanía, debido a que es el encargado de dirigir, administrar, controlar y ejecutar proyectos que mejoren la ciudad. Actualmente el alcalde de la ciudad, doctor Napoleón Cadena ha dispuesto un plan de desarrollo municipal, el cual ha sido destinado para dirigir, ordenar y promover el orden social, económico y administrativo, de tal manera que se mejore la calidad de vida en la localidad.

5.3.2 Misión

El GADM del cantón Riobamba, es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que formula y ejecuta los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, cuya misión es promover el desarrollo económico y sustentable del territorio; aplicando políticas ambientales, fortaleciendo los consejos de seguridad y protección integral, patrocinando la cultura, artes, actividades deportivas y recreativas a través de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas que permitan articular esfuerzos y optimizar recursos; bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad, equidad y trabajo en equipo.

5.3.3 Visión

El GADM del cantón Riobamba, fortalecido, líder, eficiente y eficaz promueve el ordenamiento territorial y la seguridad ciudadana, desarrollo económico, ambiental y social, mejorando la calidad de vida de la población a través de la dotación de servicios básicos, infraestructura, vialidad, generación de empleo, respetando la cultura y el

ambiente, con un sistema democrático de participación ciudadana que propicia la integración de la comunidad con su Gobierno Municipal.

5.3.4 Valores del GADM del Cantón Riobamba

Tabla 5.1: Valores del GADM del cantón Riobamba

Responsabilidad	Iniciativa
Puntualidad	Eficiencia
Eficacia	Creatividad
Transparencia	Perseverancia
Objetividad	Trabajo en Equipo
Honradez	Tolerancia

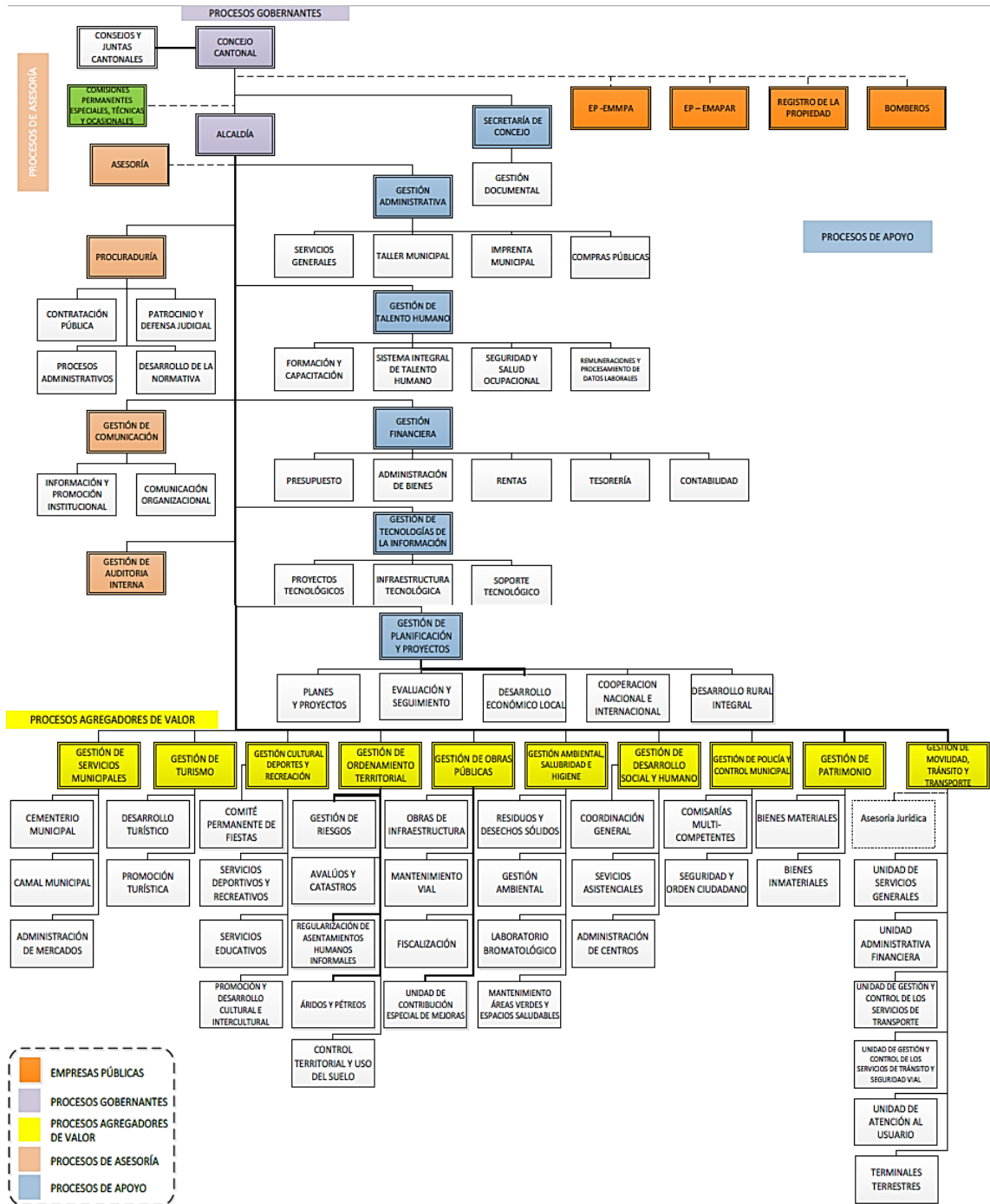
Fuente: (GAD municipal del cantón Riobamba, 2017)

Realizado por: Jacqueline Samaniego

5.3.5 Organigrama por Procesos del GAD Municipal del Cantón Riobamba

En el organigrama por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba, se presenta gráficamente la Estructura Organizacional de la institución, en la cual se da a conocer las partes que lo integran y la relación que tiene con el ambiente externo de la misma, como se puede observar a continuación:

Ilustración 5.2: Organigrama Estructural del GAD municipal de Riobamba



Fuente: (Dirección de Talento Humano del GADM del cantón Riobamba, 2017)
Realizado por: Jacqueline Samaniego

5.4 Justificación

El diseño de un Modelo de Gestión Financiera para reducir el porcentaje de morosidad de la cartera vencida de impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, surge al detectar la existencia de información desactualizada en el catastro municipal de la institución, por lo que actualmente no están trabajando con datos reales, debido a que se están manejando con bases anteriores. Es por ello que, a través de este Modelo de Gestión Financiera, se pretende realizar un aporte significativo, lo cual contribuya para efectuar cambios positivos en beneficio de la institución y de la ciudadanía.

5.5 Objetivos

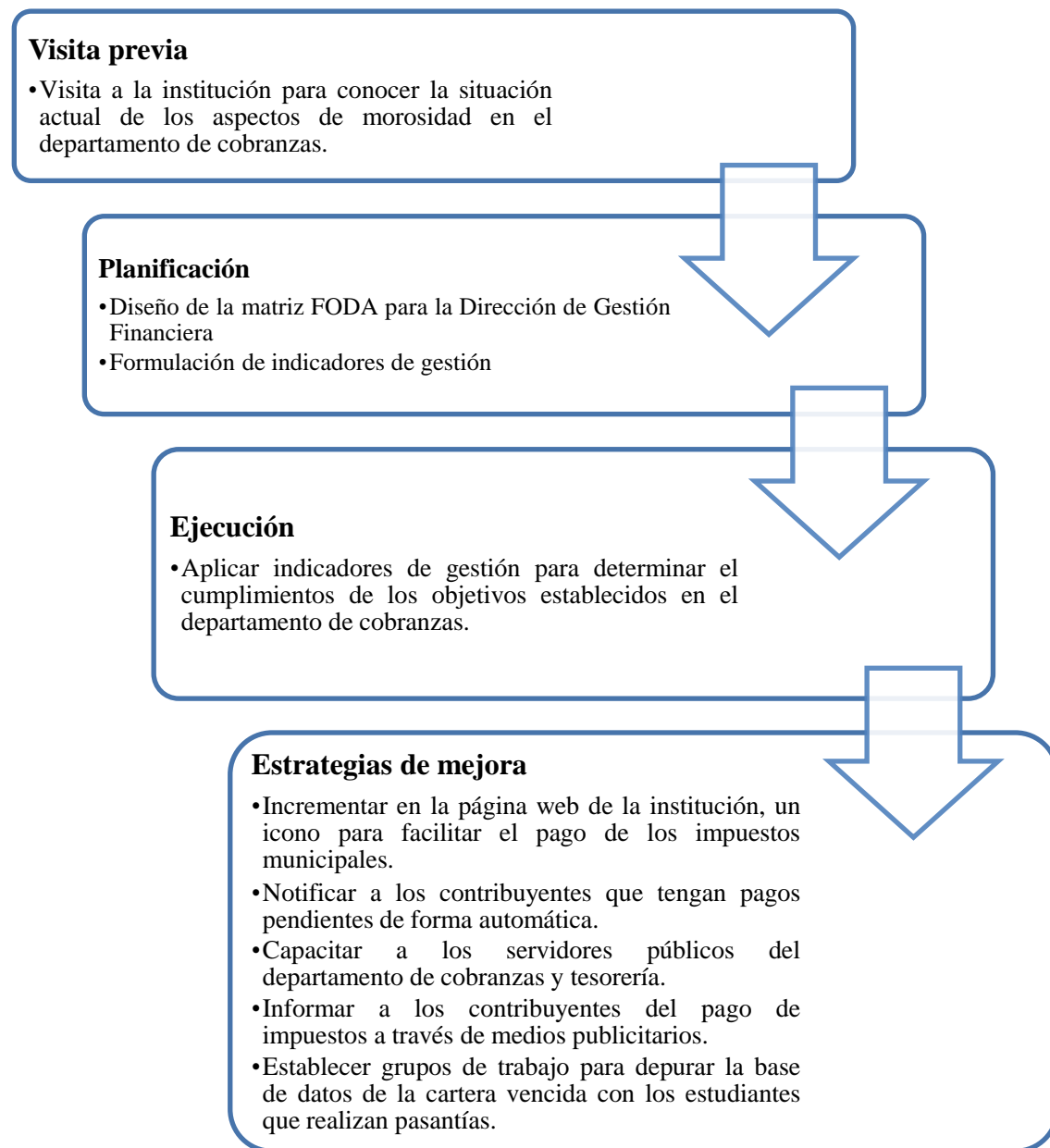
5.5.1 Objetivo General

- Proponer un Modelo de Gestión Financiera para la reducción de la cartera vencida de los impuestos municipales del GADM del Cantón Riobamba.

5.5.2 Objetivos Específicos

- Esquematizar el Modelo de gestión Financiera para el departamento de Gestión de Cobranzas del GADM del cantón Riobamba.
- Analizar la situación actual del departamento de cobranzas de la institución.
- Establecer indicadores de gestión, para medir el cumplimiento de los objetivos en el departamento de cobranzas.

- Establecer estrategias para la reducción de la cartera vencida de los impuestos municipales de la institución.



Realizado por: Jacqueline Samaniego

5.6 Proceso para el diseño del Modelo de Gestión Financiera

5.6.1 Desarrollo

Esquema a seguir para el Modelo de Gestión Financiera

Para el desarrollo correcto de la presente propuesta, se ha establecido varios procedimientos los cuales permitirán obtener datos e información importante acerca de la cartera vencida de los impuestos municipales de la institución.

A continuación, se describe el proceso para el diseño del Modelo de Gestión Financiera para la reducción de la cartera vencida de los impuestos municipales de la institución.

5.6.1.1 Visita Previa

Para el acceso a la dirección de Gestión Financiera se realizó un oficio con la finalidad de obtener la autorización correspondiente por parte del director de Gestión de Talento Humano, lo cual ha facilitado la obtención de información acerca de la cartera vencida por impuestos que tiene la institución. **ANEXO 5**

En base a la investigación de campo realizada a través de una guía de entrevista a la directora de Gestión Financiera, se pudo obtener datos e información relevante acerca de la cartera vencida de los impuestos municipales de la institución, los cuales son muy fundamentales para el desarrollo del presente proyecto de investigación.

Ilustración 5.3: Entrevista a la Directora de Gestión financiera



Realizado por: Jacqueline Samaniego

- **Análisis de la morosidad**

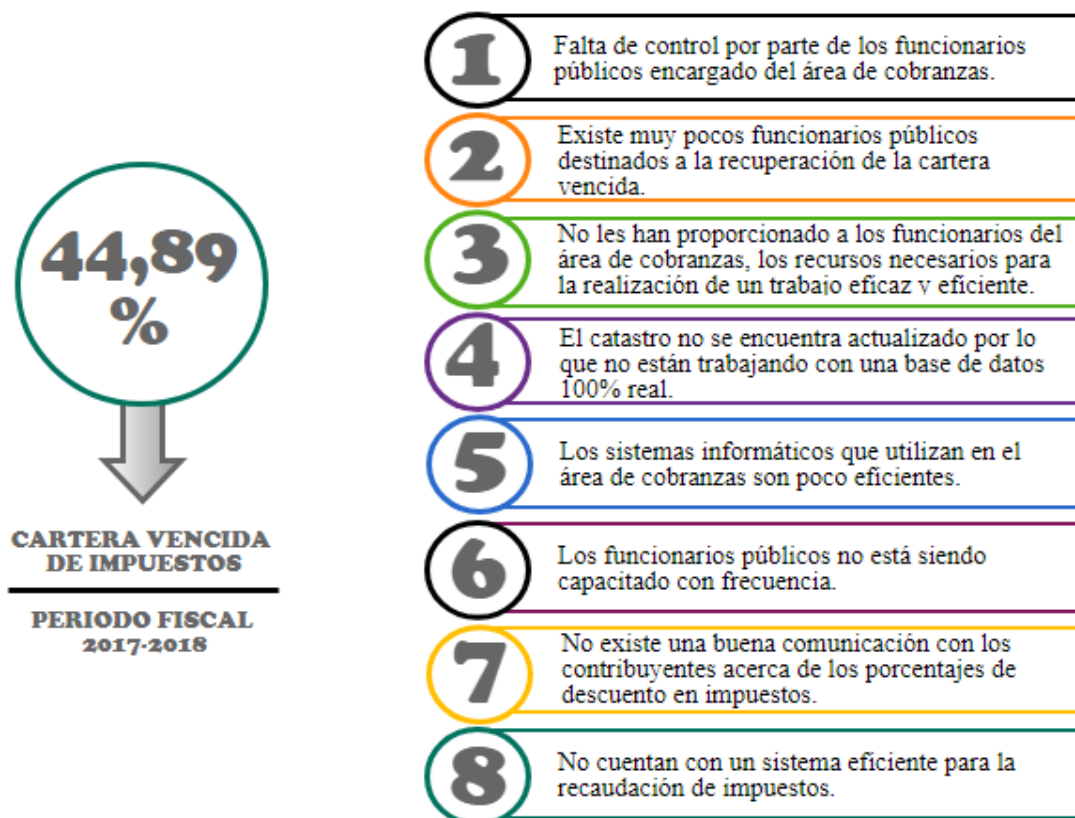
En el año 2016 existió una cartera vencida por impuestos de 1'023.090,59 dólares americanos, es por ello que, para el periodo fiscal 2017 se planteó un objetivo el cual fue recaudar \$ 950.000 dólares.

En base al objetivo planteado, se puede observar en el cuadro resumen que a continuación se presenta que, hasta el mes de diciembre del 2017, se ha recaudado \$ 523.547,92 dólares equivalente al 55,11% del total de la cartera vencida presupuestada de los impuestos municipales de la institución, por lo tanto, el porcentaje de la cartera vencida por impuestos para el año 2018 sería 44,89%, equivalente a \$ 426.452,08.

- **Causas de la morosidad en la recaudación de impuestos**

Los motivos por el cual existe un porcentaje considerable de morosidad en los impuestos municipales son los siguientes:

Ilustración 5.4: Causas de la morosidad en la recaudación de impuestos



Fuente: Dirección de Gestión Financiera, GADM del cantón Riobamba
Realizado por: Jacqueline Samaniego

- **Resumen de la recaudación de la cartera vencida por impuestos**

Con los datos obtenidos, se construyó un cuadro resumen de la recuperación de la cartera vencida presupuestada, de los impuestos municipales durante el periodo fiscal enero-diciembre del 2017

Tabla 5.2: Cuadro resumen de la recuperación de la cartera vencida de los impuestos municipales

TIPO DE IMPUESTO	VALOR DE LA CARTERA VENCIDA 2016	VALOR RECAUDADO	% RECAUDADO
		PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2017	
Catastro Rural	\$ 1'093.090,59	\$ 143.247,48	27,36%
Catastro Urbano		\$ 341.098,15	65,15%
Espectáculos		\$ 13.826,91	2,64%
Alcabalas		\$ 25.375,38	4,85%
Total Periodo		\$ 523.547,92	100,00%

Fuente: Dirección de Gestión Financiera, GADM del cantón Riobamba
Realizado por: Jacqueline Samaniego

A continuación, se detalla los valores que se han recuperado por concepto de impuestos municipales en el periodo fiscal 01 de enero al 31 de diciembre del 2017.

Tabla 5.3: Recuperación de la cartera vencida de los impuestos municipales del GADM del cantón Riobamba

PERIODO	TIPO DE IMPUESTO	VALOR RECAUDADO	% RECAUDADO
Enero	Catastro Rural	\$ 29.054,18	28,37%
	Catastro Urbano	\$ 57.977,98	56,62%
	Espectáculos	\$ 8,60	0,01%
	Alcabalas	\$ 15.364,57	15,00%
	Total Periodo	\$ 102.405,33	100,00%
Febrero	Catastro Rural	\$ 16.979,56	32,50%
	Catastro Urbano	\$ 32.215,34	61,66%
	Espectáculos	\$ 1.038,27	1,99%
	Alcabalas	\$ 2.014,93	3,86%

	Total Periodo	\$ 52.248,10	100,00%
Marzo	Catastro Rural	\$ 15.904,31	28,48%
	Catastro Urbano	\$ 39.109,20	70,04%
	Espectáculos	\$ 110,36	0,20%
	Alcabalas	\$ 713,60	1,28%
	Total Periodo	\$ 55.837,47	100,00%
Abril	Catastro Rural	\$ 10.711,96	28,06%
	Catastro Urbano	\$ 25.991,33	68,08%
	Espectáculos	\$ 150,95	0,40%
	Alcabalas	\$ 1.321,14	3,46%
	Total Periodo	\$ 38.175,38	100,00%
Mayo	Catastro Rural	\$ 12.769,88	34,02%
	Catastro Urbano	\$ 23.391,59	62,32%
	Espectáculos	\$ 247,61	0,66%
	Alcabalas	\$ 1.123,32	2,99%
	Total Periodo	\$ 37.532,40	100,00%
Junio	Catastro Rural	\$ 10.759,60	19,84%
	Catastro Urbano	\$ 42.857,34	79,02%
	Espectáculos	\$ 19,18	0,04%
	Alcabalas	\$ 602,58	1,11%
	Total Periodo	\$ 54.238,70	100,00%
Julio	Catastro Rural	\$ 9.190,68	22,32%
	Catastro Urbano	\$ 28.055,44	68,12%
	Espectáculos	\$ 3.755,61	9,12%
	Alcabalas	\$ 183,88	0,45%
	Total Periodo	\$ 41.185,61	100,00%

Agosto	Catastro Rural	\$ 10.886,47	26,76%
	Catastro Urbano	\$ 27.567,31	67,77%
	Espectáculos	\$ 1.381,70	3,40%
	Alcabalas	\$ 842,45	2,07%
	Total Periodo	\$ 40.677,93	100,00%
Septiembre	Catastro Rural	\$ 8.126,33	22,82%
	Catastro Urbano	\$ 21.747,75	61,08%
	Espectáculos	\$ 4.974,37	13,97%
	Alcabalas	\$ 755,63	2,12%
	Total Periodo	\$ 35.604,08	100,00%
Octubre	Catastro Rural	\$ 9.340,60	27,37%
	Catastro Urbano	\$ 22.332,57	65,44%
	Alcabalas	\$ 2.453,28	7,19%
	Total Periodo	\$ 34.126,45	100,00%
Noviembre	Catastro Rural	\$ 5.711,45	35,39%
	Catastro Urbano	\$ 10.426,64	64,61%
	Total Periodo	\$ 16.138,09	100,00%
Diciembre	Catastro Rural	\$ 3.812,46	23,62%
	Catastro Urbano	\$ 9.425,66	58,41%
	Espectáculos	\$ 2.140,26	13,26%
	Total Periodo	\$ 15.378,38	95,29%

Fuente: Dirección de Gestión Financiera, GADM del cantón Riobamba

Realizado por: Jacqueline Samaniego

5.6.1.2 Planificación

- **Diseño de la matriz FODA**

Para el diseño de la matriz FODA, se determinará los factores internos (fortalezas - debilidades) y externos (oportunidades - amenazas) que tiene la dirección de Gestión Financiera, las cuales nos permitirán establecer estrategias para mejorar ciertos aspectos financieros y de gestión.

- **Matriz FODA**

Amenazas (A)	Fortalezas (F)
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos económicos para financiar los proyectos y obras presupuestados. • Insatisfacción de la ciudadanía por falta de obras. • Evasión de impuestos municipales por parte de los contribuyentes. • Recorte de presupuesto por el organismo de control. • Falta de liquidez en la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal idóneo y comprometido con la institución • Los servidores públicos atienden con cordialidad a los contribuyentes. • Presentación de informes de cumplimiento de actividades en los cargos que desempeñan. • Elaboran y presentan proformas presupuestarias a los organismos de control. • Poseen tecnología actualizada (equipos) • Personal tienen conocimientos de los sistemas financieros
Debilidades (D)	Oportunidades (O)
<ul style="list-style-type: none"> • Índice considerable de cartera vencida • Falta de acciones y medidas de control en la recuperación de cartera vencida. • Inoportuna gestión de los procesos coactivos. • Falta de sistemas eficientes para el pago oportuno de los impuestos. • Falta de capacitaciones a los servidores públicos del departamento de cobranzas. • Comunicación ineficiente a los contribuyentes sobre las fechas de pago de impuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución del gobierno a la gestión municipal. • Optimización de recursos económicos. • Mejorar las herramientas de apoyo (software) para agilizar las gestiones de cobro. • Convenios con instituciones educativas para gestiones de cobranzas. • Innovación en los procesos para la recaudación y recuperación de la cartera vencida de los impuestos.

Realizado por: Jacqueline Samaniego

- **Matriz FODA estratégica**

MATRIZ FODA	<p>Fortalezas (F)</p> <p>F1: Presentación de informes de cumplimientos de actividades en los cargos que desempeñan.</p> <p>F2: Cumplimiento de las proformas presupuestarias a los organismos de control.</p> <p>F3: Poseen tecnología actualizada (equipos)</p> <p>F4: Personal tienen conocimientos de los sistemas financieros</p> <p>F5: Personal idóneo y comprometido con la institución</p> <p>F6: Los servidores públicos atienden con cordialidad a los contribuyentes</p>	<p>Debilidades (D)</p> <p>D1: Comunicación ineficiente a los contribuyentes sobre las fechas de pago de impuestos.</p> <p>D2: Falta de acciones y medidas de control en la recuperación de cartera vencida.</p> <p>D3: Inoportuna gestión de los procesos coactivos.</p> <p>D4: Falta de sistemas eficientes para el pago oportuno de los impuestos.</p> <p>D5: Índice considerable de cartera vencida</p> <p>D6: Falta de capacitaciones a los servidores públicos del departamento de cobranzas.</p>
<p>Oportunidades (O)</p> <p>O1: Contribución del gobierno a la gestión municipal.</p> <p>O2: Mejorar las herramientas de apoyo (software) para agilizar las gestiones de cobro.</p> <p>O3: Optimización de recursos económicos</p> <p>O4: Innovación en los procesos para la recaudación y recuperación de la cartera vencida de los impuestos.</p>	<p>Estrategias (FO)</p> <p>F4-O2: Las mejoras de las herramientas de apoyo, se pueden realizar a través de los servidores públicos que tienen conocimientos en sistemas financieros, los cuales permitirán agilizar las gestiones de cobro.</p> <p>F3-O3: Con la tecnología actualizada (equipos) que tiene la institución se pueden optimizar recursos económicos, en el cobro de los impuestos.</p> <p>F3-O2: Incrementar en la página web de la institución, un icono para facilitar el pago de los impuestos municipales.</p>	<p>Estrategias (DO)</p> <p>D2-O2: Notificar a los contribuyentes que tengan pagos pendientes de forma automática.</p> <p>D6-O4: Capacitar a los servidores públicos del departamento de cobranzas y tesorería.</p> <p>D1-O4: Informar a los contribuyentes del pago de impuestos a través de medios publicitarios.</p>

<p>Amenazas (A)</p> <p>A1: Falta de recursos económicos para financiar los proyectos y obras presupuestados.</p> <p>A2: Evasión de impuestos municipales por parte de los contribuyentes.</p> <p>A3: Recorte de presupuesto por el organismo de control.</p> <p>A4: Falta de liquidez en la institución.</p> <p>A5: Insatisfacción de la ciudadanía por falta de obras.</p> <p>A6: Cultura de pago de impuestos deficiente .</p>	<p>Estrategias (FA)</p> <p>F1-A2: Establecer grupos de trabajo para depurar la base de datos de la cartera vencida con los estudiantes que realizan pasantías.</p> <p>F2-A1: Medir el cumplimiento de la ejecución presupuestarias a través de indicadores</p>	<p>Estrategias (DA)</p> <p>D2-A4: Establecer medidas de control, para el cobro oportuno de los impuestos a los contribuyentes.</p> <p>D3-A1: Cumplir con los procesos coactivos de acuerdo a las fechas establecidas por las autoridades encargadas.</p>
---	---	---

Realizado por: Jacqueline Samaniego

- **Formulación de indicadores de gestión**

Para el sector Público la medición de indicadores cobra una mayor importancia, debido a que las entidades públicas por la diversidad de productos, servicios, usuarios entre otros aspectos, requieren determinar con mayor precisión el nivel de su desempeño. (Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia 2017)

A través de los indicadores de gestión se obtiene un equilibrio entre las estrategias y el desempeño de los servidores públicos, el cual contribuya a una toma de decisiones acertada. (Merchan 2014)

A continuación, se formulan los indicadores de gestión, los cuales nos permitirán medir el nivel de cumplimiento de objetivos y resultados por parte de los servidores públicos

INDICADORES DE GESTIÓN

N°	ACTIVIDADES	CANTIDADES PRESUPUESTADAS	RESPONSABLE	TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN	FORMULACIÓN DEL INDICADOR
1	Recuperación de la cartera vencida de impuestos.	950.000,00	Coordinador del sistema integral de cobranzas	Eficacia	$RCVI = \frac{\text{Cartera vencida de impuestos recaudados}}{\text{Cartera vencida de impuestos presupuestados}} \times 100$
2	Capacitaciones programadas al año	1	Coordinador del sistema integral de cobranzas	Eficacia	$CP = \frac{\text{N° capacitaciones realizadas}}{\text{N° capacitaciones programadas}} \times 100$
3	Servidores públicos de cartera vencida capacitados	13	Coordinador del sistema integral de cobranzas	Eficiencia	$SPC = \frac{\text{N° servidores públicos capacitados}}{\text{N° total de servidores públicos}} \times 100$

4	Montos invertidos en las capacitaciones programadas		Coordinador del sistema integral de cobranzas	Eficiencia	$MIC = \frac{\text{Monto invertido para capacitaciones}}{\text{Monto presupuestado para capacitaciones}} \times 100$
5	Notificaciones a los contribuyentes con deudas pendientes	notificaciones designadas	Inspectores	Eficacia	$NEC = \frac{\text{N}^\circ \text{ de notificaciones entregadas}}{\text{N}^\circ \text{ total de notificaciones}} \times 100$
6	Montos recaudados de las notificaciones localizada y entregadas por impuestos.		Coordinador del sistema integral de cobranzas	Eficiencia	$MRNLE = \frac{\text{Monto recaudado de las notificaciones localizadas y entregadas}}{\text{Monto total de las notificaciones localizadas y entregadas}}$

7	Publicidad para informar a los contribuyentes del pago de impuestos.	Presupuesto de los medios de comunicación: TVS: Diario La prensa: \$171,36 Hojas volantes: \$140.00 Presupuesto total:	Coordinador del sistema integral de cobranzas	Eficiencia	<p><i>PICPI</i></p> $= \frac{\text{Recuperación de la cartera vencida 2018}}{\text{Recuperación de la cartera vencida 2019}}$
---	--	---	---	------------	---

Fuente: Dirección de Gestión Financiera, GADM del cantón Riobamba

Observación: El indicador de publicidad para informar a los contribuyentes del pago de impuestos, podrá ser aplicado en el momento que la institución ejecute las estrategias establecidas en la propuesta del proyecto de titulación.

5.6.1.3 Ejecución

En esta fase del proceso se va a aplicar los indicadores de gestión que anteriormente se formularon, para determinar el nivel de cumplimiento de objetivos y actividades en el área de cobranzas.

- **Aplicación de los indicadores de gestión**

CARTERA VENCIDA DE IMPUESTOS

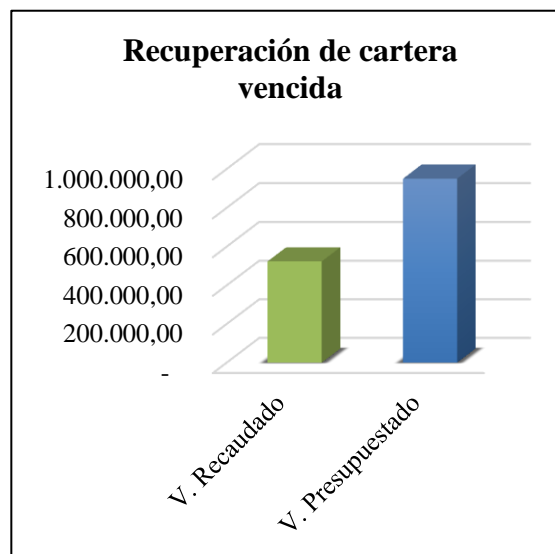
Indicadores de gestión: Recuperación de la cartera vencida de impuestos.

Responsable: Coordinador del sistema integral de cobranzas

Tipo de indicador: Eficacia

Nombre del indicador	Recuperación de la cartera vencida de impuestos (RCVI)	
	Presupuestadas	Recaudadas
Cantidades	950.000,00	523.547,92
Fórmula	$RCVI = \frac{\text{Cart. Venc de impuestos recaudados}}{\text{Cart. Venc de impuestos presupuestados}} \times 100$	
Cálculo	$RCVI = \frac{523.547,92}{950.000,00} \times 100 = 55.11\%$	

Análisis
<p>Al aplicar el indicador, se pudo determinar que en el año 2017 se recaudó un 55,11%, por lo que el 44,89% no se recuperó debido a que los contribuyentes no se han acercado a cancelar sus deudas y en el caso de otros contribuyentes no se les localizó para entregarles las notificaciones correspondientes para que realicen el pago correspondiente.</p>



CAPACITACIONES

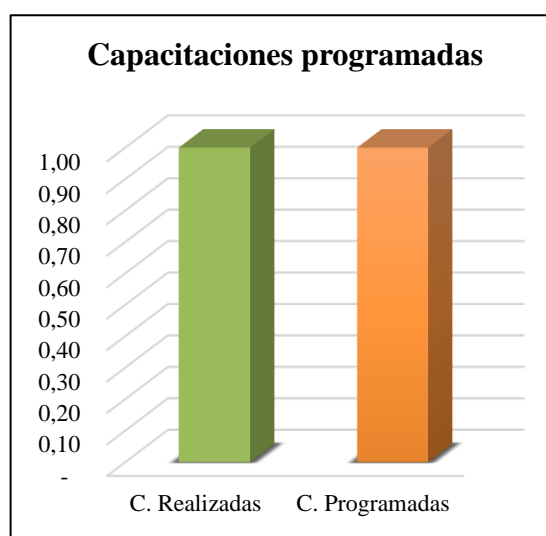
Indicadores de gestión: Capacitaciones programadas al año

Responsable: Coordinador del sistema integral de cobranzas

Tipo de indicador: Eficacia

Nombre del indicador	Capacitaciones programadas (CP)	
Cantidades	Capacitaciones Programadas	Capacitaciones Realizadas
	1	1
Fórmula	$CP = \frac{N^{\circ} \text{ capacitaciones realizadas}}{N^{\circ} \text{ capacitaciones programadas}} \times 100$	
Cálculo	$CP = \frac{1}{1} \times 100 = 100\%$	

Análisis
Con respecto a la capacitación que se programó, se puede determinar que se cumplió al 100% , ya que si se realizó la capacitación.



Fuente: Dirección de Gestión Financiera, GADM del cantón Riobamba

Realizado por: Jacqueline Samaniego

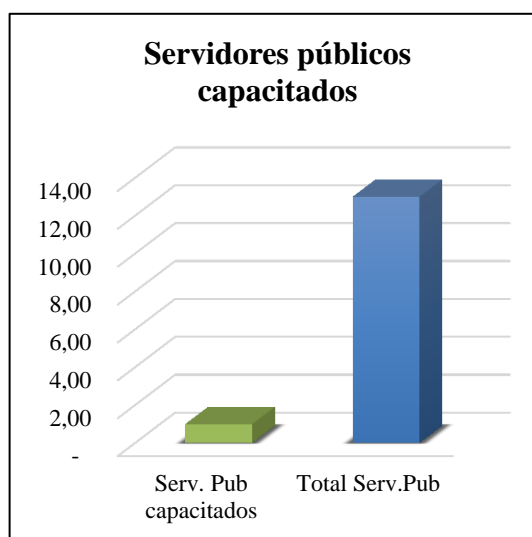
Indicadores de gestión: Servidores públicos de cartera vencida capacitados

Responsable: Coordinador del sistema integral de cobranzas

Tipo de indicador: Eficiencia

Nombre del indicador	Servidores Públicos Capacitados (SPC)	
Cantidades	Total servidores públicos-cobranzas	Servidores públicos capacitados-cobranzas
	13	1
Fórmula	$SPC = \frac{N^{\circ} \text{ servidores públicos capacitados}}{N^{\circ} \text{ total de servidores públicos}} \times 100$	
Cálculo	$SPC = \frac{1}{13} \times 100 = 7,69\%$	

Análisis
De la capacitación que se realizó acerca de la cartera vencida, solo una persona fue capacitada, por lo que los 12 funcionarios restantes equivalente al 92,31% no fueron capacitados durante el periodo 2017.



Fuente: Dirección de Gestión Financiera, GADM del cantón Riobamba

Realizado por: Jacqueline Samaniego

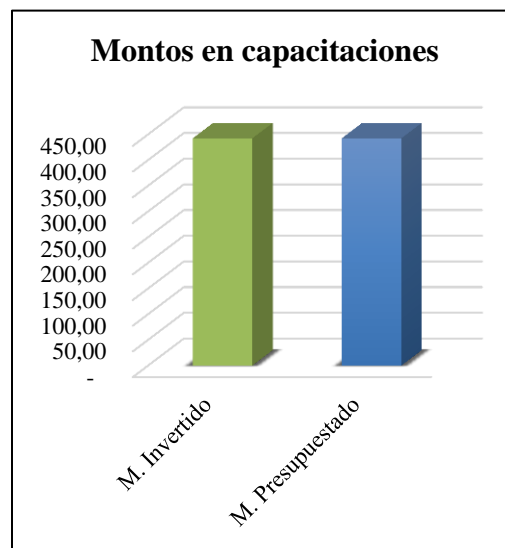
Indicadores de gestión: Montos invertidos en las capacitaciones programadas

Responsable: Coordinador del sistema integral de cobranzas

Tipo de indicador: Eficiencia

Nombre del indicador	Monto Invertido en Capacitaciones (MIC)	
Cantidades	Monto presupuestado	Monto invertido
	442,40	442,40
Fórmula	$MIC = \frac{\text{Monto invertido para capacitaciones}}{\text{Monto presupuestado para capacitaciones}} \times 100$	
Cálculo	$MIC = \frac{442,40}{442,40} \times 100 = 100\%$	

Análisis
<p>El monto invertido en la capacitación que se realizó fue de \$442,40 incluido el IVA, por lo que se ha cumplido al 100% el monto presupuesto.</p>



Fuente: Dirección de Gestión Financiera, GADM del cantón Riobamba

Realizado por: Jacqueline Samaniego

NOTIFICACIONES

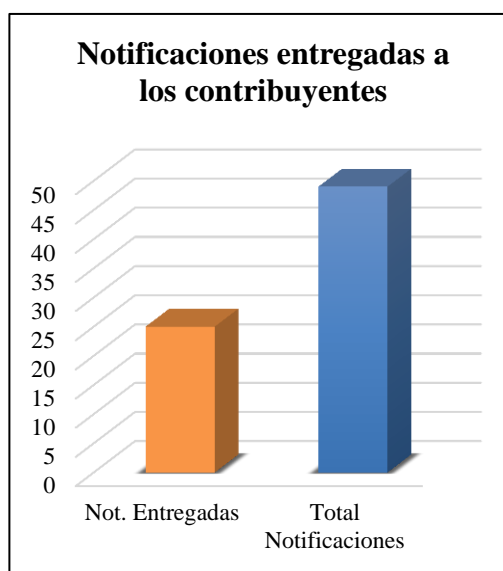
Indicadores de gestión: Notificaciones a los contribuyentes con deudas pendientes
acerca de impuestos

Responsable: Inspector 1 - José Villalba

Tipo de indicador: Eficacia

Nombre del indicador	Notificaciones entregadas a los contribuyentes (NEC)	
Cantidades	N° total de notificaciones	N° de notificaciones entregadas
	49	35
Fórmula	$NEC = \frac{N^{\circ} \text{ de notificaciones entregadas}}{N^{\circ} \text{ total de notificaciones}} \times 100$	
Cálculo	$NEC = \frac{35}{49} \times 100 = 71,43\%$	

Análisis
Al inspector 1 se le asignó 49 notificaciones de impuestos, de las cuales se localizaron y entregaron 35 notificaciones equivalentes al 71,43%, es decir que el 28,57% de notificaciones no fueron localizadas



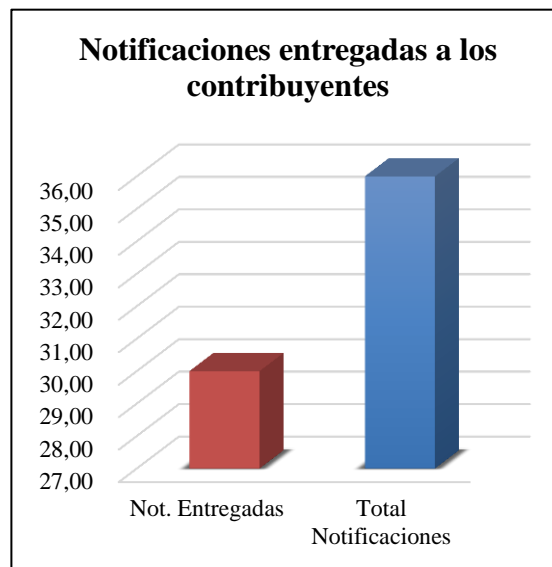
Fuente: Dirección de Gestión Financiera, GADM del cantón Riobamba
Realizado por: Jacqueline Samaniego

Responsable: Inspector 2 – Jorge Robalino

Tipo de indicador: Eficacia

Nombre del indicador	Notificaciones entregadas a los contribuyentes (NEC)	
Cantidades	N° total de notificaciones	N° de notificaciones entregadas
	36	30
Fórmula	$NEC = \frac{N^{\circ} \text{ de notificaciones entregadas}}{N^{\circ} \text{ total de notificaciones}} \times 100$	
Cálculo	$NEC = \frac{30}{36} \times 100 = 83,33\%$	

Análisis
Al inspector 2 se le asignó 36 notificaciones de impuestos, de las cuales se localizaron y entregaron 30 notificaciones equivalentes al 83,33%, es decir que el 16,67% de notificaciones no fueron localizadas.



Fuente: Dirección de Gestión Financiera, GADM del cantón Riobamba

Realizado por: Jacqueline Samaniego

MONTOS RECAUDADOS

Indicadores de gestión: Montos recaudados de las notificaciones localizada y entregadas por impuestos

Responsable: Inspector 1 - José Villalba

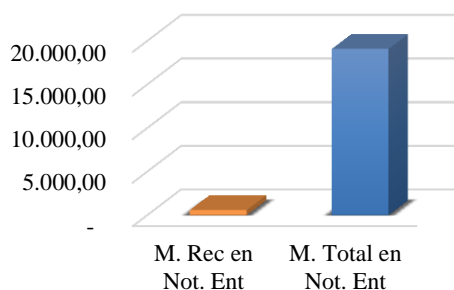
Tipo de indicador: Eficiencia

Nombre del indicador	Montos recaudados de las notificaciones localizada y entregadas (MRNLE)	
N° de notificaciones entregadas para la recuperación de cartera vencida	35 notificaciones entregadas	
Cantidades	Monto total de notificaciones localizadas y entregadas	Monto recaudado de las notificaciones localizadas y entregadas
	19.076,58	573,34
Fórmula	$MRNLE = \frac{\text{Monto recaudado de las notificaciones localizadas y entregadas}}{\text{Monto total de las notificaciones localizadas y entregadas}} \times 100$	
Cálculo	$MRNLE = \frac{\$573,34}{\$19.076,58} \times 100 = 3,01\%$	

Análisis

De las 35 notificaciones que fueron entregadas por los inspectores, se pudo recaudar un 3,01%, es decir que el 96,99% equivalente a \$18.503,20 no pudo ser recaudado debido a que los contribuyentes no se acercaron a realizar el pago de sus deudas pendientes.

Montos Recaudados de las Notificaciones Entregadas

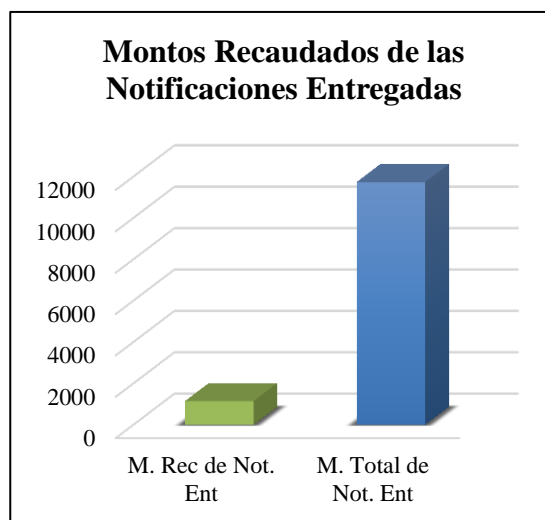


Responsable: Inspector 2 - Jorge Robalino

Tipo de indicador: Eficiencia

Nombre del indicador	Montos recaudados de las notificaciones localizadas y entregadas (MRNLE)	
N° de notificaciones entregadas para la recuperación de cartera vencida	30 notificaciones entregadas	
Cantidades	Monto total de notificaciones localizadas y entregadas	Monto recaudado de las notificaciones localizadas y entregadas
	11.730,62	1.141,69
Fórmula	$MRNLE = \frac{\text{Monto recaudado de las notificaciones localizadas y entregadas}}{\text{Monto total de las notificaciones localizadas y entregadas}}$	
Cálculo	$MRNLE = \frac{1.141,69}{11.730,62} \times 100 = 9,73\%$	

Análisis
De las 30 notificaciones que fueron entregadas por los inspectores, se pueden recaudar un 9,73%, es decir que el 90,27% equivalente a \$10.588,39 no pudo ser recaudado debido a que los contribuyentes no se acercaron a realizar el pago de sus deudas pendientes.



Fuente: Dirección de Gestión Financiera, GADM del cantón Riobamba

Realizado por: Jacqueline Samaniego

5.6.1.4 Estrategias de mejora

En esta fase se va a establecer estrategias para mejorar la gestión en la recaudación de impuestos y de esta manera disminuir el porcentaje de la cartera vencida de impuestos que tiene el GADM del cantón Riobamba.

A continuación, se detalla las siguientes estrategias:

1. Incrementar en la página web de la institución, un ícono para facilitar la cancelación de los impuestos municipales a través del internet.
2. Establecer facilidades de pago para los impuestos vencidos y vigentes de los contribuyentes, mediante convenios con la institución.
3. Notificar a los contribuyentes que tengan pagos pendientes de forma automática.
4. Capacitar a los servidores públicos del departamento de cobranzas y tesorería.
5. Informar a los contribuyentes del pago de impuestos a través de medios publicitarios.
6. Depurar la base de datos del catastro urbano y rural con estudiantes que realizan pasantías en el departamento de gestión financiera.
7. Establecer grupos de trabajo para depurar la base de datos de la cartera vencida con los estudiantes que realizan pasantías.

- **Estrategia N° 1:** Incrementar en la página web de la institución, un icono para facilitar el pago de los impuestos municipales.

Objetivo	Actividades principales	Tiempo	Recursos		Coordinador	Encargado de la ejecución
			T. Humano	Materiales		
Facilitar a los contribuyentes para que cancelen sus impuestos de una forma rápida y segura a través del internet.	1. Diseño del ícono que se va a añadir al portal web de la institución, para el pago de impuestos.	6 meses	Personal del área de proyectos tecnológicos	Hardware y software	Coordinador del sistema integral de cobranzas	Coordinador de proyectos tecnológicos

Observación: Debido a que el municipio posee un programa para el diseño de la página web, no se estableció un presupuesto, ya que los servidores públicos que pertenecen al área de proyectos tecnológicos tienen conocimiento en programación

- **Problema**

Existe un porcentaje considerable de morosidad en la recaudación de impuestos, debido a que los contribuyentes no se acercan a cancelar sus impuestos en las ventanillas de la municipalidad o en los puntos de pago con los cuales tienen convenios. Esto se debe a la falta de disponibilidad de tiempo que tienen los contribuyentes.

- **Políticas**

- ✓ El sistema de cobro que se va a incrementar en la página web de la institución, deberá funcionar las 24 horas.
- ✓ El diseño del ícono para el sistema de cobro, deberá permitir realizar el pago con las diferentes tarjetas de crédito y débito.
- ✓ El ícono que se va a implementar en la página web de la institución, para el pago de los impuestos, deberá ser de fácil acceso para los contribuyentes.

- **Tácticas**

- ✓ El diseño del ícono para el cobro de impuestos contendrá las siguientes características que a continuación se indican en el modelo.

Ilustración 5.5: Modelo del ícono para el pago de impuestos y valores adeudados

The screenshot displays the web interface for tax payments. At the top, a green navigation bar contains links: INICIO, CIUDAD, MUNICIPALIDAD, LEY DE TRANSPARENCIA, TURISMO, and ENLACES. Below this is the GAD logo and the title 'PAGO DE IMPUESTOS Y VALORES ADEUDADOS', accompanied by logos for PAYCOLO, Banco de Ambato, and VISA. The main content area is titled 'Información' and features a search bar with a 'Buscar:' label. Below the search bar are three radio buttons: 'C.I.U.' (selected), 'Cédula', and 'Nombre'. There are 'Consultar' and 'Borrar' buttons. Below these are input fields for 'CIU:', 'CEDULA:', and 'NOMBRES:'. A section titled 'Detalle de impuesto' contains a table with the following structure:

Impuesto	Año	Mes	Clave	Total

Below the table is a 'Total a Pagar:' label and an input field. At the bottom right, there are 'Consultar Pagos' and 'Pagar' buttons. The footer contains the text '© 2014. MUNICIPIO DE AMBATO'.

Fuente: <https://gadmatic.ambato.gob.ec/bancos/>

- **Estrategia N° 2: Establecer facilidades de pago para los impuestos vencidos y vigentes de los contribuyentes mediante convenios con la institución.**

Objetivo	Actividades principales	Tiempo	Recursos		Coordinador	Encargado de la ejecución
			T. Humano	Materiales		
Facilitar a los contribuyentes que realicen los pagos de los impuestos evitando recargos por falta de recursos financieros y evitar el incremento de cartera vencida por incumplimiento tributario.	2. Establecer plazos y requisitos para que los contribuyentes puedan beneficiarse de las facilidades de pago de sus impuestos.	6 meses	Personal del departamento de gestión financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Bases de datos de los contribuyentes 	Coordinador del sistema integral de cobranzas Coordinador de tesorería	Departamento de tesorería

- **Problema**

La falta de recursos económicos provoca que los contribuyentes no paguen a tiempo los impuestos, razón por la cual existe un índice considerable de morosidad.

Los impuestos vencidos son montos considerables razón por la cual los contribuyentes no disponen de efectivo para cubrir toda la obligación tributaria pendiente.

- **Políticas**

- ✓ Los contribuyentes únicamente podrán acceder a las facilidades de pagos si la deuda firme o vigente sobrepasa el monto de cincuenta dólares americanos (\$50,00).
- ✓ La solicitud de facilidades de pago se realizará directamente en las oficinas de departamento de cobranzas y tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba.
- ✓ Las facilidades de pago que se otorgará a los contribuyentes será para un mínimo de tres meses y máximo de doce meses dependiendo del monto del impuesto.
- ✓ Para realizar el pago del convenio el contribuyente no requiere generar ningún formulario, cancelará dependiendo del décimo dígito de la cédula de ciudadanía.
- ✓ Si el contribuyente no cancelare en las fechas de pago establecidas por el departamento de cobranzas y tesorería, se incrementará a la cuota de pago un porcentaje de interés por mora.
- ✓ En el caso de incumplimiento del convenio de pago por más de tres meses por parte del contribuyente el departamento de cobranzas y tesorería dará por terminado el contrato.

- **Tácticas**

- ✓ Los requisitos para solicitar las facilidades de pago deben ser los siguientes:

REQUISITOS GENERALES PARA FACILIDADES DE PAGO		
Detalle del Requisito	Forma de Presentación	Características del Requisito
Cédula de identidad o de ciudadanía	Presentación Original	Si el trámite es solicitado por un tercero se debe incluir copia de este documento.
Pasaporte	Presentación Original	
Papeleta de votación	Presentación Original	Corresponde al certificado del último proceso electoral
Certificado de presentación	Copia simple	Corresponde al certificado del último proceso electoral
Carta de solicitud	Original y Copia	Carta simple detallando la respectiva solicitud de facilidad de pago, en la misma debe constar las condiciones de pago.

La siguiente tabla muestra el plazo e interés de las facilidades de pago otorgadas a los contribuyentes

Monto Mínimo en USD	Plazo			
	Mínimo	Interés	Máximo	Interés
50,00-	3 meses	No grava interés	De 4 a 12 meses	0,908% mensual

El porcentaje para el cálculo del interés fue tomado del Banco Central del Ecuador.

En caso de que los contribuyentes cancelen con tarjeta de crédito se aceptará las siguientes:



Las fechas de pago de acuerdo al décimo dígito de la cédula de ciudadanía será:

Decimo dígito de CI	Fechas de pago
1	El 1 de cada mes
2	El 2 de cada mes
3	El 3 de cada mes
4	El 4 de cada mes
5	El 5 de cada mes
6	El 6 de cada mes
7	El 7 de cada mes
8	El 8 de cada mes
9	El 9 de cada mes
0	El 10 de cada mes

- **Estrategia N° 3:** Notificar a los contribuyentes que tengan pagos pendientes de forma automática, a través de mensajes de texto.

Objetivo	Actividades principales	Tiempo	Recursos		Coordinador	Encargado de la ejecución
			T. Humano	Materiales		
Persuadir a los contribuyentes a la cancelación de los impuestos con la finalidad de incrementar la recaudación de impuestos utilizando sistemas tecnológicos.	Enviar mensajes de texto de manera automática a los contribuyentes que se encuentren en mora	6 meses	Personal del área de proyectos tecnológicos	Base de datos actualizada	Coordinar de la recaudación de impuestos. Coordinador del sistema integral de cobranzas	Coordinador de proyectos tecnológicos

- **Problema**

Actualmente los contribuyentes por falta de notificaciones, no acuden a cancelar sus impuestos, por lo que esto ha provocado un porcentaje considerable de cartera vencida en la recaudación de impuestos.

- **Políticas**

- ✓ Los mensajes de texto que se remitirá a los contribuyentes se deberán enviar hasta las 18H00, solo en los días laborables.
- ✓ Los mensajes de texto deberán ser claros y concisos.
- ✓ Después de la fecha establecida en la notificación en contribuyente cancelará los valores adeudados por impuestos más los intereses establecidos por el GADM del cantón Riobamba.

- **Tácticas**

- ✓ Para enviar los mensajes de texto a los contribuyentes, se deberá actualizar la base de datos, solicitando los datos personales actualizados de los usuarios de la empresa eléctrica de Riobamba (EERSA)
- ✓ Los mensajes enviados a los contribuyentes deberán contener:
 - La fecha de pago
 - El valor total del impuesto adeudado
 - El tiempo para que el contribuyente cancele su obligación

- **Estrategia N° 4:** Capacitar a los servidores públicos del departamento de cobranzas y tesorería.

Objetivo	Actividades principales	Tiempo	Recursos		Coordinador	Encargado de la ejecución	Presupuesto
			T. Humano	Materiales			
Mejorar el sistema de recaudación de impuestos del área de cobranzas, actualizando los conocimientos del talento humano	<p>1. Planificación de programas de capacitación acerca de la recuperación de cartera vencida de impuestos</p> <p>2. Programación del horario de capacitaciones</p>	12 meses	Personal externo de acuerdo a la temática planificada	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Infocus • Marcadores 	Coordinador del sistema integral de cobranzas	Área de capacitaciones	\$397, 57 más IVA c/u

Observación: El presupuesto de la capacitación fue tomado de la tabla de salarios mínimos sectoriales 2018 del Ministro de Trabajo.

- **Problema**

Los servidores en la actualidad no poseen estrategias para recaudar de manera eficiente los impuestos, debido a que no se han realizado capacitaciones frecuentemente, se evidencia que en el periodo 2017 se realizó una capacitación, la cual fue direccionada para un servidor público.

- **Políticas**

- ✓ Las capacitaciones se realizarán a todos los servidores públicos encargados del área de cobranzas.
- ✓ Las capacitaciones se realizarán 2 o 3 veces al año.
- ✓ Las capacitaciones impartidas deben contener temas específicos a procedimientos coactivos en la administración pública y estrategias de cobro.
- ✓ Los servidores públicos del área de cobranzas deberán registrar la asistencia a la capacitación impartida.
- ✓ Las capacitaciones programadas para los servidores públicos del área de cobranzas serán informadas con anterioridad.

- **Tácticas**

- ✓ El coordinador del área de cobranzas establecerá un presupuesto y planificará las fechas en las que se dictarán las capacitaciones.
- ✓ El coordinador del área de cobranzas identificará las temáticas para capacitar a los servidores públicos, posteriormente gestionará con el área de capacitaciones.

- ✓ Para constatar la asistencia de los servidores públicos del área de cobranzas se pasará una hoja de registro al inicio y al final de la capacitación.
- ✓ Las capacitaciones programadas serán informadas a los servidores públicos del área de cobranza con un mes de anticipación.

- **Estrategia N° 5:** Informar a los contribuyentes del pago de impuestos a través de medios publicitarios.

Objetivo	Actividades principales	Tiempo	Recursos		Coordinador	Encargado de la ejecución	Presupuesto
			T. Humano	Materiales			
Comunicar a los contribuyentes los porcentajes de descuento y las fechas de pago de los impuestos municipales.	1. Realizar publicidad a través de las redes sociales sobre el cobro de los impuestos municipales	6 meses	Personal del departamento de comunicación	Spots publicitarios	Coordinador del sistema integral de cobranzas	Departamento de comunicación	\$0.00
	2. Realizar publicidad a través del periódico		Personal externo del Diario la Prensa	Periódico			\$171.36 mensual
	3. Realizar publicidad a través de hojas volantes		Personal del área de recaudación	10.000 Hojas volantes			\$140.00 mensual

- **Problema**

Existe falta de información a los contribuyentes acerca de los porcentajes de descuento establecidos por mes y las fechas de pago de los impuestos municipales, razón por la cual los ciudadanos no se han beneficiado de estos descuentos que están establecidos en la ley.

- **Políticas**

- ✓ Los spots publicitarios de impuestos deberán ser publicados con frecuencia en las redes sociales del GADM de Riobamba, hasta el mes de junio.
- ✓ Las publicaciones de los impuestos en el Diario La Prensa serán expuestos en los anuncios clasificados todos los días, hasta el mes de junio.
- ✓ Las hojas volantes serán colocadas en los puntos de recaudación de los impuestos municipales.

- **Tácticas**

- ✓ Los spots publicitarios contendrán los puntos de pago, los horarios en los que pueden acercarse a cancelar sus impuestos y el porcentaje de descuento correspondiente a cada mes de acuerdo a lo establecido en la ley.
- ✓ La publicación de los impuestos en el Diario La Prensa serán a blanco y negro; de tamaño 13.40 cm ancho X 25.80 cm de alto.
- ✓ Se imprimirán 10.000 hojas volantes las cuales tendrán las siguientes características:
 - Deberán ser impresas en un solo color
 - En hojas de papel bond de 70 gramos

- Tamaño A5.

A continuación, se presenta un modelo para las hojas volantes que se entregarán a los contribuyentes.

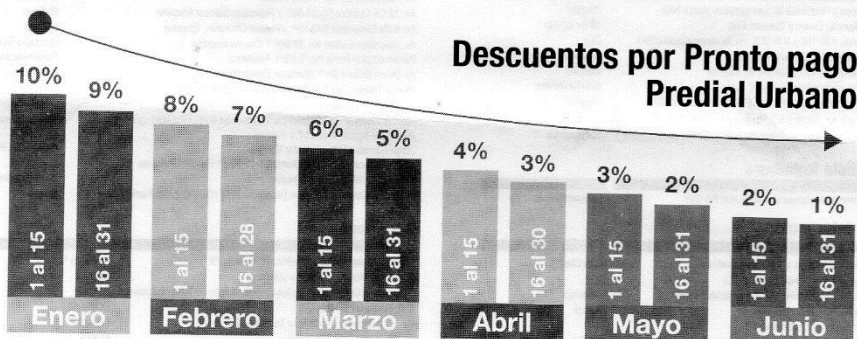
Pago Impuesto Predial 2018



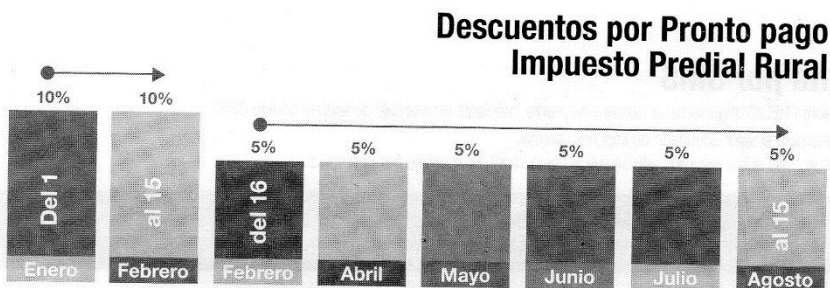
En menos tiempo y con más comodidad

Los pagos de las obligaciones municipales, de los ciudadanos y ciudadanas que viven en el Distrito Metropolitano de Quito, se realizan exclusivamente en aquellas instituciones financieras que mantienen convenio con el Municipio.

Las transacciones podrán ser realizadas durante los 365 días del año mediante tarjetas de crédito a través de nuestro sitio web. Recuerda que debes imprimir tu comprobante de pago desde el portal web pam.quito.gob.ec / Servicios en línea / Consulta de Obligaciones.



Le recordamos que el recargo en el pago del impuesto predial desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2018 es de 10% (Art. 512 del COOTAD)



A partir del 16 de Agosto al 31 de Diciembre ya no obtendrá ningún descuento, ni se aplicará recargo alguno (Art. 523 del COOTAD)

Administración Zonal Eugenio Espejo

LUGARES DE PAGO DE IMPUESTO PREDIAL

Cooperativa Alianza del Valle

Dirección	Zona
Los Nogales 47 - 161 y Av. El Inca	Inca

Cooperativa Andalucía

Dirección	Zona
Av. 6 de Diciembre N50-38 y Los Alamos	Inca

Banco Bolivariano

Dirección	Zona
Amazonas 748 y Veintimilla	La Mariscal
Naciones Unidas E6-99 entre Shyris y Japón	La Mariscal

COOPCCP

Dirección	Zona
Av. 10 de Agosto N34-115 y Atahualpa	Carolina

COOPROGRESO

Dirección	Zona
Av. Amazonas N41-154 e Isla Floreana	Jipijapa
Parroquia Atahualpa Parroquia Atahualpa	Puellaró
García Moreno s/n y Antonio Flores	San José de Minas
Calle 24 de Mayo s/n y Antonio José de Sucre esquina	Puellaró

Banco de Guayaquil

Dirección	Zona
Av. Amazonas y República ef. Las cámaras planta baja	Iñaquito
Av. 10 de Agosto, Cuero y Caicedo Esq.	10 de agosto
Av. Amazonas n36-152 y N.N.U.U. cci, boulevard local c10-1	CCI
Av. Naciones Unidas y 6 de Diciembre	Quicentro Norte
Av. Amazonas n39-183 y Gaspar de Villaroel	Iñaquito
Av. 6 de diciembre e Isaac Barreiro	6 de diciembre
Av. Granados y 6 de Diciembre C.C Granados Local 1001	Iñaquito
Av. América Y Av. Naciones Unidas Interior Del Centro Comercial	América
Av. El Parque Interior Del Centro Comercial El Bosque	Rumipamba

Mutualista Imbabura

Dirección	Zona
Centro Comercial Naciones Unidas, Local PB C01	Naciones Unidas

Banco Internacional

Dirección	Zona
Av. 10 de Agosto N22-51 y Ramírez Dávalos	Santa Clara
Av. Amazonas 126 y Corea, frente al CCI	C.C.I
La Niña E9-64 y 6 de Diciembre, frente al Multicentro	Multicentro
Av. Amazonas N30-240 y Eloy Alfaro	El Jardín
Gaspar de Villaroel y Londres esq.	La Y
Av. 6 de Diciembre N51-64 e Isaac Barrera	EL INCA
Av. Mariana de Jesús Oe84 y Av. Occidental, Edif. Centro Médico Meditropoli	Meditropoli
Av. de los Shyris y Suecia, Esquina	Renazzo Plaza

Banco del Pacífico

Dirección	Zona
Av. Naciones Unidas E7-95 y Av. de los Shyris	Naciones Unidas
Av. El Inca E8-178 y Las Brevas	Inca
C.C. El Bosque Lc 237 entrada 4 P2	Bosque
C.C. El Jardín Av Amazonas N6-114 y República	El Jardín
Av 12 de octubre 1820 y Coruña, Edif. Urban Plaza	Swishshotel

Mutualista Pichincha

Dirección	Zona
Centro Comercial América Local No 2 (Carvajal y La Gasca)	Universidad Central
Av. El Parque y Alonso Torres (C.C. El Bosque Local 283A y 282)	El Bosque
Av. Amazonas y Av. Gaspar de Villaroel (C.C. El Globo)	Naciones Unidas

Banco del Pichincha

Dirección	Zona
Marchena Oe3-144 Y Av. América	Santa Clara
6 De Diciembre Y Robles, Edif. Credife	Matriz Quito B
Av Amazonas 1354 Y Colon	Mariscal
Av 10 De Agosto N30-66 Y Cuero Y Caicedo	Cuero Y Caicedo
Av América N28-102 Y Las Casas	Las Casas
9 De Octubre O3-86 Y Orellana	Orellana
Robles E 4 - 136 Y Amazonas	Mariscal
Avenida 6 De Diciembre Y Portugal N35-36	Portugal
Av. República E6-467 Y Eloy Alfaro	República
Av. 12 De Octubre No 24-582 Y Francisco Salazar Esquina	El Giron
Av. 6 De Diciembre N45-391 Y Pasaje Chalupas, Esquina	EL Inca
Av. Gonzalez Suarez No 32-346 Y Coruña Esquina	Gonzalez Suarez
Panamericana Norte Km 5 1/2 Y Aceitunos	Panamericana
Av Simon Bolivar Sn Y Barrio La Concepcion	Guayllabamba
Alonso Torres Y Av Del Parque Edif Centrum El Bosque	Centrum El Bosque
Av. Mariana De Jesus 32-132 Edificio Meditropoli	Metropoli
Nicolas Arteta Y San Gabriel Torres Medicas II Hospital Metropolitano	Hospital Metropolitano
Av. 10 De Agosto N42-207 Y Falconi	La Y
Jorge Garces 4113 y Baltazar Carrion	Comite Del Pueblo
Sector El Inca Av. 6 De Diciembre N45-391 Y Pasaje Chalupas	El Inca
Eloy Alfaro N 43-20 Y Granados	Los Granados
Sector La Kennedy Av. 6 De Diciembre N52-159 Y Capitan Ramon Borja	Kennedy

Servipagos

Dirección	Zona
Corea y Amazonas, Edif. Belmonte, Local 5, PB	Naciones Unidas
América y Mariana de Jesús (esquina)	América
Jacinto de la Cueva y Brasil (dos cuadras al norte de Telemazonas)	Brasil
C.C. Naciones Unidas, PB	CCNU
Av. 6 de Diciembre N42-66 y Tomás de Bertanga	El Batán
Av. El Inca y 6 de Diciembre	El Inca
Av. 10 de Agosto 7621 y Pasaje Sánchez Melo	Labrador
Pasaje los Angeles E3-19 y Eloy Alfaro	Eloy Alfaro
Calle Molineros y de los Jazmines (Junto a Supermercados AKI)	Molineros
Gaspar de Villaroel y Mariano Jimbo esq.	Iñaquito
10 de Agosto N39-155 Y Dibuja	Iñaquito

Consulta por SMS

- Envíe la palabra PREDIO seguido de su número de predio, mediante un mensaje de texto al código 6367.
- El sistema retornará el valor adeudado de impuesto predial.
- Servicio Gratuito, NO aplica recargos adicionales al costo inicial del mensaje por operadora.

Usted puede consultar su número de predio, título de crédito o sus valores pendientes ingresando a:
 página web de Servicios Ciudadanos: pam.quito.gob.ec / Servicios en línea / Consulta de obligaciones
 Atención telefónica: 1800 456 789 opción 1 Consulta Valores pendientes u opción 6 Atención personalizada

Administración General
 Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

- **Estrategia N° 6: Depurar la base de datos del catastro urbano y rural con estudiantes que realizan pasantías en el departamento de gestión financiera.**

Objetivo	Actividades principales	Tiempo	Recursos		Coordinador	Encargado de la ejecución
			T. Humano	Materiales		
Actualizar la base de datos del catastro urbano y rural para mejorar la infraestructura de barrios que no cuentan con obras de infraestructura básica y que han crecido desordenadamente.	1. Realizar un estudio de campo para levantar información real de los catastros urbanos y rurales.	12 meses	Estudiantes de las instituciones educativas superiores con las que el municipio tiene convenios.	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Bases de datos de los predios registrados 	Director de avalúos y catastros	Departamento de avalúos y catastros

- **Problema**

El departamento de gestión financiera no posee actualizado el registro catastral de predios urbanos y rurales, razón por la cual dificulta la recaudación de impuesto y por ende disminuye la fuente de financiamiento para obras, además no permite una adecuada planificación urbana.

- **Políticas**

- ✓ Los estudiantes deberán utilizar herramientas tecnológicas para actualizar la base de los catastros urbanos y rurales.
- ✓ Los estudiantes deberán presentar un informe de los catastros que han sido actualizados.
- ✓ Los estudiantes deberán portar una identificación entregada por el Municipio para visitar los hogares de los contribuyentes.
- ✓ Los estudiantes deben salir a la zona urbana y rural acompañados de un funcionario del Municipio

- **Tácticas**

- ✓ La herramienta que facilitará levantar la información de los catastros será GOOGLE MAPS en la cual los estudiantes registraran la ubicación de los predios urbanos y rurales.
- ✓ La información levantada por los estudiantes será entregada todos los días al departamento de avalúos y catastros para que se actualice diariamente.

- ✓ Para evitar que los contribuyentes desconfíen del personal que va a levantar la información del catastro, deben utilizar gafetes emitidos por el municipio, en donde conste el nombre del estudiante y la institución a la cual pertenecen.

- **Estrategia N° 7:** Establecer grupos de trabajo para depurar la base de datos de la cartera vencida con los estudiantes que realizan pasantías.

Objetivo	Actividades principales	Tiempo	Recursos		Coordinador	Encargado de la ejecución
			T. Humano	Materiales		
Depurar el catastro urbano, rural, y la base de datos de la cartera de los contribuyentes que se encuentran en morosidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de datos de los contribuyentes en las diferentes instituciones tales como: registro civil y empresa eléctrica. • Comparación de los datos que tienen el municipio con los datos de las demás instituciones. • Ingreso de los datos proporcionados por los estudiantes acerca del catastro urbano y rural realizado a través del estudio de campo. 	12 meses	Estudiantes de las universidades con las que el municipio tiene convenios.	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos • Computadora 	Directos de avalúos y catastros	Departamento de avalúos y catastros

- **Problema**

Actualmente el catastro urbano y rural no se encuentra depurado, por lo que los servidores públicos encargados del departamento de cobranzas no están trabajando con bases de datos reales, ocasionando un porcentaje considerable en la cartera vencida, debido a que existen pedios duplicados, patentes con RUC cerrados y que aún no han sido dados de baja, entre otros.

- **Políticas**

- ✓ Los estudiantes deberán manejar los datos de los contribuyentes con total reserva.
- ✓ Los estudiantes deberán presentar un informe al final de cada mes acerca de los contribuyentes que ya han sido revisados y comparados.
- ✓ Los estudiantes deberán asistir 4 horas diarias a la institución,
- ✓ El coordinador deberá controlar la asistencia de los estudiantes, a través de unas hojas de registro.
- ✓ Deberán existir restricciones en las computadoras que vayan a utilizar los estudiantes.

- **Tácticas**

- ✓ El director de avalúos y catastros, asignará a un coordinar el cual deberá establecer grupos de trabajo con los estudiantes de las universidades que tengan convenios.
- ✓ El coordinador de los grupos de estudiantes deberá revisar cada mes los informes que presenten los estudiantes, para que tome otras medidas con los contribuyentes que no han podido ser localizados.
- ✓ El coordinador deberá firmar todos los días las hojas de asistencia de los estudiantes.

- ✓ El coordinador deberá pedir al departamento de sistemas la restricción de algunos sitios web, para las computadoras que utilizarán los estudiantes.

**CUADRO RESUMEN DE LOS RESULTADOS ESTIMADOS AL APLICAR LAS ESTRATEGIAS PARA LA
RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA**

Estrategia	Nombre de la estrategia	% esperado en la recaudación de cartera vencida	valor de cartera vencida	Fórmula	Valor recuperado de cartera vencida
1	Incrementar en la página web de la institución, un ícono para facilitar la cancelación de los impuestos municipales a través del internet.	15%	426.452,08	426.452,08 X 100%	63.967,81
2	Establecer facilidades de pago para los impuestos vencidos y vigentes de los contribuyentes, mediante convenios con la institución.			X 15%	
3	Notificar a los contribuyentes que tengan pagos pendientes de forma automática.	7%		426.452,08 X 100%	29.851,65
4	Capacitar a los servidores públicos del departamento de cobranzas y tesorería.	5%		426.452,08 X 100%	21.322,60
5	Informar a los contribuyentes del pago de impuestos a través de medios publicitarios.	8%		426.452,08 X 100%	34.116,17
6	Depurar la base de datos del catastro urbano y rural con estudiantes que realizan pasantías en el departamento de gestión financiera.	40%		426.452,08 X 100%	170.580,83
7	Establecer grupos de trabajo para depurar la base de datos de la cartera vencida con los estudiantes que realizan pasantías.			X 40%	
TOTAL		75%	426.452,08		319.839,06

CUADRO COMPARATIVO DE LA CARTERA VENCIDA

Cartera vencida 2018	Valor estimado de recuperación de cartera vencida	Diferencia	% de Diferencia
426.452,08	319.839,06	106.613,02	25%

Análisis

Al aplicar las estrategias establecidas, se estima que haya una recuperación de cartera vencida de 319.839,06 dólares, lo que significa que se estaría recaudando un 75% adicional a lo que ya se ha recaudado. Sin embargo, existiría un 25% de cartera vencida equivalente a 319.839,06 dólares que no se podrá recaudar.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- De acuerdo al análisis de la situación actual del GAD Municipal del Cantón Riobamba, con respecto a la cartera vencida de impuestos, se concluye que al tener el catastro municipal desactualizado y al no contar con los recursos materiales necesarios para gestionar la cobranza de dichos impuestos, se ha reflejado un porcentaje considerable del 32.91% de morosidad en la recaudación de impuestos, afectando el presupuesto del periodo fiscal 2017.
- La falta de medidas de control y acciones oportunas para la recuperación de la cartera vencida y la actualización del catastro por parte de los funcionarios públicos encargados, provocó que los valores adeudados por parte de los contribuyentes, no puedan ser recuperados en un porcentaje más significativo, por lo que el municipio no ha podido contar con estos ingresos para financiar las obras y proyectos presupuestados.
- Una vez revisado y analizado el informe emitido por el área de cobranzas se puede determinar que se enviaron notificaciones a los contribuyentes con deudas pendientes, de los cuales solo un porcentaje mínimo se pudo recaudar, ya que el resto de contribuyentes, no se acercaron a cancelar las deudas y otros no fueron

localizados. Sin embargo, existe una falta de control y aplicación de políticas internas de cobro por parte de la Directora de Gestión Financiera, comunicación y del coordinador de acciones organizacionales de tesorería, para la recaudación de impuestos.

- Se ha evidenciado que el área de cobranzas no cuenta con un manual a través del cual puedan guiarse y tomar las medidas necesarias para la recuperación de la cartera vencida de impuestos, de tal manera que se pueda reducir el porcentaje de morosidad que actualmente tiene la municipalidad. Es por ello que se ha considerado necesario diseñar un modelo de Gestión Financiera para reducir la morosidad en la recaudación de impuestos.
- Se encontró deficiencias en la comunicación de impuestos por parte de la municipalidad hacia los contribuyentes, debido a que falta emitir una mayor publicidad acerca de los porcentajes de descuento en el pago de impuestos prediales, y los puntos de recaudación alternativos.

6.2 Recomendaciones

- En base a los resultados obtenidos en esta investigación, se recomienda depurar el catastro urbano y rural de la ciudad, para que los funcionarios encargados de la recuperación de la cartera vencida, cuente con información oportuna, actualizada y real de los contribuyentes; esto permitirá incrementar el monto de recaudación de impuestos en los años siguientes.
- Aplicar el Modelo de Gestión Financiera diseñado, debido a que permitirá tomar medidas de control y adoptar nuevas estrategias para mejorar la recaudación y recuperación de las cuentas pendientes de cobro.
- Poner en vigencia lo más pronto posible la nueva ordenanza que regula el cobro de las cuentas por cobrar de la municipalidad, ya que contribuirá a obtener un control más eficiente y a aplicar las políticas de cobranza por mayor vigencia.
- Mejorar la publicidad acerca de la recaudación de impuestos, para que la mayoría de los contribuyentes se acerquen a cancelar sus tributos y deudas pendientes que tiene con el municipio de Riobamba en el transcurso de los primeros meses.

BIBLIOGRAFÍA

Banco Interamericano de Desarrollo (2015): Gestión Financiera Pública. Disponible en línea en <http://www.iadb.org/es/temas/gobierno/gestion-para-resultados-en-el-desarrollo/gestion-financiera-publica,9135.html>.

Carvajal, Luis (ed.) (1999): Metodología de la Investigación. Curso General y Aplicado. 17° edición. Cali-Colombia: Editorial Fald.

Chiriboga, Luis Albertho (ed.) (2008): Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano. Quito, Pichincha, Ecuador: Universitaria.

Código Orgánico Monetario y Financiero (2014): Asamblea Nacional del Ecuador. Segundo Suplemento Registro Oficial N° 332, del Viernes 12 de septiembre. Disponible en línea en <https://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2014/Codigo-Organico-Monetario-y-Financiero.pdf>.

Constitución de la República del Ecuador (2008): Asamblea Nacional del Ecuador. Fuente: Registro Oficial N°449.

COOTAD (2010): Asamblea Nacional. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización., del 19 de octubre. Fuente: Suplemento del Registro Oficial N° 303. Disponible en línea en http://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf.

Córdova, M. (2007): Gerencia Financiera Empresarial. Colombia: Editorial: Ecoe.

Correa, Rafael (2014): El 73% de la gestión de los municipios proviene del Estado. En: *El telégrafo*, 2014. Disponible en línea en <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/politica/2/el-73-de-la-gestion-de-los-municipios-proviene-del-estado>.

Dávalos, Nelson (2002): Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría. Quito-Ecuador.

Domínguez, G. (2005): Gerencia Municipal e Indicadores de Gestión. Colombia: Editorial Dike.

Edufinet (2007): Educación Financiera en Red. México. Disponible en línea en http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1727&Itemid=178.

Fraga, L.; Sánchez, M. (2005): El Impuesto Municipal a las Actividades. Caracas-Venezuela.

García, Colbert (2008): Método inductivo y deductivo. Perú. Disponible en línea en <http://colbertgarcia.blogspot.com/2008/04/metodo-deductivo-y-metodo-inductivo.html>.

García, Julia (2017): Recaudación de Impuestos Municipales. GADM del cantón Riobamba.

Guevara, Andrea (2015): Auditoría de gestión a los ingresos tributarios por patentes e impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales para mejorar la recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Cevallos en el ejercicio fiscal 2013. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. Disponible en línea en <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1295/1/75927.pdf>.

Hernández, Sampieri Roberto (ed.) (2014): Metodología de la Investigación. En colaboración con Sergio Méndez und Chistian Mendoza. 6ta Edición. México: McGraw–Hill Interamericana S.A.

Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia (ed.) (2017): Manual de indicadores. 2 ed. Colombia.

Instituto Tecnológico Metropolitano (2010): Manual de Indicadores. Colombia: ITM. Disponible en línea en <http://www.itm.edu.co/Data/Sites/1/SharedFiles/CalidadManuales/Manual%20Indicadores.pdf>.

Jaramillo, Felipe (ed.) (2009): Finanzas. Colombia: Alfa Omega.

Jiménez, Jéssica (2015): Análisis de la Cartera Vencida Originada por los Impuestos y Tasas que Recauda el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pablo Sexto durante el periodo 2013. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES, Puyo. Disponible en línea en <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/838/3/TUPCYA005-2015.pdf>.

- Johnson, Robert (1978a): Funciones de la Gestión Financiera. México. Disponible en línea en www.gestionyadministracion.com.
- Johnson, Robert (1978b): Tipos de Gestión Financiera. México. Disponible en línea en www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-estrategica.htm.
- López, Pedro Luis (2004): POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. En: *Punto Cero* 09 (08), pág. 69–74.
- Martinez, David (2010): Gestión Financiera. Disponible en línea en <https://davidbuiles.wordpress.com/administacion-de-la-informatica-educativa/gestion-financiera/>.
- Mejía, M. (2012): Diseño de indicadores como herramientas para medir la gestión de los recursos humanos materiales y financieros en el departamento de servicio al cliente del hospital Santa Ana. Universidad Politécnica Salesiana., Cuenca-Ecuador.
- Melnik, Diana; Pereira, María Elena (eds.) (2006): Bases para la Administración Financiera. Organización y Servicios. Buenos Aires: Alfagrama.
- Merchan, C. (2014): La ISO 9000 requisito o herramienta competitiva. Universidad Militar de Granada, Bogotá.
- Mondragón, Angélica (2002): Indicadores de Gestión. United Nations Economic and Social Council.
- Mongrovejo, J. (2013): Los Impuestos de Patente y del 1.5 por mil sobre los activos totales. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito. Disponible en línea en

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3822/1/PI-2012-06-Mogrovejo-Los%20impuestos.pdf>.

Moyer, Charles; James, R. (2005): Administración Financiera contemporánea. México: Thompson.

Ordenanzas N° 009-2009 General de Valoración de Propiedad Urbana y Rural del cantón Riobamba (2009): GADM del cantón Riobamba.

Ordenanzas N° 017-2004 que regula el cobro del Derecho de Patente Anual, que grava el ejercicio de toda actividad de orden económico y que operen dentro del cantón de Riobamba (2004): GADM del cantón Riobamba.

Ortiz, F. (2005): Gerencia Financiera y Diagnostico Financiero. Colombia: McGraw-Hill.

Paredes, García Iván (2015): Resolución Administrativa por medio de la cual se aprueba la Estructura Orgánica por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba. Riobamba.

Pérez, Julian; Merino, María (2012): Gestión Administrativa. Colombia. Disponible en línea en <https://definicion.de/gestion/>.

Pimenta, Carlos; Pessoa, Mario (eds.) (2015): Gestión Financiera Pública en América Latina. Un instrumento esencial para una gestión de tesorería eficiente. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington: D. C 20577.

Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno (Registro Oficial Suplemento 448 de 19 de junio de 2012): Asamblea Nacional. LRTI, del última modificación: 28 de febrero de 2015. Fuente: Decreto Ejecutivo 374.

Rodríguez, Ernesto A. (ed.) (2005): Metodología de Investigación. 5 ed. México: Colección Héctor Medina Rodríguez.

Rosales, Mario (2009): Descentralización del Estado, crisis económica mundial y Oportunidades locales de América Latina. Disponible en línea en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682009000100010&lng=es&tlng=es.10.4067/S0718-65682009000100010.

Sagner, A. (2011): El Flujo de Cartera Vencida como Medida de Riesgo de Crédito. Análisis y Aplicación al Caso de Chile. Análisis Económico. 27-54.


Sainz, Ignacio (2015): wiki Finanzas. Disponible en línea en <http://wiki-finanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2012C0475>.

Serna, H. (2008): Índices de Gestión: Como diseñar un sistema integral de medición de gestión. 3era Edición. Colombia.

Villa, Elvira (2014): Análisis de la Cartera Vencida y Propuesta para Mejorar la Gestión de Cobro de Impuestos a los Predios Urbanos y Rústicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocache”. Universidad de Cuenca, Cuenca. Disponible en línea en <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/19985/1/Tesis.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1-Estados financieros

GADM CANTON RIOBAMBA Gestión Financiera Departamento de Presupuesto y Programación			Evaluación presupuesta de Ingreso 2017				 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal RIOBAMBA			
Del 01-ENE-17 al 31-DIC-17										
Código	Nombre	Valor Inicial	Reforma	Valor Final	Recaudado	% Rec	Saldo Acum. F	% Sal	Superavit	% Super
0.0.00.00.00	INGRESOS TOTALES EN DOLARES	109.693.110,22	2.355.535,18	112.048.645,40	91.857.439,72	81,98	23.162.521,52	20,67	2.971.315,84	2,65
1.0.00.00.00	INGRESOS CORRIENTES	16.968.958,11	267.670,00	17.236.628,91	18.620.516,16	108,03	786.644,92	4,56	2.170.532,17	12,87
1.1.00.00.00	IMPUESTOS	4.040.009,71	5.500,00	4.045.509,71	4.310.274,79	106,54	251.204,08	6,21	515.969,16	12,75
1.1.01.00.00	SOBRE LA RENTA, UTILIDADES Y GANANCIAS DE CAPITAL	450.000,00	500,00	450.500,00	459.368,22	101,97	0,00	0,00	8.868,22	1,97
1.1.01.99.00	A OTRAS RENTAS, UTILIDADES Y BENEFICIOS DE CAPITAL	450.000,00	500,00	450.500,00	459.368,22	101,97	0,00	0,00	8.868,22	1,97
1.1.01.99.02	A otras rentas, Utilidades y beneficios del Capital	450.000,00	0,00	450.000,00	457.547,69	101,68	0,00	0,00	7.547,69	1,68
1.1.01.99.03	Sobre valor especulativo suelo transf bienes inmue	0,00	500,00	500,00	1.820,53	364,11	0,00	0,00	1.320,53	264,11
1.1.02.00.00	SOBRE LA PROPIEDAD	3.512.004,71	0,00	3.512.004,71	3.682.674,45	104,86	250.643,69	7,14	421.313,43	12,00
1.1.02.01.00	A LOS PREDIOS URBANOS	1.900.010,00	0,00	1.900.010,00	1.676.449,72	88,23	223.560,28	11,77	0,00	0,00
1.1.02.01.01	A los Predios Urbanos	1.400.000,00	0,00	1.400.000,00	1.261.324,48	90,09	138.675,52	9,91	0,00	0,00
1.1.02.01.02	2,3,6 por mil Adicional Urbano sobre Avalúo Impon.	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.1.02.01.03	2 por mil Adicional Urbano (Educación y Exmedicin)	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.1.02.01.04	10 % sobre Avalúo Imponible por solar no edificado	500.000,00	0,00	500.000,00	415.125,24	83,03	84.874,76	16,97	0,00	0,00
1.1.02.02.00	A LOS PREDIOS RUSTICOS	382.005,00	0,00	382.005,00	354.926,59	92,91	27.078,41	7,09	0,00	0,00
1.1.02.02.01	A los Predios Rústicos	382.000,00	0,00	382.000,00	354.926,59	92,91	27.073,41	7,09	0,00	0,00
1.1.02.02.02	5% Adicional rustico sobre impuesto basico	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.1.02.03.00	A LA INSCRIPCION REGISTRO PROPIEDAD O REGISTRO MERC	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.1.02.03.01	Por Inscripción Registro Propiedad o Registro Merc	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.1.02.06.00	DE ALCABALAS	661.984,71	0,00	661.984,71	863.169,77	130,39	0,00	0,00	201.185,06	30,39
1.1.02.06.01	Por cobro de Alcabalas	661.984,71	0,00	661.984,71	863.169,77	130,39	0,00	0,00	201.185,06	30,39
1.1.02.07.00	A LOS ACTIVOS TOTALES	568.000,00	0,00	568.000,00	788.128,37	138,75	0,00	0,00	220.128,37	38,75
1.1.02.07.01	Por Activos Totales	568.000,00	0,00	568.000,00	788.128,37	138,75	0,00	0,00	220.128,37	38,75
1.1.03.00.00	AL CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS	78.005,00	5.000,00	83.005,00	168.232,12	202,68	560,39	0,68	85.787,51	103,35
1.1.03.12.00	A LOS ESPECTACULOS PUBLICOS	78.005,00	5.000,00	83.005,00	168.232,12	202,68	560,39	0,68	85.787,51	103,35
1.1.03.12.01	27 % a los Espectáculos Públicos	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.1.03.12.02	10 % Espectáculos Públicos, Deportivos y Taurinos	70.000,00	0,00	70.000,00	151.292,63	216,13	0,00	0,00	81.292,63	116,13
1.1.03.12.04	1% sobre el monto total de la emisión del boletoaje	8.000,00	0,00	8.000,00	12.494,88	156,19	0,00	0,00	4.494,88	56,19
1.1.03.12.05	5% espectáculos deportivos categoría profesional	0,00	5.000,00	5.000,00	4.444,61	88,89	555,39	11,11	0,00	0,00
1.3.00.00.00	TASAS Y CONTRIBUCIONES	3.610.307,59	1.500,00	3.611.807,59	4.475.425,19	113,90	199.322,37	5,07	745.363,60	18,87
1.3.01.00.00	TASAS GENERALES	3.610.307,59	1.500,00	3.611.807,59	4.006.080,34	110,92	184.806,46	5,12	579.079,11	16,03
1.3.01.03.00	OCCUPACIÓN DE LUGARES PÚBLICOS	0,00	500,00	500,00	954,75	190,95	0,00	0,00	454,75	90,95
1.3.01.03.05	Ocupación esp públicos y privados (publicidad exte	0,00	500,00	500,00	954,75	190,95	0,00	0,00	454,75	90,95

GADM CANTON RIOBAMBA

Gestión Financiera

Departamento de Presupuesto y Programación

Evaluación Presupuestaria de Ingreso 2017


 Gobierno Autónomo
 Descentralizado Municipal
RIOBAMBA

Del 01-ENE-17 al 31-DIC-17

Código	Nombre	Valor Inicial	Reformas	Valor Final	Recaudado	% Rec	Saldo Acum. F	% Sal	Superavit	%Super
1.3.01.06.00	ESPECIES FISCALES	100.116,00	0,00	100.116,00	94.343,00	94,23	5.773,00	5,77	0,00	0,00
1.3.01.06.01	Especies Fiscales	100.116,00	0,00	100.116,00	94.343,00	94,23	5.773,00	5,77	0,00	0,00
1.3.01.07.00	VENTAS DE BASES	8.951,87	0,00	8.951,87	4.979,00	55,62	3.972,87	44,38	0,00	0,00
1.3.01.07.03	Inscripción Procesos Pliegos al Portal Compras Púb	8.951,87	0,00	8.951,87	4.979,00	55,62	3.972,87	44,38	0,00	0,00
1.3.01.09.00	RODAJE DE VEHICULOS MOTORIZADOS	500.000,00	0,00	500.000,00	498.397,19	99,68	1.602,81	0,32	0,00	0,00
1.3.01.09.01	Por Rodaje de Vehículos Motorizados	500.000,00	0,00	500.000,00	498.397,19	99,68	1.602,81	0,32	0,00	0,00
1.3.01.11.00	INSCRIPCIONES, REGISTROS Y MATRICULAS	126.555,00	0,00	126.555,00	164.758,00	130,19	0,00	0,00	38.203,00	30,19
1.3.01.11.01	Inscripciones, Registros y Matriculas	126.555,00	0,00	126.555,00	164.758,00	130,19	0,00	0,00	38.203,00	30,19
1.3.01.12.00	PERMISOS, LICENCIAS Y PATENTES	1.200,00	0,00	1.200,00	104,00	8,67	1.096,00	91,33	0,00	0,00
1.3.01.12.01	Permisos, licencias y patentes	1.200,00	0,00	1.200,00	104,00	8,67	1.096,00	91,33	0,00	0,00
1.3.01.14.00	SERVICIOS DE CAMELES	783.600,00	0,00	783.600,00	1.048.011,04	133,74	1.000,00	0,13	265.411,04	33,87
1.3.01.14.01	Matanza, Control Veterinario y Verificación Pesas.	600.000,00	0,00	600.000,00	822.919,16	137,15	0,00	0,00	222.919,16	37,15
1.3.01.14.02	Por Introducción y Salida Permanente Ganado en pie	180.000,00	0,00	180.000,00	215.871,28	119,93	0,00	0,00	35.871,28	19,93
1.3.01.14.03	Venta de Sub - Productos del Camal	2.600,00	0,00	2.600,00	9.220,60	354,64	0,00	0,00	6.620,60	254,64
1.3.01.14.04	Venta de Harina de Sangre y Hueso	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	1.000,00	100,00	0,00	0,00
1.3.01.99.00	OTRAS TASAS	2.089.884,82	1.000,00	2.090.884,82	2.194.533,36	104,96	171.361,78	8,20	275.010,32	13,15
1.3.01.99.01	Por Uso y Estacionamiento en Terminales Terrestres	160.525,00	0,00	160.525,00	221.820,00	138,18	0,00	0,00	61.295,00	38,18
1.3.01.99.02	1º del total del boletaje vendido espectáculos púb	0,00	1.000,00	1.000,00	7.255,04	725,50	0,00	0,00	6.255,04	625,50
1.3.01.99.03	Servicios de las Romanas Municipales	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00	100,00	0,00	0,00
1.3.01.99.04	Servicio de Aseo Público y Recolección de Basura	1.300.000,00	0,00	1.300.000,00	1.129.339,22	86,87	170.660,78	13,13	0,00	0,00
1.3.01.99.05	Por mantenimiento de los Catastros	300.000,00	0,00	300.000,00	358.696,60	119,57	0,00	0,00	58.696,60	19,57
1.3.01.99.06	Otras Tasas	14.162,82	0,00	14.162,82	23.347,58	164,85	0,00	0,00	9.184,76	64,85
1.3.01.99.07	Servicio wincha SEROT	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	500,00	100,00	0,00	0,00
1.3.01.99.08	Costo Emisión de Títulos de Crédito en Computación	300.000,00	0,00	300.000,00	358.759,92	119,59	0,00	0,00	58.759,92	19,59
1.3.01.99.09	Por servicio espacio custodia de vehiculos	100,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00	0,00	0,00
1.3.01.99.10	Regalías por Canchas Sintéticas	100,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00	0,00	0,00
1.3.01.99.11	Títulos Habilitantes y Resoluciones Adm (Movilidad)	12.496,00	0,00	12.496,00	59.034,00	472,42	0,00	0,00	46.538,00	372,42
1.3.01.99.12	Trámites Revisión y Matriculación Veh (Movilidad)	2.000,00	0,00	2.000,00	36.281,00	1.814,05	0,00	0,00	34.281,00	1.714,05
1.3.03.00.00	TASAS DIVERSAS	56.670,06	0,00	56.670,06	52.681,56	92,96	11.970,62	21,12	7.982,12	14,09
1.3.03.07.00	SUPERFICIARIOS MINEROS	28.729,62	0,00	28.729,62	16.959,00	59,03	11.770,62	40,97	0,00	0,00
1.3.03.07.01	Superficiarios Mineros	28.729,62	0,00	28.729,62	16.959,00	59,03	11.770,62	40,97	0,00	0,00
1.3.03.08.00	REGALIAS MINERAS	10.339,38	0,00	10.339,38	16.252,16	157,19	0,00	0,00	5.912,78	57,19

19-ENE-18 10:47:44

Página 2

SAIPRE / dgvr
Erica Nieto

GADM CANTON RIOBAMBA

Gestión Financiera

Departamento de Presupuesto y Programación

Evaluación Presupuestal de Ingreso 2017

Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal
RIOBAMBA

Del 01-ENE-17 al 31-DIC-17

Código	Nombre	Valor Inicial	Reformas	Valor Final	Recaudado	% Rec	Saldo Acum. F	% Sal	Superavit	%Super
1.3.03.08.01	Regalías Míneras	10.339,38	0,00	10.339,38	16.252,16	157,19	0,00	0,00	5.912,78	57,19
1.3.03.99.00	OTRAS CONCESIONES	17.601,06	0,00	17.601,06	19.470,40	110,62	200,00	1,14	2.069,34	11,76
1.3.03.99.01	Por otras Concesiones	17.401,06	0,00	17.401,06	19.470,40	111,89	0,00	0,00	2.069,34	11,89
1.3.03.99.02	Por Concesión Centro Comercial La Condamine	100,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00	0,00	0,00
1.3.03.99.03	Por Concesión de Canchas Sintéticas	100,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00	0,00	0,00
1.3.04.00.00	CONTRIBUCIONES	260.906,21	0,00	260.906,21	416.663,29	159,70	2.545,29	0,98	158.302,37	60,57
1.3.04.06.00	APERTURA, PAVIME, ENSANCHE, Y CONSTRUC DE VIAS	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	1.000,00	100,00	0,00	0,00
1.3.04.06.01	Apertura, Pavime, Ensanche y Constr. Vias	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	1.000,00	100,00	0,00	0,00
1.3.04.08.00	ACERAS, BORDILLOS, Y CERCAS	2.331,29	0,00	2.331,29	886,00	38,00	1.445,29	62,00	0,00	0,00
1.3.04.08.01	Aceras, Bordillos, Cercas	2.331,29	0,00	2.331,29	886,00	38,00	1.445,29	62,00	0,00	0,00
1.3.04.99.00	Otras Contribuciones	257.574,92	0,00	257.574,92	415.777,29	161,42	100,00	0,04	158.302,37	61,46
1.3.04.99.01	Contribución Especial de Mejoras	257.474,92	0,00	257.474,92	415.777,29	161,48	0,00	0,00	158.302,37	61,48
1.3.04.99.02	Otras Contribuciones	100,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00	0,00	0,00
1.4.00.00.00	VENTAS DE BIENES Y SERVICIOS	2.214.971,29	0,00	2.214.971,29	2.380.983,57	107,50	75.369,58	3,40	241.381,86	10,90
1.4.02.00.00	VENTA DE PRODUCTOS Y MATERIALES	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.4.02.05.00	DE INSTRUMENTAL MEDICO MENOR, MEDICINAS	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.4.02.05.01	De Instrumental Medico menor, insumos medicos, medic	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.4.03.00.00	VENTAS NO INDUSTRIALES	2.214.966,29	0,00	2.214.966,29	2.380.983,57	107,50	75.364,58	3,40	241.381,86	10,90
1.4.03.99.00	OTROS SERVICIOS TECNICOS Y ESPECIALIZADOS	2.214.966,29	0,00	2.214.966,29	2.380.983,57	107,50	75.364,58	3,40	241.381,86	10,90
1.4.03.99.01	Servicios en el Cementerio	71.097,76	0,00	71.097,76	41.998,00	59,07	29.099,76	40,93	0,00	0,00
1.4.03.99.02	Servicios Técnicos y Administrativos	400.000,00	0,00	400.000,00	471.901,16	117,98	0,00	0,00	71.901,16	17,98
1.4.03.99.04	Patente Anual Actividades Económicas en Jurisdicc.	686.131,42	0,00	686.131,42	651.581,75	94,96	34.549,67	5,04	0,00	0,00
1.4.03.99.05	Aprobación de Planos, Inscripción de Construcciones	48.898,60	0,00	48.898,60	81.395,51	166,46	0,00	0,00	32.496,91	66,46
1.4.03.99.06	Registro de Inquilinato	500,00	0,00	500,00	27,11	5,42	472,89	94,58	0,00	0,00
1.4.03.99.07	Registro Inscrip. x Aferición de pesas y medidas	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00	100,00	0,00	0,00
1.4.03.99.09	Servicio Del Centro de Copiado	100,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00	0,00	0,00
1.4.03.99.10	Aportes por Servicio de Guarderías	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.4.03.99.11	Licencia para Funcionamiento de Locales Turísticos	65.000,00	0,00	65.000,00	53.874,74	82,88	11.125,26	17,12	0,00	0,00
1.4.03.99.12	Patente Anual para Introdutores de Ganado	100,00	0,00	100,00	1.390,80	1.390,80	0,00	0,00	1.290,80	1.290,80
1.4.03.99.13	Patente anual para Comerciantes de Ganado	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.4.03.99.14	Otros Servicios Técnicos Especializados	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00	100,00	0,00	0,00
1.4.03.99.15	Aranzales por Servicio Registro de la Propiedad	943.121,51	0,00	943.121,51	1.078.814,50	114,39	0,00	0,00	135.592,99	14,39

SAIPIE LARIÓN RIOBAMBA

Gestión Financiera

Departamento de Presupuesto y Programación

Evaluación Presupuestaria de Ingreso 2017

Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal
RIOBAMBA

Del 01-ENE-17 al 31-DIC-17

Código	Nombre	Valor Inicial	Reformas	Valor Final	Recaudado	% Rec	Saldo Acum. F	% Sal	Superavit	%Super
1.4.03.99.16	Arancel por Cobro Gastos Generales Registro Propie	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.7.00.00.00	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	1.864.897,33	260.670,80	2.125.568,13	2.336.659,91	109,93	260.748,89	12,27	471.840,67	23,20
1.7.01.00.00	RENTAS DE INVERSIONES	7,00	260.170,80	260.177,80	260.171,80	100,00	6,00	0,00	0,00	0,00
1.7.01.02.00	INTERESES Y COMISIONES DE TITULOS Y VALORES	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.7.01.02.01	Por Intereses y Comisiones de Títulos y Valores	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.7.01.08.00	UTILIDADES DE EMPRESAS Y ENTIDADES PUBLICAS	1,00	260.170,80	260.171,80	260.171,80	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.7.01.08.01	Utilidades de Empresas y Entidades Financieras Púb	1,00	260.170,80	260.171,80	260.171,80	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.7.01.09.00	Comisiones por Servicios Financieros	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00	100,00	0,00	0,00
1.7.01.09.01	Comisiones por Servicios Financieros	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00	100,00	0,00	0,00
1.7.02.00.00	RENTAS DE ARRENDAMIENTOS DE BIENES	810.857,58	0,00	810.857,58	1.041.488,93	128,44	8.772,89	1,08	239.404,24	29,52
1.7.02.99.00	OTROS ARRENDAMIENTOS	810.857,58	0,00	810.857,58	1.041.488,93	128,44	8.772,89	1,08	239.404,24	29,52
1.7.02.99.01	Arrendamiento de Tierras, Edificios y Locales	2.500,00	0,00	2.500,00	5.441,72	217,67	0,00	0,00	2.941,72	117,67
1.7.02.99.02	Arrendamiento de Bóvedas y Sitios en el Cementerio	11.072,49	0,00	11.072,49	6.954,00	62,80	4.118,49	37,20	0,00	0,00
1.7.02.99.03	Arrendamiento de Terminales Terrestres	72.435,02	0,00	72.435,02	89.319,50	123,31	0,00	0,00	16.884,48	23,31
1.7.02.99.04	Arrendamiento de Puestos en los Mercados	349.782,33	0,00	349.782,33	444.539,23	127,09	0,00	0,00	94.756,90	27,09
1.7.02.99.05	Ocupación de la Vía Pública	40.011,18	0,00	40.011,18	36.903,78	92,23	3.107,40	7,77	0,00	0,00
1.7.02.99.06	Especies Valoradas Tarjetas SEROT	322.709,56	0,00	322.709,56	447.530,70	138,68	0,00	0,00	124.821,14	38,68
1.7.02.99.07	Especies Valoradas Parquadero CCP La Condamine	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.7.02.99.08	Ocupación Vía Pública Zona SEROT	12.342,00	0,00	12.342,00	10.800,00	87,51	1.542,00	12,49	0,00	0,00
1.7.03.00.00	INTERESES POR MORA	144.872,92	0,00	144.872,92	339.336,45	234,23	10,00	0,01	194.473,53	134,24
1.7.03.99.00	OTROS INTERESES POR MORA	144.872,92	0,00	144.872,92	339.336,45	234,23	10,00	0,01	194.473,53	134,24
1.7.03.99.01	Recaudación de Fondos Ajenos	427,50	0,00	427,50	605,07	141,54	0,00	0,00	177,57	41,54
1.7.03.99.03	No Especificados	31.154,62	0,00	31.154,62	108.764,75	349,11	0,00	0,00	77.610,13	249,11
1.7.03.99.05	Intereses por Mora	113.280,80	0,00	113.280,80	229.966,63	203,01	0,00	0,00	116.685,83	103,01
1.7.03.99.07	SEROT, Cooperativas y Cias.	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.7.03.99.08	Recaudación Fondos Ajenos Registro Mercantil	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
1.7.04.00.00	MULTAS	909.159,83	500,00	909.659,83	695.662,73	76,48	251.960,00	27,70	37.962,90	4,17
1.7.04.01.00	TRIBUTARIAS	241.059,83	0,00	241.059,83	173.182,94	71,84	67.876,89	28,16	0,00	0,00
1.7.04.01.01	Por Multas Tributarias	241.059,83	0,00	241.059,83	173.182,94	71,84	67.876,89	28,16	0,00	0,00
1.7.04.04.00	INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	1.000,00	100,00	0,00	0,00
1.7.04.04.01	Por Incumplimiento de Contratos	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	1.000,00	100,00	0,00	0,00
1.7.04.99.00	OTRAS MULTAS	667.100,00	500,00	667.600,00	522.479,79	78,26	183.083,11	27,42	37.962,90	5,69

19-ENE-18 10:47:44

Página 4

SAIPRE / dgvr
Erica Nieto

GADM CANTON RIOBAMBA

Gestión Financiera

Departamento de Presupuesto y Programación

Evaluación Presupuesta. de Ingreso 2017

Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal
RIOBAMBA

Del 01-ENE-17 al 31-DIC-17

Código	Nombre	Valor Inicial	Reformas	Valor Final	Recaudado	% Rec	Saldo Acum. F	% Sal	Superavit	%Super
1.7.04.99.02	No Clasificadas	70.000,00	0,00	70.000,00	529,20	0,76	69.470,80	99,24	0,00	0,00
1.7.04.99.03	Multas SEROT	300.000,00	0,00	300.000,00	196.020,87	65,34	103.979,13	34,66	0,00	0,00
1.7.04.99.04	Multa de Registro de Inquilinato	40.000,00	0,00	40.000,00	44.817,99	112,04	0,00	0,00	4.817,99	12,04
1.7.04.99.05	Multas Competencia Tránsito, Transporte	245.100,00	0,00	245.100,00	274.360,00	111,94	0,00	0,00	29.260,00	11,94
1.7.04.99.06	Multas y Sanciones a Servidores Municipales	12.000,00	0,00	12.000,00	2.366,82	19,72	9.633,18	80,28	0,00	0,00
1.7.04.99.07	Multas x ocupación y utliz vía y espacios públicos	0,00	500,00	500,00	4.384,91	876,98	0,00	0,00	3.884,91	776,98
1.8.00.00.00	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	4.230.159,52	0,00	4.230.159,52	4.414.919,77	104,37	0,00	0,00	184.760,25	4,37
1.8.01.00.00	TRANSFERENCIAS CORRIENTES DEL SECTOR PUBLICO	3.486.159,52	0,00	3.486.159,52	3.486.159,52	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.8.01.01.00	GOBIERNO CENTRAL	3.486.159,52	0,00	3.486.159,52	3.486.159,52	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.8.01.01.25	Ley COOTAD 2.016 para Gasto Corriente	430.819,05	0,00	430.819,05	430.819,05	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.8.01.01.26	Ley COOTAD 2.017 para Gasto Corriente	3.055.340,47	0,00	3.055.340,47	3.055.340,47	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.8.06.00.00	APORTES Y PARTICIPACIONES CORRIENTES REGIMEN SECC.	744.000,00	0,00	744.000,00	928.760,25	124,83	0,00	0,00	184.760,25	24,83
1.8.06.43.00	Del PGE A GAD PARA COMPETENCIA TRANSITO, TRANSPORTE	744.000,00	0,00	744.000,00	928.760,25	124,83	0,00	0,00	184.760,25	24,83
1.8.06.43.01	Del PGE a GADM para Competencia Tránsito, Transport	744.000,00	0,00	744.000,00	928.760,25	124,83	0,00	0,00	184.760,25	24,83
1.9.00.00.00	OTROS INGRESOS	691.036,30	0,00	691.036,30	702.252,93	101,62	0,00	0,00	11.216,63	1,62
1.9.01.00.00	GARANTIAS Y FIANZAS	165.386,66	0,00	165.386,66	165.987,29	100,36	0,00	0,00	600,63	0,36
1.9.01.01.00	EJECUCION DE GARANTIAS	165.386,66	0,00	165.386,66	165.987,29	100,36	0,00	0,00	600,63	0,36
1.9.01.01.02	Ejecución de Garantías (Año 2.011)	165.386,66	0,00	165.386,66	165.987,29	100,36	0,00	0,00	600,63	0,36
1.9.04.00.00	Otros No Operacionales	525.649,64	0,00	525.649,64	536.265,64	102,02	0,00	0,00	10.616,00	2,02
1.9.04.99.00	Otros No Especificados	525.649,64	0,00	525.649,64	536.265,64	102,02	0,00	0,00	10.616,00	2,02
1.9.04.99.01	Otros No Especificados	100,00	0,00	100,00	10.010,62	10.010,62	0,00	0,00	9.910,62	9.910,62
1.9.04.99.02	Recuperación Préstamo AA.PP. con la EP. EMAPAR	525.549,64	0,00	525.549,64	526.255,02	100,13	0,00	0,00	705,38	0,13
2.0.00.00.00	INGRESOS DE CAPITAL	18.759.387,90	2.087.864,38	20.847.252,28	18.895.194,11	90,64	2.474.678,88	11,87	522.620,71	2,51
2.4.00.00.00	VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	59.750,48	0,00	59.750,48	49.988,37	83,66	9.762,11	16,34	0,00	0,00
2.4.01.00.00	BIENES MUEBLES	10,00	0,00	10,00	0,00	0,00	10,00	100,00	0,00	0,00
2.4.01.04.00	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
2.4.01.04.01	Por Maquinarias y Equipos	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
2.4.01.05.00	VEHICULOS	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
2.4.01.05.01	Por Vehiculos	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
2.4.02.00.00	BIENES INMUEBLES Y SEMOVIENTES	59.740,48	0,00	59.740,48	49.988,37	83,68	9.752,11	16,32	0,00	0,00
2.4.02.01.00	TERRENOS	59.040,48	0,00	59.040,48	49.988,37	84,67	9.052,11	15,33	0,00	0,00
2.4.02.01.01	Por Terrenos	59.040,48	0,00	59.040,48	49.988,37	84,67	9.052,11	15,33	0,00	0,00
2.4.02.99.00	OTROS BIENES INMUEBLES	700,00	0,00	700,00	0,00	0,00	700,00	100,00	0,00	0,00

GADM CANTÓN RIOBAMBA

Gestión Financiera

Departamento de Presupuesto y Programación

Evaluación Presupuestaria de Ingreso 2017

Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal
RIOBAMBA

Del 01-ENE-17 al 31-DIC-17

Código	Nombre	Valor Inicial	Reformas	Valor Final	Recaudado	% Rec	Saldo Acum. F	% Sal	Superavit	%Super
2.4.02.99.01	Otros Activos	200,00	0,00	200,00	0,00	0,00	200,00	100,00	0,00	0,00
2.4.02.99.02	Venta de Bóvedas y Sitios en el Cementerio	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	500,00	100,00	0,00	0,00
2.8.00.00.00	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES DE CAPITAL E INVERSION	18.699.637,42	2.087.664,38	20.787.501,80	18.845.205,74	90,66	2.464.916,77	11,86	522.620,71	2,32
2.8.01.00.00	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL DEL SECTOR PUBLICO	17.599.632,42	1.998.717,83	19.598.350,25	18.451.129,96	94,15	1.669.841,00	8,52	522.620,71	2,61
2.8.01.01.00	GOBIERNO CENTRAL	17.599.632,42	1.998.717,83	19.598.350,25	18.451.129,96	94,15	1.669.841,00	8,52	522.620,71	2,61
2.8.01.01.02	Convenio MIES (Discapacidades)	0,00	34.852,38	34.852,38	34.852,38	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.8.01.01.07	Ley COOTAD 2.016	904.916,94	0,00	904.916,94	904.916,96	100,00	0,00	0,00	0,02	0,00
2.8.01.01.12	Ley COOTAD 2.017	11.949.617,56	1.963.865,45	13.913.483,01	14.436.103,70	103,76	0,00	0,00	522.620,69	3,76
2.8.01.01.13	Servicio de la Deuda 2.017 (GADMR)	2.683.144,46	0,00	2.683.144,48	1.037.867,08	38,68	1.645.277,40	61,32	0,00	0,00
2.8.01.01.15	Servicio de la deuda 2.017 (EP.EMAPAR Obras Comple	490.898,52	0,00	490.898,52	468.584,92	95,45	22.313,60	4,55	0,00	0,00
2.8.01.01.16	Servicio de la Deuda 2017 (Plan Maestro MAPP)	1.568.804,92	0,00	1.568.804,92	1.568.804,92	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.8.01.01.63	Ministerio del Ambiente-Consejo Ambiental Riobamba	2.250,00	0,00	2.250,00	0,00	0,00	2.250,00	100,00	0,00	0,00
2.8.02.00.00	DONACIONES DE CAPITAL SECTOR PRIVADO INTERNO	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
2.8.02.04.00	Del Sector Privado No Financiero	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
2.8.02.04.10	Recuperación pago Luz Centro Comercial La Condami.	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00	5,00	100,00	0,00	0,00
2.8.06.54.01	Del PGE a los GADM para competencia Patromonio	0,00	89.146,55	89.146,55	89.146,55	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.8.10.00.00	ASIGNAC.PRESUPUESTARIA VALORES EQUIVALENTES AL IVA	1.100.000,00	0,00	1.100.000,00	304.929,23	27,72	795.070,77	72,28	0,00	0,00
2.8.10.02.00	DEL PGE A GOBIERNOS AUTONOMOS DESCENTRALIZADOS MUN	1.100.000,00	0,00	1.100.000,00	304.929,23	27,72	795.070,77	72,28	0,00	0,00
2.8.10.02.01	Del PGE a Gobiernos Autónomos Descentralizados Mun	1.100.000,00	0,00	1.100.000,00	304.929,23	27,72	795.070,77	72,28	0,00	0,00
3.0.00.00.00	INGRESOS DE FINANCIAMIENTO	73.964.764,21	0,00	73.964.764,21	54.341.729,45	73,47	19.901.197,72	26,91	278.162,96	0,38
3.6.00.00.00	FINANCIAMIENTO PUBLICO	22.742.538,05	0,00	22.742.538,05	5.748.236,47	25,28	16.994.301,58	74,72	0,00	0,00
3.6.02.00.00	FINANCIAMIENTO PUBLICO INTERNO	22.742.538,05	0,00	22.742.538,05	5.748.236,47	25,28	16.994.301,58	74,72	0,00	0,00
3.6.02.01.00	DEL SECTOR PUBLICO FINANCIERO	22.742.538,05	0,00	22.742.538,05	5.748.236,47	25,28	16.994.301,58	74,72	0,00	0,00
3.6.02.01.29	Préstamo Convenio Coop.Ministerio Agricultura-IMR	73.276,40	0,00	73.276,40	0,00	0,00	73.276,40	100,00	0,00	0,00
3.6.02.01.32	Préstamo Complementos Plan Maestro de AA.PP. y Alc	261.384,65	0,00	261.384,65	216.585,70	82,86	44.798,95	17,14	0,00	0,00
3.6.02.01.33	Préstamo Trasvase Agua Superficial MAGUAZO-ALISO Co	15.907.877,00	0,00	15.907.877,00	4.686.261,34	29,46	11.221.615,66	70,54	0,00	0,00
3.6.02.01.34	Préstamo Reasfaltado varias Vías Ciudad Riobamba	6.500.000,00	0,00	6.500.000,00	845.389,43	13,01	5.654.610,57	86,99	0,00	0,00
3.7.00.00.00	SALDOS DISPONIBLES	44.195.733,80	0,00	44.195.733,80	44.195.733,80	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.7.01.00.00	SALDO DE CAJA Y BANCOS	44.195.733,80	0,00	44.195.733,80	44.195.733,80	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.7.01.02.00	FONDOS DE AUTOGESTION	44.195.733,80	0,00	44.195.733,80	44.195.733,80	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.7.01.02.01	Por Fondos de Autogestión	44.195.733,80	0,00	44.195.733,80	44.195.733,80	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.8.00.00.00	CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	7.026.492,36	0,00	7.026.492,36	4.397.759,18	62,59	2.906.896,14	41,37	278.162,96	3,96

GADM CANTON RIOBAMBA
 Gestión Financiera
 Departamento de Presupuesto y Programación

Evaluación Presupuestaria de Ingreso 2017



Gobierno Autónomo
 Descentralizado MANABÍ
 RIOBAMBA

Del 01-ENE-17 al 31-DIC-17

Código	Nombre	Valor Inicial	Reformas	Valor Final	Recaudado	% Rec	Saldo Acum. F	% Sal	Superavit	%Super
3.8.01.00.00	CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	7.026.492,36	0,00	7.026.492,36	4.397.759,18	62,59	2.906.896,14	41,37	278.152,96	3,96
3.8.01.01.00	De Cuentas por Cobrar	4.917.474,38	0,00	4.917.474,38	2.492.045,26	50,68	2.703.592,08	54,98	278.162,96	5,66
3.8.01.01.01	De Cuentas por Cobrar	4.659.669,71	0,00	4.659.669,71	2.113.882,30	45,37	2.545.787,41	54,63	0,00	0,00
3.8.01.01.03	Cuentas por Cobrar a Empleados y Trabajadores	157.804,67	0,00	157.804,67	0,00	0,00	157.804,67	100,00	0,00	0,00
3.8.01.01.04	Cuentas por Cobrar CEM años anteriores	100.000,00	0,00	100.000,00	378.162,96	378,16	0,00	0,00	278.162,96	278,16
3.8.01.08.00	DE ANTICIPOS POR DEVENGAR EJERCICIOS ANTERIORES	2.109.017,98	0,00	2.109.017,98	1.905.713,92	90,36	203.304,06	9,64	0,00	0,00
3.8.01.08.01	De Anticipos de Fondos a Contratistas	2.109.017,98	0,00	2.109.017,98	1.905.713,92	90,36	203.304,06	9,64	0,00	0,00

Anexos 2- Funcionarios de la Dirección Financiera

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

PERSONAL QUE LABORA EN EL GADMR

Apellidos	Nombre	Departamento	Dirección	Tipo de Funcionario
Granizo Bahamonde	Clemente Efraín	Administración de Bienes	Gestión Financiera	Planta
Haro Leiva	José Vicente	Administración de Bienes	Gestión Financiera	Planta
Orozco Barreno	Paola Cecilia	Administración de Bienes	Gestión Financiera	Contratos
Orozco Rodríguez	César Rodrigo	Administración de Bienes	Gestión Financiera	Planta
Reinoso Carrasco	Washington Filiberto	Administración de Bienes	Gestión Financiera	Planta
Rosas Ilibay	Bertha Martha	Administración de Bienes	Gestión Financiera	Planta
Sánchez Crespo	Lorena Gabriela	Administración de Bienes	Gestión Financiera	Planta
Altamirano Ramírez	Ligia Guadalupe	Contabilidad	Gestión Financiera	Planta
Andocilla Aldaz	Marco Antonio	Contabilidad	Gestión Financiera	Planta
Auquilla Salcán	Bertha Susana	Contabilidad	Gestión Financiera	Contratos
Calderón Rivera	Diego Marcelo	Contabilidad	Gestión Financiera	Planta
Castillo Heredia	Sofía Rosa	Contabilidad	Gestión Financiera	Provisional
Chiliza Proaño	Luis Antonio	Contabilidad	Gestión Financiera	Contratos
Erazo Delgado	Karen Jael	Contabilidad	Gestión Financiera	Contratos
Escobar Brito	Denis Fabián	Contabilidad	Gestión Financiera	Provisional
Espinosa	Jacinto Rafael	Contabilidad	Gestión Financiera	Planta
García Avalos	Julia Del Pilar	Contabilidad	Gestión Financiera	Provisional
Garrido Bayas	Marco Vinicio	Contabilidad	Gestión Financiera	Planta
Hernández Cruz	Ángel Marcelo	Contabilidad	Gestión Financiera	Planta
Hernández Vélez	María Teresa	Contabilidad	Gestión Financiera	Planta
Lema Quinga	Laura Emperatriz	Contabilidad	Gestión Financiera	Planta
Lobato Rodríguez	José Elías	Contabilidad	Gestión Financiera	Planta
Mantilla Flores	Germania Del Rocio	Contabilidad	Gestión Financiera	Contratos
Páez Navarrete	Mery Yolanda	Contabilidad	Gestión Financiera	Planta
Parra López	Olga	Contabilidad	Gestión Financiera	Planta
Peralta Vilacres	Washington Rolando	Contabilidad	Gestión Financiera	Provisional
Rodríguez Oñate	Mónica Patricia	Contabilidad	Gestión Financiera	Provisional
Sandoval Guampe	María Teresa	Contabilidad	Gestión Financiera	Planta
Lireña Logroño	Ricardo	Contabilidad	Gestión Financiera	Contratos
Villacrés Arce	Rocio Alexandra	Contabilidad	Gestión Financiera	Planta
Zabala Cáceres	Myriam Cecilia	Contabilidad	Gestión Financiera	Planta
Gómez Prado	Lidia Beatriz	Gestión Financiera	Gestión Financiera	Contratos
Paredes Aguilar	Julia Patricia	Gestión Financiera	Gestión Financiera	Contratos
Cáceres Quisiguiña	Carmen	Gestión Financiera	Gestión Financiera	Planta
Quishpe Salao	Anita Isabel	Gestión Financiera	Gestión Financiera	Contratos
Sani Moyota	Sandra Carolina	Gestión Financiera	Gestión Financiera	Contratos
Segura Ponce	Ángela Geovanna	Gestión Financiera	Gestión Financiera	Contratos
Torres Vallejo	Daniel Renan	Gestión Financiera	Gestión Financiera	Contratos
Heredia Freire	Gioconda Elizabeth	Gestión Financiera (Control Previo)	Gestión Financiera	Contratos
Albán Proaño	Gilda Beatriz	Presupuesto	Gestión Financiera	Provisional
Funes Samaniego	Liliana Alejandra	Presupuesto	Gestión Financiera	Provisional
Garcés Pazmiño	Brenda Carolina	Presupuesto	Gestión Financiera	Provisional
Nieto Barahona	Erica Paulina	Presupuesto	Gestión Financiera	Contratos
Orozco Hidalgo	Andrea Del Carmen	Presupuesto	Gestión Financiera	Planta
Sula Tene	Sara Matilde	Presupuesto	Gestión Financiera	Planta
Alvarado Estrella	Rosa Elisa	Rentas	Gestión Financiera	Indefinido
Avalos Iligún	Alexis Fernando	Rentas	Gestión Financiera	Provisional
Benavides Sanchez	Marilia Belén	Rentas	Gestión Financiera	Provisional
Coronel Velastegui	Hernán Patricio	Rentas	Gestión Financiera	Planta
Guerra Mosquera	Patricio Ecuador	Rentas	Gestión Financiera	Contratos
Hernández Mancero	Juana Carmita	Rentas	Gestión Financiera	Planta
Meza	Mario Fabián	Rentas	Gestión Financiera	Planta
Naranjo Ramírez	Ángel Raúl	Rentas	Gestión Financiera	Planta
Parra Hernández	Eudocia Bernardita	Rentas	Gestión Financiera	Planta
Pástor Ramírez	Mónica Sofía	Rentas	Gestión Financiera	Planta
Paucar Naranjo	María Gabriela	Rentas	Gestión Financiera	Planta
Ruiz Olmedo	María Auxiliadora	Rentas	Gestión Financiera	Contratos
Trujillo Toro	Zoila Silvia Del Carmen	Rentas	Gestión Financiera	Planta
Valle Samaniego	Ana Terecita	Rentas	Gestión Financiera	Planta
Vallejo Brito	Verónica Susana	Rentas	Gestión Financiera	Provisional
Yáñez Quintana	Adolfo Eduardo	Rentas	Gestión Financiera	Planta
Bonifaz Orna	Carla Soledad	Sistema Integral de Cobranzas	Gestión Financiera	Planta
Buenaño Armendáriz	María Janeth	Sistema Integral de Cobranzas	Gestión Financiera	Contratos
Cristelot Vizuetta	Mayra Graciela	Sistema Integral de Cobranzas	Gestión Financiera	Contratos
Robalino Tapia	Jorge Rosendo	Sistema Integral de Cobranzas	Gestión Financiera	Contratos
Villalba Guanga	José Ignacio	Sistema Integral de Cobranzas	Gestión Financiera	Contratos
Moreno Lara	José Daniel	Sistema Integral de Cobranzas	Gestión Financiera	Contratos
Ortiz Guerrero	Luis Ernesto	Sistema Integral de Cobranzas	Gestión Financiera	Contratos
Uquillas Oñate	Washington Javier	Sistema Integral de Cobranzas	Gestión Financiera	Planta
Aguilar Molina	Cristian Silvano	Tesorería	Gestión Financiera	Planta
Amores Gallegos	Paola Alejandra	Tesorería	Gestión Financiera	Planta
Benalcázar Haro	Marco Antonio	Tesorería	Gestión Financiera	Libre Nombramiento y Remoción
Cazco Logroño	Florinda Edelmira	Tesorería	Gestión Financiera	Indefinido
Chiliza Proaño	María Camaranda	Tesorería	Gestión Financiera	Planta

Apellidos	Nombres	Departamento	Dirección	Tipo de Funcionario
Montesdeoca Parra	Flor Angélica	Tesorería	Gestión Financiera	Planta
Moreano Orozco	Fernando Alonso	Tesorería	Gestión Financiera	Planta
Naranjo Cabezas	Victor Benjamín	Tesorería	Gestión Financiera	Planta
Ortega Alcaz	Jacqueline Melva	Tesorería	Gestión Financiera	Planta
Peñaherrera Villacrés	Janneth Alexandra	Tesorería	Gestión Financiera	Contratos
Rodríguez Iturralde	Carlota Beatriz	Tesorería	Gestión Financiera	Planta
Salto	Augusto Alfredo	Tesorería	Gestión Financiera	Planta
Samaniego Tapia	María Del Carmen	Tesorería	Gestión Financiera	Contratos
Toledo Nuñez	Luis Armando	Tesorería	Gestión Financiera	Planta
Valencia Vinuesa	Merwin Fernando	Tesorería	Gestión Financiera	Contratos

Anexo 3-Encuesta



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE - AMBATO
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA

Tema: Modelo de Gestión Financiera para el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba

Objetivo: La presente encuesta tiene el objetivo de recabar información relevante sobre el tema de estudio planteado, la cual contribuirá a la ejecución del proyecto, la misma que será manejada con total reserva.

Aplicado en: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba

Dirigido a: Personal involucrado en la cobranza de cartera vencida

Fecha: _____

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada pregunta planteada
- Marque con una **X** la respuesta de acuerdo a su criterio
- Señale solo una opción

INTERROGANTES:

- 1. ¿De acuerdo a su criterio, cree usted que se deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir el porcentaje de la cartera vencida de la institución?** _____
 - a) Muy de acuerdo _____
 - b) De acuerdo _____
 - c) En desacuerdo _____

- 2. El conocimiento que usted tiene acerca de la ordenanza que rige a la cartera vencida de la institución es:**
 - a) Alto _____
 - b) Medio _____
 - c) Bajo _____

- 3. ¿Con qué frecuencia usted recibe capacitaciones acerca de la recuperación de cartera vencida de la institución?**
 - a) Mensualmente _____
 - b) Trimestralmente _____
 - c) Semestralmente _____
 - d) Anualmente _____
 - e) Nunca _____

- 4. ¿Con que frecuencia entrega usted informes de las actividades realizadas en el cargo que desempeña dentro de la institución?**
 - a) Siempre _____
 - b) Casi siempre _____
 - c) De vez en cuando _____
 - d) Nunca _____

5. ¿Está usted de acuerdo con el proceso que utiliza la institución para la recuperación de cartera vencida?

- a) Muy de acuerdo _____
- b) De acuerdo _____
- c) Ni a favor ni en contra _____
- d) En desacuerdo _____

6. El nivel de control interno utilizado por la institución en el proceso de recuperación de cartera vencida es:

- a) Excelente _____
- b) Bueno _____
- c) Regular _____
- d) Malo _____

7. ¿Cuántos contribuyentes son atendidos en el mes en el área de cobranzas?

- a) De 5 -10 _____
- b) De 10 -15 _____
- c) De 15 – 20 _____
- d) De 25 en adelante _____

8. ¿En qué nivel existen indicadores de gestión que permitan guiar la gestión financiera de la institución?

- a) Alto _____
- b) Medio _____
- c) Bajo _____

9. ¿Cree usted que se han aplicado políticas para reducir el porcentaje de morosidad en la institución?

- a) Siempre _____
- b) Casi siempre _____
- c) De vez en cuando _____
- d) Casi nunca _____
- e) Nunca _____

10. ¿Con qué frecuencia el departamento de Cobranzas informa acerca del nivel de morosidad que existen en la institución?

- a) Mensualmente _____
- b) Trimestralmente _____
- c) Semestralmente _____
- d) Anualmente _____

11. ¿Cómo le considera usted a los sistemas informáticos que se utiliza para la recaudación de impuestos?

- a) Eficientes _____
- b) Medio eficientes _____
- c) Poco eficientes _____

Gracias por su colaboración

Anexo 4- Entrevista



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE - AMBATO

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA

Tema: Modelo de Gestión Financiera para el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba

Objetivo: La presente entrevista tiene el objetivo de recabar información relevante sobre el tema de estudio planteado, la cual contribuirá a la ejecución del proyecto, la misma que será manejada con total reserva.

Aplicado en: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba

Dirigido a: Directora de Gestión Financiera

Fecha: _____

INTERROGANTES:

1. ¿Cuál es el tiempo de servicio que usted presta a esta institución?

2. ¿Cuáles son las funciones más importantes que desempeña como Directora de Gestión Financiera?

- 3. Con respecto a los ingresos tributarios, señale si el porcentaje de la cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba, se ha incrementado, se ha mantenido o ha disminuido.**

- 4. A su criterio ¿cuáles son las razones de que exista un alto índice de morosidad en la recaudación de impuestos?**

- 5. ¿indique quiénes son los encargados de elaborar y aprobar las ordenanzas que rige a la cartera vencida de la institución?**

- 6. ¿De acuerdo a su criterio, piensa usted que es necesario que le informen con mayor frecuencia acerca del porcentaje en que se encuentra la cartera vencida de la institución?**

- 7. ¿Cada que tiempo se actualiza la ordenanza que rige a la cartera vencida de la institución?**

- 8. ¿Cómo considera usted a las personas que están encargadas de elaborar los catastros municipales?**

9. ¿Cómo califica usted al proceso establecido por la institución para la recuperación de cartera vencida?

10. ¿Cree usted que los encargados del departamento de Cobranzas de la institución cumplen sus funciones con eficiencia?

11. ¿Cómo considera usted al personal encargado del departamento de Cobranzas?

12. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las recomendaciones realizadas por los organismos de control al proceso de recuperación de cartera vencida de los impuestos tributarios?

13. ¿Considera usted que el presente trabajo de titulación, será útil para reducir el porcentaje de morosidad en la cartera vencida de la institución?

Gracias por su colaboración

Anexo 5 –Autorización



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL

Riobamba, 05 de septiembre de 2017
Oficio N° GADMR-GTH-2017-0469-OF

Mg.
Julio Zurita Altamirano
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**
Presente.-

De mi consideración:

Saludos cordiales, me permito comunicar a usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, a través de la Dirección de Gestión de Talento Humano, autoriza a la Srta. ZOILA JACQUELINE SAMANIEGO CHIMBOLEMA, alumna de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, recabe información estrictamente necesaria, a fin de que puedan desarrollar su Proyecto de Investigación titulado: "MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA".

Cabe indicar que el GADM de Riobamba dará las facilidades necesarias para el estudiante pueda realizar su trabajo de Titulación.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ab. Jorge Luis Zambrano Segovia
DIRECTOR DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

JLZ/jcg

TALENTO HUMANO

Dirección: Calles 5 de Junio y José Veloz Teléfono: (03) 2966-001 Ext. 1052-1053-1054
www.gadmriobamba.gob.ec

Anexo 6- capacitaciones

Quito, 3 de octubre de 2017

Comunicación 237-FA&AC-2017

Señores
GAD Municipal del Cantón Riobamba
Presente.-



Asunto: Programa de capacitación

De mi consideración:

Por medio de la presente comunicación tenemos a bien informarles que el seminario de "Procedimiento Coactivo en la Administración Pública", de 16 horas de duración, se llevará a cabo los días 13 y 14 de octubre del presente año en el Hotel Mercure Alameda (Calle Vicente Ramón Roca E4-122 y Av. Amazonas) de la ciudad de Quito.

El valor de la inscripción para participar en el evento es de 395,00 USD más el IVA por participante, si la misma la realizan hasta el jueves 5 de octubre de 2017, ya que con posterioridad a esa fecha el valor de la inscripción por participante se incrementa a 447,00 USD más IVA. En el caso de inscribir a 3 o más participantes realizamos un descuento del 5%.

Así, de acuerdo a lo solicitado, en el caso de inscribir a 1 participante, el valor se desglosa de la siguiente manera:

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
SEMINARIO Procedimiento Coactivo en la Administración Pública # PARTICIPANTES: 1 FECHA: 13 y 14 de octubre de 2017 LUGAR: Quito, Hotel Mercure Alameda DURACIÓN: 16 horas	1	395,00 USD*	395,00 USD
		SUBTOTAL	395,00 USD
		12% IVA	47,40 USD
		TOTAL	442,40 USD

RUC del Proveedor (persona natural): 1709263220001

Razón Social (persona natural): AGUIRRE MANOSALVAS HAROLD FRANCISCO

Banco a realizar la transferencia: Produbanco, cuenta de ahorros N° 12054029495

El pago al evento debe realizárselo de forma previa al día de la capacitación, como requisito de ingreso; caso contrario deberán presentar una "carta de auspicio" asegurando el pago posterior el evento. Adjunto presentamos el detalle técnico del evento.

Atentamente,

Ing. Francisco Aguirre Manosalvas
Director General

FA - Asesoría y Capacitación

"Contribuimos a mejorar la gestión pública" - www.franciscoaguirre.com