

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

“Incidencia de los manuales de procedimientos sobre la calidad de los servicios prestados por la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, provincia del Carchi.”

Tesis de grado previa la obtención
del título de Ingeniera en Administración
de Empresas y Marketing

AUTOR: Adriana Teresa Prado Palma
ASESOR: Msc. Javier Fernando Villarreal

TULCÁN – ECUADOR

AÑO: 2014

CERTIFICADO

Certifico que la estudiante Adriana Teresa Prado Palma con el número de cédula 040104980-4 ha elaborado bajo mi dirección la sustentación de grado titulada: “Incidencia de los manuales de procedimientos sobre la calidad de los servicios prestados por la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, provincia del Carchi.”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el reglamento de Grado del Título a Obtener, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

Msc. Javier Villarreal

Tulcán, 03 de Diciembre de 2014

AUTORÍA DE TRABAJO

La presente tesis constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas y Marketing de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía.

Yo, Adriana Teresa Prado Palma con cédula de identidad número 040104980-4 declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Adriana Prado

Tulcán, 03 de Diciembre de 2014

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO

Yo Adriana Teresa Prado Palma, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la resolución del Consejo de Investigación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi de fecha 21 de junio de 2012 que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad.

Tulcán, 03 de Diciembre de 2014

Adriana Teresa Prado Palma

CI: 040104980-4

AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiarme, confortarme en los momentos difíciles, por brindarme sabiduría e inteligencia para continuar en el camino, perseverancia para levantarme con más ánimo en cada caída y no desmayar.

Agradezco a mis padres Marlene y Ramiro. A mis hermanos, Jessica, Camila, Alexander y Franklin, por el ánimo, apoyo y por haber estado presentes en cada etapa estudiantil, con sus enseñanzas, llenas de virtudes y sabiduría, permitiéndome desempeñar un rol de estudiante, hija y hermana. A mis tías, Mery, Patty, Yoli, y a mi tío Albino que de una u otra manera me ayudaron, para alcanzar esta meta propuesta.

Agradezco a mis amigas, Johanna, Katty, Silvia y Karina, por haber estado presentes en los momentos buenos y malos en la trayectoria de mi carrera. A los profesores de la universidad, gracias por compartir sus conocimientos, por su paciencia y por sus consejos que me han permitido seguir adelante.

Al señor Alcalde, por haberme permitido realizar mi trabajo de tesis y a los señores funcionarios del GAD Municipal de “San Pedro de Huaca”, quienes colaboraron con la información necesaria y con su tiempo.

Finalmente agradezco a mi asesor, Msc. Javier Villarreal que me ayudo a realizar este estudio, sin sus aportaciones y conocimientos no hubiese sido posible concluir con este trabajo.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de grado, a Dios y a mis padres, por los valores éticos y morales, inculcados en mi formación, valores que me han permitido cumplir las metas planteadas, hay radica la ilusión y el anhelo de ser profesional.

A mi familia, de manera especial a mi abue Socorro, que siempre con su sueño de mirarme profesional, me han motivado e inspirado para seguir construyendo día a día.

A las personas que llegaron a mi vida y se convirtieron en especiales, a mis compañeros y amigas, por su ayuda, paciencia y por los momentos compartidos.....

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO	i
AUTORÍA DE TRABAJO	ii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT	xiv
UCHILLAYACHISHKA YUYAY	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1. EL PROBLEMA	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3. DELIMITACIÓN	3
1.4. JUSTIFICACIÓN	4
1.5. OBJETIVOS	5
1.5.1. Objetivo general	5
1.5.2. Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II	7
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	9
2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	10
2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	12
2.4.1. Clasificación de los manuales administrativos	12
2.4.2. Metodología a desarrollar	14
2.4.2.1. Mapa de procesos	14
2.4.2.2. Ficha de caracterización de procesos	16
2.4.3. Flujo gramas	17
2.4.4. Estudio de tiempos y movimientos	19

2.4.5.	El servicio como un proceso.....	20
2.4.6.	Definición de calidad	20
2.4.7.	Normas ISO	21
2.4.8.	Calidad en los servicios	22
2.4.9.	Servicios públicos.....	23
2.5.	VOCABULARIO TÉCNICO	24
2.6.	IDEA A DEFENDER	25
2.7.	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	25
CAPÍTULO III		26
3. MARCO METODOLÓGICO		26
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	27
3.3.1.	Calculo de la muestra	28
3.4.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29
3.5.	Tabla N° 4: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	31
3.6.	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	34
3.7.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	34
3.7.1.	Plan de recolección de información de campo	34
3.7.2.	Análisis de resultados	35
3.7.3.	Validación de la idea a defender.....	69
CAPÍTULO IV		71
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		71
4.1.	CONCLUSIONES	71
4.2.	RECOMENDACIONES	72
CAPÍTULO V		73
5. PROPUESTA.....		73
5.1.	TÍTULO	73
5.2.	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	73
5.3.	JUSTIFICACIÓN.....	74
5.4.	OBJETIVOS	75
5.4.1.	Objetivo general	75
5.4.2.	Objetivos específico	75
5.5.	Figura N° 27: MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.....	76
5.5.1.	Etapa pre investigativa.....	77
5.5.1.1.	Reseña histórica.....	77

5.5.1.2.	Misión	78
5.5.1.3.	Visión	78
5.5.1.4.	Figura N° 28: Orgánico estructural	79
5.5.2.	Etapa de diseño de manuales de procedimientos	80
5.5.2.1.	Mapa de procesos	80
5.5.2.2.	Ficha de caracterización de procesos	81
5.5.2.3.	Manuales de procedimientos.....	91
5.5.2.3.1.	Jefatura de rentas.....	92
5.5.2.3.2.	Recaudación	93
5.5.2.3.3.	Avalúos y catastros.....	93
5.5.3.	Etapa de ejecución.....	94
5.5.3.1.	Manual de procedimientos de Transferencia de Dominio.....	94
5.5.3.1.1	Diseño del manual de procedimiento de transferencia de Dominio....	95
5.5.3.1.2	Difusión de información.....	107
5.5.3.1.2.1	Afiches.....	107
5.5.3.1.2.2	Trípticos.....	109
5.5.3.1.2.3	Roll up	110
5.5.4.	Etapa de control	112
5.5.4.1	Control.....	112
5.5.4.2	Indicadores.....	112
5.5.4.3	Inventario de procesos.....	115
VI	BIBLIOGRAFÍA.....	117
VII	ANEXOS	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Tipo de símbolos de diagramación.....	17
Tabla N° 2: Símbolos de diagramación ANSI.....	18
Tabla N° 3: Estratificación de la muestra.....	28
Tabla N° 4: Operacionalización de variables.....	31
Tabla N° 5: Documentos utilizados en el proceso administrativo.....	35
Tabla N° 6: Métodos para diseñar documentos.....	36
Tabla N° 7: Indicadores cuantitativos para medir el nivel de satisfacción de los usuarios.....	37
Tabla N° 8: Indicadores cuantitativos para medir el nivel de mejora en el proceso administrativo.....	37
Tabla N° 9: Evaluación de agilidad en los procesos.....	38
Tabla N° 10: Capacitación.....	39
Tabla N° 11: Aspectos tangibles.....	41
Tabla N° 12: Aspectos que generan Fiabilidad.....	42
Tabla N° 13: Capacidad de respuesta de los funcionarios.....	43
Tabla N° 14: Aspectos que generan seguridad en los servicios.....	44
Tabla N° 15: Empatía en los servicios.....	46
Tabla N° 16: Nivel de satisfacción.....	47
Tabla N° 17: Aspectos tangibles (evaluación usuarios).....	49
Tabla N° 18: Aspectos que generan Fiabilidad (evaluación usuarios).....	50
Tabla N° 19: Capacidad de respuesta (evaluación usuarios).....	52
Tabla N° 20: Aspectos de seguridad (evaluación usuarios).....	53
Tabla N° 21: Aspectos de empatía (evaluación usuarios).....	55
Tabla N° 22: Procesos evaluados.....	57
Tabla N° 23: Media de edad.....	57
Tabla N° 24: Género y edad.....	58
Tabla N° 25: Nivel de satisfacción por procesos.....	59
Tabla N° 26: Mejora en el proceso administrativo.....	61
Tabla N° 27: Media de mejora en los procesos.....	61

Tabla N° 28: Media.....	62
Tabla N° 29: Retardo en el proceso.....	66
Tabla N° 30: Tiempo de respuesta en los servicios.....	67
Tabla N° 31: Ficha Plan estratégico.....	81
Tabla N° 32: Ficha Toma de decisiones.....	82
Tabla N° 33: Ficha Rentas.....	83
Tabla N° 34: Ficha Avalúos y catastros.....	84
Tabla N° 35: Ficha Recaudación.....	85
Tabla N° 36: Ficha Talento Humano.....	86
Tabla N° 37: Ficha Contabilidad.....	87
Tabla N° 38: Ficha Informática.....	88
Tabla N° 39: Ficha Legal.....	89
Tabla N° 40: Ficha Secretaría.....	90
Tabla N° 41: Procesos y subprocesos.....	91
Tabla N° 42: Indicadores.....	113
Tabla N° 43: Inventario de procesos.....	115

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Esquema Mapa de procesos.....	14
Figura N° 2: Información Ficha de procesos.....	16
Figura N° 3: Documentos utilizados en el proceso administrativo.....	35
Figura N° 4: Indicadores cuantitativos para medir el nivel de mejora en el proceso administrativo.....	38
Figura N° 5: Evaluación de agilidad en los procesos.....	39
Figura N° 6: Capacitación.....	40
Figura N° 7: Aspectos tangibles.....	41
Figura N° 8: Aspectos que generan Fiabilidad.....	42
Figura N° 9: Capacidad de respuesta de los funcionarios.....	43
Figura N° 10: Aspectos que generan seguridad en los servicios.....	45
Figura N° 11: Empatía en los servicios.....	46
Figura N° 12: Nivel de satisfacción.....	48
Figura N° 13: Aspectos tangibles (evaluación usuarios).....	49
Figura N° 14: Aspectos que generan fiabilidad (evaluación usuarios).....	51
Figura N° 15: Capacidad de respuesta (evaluación usuarios).....	52
Figura N° 16: Aspectos de seguridad (evaluación usuarios).....	54
Figura N° 17: Aspectos de empatía (evaluación usuarios).....	55
Figura N° 18: Género y edad.....	58
Figura N° 19: Nivel de satisfacción por procesos.....	60
Figura N° 20: Acontecimientos que no han permitido mejorar el nivel de satisfacción.....	62
Figura N° 21: Dificultad en los servicios 1.....	63
Figura N° 22: Dificultad en los servicios 2.....	64
Figura N° 23: Dificultad en los servicios 3.....	65
Figura N° 24: Retardo en el proceso.....	66
Figura N° 25: Tiempo de respuesta en los servicios.....	67
Figura N° 26: Recomendación del servicio.....	68

Figura N° 27: Modelo operativo de la propuesta.....	76
Figura N° 28: Orgánico estructural.....	79
Figura N° 29: Mapa de procesos.....	80
Figura N° 30: Diseño del manual de procedimientos.....	92
Figura N° 31: Sistema de mejora continua.....	95
Figura N° 32: Afiche.....	108
Figura N° 33: Carilla principal del tríptico.....	109
Figura N° 34: Carilla secundaria del tríptico.....	110
Figura N° 35; Roll up.....	111

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio tiene como principal objetivo, diseñar manuales de procedimientos administrativos que estén orientados a mejorar la calidad de los servicios prestados a usuarios externos de las áreas de Avalúos y catastros, Recaudación y Jefatura de Rentas, pertenecientes a Dirección Financiera del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca.

En el capítulo I, se describe la problemática de la situación actual que atraviesa Dirección Financiera, en donde se encuentra que no cuenta con documentos técnicos que guíen las actividades de los funcionarios.

En el capítulo II, se fundamenta científica y bibliográficamente las variables existentes en esta investigación, tales como la incidencia de los manuales de procedimientos sobre la calidad de los servicios, también se recopila información sobre investigaciones semejantes al tema planteado.

En el capítulo III, se analizó la metodología a utilizar en la investigación, posteriormente se establece la población y muestra; luego se diseñó el modelo de encuesta en base al medidor de la calidad en los servicios SERVQUAL y finalmente se realizó la tabulación y análisis de la información recopilada.

En el capítulo IV, se menciona las conclusiones y recomendaciones de los resultados de la investigación.

En el capítulo V, se propone manuales de procedimientos para las áreas de Avalúos y Catastro, Recaudación y Rentas, pertenecientes a Dirección Financiera, para ello se realizó una ponderación de frecuencia de los procedimientos más repetitivos al día, posteriormente se establece un modelo de manual a diseñar, los mismos que servirán para mejorar la calidad de los servicios prestados, finalmente se propone indicadores de medición.

ABSTRACT

This study's main objective, to design manuals administrative procedures that are aimed at improving the quality of services provided to external users of the areas of Appraisals and registers, Collection and Head of Revenue pertaining to Financial Management GAD City of Canton San Pedro de Huaca.

In Chapter I, the problem of the current situation in Financial Management, where it is found that does not have the technical documents that guide the activities of the officers described.

In Chapter II, is based scientific and bibliographically existing in this research, such as the incidence of procedure manuals on the quality of services, information on variables like the proposed research topic is also collected.

In Chapter III, the methodology used in the research was analyzed, then the population and sample set; then the model was designed based survey to gauge the quality of services and finally SERVQUAL tabulation and analysis of the information gathered was performed.

In Chapter IV, the conclusions and recommendations of the research results mentioned.

In Chapter V, procedure manuals for areas of Appraisals and Surveys, Collections and Revenue pertaining to Finance Department for this weighted frequency of the repetitive daily procedures was performed proposes a textbook model is then established design, the same that will enhance the quality of services provided, finally proposed measurement indicators.

UCHILLAYACHISHKA YUYAY

Kay yachangapak kay charin shuk jatun yuyay, shuk rurrana makin jatun llankangabu alli apangabu kay alli shayashka gana gan alli pachapi tianagan allichingapak shuk kuila y mushuk yuyay makikuna mañachishka gajun rrandik kari ukumanta urkumanta Alli rrikushka y llakikunata, Kushkita japingabu y jatun rruku kushkita apachun, chaipi gajush Dirección Financiera del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca.

Kay shuk rrikuna, rrikuchin kay llakikuna kunun pacha kay ashka rrin Dirección Financiera, maipi tarin kayta na charin rimaykuna allichingapak alli rrichun jatun llankay ukupi.

Kay ishkey rrikuna, jatun y alli yuyay tiachin bibliográficamente y kutishuk yuyaykuna tiajun kay katingapak, kay imashina yuyayta churan makikunata rrrrangapak ashka katingapak kuna jawapikuna shuk alli rrikuchingapak, kayun maskan shuk parlakuna jawamanta mashkachun chinaladi shuk rimay alli nihka.

Kay kimsay rrikuchina, alli rrikuran imashina rrrranagan mawkangabu katingabu, chaimanta tiachiran kumunagunay shuk rrikuna; chaimanta rrrran shuk mushuk tapunakuna pambamanta shuk allik shuk alli kungabu SERVQUAL kayun tukuchingabu kay rrrran shuk tabulación ya shuk alli yuyay rimay maskashkakuna.

Kay chushku rrikuchina, kaypi nin rimay tukuchingabu y shuk alli ningabu illik katishka tukuchingabu.

Kay pishka rrikuchina , jatun yuyan makin rrrrangabu shuk pambabikuna de Avalúos y llakikunata, kushki mañangabu y kushka pagingabi, kay gashkamanta Dirección Financiera, kayun rrrran shuk churangabu katingabu ashka alli rrrrangabu kutin kutin rrrrana punchapikunapi, kay ladikuna alli kunagan allichingabu shuk mañachishkakuna, kayun tukuchingabu nishka gan alli rrikuchingabu.

INTRODUCCIÓN

Ante los constantes cambios en el entorno organizacional y en el sector público, surge la necesidad e importancia de direccionar al Talento humano hacia el cumplimiento de actividades ejecutadas diariamente, con el desafío de desarrollarlas de manera eficiente y eficaz.

Para el cumplimiento del estudio, se parte de la identificación del problema, posteriormente se identifica la modalidad de investigación a seguir, se establece la población y muestra para aplicar las técnicas de recolección de datos, tales como, la observación directa, entrevista y encuestas dirigidas a usuarios internos y externos.

La institución sometida a investigación es el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal San Pedro de Huaca de la provincia del Carchi, en virtud de cumplir con los desafíos diarios se propone realizar Manuales de Procedimientos para las áreas de Avalúos y Catastros, Rentas y Recaudación perteneciente a Dirección Financiera, ya que son documentos administrativos que detallan paso a paso el cómo ejecutar cada proceso realizado en cada área.

Los Manuales de Procedimientos están orientados a mejorar la calidad en los servicios prestados y por ende incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Enríquez (2009) señala que “los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (...), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas” (p.244), es por ello que en la actualidad es necesario tener definido las actividades de cada puesto de trabajo de la organización para desempeñar mejor las tareas asignadas y de esta manera se puede evitar el desperdicio de recursos que posee la organización.

El manual de procedimientos es un documento administrativo en el que se describe una serie de pautas que deben seguirse para la ejecución de actividades específicas dentro de un proceso, mediante ello se puede determinar cómo se van a ejecutar determinadas actividades, proporcionando información adecuada al talento humano de la institución y quienes hacen uso de los servicios prestados.

El GAD Municipal del cantón San Pedro de Huaca no cuenta con documentos técnicos que guíe las actividades de los funcionarios de la Dirección Financiera de esta institución; entonces, existe la necesidad de documentar los procesos administrativos, con la finalidad de tener una guía para el personal, que puede ser reemplazado de su cargo por cambio de trabajo, vacaciones, comisiones de servicios y otras razones personales, en estas y otras ocasiones de separación de un funcionario; el nuevo personal se ha visto en la necesidad de imponer su propia manera de cumplir o ejecutar las actividades asignadas o de basarse en experiencias anteriores

de sus compañeros, lo cual ocasiona un desperdicio de los recursos que posee la empresa, a más de ello, provoca una demora en cada proceso e incita a la insatisfacción de los usuarios.

También pueden existir errores en el proceso y por ende la institución no es bien vista por los usuarios, lo que ocasiona que no se cumpla con las expectativas de los clientes, acentuando la insatisfacción. La literatura técnica y científica ha diseñado soluciones para esta problemática y se cuenta actualmente con leyes y documentos internacionales como la ley del consumidor, las normas ISO que hacen referencia a la necesidad de desarrollar de manera permanente acciones de mejoras a la satisfacción de los clientes y los sistemas de gestión de calidad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El planteamiento del problema radica en: conocer como los manuales de procedimientos administrativos generan influencia en la calidad de los servicios prestados por la Dirección Financiera del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca.

1.3. DELIMITACIÓN

La investigación se va a concentrar en los procesos que se relacionan directamente con los usuarios externos del Departamento Financiero del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, tales como Avalúos y catastros, Recaudación y Jefatura de Rentas; se usará conceptos de la normativa ISO 9001-2008, que facilitará la comprensión de la calidad en los servicios y la necesidad de documentar las actividades de un proceso administrativo.

El desarrollo de la investigación se la realizo desde octubre de 2012 hasta el año 2014, tiempo en el cual se ejecutará la presente investigación, está apegada a la normativa que rige a los GAD.

1.4. JUSTIFICACIÓN

El GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, no cuenta con manuales de procedimientos, lo que ocasiona entorpecimiento y confusión de actividades. Igualmente, contribuye, a que, el personal administrativo realice sus actividades en base a su experiencia, mas no como sería lo adecuado, rigiéndose en un documento técnicamente diseñado en el que ya esté especificado las labores y actividades encomendadas.

Un manual de procedimientos administrativos permite determinar y fijar las actividades, responsabilidades; lo cual evita la duplicación del trabajo, la omisión de tareas asignadas y de esta manera se puede optimizar los recursos económicos, humanos, materiales y tecnológicos, que contribuye a ser una institución eficiente y eficaz al momento de prestar un servicio. También permite orientar al nuevo personal que se integra a la institución sobre las funciones asignadas beneficiando directamente a los usuarios de los servicios prestados por la Dirección Financiera.

La utilización de manuales de procedimientos ayuda y facilita, al personal nuevo que se incorpore a la institución, a informarse de todas las actividades que están bajo su responsabilidad, sin necesidad de que su jefe inmediato, le informe de las responsabilidades y obligaciones que debe cumplir al mantenerse en una determinada área de trabajo.

Es factible realizar la presente investigación, porque existe material científico y técnico disponible en la biblioteca de la Universidad Politécnica

Estatad del Carchi, tanto de forma física como virtual, también podemos poner en práctica los conocimientos impartidos por los docentes de la universidad durante el proceso de formación académica.

El GAD Municipal de Huaca apoya la realización de ésta investigación, mediante la Autorización del Alcalde actual, lo cual facilita el acceso a la información pertinente del departamento financiero, para documentar las actividades de los procedimientos administrativos que se relacionan directamente con los usuarios e investigar la satisfacción que genera en los usuarios externos.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de los manuales de procedimientos sobre la calidad de los servicios prestados por la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, provincia del Carchi.

1.5.2. Objetivos específicos

- ✓ Fundamentar bibliográficamente la teorización de los manuales de procedimientos y la calidad de los servicios.

- ✓ Diagnosticar las actividades susceptibles de llevar a manuales de procedimientos, de los servicios prestados a usuarios externos de Dirección Financiera del GAD Municipal del cantón San Pedro de Huaca y medir la calidad de los servicios prestados.

- ✓ Diseñar manuales de Procedimientos Administrativos, que estén orientados a mejorar la calidad de los servicios prestados a usuarios externos de las áreas de Avalúos y catastros, Recaudación y Jefatura de Rentas, pertenecientes a Dirección Financiera del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Las empresas privadas se esmeran por ofrecer productos o servicios de calidad satisfaciendo las expectativas de los clientes, se alcanza este objetivo con la asignación de recursos a la implementación constante de nuevas técnicas administrativas y mejora continua.

En las empresas del sector público sucede lo contrario por la ausencia de recursos económicos y de talento humano incentivado a buscar el bienestar y la satisfacción de los usuarios externos, porque estas instituciones esperan primero se les aprueben el proyecto y luego la asignación de recursos.

El talento humano que labora en las instituciones públicas por su trascendencia en sus lugares de trabajo, no se actualiza en las nuevas tendencias de la administración y atención al cliente, lo que ocasiona un desinterés en el cumplimiento eficiente y eficaz de las actividades asignadas, olvidando los principios de calidad en la prestación de servicios. Esto está cambiando con las nuevas políticas del Estado efectuadas, buscando mejorar los servicios del sector público.

En el cantón San Pedro de Huaca no se registran investigaciones anteriores de cómo inciden los manuales de procedimientos sobre la calidad de los servicios prestados, pero se registran investigaciones en otras instituciones públicas y privadas del país con proyectos relacionados al tema de estudio.

Por ejemplo se registran investigaciones de la importancia de estos documentos técnicos en las instituciones como lo afirman en su investigación, Benalcázar, D y Herrera, J (2010). “el Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos es una herramienta muy importante para que la Institución afronte los retos que la sociedad exige. (p.169)

Este precedente incentiva a la investigación planteada ya que el GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, es una institución pública y día a día tiene que atender a los usuarios externos de los servicios prestados; que mejor si se atiende los requerimientos de los usuarios con servicios de calidad satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

En la investigación sobre “Manuales de procesos para mejorar la productividad y la atención al cliente en la Dirección Comercial de Emelnorte” encontramos que la implementación de los manuales de procedimientos permite mejorar la atención de los clientes, optimizar recursos, evitar los papeleos innecesarios; de igual manera los manuales de procesos “permitirá fijar objetivos claros, uniformizar las actividades relacionadas con la atención al cliente.....” (Vásquez 2010).

En los antecedentes citados, se afirma la importancia de que las instituciones tengan diseñado Manuales de procedimientos, por los aportes que realizan y la ayuda administrativa.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

En el país rigen diferentes normativas vigentes que contribuyen al normal desarrollo de actividades, de igual manera para ofertar productos y servicios tanto de instituciones privadas como públicas, leyes vinculadas directa e indirectamente con los procesos que se realizan para brindar un servicio a usuarios internos y externos de las instituciones. Es así que citaremos artículos que encaminan a la presente investigación en el marco legal.

“El principal reto de las instituciones de instrucción superior (...) es formar académicos, científicos y profesionales responsables, éticos y solidarios, comprometidos con la sociedad, debidamente preparados para que sean capaces de generar y aplicar sus conocimientos y métodos científicos.” (Ley Orgánica de Educación Superior 2010, art. 13).

De modo que, en la vida hay que ser gratos y contribuir al normal desarrollo de las instituciones, aplicando conocimientos adquiridos durante un proceso de educación, siendo así recíprocos a los beneficios recibidos por el Estado; contribuyendo a la solución de problemas que conspiran contra la sociedad.

Por ello “las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características” (art. 52). Afirmándose en el art. 53 que señala a “las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación”. (Constitución del Ecuador. 2008. p. 23)

De tal manera que el COOTAD (2010), en el artículo.277 afirma que “La administración cautelará la eficiencia, eficacia y economía, evitando altos gastos administrativos a fin de que la sociedad reciba servicios de calidad a un costo justo y razonable” (p.140).

Según el artículo 280 del Sistema de Control y Certificación de Calidad de Servicio, señala que “el sistema de control y certificación de calidad de servicio es el conjunto de políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que garantizan la efectividad y productividad en la prestación de productos y servicios (...). (LOSEP 2010, p.8.)

De lo manifestado se concluye que las instituciones que brindan servicios públicos están normadas y deben cumplir con lo estipulado a fin de brindar servicios de calidad a los usuarios y optimizar los recursos.

2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El talento humano son las habilidades y el compromiso del personal con el progreso de las organizaciones o entidades. Partiendo de este concepto podemos decir que ésta presente investigación se la realizará para resolver la mala atención al usuario de los servicios públicos prestados en el GAD Municipal de Huaca.

Además la investigación se la desarrollará con ética, respetando los diversos criterios para diseñar Manuales de Procedimientos, así mismo con la seriedad del GAD Municipal de San Pedro de Huaca, en la ejecución de los procesos de calidad, de tal manera se genere satisfacción en el cliente prestando un buen servicio a la ciudadanía.

Se ha decidido partir con la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, donde establece que el nivel de producción se da por las normas sociales y expectativas grupales, porque la capacidad social de los trabajadores es la que determina su nivel de competencia y eficiencia. Además, los trabajadores no actúan o reaccionan aisladamente como individuos sino como miembros del grupo. (Chiavenato 2006)

De igual manera el presente trabajo se tuteló con la norma ISO 9001: 2008, esta norma promueve el enfoque basado en procesos, para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar actividades relacionadas entre sí. Una actividad o conjunto de actividades que utilizan recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados (p.6), con el propósito de mejorar el desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

Con el estudio de la teoría de relaciones humanas y las normas ISO, se puede mejorar administrativamente en todos los niveles de la organización, de tal manera que los más beneficiados sean los usuarios internos y externos. Sin embargo con su aplicación se realizará una evaluación de un todo como organización y detectar las falencias y carencias de la organización.

Por otra parte la relatividad del conocimiento requiere que la investigación sea rigurosa, sistemática con modelos establecidos y prácticos, demostrado la veracidad de los hechos con la utilización de instrumentos de investigación como la entrevista, encuesta y la observación directa.

2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

2.4.1. Clasificación de los manuales administrativos

Según Rodríguez (2002), los manuales son una herramienta administrativa, comenzaron a utilizarse durante la segunda guerra mundial, por la necesidad de personal capacitado durante la guerra, dio lugar a que se formularan manuales detallados (p, 54)

Mediante la creación de este instrumento, se facilita la evaluación y control de las actividades del talento humano, en sus inicios estos instrumentos tenían falencias, pero con el pasar del tiempo se fueron mejorando, hasta llegar a un documento preciso, entendible y aplicable.

Es necesario tener claro la definición de manuales de procedimientos, para ello se revisó conceptos de diferentes autores, para tener la capacidad de redactar un concepto propio, el que será utilizado durante el desarrollo de la presente investigación.

Los autores Terry y Continolo, citados en Rodríguez (2002), concuerdan que los Manual de Procedimientos permiten orientar y encaminar los esfuerzos del personal al cumplimiento de los objetivos de la organización (p.55)

Por otra parte, la definición de Duhalt, citados en Rodríguez (2002, p.55) y SENRES (2006, art. 15), coinciden que es un documento, el cual contiene información de las políticas y procedimientos de la organización.

Las diferentes definiciones concuerdan de una manera u otra. Entonces la definición que utilizaremos es: Los Manuales de Procedimientos es una guía administrativa, que describe un conjunto de actividades en secuencia lógica y ordenada, que permite encaminar los esfuerzos del talento humano, para optimizar los recursos de la organización y alcanzar un producto final.

Luego de analizar la clasificación de los manuales administrativos, se toma encuesta para la presente investigación, a los manuales por su naturaleza o área de aplicación, y de ellos a los manuales Microadministrativos, y por su contenido a los manuales de procesos.

Los dos tipos de manuales se acoplan al objetivo de la investigación, porque los manuales microadministrativos hacen referencia a una sola institución y paralelamente a un área específica. Por otra parte los manuales de procesos detallan información cronológica sobre un proceso, identificando las actividades y tareas específicas.

La importancia de los manuales de procesos, radica en que es un documento administrativo que detalla los procedimientos de una organización, evita la duplicación del trabajo, sirve como guía para los nuevos integrantes de la organización, facilita su incorporación sin necesidad de instruirle en su área de trabajo. Además, se utiliza como fuente de comunicación interna por la información que contiene, a la vez contribuye a la rendición de cuentas por parte del personal “acerca de qué, cómo, cuándo y dónde se ejecutan las labores que son responsabilidad de cada funcionario”. (Quezada 2011, párr. 9).

2.4.2. Metodología a desarrollar

2.4.2.1. Mapa de procesos

Para identificar los procesos, que generan interactividad en las organizaciones, es necesario identificar un mapa de procesos, Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor (2010), definen al mapa de procesos como “representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión” (pág. 20). Por otra parte Herrera (2004), define al mapa de procesos como “representación esquematizada de los grandes procesos que conforman una organización, (pág. 20).

Las dos concepciones de los autores concuerdan en la definición del mapa de procesos, entonces en la investigación se identificará los procesos de Dirección Financiera de acuerdo a la clasificación de procesos de, Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor (2009).

Figura N° 1: Esquema Mapa de procesos



Fuente: (Beltrán et al. 2009, pág. 32)

Los elementos que integran un proceso de acuerdo a Pérez (2010) son:

- a. Un **input** (entrada principal), producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido (...), la existencia del input es lo que justifica la ejecución sistemática del proceso, (p, 54)
- b. La **secuencia de actividades** propiamente dicha que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutar siempre bien a la primera, (p, 54)
- c. Un **output** (salida), producto con la calidad exigida por el estándar de proceso (...), la salida es un “producto” que va destinado a un usuario o cliente (interno o externo). P(55)

Con las entradas, secuencia de actividades y salidas, se entiende la conectividad de estos elementos dentro de un proceso.

La ejecución de procesos, involucra factores indispensables para sacar un producto o servicios, los cuales no pueden estar ausentes, de acuerdo a Pérez (2010), enlista los siguientes:

1. **Personas.** Un responsable y los miembros del equipo de proceso, todas ellas con los conocimientos, habilidades y actitudes (competencia) adecuados.
2. **Materiales.** Materias primas o semielaboradas, **información** (muy importante especialmente en los procesos de servicios) con las características adecuadas para su uso.
3. **Recursos físicos.** Instalaciones, maquinaria, utillaje, hardware, software que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso.
4. **Métodos /planificación del proceso:** Método de trabajo, procedimiento, hoja de proceso (...)
5. **Medio ambiente** o entorno en el que se lleva a cabo el proceso. (pág. 57, 58).

2.4.2.2. Ficha de caracterización de procesos

Beltrán et al. (2009) señala que “las fichas de proceso puede considerar como un soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama, así como para la gestión del proceso, (pág. 44).

Las fichas de procesos, contienen la información que la organización considere relevante, pero debe contener la necesaria para realizar el respectivo control y la gestión del mismo. Para entender mejor, se presenta un modelo de ficha, con su respectivo significado de cada componente.

Figura N° 2: Información Ficha de Proceso

Información para una Ficha de Proceso

Misión: Es el propósito del proceso. Hay que preguntarse ¿cuál es la razón de ser del proceso? ¿Para qué existe el proceso?. La misión u objeto debe inspirar los indicadores y la tipología de resultados que interesa conocer.

Propietario del proceso: Es la función a la que se le asigna la responsabilidad del proceso y, en concreto, de que éste obtenga los resultados esperados. Es necesario que tenga capacidad de actuación y debe liderar el proceso para implicar y movilizar a los actores que intervienen.

Limites del proceso: Los límites del proceso están marcados por las entradas y las salidas, así como por los proveedores (quienes dan las entradas) y los clientes (quienes reciben las salidas). Esto permite reforzar las interrelaciones con el resto de procesos, y es necesario asegurarse de la coherencia con lo definido en el diagrama de proceso y en el propio mapa de procesos. La exhaustividad en la definición de las entradas y salidas dependerá de la importancia de conocer los requisitos para su cumplimiento.

Alcance del proceso: Aunque debería estar definido por el propio diagrama de proceso, el alcance pretende establecer la primera actividad (inicio) y la última actividad (fin) del proceso, para tener noción de la extensión de las actividades en la propia ficha.

Indicadores del proceso: Son los indicadores que permiten hacer una medición y seguimiento de cómo el proceso se orienta hacia el cumplimiento de su misión. Estos indicadores van a permitir conocer la evolución y las tendencias del proceso, así como planificar los valores deseados para los mismos.

VARIABLES DE CONTROL: Se refieren a aquellos parámetros sobre los que se tiene capacidad de actuación dentro del ámbito del proceso (es decir, que el propietario o los actores del proceso pueden modificar) y que pueden alterar el funcionamiento o comportamiento del proceso, y por tanto de los indicadores establecidos. Permiten conocer a priori dónde se puede “tocar” en el proceso para controlarlo.

Inspecciones: Se refieren a las inspecciones sistemáticas que se hacen en el ámbito del proceso con fines de control del mismo. Pueden ser inspecciones finales o inspecciones en el propio proceso.

Documentos y/o registros: Se pueden referenciar en la ficha de proceso aquellos documentos o registros vinculados al proceso. En concreto, los registros permiten evidenciar la conformidad del proceso y de los productos con los requisitos.

Recursos: Se pueden también reflejar en la ficha (aunque la organización puede optar en describirlo en otro soporte) los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario para ejecutar el proceso.

Fuente: (Beltrán et al. 2009, pág. 46)

2.4.3. Flujo gramas

SENA, (2009) expone que “el flujograma o diagrama de flujo consiste en representar de manera gráfica el manual de procesos de cada dependencia o departamentos de la empresa” (...) (§ 1). Enríquez (2009) utiliza el término diagramar para los flujogramas, los define como, representaciones gráficas de hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores o unidades administrativas. (p. 298)

Los diagramas de flujo son complemento de los manuales de procesos; porque muestra la secuencia lógica de los procesos y mediante flechas se indica el inicio y el fin de las actividades. Se representan por símbolos bien definidos, describiendo cada una de las actividades realizadas en los procesos de una organización. Enríquez, (2012), considera importantes debido a que, es más fácil comprender los procesos de una manera gráfica que de una manera escrita y se puede llevar a diagramas todo proceso de una organización (§ 1, 2)

Para efectos de la presente investigación analizaremos símbolos de diagramación empleados internacionalmente, con el propósito de hablar un lenguaje entendible para los lectores, en la siguiente tabla se da a conocer los tipos de simbología y su campo de aplicación.


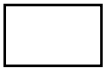

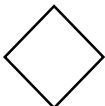



Tabla N° 1. Tipo de símbolos de diagramación

SIGLAS	SIGNIFICADO	CAMPOS DE APLICACIÓN
ASME	American of Mechanical Engineers	Áreas de producción
		Escasamente aplicados en diagramación administrativa
ANSI	American National Standard	Información del procesamiento electrónico de datos
		Flujos Administrativos
ISO	International Organization for Standarization	Garantiza la calidad a consumidores y clientes de acuerdo a la norma ISO-9000:2000

DIM	Instituto Aleman de Estandarización, Deutsches Instiutt fur Nurmung	Desarrolla simbología para la familia de las normas ISO
DIF	Diagramas Integrados de Flujo	Modelos físico
		Comunicación de procesos
Fuente: (Enríquez, 2009, p. 299 a 304)		

Entonces utilizaremos los símbolos de aplicación internacional de la institución ANSI, a continuación detallaremos los símbolos a utilizar:

Tabla N° 2. Símbolos de diagramación ANSI

Símbolo	Representa
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo. Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.
Fuente: (Enríquez, 2009, p. 301)	

2.4.4. Estudio de tiempos y movimientos

Morales (2011), sustenta que fue en Francia en el siglo XVIII, con los estudios realizados por Perronet acerca de la fabricación de alfileres, inició el estudio de tiempos en la empresa (¶ 2), mientras que Meyers (2000) argumenta que “Taylor fue el primero que utilizó un cronómetro para medir el contenido del trabajo. Su propósito definir “la jornada justa de trabajo”. (p. 8)

Por otra parte, “Frank y Lillian Gilbreth, son conocidos como los padres de los estudios de movimientos. En su búsqueda de toda la vida del mejor método para llevar a cabo una faena específica, desarrollaron muchas nuevas técnicas de estudio del trabajo” (Meyers, 2000, p.11). “Dentro del estudio de movimientos hay que resaltar los movimientos fundamentales, estos movimientos fueron definidos por los esposos Gilbreth y se denominan Therblig’s, son 17 y cada uno es identificado con un símbolo gráfico, un color y una letra o sigla” (Morales, 2011, ¶ 6).

En el cantón San Pedro de Huaca, todavía no se hace conciencia de la importancia del estudio de tiempos y movimientos, por las practicas empiricas de las organizaciones, dejando aún lado los estudios técnicos, que permiten ser más eficientes y eficaces en el momento de brindar servicios, a pesar de que hace años el estudio de tiempos y movimientos han contribuido al desarrollo de las manufacturas.

El presente trabajo de tesis, se complementa con el estudio de tiempos, porque mediante su combinación, se fija tiempos estándares en cada movimiento empleado, en la ejecución de actividades para cumplir con un proceso y así desempeñar las funciones asignadas de una manera eficiente y eficaz; evitando el desperdicio de recursos, minimizando costos, aumentado la productividad y contribuyendo a la satisfacción de los usuarios.

2.4.5. El servicio como un proceso

Según Lovelock, Reynoso, D' Andrea, Huete y Wirtz, (20011) “un proceso es un método de operaciones en particular o una serie de acciones que comúnmente incluyen pasos múltiples que deben seguir una secuencia definida” (p.158.). Por otro lado la norma ISO 9000–2000 lo define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado” (pág.7).

En los dos conceptos concuerdan que proceso es una actividad o conjunto de actividades ordenadas que interactúan, con el fin de obtener un objetivo específico que se transforma en servicio o bien; teniendo en claro que es un proceso se facilitará describir cada actividad a ejecutar para prestar servicios a los usuarios tanto internos como externos de Dirección Financiera.

2.4.6. Definición de calidad

Desde los inicios de la humanidad, se empieza a desarrollar el concepto de calidad, con diferentes enfoques de aplicación; en el Cantón San Pedro de Huaca se encuentra que, se la aplica de una manera empírica, porque su control no se lo realiza de una manera técnica. Claro ejemplo es el artesano, que se esmera por realizar lo mejor, considerando que su prestigio depende de su obra realizada para ser recomendado en la sociedad.

A continuación se analiza varios conceptos de diferentes autores.

Deming (citado en Suarez, 2007), indica que la calidad “debe construirse en cada fase del proceso desde la recepción de los insumos refacciones hasta el comportamiento del producto en manos del cliente y debe ser hecha no por inspección, sino por construcción en todos los puntos del proceso de trabajo que nos lleva a concebir un producto” (p. 51). Es así que Deming habla de calidad desde que inicia el proceso hasta que el

producto o servicio es entregado al usuario, de tal manera que cumpla con las expectativas de los beneficiarios y se evite inspecciones al final del proceso, por los costos adicionales de la no, es decir calidad es lo que el cliente desea y necesita.

Philip Crosby, define a la calidad como “cero errores”, pone más énfasis en los procesos administrativos y organizacionales para cambiar la cultura y actitudes corporativas que en la aplicación de técnicas estadísticas” (Rodríguez, s.f, p. 29), este filosofo manifiesta que los problemas de la calidad inician en las personas por falta de compromiso por parte de los colaboradores de la organización, es esencial la comunicación interna, también la calidad se logra paulatinamente y constantemente.

Calidad es el cumplimiento de las expectativas de los usuarios y los requisitos de los usuarios, aumentando el nivel de satisfacción.

2.4.7. Normas ISO

La familia de las normas ISO 9000, 9001 y 9004, se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de calidad eficaces, ISO (9000-2000). No considera naturaleza o sector a al que pertenecen las organizaciones, su orientación es mejorar el funcionamiento e integrar a toda la institución, con el afán de brindar servicios o productos que cumplan y garanticen las expectativas de los usuarios.

Esta familia se guía por ocho principios de gestión de calidad, tales como; enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones

mutuamente beneficiosas con el proveedor, utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño,

Es así que esta norma a más de garantizar al producto, incentiva a que los usuarios sientan un respaldo de lo que adquieren, porque las normas ISO son de certificación internacional, permitiendo tener una mayor aceptación por los usuarios. Las organizaciones que aplican normativa ISO son reconocidas tanto en su localidad como a nivel internacional, también le permite contar con una ventaja competitiva ante su competencia o ante el sector que pertenece.

Cabe mencionar que para lograr servicios de calidad, se debe realizar un análisis sobre los recursos que posee la organización.

2.4.8. Calidad en los servicios

La cultura de calidad en los servicios es la nueva actitud que tienen las mejores empresas del mundo; es otra forma de pensar y de actuar, tratando de ofrecer al cliente más de lo que espera recibir cuando acude a nosotros. (Hernández, 2009, p. 24). Todo prestador de servicios tiene grandes responsabilidades con sus clientes.

Camisón, Camisón Zamora, Tomás, González, González Tomas (2007), divide a la evolución de la calidad en tres enfoques: el enfoque técnico, humano y estratégico; sin embargo Gutiérrez (2004), la divide en cuatro etapas, pese a su diferente clasificación los dos autores recopilan sucesos y aportaciones de los principales autores de la calidad como Juran, Deming, Ishikawa, Crosby entre otros, que contribuyeron a la mejora del proceso de la calidad.

Se inicia a preocupar por las exigencias de los usuarios, considerando que el enfoque técnico solo tomaba en cuenta al control de la calidad y en el enfoque humano existió una inclinación al talento humano sin considerar al cliente, considero que el enfoque estratégico toma los pensamientos claves de los anteriores enfoques orientándose a satisfacer las necesidades de los clientes con el apoyo del talento humano y realizando controles de calidad. Se comienza a integrar a la organización interna y externa en una sola, mejorando sus procesos, cumpliendo sus objetivos y cumpliendo las expectativas de los usuarios o clientes.

Entonces Camisón et al. (2007), menciona:

Empresas líderes empiezan a prestar atención a la **calidad del servicio** y a la satisfacción del cliente. Los sistemas de Gestión de la Calidad del servicio orientados al consumidor se conciben como un despliegue de la función de la calidad para definir la voz del cliente en términos operativos y asegurar la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Además es conveniente identificar un concepto de calidad en el servicio, Toso (2007) afirma que “la calidad en el servicio es cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre qué tan bien un servicio satisface sus necesidades.

2.4.9. Servicios públicos

Los servicios públicos, cada día toman más fuerza y es mayor la preocupación de analizar lo que está sucediendo con ellos, el Gobierno de España, ha realizado un estudio en el año 2009, en donde afirma que, “los responsables públicos saben que para disponer de los servicios públicos de calidad deben atender a las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos, (pág. 3).

Por otra parte Casermeiro, Scheuber, Varas y Contreras (s.f.), definen a los servicios públicos como “es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre lo cual, dicho Estado gobierna”, (pág. 12)

Entonces, los funcionarios públicos siempre antes de prestar un servicio deben analizar que el trabajo de ellos depende de los usuarios, en consecuencia los funcionarios necesitan genera un ambiente comfortable, transmitir confianza, respeto y seguridad a los usuarios, de igual manera tienen que prestar los servicios con puntualidad, eficiencia y eficacia.

2.5. VOCABULARIO TÉCNICO

Manual de procedimientos. Es una guía administrativa que describe un conjunto de actividades en secuencia lógica y ordenada que permite encaminar los esfuerzos del talento humano a optimizar los recursos de la organización y alcanzar un producto final.

Calidad en los servicios. Es un ciclo que planifica, ejecuta, evalúa y controla, diseñado para mejorar continuamente los requisitos de los usuarios, aumentando su satisfacción.

Servicio al cliente. Es la atención prestada a los usuarios durante un proceso.

Usuarios externos. Se considera a los clientes, proveedores y personas que hacen uso de los servicios prestados por el GAD Municipal.

GAD. Gobierno Autónomo Descentralizado, entidad pública encargada de velar por los intereses y bienestar de un cantón.

Dirección financiera. Unidad administrativa que reúne a varias áreas o dependencias de una institución.

Incidencia. Influencia o efecto que tiene una cosa sobre otra. (Dictionary).

Servicios. Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad, con el objeto de brindar a los usuarios satisfacción de deseos y necesidades.

2.6. IDEA A DEFENDER

Los manuales de procedimientos influyen en la calidad de los servicios prestados a usuarios externos de las áreas de Avalúos y catastros, Recaudación y Jefatura de Rentas, pertenecientes a Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, provincia del Carchi.

2.7. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

- **Independiente:**
Manuales de procedimientos administrativos.
- **Dependiente:**
La calidad en la prestación de servicios.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizó dos enfoques de investigación, enfoque cualitativo y cuantitativo.

El enfoque cuantitativo porque “parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica” y el enfoque cualitativo porque “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afirmar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.7).

La utilización de los enfoques cualitativos y cuantitativos orienta a una investigación más detallada y obtener resultados veraces que reflejen la realidad del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca.

Estos enfoques cumplen con el formato de la investigación exigida por la universidad, desde el perfil hasta la culminación de la tesis.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizarán tipos de investigación que contribuyen a encaminar el rumbo de la investigación; como es la investigación descriptiva que, “Permite decir cómo es o se manifiesta el objeto, fenómeno o problema motivo de estudio; son investigaciones o estudios que buscan especificar y/o particularizar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Posso, 2009) y “se utiliza cuando se conoce poco sobre un fenómeno particular” (Souza, 2007, citado en Pineda, 2008).

Es así que la investigación descriptiva permite conocer más a fondo las diferentes actividades de un proceso, en los servicios proporcionados por la institución a investigar, se utilizará la investigación bibliográfica que consiente en consultar libros, que fundamenten el tema de investigación.

Antes de determinar el método a seguir, se identificará el significado de método, según Pineda (2008) denomina método “al medio o camino a través del cual se establece la relación entre el investigador y el consultado para la recolección de datos”, con esta explicación utilizaremos el método inductivo que va de lo particular a lo general, como lo asegura en su obra Rodríguez (2005) “El método inductivo es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados” (p. 29), con la utilización de este método partiremos analizando la situación actual del GAD Municipal, en el transcurso de la investigación se determinarán aspectos que ayuden a contribuir con el desarrollo de otras instituciones, que pueden tomar como referente a la institución en investigación y adaptar a la suya.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la presente investigación se considera a distintas áreas de Dirección financiera, que prestan servicios directamente a los usuarios, siendo internos y externos. A continuación se detalla la segmentación de la muestra, motivo de investigación.

✓ Funcionarios de Dirección Financiera

En este grupo se considera a los funcionarios que tienen relación directa con los usuarios; siendo internos y externos, estas áreas son: Avalúos y Catastros, Recaudación y Rentas.

✓ Usuarios externos de los servicios prestados

En este segmento de población, se considera como usuarios externos, a las personas que requieren servicios de las áreas de: Avalúos y Catastros, Recaudación y Rentas.

3.3.1. Calculo de la muestra

Se utilizó la siguiente formula porque no se conoce con precisión el número exacto de usuarios por lo expuesto anteriormente, entonces no se conoce la población a investigar, por lo cual se utiliza la siguiente formula.

$$n = \frac{z^2 * p * q}{d^2}$$

Siendo:

z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito, o probabilidad esperada

q = probabilidad de fracaso

d = Precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.20)(0.80)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.6147}{0.0025}$$

$$n = 245.88 \approx 246 \text{ Encuestas}$$

En el presente cuadro se detalla el número de encuestas correspondientes a cada área de dirección financiera, en relación al número de usuarios atendidos por día.

Tabla N° 3: Estratificación de la muestra

Área	Usuarios atendidos por día	Porcentaje	Muestra Encuestas
Avalúos y Catastros	10	23%	57
Recaudación	11	25%	128
Rentas	23	52%	61
Total	44	100%	246
Fuente: Investigación de campo			

3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas de investigación que se utilizó son la entrevista, encuesta, observación y fichaje, estas herramientas investigativas facilitan la recolección de datos y permite indagar las causas y consecuencias del problema desde sus raíces, con el fin de contribuir a la solución del mismo.

Se aplicó entrevistas al director/a financiera, a los empleados administrativos de las áreas de Avalúos y Catastros, Rentas y Jefatura de Rentas de Dirección Financiera del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca y a los usuarios de los servicios prestados por la municipalidad, con el fin de recolectar que refleje la realidad actual de la institución.

La **entrevista** es “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto” (Pineda, 2008, p.148), esta técnica de investigación contribuirá a conocer desde el punto de vista de los funcionarios administrativos que ocasiona el cambio del personal, que problemas traen a la organización. Otra técnica a utilizar es la **observación**, con la cual se puede visualizar lo que ocurre en una situación y podemos ser testigos de lo que está pasando.

Para diseñar la encuesta y entrevista aplicaremos la medida de calidad en los servicios SERVQUAL, para tal medición se consideran 22 preguntas distribuidas en las 5 medidas perceptivas del servicio como; consideraciones tangibles, confiabilidad, receptividad, seguridad y empatía, reflejan la estrecha interacción que los empleados poseen con los usuarios en el suministro del servicio (Schroeder, Goldstein, Rungtusanatham, 2011).

La técnica del **fichaje** es una herramienta didáctica que permite documentar la bibliografía, a utilizar durante el proceso de desarrollo de la

investigación, de forma ordenada y guarda las partes que considera más importante el investigador.

Con la aplicación de estas herramientas de recopilación de información, nos permite conocer y detallar el ambiente en el cual se desarrollan las diferentes actividades y procesos en el Municipio del Cantón San Pedro de Huaca, también facilita recopilar suficiente información científica y de campo, la cual se la plasmarla en los manual de procedimientos administrativos.

3.5. Tabla N° 4: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Hipótesis Idea a defender	Variabes	Descripción de las Variables	Índices	Indicadores	Ítems	Técnica	Informante			
Los manuales de procedimientos administrativos inciden en la calidad de los servicios prestados por la Dirección Financiera del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca.	V.I. Manuales de procedimientos administrativos	Es una guía administrativa que describe un conjunto de actividades en secuencia lógica y ordenada que permite encaminar los esfuerzos del talento humano a optimizar los recursos de la organización y alcanzar un producto final.	Diseño de documento administrativo	Clasificación de los manuales administrativos	Identificar el tipo de manual administrativo a utilizar en la investigación.	Fichaje	Bibliografía existente			
				Metodología para desarrollar manuales administrativos.	Seleccionar una metodología que se adapte a la institución y a la investigación.	Fichaje	Bibliografía existente			
				Flujo gramas	Identificación del flujo grama adecuado.	Fichaje	Bibliografía Existente			
						Optimización de recursos	Estudio de tiempos y movimientos	Identificación de variables de tiempos y movimientos	Observación	Funcionarios del Departamento
						Diseño de indicadores	En función del tiempo, satisfacción y mejoramiento. Indicadores	Fichaje Encuesta Entrevista	Bibliografía existente. Funcionarios del Departamento.	

					cuantitativos de procesos.		Usuarios
				Beneficios de los usuarios internos y externos	Satisfacción de los usuarios. Agilidad de los procesos.	Encuesta Entrevista Fichaje	Usuarios internos y externos. Funcionarios del Departamento
	V.D Calidad en los servicios	Es un ciclo que planifica, ejecuta, evalúa y controla, diseñado para mejorar continuamente los requisitos de los usuarios, aumentando su satisfacción.	Disponibilidad de recursos	Talento humano	Educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.	Encuesta Entrevista	Funcionarios del GAD Municipal.
Infraestructura				Edificio, equipo para los procesos (hardware, software) y servicios de apoyo.	Observación Entrevista Encuesta	Funcionarios del GAD Municipal. Usuarios	
Seguimiento, medición y Análisis de procesos.			Implementar Acciones necesarias para medir y actualizar los	Identificar actividades de los procesos.	Entrevista Encuesta	Funcionarios del GAD Municipal. Usuarios	

			procesos.				
			Selección de criterios y métodos necesarios para asegurar el control de los procesos.	Estadísticas de control de efectividad de los procesos.	Elegir herramientas estadísticas adecuadas.	Fichaje Encuesta Observación	Bibliografía existente Funcionarios del GAD Usuarios
			Control de documentos	Actualización de los documentos.	Identificar los momentos claves y las personas que los realicen.	Entrevista Fichaje	Funcionarios del Departamento Bibliografía existente
				Elaborar un documento guía de actualización de información	Diseñar un documento que se acople a la institución.	Fichaje Entrevista	Bibliografía existente GAD
			Satisfacción de los usuarios.	Relación con los usuarios.	Comunicación a largo plazo.		
				Características de los servicios.	Capacidad de respuesta. Accesibilidad, Elementos tangible	Encuesta	Usuarios Funcionarios

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Toda la información necesaria para la fundamentación y desarrollo del presente tema de investigación será recopilada de diferentes medios como: libros que reúnan criterios técnicos y científicos que contribuyan a la investigación sobre manuales de procedimientos y calidad en los servicios, estos serán tanto físicos como digitales.

Otro medio de consulta serán las bibliotecas virtuales que posee la Universidad, son fuentes de investigación, porque este sistema recopila información a nivel mundial y lo más importante muestra investigaciones recientes de carácter científico.

Para el levantamiento de información, sobre la satisfacción de los usuarios, entendiéndose como la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera del GAD Municipal del cantón San Pedro de Huaca se aplicarán encuestas a los diferentes usuarios. Estas estarán diseñadas con preguntas claras y correctamente definidas de respuesta múltiple, con el fin de recolectar datos relacionados a la investigación.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.7.1. Plan de recolección de información de campo

Luego de haber establecido el número de encuestas a aplicar en las áreas de Jefatura de Rentas, Recaudación y Avalúos y Catastros, pertenecientes a Dirección Financiera del GAD Municipal se procede a la aplicación del instrumento de recolección de información. Una vez recolectado la información suficiente, se procede a la codificación de las encuestas diferenciándolas de cada área con el fin de no confundir la información.

De igual manera se establece base de datos en el software SPSS versión 19, con el propósito de tabular las encuestas realizadas y dar mejor presentación a los cuadros y gráficos estadísticos obtenidos; además, cabe recalcar que este software permite la aplicación de varias herramientas estadísticas sin mayor complejidad.

3.7.2. Análisis de resultados

Entrevista a los funcionarios de Dirección Financiera del GAD Municipal.

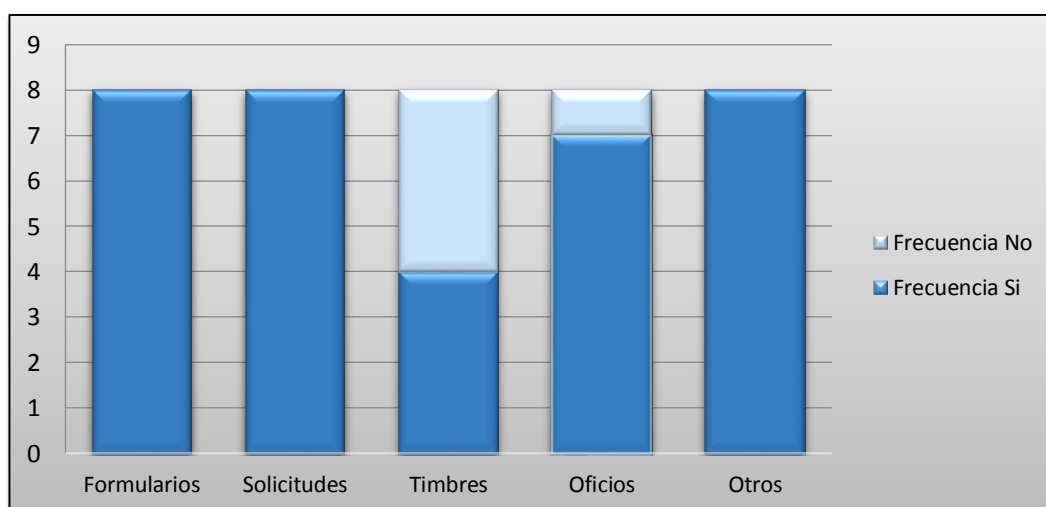
1. ¿Qué documentos utiliza en el proceso administrativo?

Tabla N°5: Documentos utilizados en el proceso administrativo

	Personas que usan documento	Personas que no usan documento
	Frecuencia	Frecuencia
Formularios	8	0
Solicitudes	8	0
Timbres	4	4
Oficios	7	1
Otros	8	0

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 3: Documentos utilizados en el proceso administrativo



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

En las áreas de Avalúos y catastros, Recaudación, Tesorería, Compras públicas, Rentas y Bodega se utilizan formularios, solicitudes, timbres, oficios y otros documentos administrativos como; facturas, recibos, pliegos de portal, especies valoradas, memorándum, fichas catastrales, entre otros que son complemento de cada área de trabajo. Documentos imprescindibles para el normal desempeño de las labores cotidianas.

2. ¿Utiliza algún método para diseñar los documentos?

Tabla N° 6: Métodos para diseñar documentos

Pregunta	Opción	Frecuencia	Porcentaje
Su área de trabajo dispone de Manuales de Procedimientos	SI	0	0%
	NO	8	100%
Utiliza métodos para diseñar los documentos.	SI	0	100%
	NO	8	0%
Fuente: Investigación de campo			

Análisis:

Los funcionarios de Dirección Financiera no utilizan métodos para diseñar los documentos administrativos utilizados, porque son modelos que ya están establecidos en base a los requerimientos de cada área, además son modelos tomados de otros municipios que se han acoplado a las necesidades o son formatos que establece la AME (Asociación de municipalidades ecuatorianas). De igual manera no disponen de Manuales de procedimientos.

3. ¿Utiliza indicadores cuantitativos para medir el nivel de satisfacción de los usuarios?

Tabla N° 7: Indicadores cuantitativos para medir el nivel de satisfacción de los usuarios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta funcionarios

Análisis:

En Dirección Financiera, no se utiliza indicadores cuantitativos para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, debido a que, no se aplica y consideran que no les compete la aplicación de indicadores, porque piensan que es competencia de los directivos departamentales.

También se evidencia que la institución no tiene parámetros de evaluación, pero se considera necesario aplicar indicadores para medir el nivel de satisfacción de los usuarios y así determinar su nivel de desempeño.

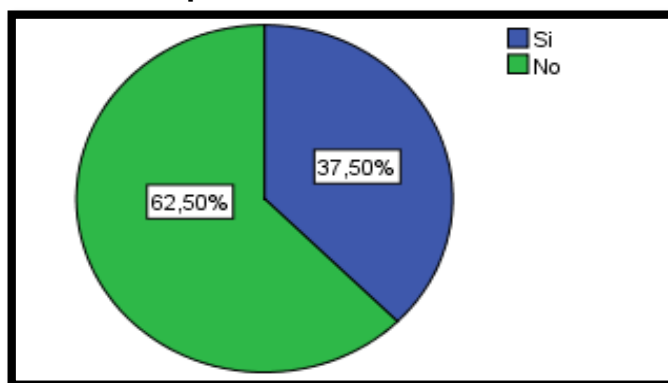
¿Utiliza indicadores cuantitativos para medir el nivel de mejora en el proceso administrativo?

Tabla N° 8: Indicadores cuantitativos para medir el nivel de mejora en el proceso administrativo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	3	37,5	37,5	37,5
No	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 4: Indicadores cuantitativos para medir el nivel de mejora en el proceso administrativo



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

En Dirección Financiera, el 37.50% de los funcionarios de las diferentes dependencias aplican indicadores cuantitativos para medir el nivel de mejora en los procesos administrativos, con el fin de establecer informes estadísticos y rendir cuentas a Dirección Financiera. Además se los aplica para observar resultados y tomar correctivos. El 62.50% de los funcionarios no aplican indicadores, porque no se utiliza y el trabajo que realizan es repetitivo.

La no aplicación de indicadores conlleva a la rutina, al conformismo y al total desinterés de medir su nivel de mejora en los procesos.

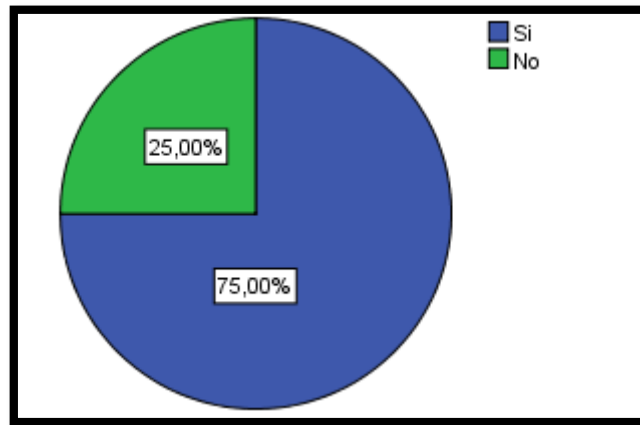
4. ¿Evalúa de manera periódica la agilidad de los procesos?

Tabla N° 9: Evaluación de agilidad en los procesos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	6	75,0	75,0	75,0
No	2	25,0	25,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 5: Evaluación de agilidad en los procesos



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

El 75% de los funcionarios si evalúan de manera periódica la agilidad de los procesos, con el fin de brindar un buen servicio.

También se evalúa debido a que la mayoría de los procesos internos se relacionan entre sí, entonces cada funcionario debe estar pendiente de que cada proceso llegue a su etapa final, en un tiempo prudente y no se quede estancado.

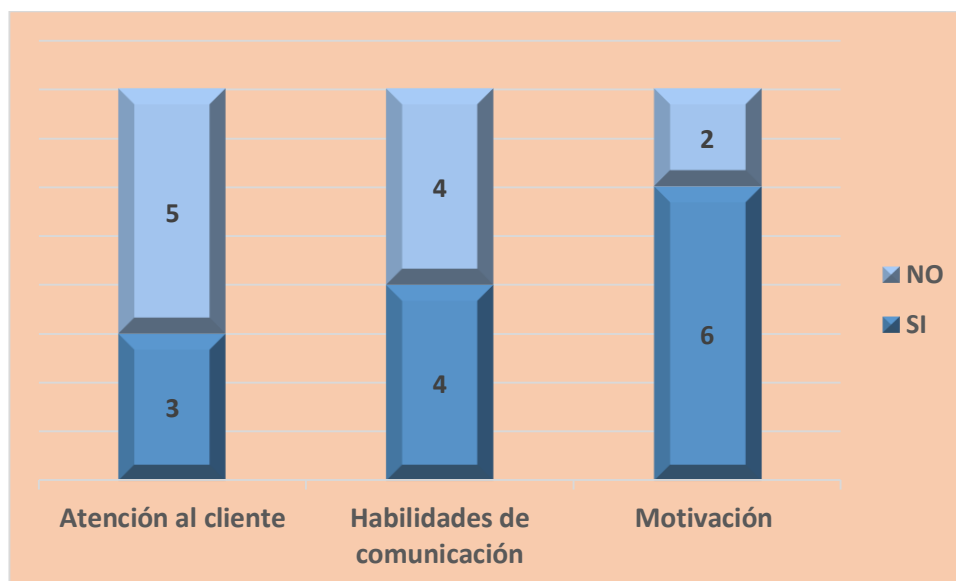
5. ¿Ud. ha recibido capacitaciones en los últimos 3 años, en los siguientes aspectos?

Tabla N° 10: Capacitación

Opción de respuesta	Atención al cliente	Habilidades de comunicación	Motivación
SI	3	4	6
NO	5	4	2
Total	8	8	8

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 6: Capacitación



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Cinco de ocho funcionarios de Dirección financiera, no han recibido capacitación sobre atención al cliente, entonces, no tienen conocimientos suficientes, de cómo atender a los usuarios de manera idónea, de tal manera que se proporcione un servicio de calidad.

Por otra parte el 50% de los funcionarios tienen conocimientos sobre las habilidades de comunicación, lo que permite desempeñar eficientemente su trabajo diario, además de lo expuesto, la comunicación es un factor que deben dominar los colaboradores de la institución, para lograr una comunicación eficaz entre las áreas interrelacionadas.

Los funcionarios han recibido capacitaciones sobre motivación, es importante para realizar el trabajo cotidiano y tomar conciencia, de las actividades que desempeñan, en beneficio de los usuarios y satisfacción personal. Considerando que el personal motivado se compromete y demuestra mayor interés en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

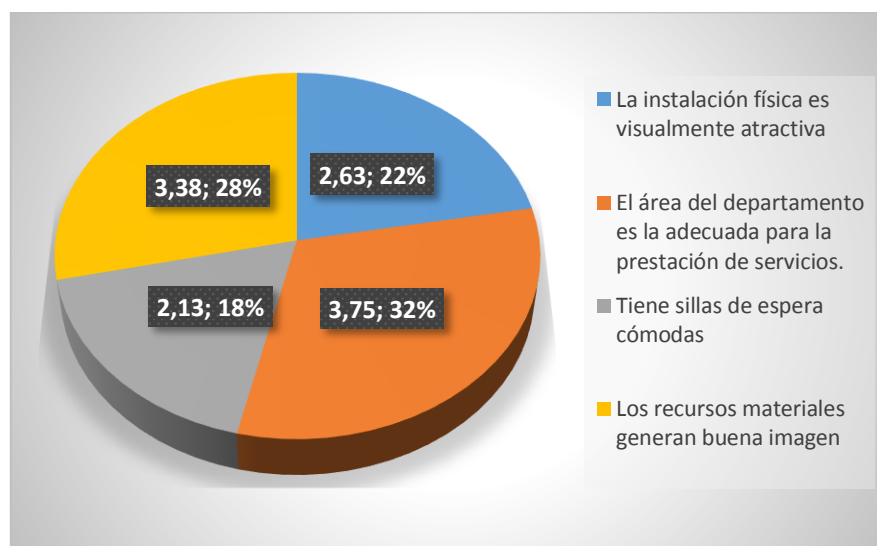
6. Califique los siguientes aspectos tangibles de su área de trabajo.

Tabla N° 11: Aspectos tangibles

Aspectos Tangibles	Promedio
La instalación física es visualmente atractiva	2,63
El área del departamento es la adecuada para la prestación de servicios.	3,75
Tiene sillas de espera cómodas	2,13
Los recursos materiales generan buena imagen	3,38
Total	11,89
Promedio	2,97

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 7: Aspectos tangibles



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Lo tangible, es lo que se observa a simple vista, entonces los funcionarios evalúan que el área del departamento es muy buena para prestar servicios, pero no cuentan con suficientes sillas de espera para los usuarios, e indican que las instalaciones físicas, no son visualmente atractivas, porque el edificio como tal tiene varios años de funcionamiento y necesita realizar mejoras.

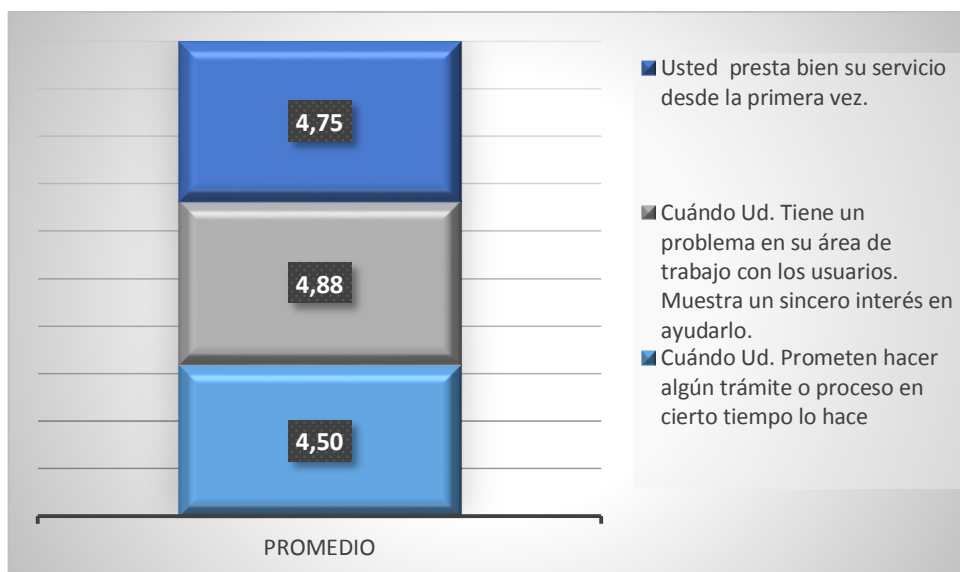
7. Califique los siguientes aspectos que generan fiabilidad a los usuarios.

Tabla N° 12: Aspectos que generan Fiabilidad

Fiabilidad	Promedio
Cuándo Ud. Prometen hacer algún trámite o proceso en cierto tiempo lo hace	4,50
Cuándo Ud. Tiene un problema en su área de trabajo con los usuarios. Muestra un sincero interés en ayudarlo.	4,88
Usted presta bien su servicio desde la primera vez.	4,75
Total	14,13
Promedio	4,71

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 8: Aspectos que generan Fiabilidad



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

En la entrevista realizada, los funcionarios concuerdan que generan fiabilidad al momento de prestar servicios a los usuarios, de tal manera que,

el promedio alcanza una calificación de cinco, lo que indica que los funcionarios cumplen totalmente cada ítem evaluado.

Por otra parte los funcionarios se preocupan por resolver los problemas generados en su área de trabajo y muestran un sincero interés en ayudarlo al usuario, de igual manera cuando prometen hacer los procesos en un determinado tiempo lo cumplen.

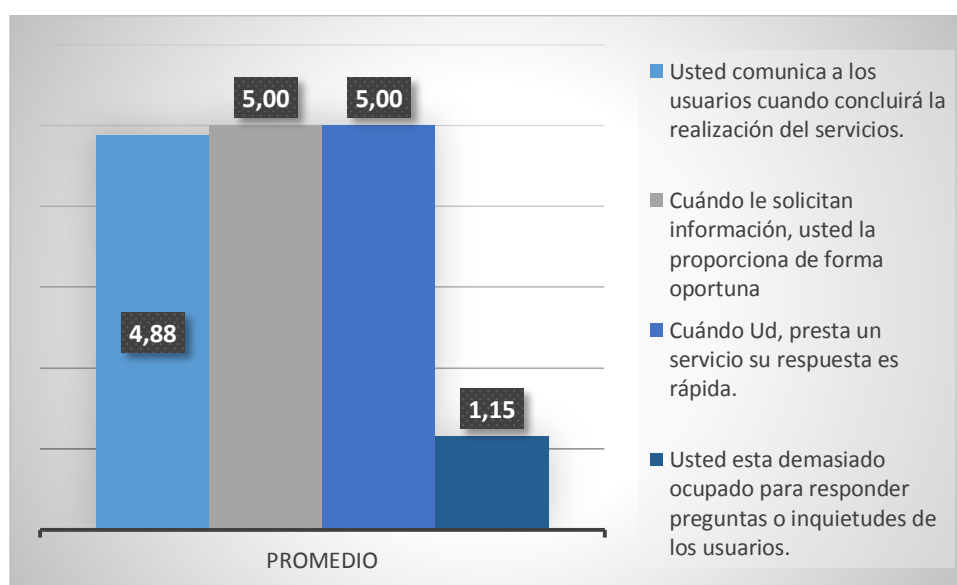
Califique los siguientes aspectos sobre su capacidad de respuesta

Tabla N° 13: Capacidad de respuesta de los funcionarios

Capacidad de Respuesta	Promedio
Usted comunica a los usuarios cuando concluirá la realización de los servicios.	4,88
Cuándo le solicitan información, usted la proporciona de forma oportuna	5,00
Cuándo Ud., presta un servicio su respuesta es rápida.	5,00
Usted está demasiado ocupado para responder preguntas o inquietudes de los usuarios.	1,15
Total	16,03
Promedio	4,01

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 9: Capacidad de respuesta de los funcionarios



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Con el fin de calificar el nivel de calidad, en los servicios prestados por Dirección Financiera, se evalúa la capacidad de respuesta de los funcionarios.

Entonces, de acuerdo a las entrevistas, se determina que la capacidad de respuesta de los funcionarios es rápida, el promedio de cada aspecto evaluado, alcanza una calificación máxima. También se evidencia que los funcionarios no están ocupados para responder las preguntas o inquietudes generadas por los usuarios, es decir que le dedican el tiempo necesario para atender los requerimientos presentados.

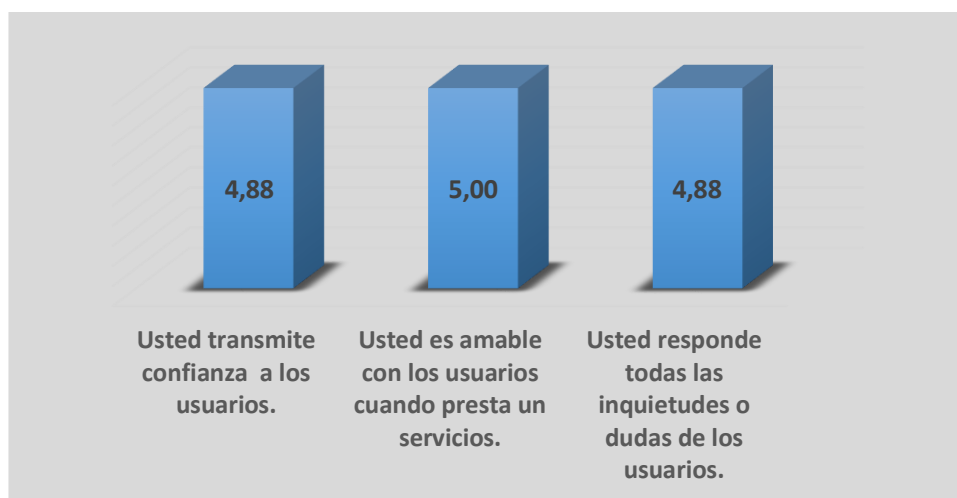
8. Califique los siguientes aspectos de seguridad en el servicio que Ud. Presta

Tabla N° 14: Aspectos que generan seguridad en los servicios

Seguridad	Promedio
Usted transmite confianza a los usuarios.	4,88
Usted es amable con los usuarios cuando presta un servicio.	5,00
Usted responde todas las inquietudes o dudas de los usuarios.	4,88
Total	14,76
Promedio	4,92

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 10: Aspectos que generan seguridad en los servicios



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Otro aspecto que evalúa la calidad de los servicios es la seguridad, los aspectos evaluados son la confianza, amabilidad de los funcionarios al momento de prestar servicios al usuario y la capacidad de responder acertadamente cada inquietud o duda.

Aspectos que generan un ambiente amigable para los usuarios, por ende permite incrementar la calidad de los servicios, entonces los funcionarios alcanzan una calificación aproximada de cinco, lo que indica que si generan seguridad a los usuarios en la prestación de los servicios.

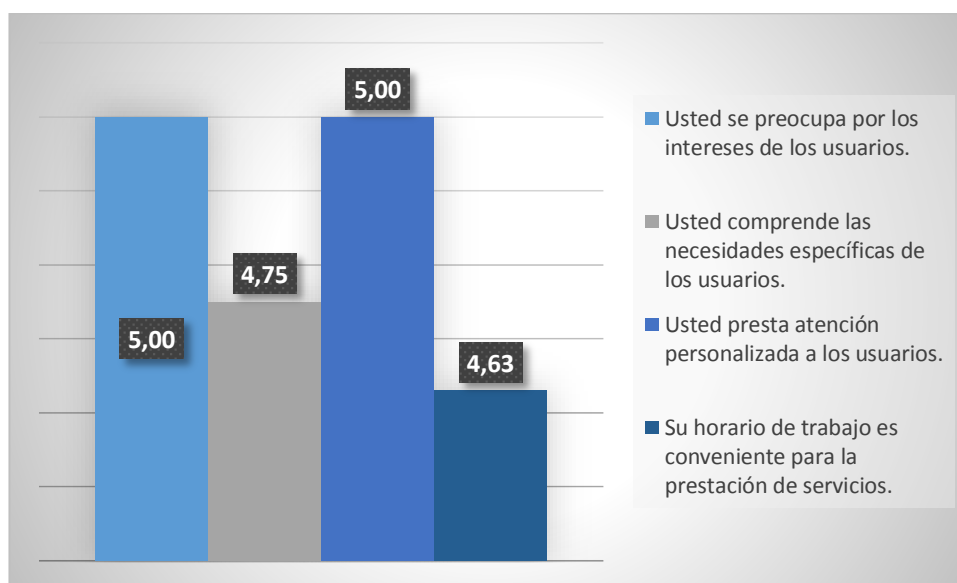
9. Califique los siguientes aspectos de Empatía en el servicio que Ud. Presta.

Tabla N° 15: Empatía en los servicios

Empatía	Promedio
Usted se preocupa por los intereses de los usuarios.	5,00
Usted comprende las necesidades específicas de los usuarios.	4,75
Usted presta atención personalizada a los usuarios.	5,00
Su horario de trabajo es conveniente para la prestación de servicios.	4,63
Total	19,38
Promedio	4,85

Fuente: Investigación de campo

Gráfica N° 11: Empatía en los servicios



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Los funcionarios evalúan los aspectos de empatía, tales como se preocupa por los intereses de los usuarios, comprende las necesidades, presta atención personalizada y su horario de trabajo es conveniente para prestar

servicios, con una calificación promedio que alcanza el valor máximo. Es decir que los funcionarios prestan servicios de calidad para los usuarios.

Luego de analizar cada aspecto de calidad, se concluye que los usuarios prestan un buen servicio, excepto en los aspectos tangibles que alcanzan una calificación baja, considerando que no está en sus manos, sino en la disponibilidad de recursos, para asignarlos en mejorar la imagen que presentan sus áreas de trabajo.

Pero más adelante se analizará los mismos aspectos, desde el punto de vista de los usuarios externos, para comparar la calificación alcanzada y determinar realmente cual es el nivel de calidad de los servicios prestados para los usuarios.

Encuesta usuarios externos

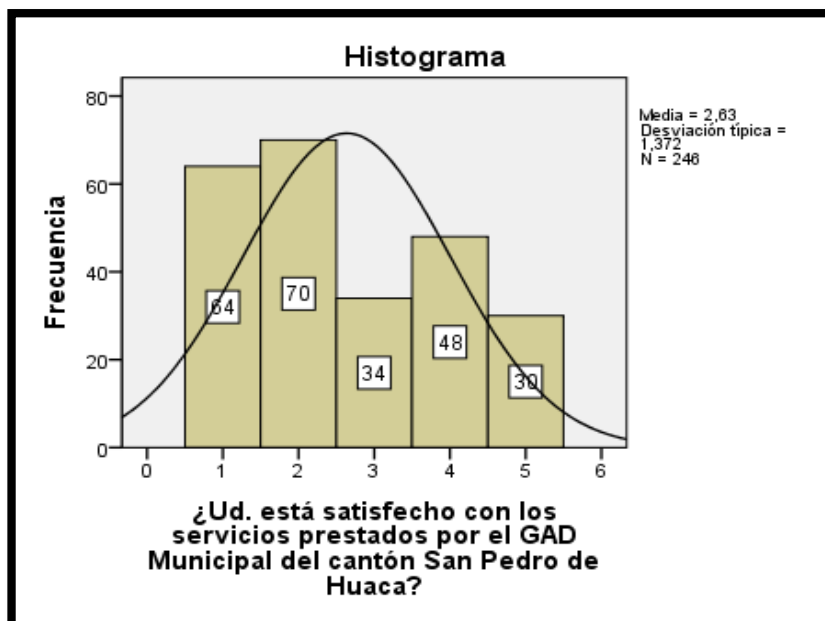
¿Usted está satisfecho con los servicios prestados por el GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, en las áreas de Avalúos y Catastros, Rentas y Recaudación?

Tabla N° 16: Nivel de satisfacción

		¿Ud. está satisfecho con los servicios prestados por el GAD Municipal del cantón San Pedro de Huaca?					T O T A L
		Extrem. insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Extrem. satisfecho	
Oficinas de Atención Al usuario	Avalúos y Catastros	19	16	10	7	5	57
	Jefatura de Rentas	13	18	9	14	7	61
	Recaudación	32	36	15	27	18	128
Total		64	70	34	48	30	246

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 12: Nivel de satisfacción



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Los usuarios de las áreas de Avalúos y Catastros, Rentas y Recaudación, no están satisfechos con los servicios que prestan estas dependencias, porque 136 de los 246 usuarios encuestados califican entre extremadamente insatisfecho e insatisfecho, insatisfacción causada por la escasa actualización en temas de atención al cliente y falta de políticas de calidad, que les permita mejorar los servicios; considerando que existen factores internos y externos que impiden la satisfacción de los usuarios.

Por otra parte es necesario considerar la imagen que los usuarios tienen del Municipio, por sus experiencias en la prestación de servicios.

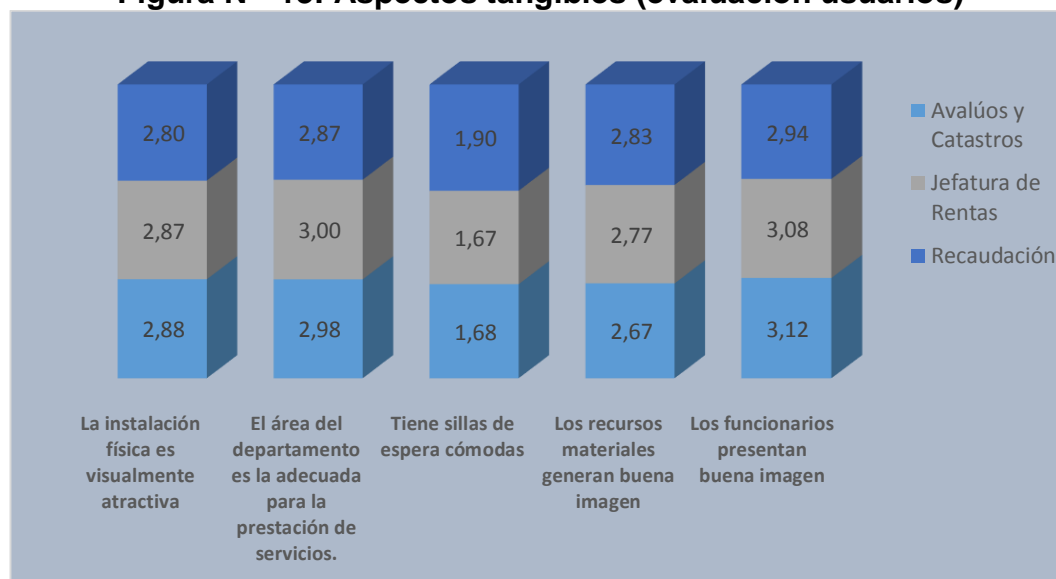
Califique los siguientes aspectos tangibles del servicio que presta el GAD Municipal.

Tabla N° 17: Aspectos tangibles (evaluación usuarios)

Aspectos Tangibles	Avalúos y Catastros	Jefatura de Rentas	Recaudación
La instalación física es visualmente atractiva	2,88	2,87	2,80
El área del departamento es la adecuada para la prestación de servicios.	2,98	3,00	2,87
Tiene sillas de espera cómodas	1,68	1,67	1,90
Los recursos materiales generan buena imagen	2,67	2,77	2,83
Los funcionarios presentan buena imagen	3,12	3,08	2,94
Total	13,33	13,39	13,34
Promedio	2,67	2,68	2,67

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 13: Aspectos tangibles (evaluación usuarios)



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Los usuarios encuestados de las áreas de Avalúos y catastros, Rentas y Recaudación, califican la instalación física como Buena, lo que indica que no es visualmente tan atractiva, aspecto que concuerda con los funcionarios,

por otra parte califican que el área de prestación de servicios es Regular y Buena, motivo por el cual se debe mejorar.

También revelan que las áreas evaluadas no cuentan con sillas de espera cómodas para los usuarios, causando incomodidad y molestia en los momentos de espera. La imagen que presentan los funcionarios es calificada como buena, porque no existe uniformidad en el vestuario de los funcionarios, todos estos aspectos evaluados no generan buena imagen del Municipio en el usuario.

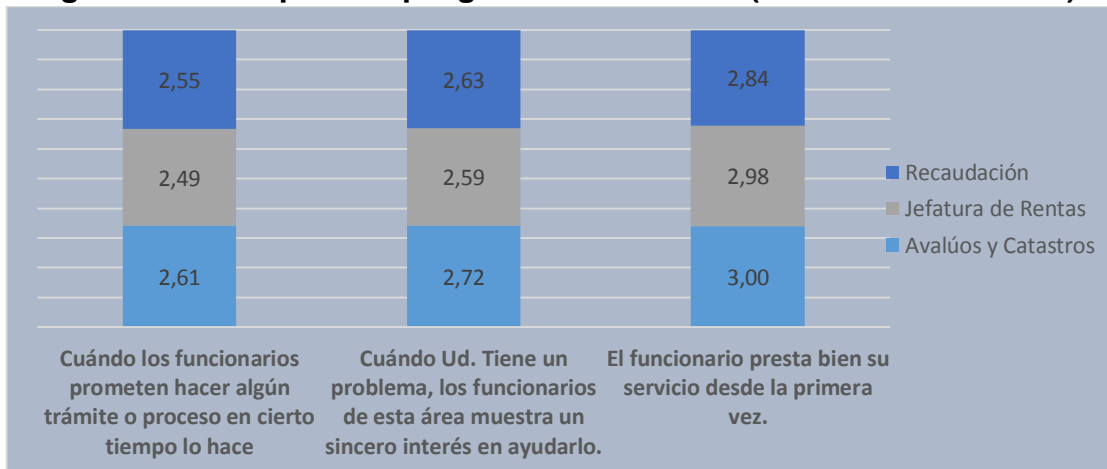
Califique los siguientes aspectos que generan fiabilidad en los servicios que presta el GAD Municipal.

Tabla N° 18: Aspectos que generan Fiabilidad (evaluación usuarios)

Fiabilidad	Avalúos y Catastros	Jefatura de Rentas	Recaudación
Cuándo los funcionarios prometen hacer algún trámite o proceso en cierto tiempo lo hace	2,61	2,49	2,55
Cuándo Ud. Tiene un problema, los funcionarios de esta área muestra un sincero interés en ayudarlo.	2,72	2,59	2,63
El funcionario presta bien su servicio desde la primera vez.	3,00	2,98	2,84
Total	8,33	8,06	8,02
Promedio	2,78	2,69	2,67

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 14: Aspectos que generan Fiabilidad (evaluación usuarios)



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Los usuarios encuestados califican en promedio de 2,49 a 3 los aspectos de fiabilidad, estos datos muestran que los funcionarios no cumplen en su totalidad el tiempo informado al usuario para cumplir un proceso y cuando se presentan problemas en las áreas de Avalúos y catastros, Rentas y Recaudación los funcionarios no muestran un sincero interés en ayudarlo al usuario, además los usuarios indican que los funcionarios no prestan bien su servicio desde la primera vez.

Por otra parte, el promedio de los aspectos que generan fiabilidad de los funcionarios no concuerdan con el promedio de los usuarios, esto indica que algo está pasando o fallando.

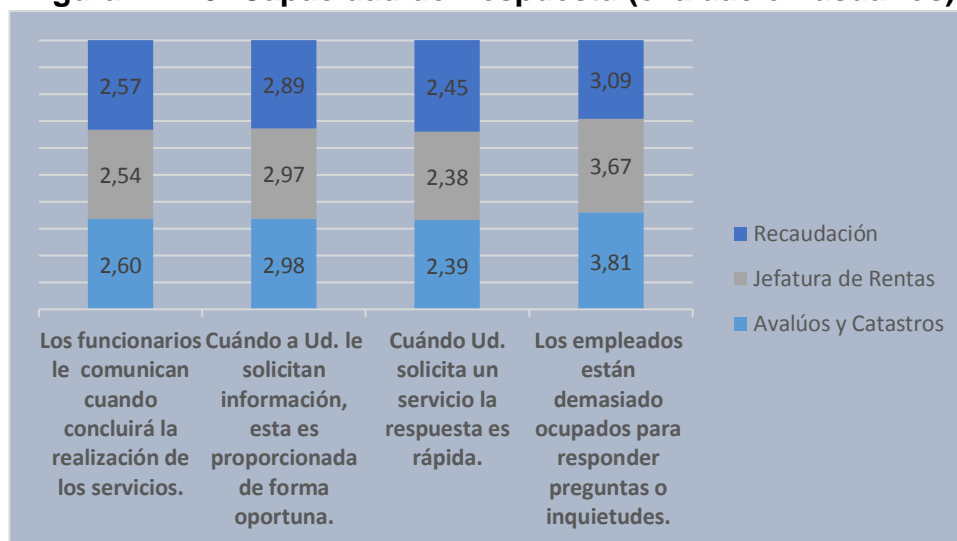
Califique los siguientes aspectos sobre la capacidad de respuesta en los servicios que presta el GAD Municipal.

Tabla N° 19: Capacidad de respuesta (evaluación usuarios)

Capacidad de Respuesta	Avalúos y Catastros	Jefatura de Rentas	Recaudación
Los funcionarios le comunican cuando concluirá la realización de los servicios.	2,60	2,54	2,57
Cuándo a Ud. le solicitan información, esta es proporcionada de forma oportuna.	2,98	2,97	2,89
Cuándo Ud. Solicita un servicio la respuesta es rápida.	2,39	2,38	2,45
Los empleados están demasiado ocupados para responder preguntas o inquietudes.	3,81	3,67	3,09
Total	11,78	11,56	11,00
Promedio	2,95	2,89	2,75

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 15: Capacidad de Respuesta (evaluación usuarios)



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

La capacidad de respuesta, es factor importante para prestar servicios de calidad, pero los usuarios califican que casi nunca y a veces, los funcionarios cumplen con los aspectos evaluados.

De igual manera dan la calificación promedio de 2 a 3 los aspectos evaluados, lo que significa que casi nunca y a veces el funcionario cumple el informar a los usuarios cuando concluirá la prestación del servicio, proporcionar información cuando le solicita y la respuesta que le da el funcionario cuando solicita un servicio.

Por otra parte los usuarios determinaron que los funcionarios a veces y con frecuencia están demasiado ocupados para responder a las inquietudes o preguntas.

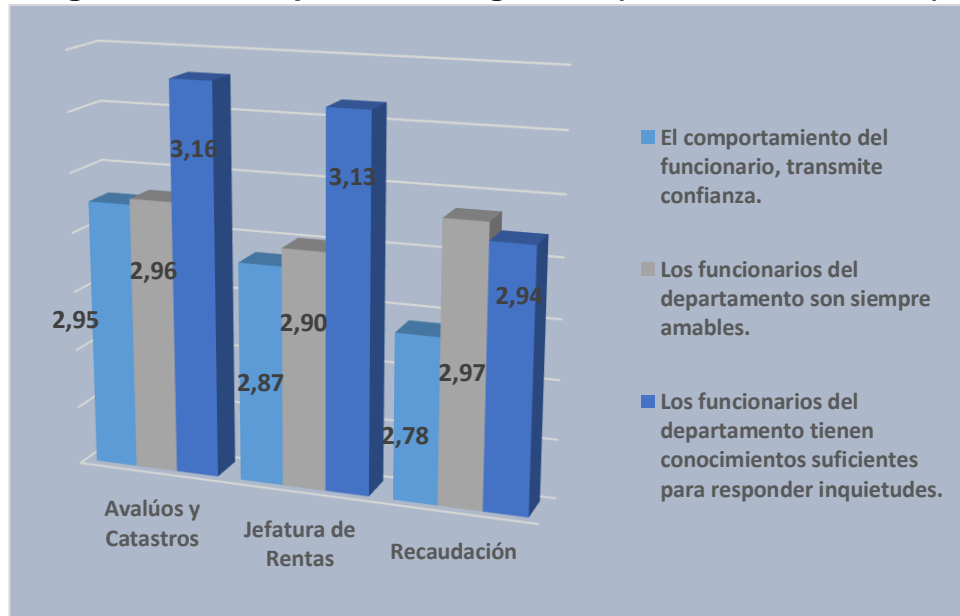
Califique los siguientes aspectos de seguridad, en los servicios que presta el GAD Municipal.

Tabla N° 20: Aspectos de seguridad (evaluación usuarios)

Seguridad	Avalúos y Catastros	Jefatura de Rentas	Recaudación
El comportamiento del funcionario, transmite confianza.	2,95	2,87	2,78
Los funcionarios del departamento son siempre amables.	2,96	2,90	2,97
Los funcionarios del departamento tienen conocimientos suficientes para responder inquietudes.	3,16	3,13	2,94
Total	9,07	8,90	8,69
Promedio	3,02	2,97	2,90

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 16: Aspectos de seguridad (evaluación usuarios)



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Los usuarios determinan que los funcionarios de Avalúos y catastros y Rentas, tienen conocimientos en un nivel promedio de tres, lo que indica que a veces los funcionarios responden inquietudes del usuario, lo que no sucede con Recaudación, cabe señalar que no es alta la diferencia.

Por otra parte, el Figura indica que los funcionarios de avalúos y catastros y recaudación, son amables a veces con los usuarios, cuando prestan un servicio, lo que no sucede con el funcionario de Rentas, de igual manera es minina la diferencia.

Finalmente se muestra que los funcionarios casi nunca y a veces trasmiten confianza a los usuarios, porque su calificación promedio se encuentra entre 2,78 y 2,95.

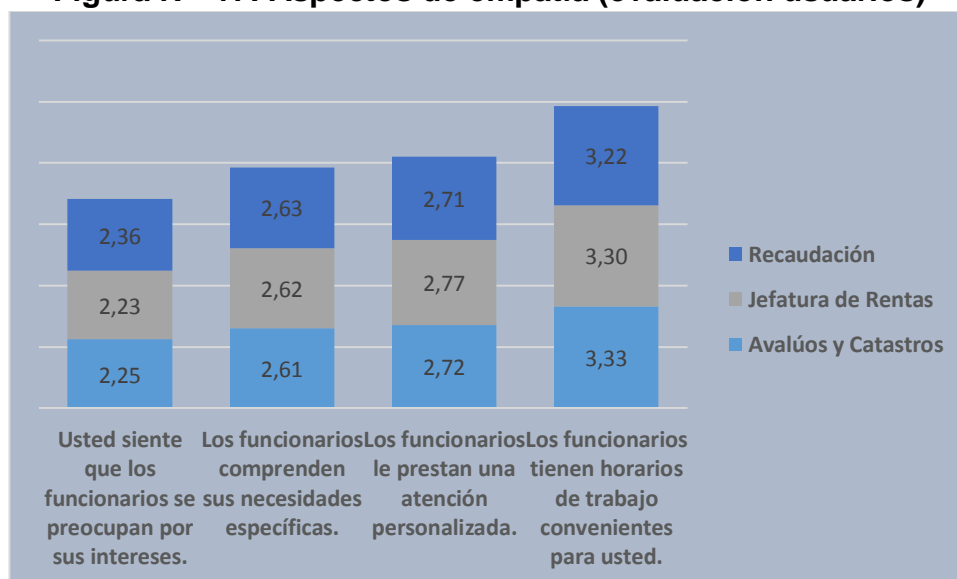
Califique los siguientes aspectos de empatía en los servicios que presta el GAD Municipal.

Tabla N° 21: Aspectos de empatía (evaluación usuarios)

Empatía	Avalúos y Catastros	Jefatura de Rentas	Recaudación
Usted siente que los funcionarios se preocupan por sus intereses.	2,25	2,23	2,36
Los funcionarios comprenden sus necesidades específicas.	2,61	2,62	2,63
Los funcionarios le prestan una atención personalizada.	2,72	2,77	2,71
Los funcionarios tienen horarios de trabajo convenientes para usted.	3,33	3,30	3,22
Total	10,91	10,92	10,92
Promedio	2,73	2,73	2,73

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 17: Aspectos de empatía (evaluación usuarios)



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Los aspectos de empatía no obtuvieron una calificación promedio alta, por parte de los usuarios porque se encuentra en un rango de 2,23 a 3,30, lo que indica que casi nunca y a veces los funcionarios se preocupan por los

intereses de los usuarios, de igual manera comprenden sus necesidades específicas y atención personalizada.

La calificación de 3,30 corresponde al horario de trabajo de los funcionarios, pero hay que considerar que si cumplen las ocho horas de trabajo establecidas en la ley.

Encuesta a usuarios externos

Con el fin de determinar el número de encuestas a realizar de cada proceso en las áreas de Dirección Financiera, se toma en cuenta el número de veces que llega un usuario a ventanilla para realizar los diferentes procesos, con el objetivo de analizar los factores que no han permitido generar satisfacción en los usuarios,

Pero se debe aclarar que los tomados en cuenta son los más frecuentes, porque existen otros que se realizan eventualmente. Entonces por regla de tres simple se determina el número de encuestas que corresponde a cada proceso, como se indica en la siguiente tabla:

Tabla N° 22: Procesos evaluados

Proceso	Frecuencia	Porcentaje	Número de encuestas
Certificado para Notaría	15	13%	32
Certificado de Avalúos de no poseer bienes	8	7%	17
Exoneración de impuesto predial	7	6%	15
Impuesto predial	20	17%	42
Cartas de agua potable	30	26%	63
✓ Formulario de Patentes	4	3%	8
✓ Formulario de no adeudar al municipio	4	3%	8
✓ Formulario de pago de plusvalía	1	1%	2
✓ Formulario de transferencia de dominio	2	2%	4
✓ Formulario de solicitud de exoneración de patente	2	2%	4
✓ Formulario de solicitud de exoneración del pago impuesto a la plusvalía	1	1%	2
✓ Duplicado de la carta del impuesto predial urbano y rural	2	2%	4
✓ Formulario de aviso de alcabalas	1	1%	3
Venta de especies valoradas	20	17%	42
TOTAL	117	100%	247

Fuente: Investigación de campo

Género y Edad

Tabla N°23: Media de edad

Válidos	246
Media	2,62
Desv. típ.	1,110
Varianza	1,233

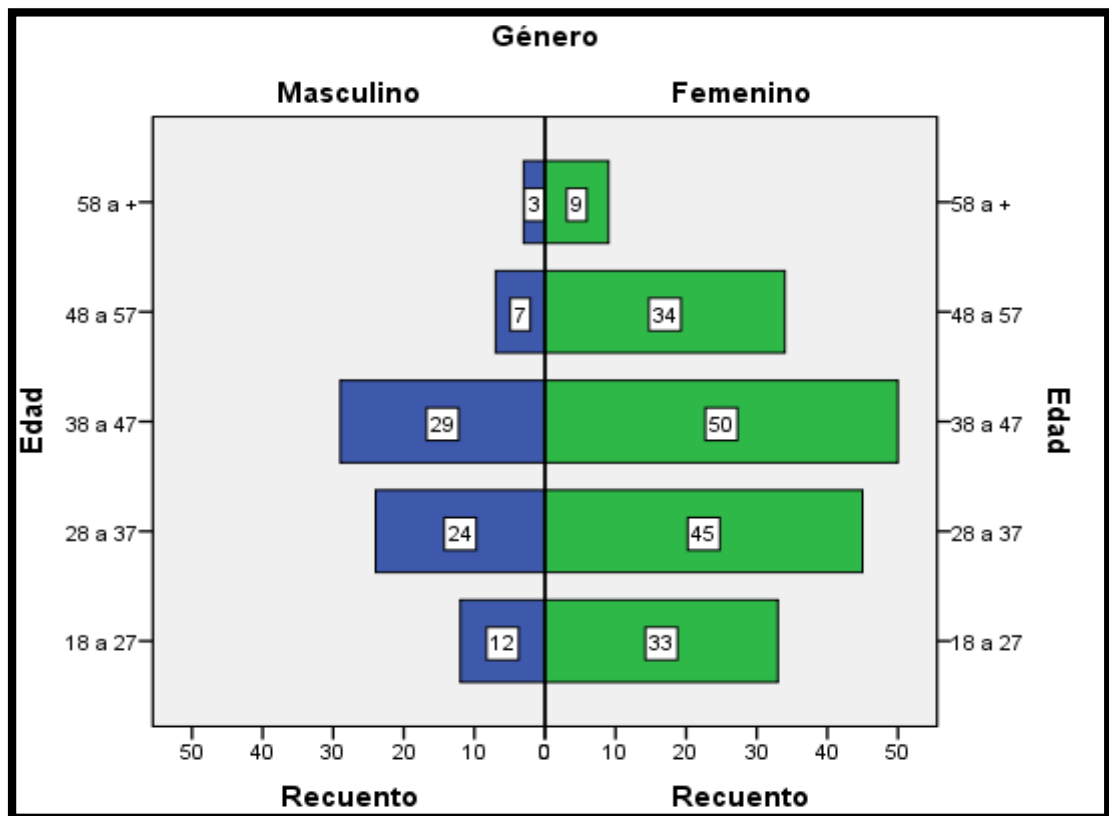
Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 24: Género y edad

		Edad					Total
		18 a 27	28 a 37	38 a 47	48 a 57	58 a +	
Género	Masculino	12	24	29	7	3	75
	Femenino	33	45	50	34	9	171
Total		45	69	79	41	12	246

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 18: Género y edad



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Los usuarios que acuden al municipio a realizar trámites con mayor frecuencia son mujeres, como podemos observar en la tabla de frecuencia, 171 de 246 usuarios encuestados son mujeres, a más de ello permite identificar que se encuentran en un rango de 38 a 47 años de edad, este grupo es el más relevante.

De la misma manera, la media de 2,62 afirma que el rango de edad en el que se encuentran los usuarios es de 38 a 47 años, por consiguiente los datos se encuentran con una desviación típica de 1,11; es decir que los datos fluctúan a partir de la media en más menos 1,1.

Califique los siguientes aspectos marcando con una (X) la opción que usted crea conveniente.

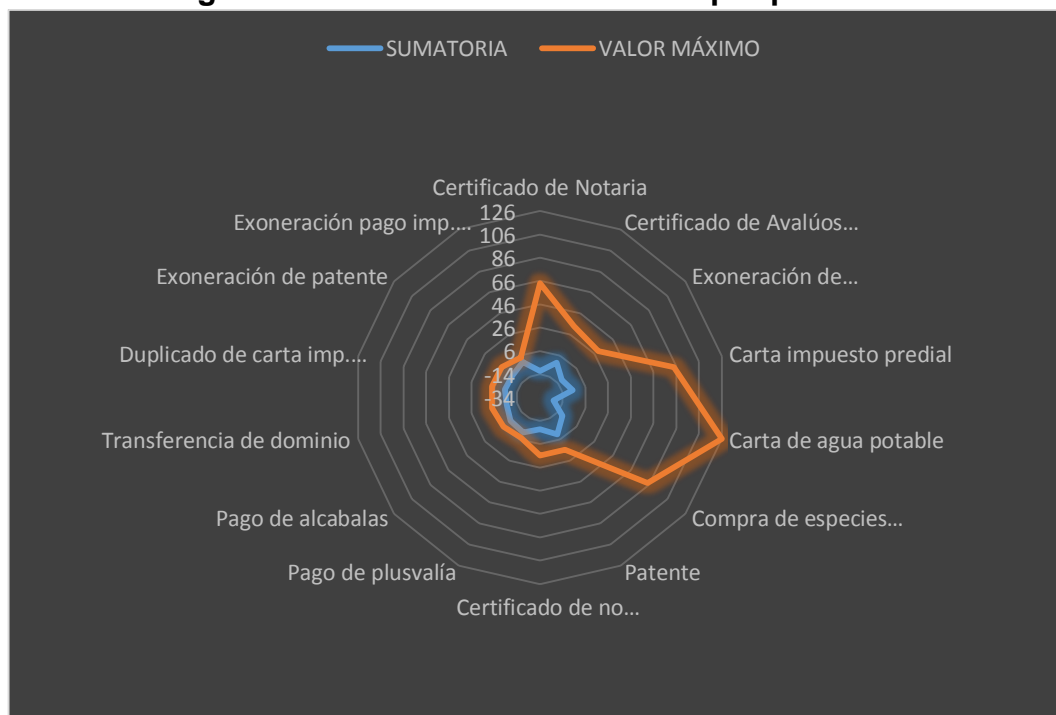
Califique el nivel de satisfacción del proceso que eligió.

Tabla N° 25: Nivel de satisfacción por procesos

	Califique el nivel de satisfacción					Total
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho	
Certificado de Notaria	8	8	7	5	4	32
Certificado de Avalúos de no poseer bienes	5	2	3	3	4	17
Exoneración de impuesto predial	3	6	4	2	0	15
Carta impuesto predial	8	10	10	7	7	42
Carta de agua potable	15	18	10	14	6	63
Compra de especies valoradas	10	9	10	6	7	42
Patente	0	3	1	4	0	8
Certificado de no adeudar al municipio	2	3	3	0	0	8
Pago de plusvalía	0	1	1	0	0	2
Pago de alcabalas	0	2	1	0	0	3
Transferencia de dominio	2	1	1	0	0	4
Duplicado de carta imp. Predial	1	1	2	0	0	4
Exoneración de patente	1	2	1	0	0	4
Exoneración pago imp. plusvalía	0	1	0	1	0	2
Total	55	67	54	42	28	246

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 19: Nivel de satisfacción por procesos



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

En la tabla se puede observar que en los diferentes procesos realizados por los usuarios, existe un nivel de satisfacción bajo, porque la mayoría de usuarios concuerdan el nivel de satisfacción, el cual se encuentra entre Muy insatisfecho, Insatisfecho y Neutro.

Indicando que no existe un nivel de satisfacción elevado para los usuarios, además se puede deducir que falta darle valor agregado a cada proceso para alcanzar una satisfacción en la mayoría de usuarios del Cantón San Pedro de Huaca. También se puede observar en el gráfico, que en algunos procesos es muy distante el valor de sumatoria del valor máximo, esto indica la insatisfacción del usuario; lo acertado sería que el valor de la sumatoria sea igual al valor máximo, porque nos estaría indicando que el usuario está satisfecho con la atención prestada por los funcionarios en cada trámite realizado, generando así un nivel alto de satisfacción.

¿Usted considera que el proceso administrativo ha mejorado desde hace cuatro años atrás?

Tabla N° 26: Mejora en el proceso administrativo

	¿Ud. Considera que el proceso administrativo ha mejorado desde hace cuatro años atrás?				Total
	No ha mejorado nada	Existe un cambio	Ha progresado	Ha mejorado totalmente	
Certificado de Notaria	21	6	5	0	32
Certificado de Avalúos de no poseer bienes	10	2	5	0	17
Exoneración de impuesto predial	9	6	0	0	15
Carta impuesto predial	22	10	8	2	42
Carta de agua potable	34	15	12	2	63
Compra de especies valoradas	24	10	6	2	42
Patente	5	2	0	1	8
Certificado de no adeudar al municipio	6	2	0	0	8
Pago de plusvalía	1	1	0	0	2
Pago de alcabalas	1	2	0	0	3
Transferencia de dominio	3	1	0	0	4
Duplicado de carta imp. predial	2	2	0	0	4
Exoneración de patente	2	2	0	0	4
Exoneración pago imp. plusvalía	2	0	0	0	2
Total	142	61	36	7	246

Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 27: Media de mejora en los procesos

Válidos	246
Media	1,63
Desv. típ.	,837
Varianza	,700

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

En la encuesta realizada, se determina que 142 de los usuarios encuestados, consideran que no ha mejorado nada el proceso administrativo desde hace cuatro años atrás. De tal manera que la metodología de llevar a cabo un proceso no ha cambiado.

Por otro lado la media revela que la calificación promedio de los usuarios, en cuanto a la mejora de los procesos alcanza una ponderación de 1,63; lo que indica que los procesos se encuentran entre no ha mejorado nada y existe un cambio.

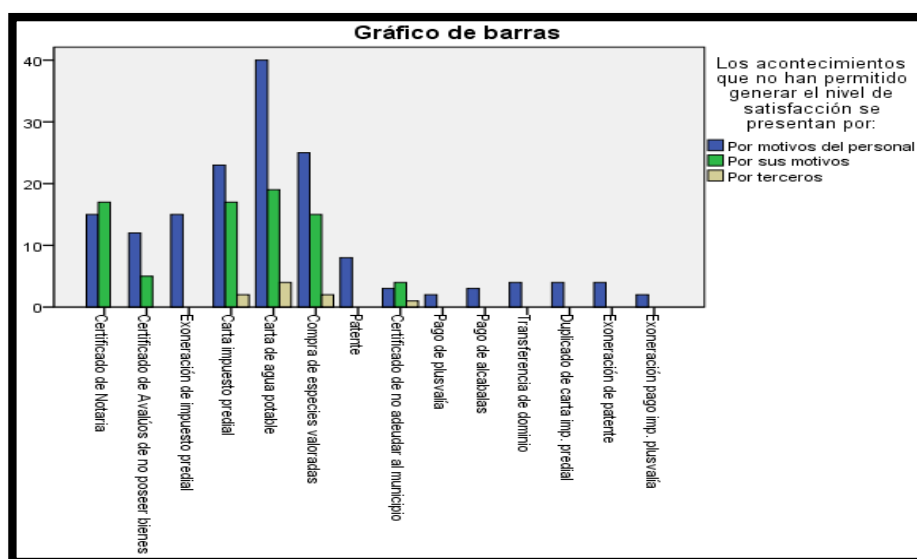
Los acontecimientos que no han permitido generar el nivel de satisfacción se presenta por:

Tabla N° 28: Media

Válidos	246
Media	1,39
Desv. típ.	,558
Varianza	,311

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 20: Acontecimientos que no han permitido mejorar el nivel de satisfacción



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

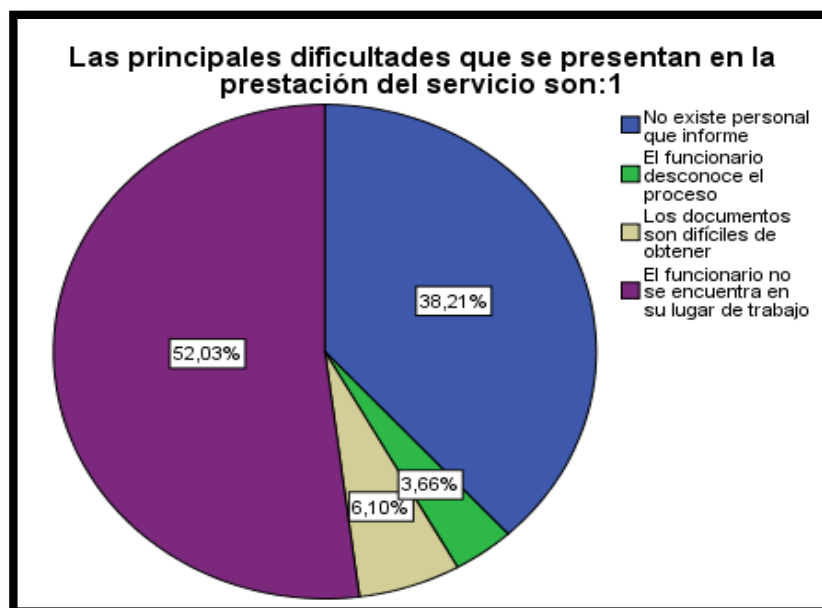
Como se puede observar en el Figura, los usuarios de cada proceso analizado concuerdan que el principal acontecimiento que no ha permitido alcanzar un nivel de satisfacción elevado es por motivos del personal que presta el servicio.

La media de 1,39, afirma que la inconformidad de los usuarios se presenta por motivos del personal que presta los servicios en el GAD Municipal.

Ordene como Ud. Crea conveniente los siguientes aspectos. Siendo 1 el más importante y 3 el menos importante.

Las principales dificultades que se presentan en la prestación del servicio son:

Figura N° 21: Dificultad en los servicios 1



Fuente: Investigación de campo

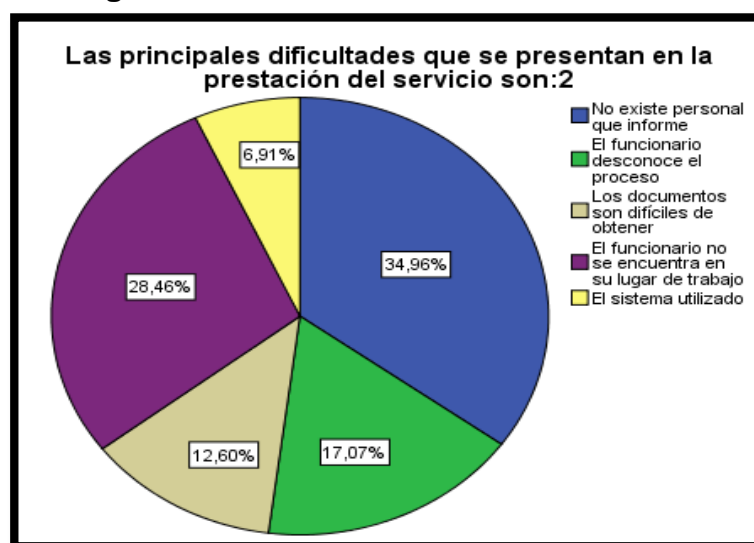
Análisis:

La principal dificultad que encuentran los usuarios cuando acude al Municipio es que “el funcionario no se encuentra en su lugar de trabajo”,

situación que se presta para tener inconvenientes tales como; regresar más tarde u otro día a realizar el trámite.

Situación que disgusta a los usuarios, porque en caso de salir los funcionarios de sus sitios de trabajo por lo menos deben de dejar un comunicado que informe el motivo de su ausencia.

Figura N° 22: Dificultad en los servicios 2



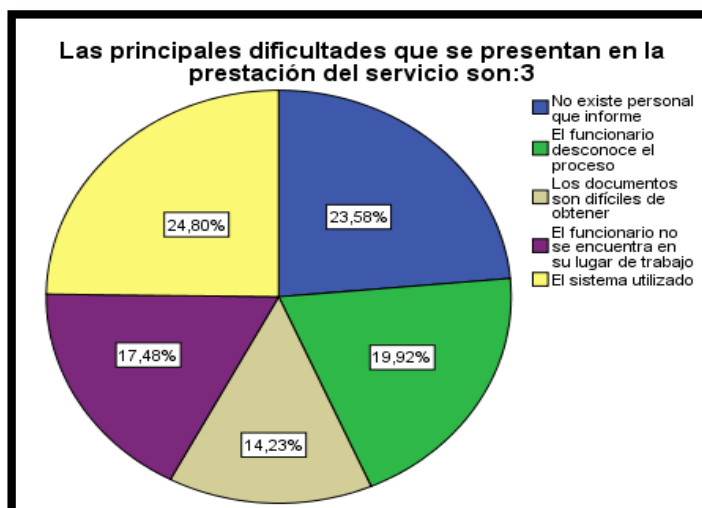
Fuente: Investigación de campo

Análisis:

La segunda dificultad que encuentra el usuario en los servicios que presta el GAD Municipal, es que “no existe personal que informe”, facilitando y tardando los trámites a realizarse.

Si existiera personal que proporcione información en la entrada del Municipio; los usuarios tendrían un panorama más claro hacia dónde deben ir y que documentos necesitan para realizar trámites en la municipalidad.

Figura N° 23: Dificultad en los servicios 3



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

La tercera dificultad que encuentra el usuario al momento de realizar los trámites es que los funcionarios tienen problemas con el “sistema utilizado”. Se ocasiona el problema, porque se desconecta el servidor lo que provoca que no haya sistema por un lapso de cinco minutos, por ende no se pueda atender a los usuarios, de tal manera que el usuario se moleste con el funcionario.

En conclusión las principales dificultades que el usuario tiene que enfrentar cuando tiene que realizar un trámite es que “el funcionario no se encuentra en su lugar de trabajo”, “no existe personal que informe” y problemas con “el sistema utilizado”. Estas dificultades provocan en el usuario inconformidad, molestia y disgusto, lo que conlleva a un nivel bajo de satisfacción y con ello la imagen del GAD Municipal no es buena ante los ojos de los usuarios.

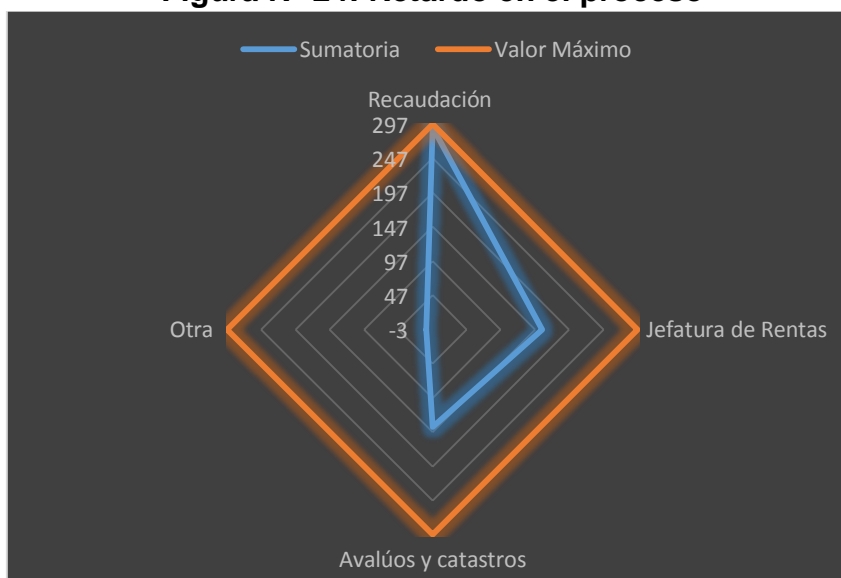
Ordene en qué etapa del proceso se retardó más (del 1 a 3)

Tabla N° 29: Retardo en el proceso

	Proceso veloz	Proceso lento	Proceso muy lento	Valoración			Producto			Sumatoria	Valor Máximo
				3	2	1					
Recaudación	96	2	0	3	2	1	288	4	0	292	297
Jefatura de Rentas	1	58	38	3	2	1	3	116	38	157	297
Avalúos y catastros	0	39	61	3	2	1	0	78	61	139	297
Otra	2	0	0	3	2	1	6	0	0	6	297
Total	99	99	99								

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 24: Retardo en el proceso



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Después de aplicar el instrumento de recolección de datos, se procede a realizar el análisis; para ello en la distribución de frecuencias le damos un valor de 3, 2 y 1, siendo 3 el valor más alto y 1 el valor más bajo; luego procedemos a multiplicar la frecuencia por el valor de ponderación, consecutivamente se suma el resultado del producto, luego multiplicamos el número de observaciones por el valor más alto asignado.

Como resultado podemos observar que entre la sumatoria de recaudación y el valor máximo no existe una evidente diferencia, indicando que el tiempo que el funcionario de recaudación le asigna para dar paso al trámite es el más eficiente; mientras que, no sucede lo mismo en el área de Avalúos y catastros porque para esta área se puede evidenciar una clara diferencia entre la sumatoria y el valor máximo que debe alcanzar la eficiencia de los procesos.

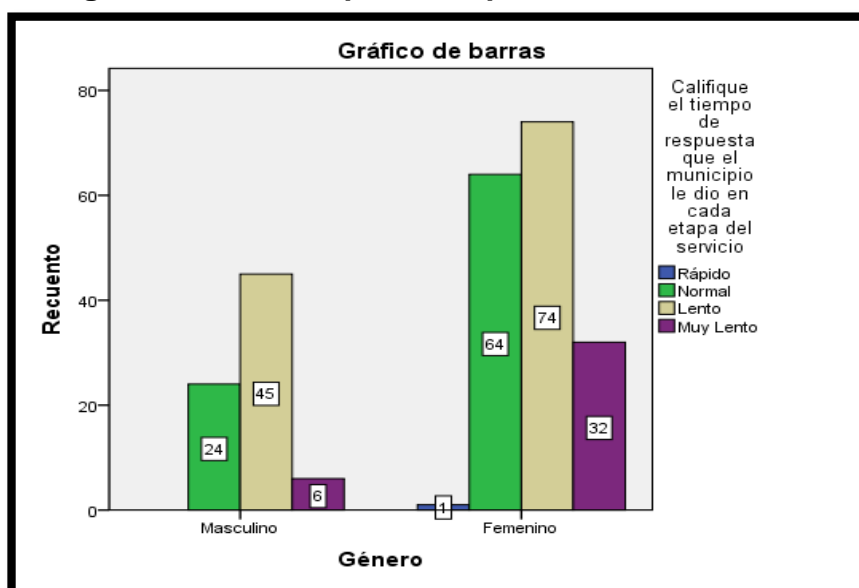
Califique el tiempo de respuesta que el municipio le dio en cada etapa del servicio.

Tabla N° 30: Tiempo de respuesta en los servicios

		Ud. Recomendaría los servicios prestados por el municipio tal como lo recibió				Total
		Definitivamente si	Probablemente si	Podría hacerlo o no	Definitivamente no	
Califique el tiempo de respuesta que el municipio le dio en cada etapa del servicio	Rápido	0	1	0	0	1
	Normal	20	56	11	1	88
	Lento	0	19	74	26	119
	Muy Lento	0	2	10	26	38
Total		20	78	95	53	246

Fuente: Investigación de campo

Figura N° 25: Tiempo de respuesta en los servicios



Fuente: Investigación de campo

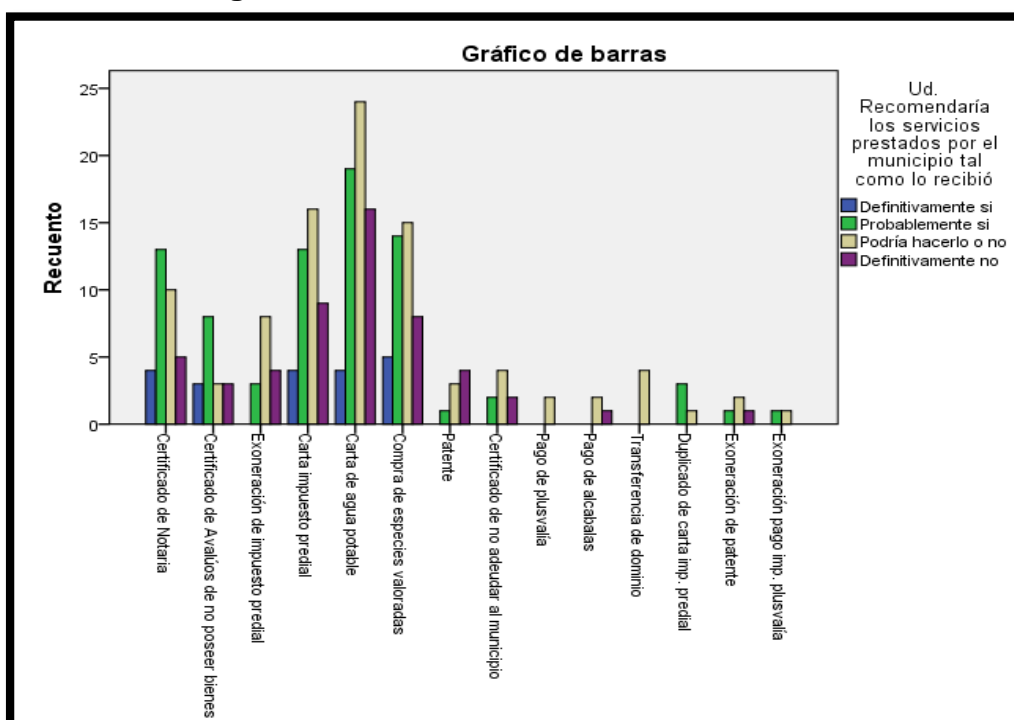
Análisis:

Se determina que el género tanto femenino como masculino concuerdan que el tiempo de respuesta que el municipio le dio en cada etapa del servicio, se lo califica como “lento”, de tal manera que 119 de las 246 usuarios afirman lo dicho anteriormente, sin embargo, hay que hacer mención que esta seguido por un tiempo de respuesta “normal” con 88 usuarios de 246 encuestados.

Pese a que, existe diferencia en la distribución estadística, 207 de los 246 usuarios califican el tiempo en el rango de lento y normal.

Usted recomendaría los servicios prestados por el municipio tal como lo recibió.

Figura N° 26: Recomendación del servicio



Fuente: Investigación de campo

Análisis:

En la gráfica se puede visualizar las experiencias en los procesos realizados por los usuarios, debido a que es diferente el comportamiento de la Figura de barras para cada uno de los procesos, es por ello que en nueve de los procesos los usuarios dicen que “podrían hacerlo o no” el hecho de recomendar el servicio prestado por el Municipio tal como lo recibió. Comportamiento diferente en tres de los procesos que dicen que “probablemente sí” recomendarían el servicio. Es evidente que falta algo en la prestación de servicios, como es mejorar la atención al cliente e información al cliente.

3.7.3. Validación de la idea a defender

En las áreas de Avalúos y catastros, Rentas y Recaudación pertenecientes a Dirección Financiera del GAD Municipal San Pedro de Huaca, es importante el diseño de Manuales de Procedimientos, los mismos que contribuirán al fortalecimiento de estas áreas, por su relación directa con los usuarios externos.

Al existir Manuales de Procedimientos incidiría positivamente en los procesos ejecutados diariamente, porque va a permitir que las áreas de Dirección Financiera, puedan comprender de mejor manera los pasos que se llevan a cabo para el cumplimiento de sus funciones, por ende proporcionar servicios que cumplan con las expectativas de los usuarios en tiempo promedio idóneo.

Para validar la “incidencia de los Manuales de Procedimientos sobre la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera del GAD Municipal, se realizó el seguimiento al Proceso de Transferencia de Dominio por cinco días laborables, se tomó en cuenta a cuatro usuarios de acuerdo a la tabla N° 22, para ello se difundió información por medio de afiches, roll up

y trípticos, con información sobre los documentos que debe presentar el usuario en el proceso, cálculo sobre los impuestos generados y base legal que ampara cobro de impuestos.

Posteriormente se realizó entrevistas a los funcionarios involucrados en el estudio, en donde manifiestan que la documentación de los procedimientos es positivo para la institución porque así contarían con documentos que guíen sus actividades diarias y en caso de incorporar personal a la institución no tendrían dificultades en la prestación de servicios a los usuarios.

Por otra parte en la entrevista realizada a los usuarios se encuentra que, es importante difundir información sobre los documentos que se necesita para cada proceso, porque muchas veces como usuarios desconocen de los requisitos, lo que provoca demoras en acceder a los servicios prestados, generando insatisfacción en los procesos por el tiempo que tardan y por la falta de información. Además, cuando se incorpora nuevo personal a un área es más complicado y demoroso sacar documentos de Dirección Financiera porque no conocen el cómo hacer cada una de sus funciones encomendadas.

Entonces, se concluye que, los manuales de procedimientos son importantes para prestar servicios de calidad, por ende mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos, ya que el nivel de satisfacción de los usuarios del proceso de transferencia de dominio se encuentra entre insatisfecho y muy insatisfecho de acuerdo a los hallazgos de la tabla N° 25, pero con la aplicación de la encuesta, se encuentra que el nivel de satisfacción de los usuarios se eleva a Satisfecho y Muy satisfecho, es decir que los Manuales de Procedimientos influyen en la calidad de los servicios.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Se evidencia escasas técnicas, instrumentos y herramientas administrativas para evaluar la eficiencia del personal y cumplimiento de los procedimientos en cada etapa, que permita validar la efectividad del trabajo ejecutado en los puestos de trabajo.

El Director de Talento Humano, es el encargado de evaluar el desempeño de sus colaboradores, pero de acuerdo a las encuestas realizadas no se lo realiza.

En Dirección Financiera del GAD Municipal de San Pedro de Huaca, no existe indicadores para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en cada etapa del proceso.

El personal de Dirección Financiera no tiene capacitaciones sobre las funciones que desempeñan, por la falta de planificación e importancia sobre temas de capacitaciones.

Los usuarios discrepan con los funcionarios, al evaluar los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; establecidos por el método SERVQUAL, medidor de la calidad en los servicios.

Los funcionarios de Dirección Financiera, no disponen de Manuales de Procedimientos, pero están conscientes de la importancia de implementarlos en sus áreas de trabajo.

Los usuarios están inconformes con los servicios que presta cada área de Dirección Financiera, de tal manera que al calificar el nivel de satisfacción, se encuentre en un nivel de extremadamente insatisfecho y neutro.

4.2. RECOMENDACIONES

Utilizar indicadores para medir el nivel de mejora y eficiencia en los procedimientos ejecutados diariamente, para tener un panorama estadístico real de la situación actual de Dirección Financiera.

Utilizar indicadores para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de Dirección Financiera.

Tomar correctivos en cada ítems evaluado con el medidor SERVQUAL, para determinar la calidad de los servicios desde el punto de vista de los usuarios y de los funcionarios, cabe recalcar que la percepción de los usuarios sobre la calidad inicia desde que ingresa a la institución hasta que sale de la misma.

Diseñar Manuales de Procedimientos, para cada área de Dirección Financiera.

Diseñar planes de capacitación para el personal de Dirección Financiera.

Presentar uniformidad en el vestuario de los funcionarios, de tal manera que los identifique como funcionarios de la municipalidad, considerando que este factor contribuiría a mejorar la imagen del GAD Municipal ante los usuarios.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1. TÍTULO

Manuales de procedimientos administrativos que orientados a mejorar la calidad de los servicios prestados a usuarios externos de las áreas de Avalúos y catastros, Recaudación y Jefatura de Rentas, pertenecientes a Dirección Financiera del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca.

5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En la investigación llevada a cabo en el GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, Dirección Financiera, se pudo constatar que los usuarios están insatisfechos por los servicios prestados, además de ello el GAD Municipal no cuenta con procesos documentados que faciliten guiar las actividades de los funcionarios.

Los manuales de procedimientos son una herramienta administrativa que contribuyen a la organización cronológica de actividades involucradas en un procedimiento, por lo cual es de mucha importancia que una dependencia cuente con este documento, permitiéndole ser claro y preciso en las actividades ejecutadas diariamente en beneficio de los usuarios.

Dirección Financiera debe contar con manuales de procedimientos que le permitan mejorar la calidad de los servicios y por ende lograr un alto nivel de satisfacción en los usuarios, brindando servicios de una manera eficiente y eficaz. A más de ello, contar con documentos técnicos, ajustados a la realidad de los usuarios y funcionarios, de fácil entendimiento

y actualización de los mismos de acuerdo a los requerimientos de la sociedad, posibilitará el reconocimiento de su buena gestión.

5.3. JUSTIFICACIÓN

El cantón San Pedro de Huaca, es el cantón más joven de la provincia, por lo cual aún necesita aportaciones de carácter científico e intelectual para mejorar los aspectos administrativos y por ende los servicios que brinda a la ciudadanía, de allí nace la idea de realizar una investigación en el municipio de dicho cantón.

Es alarmante el grado de insatisfacción que existe por parte de los usuarios de la municipalidad, afirmación corroborada en las encuestas realizadas, arrojando como resultado que un 54% de la muestra investigada se encuentra insatisfecha por los servicios prestados. Por otra parte, el 57% de los usuarios encuestados manifiestan que el proceso administrativo no ha mejorado nada desde hace cuatro años atrás.

Entonces, mediante el desarrollo de la propuesta se busca contrarrestar el porcentaje de insatisfacción antes mencionado, a través del diseño de documentos técnicos que guíen las actividades de los funcionarios, de tal manera contribuya a mejorar la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera del GAD Municipal de San Pedro de Huaca.

Paralelamente se identificará y suprimirá actividades innecesarias dentro de los procesos, con el objetivo de mejorar los servicios prestados y los procesos administrativos, disminuyendo el tiempo, ahorrando recursos y aprovechando al máximo las capacidades del talento humano.

5.4. OBJETIVOS

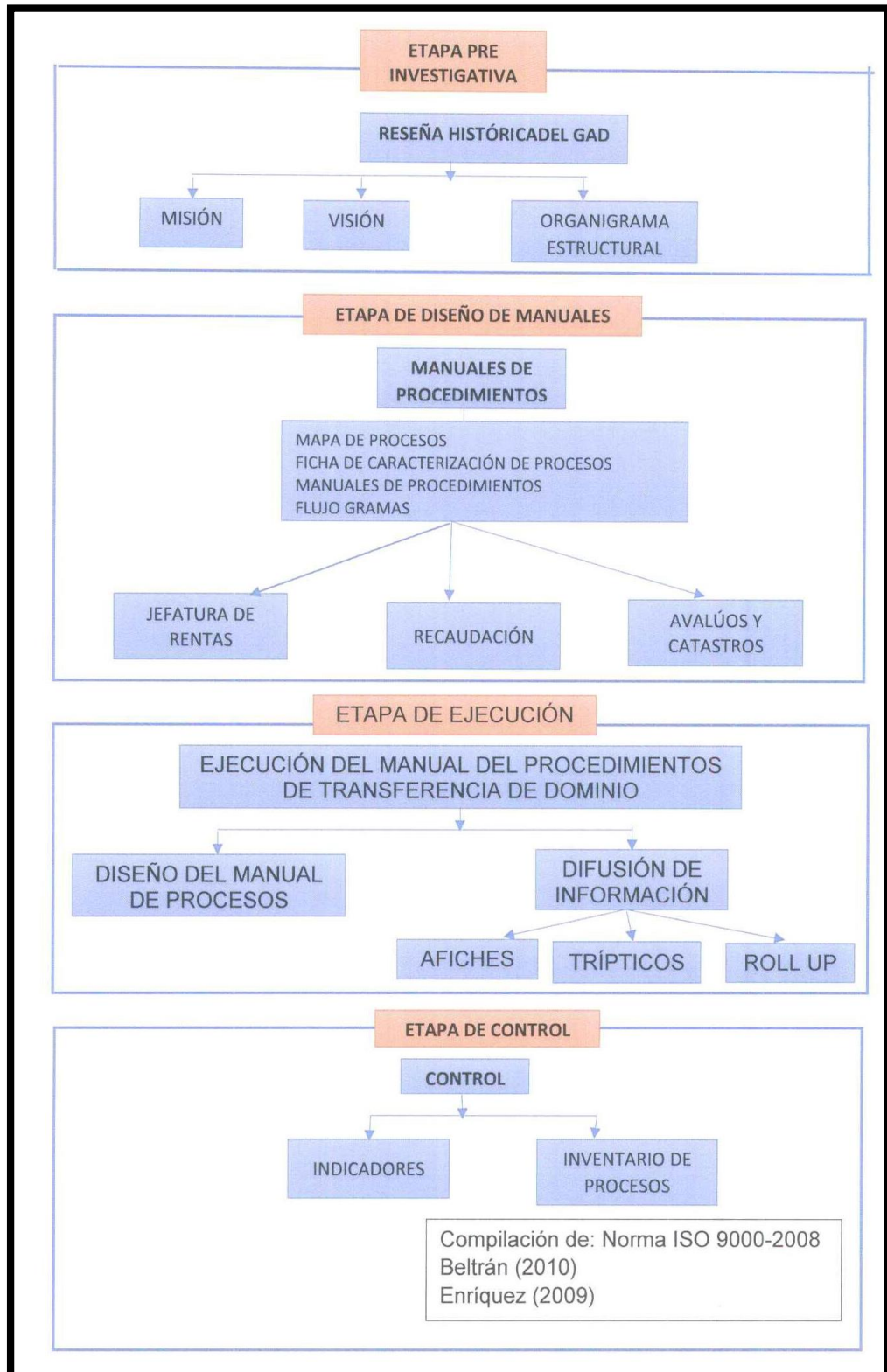
5.4.1. Objetivo general

Diseñar manuales de procedimientos administrativos que estén orientados a mejorar la calidad de los servicios prestados a usuarios externos por las áreas de Avalúos y Catastros, Jefatura de Rentas y Recaudación, pertenecientes a Dirección Financiera del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca.

5.4.2. Objetivos específico

- ✓ Diseñar una estructura práctica de manuales de procedimientos para las área de Avalúos y Catastros, Jefatura de Rentas y Recaudación.
- ✓ Difundir información sobre el Manual de Procedimiento de Transferencia de Dominio a los usuarios del GAD Municipal de San Pedro de Huaca.
- ✓ Evaluar y controlar la puesta en marcha del Manual de Procedimiento de Transferencia de Dominio en el GAD Municipal.

5.5. Figura N° 27: MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA



5.5.1. Etapa pre investigativa

5.5.1.1. Reseña histórica

San Pedro de Huaca, fue elevado a la categoría de cantón mediante el registro Oficial N° 838, el 8 de diciembre de 1995, desde esta fecha han pasado cinco administraciones. El primer Alcalde del cantón fue el Arquitecto Francisco Salazar, en la actualidad, desempeña las funciones de Alcalde el Señor Nilo Reascos, mediante elecciones convocadas por el Concejo Nacional Electoral del Carchi (CNE), fue electo.

La municipalidad mantiene una nómina de 105 colaboradores distribuidos entre; Alcalde, Concejales, Directores Departamentales, Jefes De Unidad, Oficinistas, Cuerpo De Bomberos, Jornaleros y otras denominaciones.

El talento humano, trabaja bajo el enfoque de administración por procesos, para lograr los objetivos planteados como institución, uno de ellos es, “lograr la satisfacción del cliente en la entrega de servicios con calidad en la oportunidad y productividad” (Orgánico Funcional. Municipio San Pedro de Huaca, 2012).

La administración por procesos se basa en el ciclo de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, con este círculo se puede corregir las falencias encontradas en la ejecución de cada proceso, pero en realidad no se evalúa el desempeño laboral de cada funcionario, por falta de instrumentos de evaluación.

5.5.1.2. Misión

La misión es la razón de ser, indica el objetivo de porqué y para que se creó una organización, por ende el GAD Municipal se ha planteado y vela por el cumplimiento de su misión.

“El Gobierno Municipal de San Pedro de Huaca es una Institución Autónoma y Descentralizada que genera, orienta y norma planificadamente el desarrollo Cantonal Urbano y Rural, dotando de obras de infraestructura y equipamiento básicos con aporte de la comunidad, ofertando servicios de calidad para elevar el nivel de vida de su población con equidad social. En un marco de transparencia potencia los recursos humanos, económicos y naturales mediante la gestión financiera nacional e internacional y asume con responsabilidad el proceso de descentralización, propicia alianza de mancomunidad para lograr el desarrollo local”. En línea: <http://www.huaca.gob.ec/gadhuaca/index.php/municipalidad/mision>. 9 de abril de 2013

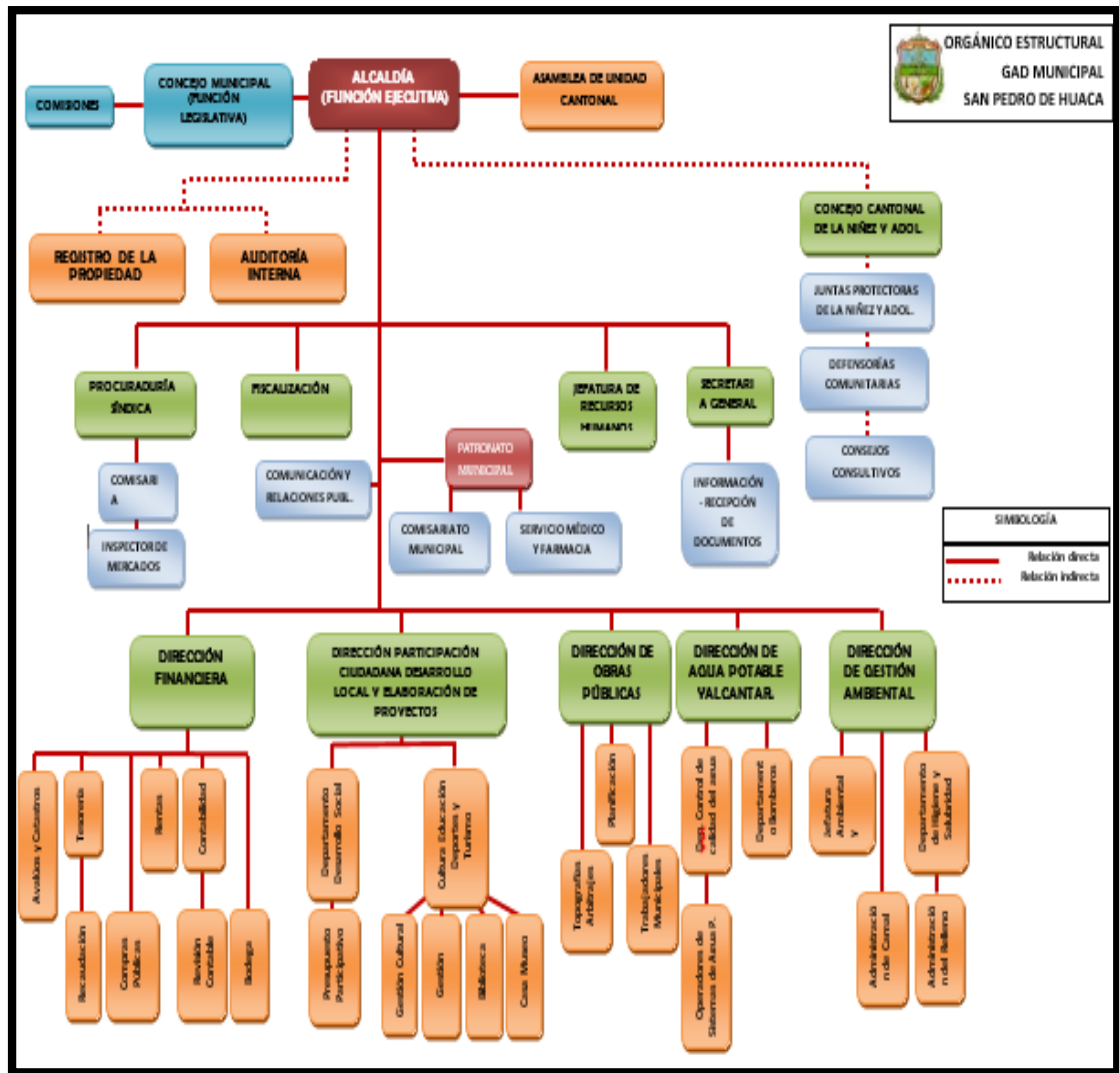
5.5.1.3. Visión

La visión es la orientación, hacia donde quiere llegar la organización, como quiere verse a futuro.

“Hacer del GADM San Pedro Huaca y su Cantón, una comunidad socialmente equitativa, eficiente y descentralizada, democrática y participativa, de gente digna y solidaria, que se posicione competitivamente en el escenario nacional e internacional y recupere su identidad y heredad histórica cultural para alcanzar el SUMAK KAWSAY”. En línea: <http://www.huaca.gob.ec/gadhuaca/index.php/municipalidad/vision>. 9 de abril de 2013

5.5.1.4. Figura N° 28: Orgánico estructural

Es el esqueleto de la organización, muestra la jerarquía funcional y la forma de comunicación. El orgánico del GAD Municipal pertenece a la clasificación por su naturaleza porque es Micro administrativo; ya que es una sola organización y de acuerdo a la clasificación por su contenido pertenece a los organigramas integrales, debido a que refleja toda la estructura del GAD Municipal.



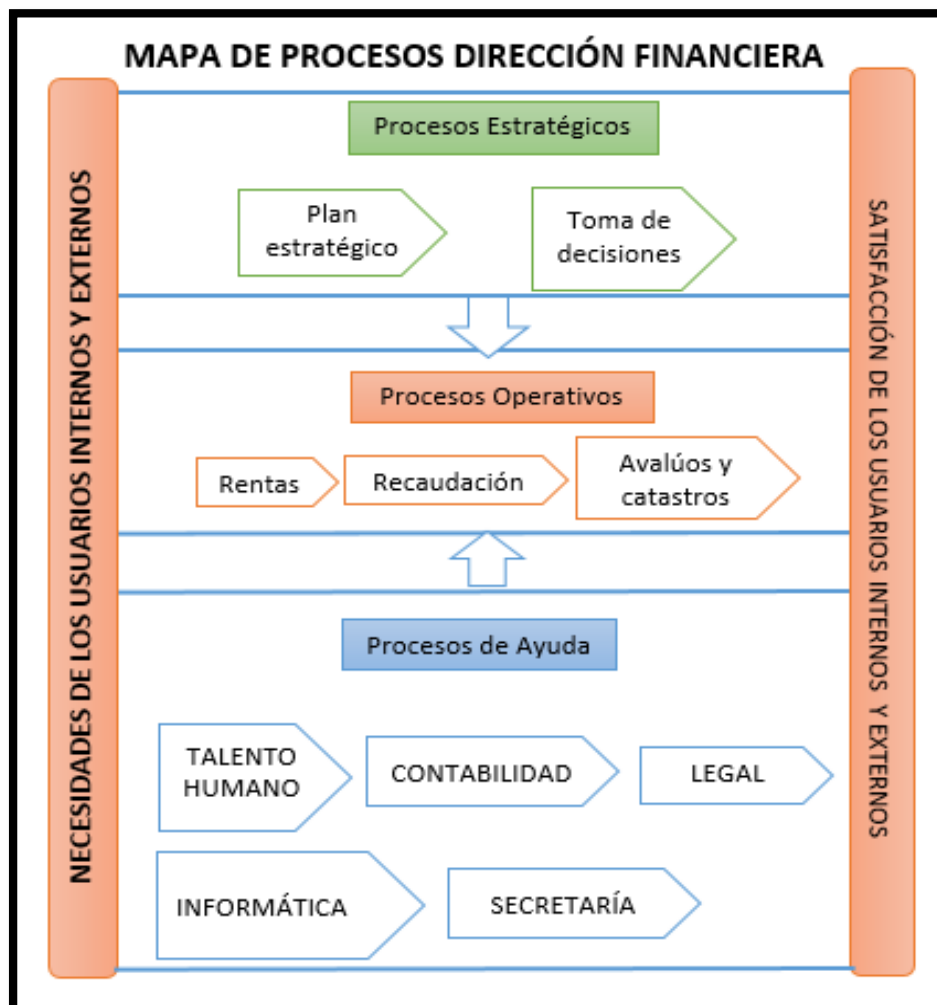
Fuente: Municipio San Pedro de Huaca

5.5.2. Etapa de diseño de manuales de procedimientos

5.5.2.1. Mapa de procesos

El mapa de procesos, es un instrumento, que permite identificar los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la organización o del área de estudio; entonces, los procesos estratégicos, están relacionados con la responsabilidad de los directivos, en la planificación y toma de decisiones, los procesos operativos están ligados a los productos o servicios de la organización y los procesos de apoyo contribuyen al desarrollo de los procesos operativos.

Figura N° 29: Mapa de procesos



Adaptado por: Adriana Prado

5.5.2.2. Ficha de caracterización de procesos

Las fichas de caracterización de procesos, es el análisis de cada proceso del mapa de procesos, está compuesta por el nombre del proceso, responsable, objetivo, alcance, entradas, salidas, proveedores, clientes, inspección, registros, variables de control e indicadores, son componentes que examinan la interacción de cada proceso de Dirección Financiera. Se pone énfasis en las fichas de los procesos operativos, porque de ellas se desprenden los procedimientos a documentar en la propuesta.

Tabla N° 31: Ficha Plan estratégico


		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA	
DIRECCIÓN FINANCIERA			
FICHA DE PROCESOS			
Proceso:	Plan estratégico	Responsable:	Director Financiero
Objetivo:	Elaborar el plan estratégico de Dirección Financiera.	Código:	
		PE-PE-001	
Alcance:	El proceso inicia en la reunión de los colaboradores de Dirección Financiera y concluye en la elaboración del Plan Estratégico.		
Entradas:	Necesidades del usuario interno, Información sobre los POA por área, Información sobre el presupuesto.		
Proveedores:	Usuarios, Jefes de área.		
Salidas:	Plan estratégico		
Clientes:	Usuarios internos y externos		
Inspección:		Registros:	
Ninguna		Formato del plan estratégico	
Variables de control:		Indicadores:	
Informe de seguimiento		Actividades ejecutadas/ actividades planificadas.	
Adaptado por: Adriana Prado			

Tabla N° 32: Ficha Toma de decisiones

		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA DIRECCIÓN FINANCIERA	
FICHA DE PROCESOS			
Proceso:	Toma de decisiones	Responsable:	Director Financiero
Objetivo:	Ejecutar decisiones adecuadas, para optimizar los recursos.	Código:	PE-TD--001
Alcance:	El proceso inicia en la reunión de los colaboradores de Dirección Financiera y concluye en la toma de decisiones.		
Entradas:	Necesidades de los usuarios internos		
Proveedores:	Usuarios externos, Director Financiero,		
Salidas:	Pla operativo para ejecutar la decisión.		
Clientes:	Usuarios internos		
Inspección:		Registros:	
Ninguna		Autorización de la toma de decisión.	
Variables de control:		Indicadores:	
POA		Número de toma de decisiones/ POA	
Adaptado por: Adriana Prado			

Tabla N° 33: Ficha Rentas


		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA DIRECCIÓN FINANCIERA	
FICHA DE PROCESOS			
Proceso:	Rentas	Responsable:	Jefe de Rentas
Objetivo:	Liquidar impuestos y controlar los ingresos por especies valoradas.		Código: PO-R--001
Alcance:	Inicia en la emisión de recibos de compra y termina en la legalización de los formularios de impuestos.		
Entradas:	Necesidad de usuarios externos, documentos de usuarios, formularios o especies valoradas.		
Proveedores:	Usuarios externos, Director Financiero, Recaudador/a		
Salidas:	Formularios y timbres, Títulos de crédito, Formularios legalizados.		
Clientes:	Usuario externos		
Inspección:		Registros:	
Ninguna		Copia de formularios Archivo de documentación	
Variables de control:		Indicadores:	
Plazo de entrega Tiempo de demora en cada sub proceso		Número de usuarios atendidos/ total usuarios atendidos por día. Tiempo de legalización de formularios/ tiempo promedio de entrega. Tiempo de atención a usuarios/ tiempo promedio de atención a usuarios.	
Adaptado por: Adriana Prado			

Tabla N° 34: Ficha Avalúos y catastros

		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA DIRECCIÓN FINANCIERA	
FICHA DE PROCESOS			
Proceso:	Avalúos y Catastros	Responsable:	Oficinista de avalúos y catastros Jefe de Avalúos y Catastros
Objetivo:	Ingresar y actualizar la base de datos del Sistema Integral Catastral.		Código: PO-AC-001
Alcance:	Inicia en la recepción de documentación del usuario y termina en la emisión de formularios legalizados.		
Entradas:	Necesidad del usuario, Documentación del usuario, Formularios y timbres.		
Proveedores:	Recaudación, usuarios internos.		
Salidas:	Formularios de avalúos y catastros legalizados.		
Clientes:	Usuarios externos.		
Inspección:		Registros:	
Ninguna		Archivo de documentación. Base de datos del sistema integral catastral	
Variables de control:		Indicadores:	
Tiempo de espera. Entrega de formularios legalizados.		Tiempo de espera/tiempo de espera promedio. Número de formularios legalizados /número de formularios promedio.	
Adaptado por: Adriana Prado			

Tabla N° 35: Ficha Recaudación

		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA DIRECCIÓN FINANCIERA	
FICHA DE PROCESOS			
Proceso:	Recaudación	Responsable:	Recaudador/a
Objetivo:	Recaudar valores provenientes de impuestos, tasas, multas, servicios y otras obligaciones.		Código: PO-R-001
Alcance:	Inicia en la recepción del pedido de usuario y culmina en la entrega de los títulos de crédito o entrega de formularios.		
Entradas:	Necesidades del usuario externo, Recibos de compra,		
Proveedores:	Jefatura de Rentas, Director Financiero.		
Salidas:	Títulos de crédito, Formularios y timbres.		
Clientes:	Usuarios externos.		
Inspección:		Registros:	
Ninguna		Base de datos sistema de servicios municipales, sistema integral catastral. Copia de los títulos de crédito emitidos. Copia de formularios de impuestos cancelados.	
Variables de control:		Indicadores:	
Base de datos de los sistemas utilizados.		Número de usuarios atendidos/ número promedio de usuarios atendidos.	
Usuarios atendidos		Tiempo de espera/ tiempo promedio de espera.	
Tiempo de espera			
Tiempo de respuesta a los pedidos del usuario.		Tiempo de respuesta/ tiempo promedio de respuesta a los pedidos del usuario.	
Adaptado por: Adriana Prado			

Tabla N° 36: Ficha Talento Humano


		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA DIRECCIÓN FINANCIERA	
FICHA DE PROCESOS			
Proceso:	Talento humano	Responsable:	Jefe de Talento humano
Objetivo:	Diseñar planes, programas y procedimientos para el Talento Humano, garantizar la optimización y cumplimiento de los servicios municipales.	Código:	PA-TH-001
Alcance:	Inicia en la selección de personal y termina en la evaluación y control del talento humano.		
Entradas:	Personal, roles de pago, quejas del personal.		
Proveedores:	Director Financiero, Alcaldía,		
Salidas:	Roles de pago, correctivos a las quejas del personal.		
Clientes:	Usuarios internos y externos.		
Inspección:		Registros:	
Ninguna		Nómina del talento humano Archivo de roles de pago.	
Variables de control:		Indicadores:	
Nómina del talento humano. Roles de pago.		Número de empleados/ nómina de empleados. Número de empleados/ número de quejas recibidas. Número de empleados/ roles de pago emitidos.	
Adaptado por: Adriana Prado			

Tabla N° 37: Ficha Contabilidad


		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA DIRECCIÓN FINANCIERA	
FICHA DE PROCESOS			
Proceso:	Contabilidad	Responsable:	Contador Auxiliar de contabilidad
Objetivo:	Planificar, organizar, coordinar, ejecutar y controlar el sistema contable financieros de manera óptima y oportuna para la toma de decisiones gerenciales y de planificación.	Código:	
		PA-C-001	
Alcance:	Inicia en la recopilación de documentación financiera y termina en la elaboración de informes contables.		
Entradas:	Copias de los títulos crédito, formularios, facturas.		
Proveedores:	Usuarios internos,		
Salidas:	Informes contables		
Clientes:	Usuarios internos		
Inspección:		Registros:	
Ninguna		Informes contables. Copia de títulos de crédito Copia de pago de impuestos.	
Variables de control:		Indicadores:	
Tiempo de demora en entregar los informes		Número de informes emitidos/número de informes emitidos al mes.	
Adaptado por: Adriana Prado			

Tabla N° 38: Ficha Informática


		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA DIRECCIÓN FINANCIERA	
FICHA DE PROCESOS			
Proceso:	Informática	Responsable:	Jefe de informática
Objetivo:	Velar por el buen funcionamiento de los recursos informáticos y la automatización de los procesos.		Código: PA – INF-001
Alcance:	Inicia el proceso en el pedido por los usuarios internos y culmina en la solución del pedido.		
Entradas:	Memorándum de usuarios internos		
Proveedores:	Alcaldía, Dirección Financiera, Talento Humano.		
Salidas:	Solución de falencia en los sistemas, actualización de software.		
Clientes:	Usuarios internos.		
Inspección:		Registros:	
Ninguna		Software Autorizaciones Memorándum	
Variables de control:		Indicadores:	
Disponibilidad de recursos informáticos		Número de autorizaciones al día. Número de memorándum recibidos al día.	
Adaptado por: Adriana Prado			

Tabla N° 39: Ficha Legal


		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA DIRECCIÓN FINANCIERA	
FICHA DE PROCESOS			
Proceso:	Legal	Responsable:	Procurador/a síndico/a
Objetivo:	Respaldar con bases legales los procesos realizados por el GAD Municipal.		Código: PA-L-001
Alcance:	Inicia en la revisión de la normativa legal vigente y termina en la determinación de la base legal útil para el GAD Municipal.		
Entradas:	Base legal		
Proveedores:	Constitución del Ecuador, COOTAD, LOSEP		
Salidas:	Base legal.		
Clientes:	Usuarios internos.		
Inspección:		Registros:	
Ninguna		Constitución del Ecuador COOTAD LOSEP Ordenanzas municipales	
Variables de control:		Indicadores:	
Procesos legales		Base legal / procesos realizados	
Adaptado por: Adriana Prado			

Tabla N° 40: Ficha Secretaría

		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA	
		DIRECCIÓN FINANCIERA	
FICHA DE PROCESOS			
Proceso:	Secretaría	Responsable:	Oficinista
Objetivo:	Proporcionar soporte administrativo y técnico en labores de secretariado.	Código:	
		PA-S-001	
Alcance:	Inicia en atención al usuario y termina en el informe al Director Financiero		
Entradas:	Necesidad de usuarios, oficios, comunicados		
Proveedores:	Alcalde, Director de Talento Humano, Usuarios,		
Salidas:	Memorándum		
Clientes:	Usuarios		
Inspección:		Registros:	
Ninguna		Archivo de documentos recibidos y entregados.	
Variables de control:		Indicadores:	
Memorándum		Número de memorándum enviados en el día.	
Adaptado por: Adriana Prado			

5.5.2.3. Manuales de procedimientos

En esta etapa se realizó un levantamiento de información, sobre los procesos que realizan las áreas de Dirección Financiera, tales como Avalúos y Catastros, Recaudación y Jefatura de Rentas, para ello se realizó una matriz, para determinar la frecuencia de aplicación.

En base a esta matriz se consideró trece manuales de procedimientos que serán documentados en este estudio, se tomará en cuenta los que son utilizados diariamente.

Tabal N° 41: Procesos y subprocesos

Procesos y procedimientos	Es muy utilizado		Frecuencia al día
	Sí	No	
Avalúos y Catastros			
Certificado para Notaría	X		15
Certificado de Avalúos de No Poseer Bienes	X		8
Exoneración de impuesto predial	X		7
Certificado de Poseer Bienes		x	0
Ingreso de un predio al sistema integral de catastro	x		2
Unificación de predios sean urbanos o rurales	X		
Recaudación			
Pago de carta de impuesto predial	X		20
Pago de Carta de agua potable	X		30
Venta de especies valoradas	X		20
Formulario de no adeudar al municipio	X		4
Duplicado de la carta del impuesto predial urbano y rural	X		2
Jefatura de Rentas			
Cálculo de impuesto a la Patente	X		4
Cálculo de impuesto de Plusvalía y alcabala	X		1
Calculo de impuesto del 1,5 por mil		x	0
Exoneración de impuesto predial	X		

Fuente: Información de las áreas de estudio.

Para diseñar los manuales de procedimientos se utilizó como guía el libro Organización de empresas de Enríquez (2009), Normas ISO (9001:2008) y Sanz et al (2010). Partiendo de estas contribuciones, se establece el diseño de los manuales de procesos, por consiguiente se establece el siguiente formato, para los once manuales de procedimientos a realizar:

Figura N° 30: Diseño del manual de procedimientos

LOGOTIPO	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	FECHA DE ELABORACIÓN:
		FECHA DE REVISIÓN:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PÁGINA:

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:		Código:
Resumen rápido del proceso		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	BASE LEGAL	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO	TIEMPO ACUMULADO

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

5.5.2.3.1. Jefatura de rentas

En el área de Rentas, se consideró a los procedimientos con mayor frecuencia de ejecución, por la cantidad de hojas se los ubica como anexos, para informarse sobre su contenido ir a Anexo N° 12.

Entonces los procedimientos documentados son:

- Impuesto a la Patente
- Exoneración de impuesto predial
- Transferencia de dominio

5.5.2.3.2. Recaudación

En el área de Recaudación, se toma en cuenta a los siguientes procedimientos:

- Pago carta de agua potable
- Pago impuesto predial
- Emisión de certificado de no adeudar al municipio
- Venta de especies valoradas
- Duplicado de carta de impuesto predial

Por la cantidad de información ver Anexo N° 13, en el encontrará detalle a detalle de como ejecutar cada procedimiento antes descrito.

5.5.2.3.3. Avalúos y catastros

Se documentó los siguientes procedimientos ver anexo N° 14:

- Ingreso de un predio al sistema integral catastral
- Unificación de predios sean urbanos o rurales
- Emitir certificado de avalúos y catastros para notarias
- Emitir certificado de no poseer bienes
- Exoneración de impuesto predial

Los procedimientos mencionados están relacionados directamente con los usuarios externos, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios se documenta técnicamente cada proceso, de tal manera que guíe al funcionario encargado de cada área.

5.5.3. Etapa de ejecución

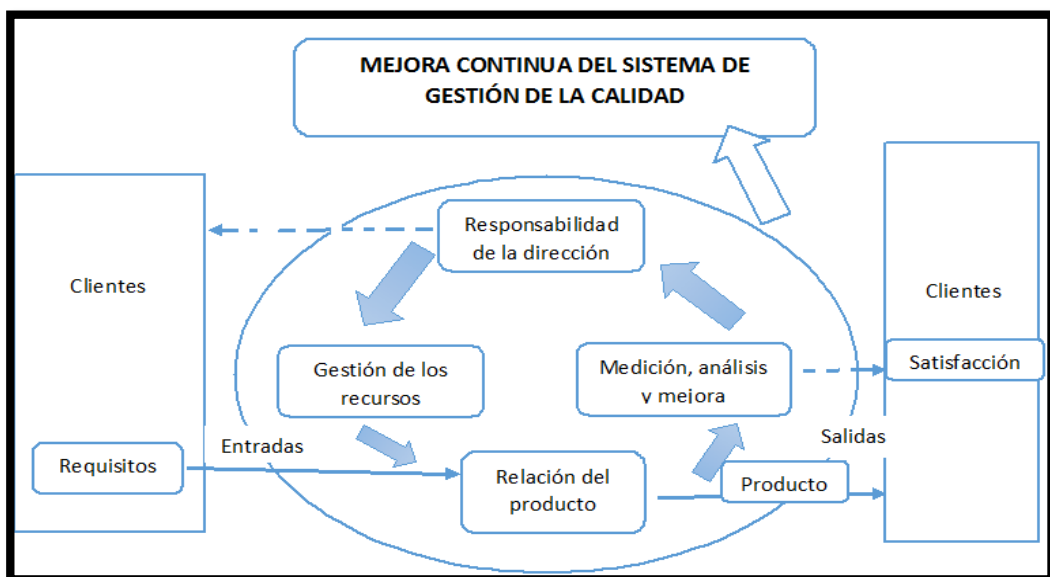
5.5.3.1. Manual de procedimientos de Transferencia de Dominio

La Transferencia de Dominio es un proceso, realizado mediante contrato de compra venta, donde intervienen dos partes denominada comprador y vendedor; la transferencia se la realiza por compra venta de un terreno o casa.

Se eligió este proceso, porque intervienen las tres áreas sujetas a investigación, Avalúos y Catastros, Jefatura de Rentas y Recaudación, de tal manera que permitirá medir, mejorar y controlar el proceso.

Con la aplicación del círculo de Mejora continua del sistema de gestión de calidad, de acuerdo a la Norma ISO 9001-2008 se podrá incrementar el nivel de calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera del GAD Municipal.

Figura N° 31: Sistema de mejora continua





Fuente: Norma ISO 9001-2008


El manual de procesos de transferencia de dominio está diseñado con la omisión de actividades innecesarias, que no generan valor al proceso.


Se sugiere que el funcionario de Rentas, no emita recibos de compra de especies valoradas (formularios), porque, con la implementación de formularios diseñados en deskPDFstudio, permite directamente digitar los datos del usuario en el formulario e imprimirlo (ver anexo N° 15, 16 y 17), luego el usuario se acerque a ventanilla y pague los impuestos generados. De tal manera se evita, el traslado del usuario de un lugar a otro.


5.5.3.1.1 Diseño del manual de procedimiento de transferencia de Dominio


	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de emisión: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRANSFERENCIA DE DOMINIO		Fecha de revisión:	
Resumen rápido del proceso	Objetivo: Mejorar la atención al cliente y por ende mejorar la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera		Código:	PO-JR-001-003
	El Jefe Rentas acepta la documentación		1	
	El Jefe Rentas verifica los años de antigüedad de la escritura		2	
	Realiza el Jefe de Rentas el cálculo y liquidación de impuestos		3	
	El usuario paga los impuestos generados en Recaudación		4	
	El usuario entrega la copia de los formularios al Jefe de Rentas		5	
	La oficinista de Avalúos y Catastros acepta la documentación		6	
	La oficinista Verifica en el sistema Integral Catastral, información sobre el predio a transferir		7	
	La oficinista emite certificado de Transferencia de Dominio		8	
La oficinista actualiza ficha catastral en el sistema integral catastral		9		
Descripción del Proceso				
Descripción del Procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1. Recepta la documentación		Jefe de Rentas		
1.1. Un aviso de alcabala de notaría que consta de:	COOTAD (2010, art. 537)	Usuario	00:00:05	00:00:05
1.1.1. Está dirigida al Jefe de Rentas Municipales.				
1.1.2. Contiene nombres y apellidos de quien vende				
1.1.3. Contiene nombres y apellidos del beneficiario				
1.1.4. Valor de cuantía, se toma como referencia el valor de la carta de impuesto catastral				
1.1.5. Descripción del predio.				
1.1.6. Fecha de emisión del aviso de notaría				
1.1.7. Firma y sello del notario/a				
2. Verifica la ubicación del predio y los años de vigencia de la escritura.		Jefe de Rentas		
2.1. Verifica la ubicación del predio mediante la carta de impuesto predial, sea este:				
* Urbano				
* Rural				
2.1.1. Si el predio está ubicado en el sector Urbano:				
2.1.1.1. Genera impuesto de alcabala			00:02:00	00:02:05


	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de emisión: Septiembre de 2014	
			Fecha de revisión:	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRANSFERENCIA DE DOMINIO		Página: 2 De 8	
	Objetivo: Mejorar la atención al cliente y por ende mejorar la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera		Código:	PO-JR-001-003
Descripción del Procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
2.1.1.2. Genera impuesto de plusvalía		Jefe de Rentas		
2.1.2. Si el predio está ubicado en el sector Rural:				
2.1.2.1. Genera impuesto de alcabala				
2.1.2.1. Se exonera del impuesto de plusvalía, pero debe cancelar el valor del formulario que corresponde al impuesto.				
2.2. Verifica los años de antigüedad de la escritura				
2.2.1. Si la escritura tiene 20 años de vigencia a la fecha, no se genera el cobro del impuesto de plusvalía	COOTAD (2010, art. 559, literal a)			
2.2.2. Si la escritura tiene menos de 20 años de vigencia a la fecha, se genera el cobro del impuesto de plusvalía				
2.3. Casos que exenta al usuario del pago de plusvalía, pero en el formulario se liquida al impuesto en cero				
2.3.1. El usuario o beneficiar es de la tercera edad, pero en caso de que uno de los conyugues no sea de la tercera edad se cobrará el 50% del impuesto de plusvalía.	Ley del anciano, art. 37			
2.3.2. El usuario o beneficiario sea artesano calificado.	Ley de fomento artesanal(2006, art. 23)			
3. El Jefe de Rentas procede a liquidar los impuestos generados.		Jefe de Rentas	00:05:10	00:07:10
3.1. Cálculo de impuestos:	COOTAD (2010, art. 491, literal c)			
3.1.1. Impuesto de Alcabala				
3.1.1.1. El Jefe de Rentas digita los siguientes datos en el formulario de Alcabala:				
3.1.1.1.1. Digita la fecha de emisión				
3.1.1.1.2. Digita nombres y apellidos del vendedor				
3.1.1.1.3. Digita nombres y apellidos del comprador				

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de emisión: Septiembre de 2014		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRANSFERENCIA DE DOMINIO		Fecha de revisión:		
	Objetivo: Mejorar la atención al cliente y por ende mejorar la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera		Página: 3 De 8	Código:	PO-JR-001-003
Descripción del Procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado	
3.1.1.1.4. Digita dirección del predio		Jefe de Rentas			
3.1.1.1.5. Digita el valor de compra venta, lo toma del aviso de alcabala de notaría					
3.1.1.1.6. Digita el avalúo comercial, lo toma de la carta de impuesto predial (base imponible)					
3.1.1.1.7. Selecciona la parroquia sea: *Urbana * Rural					
3.1.2. El jefe de rentas realiza el cálculo de la siguiente manera:					
3.1.2.1. Digita el valor de la base imponible, considerando que será el valor contractual (pactado), si este fuere inferior al valor del avalúo de la propiedad que conste en el catastro registrará este último.					COOTAD art. 532
3.1.2.2. Determina el 1% de la base imponible					COOTAD art. 535
3.1.2.3. Determina el 0,01% de la base imponible, correspondiente a fondos escolares	COOTAD art. 536				
3.1.2.4. Suma los valores calculados					
3.1.3. Imprime los datos en el formulario.					
3.1.4. Firma y sella el formulario el Jefe/a de Rentas					
3.1.5. Firma el formulario el usuario					
3.1.6. Entrega el formulario al usuario	Ordenanza, 2013 (numeral 1)				
3.2. Impuesto de Plusvalía	COOTAD art. 491, literal g				
3.2.1. El jefe de Rentas digita la siguiente información del formulario de plusvalía:					

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de emisión: Septiembre de 2014			
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRANSFERENCIA DE DOMINIO		Fecha de revisión:			
	Objetivo: Mejorar la atención al cliente y por ende mejorar la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera		Código:	PO-JR-001-003		
Descripción del Procedimiento		Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado	
3.2.1.1. Digita la fecha de emisión						
3.2.1.2. Digita dirección del predio						
3.2.1.3. Digita nombres y apellidos del vendedor						
3.2.1.4. Digita fecha de adquisición anterior						
3.2.1.5. Digita el valor del avalúo comercial anterior, lo toma de la copia de escritura presentada.						
3.2.1.6. Digita nombres y apellidos del comprador						
3.2.1.7. Digita fecha de compra del predio						
3.2.1.8. Digita el valor del avalúo comercial actual, lo toma de la carta impuesto predial, la base imponible.						
3.2.2. El jefe de Rentas realiza el cálculo del impuesto de plusvalía de la siguiente manera:			Jefe de Rentas			
3.2.2.1. Precio de venta lo toma del aviso de alcabala de la notaría.						
3.2.2.2. Menos el precio de adquisición, es el valor de la copia de escritura presentada (valor de cuantía).						
3.2.2.3. Es igual a la diferencia bruta						
3.2.2.4. Menos la mejoras (no aplica)						COOTAD art. 447, no aplica
3.2.2.5. Es igual a la diferencia neta, pasa el mismo valor de la Diferencia Bruta						
3.2.2.6. Menos el 3% de tenencia de cada año, para el cálculo de este valor multiplica la diferencia neta por el 3%, a este valor calculado lo multiplica por cada año de vigencia de la escritura.						COOTAD art. 449, literal a
3.2.2.7. Es igual a la base para rebaja por desvalorización de moneda, es el resultado de restar la diferencia neta menos el 3% de tenencia por cada año.						

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de emisión: Septiembre de 2014		
			Fecha de revisión:		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRANSFERENCIA DE DOMINIO		Página: 5 De 8		
	Objetivo: Mejorar la atención al cliente y por ende mejorar la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera		Código:	PO-JR-001-003	
Descripción del Procedimiento		Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
3.2.2.8. Menos rebaja por desvalorización de moneda no aplica		COOTAD art. 449, literal b, no aplica	Jefatura de Rentas		
3.2.2.9. Es igual a la Utilidad Imponible, a la vez es el valor de la base para rebajar por desvalorización de moneda.					
3.2.2.10. Al valor de la utilidad Imponible le calcula el 3%, el resultado es el impuesto de plusvalía a pagar.		COOTAD art. 446 Ordenanza			
3.2.3. Imprima los datos digitados en la plantilla de Excel en el formulario					
3.2.4. Firma y sella el Jefe/a de Rentas					
3.2.5. Firma el usuario					
3.2.6. Entrega el formulario al usuario		Ordenanza, 2013 (numeral 1)			
3.3. Despide al usuario					
4. Recaudación de impuestos			Recaudador/a	00:01:50	00:08:65
4.1. El funcionario saluda al usuario			Usuario		
4.2. El usuario entrega los formularios a la recaudadora.					
4.3. El funcionario suma el total de los siguientes formularios					
4.3.1. Formulario plusvalía					
4.3.2. Formulario aviso de acabala					
4.4. El recaudador comunica al usuario el valor total a cancelar					
4.5. El recaudador firma y sella los formularios			Recaudador/a		
4.6. El recaudador cobra el valor total comunicado anteriormente					
4.7. Entrega el original de los formularios al usuario y queda dos copias en la oficina.					
4.8. Despide al usuario					
5. El usuario entrega copia de los impuestos generado					
5.1. El usuario luego de pagar los impuestos, debe sacar dos copias de cada impuesto generado.			Usuario	00:00:10	00:08:75
5.2. El usuario entrega una copia de cada impuesto generado al Jefe de Rentas, para adjuntar a la documentación presentada en el numeral 1.					

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de emisión: Septiembre de 2014	
			Fecha de revisión:	
	MANUAL DE PROCESOS DE TRANSFERENCIA DE DOMINIO		Página: 6 De 8	
Objetivo: Mejorar la atención al cliente y por ende mejorar la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera			Código:	PO-JR-001-003
Descripción del Procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
6. La oficinista de Avalúos y Catastros recibe los siguiente documentos:		Oficinista de avalúos y catastros		
6.1. Un aviso de notaría, contiene la siguiente información:				
6.1.1. Está dirigida al Jefe de Rentas Municipales.				
6.1.2. Contiene nombres y apellidos de quien vende				
6.1.3. Contiene nombres y apellidos del beneficiario				
6.1.4. Valor de cuantía, se toma como referencia el valor de la carta de impuesto catastral				
6.1.5. Descripción del predio.				
6.1.6. Fecha de emisión del aviso de notaría				
6.1.7. Firma y sello del notario/a				
6.2. Una copia de cédula y certificado de votación actualizado , tanto del vendedor como del comprador		Usuario	00:00:10	00:08:85
6.3. Una copia de escritura de la original				
6.4. Certificado del registro de la propiedad o llamado certificado de gravamen.				
6.5. Verifica el sector donde se encuentra el predio, puede ser que:				
6.5.1. El predio se encuentra en el sector Urbano, entonces entrega las siguientes copias :				
6.5.1.1. Pago del formulario de alcabala.				
6.5.1.2. Pago del formulario de plusvalía.				
6.6. Copia de la carta de impuesto predial actual				
6.7. Copia del plano				
6.8. Formulario de Transferencia de Dominio.				
7. La oficinista verifica en el sistema los siguientes datos:		Oficinista de avalúos y catastros		
7.1. Contrasta los datos de la copia de cédula con la información del vendedor registrada en el sistema.				

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de emisión: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCESOS DE TRANSFERENCIA DE DOMINIO		Fecha de revisión:	
	Objetivo: Mejorar la atención al cliente y por ende mejorar la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera		Código:	PO-JR-001-003
Descripción del Procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
7.2. Contrasta la información de la carta del impuesto predial presentada con la información registrada en el sistema.		Oficinista de avalúos y catastros	00:01:00	00:09:85
7.3. Contrasta los colindantes del predio con el plano presentado y los datos del sistema.				
7.4. Contrasta la superficie del predio con la escritura, el plano y los datos registrados en el sistema.				
8. Para emitir el certificado de transferencia de dominio la oficinista de Avalúos y Catastros digita la siguiente información:		Oficinista de avalúos y catastros	00:02:00	00:11:85
8.1. Fecha de emisión de la Transferencia de Dominio				
8.2. Dirección del predio				
8.3. Nombres y apellidos del vendedor				
8.4. Nombre y apellido del comprador				
8.5. Número de cédula del comprador				
8.6. Número de cédula del vendedor				
8.7. Selecciona la descripción del predio, este puede ser:				
8.7.1. Vivienda				
8.7.2. Terreno				
8.8. Selecciona la parroquia, puede ser:				
8.8.1. Urbana				
8.8.2. Rural				
8.9. El valor de compra venta (de donde)				
8.10. El número de la notaría en el que se celebra el contrato				
8.11. Nombre del notario/a				
8.12. Fecha de otorgamiento de la escritura				

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de emisión: Septiembre de 2014	
			Fecha de revisión:	
	MANUAL DE PROCESOS DE TRANSFERENCIA DE DOMINIO		Página: 8 De 8	
	Objetivo: Mejorar la atención al cliente y por ende mejorar la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera		Código:	PO-JR-001-003
Descripción del Procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
8.13. Nombre del cantón donde se celebró el contrato.		Oficinista de avalúos y catastros		
8.14. Imprime los datos digitados en el formulario				
8.15. Pega el timbre en la parte superior derecha del formulario				
8.16. La oficinista entrega el documento al Jefe de Avalúo para que firme y selle el documento				
8.17. La oficinista le hace firmar al usuario el certificado.				
8.1.8. La oficinista entrega el certificado al usuario				
9 Actualización de ficha catastral en el sistema (Anexo N° 7)	COOTAD, art. 494	Oficinista de avalúos y catastros	00:10:00	00:21:85
_____ Elaborado por:	_____ Revisado por:	_____ Autorizado por:		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
TRANSFERENCIA DE DOMINIO**

Objetivo: Mejorar la atención al cliente y por ende mejorar la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

Fecha de revisión:

Página: 1 De 1

Código: PO-JR-001-003

N°	Actividades	J R	R	A C	Responsable	Tiempo. estimado	Tiempo acumulado
1	El Jefe Rentas receipta la documentación	↓			Jefe de Rentas	00:00:05	00:00:05
2	El Jefe Rentas verifica los años de antigüedad de la escritura				Jefe de Rentas	00:02:00	00:02:05
3	Realiza el Jefe de Rentas el cálculo y liquidación de impuestos	↓			Jefe de Rentas	00:05:10	00:07:15
4	El usuario paga los impuestos generados en Recaudación		↓		Usuario	00:01:50	00:08:65
5	El usuario entrega la copia de los formula al Jefe de Rentas		↓		Usuario	00:00:10	00:08:75
6	La oficinista de Avalúos y Catastros receipta la documentación			↓	Oficinista de avalúos y catastros	00:00:10	00:08:85
7	La oficinista Verifica en el sistema Integral Catastral, información sobre el predio a transferir			↓	Oficinista de avalúos y catastros	00:01:00	00:09:85
8	La oficinista emite certificado de Transferencia de Dominio			↓	Oficinista de avalúos y catastros	00:02:00	00:11:85
9	La oficinista actualiza ficha catastral en el sistema integral catastral			↓	Oficinista de avalúos y catastros	00:10:00	00:21:85

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
TRANSFERENCIA DE DOMINIO**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

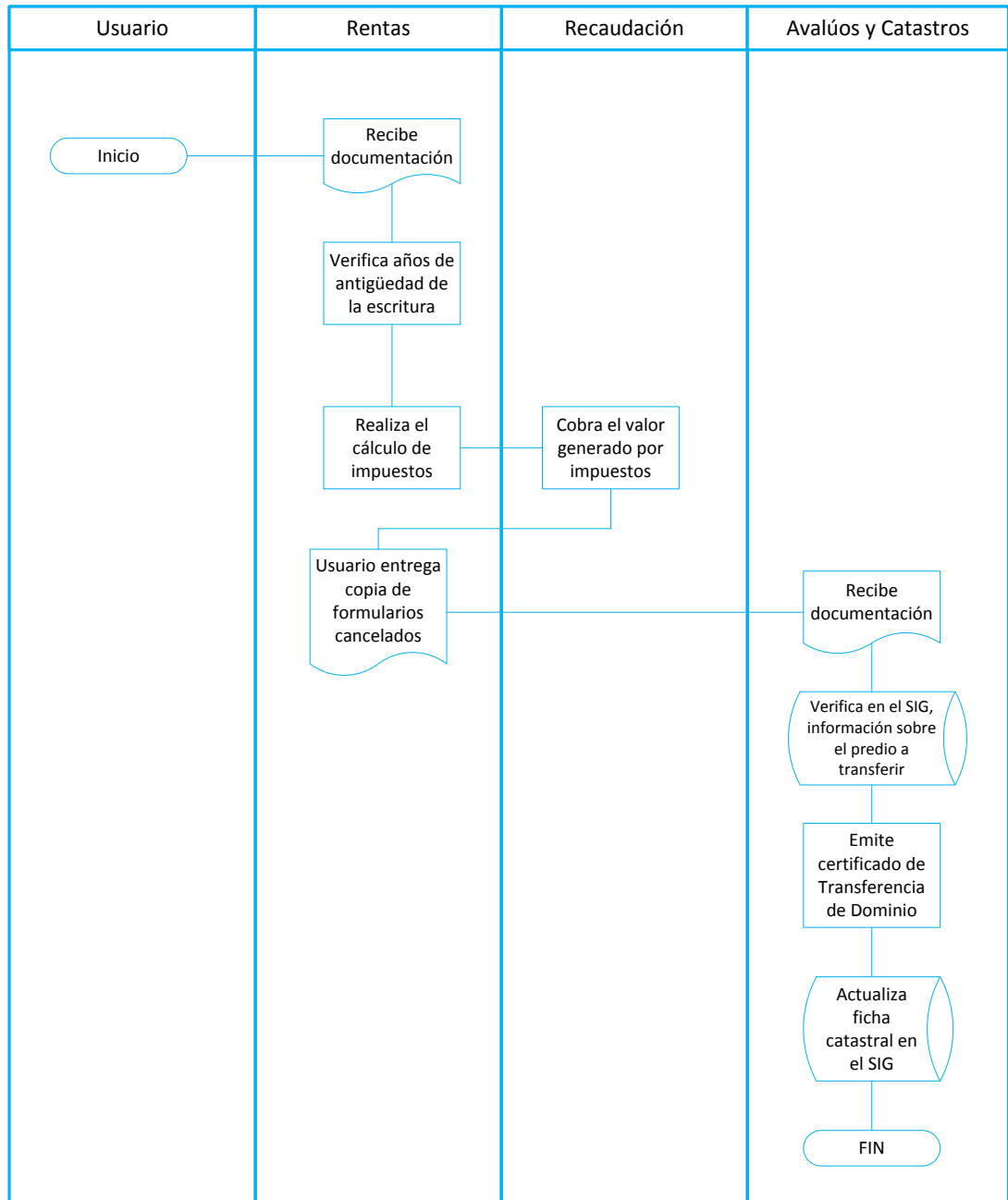
Fecha de revisión:

Objetivo: Mejorar la atención al cliente y por ende mejorar la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera

Página: 1 De 1

Código: PO-JR-001-003

FLUJO GRAMA PARA FUNCIONARIOS



Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
TRANSFERENCIA DE DOMINIO**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

Fecha de revisión:

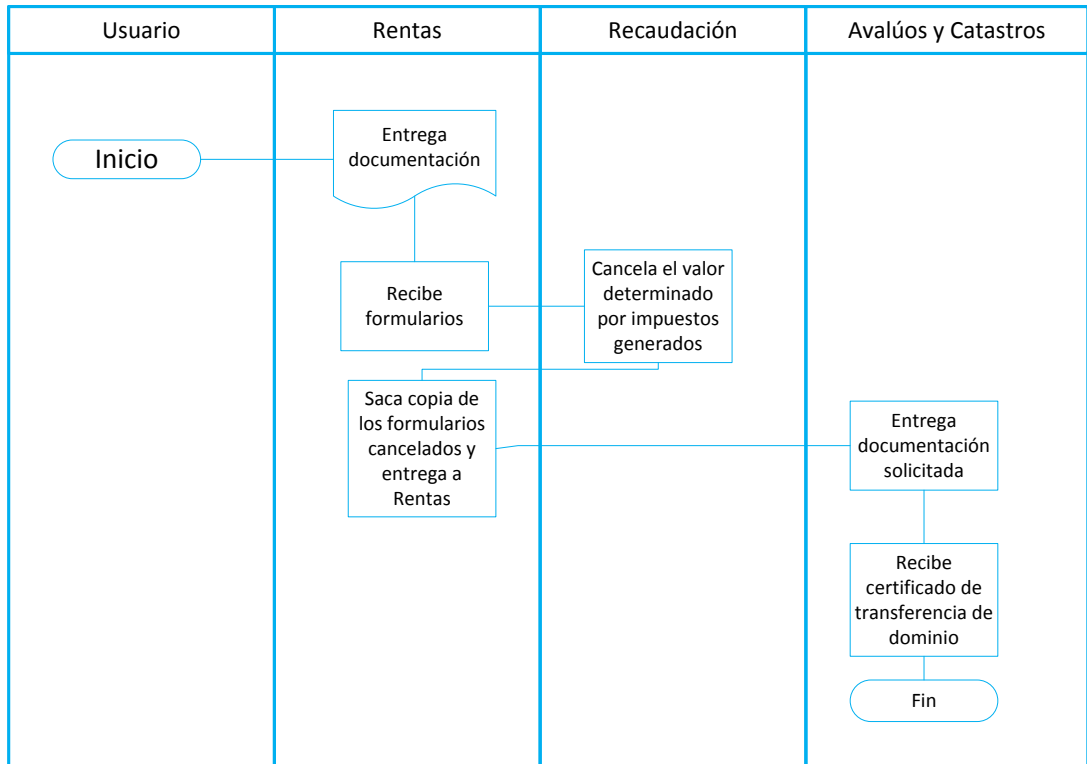
Objetivo: Mejorar la atención al cliente y por ende mejorar la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera

Página: 1 De 1

Código:

PO-JR-001-003

Flujo grama para usuarios externos



Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

5.5.3.1.2 Difusión de información

Para la difusión de información, se utilizó medios de comunicación publicitarios tales como; afiches, trípticos y roll up, con el objetivo de informar a los usuarios sobre el proceso de transferencia de dominio.

En su diseño se tomó en cuenta, imágenes, base legal y texto, para comunicar a los usuarios, en forma breve los requisitos, formularios y cálculo de los impuestos generados, con el objeto de anticipar al usuario el valor que tendrá que cancelar tanto por la adquisición de formularios y por impuestos.

5.5.3.1.2.1 Afiches

Los afiches, son medios de comunicación, utilizados para transmitir información, en el desarrollo de la investigación se los utilizó para dar a conocer los requisitos y formularios (especies valoradas), que necesita el usuario para realizar el proceso de Transferencia de Dominio en el GAD Municipal, la dimensión de impresión fue A3.

Se colocó en sitios estratégicos como, en la Notaría del cantón, entrada principal del GAD Municipal, a lado izquierdo de la ventanilla de Recaudación, en la puerta de Rentas y de avalúos y catastros, sitios con visibilidad para los usuarios, por otra parte se encuentran pegados en las áreas involucradas en el proceso, entonces la información está al alcance de los usuarios.

Figura N° 32: Afiche



GAD MUNICIPAL "SAN PEDRO DE HUACA"

IMPUESTOS A PAGAR EN LA COMPRA VENTA DE UN TERRENO O CASA

REQUISITOS



- 1 Dos copias del Aviso de Notaría.
- 2 Dos copias de carta impuesto predial del año vigente.
- 3 Dos copias a color de cédula y certificado de votación actualizado del vendedor.
- 4 Dos copias a color de cédula y certificado de votación actualizado del comprador.
- 5 Dos Copias de la Minuta

- 6 Dos copias del Certificado del registro de la propiedad actual.
- 7 Dos copias de escritura del terreno o casa a vender.
- 8 Dos copias del palo de la casa o terreno.
- 9 Dos copias del certificado de no Adeuda al municipio del vendedor.

NOTA De los documentos solicitados una copia es para Jefatura de Rentas y otra para Avalúos y catastros.

FORMULARIOS

- ▶ Formulario Aviso de Alcabalas (\$ 3,40 1% R.B.U.)
- ▶ Formulario Impuesto de Plusvalía (\$ 3,40 1% R.B.U.)
- ▶ Formulario Transferencia de Dominio (\$ 3,40 1% R.B.U.)
- ▶ Tres timbres (1\$ c/u)





Adicional debe pagar por servicios administrativos. (0,85 ctvs. 0,25% R.B.U.)

IMPUESTOS QUE SE GENERAN

ALCABALA

¿Qué es? Este impuesto se genera cuando usted compra un terreno o casa.

¿Quién cobra? El GAD Municipal de San Pedro de Huaca mediante la oficina de Recaudación.

¿Quién paga? Las personas naturales o jurídicas que adquieren un terreno o casa.

¿Cómo calculo?

Base imponible: Se debe considerar el valor de compra venta entre las partes, si este fuere mayor al valor del avalúo de la propiedad que conste en el catastro.

Base Imponible (B.I.)	3140,07
(B.I. x 1%) % de impuesto alcabalas (1%)	31,40
(B.I. x 0,01%) % adicional fondos escolares (0,01%)	0,31
Impuesto a Pagar	31,71

PLUSVALIA

¿Qué es? Este impuesto se genera cuando usted adquiere un terreno o casa y está ubicado en el sector urbano.

¿Quién cobra? El GAD Municipal de San Pedro de Huaca mediante la oficina de Recaudación.

¿Quién paga? Las personas naturales o jurídicas que adquieren un terreno o casa.

¿Cómo calculo?

Ejemplo: Para el cálculo tome los siguientes valores

Precio de venta (de la carta imp. Predial, base imponible)	3140,07
Costos Precio de adquisición (el valor de la escritura presentada)	149,00
Diferencia Neta	2991,07
5% c/año de Adquisición transcurrido (Cálculo de la Diferencia neta, luego multiplicar por cada año de adquisición transcurrido)	* 448,66
Utilidad Imponible	2542,41
De la base imponible aplique el 5% de impuesto de plusvalía, el resultado es el valor a pagar.	127,12

***NOTA** Años de antigüedad de la escritura: 3 años
Entonces: 2991,07 x 3 x 5% = 448,66

Base legal: COOTAD Art. 527 al 537 Base legal: COOTAD Art. 556 al 559, ordenanza (2014) art. 6

5.5.3.1.2.2 Trípticos

Los trípticos son documentos utilizados, para entregar información corta y precisa, de tal manera que varía su diseño y presentación. La ventaja de utilizarlos es que los puede entregar directamente a las personas involucradas. Se los entregó en la Notaria del cantón, porque es ahí donde inicia el proceso de transferencia de dominio.

Figura N° 33: Carilla principal del tríptico

PLUSVALIA

¿Qué es?
Este impuesto se genera cuando usted adquiere un terreno o casa y está ubicado en el sector urbano del cantón.

¿Quién cobra?
El GAD Municipal de San Pedro de Huaca mediante la oficina de Recaudación.

¿Quién paga?
Las personas naturales o jurídicas que adquirieron un terreno o casa.

¿Cómo calculo?
Para el cálculo tome los siguientes valores

Ejemplo	Precio de venta (de la carta imp. Realidad, base imponible)	3140,07
Ejemplo	Precio de adquisición (el valor de la escritura presentada)	149,00
Ejemplo	Diferencia Neta	2991,07
Ejemplo	5% c/año de Adquisición transcurrido <small>(El cálculo de la diferencia neta, luego restarle por cada año de adquisición transcurrido)</small>	* 448,66
Ejemplo	Utilidad imponible	2542,41
	De la base imponible aplique el 5% de impuesto de plusvalía, el resultado es el valor a pagar.	127,12

*** NOTA** Años de antigüedad de la escritura: 3 años
Entonces: $2991,07 \times 3 \times 5\% = 448,66$

Base legal: COOTAD Art. 556 al 559, ordenanza (2014) art. 6

GAD MUNICIPAL "SAN PEDRO DE HUACA"

IMPUESTOS A PAGAR EN LA COMPRA VENTA DE UN TERRENO O CASA

GAD MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA
<https://www.huaca.gob.ec/gadhuaca>

Figura N° 34: Carilla secundaria del tríptico

REQUISITOS:

¿Que necesito presentar?

- 1 Dos copias del Aviso de Notaría.
- 2 Dos copias de carta impuesto predial del año vigente.
- 3 Dos copias a color de cédula y certificado de votación actualizado del vendedor.
- 4 Dos copias a color de cédula y certificado de votación actualizado del comprador.
- 5 Dos Copias de la Minuta
- 6 Dos copias del Certificado del registro de la propiedad actual.
- 7 Dos copias de escritura del terreno o casa a vender.
- 8 Dos copias del palo de la casa o terreno.
- 9 Dos copias del certificado de no Adecuar al municipio del vendedor.

NOTA
De los documentos solicitados una copia es para Jefatura de Rentas y otra para Avalúos y catastros.

¿Que Formularios debo comprar?

- Formulario Aviso de Alcabalas (\$ 3,40 1% R.B.U.)
- Formulario Impuesto de Plusvalía (\$ 3,40 1% R.B.U.)
- Formulario Transferencia de Dominio (\$ 3,40 1% R.B.U.)
- Tres timbres (1\$ c/u)
- Adicional debe pagar por servicios administrativos. (0,85 ctvs. 0,25% R.B.U.)

¿Qué impuestos se generan en la compra venta de un terreno o casa?

El impuesto de alcabala y el impuesto de plusvalía en el caso de estar ubicado el terreno o casa en el sector urbano del cantón.

ALCABALA

¿Que es?

Este impuesto se genera cuando usted compra un terreno o casa.

¿Quién cobra?

El GAD Municipal de San Pedro de Huaca mediante la oficina de Recaudación.

¿Quién paga?

Las personas naturales o jurídicas que adquieren un terreno o casa.

¿Cómo calculo?

Base Imponible:
Se debe considerar el valor de compra venta entre las partes, si este fuere mayor al valor del avalúo de la propiedad que conste en el catastro.

Ejemplo	Base Imponible (B.I.)	3140,07
(B.I. x 1%)	% de impuesto alcabala (1%)	31,40
(B.I. x 0,01%)	% adicional fondos escolares (0,01%)	0,31
(+ +)	Impuesto a Pagar	31,71

Base legal: COOTAD Art. 527 al 537

5.5.3.1.2.3 Roll up

El roll up, se lo colocará en la entrada del GAD Municipal y en la Notaría del cantón, este medio de comunicación es de fácil traslado de un lugar a otro, las medidas son de 0,85 centímetros de ancho por 1 metro de altura.

Figura N°35: Roll up

GAD MUNICIPAL "SAN PEDRO DE HUACA"

IMPUESTOS A PAGAR EN LA COMPRA VENTA DE UN TERRENO O CASA

REQUISITOS

1	Dos copias del Aviso de Notaría.		6	Dos copias del Certificado del registro de la propiedad actual.
2	Dos copias de carta impuesto predial del año vigente.		7	Dos copias de escritura del terreno o casa a vender.
3	Dos copias a color de cédula y certificado de votación actualizado del vendedor.		8	Dos copias del palo de la casa o terreno.
4	Dos copias a color de cédula y certificado de votación actualizado del comprador.		9	Dos copias del certificado de no Adjudicados al municipio del vendedor.
5	Dos Copias de la Minuta			

FORMULARIOS QUE DEBE COMPRAR

- ▶ Formulario Aviso de Alcabalas (\$ 3,40 - 1% R.B.U.)
- ▶ Formulario Impuesto de Plusvalía (\$ 3,40 - 1% R.B.U.)
- ▶ Formulario Transferencia de Dominio (\$ 3,40 - 1% R.B.U.)
- ▶ Tres timbres (1\$ c/u)

Adicional debe pagar por servicios administrativos. (0,85 ctvs. - 0,25% R.B.U.)

IMPUESTOS QUE SE GENERAN

ALCABALA

Este impuesto se genera cuando usted compra un terreno o casa.

El GAD Municipal de San Pedro de Huaca mediante la oficina de Recaudación.

Las personas naturales o jurídicas que adquieren un terreno o casa.

PLUSVALIA

Este impuesto se genera cuando usted adquiere un terreno o casa y está ubicado en el sector urbano.

El GAD Municipal de San Pedro de Huaca mediante la oficina de Recaudación.

Las personas naturales o jurídicas que adquieren un terreno o casa.

Base imponible:
Se debe considerar el valor de compra venta entre las partes, si este fuere mayor al valor del avalúo de la propiedad que conste en el catastro.

Base imponible (B.I.)	3140,07
(B.I. x 1%) % de impuesto alcabalas (1%)	31,40
(B.I. x 0,01%) % adicional fondos escolares (0,01%)	0,31
▶ + ▶	
Impuesto a Pagar	31,71

Para el cálculo tome los siguientes valores

Precio de venta (en la venta por Precio Base Imponible)	3140,07
Precio de adquisición (el valor de la escritura presentada)	149,00
Diferencia Neta	2991,07
5% c/año de Adquisición transcurrido (Calculado de la diferencia neta, luego multiplicar por número de adquisiciones transcurridas)	* 448,66
Utilidad Imponible	2542,41
De la base imponible aplique el 5% de impuesto de plusvalía, el resultado es el valor a pagar	127,12

NOTA Años de antigüedad de la escritura: 3 años
Entonces: 2991,07x3x5% = 448,66

Base legal: COOTAD Art. 527 al 537
Base legal: COOTAD Art. 556 al 559, ordenanza (2014) art. 8

5.5.4. Etapa de control

5.5.4.1 Control

El control se lo realizará constantemente, el encargado será el Director Funcionario y los jefes de las áreas investigadas, para tal efecto se establecerán indicadores que permitan evaluar el desempeño de los funcionarios y el nivel de satisfacción de los usuarios externos.


5.5.4.2 Indicadores

Los indicadores se los utilizara para analizar la ejecución y resultados de los procedimientos documentados, de tal manera que permita estudiar estadísticamente los resultados obtenidos, revelaran los errores cometidos durante la ejecución del procedimiento, con su aplicación se podrá evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y determinar el nivel de incremento o decremento.

También, facilitará evaluar el desempeño de los funcionarios, comparando el tiempo promedio establecido en los manuales con el tiempo que se tarda habitualmente en prestar un servicio.

En la siguiente tabla se mencionan indicadores para medir la eficiencia de los funcionarios, nivel de satisfacción de los usuarios y tiempo promedio de ejecución de los procedimientos.

Tabla N° 42: Indicadores

 <p style="text-align: center;">GAD MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA DIRECCIÓN FINANCIERA INDICADORES DE PROCESOS</p>							
Proceso	Nombre del indicador	Objetivo del indicador	Formula	Unidad	Frecuencia	Herramienta de control	Responsable
Rentas	Eficiencia en liquidación de impuestos	Medir la eficiencia en la liquidación de impuestos	(Número de impuestos calculados al día / número de impuestos entregados)*100	# de días	Mensual	Secuencia de especies valoradas vendidas	Director Financiero Jefe de Rentas
	Tiempo del proceso	Medir el tiempo promedio de ejecución del servicio	Tiempo de atención a usuarios desde que ingresa hasta la conclusión del trámite	# de días	Mensual	Manual de procedimientos	Director Financiero Jefe de Rentas
	Nivel de satisfacción de los usuarios.	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios	Escala de Likert Muy insatisfecho Insatisfecho Neutro Satisfecho Muy satisfecho		Mensual	Encuestas	Director Financiero
Recaudación	Eficiencia en el cobro de títulos de crédito	Medir la eficiencia en el cobro de títulos de crédito	(número de títulos de crédito cobrado/ número de títulos cobrados al mes	# de días	Mensual	Copia de títulos de crédito cobrados y secuencia de facturas	Director Financiero Tesorero Recaudador Contabilidad
	Tiempo del proceso	Medir el tiempo promedio de ejecución del servicio	Tiempo de atención a usuarios desde que ingresa hasta la conclusión del trámite	# de días	Mensual	Manual de procedimientos	Tesorero Director Financiero



**GAD MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA
DIRECCIÓN FINANCIERA
INDICADORES DE PROCESOS**

Proceso	Nombre del indicador	Objetivo del indicador	Formula	Unidad	Frecuencia	Herramienta de control	Responsable
	Nivel de satisfacción de los usuarios.	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios	Escala de Likert Muy insatisfecho Insatisfecho Neutro Satisfecho Muy satisfecho		Mensual	Encuestas	Director Financiero
Avalúos y catastros	Eficiencia en la emisión de certificados	Medir la eficiencia en la emisión de certificados	(Número de solicitudes de certificados recibidos al día / número de certificados entregados)*100	# de días	Mensual	Copia de certificados emitidos y archivo	Jefe de avalúos y catastros Oficinista de avalúos y catastros
	Tiempo del proceso	Medir el tiempo promedio de ejecución del servicio	Tiempo de atención a usuarios desde que ingresa hasta la conclusión del trámite	# de días	Mensual	Manual de procedimientos	Director Financiero Jefe de avalúos y catastros
	Nivel de satisfacción de los usuarios.	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios	Escala de Likert Muy insatisfecho Insatisfecho Neutro Satisfecho - Muy satisfecho		Mensual	Encuestas	Director Financiero

5.5.4.3 Inventario de procesos

El inventario, identifica los procesos y subproceso de la organización, proporciona información del responsable, código del proceso y subproceso, áreas de aplicación, tiempo promedio de ejecución.

En Dirección Financiera, el inventario de procedimientos será útil para tener una base de datos, de los procedimientos que se realizan y de igual manera hacer seguimiento a cada uno. En la siguiente tabla de muestra el inventario:

Tabla N° 43: Inventario de procesos

 GAD MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA DIRECCIÓN FINANCIERA INVENTARIO DE PROCESOS					
Proceso	Nombre del sub proceso	Código	Responsable	Tiempo promedio	Áreas involucradas
Rentas	Cálculo de impuesto a la Patente	PO – JR - 001-001	Jefe de Rentas	00:16:10	Jefatura de rentas Recaudación
	Exoneración de impuesto predial	PO – JR - 001-002	Jefe de Rentas	00:03:25	Jefatura de rentas Recaudación Avalúos y catastros
	Transferencia de Dominio	PO – JR - 001-003	Jefe de Rentas	00:21:85	Jefatura de rentas Recaudación Avalúos y catastros
Recaudación	Pago de carta agua potable	PO – R – 002 - 001	Recaudador/a	00:01:23	Recaudación
	Pago de carta impuesto predial	PO – R – 002-002	Recaudador/a	00:01:23	Recaudación
	Certificado de no adeudar al municipio	PO – R – 002-003	Recaudador/a	00:01:30	Jefatura de Rentas Recaudación



**GAD MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA
DIRECCIÓN FINANCIERA
INVENTARIO DE PROCESOS**

Proceso	Nombre del sub proceso	Código	Responsable	Tiempo promedio	Áreas involucradas
	Venta de especies valoradas	PO – R – 002-004	Recaudador/a	00:01:30	Jefatura de Rentas Recaudación
	Duplicado de carta impuesto predial	PO – R – 001-005	Recaudador/a	00:01:30	Recaudación
Avalúos y catastros	Ingreso de un predio al sistema integral de catastros	PO-AC-003-001	Oficinista de avalúos y catastro	00:16:50	Avalúos y catastros Jefatura de Rentas Recaudación
	Unificación de predios sean urbanos o rurales	PO-AC-003-002	Oficinista de avalúos y catastros	00:22:25	Avalúos y catastros Jefatura de Rentas Recaudación
	Certificado de avalúos y catastros para notaría	PO- AC– 003-003	Oficinista de avalúos y catastros	00:16:15	Avalúos y catastros Jefatura de Rentas Recaudación
	Certificado de avalúos y catastros de no poseer bienes	PO-AC– 003-004	Oficinista de avalúos y catastros	00:16:15	Avalúos y catastros Jefatura de Rentas Recaudación
	Transferencia de dominio	PO- AC – 001	Jefe de rentas Oficinista de avalúos y catastros	00:21.85	Avalúos y catastros Jefatura de Rentas Recaudación Director Financiero

VI BIBLIOGRAFÍA

Beltrán J, Carmona M, Carrasco R, Rivas M, Tejedor F. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Instituto Andaluz de Tecnología.

Beltrán J, Carmona M, Carrasco R, Rivas M, Tejedor F. (2010). *Guía para una gestión basada en procesos*. Instituto Andaluz de Tecnología.

Benalcázar, D & Herrera, J. (2010). *Manual de Procedimientos Administrativos, para el colegio Nacional Ibarra, de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura*. Tesis de ingeniería publicada. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. Disponible en <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/369>

Camisón, C, Camisón Zamora, Tomás, González, González Tomas (2007). *Gestión de la Calidad, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación. [En línea]. Disponible en: <http://books.google.com.ec/books?id=95A3GQAACAAJ&dq=Gesti%C3%B3n+de+calidad+Gonzalez+2007&hl=es&sa=X&ei=kvF0VMf7N4ScNr7jg6gK&ved=0CCIQ6AEwAQ>

Casermeiro, M, Scheuber, Y, Vargas, G & Contreras, A (s.f.). *La calidad en los servicios públicos*. Gobierno de la provincia de salta. [En línea]. Consultado: [marzo 2013] Disponible en: http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

Chiavenato, I (2006). *Introducción a la Teoría General de Administración*. (7° ed.). México. McGRAW- HILL.

Constitución de la República del Ecuador (2008). [En línea]. Disponible en: http://www.upec.edu.ec/index.php?option=com_docman&Itemid=202

Enríquez, F. (2009). *Organización de empresas*. (3ª.ed). México: MC Graw Hill.

Enríquez, R (2012). Flujogramas. Consultado (10, abril, 2013). Disponible en:
<http://thesmadruga2.blogspot.com/2012/04/flujograma.html>

GAD Municipal San Pedro de Huaca (2012). [En línea]. Consultado: [22 de septiembre de 2014]. Disponible en:
<http://www.huaca.gob.ec/gadhuaca/index.php/municipalidad>

Gobierno España (2009). *Guía para la evaluación de los servicios públicos*. Ministerio de la presidencia. [En línea]. Consultado [14, mayo, 2014]. Disponible en:
http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf

Hernández C, (2009). *Calidad en el servicio*. México: Trillas

Hernández R, F, y Basptista P (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.) México: McGrawHill.

Herrera, J. (2004). *Guía para la gestión de procesos 2*. Junta de Castilla y León. España. Consultado: [18, marzo, 2014]. Disponible en:
<file:///C:/Users/ADRY/Documents/Downloads/Publicaci%C3%B3n-Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos.pdf>

Ley Orgánica de Educación Superior (2010). [En línea]. Consultado [10 de enero de 2013]. Disponible en: <http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior>

Lovelock, Christyopher, Wirtz, Jochen (2009). *Marketing de servicios, Personal, Tecnología y estrategia*. (6ª .ed.). México: Pearson Educación.

Meyers, F (2000). *Estudios de tiempos y movimientos. Para la manufactura ágil*. (2^a. ed.). México: Pearson Educación. [En línea]. Consultado: [20, septiembre, 2013]. Disponible en: <http://books.google.com.ec/books?id=cr3WTuK8mn0C&pg=PA1&dq=estudios+de+tiempos+y+movimientos&hl=es&sa=X&ei=UrUgVJGJN9OXgwTGjYLoAQ&ved=0CBwQ6AEwAA#v=onepage&q=estudios%20de%20tiempos%20y%20movimientos&f=false>

Ministerio de la coordinación Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados. Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (2010). [En línea]. Disponible en: http://www.ame.gov.ec/ame/pdf/cootad_2012.pdf

Ministerio de Relaciones Laborales. Ley Orgánica de Servicio Público. (2010) [En línea] Disponible en: http://www.conasep.org/index.php?option=com_content&view=article&id=56&Itemid=65

Morales, K. (2011). Tiempos y movimientos. Consultado (10, abril, 2013). Disponible en: <http://ingkarentmorales.blogspot.com/2011/01/introduccion-al-estudio-de-tiempos-y.html>

Norma Internacional. ISO 9000-2000. (2008). Sistemas de gestión de la calidad. Conceptos y vocabulario.

Norma Internacional. ISO 9001-2008. (2008). Sistemas de gestión de la calidad. Traducción oficial. (4^a.e.d).

Orgánico funcional. Municipio San Pedro de Huaca (2012).

Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. (4^o ed.). España: ESIC EDITORIAL

Pineda, Alvarado, E. (2008). *Metodología de la investigación*. (3ª.ed): Washington,D.C.

Posso, M. (2009). *Metodología para el trabajo de grado, Tesis y proyectos*. (4ª.ed).Ecuador.

Quesada, F. (2011). Importancia de los Manuales de Procedimientos en la Gestión Administrativa. Consultado (23, abril, 2013). Disponible en:
<http://grupomiranda.co.cr/blog/la-importancia-de-los-manuales-de-procedimientos-en-la-gestion-administrativa/>

Rodríguez (sf). Administración de la calidad. Tema 1. Universidad Autónoma de Chicagua. [En línea]. Consultado: [5. Noviembre, 2014]. Disponible en:
<http://firgoa.usc.es/drupal/files/a-calidad.pdf>

Rodríguez, J. (2002). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. [En línea]. Consultado: [28, agosto, 2012]. Disponible en:
http://books.google.com.ec/books?id=LE8fC8-T0PoC&pg=PT5&lpg=PT5&dq=clasificacion+de+manuales+de+procedimientos&source=bl&ots=xps4cY7KBI&sig=WYrYehqIThoNXEU6vGs5K_WBhcLg&hl=es-419&sa=X&ei=C2hcUYyFC6zk4APy94CYAq&ved=0CDEQ6AEwBg

Rodríguez, E (2005). *Metodología de la investigación*. (1ª ed.)México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. [En línea]. Consultado:[22, abril, 2014] Disponible en:
<http://books.google.com.ec/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA29&lpg=PA29&dq=El+m%C3%A9todo+inductivo+es+un+proceso+en+el+que,+a+partir+del+estu#v=onepage&q=El%20m%C3%A9todo%20inductivo%20es%20un%20proceso%20en%20el%20que%20a%20partir%20del%20estu&f=false>

SENA (2009). Flujograma o Diagrama de flujo. Consultado (10, abril, 2013). Disponible en:
<http://flujograma-flujograma.blogspot.com/2009/07/concepto-de-flujograma.html>

SENRES, (2006, 17 de abril). *Norma Técnica de Diseño de Reglamentos de Gestión por Procesos*, Resolución 46, estado vigente. Consultado (15, mayo, 2013). Disponible en: www.lexis.com.ec

Schroeder R., Goldstein S., Rungtusanatham M. (2011). *Administración de operaciones. Conceptos y casos contemporáneos*. (5ª.ed.). México: MC Graw Hill.

Suarez, M (2007). *El Kaizen. La filosofía de Mejora Continua e Innovación Incremental detrás de la Administración por Calidad Total*. Panorama editorial [En línea]. Consultado: [1, noviembre, 2014] Disponible en: http://books.google.com.ec/books?id=l3FXNs-q_CYC&dq=definiciones+de+calidad+de+filosofos&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Toso K (2007). *Atención al cliente. Estrategias para el éxito*.

Vásquez, Mauricio. (2010). *Manual de procesos para la mejora de la productividad y atención al cliente en la Dirección Comercial de EMELNORTE*. Tesis de maestría publicada. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. Disponible en <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/320/1/PG%20170%20TESIS%20MANUAL%20DE%20PROCESOS.pdf>

VII ANEXOS

ANEXO N° 1: ENCUESTA A FUNCIONARIOS DE DIRECCIÓN FINANCIERA



Universidad Politécnica Estatal del Carchi



Escuela de Administración de Empresas y Marketing

FUNCIONARIOS

Por favor, dedique un momento a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para fines investigativos y académicos.

Datos generales

Género: Masculino ___ Femenino ___ Área de trabajo _____

Marque con una (X) la opción que crea conveniente.

1. ¿Qué documentos utiliza en el proceso administrativo?

Formularios__ Solicitudes__ Timbres__ Oficios__ Otros__

¿Cuáles? _____

2. ¿Utiliza algún método para diseñar los documentos?

SI ___ NO ___

¿Cuál? ¿Por qué? _____

3. ¿Utiliza indicadores cuantitativos para medir el nivel de satisfacción de los usuarios?

SI ___ NO ___

¿Por qué? _____

4. ¿Utiliza indicadores cuantitativos para medir el nivel de mejora en el proceso administrativo?

SI ___ NO ___

¿Por qué? _____

5. ¿Evalúa de manera periódica la agilidad de los procesos?

SI ___ NO ___

¿Por qué? _____

6. ¿En qué temas legales relacionados con su gestión o función Ud. se ha capacitado?

7. ¿Ud. ha recibido capacitaciones en los últimos 3 años, en los siguientes aspectos?

	SI	NO
Atención al cliente (interno y externo)		
Habilidades de liderazgo.		
Habilidades de comunicación.		
Uso de herramientas TIC'S		
Motivación.		

8. Califique los siguientes aspectos tangibles de su área de trabajo.

	Pésimo	1	2	3	4	5	Excelente
La instalación física de su área de trabajo es visualmente atractiva.							
El área del departamento es la adecuada para la prestación de servicios.							
Tiene sillas de espera cómodas.							
Los recursos materiales (Esferos, hojas, carpetas, escritorio) generan una buena imagen del sitio de trabajo.							



9. Califique los siguientes aspectos que generan fiabilidad a los usuarios.

	Incumple totalmente	1	2	3	4	5	Cumple
Cuando Ud. promete hacer algún trámite o proceso en cierto tiempo, ¿Lo hace?							
Cuando Ud. tiene un problema en su área de trabajo con los usuarios. ¿Ud. Muestra un sincero interés en ayudarlo?							
Ud. presta bien su servicio desde la primera vez.							

10. Califique los siguientes aspectos sobre su capacidad de respuesta.

	Nunca	1	2	3	4	5	Siempre
Ud. Comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.							
Cuando le solicitan información, Ud. la proporcionade forma oportuna.							
Cuando Ud. presta un servicio (trámite) su respuesta es rápida.							
Ud. Está demasiado ocupado para responder a preguntas o inquietudes de los usuarios.							

11. Califique los siguientes aspectos de seguridad en el servicio que Ud. presta.

	Nunca	1	2	3	4	5	Siempre
Ud. Trasmite confianza a los usuarios.							
Ud. Es amable con los usuarios cuando presta un servicio.							
Ud. responde a todas las inquietudes o dudas de los usuarios.							

12. Califique los siguientes aspectos de Empatía en el servicio que Ud. presta.

	Nunca	1	2	3	4	5	Siempre
Ud. Se preocupa por los intereses de los usuarios.							
Ud. Comprenden las necesidades específicas de los usuarios							
Ud. Presta atención personalizada a los usuarios.							
Su horario de trabajo es conveniente para la prestación de servicios.							

13. ¿Su área de trabajo cuenta con manuales de procedimientos?

SI ___ NO ___

¿Por qué? _____

14. ¿Usted considera necesario la implementación de manuales de procedimiento en su área de trabajo?

SI ___ NO ___

¿Por qué? _____

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN

ANEXO N° 2: ENCUESTA A USUARIOS EXTERNOS



Universidad Politécnica Estatal del Carchi



Escuela de Administración de Empresas y Marketing

ENCUESTA USUARIOS EXTERNOS

Por favor, dedique un momento a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para fines investigativos y académicos.

Datos generales

Género: Masculino _____ Femenino _____ Barrio: _____

Marque con una (X) la opción que usted crea conveniente

1. ¿Usted está satisfecho con los servicios prestados por el GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, en el área de Avalúos y catastros?

Insatisfecho	1	2	3	4	5	Muy satisfecho

2. Califique los siguientes aspectos tangibles del servicio que presta el área de Avalúos y Catastros.

	Pésimo	1	2	3	4	5	Excelente
La instalación física es visualmente atractiva.							
El área del departamento es la adecuada para la prestación de servicios.							
Tiene sillas de espera cómodas.							
Los recursos materiales (Esferos, hojas, carpetas, escritorio) generan una buena imagen del sitio de trabajo.							
Los funcionarios presentan buena imagen.							

3. Califique los siguientes aspectos que generan fiabilidad en el servicio que presta el área de Avalúos y Catastros.

	Incumple totalmente	1	2	3	4	5	Cumple
Cuando los funcionarios del departamento prometen hacer algún trámite o proceso en cierto tiempo, ¿Lo hace?							
Cuando Ud. tiene un problema en el departamento, los funcionarios de esta área muestran un sincero interés en ayudarlo.							
Los funcionarios prestan bien su servicio desde la primera vez.							

4. Califique los siguientes aspectos sobre la capacidad de respuesta de los funcionarios del área de Avalúos y Catastros.

	Nunca	1	2	3	4	5	Siempre
Los funcionarios le comunican cuando concluirá la realización del servicio.							
Cuando Ud. solicita información, esta es proporcionada de forma oportuna.							
Cuando Ud. solicita un servicio (trámite) la respuesta es rápida.							
Los empleados están demasiado ocupados para responder a sus preguntas o inquietudes.							

5. Califique los siguientes aspectos tangibles del servicio que presta el área de Avalúos y Catastros.

	Nunca	1	2	3	4	5	Siempre
El comportamiento de los funcionarios del departamento transmite confianza.							
Los funcionarios del departamento son siempre amables.							
Los funcionarios del departamento tienen conocimientos suficientes para responder sus inquietudes.							

6. Califique los siguientes aspectos de Empatía en el servicio que presta el área de Avalúos y Catastros.

	Nunca	1	2	3	4	5	Siempre
Ud. siente que los funcionarios se preocupan por sus intereses.							
Los funcionarios comprenden sus necesidades específicas							
Los funcionarios le prestan una atención personalizada							
Los funcionarios tiene horarios de trabajo convenientes para usted.							

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN

ANEXO N° 3: ENCUESTA A USUARIOS EXTERNOS

Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Escuela de Administración de Empresas y Marketing

ENCUESTA PARA USUARIOS EXTERNOS

Por favor, dedique un momento a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para fines investigativos y académicos.

Proceso: _____

Datos generales: Género: Masculino _____ Femenino _____ Edad _____ años

Califique los siguientes aspectos marcando con una (X) la opción que usted crea conveniente.

1. Califique el nivel de satisfacción en los siguientes procesos.

Muy Insatisfecho 1 2 3 4 5 Muy Satisfecho

¿Usted considera que el proceso administrativo ha mejorado desde hace cuatro años atrás?

No ha mejorado nada 1 2 3 4 5 Ha mejorado totalmente

En la pregunta 3, 4 y 5, ordene como Ud. Crea conveniente los siguientes aspectos. Siendo 1 el más importante y 3 el menos importante

2. Los acontecimientos que no han permitido generar el nivel de satisfacción se presentan por:

	1	2	3
Por motivos del personal que presta el servicio.			
Por sus motivos (falta de documentación, dinero, etc.)			
Por terceros, razones diferentes al personal municipal.			

3. Las principales dificultades que se presentan en la prestación del servicio son:

	1	2	3
No existe personal que informe			
El funcionario desconoce el proceso			
Los documentos son difíciles de obtener y llenar.			
El funcionario no se encuentra en su lugar de trabajo.			
El sistema utilizado.			

4. Ordenen en qué etapa del proceso se retardo más (del 1 al 3)

Avalúos y catastros	Recaudación	Jefatura de Rentas	Otra

5. Califique el tiempo de respuesta que el municipio le dio en cada etapa del servicio

Rápido Normal Lento Muy Lento

6. Determine el tiempo que tardo su proceso en días, horas o minutos.

	Días	Horas	Minutos

7. Ud. Recomendaría los servicios prestados por el municipio tal como lo recibió.

Definitivamente si Probablemente si Podría hacerlo o no Definitivamente no

8. Qué observaciones de mejora en el proceso Ud. haría a los funcionarios.

Fecha de encuesta: _____

Fecha de trámite: _____

ANEXO N°4: PAGO DE CARTA DE IMPUESTO PREDIAL

1. Ingresar al sistema



2. Ingresar a la pestaña tesorería

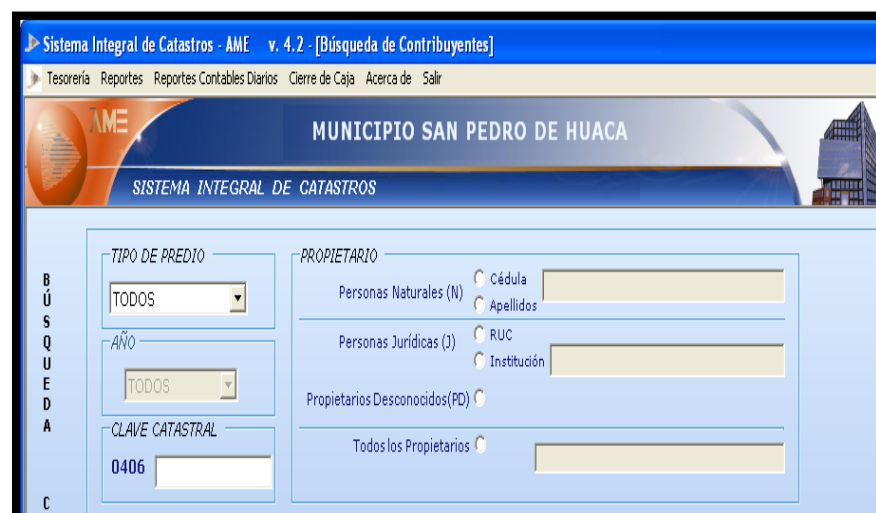


3. Escoger opción cobro de títulos de crédito



4. Seleccione la opción de búsqueda de usuario:

- ✓ Número de cédula
- ✓ Apellidos



B
Ú
S
Q
U
E
D
A
C

TIPO DE PREDIO
[TODOS]

AÑO
[TODOS]

CLAVE CATASTRAL
0406 []

PROPIETARIO

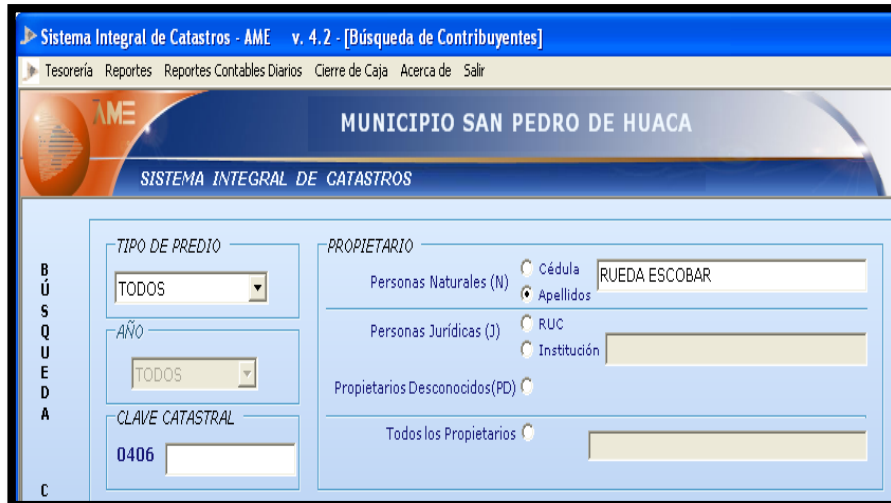
Personas Naturales (N) Cédula []
 Apellidos []

Personas Jurídicas (J) RUC []
 Institución []

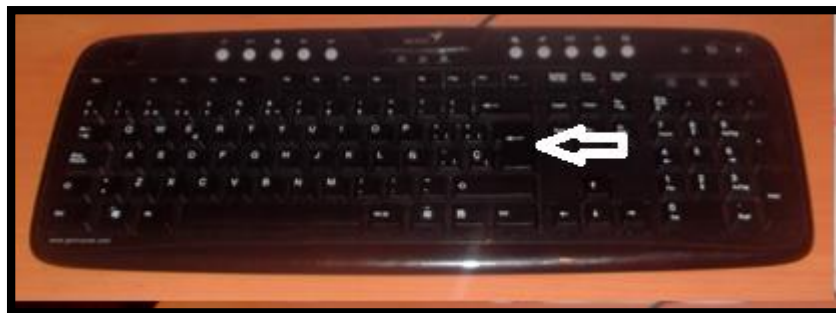
Propietarios Desconocidos (PD)

Todos los Propietarios []

5. Ingrese el dato seleccionado anteriormente



6. Clic en enter

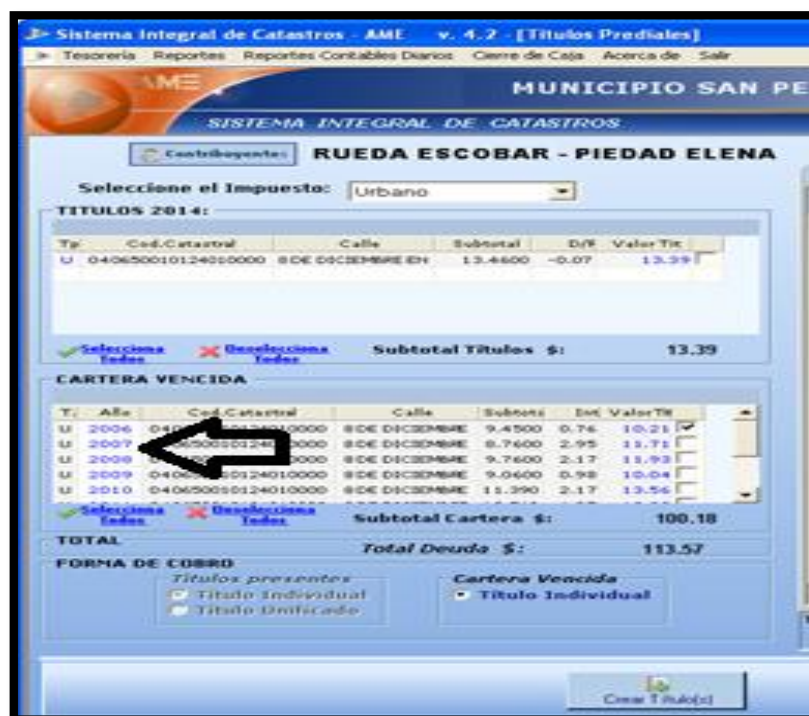


7. Seleccione al usuario

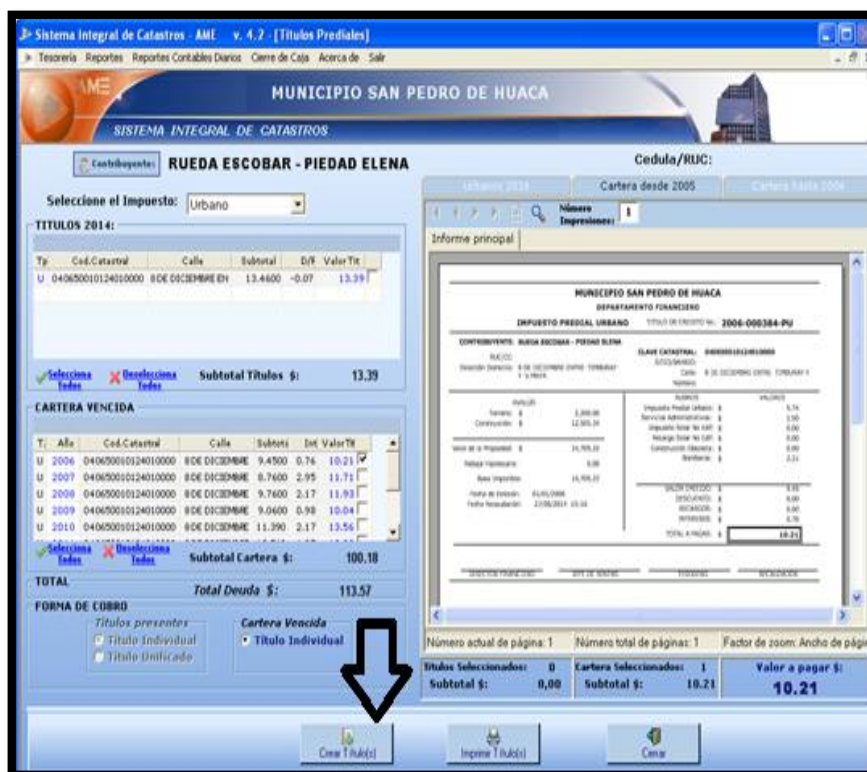


CONTRIBUYENTES							9 de 5103
Tipo	Céd. Catastral	Apellidos y Nombres	RUC / CI	Año			
N	040650010124010000	RUEDA ESCOBAR - FIEDAD ELENA	0000052983	2014			
N	040650010124010000	RUEDA ESCOBAR - FIEDAD ELENA	0000040836	2006			
N	040650010124010000	RUEDA ESCOBAR - FIEDAD ELENA	0000052983	2007			
N	040650010124010000	RUEDA ESCOBAR - FIEDAD ELENA	0000052983	2008			
N	040650010124010000	RUEDA ESCOBAR - FIEDAD ELENA	0000052983	2009			
N	040650010124010000	RUEDA ESCOBAR - FIEDAD ELENA	0000052983	2010			
N	040650010124010000	RUEDA ESCOBAR - FIEDAD ELENA	0000052983	2011			
N	040650010124010000	RUEDA ESCOBAR - FIEDAD ELENA	0000052983	2012			
N	040650010124010000	RUEDA ESCOBAR - FIEDAD ELENA	0000052983	2013			

8. Seleccione el año el cual va a cancelar el usuario



9. Clic en crear titulo



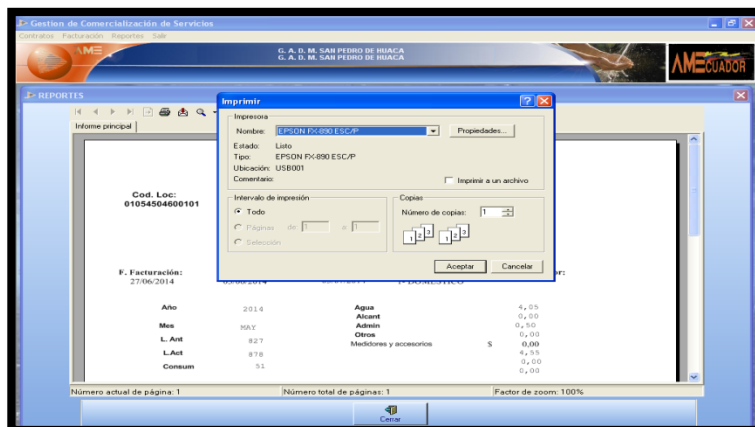
10. Clic en imprimir titulo



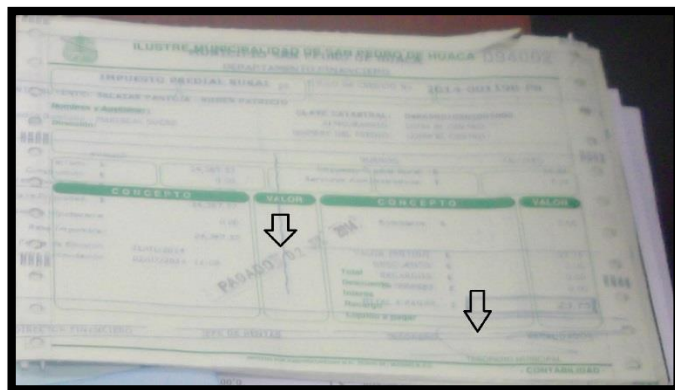
11. Coloca la carta en la impresora.



12. Imprimir carta



13. Firma y sella



14. Cobra el valor de la carta o título de crédito y entrega al usuario



ANEXO N° 4A: INGRESO AL SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS

1. Clic en el ícono (SIG – AME)
Sistema Integral de Gestión -
Sistema Integral de Catastros



2. Se abre la ventana
✓ Sistema Integral de Gestión (SIG – AME)
✓ Sistema Integral de Catastros



3. Ingresar usuario y contraseña



4. Clic en ingresar

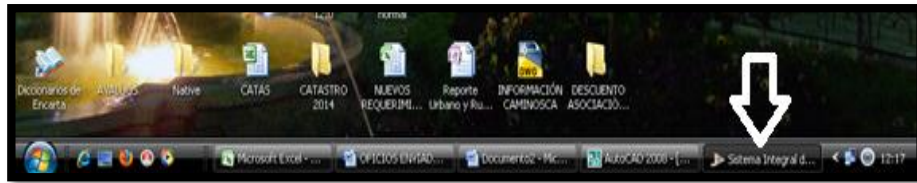


ANEXO N° 5: ESPECIES VALORADAS DE DIRECCIÓN FINANCIERA

Especies valoradas	Valor unitario	Base legal
Formulario de no Adeudar al Municipio	3,40 ctvs. Corresponde al 1% de la R.B.U.	Ordenanza (2013, numeral 5)
Formulario del pago de plusvalía	3,40 ctvs. Corresponde al 1% de la R.B.U.	Ordenanza (2013, numeral 6)
Formulario de Aviso de Alcabalas	3,40 ctvs. Corresponde al 1% de la R.B.U.	Ordenanza (2013, numeral 7)
Formulario de patente	1,70 ctvs. Corresponde al 0,50% de la R.B.U.	Ordenanza (2013, numeral 8)
Emisión de títulos de crédito	3,40 ctvs. Corresponde al 1% de la R.B.U.	Ordenanza (2013, numeral 10)
Formulario de declaración de Patente	1,00 USD	Ordenanza (2013, numeral 12)
Formulario de solicitud de exoneración de Patente Artesanos Calificados.	2,00 USD	Ordenanza (2013, numeral 13)
Formulario de solicitud de exoneración impuesto predial adultos mayores	1,00 USD	Ordenanza (2013, numeral 14)
Formulario de solicitud de Exoneración de Patente Municipal adultos mayores	1,00 USD	Ordenanza (2013, numeral 15)
Formulario de solicitud de cancelación patente municipal	2,00 USD	Ordenanza (2013, numeral 16)
Formulario de solicitud de exoneración del pago de Impuesto a la plusvalía	1,00 USD	Ordenanza (2013, numeral 17)
Duplicado de la carta del impuesto predial Urbano y rural	1,00 USD	Ordenanza (2013, numeral 18)
Servicios administrativos	0,85 ctvs. Corresponde al 0,25% de la R.B.U.	Ordenanza (2013, numeral 11)
Formulario de No Poseer Bienes Inmuebles en el Cantón	3,40 ctvs. Corresponde al 1% de la R.B.U	Ordenanza (2013, numeral 29)
Formulario de Avalúos y Catastros	3,40 ctvs. Corresponde al 1% de la R.B.U	Ordenanza (2013, numeral 30)
Formulario de Transferencia de dominio	3,40 ctvs. Corresponde al 1% de la R.B.U.	Ordenanza (2013, numeral 31)
Timbre para cada formulario	1,00 USD	Ordenanza (2013, numeral 54)

ANEXO N° 6: PAGO DE CARTA DE AGUA POTABLE

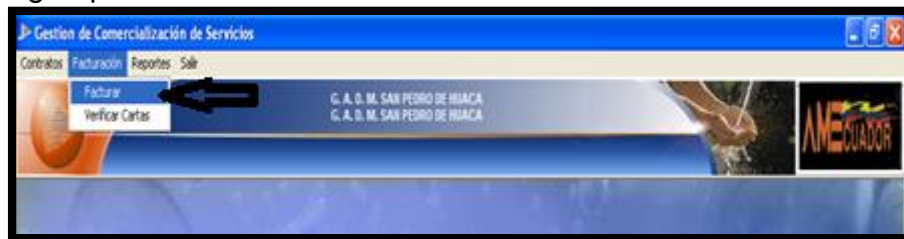
1. Ingreso al sistema



2. Ingresas a la pestaña facturación.

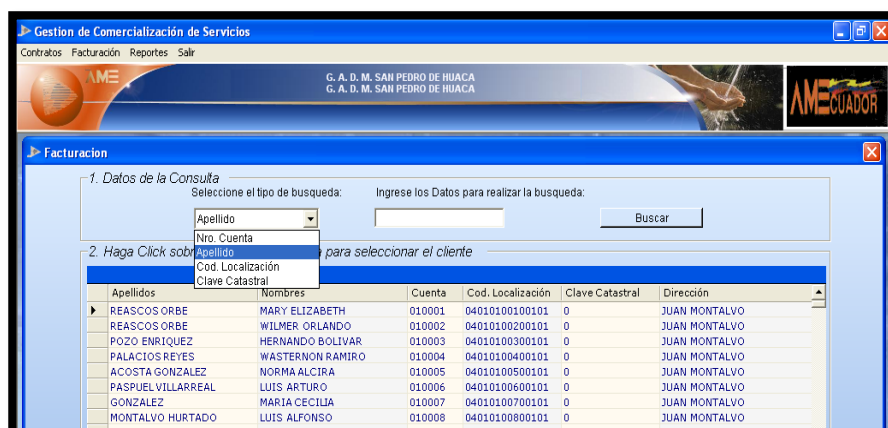


3. Escoge opción factura



4. Seleccione la opción de búsqueda de usuario:

- ✓ Número de cuenta
- ✓ Apellidos
- ✓ Cód. Localización



5. Ingrese el dato seleccionado anteriormente

1. Datos de la Consulta
Seleccione el tipo de búsqueda: Ingrese los Datos para realizar la búsqueda:
Apellido RUEDA ESCOBAR Buscar

2. Haga Click sobre el número de cuenta para seleccionar el cliente

Apellidos	Nombres	Cuenta	Cod. Localización	Clave Catastral	Dirección
REASCOS ORBE	MARY ELIZABETH	010001	04010100100101	0	JUAN MONTALVO
REASCOS ORBE	WILMER ORLANDO	010002	04010100200101	0	JUAN MONTALVO
POZO ENRIQUEZ	HERNANDO BOLIVAR	010003	04010100300101	0	JUAN MONTALVO
PALACIOS REYES	WASTERNON RAMIRO	010004	04010100400101	0	JUAN MONTALVO
ACOSTA GONZALEZ	NORMA ALCIRA	010005	04010100500101	0	JUAN MONTALVO
PASPUEL VILLARREAL	LUIS ARTURO	010006	04010100600101	0	JUAN MONTALVO
GONZALEZ	MARIA CECILIA	010007	04010100700101	0	JUAN MONTALVO
MONTALVO HURTADO	LUIS ALFONSO	010008	04010100800101	0	JUAN MONTALVO
ACOSTA ESPINOZA	BLANCA MERCEDES	010009	04010100900101	0	JUAN MONTALVO
BUZQUEL	MARIA-ARMITA	010010	04010101000101	0	8 DE DICIEMBRE

6. Clic en buscar

1. Datos de la Consulta
Seleccione el tipo de búsqueda: Ingrese los Datos para realizar la búsqueda:
Apellido RUEDA ESCOBAR Buscar

2. Haga Click sobre el número de cuenta para seleccionar el cliente

Apellidos	Nombres	Cuenta	Cod. Localización	Clave Catastral	Dirección
REASCOS ORBE	MARY ELIZABETH	010001	04010100100101	0	JUAN MONTALVO
REASCOS ORBE	WILMER ORLANDO	010002	04010100200101	0	JUAN MONTALVO
POZO ENRIQUEZ	HERNANDO BOLIVAR	010003	04010100300101	0	JUAN MONTALVO
PALACIOS REYES	WASTERNON RAMIRO	010004	04010100400101	0	JUAN MONTALVO
ACOSTA GONZALEZ	NORMA ALCIRA	010005	04010100500101	0	JUAN MONTALVO
PASPUEL VILLARREAL	LUIS ARTURO	010006	04010100600101	0	JUAN MONTALVO
GONZALEZ	MARIA CECILIA	010007	04010100700101	0	JUAN MONTALVO
MONTALVO HURTADO	LUIS ALFONSO	010008	04010100800101	0	JUAN MONTALVO

7. Seleccione al usuario.

1. Datos de la Consulta
Seleccione el tipo de búsqueda: Ingrese los Datos para realizar la búsqueda:
Apellido RUEDA ESCOBAR Buscar

2. Haga Click sobre el número de cuenta para seleccionar el cliente

Apellidos	Nombres	Cuenta	Cod. Localización	Clave Catastral	Dirección
RUEDA ESCOBAR	CARLOS HUMBERTO	010124	01010302000101	0	8 DE DICIEMBRE
RUEDA ESCOBAR	MARCO AURELIO	010125	01010302100101	0	8 DE DICIEMBRE
RUEDA ESCOBAR	PEDRO PABLO	010126	01010302200101	0	8 DE DICIEMBRE
RUEDA ESCOBAR	ATDA CECILIA	010128	01010302400101	0	8 DE DICIEMBRE
RUEDA ESCOBAR	PIEDAD ELENA	010131	01010302600101	0	8 DE DICIEMBRE

8. Clic en el nombre del usuario

1. Datos de la Consulta
Seleccione el tipo de búsqueda: Ingrese los Datos para realizar la búsqueda:
Apellido RUEDA ESCOBAR Buscar

2. Haga Click sobre el número de cuenta para seleccionar el cliente

Apellidos	Nombres	Cuenta	Cod. Localización	Clave Catastral	Dirección
RUEDA ESCOBAR	PIEDAD ELENA	010131	01010302600101	0	8 DE DICIEMBRE

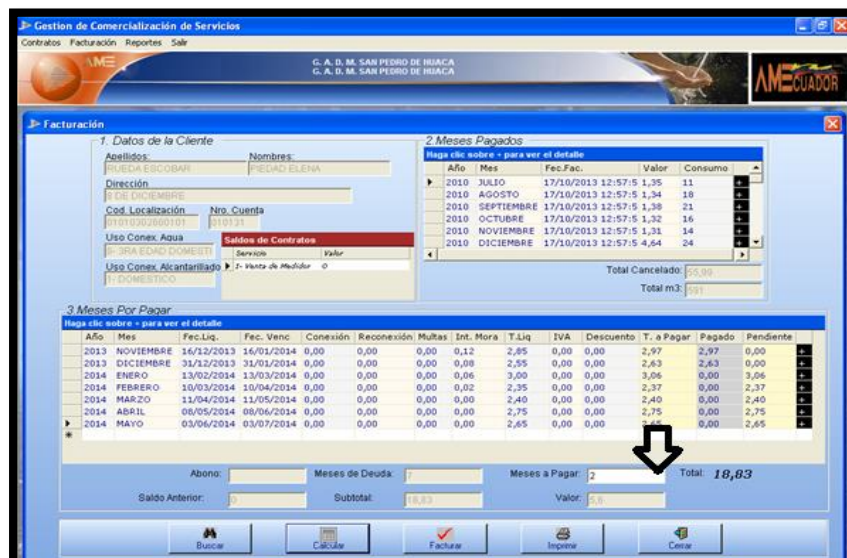
9. Clic en aceptar



10. Seleccionar el mes de pago



11. Si el usuario no cancela todo colocar el número de meses a cancelar.



12. Clic en calcular

1. Datos de la Cliente

2. Meses Pagados

Año	Mes	Fec.Fac.	Valor	Consumo
2010	JULIO	17/10/2013 12:57:5	1,35	11
2010	AGOSTO	17/10/2013 12:57:5	1,34	18
2010	SEPTIEMBRE	17/10/2013 12:57:5	1,38	21
2010	OCTUBRE	17/10/2013 12:57:5	1,32	16
2010	NOVIEMBRE	17/10/2013 12:57:5	1,31	14
2010	DICIEMBRE	17/10/2013 12:57:5	4,64	24

3. Meses Por Pagar

Año	Mes	Fec.Liq.	Fec.Venc.	Conexión	Reconexión	Multas	Int. Mora	T.Liq.	IVA	Descuento	T. a Pagar	Pagado	Pendiente
2013	NOVIEMBRE	16/12/2013	16/01/2014	0,00	0,00	0,00	0,12	2,85	0,00	0,00	2,97	2,97	0,00
2013	DICIEMBRE	31/12/2013	31/01/2014	0,00	0,00	0,00	0,08	2,55	0,00	0,00	2,63	2,63	0,00
2014	ENERO	13/02/2014	13/03/2014	0,00	0,00	0,00	0,06	3,00	0,00	0,00	3,06	0,00	3,06
2014	FEBRERO	10/03/2014	10/04/2014	0,00	0,00	0,00	0,02	2,35	0,00	0,00	2,37	0,00	2,37
2014	MARZO	11/04/2014	11/05/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	2,40	0,00	0,00	2,40	0,00	2,40
2014	ABRIL	08/05/2014	08/06/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	2,75	0,00	0,00	2,75	0,00	2,75
2014	MAYO	03/06/2014	03/07/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	2,65	0,00	0,00	2,65	0,00	2,65

Abono: Meses de Deuda: 1 Meses a Pagar: 2 Total: 18,83

Saldo Anterior: 0 Subtotal: 18,83 Valor: 5,8

Botones: Borrar, Calcular, Factura, Imprimir, Cerrar

13. Clic en factura

1. Datos de la Cliente

2. Meses Pagados

Año	Mes	Fec.Fac.	Valor	Consumo
2010	JULIO	17/10/2013 12:57:5	1,35	11
2010	AGOSTO	17/10/2013 12:57:5	1,34	18
2010	SEPTIEMBRE	17/10/2013 12:57:5	1,38	21
2010	OCTUBRE	17/10/2013 12:57:5	1,32	16
2010	NOVIEMBRE	17/10/2013 12:57:5	1,31	14
2010	DICIEMBRE	17/10/2013 12:57:5	4,64	24

3. Meses Por Pagar

Año	Mes	Fec.Liq.	Fec.Venc.	Conexión	Reconexión	Multas	Int. Mora	T.Liq.	IVA	Descuento	T. a Pagar	Pagado	Pendiente
2013	NOVIEMBRE	16/12/2013	16/01/2014	0,00	0,00	0,00	0,12	2,85	0,00	0,00	2,97	2,97	0,00
2013	DICIEMBRE	31/12/2013	31/01/2014	0,00	0,00	0,00	0,08	2,55	0,00	0,00	2,63	2,63	0,00
2014	ENERO	13/02/2014	13/03/2014	0,00	0,00	0,00	0,06	3,00	0,00	0,00	3,06	0,00	3,06
2014	FEBRERO	10/03/2014	10/04/2014	0,00	0,00	0,00	0,02	2,35	0,00	0,00	2,37	0,00	2,37
2014	MARZO	11/04/2014	11/05/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	2,40	0,00	0,00	2,40	0,00	2,40
2014	ABRIL	08/05/2014	08/06/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	2,75	0,00	0,00	2,75	0,00	2,75
2014	MAYO	03/06/2014	03/07/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	2,65	0,00	0,00	2,65	0,00	2,65

Abono: Meses de Deuda: 1 Meses a Pagar: 2 Total: 18,83

Saldo Anterior: 0 Subtotal: 18,83 Valor: 5,8

Botones: Borrar, Calcular, Factura, Imprimir, Cerrar

14. Clic en el icono imprimir

Informe principal

Cod. Loc: 01054504600101 CODIGO: 24924 Cuenta: 050046

PINCHAO CUAYAL JOSE EDUARDO
CALLE 3 Y M. JORGE EDUARDO V.
SI CUIDAS EL AGUA, CUIDAS TU FUTURO

F. Facturación: 27/06/2014 F. Liquidación: 03/06/2014 Pagar hasta: 03/07/2014 Categoría: I- DOMESTICO Nro. Medidor:

Año	2014	Agua	4,05
Mes	MAY	Alcant	0,00
L. Ant	827	Admin	0,50
L.Act	878	Otros	0,00
Consum	51	Medidores y accesorios	4,55
			0,00
			0,00

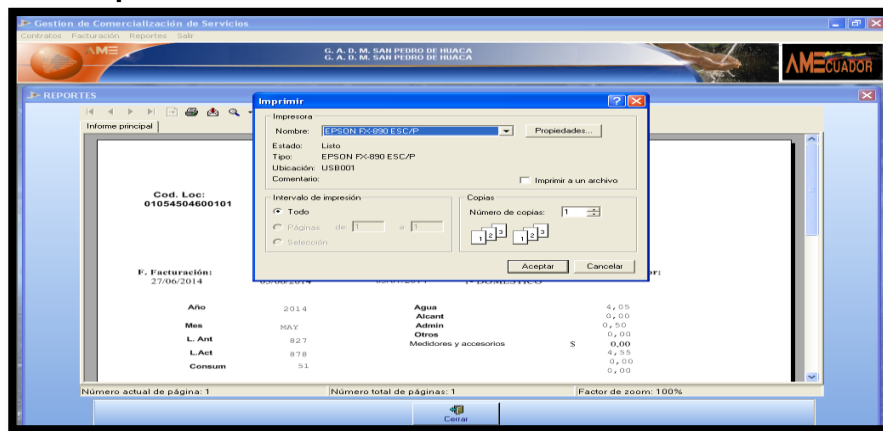
Número actual de página: 1 Número total de páginas: 1 Factor de zoom: 100%

Botones: Cerrar, Nuevo hardware encontrado

15. Colocar la carta de lado reverso en la impresora



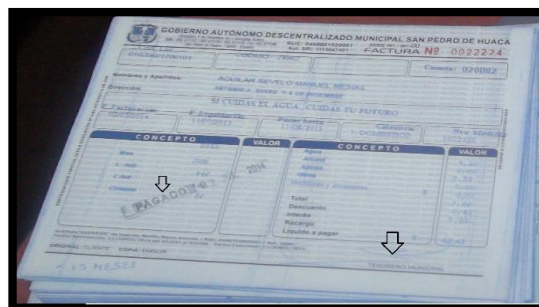
16. Clic en aceptar



17. Sacar la carta de la impresora



18. Firma y sella



ANEXO 6A: INGRESO AL SISTEMA PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES (AGUA POTABLE)

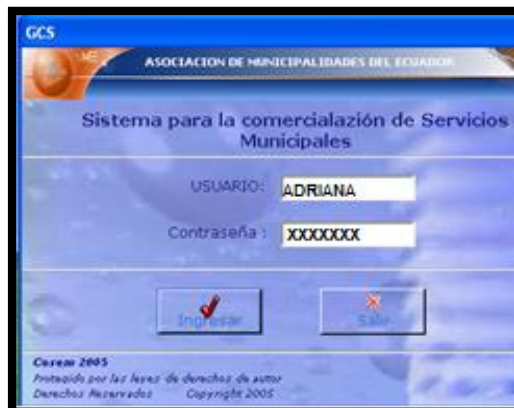
1. Clic en el ícono SCS (Sistema para la comercialización de Servicios Municipales)



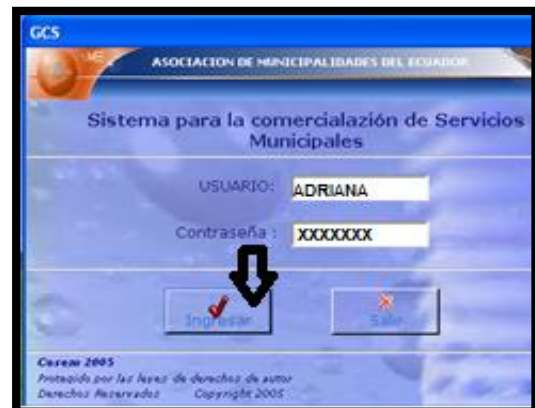
2. Se abre la ventana



3. Ingresar usuario y contraseña



4. Clic en ingresar



ANEXO N° 7: GUIA PARA ACTUALIZAR FICHA CATASTRAL EN SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS

- 1) Para actualizar la ficha catastral, primero ingrese al sistema (ver anexo 4A).
- 2) Al dar clic en la pestaña, se abre la siguiente pantalla entonces, de clic en la opción Ficha Catastral.



- 3) Luego seleccione el tipo de predio, puede ser urbano o rural, seguidamente elija la opción Modificación Individual



- 4) Seleccione la opción de búsqueda, puede ser por medio de los apellidos o por la clave catastral.

Sistema Integral de Catastros - AME v. 4.2 - [Consulta de Predios]
Ficha Catastral Parámetros Valoración Procesos Reportes Acerca de Salir

IME MUNICIPIO SAN PEDRO DE HUACA
SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS

DOMINIO
 Todas las Parroquias Por Parroquia

PROPIETARIO
 Cédula
 Apellidos
 RUC
 Institución

Personas Naturales (N)
Personas Jurídicas (J)
Propietarios Desconocidos (PD)

Todos los Propietarios

Clave Anterior:

CLAVE CATASTRAL DOMINIO
0406 TODOS

Predios Urbanos Total Predios: 2600

Pr.	Cod. Catastral	Apellidos y Nombres	RUC / CI
-----	----------------	---------------------	----------

- 5) Para ejemplificar se citará un caso, entonces, se buscará al usuario por medio del apellido, para efecto se debe escribir el apellido del usuario en el campo que corresponde al apellido.

Sistema Integral de Catastros - AME v. 4.2 - [Consulta de Predios]
Ficha Catastral Parámetros Valoración Procesos Reportes Acerca de Salir

IME MUNICIPIO SAN PEDRO DE HUACA
SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS

DOMINIO
 Todas las Parroquias Por Parroquia

PROPIETARIO
 Cédula
 Apellidos
 RUC
 Institución

Personas Naturales (N)
Personas Jurídicas (J)
Propietarios Desconocidos (PD)

Todos los Propietarios

Clave Anterior:

CLAVE CATASTRAL DOMINIO
0406 TODOS

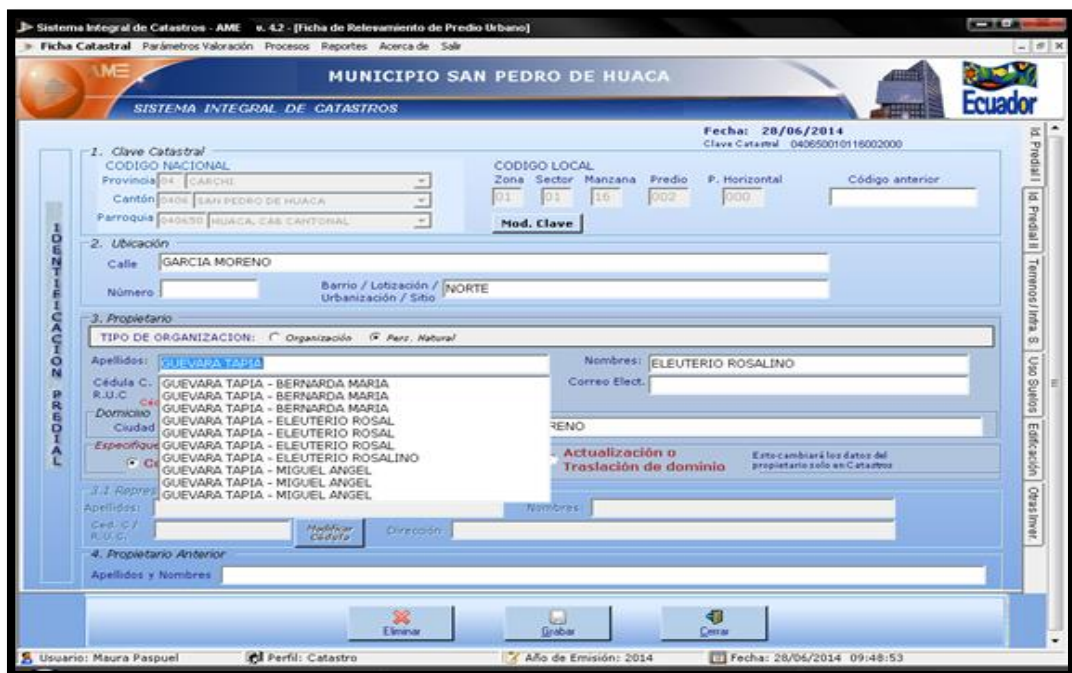
Predios Rurales Total Predios: 15

- 6) Luego de ingresar los apellidos del usuario se despliega varios nombres que coinciden los apellidos, por tal motivo al momento de elegir al usuario se habilita la opción visualizar ficha como se muestra en la siguiente imagen.



7) Seleccione la pestaña Id Predial I, en esta pestaña se puede modificar los siguientes datos:

- Nombres y apellidos del propietario del predio.
- Número de cédula del propietario.
- Nombres y apellidos del propietario anterior.



8) De clic en la pestaña Id Predial II. Puede modificar los siguientes datos:

- La superficie del predio.
- Colindantes
- Dominio
- Translación de dominio

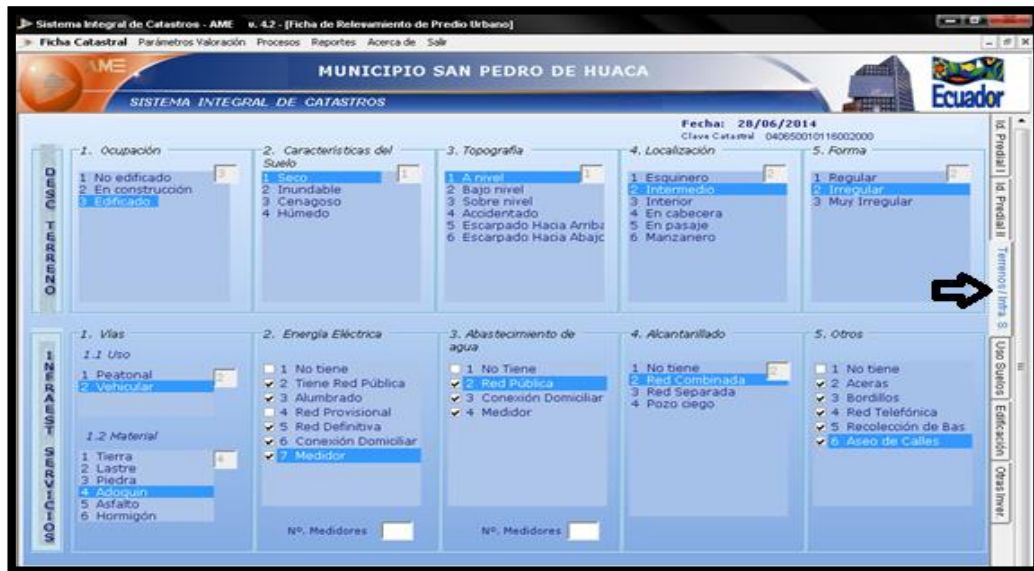
8.1. En caso de no tener escritura, solo se selecciona la opción NO en la parte de escritura.

8.2. En caso de tener escritura de clic la opción escritura SI, en donde se despliegan datos sobre la notaría tales como:

- Notaría N° Fecha inscripción
- Lugar Registro de la propiedad.
- Fecha de registro.

9) Cuando elije la pestaña Terreno, puede modificar los siguientes datos:

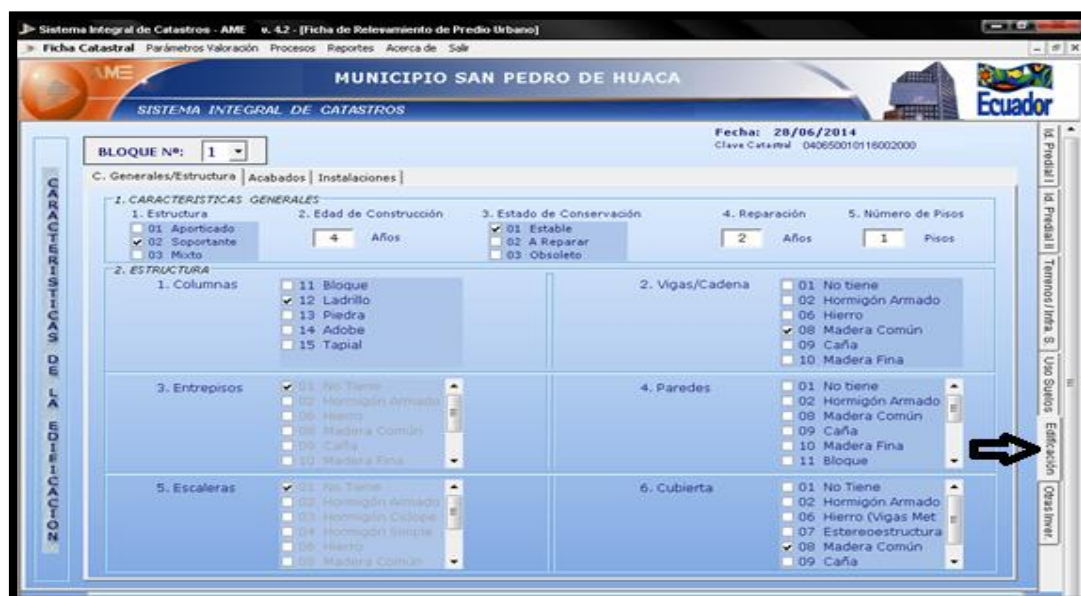
- Ocupación
- Características del suelo
- Topografía
- Localización
- Forma
- Vías
- Energía eléctrica
- Alcantarillado
- Otros.
- Material



10) En la pestaña Uso Suelo, no se modifica ningún dato porque son datos del sistema.



11) En la pestaña Edificación, la primera opción que se puede modificar son las características generales/estructura, hacen referencia a los materiales utilizados en construcción.



12) Entre las opciones de la pestaña Edificación, se puede modificar la opción Acabados y dentro de esta se puede seleccionar el material del que está realizada la construcción.

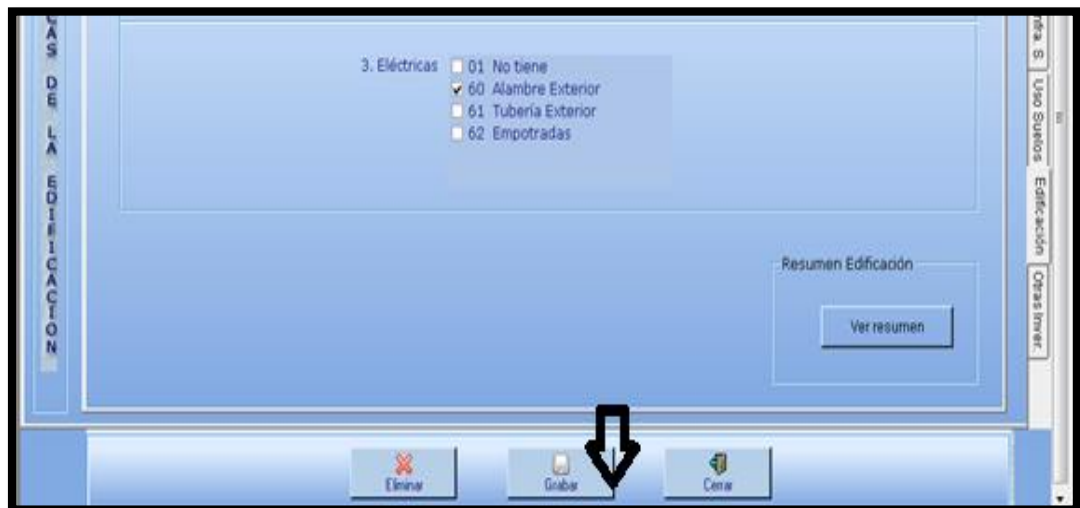


13) En la pestaña edificación, debe dar clic en la opción Instalaciones y puede modificar las opciones de:

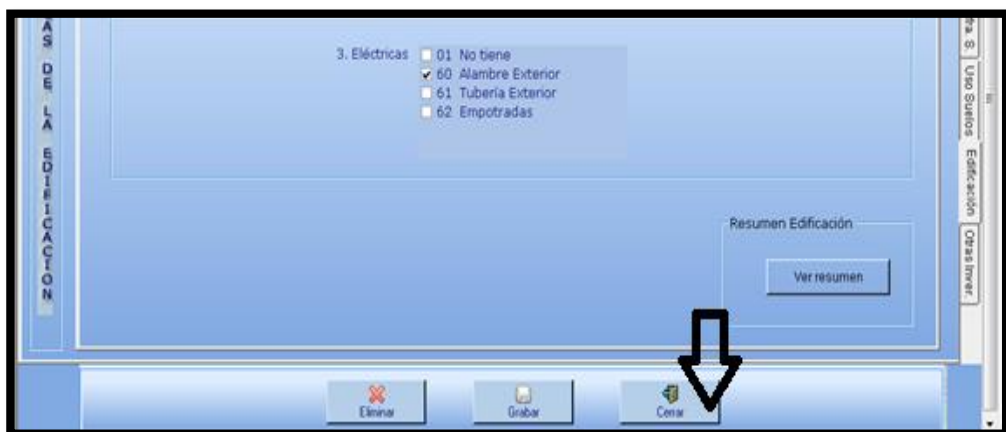
- ✓ Sanitarias
- Baños
- Eléctricas



14) Clic en grabar



15) Clic en cerrar



ANEXO N° 8: GUIA PARA UNIFICAR PREDIOS SEAN URBANOS O RURALES

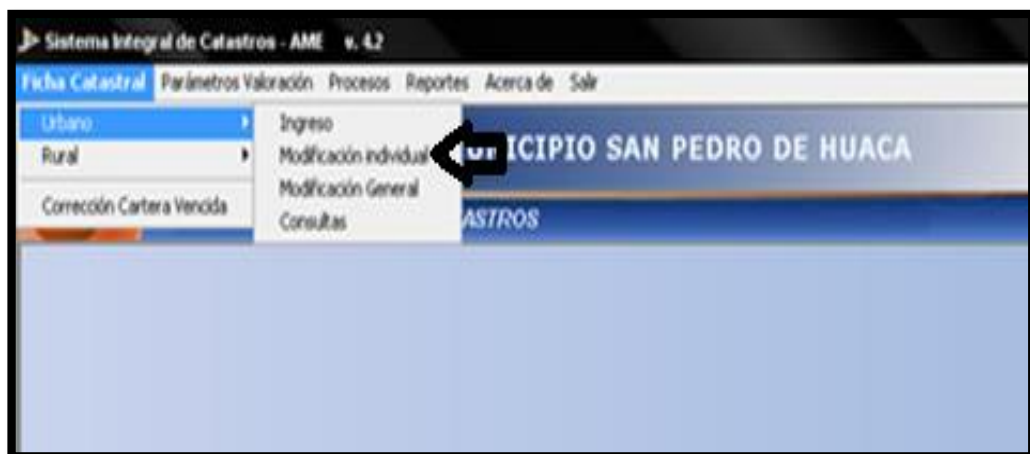
1. Para actualizar la ficha catastral, primero ingrese al sistema (ver anexo 4A).
2. Clic en la pestaña ADIMA



3. Clic en ficha catastral



4. Seleccione el predio sea: Urbano o Rural, paralelamente elija modificación individual.



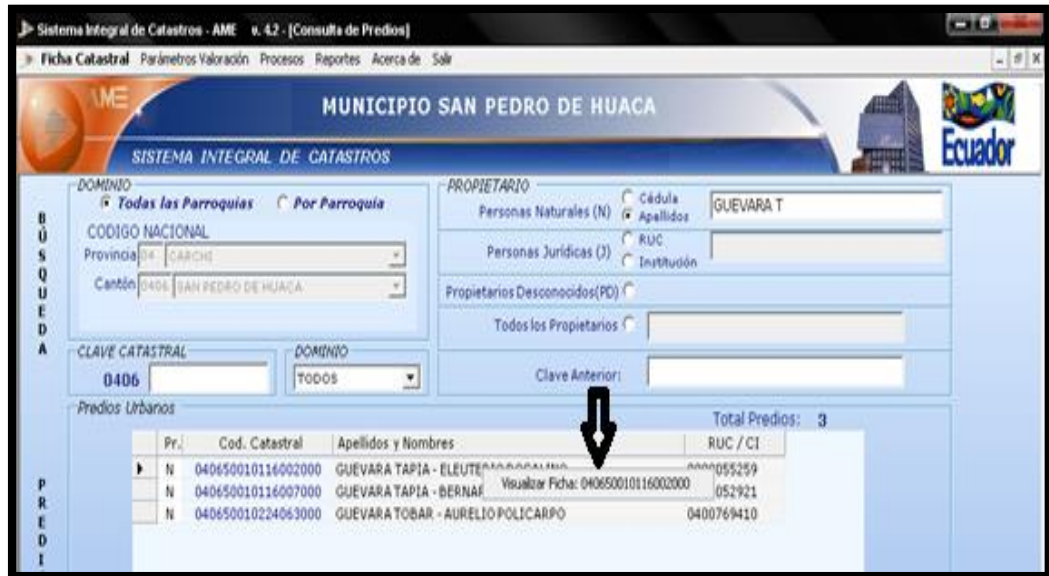
5. Seleccione la opción de búsqueda sea por apellido, clave catastral

6. Ingrese el nombre del usuario

7. Elija uno de los predios que posee

Pr.:	Cod. Catastral	Apellidos y Nombres	RUC / CI
N	040650510101035000	CHAMORRO CARVAJAL - HERNAN SIGIFREDO Y SRA.	0401027990
N	040650510101057000	CHAMORRO CARVAJAL - HERNAN SIGIFREDO Y SRA.	0401027990
N	040650510101089000	CHAMORRO CARVAJAL - HERNAN SIGIFREDO Y SRA.	0401027990
N	040650510101090000	CHAMORRO CARVAJAL - HERNAN SIGIFREDO Y SRA.	0401027990
N	040650510101091000	CHAMORRO CARVAJAL - HERNAN SIGIFREDO Y SRA.	0401269295
N	040650510101151000	CHAMORRO CARVAJAL - WILMER VINICIO	0401269295
N	040650510101152000	CHAMORRO CARVAJAL - WILMER VINICIO	0401269295
N	040650510203046000	CHAMORRO CORTEZ - AURORA	0000048058
N	040650510203051000	CHAMORRO CUASTUZA - CARLOS MARCELO Y HERMANOS	0000055993
N	040650510203052000	CHAMORRO CORTEZ - MARCELO BENJAMIN	0400887329
N	040650510203053000	CHAMORRO CUASTUZA - CARLOS MARCELO	0401733332
N	040650510203073000	CHAMORRO CASTRO - SEGUNDO EFRAIN	0400088994
N	040650510203131000	CHAMORRO CALDERON - FABIO ALBERTO	0401764105
N	040650510203132000	CHAMORRO CORTEZ - MARCELO BENJAMIN	0400887329
N	040651510204001000	CHAMORRO CASTRO - MANUEL JESUS	0000047974

8. Clic en el nombre del usuario, Visualizar ficha



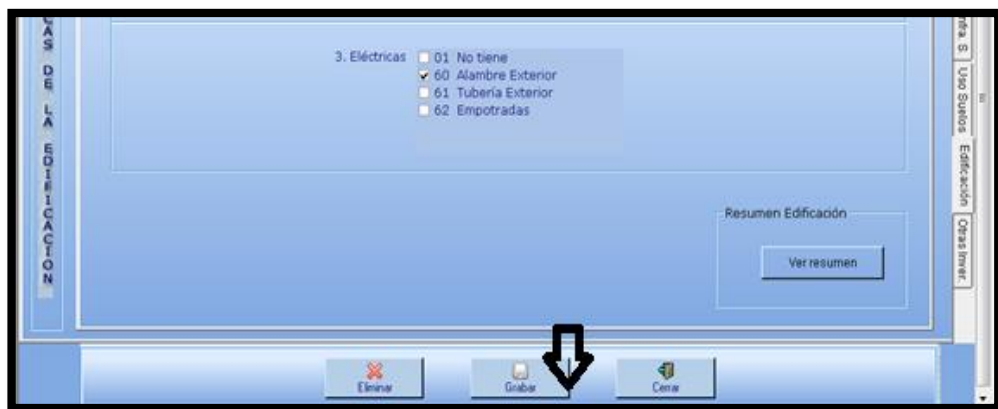
9. Modificar los datos que aparece en pantalla como:

- ✓ Superficie del plano
- ✓ Colindantes

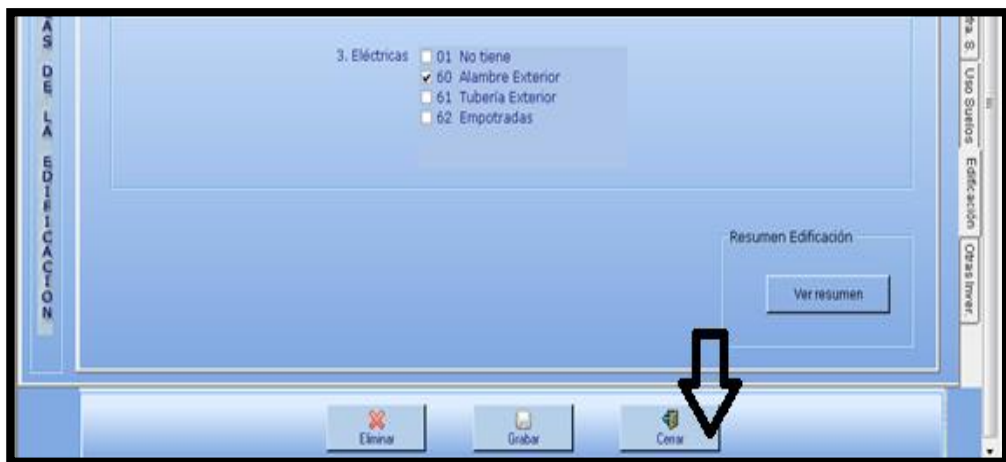
Estos datos se modifican según la planimetría que presenta el usuario



10. Clic en grabar

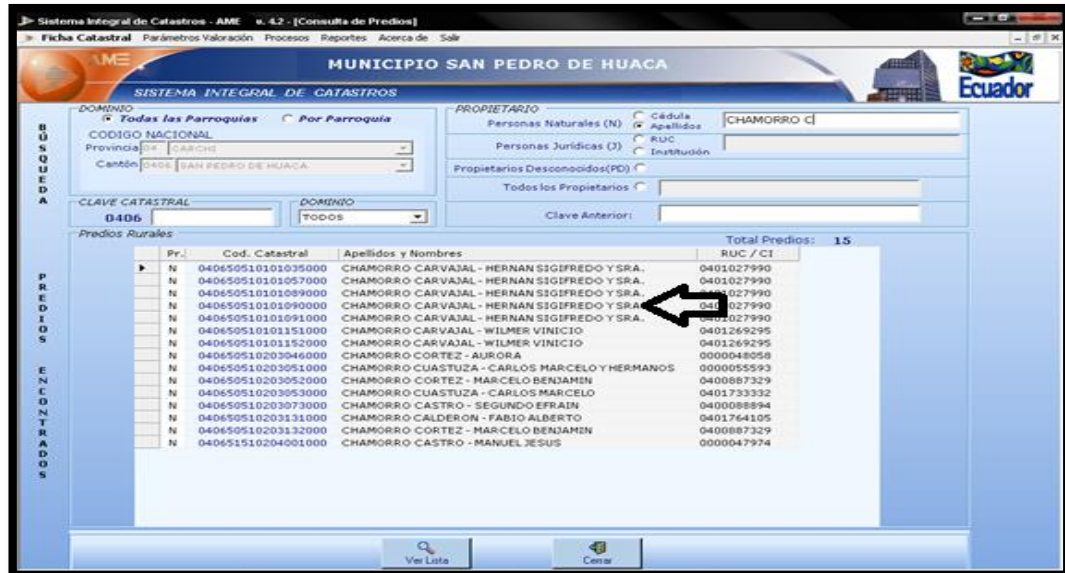


11. Clic en cerrar

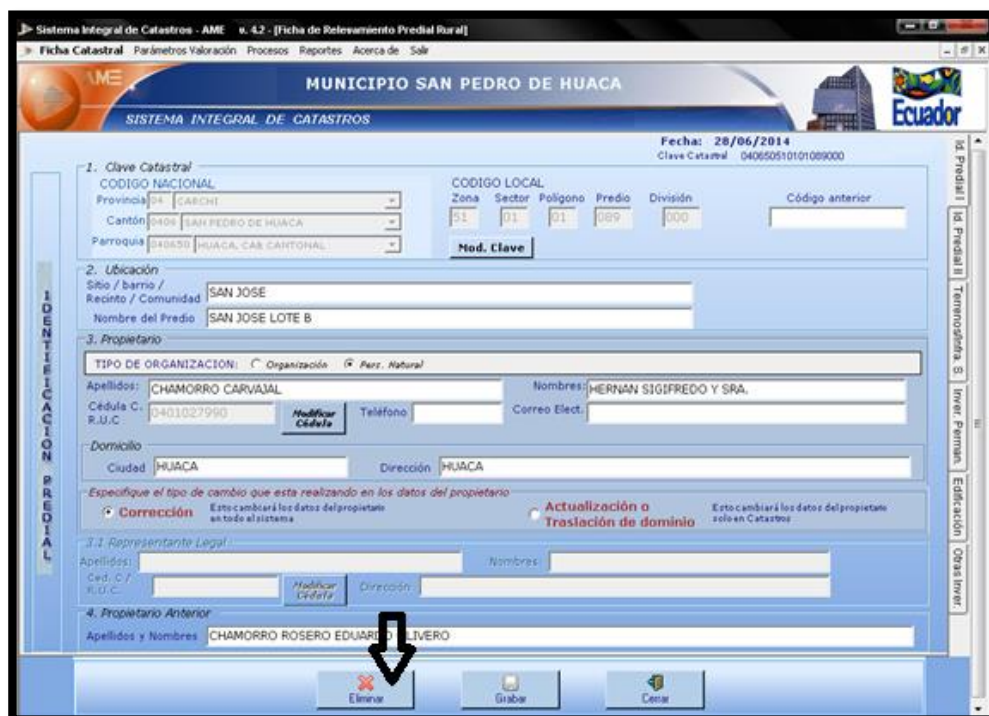


12. Regresar al numeral 3 y repita el proceso hasta el numeral 7

13. Escoja uno de los predios del usuario, excepto el predio modificado con el total de superficie.



14. Abre la ficha y selecciona la opción eliminar que se encuentra en la parte final de la pantalla.



Repita el proceso hasta dejar solo la ficha actualizada con el total de superficie.

De tal manera que el sistema registre un solo predio.

ANEXO N° 9: GUIA PARA REGISTRAR UNA DESMEMBRACIÓN EN EL SISTEMA INTEGRAL CATASTRAL

1. Clic en la pestaña ADIM



2. Clic en ficha catastral



3. Seleccione el predio sea este urbano o rural, seguidamente seleccione Ingreso



Nota: la clave catastral está conformada por 18 números de la siguiente manera.

Ejemplo: Clave catastral: 040650010116002000

Se divide por códigos asignados de la siguiente manera:

1. Provincia: **04**
2. Cantón: **06**

3. Parroquia Huaca: **50** Mariscal Sucre: **51**
4. Sector Huaca **01 o 02** Mariscal Sucre: **01**
5. Número de Manzana: **16**
6. Número de predio: **002**
7. Adicionalmente: **3 ceros**

Huaca está dividido en dos sectores:

- ✓ **sector 01:** Desde Jesús del gran poder hasta la calle Juan Montalvo.
- ✓ **Sector 02:** Desde la calle Juan Montalvo hasta el sector la calera.

Mariscal sucre se divide en 1 sector

Para asignar la clave catastral en desmembración, observo el número de manzana que le corresponde al plano desmembrado, luego verifico en el sistema dicha manzana hasta que número de predio esta registrado, entonces le asigno el número que corresponde consecutivamente, porque en caso de repetirse el número de predio el sistema no permite ingresar nueva ficha catastral.

Pr.	Cod. Catastral	Apellidos y Nombres	RUC / CI
N	040650010116001000	MUNICIPIO - SAN PEDRO DE HUACA	0000050541
N	040650010116002000	GUEVARA TAPIA - ELEUTERIO ROSALINO	0000055259
N	040650010116003000	SALAZAR CHAMORRO - SEGUNDO EUSTORGIO	0000055036
N	040650010116004000	LANDAZURI ANGULO - RENE MARCELO	0000052894
N	040650010116005000	SALAZAR REVELO - MARIA BELGICA	0400294096
N	040650010116006000	SIERRA GARCIA - NAPOLEON VICTOR	0000052764
N	040650010116007000	GUEVARA TAPIA - BERNARDA MARIA	0000052921
N	040650010116008000	VILLOTA IMBAQUINGO - DAMILO FABIAN	0400576740
N	040650010116009000	SALAZAR SALAZAR - MERI ARASELI	0400952099
N	040650010116010000	SALAZAR SALAZAR - RAFAEL FERNANDO	0400824736

Continuando con el ejemplo: la desmembración se realiza a un predio con la clave catastral 040650010116002000, para el ingreso del nuevo predio se conserva los códigos de; provincia, cantón, parroquia, sector, número de manzana y de acuerdo a la imagen anterior le corresponde el predio número 11.

4. Ingrese los datos en base a la transferencia de dominio y plano.

Sistema Integral de Catastros - AME v. 4.2 - [Ficha de Relevamiento Predial Rural]

MUNICIPIO SAN PEDRO DE HUACA

Fecha: 28/06/2014
Clave Catastral: 04065001

1. Clave Catastral
 CODIGO NACIONAL
 Provincia:
 Cantón:
 Parroquia:

CODIGO LOCAL
 Zona:
 Sector:
 Polígono:
 Predio:
 División:
 Código anterior:

2. Ubicación
 Sitio / barrio / Recinto / Comunidad:
 Nombre del Predio:

3. Propietario
 TIPO DE ORGANIZACIÓN: Organización Pers. Natural
 Apellidos: Nombres:
 Cédula C. R.U.C.: Teléfono: Correo Elect.:
 Domicilio: Ciudad: Dirección:

3.1 Representante Legal
 Apellidos: Nombres:
 Céd. C / R.U.C.: Dirección:

4. Propietario Anterior
 Apellidos y Nombres:

Id. Predial | **Temas/Infa. S.** | **Usos Suavos** | **Educación** | **Otras Inver.**

5. Seleccione la pestaña Id. Predial, ubicada en la parte derecha de la pantalla y llene los datos.

Sistema Integral de Catastros - AME v. 4.2 - [Ficha de Relevamiento de Predio Urbano]

MUNICIPIO SAN PEDRO DE HUACA

Fecha: 28/06/2014
Clave Catastral: 040650010116002000

5. Referencias Cartográficas
 C. Topográfica:
 Foto Aérea:
 Otros:

Coordenadas Planas de Referencia
 Este:
 Norte:

Superficie del Predio
 Área Total del Terreno: m2
 Frente Principal: mts.
 Fondo Relativo: mts.
 Factor Frente/Fondo:

Dato Superficie del terreno
 Dato Escritura
 Desc. Propietario
 Campo Cartografía

No. de Bloques

Bloque	Área
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Área Total de Construcción: m2

9. Colindantes
 Norte:
 Sur:
 Este:
 Oeste:

1. Dominio
 1 Público
 2 Privado

2. Traslación de Dominio
 1 COMPRA VENTA
 2 HERENCIA
 3 DONACION
 4 POSESION
 5 PERMUTA
 6 ADJUDICACION
 7 REMATE
 8 PARTICION
 9 COMPENSACION
 0 OTROS

3. Escritura
 SI NO

1. PROPIETARIO
 2 ARRENDATARIO
 3 POSESIONARIO
 4 USUFRUCTUARIO

Id. Predial | **Temas/Infa. S.** | **Usos Suavos** | **Educación** | **Otras Inver.**

6. Seleccione la pestaña Terreno y llene los datos solicitados en la pantalla.

Sistema Integral de Catastros - AME v. 4.2 - [Ficha de Relevamiento de Predio Urbano]

Ficha Catastral Parámetros Valoración Procesos Reportes Acerca de Salir

MUNICIPIO SAN PEDRO DE HUACA

SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS

Fecha: 28/06/2014
Clave Catastral: 040650010118002000

TERRENO

1. Ocupación
 1 No edificado
 2 En construcción
 3 Edificado

2. Características del Suelo
 1 Seco
 2 Inundable
 3 Cenagoso
 4 Húmedo

3. Topografía
 1 A nivel
 2 Bajo nivel
 3 Sobre nivel
 4 Accidentado
 5 Escarpado Hacia Arriba
 6 Escarpado Hacia Abajo

4. Localización
 1 Esquinero
 2 Intermedio
 3 Interior
 4 En cabecera
 5 En pasaje
 6 Manzanero

5. Forma
 1 Regular
 2 Irregular
 3 Muy Irregular

INMUEBLES

1. Vías
 1.1 Uso
 1 Peatonal
 2 Vehicular

1.2 Material
 1 Tierra
 2 Lastre
 3 Piedra
 4 Cobertura
 5 Asfalto
 6 Hormigón

2. Energía Eléctrica
 1 No tiene
 2 Tiene Red Pública
 3 Alumbrado
 4 Red Provisional
 5 Red Definitiva
 6 Conexión Domiciliar
 7 Medidor

3. Abastecimiento de agua
 1 No Tiene
 2 Red Pública
 3 Conexión Domiciliar
 4 Medidor

4. Alcantarillado
 1 No tiene
 2 Red Combinada
 3 Red Separada
 4 Pozo ciego

5. Otros
 1 No tiene
 2 Aceras
 3 Bordillos
 4 Red Telefónica
 5 Recolección de Bas
 6 Aseo de Calles

Nº Medidores:

Nº Medidores:

Eliminar Grabar Corra

7. Seleccione la pestaña Uso de Suelo. No se modifica porque está marcado por el sistema automáticamente.

Sistema Integral de Catastros - AME v. 4.2 - [Ficha de Relevamiento de Predio Urbano]

Ficha Catastral Parámetros Valoración Procesos Reportes Acerca de Salir

MUNICIPIO SAN PEDRO DE HUACA

SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS

Fecha: 28/06/2014
Clave Catastral: 040650010118002000

USO DE SUELO

1. PRODUCCION

Actividades:
 1,1,1 Envases y Empaques
 1,1,10 Metal Mecánica Art.
 1,1,11 Ensamblaje Accesorios
 1,1,12 Cerámica
 1,1,13 Químico
 1,1,14 Plásticos
 1,1,15 Combustible
 1,1,16 Imprenta y Litografía
 1,1,2 Hilados y Tejidos
 1,1,3 Embotelladora y licore
 1,1,4 Ropa
 1,1,5 Calzado
 1,1,6 Electrodomésticos
 1,1,7 Muebles
 1,1,8 Alimentos y Conserva
 1,1,9 Insumos de Construcción

2. CONSUMO

Actividades:
 2,1,1 Vivienda
 2,1,2 Hotel
 2,1,3 Albergue
 2,1,4 Pensión
 2,1,5 Internado

3. INTERCAMBIO

Actividades:
 3,1,1 Agencia de Turismo
 3,1,2 Iglesias y Templos
 3,1,3 Funeraria
 3,1,4 Conventos
 3,1,5 Oficina de Mandato
 3,1,6 Seguridad

4. GESTION

Actividades:
 4,1,1 Municipio
 4,1,10 MAG
 4,1,11 Juzgado
 4,1,12 Jefatura Política
 4,1,13 Registro Civil
 4,1,14 Cuerpo de Bomberos
 4,1,2 Notaría
 4,1,3 Registro de la Propiedad
 4,1,4 IESS
 4,1,5 INNFA
 4,1,6 DINADER
 4,1,7 INDA
 4,1,8 FUERZAS ARMADAS
 4,1,9 Policía

Uso Suelos Educación Otras Inven

8. Seleccione la pestaña Edificaciones y llene los datos solicitados.

SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS - AME v. 4.2 - [Ficha de Relevamiento de Predio Urbano]

Ficha Catastral | Parámetros Valoración | Procesos | Reportes | Acerca de | Salir

MUNICIPIO SAN PEDRO DE HUACA

Fecha: 28/06/2014
Clave Catastral: 040650010116002000

BLOQUE N°: []

C. Generales/Estructura | **Acabados** | Instalaciones

1. CARACTERISTICAS GENERALES

1. Estructura: 01 Aporticado, 02 Soportante, 03 Mixto

2. Edad de Construcción: [] Años

3. Estado de Conservación: 01 Estable, 02 A Reparar, 03 Obsoleto

4. Reparación: [] Años

5. Número de Pisos: [] Pisos

2. ESTRUCTURA

1. Columnas: 11 Bloque, 12 Ladrillo, 13 Piedra, 14 Adobe, 15 Tapial

2. Vigas/Cadena: 01 No tiene, 02 Hormigón Armado, 06 Hierro, 08 Madera Común, 09 Caña, 10 Madera Fina

3. Entrepisos: 01 No Tiene, 02 Hormigón Armado, 06 Hierro, 08 Madera Común, 09 Caña, 10 Madera Fina

4. Paredes: 01 No tiene, 02 Hormigón Armado, 08 Madera Común, 09 Caña, 10 Madera Fina, 11 Bloque

5. Escaleras: 01 No Tiene, 02 Hormigón Armado, 03 Hormigón Colado, 04 Hormigón Simple, 06 Hierro, 08 Madera Común

6. Cubierta: 01 No Tiene, 02 Hormigón Armado, 06 Hierro (Vigas Met), 07 Estereoestructura, 08 Madera Común, 09 Caña

Eliminar | Grabar | Cerrar

9. En la pestaña Edificación, selecciona la opción Acabados

SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS - AME v. 4.2 - [Ficha de Relevamiento de Predio Urbano]

Ficha Catastral | Parámetros Valoración | Procesos | Reportes | Acerca de | Salir

MUNICIPIO SAN PEDRO DE HUACA

Fecha: 28/06/2014
Clave Catastral: 040650010116002000

BLOQUE N°: []

C. Generales/Estructura | **Acabados** | Instalaciones

3. ACABADOS

1. Rev. de Pisos: 01 No tiene, 08 Madera Común, 09 Caña, 10 Madera Fina, 17 Arena-Cemento (, 18 Tierra

2. Rev. Interior

2. Rev. Interior: 01 No tiene, 08 Madera Común, 09 Caña, 10 Madera Fina, 17 Arena-Cemento (, 18 Tierra

3. Rev. Exterior

3. Rev. Exterior: 01 No tiene, 08 Madera Fina, 10 Madera Común, 17 Arena-Cemento (, 18 Tierra, 19 Marmol

4. Rev. de Esd.: 01 No tiene, 08 Madera Común, 09 Caña, 10 Madera Fina, 17 Arena-Cemento, 18 Tierra

5. Tumbados: 01 No tiene, 08 Madera Común, 09 Caña, 10 Madera Fina, 17 Arena-Cemento, 18 Tierra

6. Cubierta: 01 No Tiene, 17 Arena-Cemento, 22 Baldosa Cemento, 23 Baldosa Cerámica, 29 Azulejo, 34 Fibro Cemento

7. Puertas: 01 No tiene, 08 Madera Común, 09 Caña, 10 Madera Fina, 32 Aluminio, 33 Enrollable

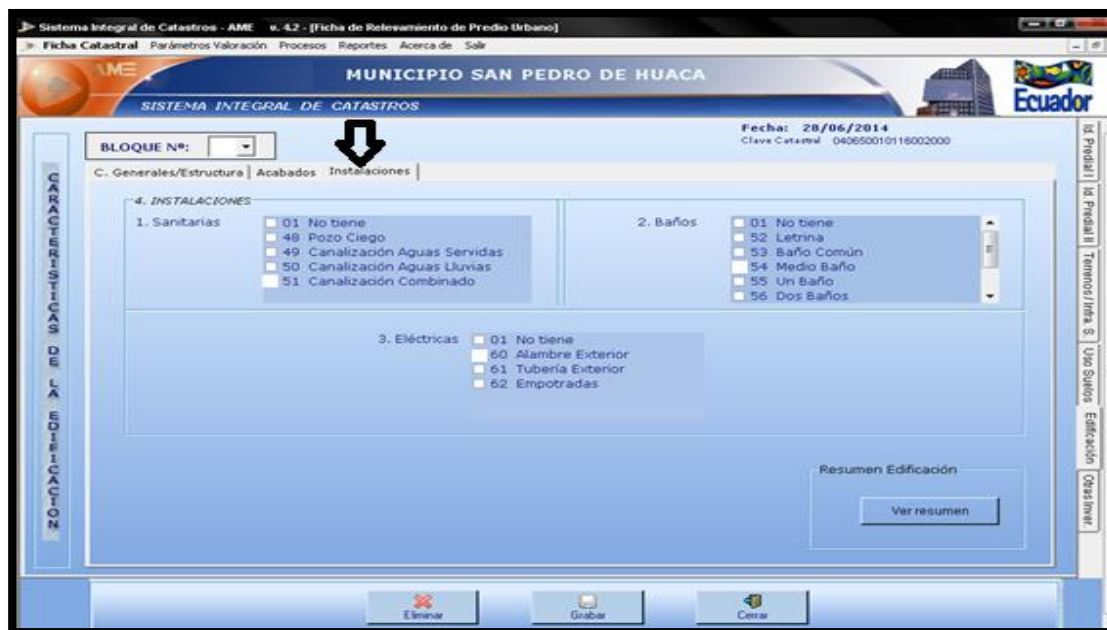
8. Ventanas: 01 No tiene, 06 Hierro, 08 Madera Común, 10 Madera Fina, 32 Aluminio, 33 Enrollable

9. Cubrevent.: 01 No tiene, 06 Hierro, 08 Madera Común, 09 Caña, 10 Madera Fina, 32 Aluminio

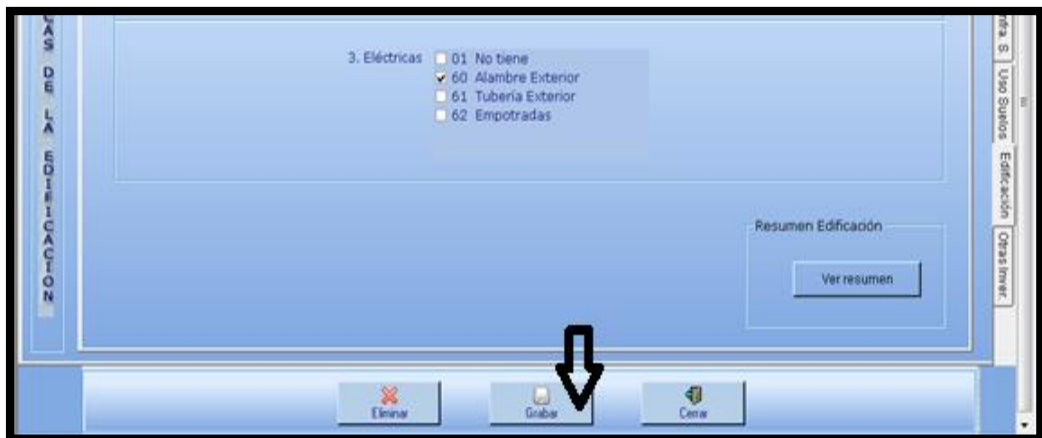
10. Closets: 01 No tiene, 08 Madera Común, 10 Madera Fina, 32 Aluminio, 67 Tol Hierro

Eliminar | Grabar | Cerrar

10. En la pestaña Edificación elija la opción Instalaciones y llene la información.



11. Clic en grabar



12. Clic en cerrar



ANEXO N° 10: GUÍA PARA VERIFICAR LA EXONERACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL

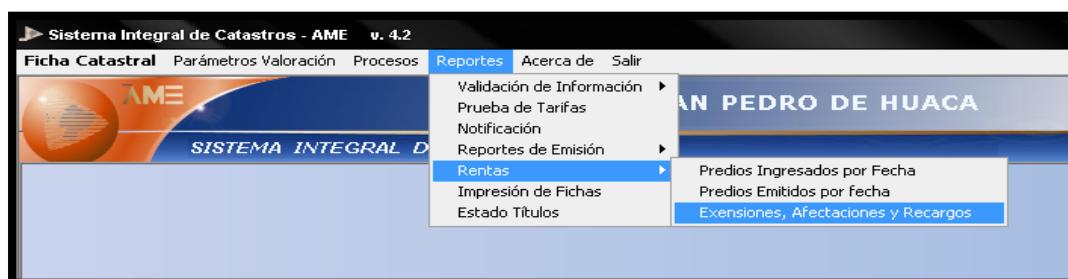
1. Clic en la pestaña ADIM



2. Clic en repotes



3. Clic en Rentas, luego en Exenciones, afectaciones y recargo.



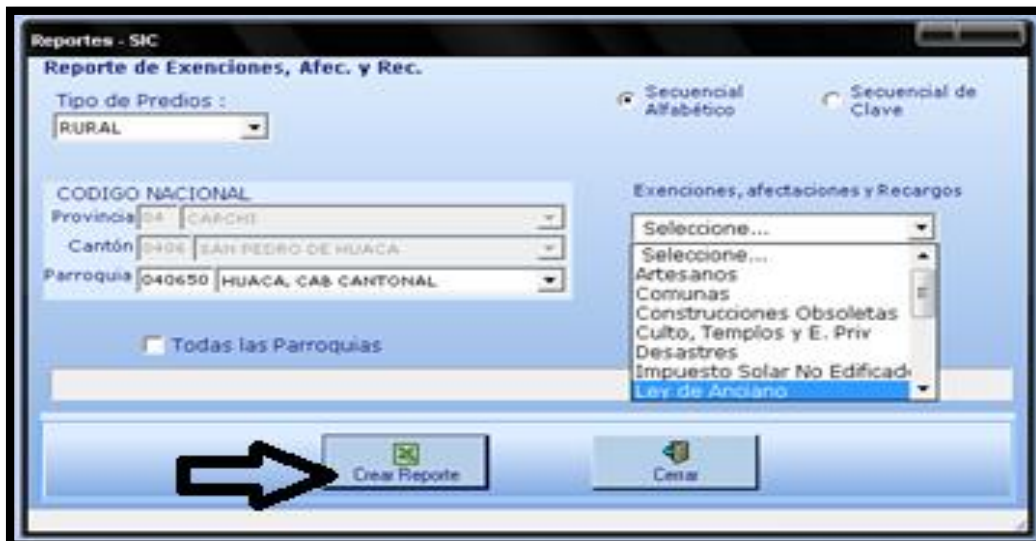
4. Seleccione el tipo de predio sea urbano o rural



5. Se ubica en la opción seleccione y elija Ley de Anciano.



6. Clic en Crear reposte.



7. Busque en la barra de tareas la pestaña Reportes SIC



8. En la pestaña pantalla busque el nombre del usuario, si consta en lista es porque esta exonerado del impuesto predial y se ha dado paso al trámite.

Nº	Clave Catastral	Propietario	CI
1	040650510302026000	AGUILAR GUALAVISI - JULIO EPAMINONDAS	000005563
2	040650510104164000	ANDRADE FUEL - BERTHA MARIA	040027952
3	040650510203077000	ANDRADE YANDUN - INES MARLENE	040086394
4	040650510203079000	ANDRADE YANDUN - INES MARLENE	040086394
5	040650510202070000	ANDRADE YANDUN - MIRA ALBA	040076972
6	040650510104036000	ARTEAGA CARDENAS - DANIEL FLORENTINO	040001590
7	040650510104040000	ARTEAGA CARDENAS - DANIEL FLORENTINO	040001590
8	040650510104081000	ARTEAGA CARDENAS - DANIEL FLORENTINO	040001590
9	040650510104066000	ARTEAGA CARDENAS - JORDAN LORENZO Y	040001591
10	040650510104050000	BOLAÑOS FUERTES - RODRIGO BAYARDO	040082479
11	040650510104110000	CHAMORRO - MANUEL MESIAS	040011537
12	040650510104111000	CHAMORRO - MANUEL MESIAS	040011537
13	040650510201060000	CHAMORRO - MANUEL MESIAS	040011537
14	040650510101089000	CHAMORRO CARVAJAL - HERNAN SIGIFREDO	040102799
15	040650510101090000	CHAMORRO CARVAJAL - HERNAN SIGIFREDO	040102799
16	040650510101091000	CHAMORRO CARVAJAL - HERNAN SIGIFREDO	040102799
17	040650510101040000	CHAMORRO ROSERO - CERVELION	040011405
18	040650510101041000	CHAMORRO ROSERO - CERVELION	040011405
19	040650510301152000	CHAPUES MONTENEGRO - MARIA RAMONA	040030566
20	040650510202091000	CHULDE ROSERO - LUIS ANTONIO	000004789
21	040650510202001000	CONSTAIN CERON - JOSE PARMENIDES	171024378
22	040650510203019000	CUASAPAZ - MANUEL MESIAS	040020869
23	040650510203108000	CUASAPAZ - MANUEL MESIAS	040020869
24	040650510104069000	DELGADO CHAMORRO - MARIA PURIFICACION	040011618
25	040650510301013000	GUERRERO - VICTORIA CLARA LUZ	040027722
26	040650510301029000	GUERRERO - VICTORIA CLARA LUZ	000004758
27	040650510301030000	GUERRERO - VICTORIA CLARA LUZ	040027722

9. Clic en cerrar

Reportes - SIC

Reporte de Exenciones, Afec. y Rec.

Tipo de Predios : RURAL

Secuencial Alfabético Secuencial de Clave

CODIGO NACIONAL

Provincia: CARCHI

Cantón: SAN PEDRO DE HUACA

Parroquia: HUACA, CAB. CANTONAL

Todas las Parroquias

Exenciones, afectaciones y Recargos

- Seleccione...
- Seleccione...
- Artesanos
- Comunas
- Construcciones Obsoletas
- Culto, Templos y E. Priv
- Desastres
- Impuesto Solar No Edificad
- Ley de Anciano

Crear Reporte Cerrar

ANEXO N° 11: FECHA DE DECLARACIÓN Y TABLA DE IMPUESTO A LA PATENTE

9no Dígito de la C.I. o RUC	Fecha de vencimiento	
	Contabilidad	
	No obligados	Obligados
1	10 de abril	10 de mayo
2	12 de abril	12 de mayo
3	14 de abril	14 de mayo
4	16 de abril	16 de mayo
5	18 de abril	18 de mayo
6	20 de abril	20 de mayo
7	22 de abril	22 de mayo
8	24 de abril	24 de mayo
9	26 de abril	26 de mayo
0	28 de abril	28 de mayo

TABLA IMPUESTO A LA PATENTE MUNICIPAL				
N°	FRACCIÓN BÁSICA	FRACCIÓN EXCEDENTA	IMPUESTO SOBRE LA FRACCIÓN BÁSICA	IMPUESTO SOBRE LA FRACCIÓN BÁSICA
1	0,00	600,00	10,00	0,000%
2	600,00	800,00	10,00	3,500%
3	800,00	1000,00	17,00	1,502%
4	1000,00	1200,00	20,00	1,000%
5	1200,00	1500,00	22,00	2,000%
6	1500,00	3000,00	28,00	0,933%
7	3000,00	4000,00	42,00	1,400%
8	4000,00	5000,00	56,00	2,800%
9	5000,00	10000,00	84,00	0,280%
10	10000,00	20000,00	98,00	0,140%
11	20000,00	30000,00	112,00	0,280%
12	30000,00	50000,00	140,00	0,700%
13	50000,00	70000,00	280,00	0,700%
14	70000,00	90000,00	420,00	0,700%
15	90000,00	120000,00	560,00	0,700%
16	120000,00	150000,00	770,00	0,500%
17	150000,00	200000,00	920,00	0,600%
18	200000,00	300000,00	1220,00	0,400%
19	300000,00	500000,00	1620,00	0,400%
20	500000,00	1000000,00	2420,00	0,117%
21	1000000,00	EN ADELANTE	3005,00	-

Fuente: Ordenanza Municipal (2014)

ANEXO N° 12: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RENTAS



GAD MUNICIPAL
"SAN PEDRO DE HUACA"

DIRECCIÓN FINANCIERA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RENTAS

Contenido:

Antecedentes

Objetivo

Base legal


Antecedente


La Jefatura de Rentas, pertenece a Dirección Financiera, está integrada por dos funcionarios. Su misión es “supervisar y ejecutar las labores de control de ingresos presupuestarios por emisión de títulos de crédito (...)” Orgánico Funcional (2013).


Citada misión, les faculta a realizar liquidaciones de impuestos, tales como; impuesto de plusvalía, impuesto de alcabala, patente municipal y exoneraciones de impuestos, a las personas que se les da un trato especial de acuerdo a la Constitución del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), Ley del Anciano, Ley de defensa del Artesano y Ordenanzas Municipales.


En la investigación se le consideró a la Jefatura de Rentas, por prestar servicios a los usuarios externos, por otra parte, en la aplicación de encuestas se encontró que 31 de los 61 usuarios encuestados del área de Rentas están insatisfechos por los servicios prestados, insatisfacción causada por diversos factores.


Con el levantamiento la documentación de los procesos más utilizados en esta área de Dirección Financiera, se pretende mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, mediante la prestación de un servicio rápido y de calidad, en el menor tiempo; de igual manera se busca diseñar un documento guía para los funcionarios.


	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PATENTE MUNICIPAL		Fecha de revisión:	
	Objetivo: Evitar demoras y mejorar la atención al usuario.		Código:	PO- JR-001-001
			Página: 1 De 7	
Resumen rápido del proceso	El Jefe de Rentas recibe la documentación del Usuario			1
	El Jefe de Rentas revisa si el usuario entrega toda la documentación.			2
	El Jefe de Rentas emite un recibo de compra de especies valoradas			3
	El usuario compra las especies valoradas en Recaudación			4
	El usuario entrega las especies valoradas al Jefe de Rentas			5
	El Jefe de Rentas realiza los cálculos respectivos para liquidar el impuesto a la patente			6
	El usuario cancela el impuesto generado en Recaudación			7
	El usuario deja una copia de la patente municipal en Rentas			8
Descripción del proceso				
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1. Recepción de documentación		Jefe de Rentas	00:00:05	00:00:05
1.1. Formulario de inscripción, consta de lo siguiente:	Ordenanza (2014, art.4, numeral 1)	Usuario		
1.1.1. Fecha de presentación del documento.	Ordenanza (2014, art.4, numeral 1, literal a)			
1.1.2. Número de cédula, número de certificado de votación.	Ordenanza (2014, art.4, numeral 1, literal b)			
1.1.3. Nombre comercial o de Fantasía del establecimiento económico.	Ordenanza (2014, art.4, numeral 1, literal c)			
1.1.4. Especificación de la actividad económica principal y dirección del domicilio.	Ordenanza (2014, art.4, numeral 1, literal d)			
1.1.5. Especificación de las actividades secundarias y dirección de los domicilios si los tuviere.	Ordenanza (2014, art.4, numeral 1, literal e)			
1.1.6. Fecha de inicio de las actividades económicas principales y secundarias si las tuviere.	Ordenanza (2014, art.4, numeral 1, literal f)			
1.1.7. Desglose del patrimonio previa verificación de la o el funcionario de Rentas	Ordenanza (2014, art.4, numeral 1, literal g)			
1.1.8. Croquis de ubicación de los establecimientos económicos principales y secundarios si los tuviere.	Ordenanza (2014, art.4, numeral 1, literal h)			

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PATENTE MUNICIPAL		Fecha de revisión:	
	Objetivo: Evitar demoras y mejorar la atención al usuario.		Código:	PO- JR-001-001
Descripción del proceso				
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1.1.9. Descripción de la verificación efectuada por la o el funcionario de Rentas.	Ordenanza (2014, art.4, numeral 1, literal i)	Jefe de Rentas		
1.1.10. Firma de la o el contribuyente sobre la veracidad de la información presentada.	Ordenanza (2014, art.4, numeral 1, literal j)	Usuario		
1.1.11. Firma de la o el funcionario de Rentas que verificó la información.	Ordenanza (2014, art.4, numeral 1, literal k)	Jefe de Rentas		
1.2. Copia a color de cédula y papeleta de votación actualizada (y originales)	Ordenanza (2014, art.6, numeral 1, literal b)			
1.3. Inscripción al RUC o RISE	Ordenanza (2014, art.6, numeral 1, literal b)			
1.4. Detalle de ingresos y egresos o activos y pasivos	Ordenanza (2014, art.6, numeral 1, literal c)			
1.5. Declaración del patrimonio de la actividad económica, en el Formulario de Declaración de Patente, emitido por Rentas.	Ordenanza (2014, art.6, numeral 1, literal e)	Usuario		
1.6. Certificado de no Adeudar al municipio.	Ordenanza (2014, art.6, numeral 1, literal f)			
1.7. Permiso de Bomberos				
1.8. Permiso de Comisaría Municipal en caso de Bares y Karokes				
1.9. Permiso de Planificación				
1.10. Croquis del establecimiento				
1.11. Descripción de verificación del Funcionario de Rentas				
2. Verificación de documentación				
2.1 El Jefe de Rentas revisa la documentación que este completa, de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza Municipal. En caso de estar incompleta no procede el trámite.		Jefe de Rentas	00:01:00	00:01:05

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PATENTE MUNICIPAL		Fecha de revisión:	
	Objetivo: Evitar demoras y mejorar la atención al usuario.		Página: 3 De 7	
			Código:	PO- JR-001-001
Descripción del proceso				
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
2.2. El funcionario verifica la copia de cédula con la original.		Jefe de Rentas		
2.3. Verifica en el registro de patente el número que le corresponde al usuario.				
2.4. Verifica el noveno número de cédula del usuario, para determinar si genera interés o multa por retraso de acuerdo a los días establecidos en el (Anexo N° 11)				
3. El Jefe de Rentas emite un recibo para comprar especies valoradas.				
3.1. En la plantilla de Excel digita lo siguiente:		Jefe de Rentas	00:00:30	00:01:35
3.1.1. Nombre del usuario.				
3.1.2. Fecha de emisión del recibo.				
3.1.3. El concepto o detalle.				
3.1.3.1. Certificado de No adeudar al municipio 3,40 ctv. Corresponde al 1% de R.B.U.	Ordenanza(2013, numeral 5)			
3.1.3.2. Formulario de Declaración de Patente 1 USD.	Ordenanza(2013, numeral 12)			
3.1.3.3. Permiso de Funcionamiento o Patente Municipal 1,17 ctvs. Corresponde al 0,50% de la R.B.U.	Ordenanza(2013, numeral 8)			
3.1.3.4. Tres timbres uno para cada formulario 1USD c/u	Ordenanza(2013, numeral 54)			
3.1.3.5. Servicios administrativos 0,85 ctvs. Corresponde al 0,25% de R.B.U.	Ordenanza (2013, numeral 11)			
3.1.4. Digita el total a cancelar tanto en números como en letras.				
3.2. El funcionario coloca el recibo en la impresora				
3.3. Imprime el recibo				
3.4. El funcionario le pide que firme el recibo al usuario.				
3.5. El funcionario separa una copia y entrega el original y las demás copias al usuario para que cancele en Recaudación.				
4. El usuario compra las especies valoradas.		Usuario	00:02:20	00:03:55
4.1. El funcionario saluda al usuario.				

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PATENTE MUNICIPAL		Fecha de revisión:	
	Objetivo: Evitar demoras y mejorar la atención al usuario.		Página: 4 De 7	
			Código:	PO- JR-001-001
Descripción del proceso				
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
4.2. El usuario entrega el recibo de compra al Recaudador.	Ordenanza (2013, art. 1)	Usuario		
4.3. El funcionario recibe el recibo, lee y firma el documento e informa al usuario el valor a cancelar.		Recaudador/a		
4.4. El funcionario busca las especies valoradas especificadas.				
4.5. El funcionario cobra el valor total del recibo.				
4.6. El funcionario emite el certificado de No Adeudar al Municipio (Ver anexo N° 4 y N° 6)	Ordenanza (2013, art. 2)	Recaudador/a		
4.7. Separa las copias del recibo, deja dos copias en la oficina.				
4.8. Entrega el original del recibo al usuario, conjuntamente con el certificado de No Adeudar al Municipio, las especies valoradas y los timbres.				
4.9. El funcionario despide al usuario	Usuario			
4.10 El usuario se traslada a Rentas y entrega las especies valoradas al funcionario.				
5. El funcionario procede a llenar las especies valoradas adquiridas por el usuario.		Jefe de Rentas	00:10:10	00:14:05
5.1. El funcionario procede a digitar los datos del Formulario de Declaración de Patente, en la plantillas de EXCEL.				
5.1.1. Fecha de emisión del Formulario.				
5.1.2. Nombres y apellidos del usuario o contribuyente.				
5.1.3. Número de cédula o pasaporte.				
5.1.4. Número de RUC.				
5.1.5. Nacionalidad del usuario.				
5.1.6. Dirección del Domicilio.				
5.1.7. Establecimiento.				
5.1.8. Tipo de actividad económica.				
5.1.9. Año de declaración.				

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PATENTE MUNICIPAL		Fecha de revisión:	
	Objetivo: Evitar demoras y mejorar la atención al usuario.		Código:	PO- JR-001-001
	Descripción del proceso			
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
5.1.10. Monto de Capital de Operación Declarado en USD.				
5.1.11. Monto de Capital de Operación Supervisado en USD.				
5.1.12. Situación legal del local, sea este:				
5.1.12.1. Propio				
5.1.12.2. Arrendado				
5.1.12.3. Anticresis				
5.1.13. Año, número del registro y patente anterior.				
5.1.14. Fecha de inicio de actividad económica.				
5.1.15. Lleva contabilidad, sea:				
5.1.15.1. SI				
5.1.15.2. NO				
5.1.16. Valor activos totales (Formulario de inscripción de Patente)				
5.1.17. El funcionario imprime el formulario.				
5.1.18. Firma usuario o contribuyente y Firma del Jefe de Rentas.				
5.2. El funcionario digita los siguientes datos en la plantilla de Excel para Liquidar el Impuesto a la Patente.				
5.2.1. Número de patente asignado de acuerdo al registro de patente municipal.		Jefe de Rentas		
5.2.2. Fecha de emisión del permiso.				
5.2.3. Nombres y apellidos del usuario.				
5.2.4. Número de cédula.				
5.2.5. Razón social o Nombre de fantasía.				
5.2.6. Número de RUC.				
5.2.7. Dirección del Negocio.				
5.2.8. Año de patente.				
5.3. Liquidación del Impuesto a la Patente				
5.3.1. Verificar en la tabla de Impuesto a la Patente, en que rango se encuentra el Patrimonio declarado por el usuario.				

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PATENTE MUNICIPAL		Fecha de revisión:	
			Página: 6 De 7	
	Objetivo: Evitar demoras y mejorar la atención al usuario.		Código:	PO- JR-001-001
Descripción del proceso				
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
5.3.2. De acuerdo al rango en el que se encuentre el patrimonio, tome el valor de la columna IMPUESTO SOBRE LA FRACCIÓN BÁSICA, que se encuentra paralelamente al rango del Patrimonio. (Ver anexo 11)		Jefe de Rentas		
5.4. Calculo de interés por mora y multa		Jefe de Rentas		
5.4.1. Si el usuario no ha declarado este impuesto hasta la fecha que le corresponde, debe cancelar una multa e interés por mora por cada mes que haya transcurrido, de la siguiente manera:		Jefe de Rentas		
5.4.1.1. Interés por Mora				
5.4.1.1.1. Tomo el valor generado por impuesto a la patente municipal y multiplico por el % asignado en la tabla de Interés publicada por el AME, correspondiente al mes que haga la declaración.	AME	Jefe de Rentas		
5.4.1.1.2. El valor resultante de la operación anterior lo multiplico por los meses transcurridos sin hacer la declaración.				
5.4.1.2. Multa				
5.4.1.2.1. Tomo el valor generado por impuesto a la patente y multiplico por el 3% de multa, establecido por Régimen Tributario.	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2007, art.100)			
5.4.1.2.2. El valor resultante de la operación anterior lo multiplico por los meses transcurridos sin hacer la declaración.		Jefe de Rentas		
5.5. Servicios Básico 0,85 ctvs. Correspondiente al 0,25% de la R.B.U.	Ordenanza (2013, numeral 11)			
5.6.1. Patente municipal inciso 5.3.2				
5.6.2. Interés por Mora si lo hubiera inciso 5.4.1.1.2				
5.6.3. Multa si lo hubiera inciso 5.4.1.2.2				



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

**Fecha de elaboración:
Septiembre de 2014**

Fecha de revisión:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PATENTE
MUNICIPAL**

Página: 7 De 7

Objetivo: Evitar demoras y mejorar la atención al usuario.

Código:

PO- JR-001-001

Descripción del proceso

Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
5.6.4. Servicios Administrativos inciso 5.5.	Ordenanza (2013, numeral 11)	Jefe de Rentas		
5.7. El funcionario imprime el formulario				
5.8. El Jefe de Rentas firma y sella el formulario, entrega el formulario para que cancele el impuesto generado.				
6. El usuario se traslada a Recaudación		Usuario	00:2:50	00:16:55
6.1. El funcionario saluda al usuario y recibe el formulario.		Recaudador		
6.2. El funcionario revisa el formulario y notifica al usuario el valor a cancelar.				
6.3. El funcionario firma y sella el formulario.				
6.4. Recibe el valor a cancelar				
6.5. El funcionario separa la copia del formulario y entrega el original al usuario.				
6.6. El funcionario despide al usuario.				
6.7. Luego de cancelar el impuesto generado, el usuario regresa a Rentas y entrega una copia al funcionario, para adjuntar al archivo.				
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PATENTE

Fecha de revisión:

Objetivo: Evitar demoras y mejorar la atención al usuario.

Página: 1 De 1

Código: PO-JR-001-001

N°	Actividades	J R	R	U S	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1	El Jefe de Rentas recibe la documentación del Usuario	↓			Jefe de Rentas	00:00:05	00:00:05
2	El Jefe de Rentas revisa si el usuario entrega toda la documentación.				Jefe de Rentas	00:01:00	00:01:05
3	El Jefe de Rentas emite un recibo de compra de especies valoradas				Jefe de Rentas	00:00:30	00:01:35
4	El usuario compra las especies valoradas en Recaudación y entrega al Jefe de Rentas				Usuario	00:02:20	00:03:55
5	El Jefe de Rentas realiza los cálculos respectivos para liquidar el impuesto a la patente				Jefe de Rentas	00:10:10	00:14:05
6	El usuario cancela el impuesto generado en Recaudación y entrega una copia en Rentas				Usuario	00:02:50	00:16:55

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PATENTE

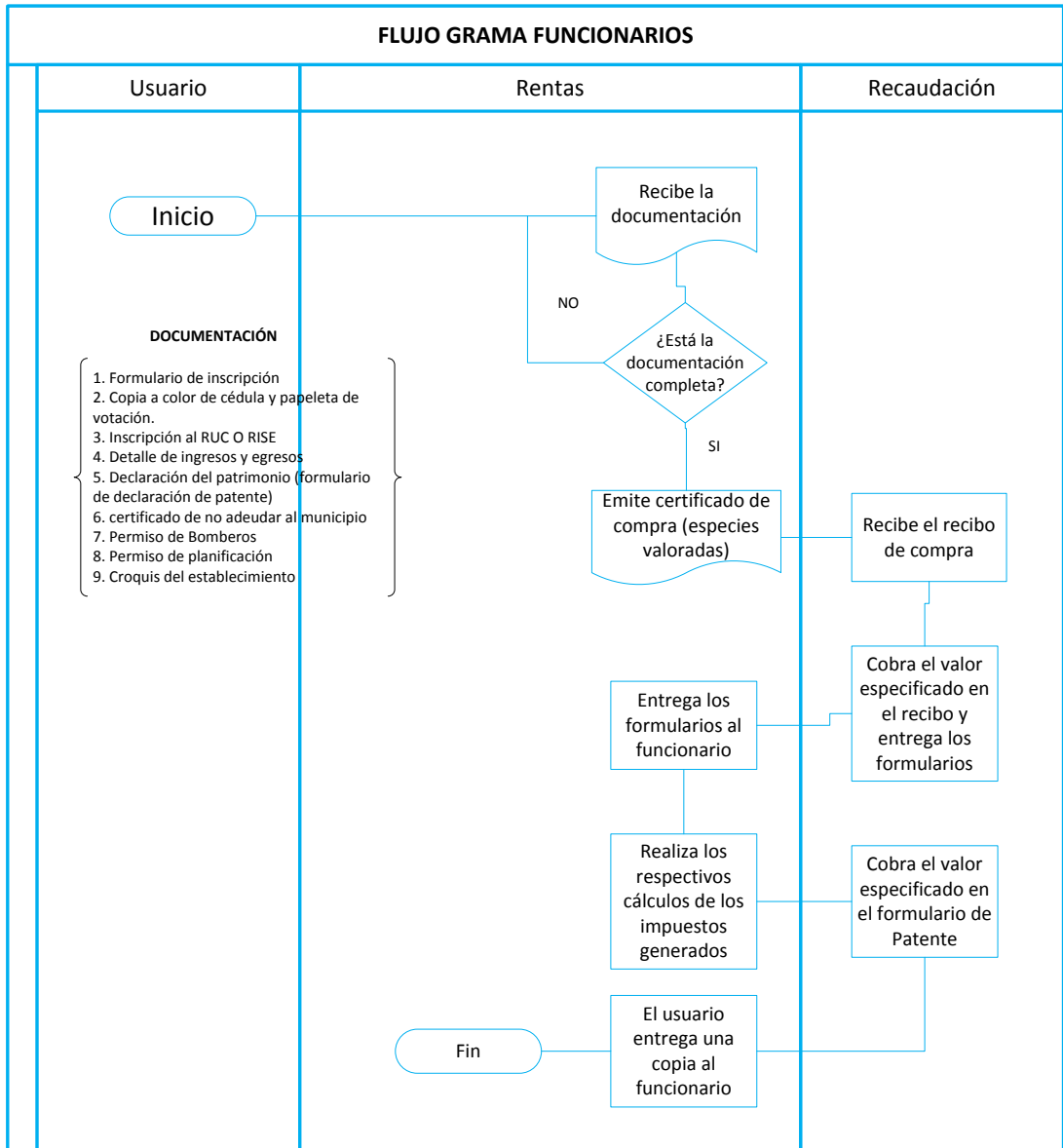
Fecha de revisión:

Objetivo: Evitar demoras y mejorar la atención al usuario.

Página: 1 De 1

Código: PO-JR-001-001

FLUJO GRAMA FUNCIONARIOS



Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
SAN PEDRO DE HUACA

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PATENTE

Fecha de revisión:

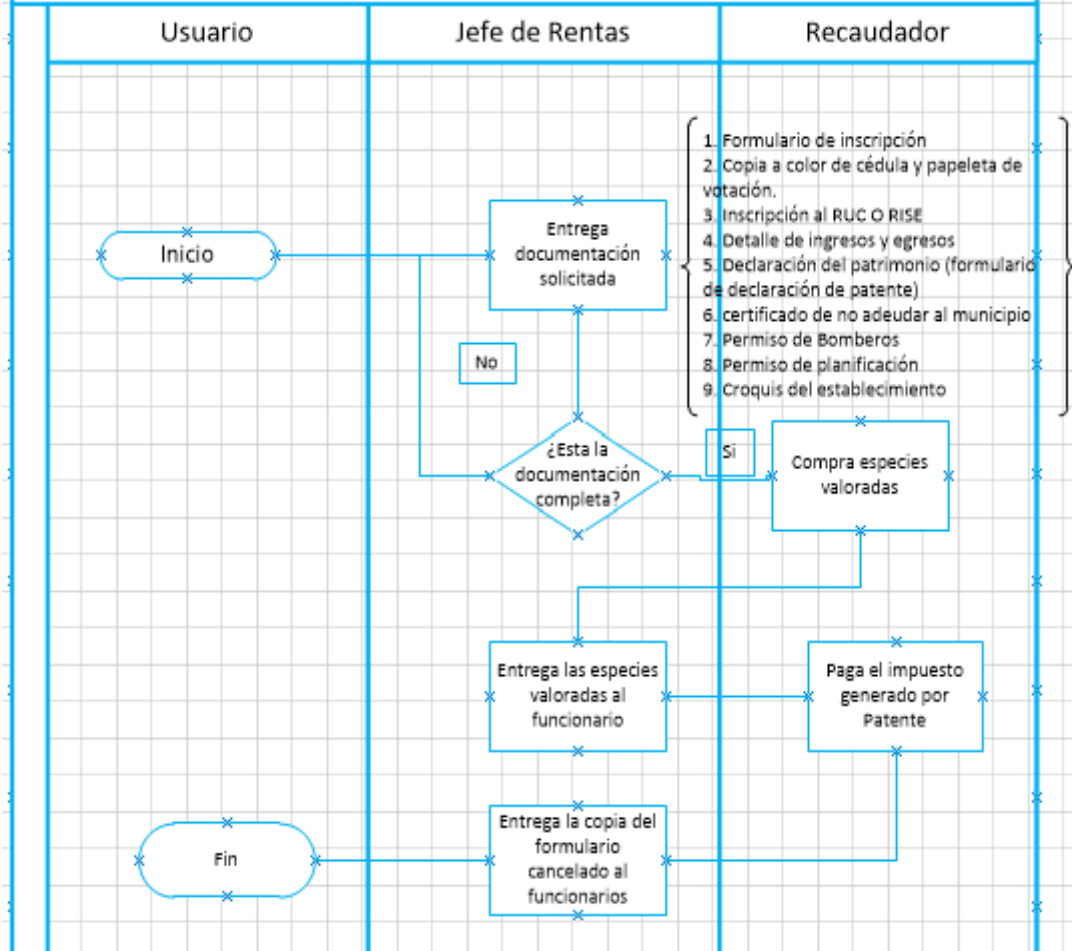
Objetivo: Evitar demoras y mejorar la atención al usuario.

Página: 1 De 1

Código:

PO-JR-001-001


FLUJO GRAMA USUARIOS




Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
			Fecha de revisión:	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EXONERACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL ADULTOS MAYORES		Página: 1 De 2	
Objetivo: Guiar a los funcionarios en el proceso de exoneración de impuesto predial		Código:	PO-JR-001-002	
Resumen rápido del proceso	El jefe de Rentas recibe la documentación del área de Avalúos y Catastros		1	
	El jefe de Rentas revisa la documentación		2	
	El Jefe de Rentas emite la documentación al Director Financiero		3	
Descripción del proceso				
Descripción del proceso	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1. Recepción de documentación		Jefe de Rentas		
1.1. Copia a color de cédula y papeleta de votación actual del propietario del predio.		Usuario	00:00:20	00:00:30
1.2. Copia a color de cédula y papeleta de votación actual del cónyuge.				
1.3. Certificado de no adeudar al Municipio.				
1.4. Copia a color de la carta de impuesto predial actual, copia de los predios que posea.				
1.5. Solicitud de Exoneración de Impuesto predial Adultos Mayores, con las respectivas firmas del Jefe de Avalúos y Catastros y del usuario propietario del predio.				
2. Revisión de documentación				
2.1. El Jefe de Rentas verifica con la copia de cédula, que la edad del dueño del predio y del cónyuge sea de 65 años en adelante para considerarlos como de la tercera edad.		Jefe de Rentas	00:01:05	00:02:25
2.2. Casos a considerar para exonerarse.				
2.2.1. Sí el dueño o el conyugue no cumplen con los 65 años de edad solo se exonera el 50% del impuesto predial.				
2.2.2. Sí el usuario posee más de dos predios solo se exonera de pagar la carta de impuesto predial más alta.				

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014		
	MANUAL DE PROCESOS DE EXONERACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL ADULTOS MAYORES		Fecha de revisión:		
	Objetivo: Guiar a los funcionarios en el proceso de exoneración de impuesto predial.		Código:	PO-JR-001-002	
Descripción del proceso		Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
2.2.3. Se considera para exonerarse que el valor del predio no exceda 500 R.B.U, siendo 170 mil dólares, si excede este valor no se exonera totalmente.		Ley del anciano (2006, art. 14)	Jefe de Rentas		
2.2.4. En caso de exceder las 500 R.B.U. el usuario debe cancelar el impuesto predial únicamente por la diferencia o excedente.		Ley del anciano (2006, art. 14 párrafo 3)			
2.3. Si el usuario cumple con las condiciones antes expuestas el Jefe de Rentas Firma la solicitud, colocando las observaciones correspondientes de que cumple o no cumple.					
3. Entrega de documentos al Director Financiero			Jefe de Rentas	00:01:00	00:03:25
3.1. El Director Financiero revisa la documentación, Firma para autorizar la exoneración del impuesto predial.					
3.2. El Director Financiero regresa la documentación a la oficina de Rentas para proceder a ingresar la exoneración en el sistema.					
3.3. El Jefe de Rentas, entrega la documentación al técnico de sistemas para ingresar los datos de la solicitud en el sistema Integral de catastros.					
_____ Elaborado por:		_____ Revisado por:		_____ Autorizado por:	



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EXONERACIÓN DE
IMPUESTO PREDIAL ADULTOS MAYORES**

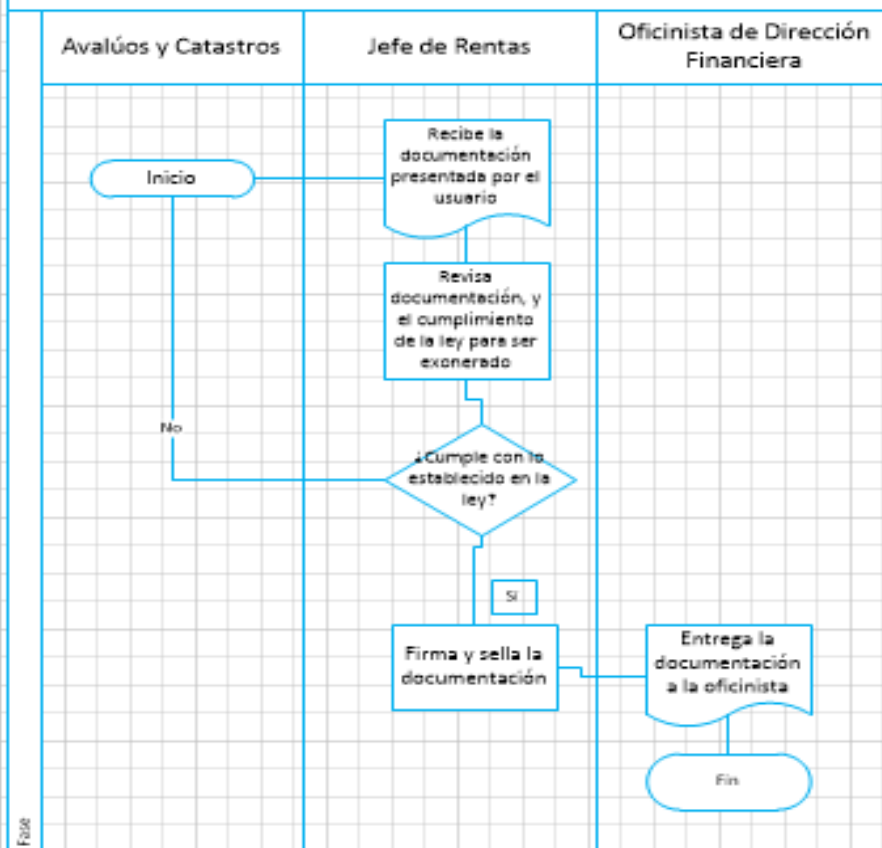
Fecha de revisión:

Objetivo: Guiar a los funcionarios en el proceso de
exoneración de impuesto predial.

Página: 1 De 1

Código: PO-JR-001-002

FLUJO GRAMA FUNCIONARIOS



Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

Anexo N° 13:



**GAD MUNICIPAL
“SAN PEDRO DE HUACA”**

DIRECCIÓN FINANCIERA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
RECAUDACIÓN**

Contenido:

Antecedentes

Objetivo


Base legal


Antecedentes

El área de Recaudación, es la encargada de cobrar las cartas de agua potable, impuesto predial y vender especies valoradas (formularios y timbres), venta que se realiza con el previo recibo de compra, emitido por la Jefatura Rentas, se utiliza dichos recibos con el fin de controlar la venta de las especies valoradas y el dinero recaudado, porque se queda una copia en Rentas, Recaudación, Contabilidad y el original se entrega al usuario de acuerdo a la Ordenanza municipal.

Se ha considerado a esta área, por la estrecha relación con el usuario externo, debido a que, todos los rubros que se generen como ingreso por los usuarios son recaudados por esta dependencia. Ahí radica la importancia de tener documentado todos los procesos que realiza el funcionario de Recaudación.

Entonces se ha elaborado los manuales de procedimientos, con el afán de contar con un documento actualizado, sobre los procesos que se realizan en el área de Recaudación, perteneciente a Dirección Financiera, y se evite contratiempos por el desconocimiento de como ejecutar un determinado proceso.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRO DE AGUA POTABLE		Fecha de revisión:	
	Objetivo: Guiar al usuario, en el cobro de las cartas de agua potable		Código:	PO-R-002-001
Resumen rápido del proceso	El funcionario de Recaudadora saluda al usuario			1
	El usuario le dice al funcionario de Recaudación que va a pagar la carta de agua potable			2
	El funcionario ingresa al sistema de Servicios Municipales			3
	El funcionario de Recaudación imprime las cartas de agua potables.			4
	El funcionario despide al usuario			5
Descripción del proceso				
Descripción del proceso	Base Legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1. El funcionario de Recaudación saluda al usuario		Recaudador/a	00:00:03	00:00:03
2. El usuario le dice al funcionario que va a cancelar la carta de agua potable.		Usuario	00:00:10	00:00:13
3. El funcionario ingresa en el sistema de servicios municipales.				
3.1. El funcionario, solicita el nombre o número de cédula del usuario, digita en el sistema. (Ver anexo N° 6)		Recaudador/a	00:00:30	00:00:43
4. El funcionario imprime las cartas de agua potable que el usuario vaya a cancelar.				
4.1. El funcionario firma y sella la/s carta/s de agua potables.				
4.2. El funcionario cobra el valor de la/s carta/s de agua potable.		Recaudador/a	00:00:60	00:01:03
4.3. El funcionario separa la carta original de la copia y entrega la original al usuario, la copia se queda en la oficina.				
5. El funcionario despide al usuario.		Recaudador/a	00:00:20	00:01:23
_____	_____	_____		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:		

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA				Fecha de emisión: Septiembre de 2014		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRO DE AGUA POTABLE				Fecha de revisión:		
	Objetivo: Guiar al usuario, en el cobro de las cartas de agua potable				Página: 1 De 1		
				Código:	PO-JR-002-001		
N°	Actividades	R	U S	J R	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1	El funcionario de Recaudación saluda al usuario	→			Recaudador/a	00:00:03	00:00:03
2	El usuario le dice al funcionario de Recaudación que va a pagar la carta de agua potable	→			Usuario	00:00:10	00:00:13
3	El funcionario ingresa al sistema de Servicios Municipales	→			Jefe de Rentas	00:00:30	00:00:43
4	El funcionario de Recaudación imprime las cartas de agua potables.	→			Usuario	00:00:60	00:01:03
5	El funcionario despide al usuario	→			Usuario	00:00:20	00:01:23
Elaborado por:		Revisado por:			Autorizado por:		



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
SAN PEDRO DE HUACA

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRO DE AGUA
POTABLE

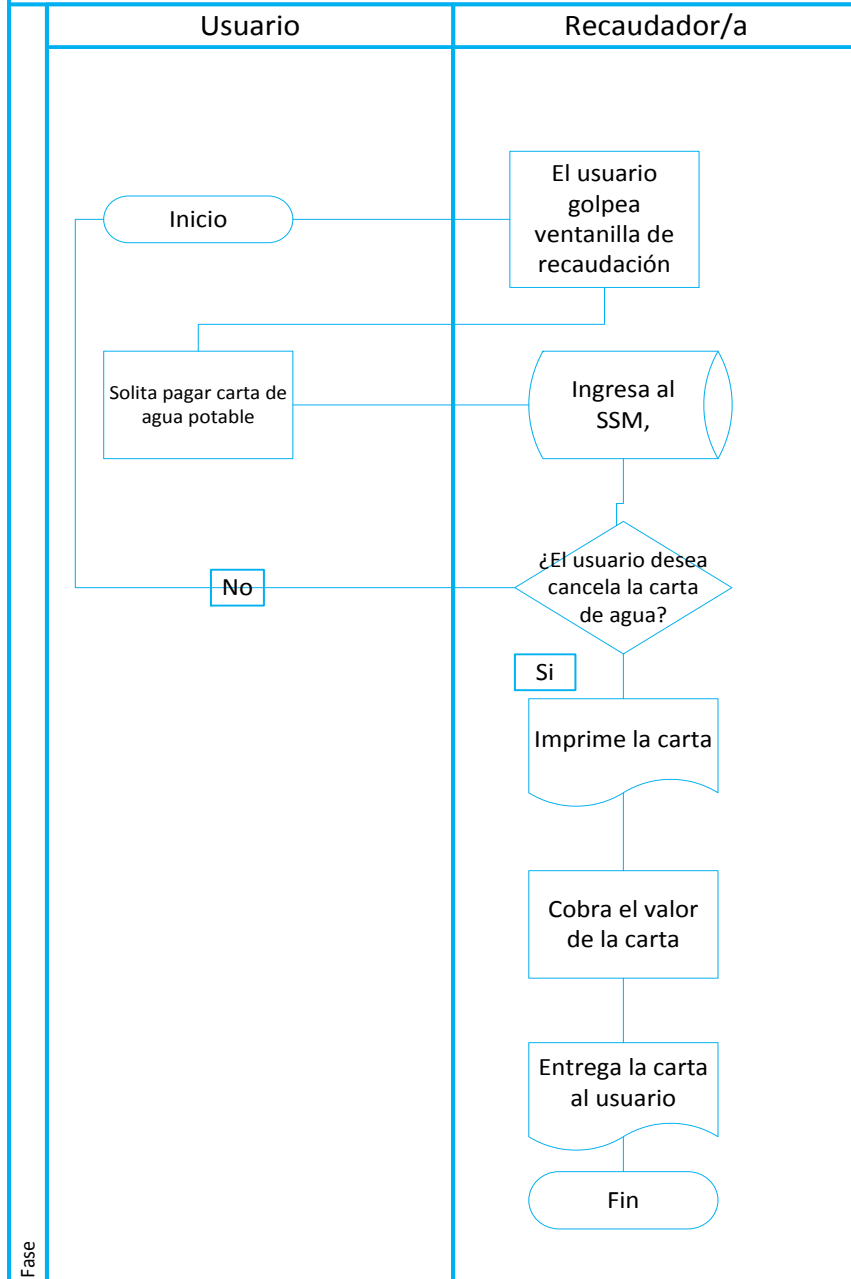
Fecha de revisión:

Objetivo: Guiar al usuario, en el cobro de las cartas de agua potable

Página: 1 De 1

Código: PO-JR-002-001

FLUJO GRAMA FUNCIONARIOS





Fase

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRO DE IMPUESTO PREDIAL		Fecha de revisión:		
	Objetivo: Guiar al funcionario, en cobro del impuesto predial.		Código:	PO-R-002-002	
			Pág. 1 De 1		
Resumen rápido del proceso	El funcionario de Recaudadora saluda al usuario			1	
	El usuario le dice al funcionario de Recaudación que va a pagar el impuesto predial			2	
	El funcionario ingresa al sistema Integral Catastral			3	
	El funcionario de Recaudación imprime la carta de impuesto predial			4	
	El funcionario despide al usuario			5	
Descripción del proceso					
Descripción del proceso	Base Legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado	
1. El funcionario de Recaudación saluda al usuario		Recaudador/a	00:00:03	00:00:03	
2. El usuario le dice al funcionario que va a cancelar la carta de impuesto predial		Usuario	00:00:10	00:00:13	
3. El funcionario ingresa en el sistema Integral Catastral.					
3.1. El funcionario, solicita el nombre o número de cédula del usuario, digita en el sistema. (Ver anexo N° 4)		Recaudador/a	00:00:30	00:00:43	
4. El funcionario imprime la carta de impuesto predial del año que el usuario vaya a cancelar.					
4.1. El funcionario firma y sella la/s carta/s de impuesto predial.					
4.2. El funcionario cobra el valor de la/s carta/s de impuesto predial.		Recaudador/a	00:00:60	00:01:03	
4.3. El funcionario separa la carta original de la copia y entrega la original al usuario, la copia se queda en la oficina.					
5. El funcionario despide al usuario.		Recaudador/a	00:00:20	00:01:23	
_____ Elaborado por:	_____ Revisado por:	_____ Autorizado por:			

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA				Fecha de emisión: Septiembre de 2014		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRO DE IMPUESTO PREDIAL				Fecha de revisión:		
	Objetivo: Guiar al funcionario, en cobro del impuesto predial.				Página: 1 De 1		
				Código:	PO-JR-002-002		
N°	Actividades	R	U S	J R	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1	El funcionario de Recaudadora saluda al usuario				Recaudador/a	00:00:03	00:00:03
2	El usuario le dice al funcionario de Recaudación que va a pagar el impuesto predial				Usuario	00:00:10	00:00:13
3	El funcionario ingresa al sistema Integral Catastral				Jefe de Rentas	00:00:30	00:00:43
4	El funcionario de Recaudación imprime la carta de impuesto predial				Usuario	00:00:60	00:01:03
5	El funcionario despide al usuario				Usuario	00:00:20	00:01:23
Elaborado por:		Revisado por:			Autorizado por:		



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COBRO DE
IMPUESTO PREDIAL

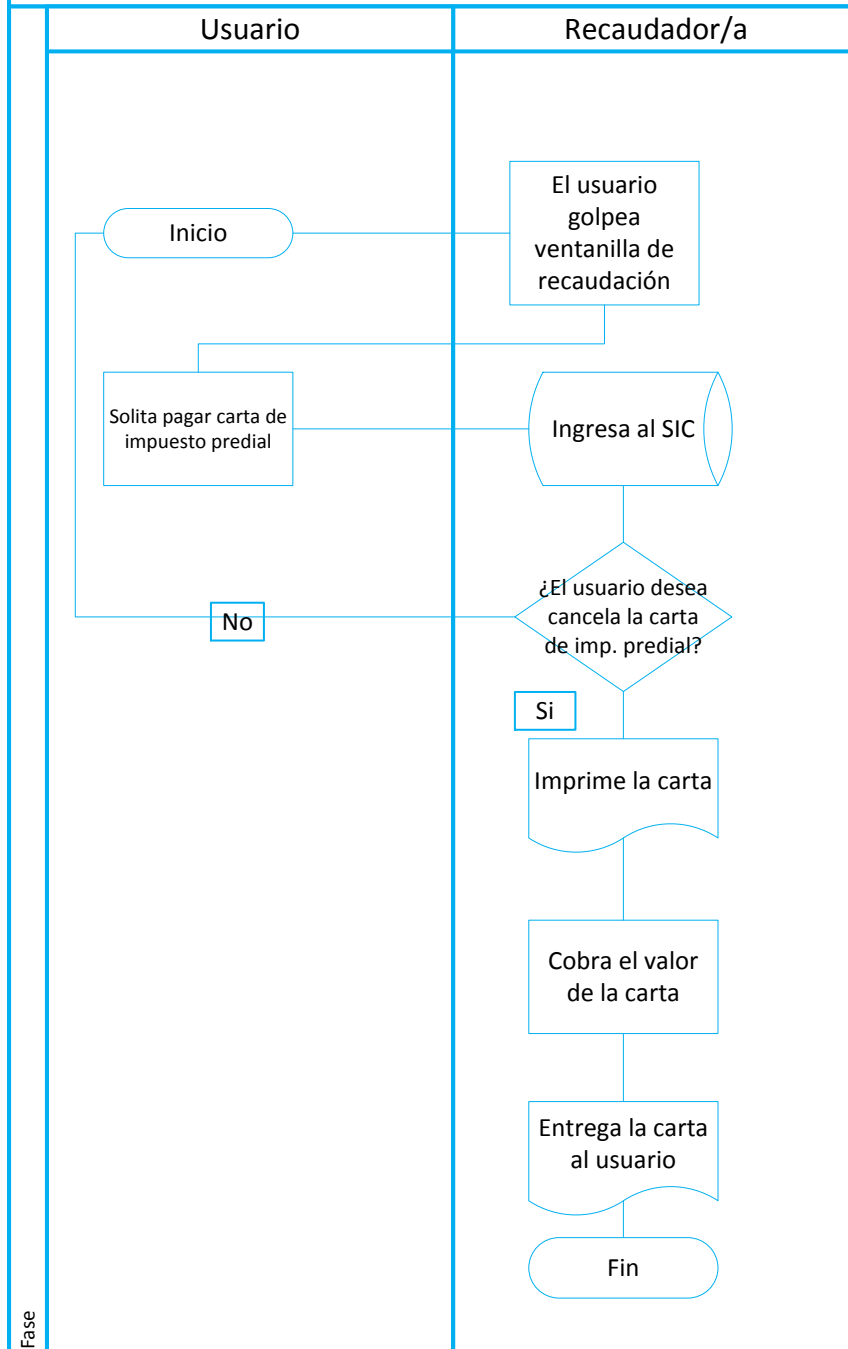
Fecha de revisión:

Objetivo: Guiar al funcionario, en cobro del impuesto predial.

Página: 1 De 1

Código: PO-JR-002-002


FLUJO GRAMA FUNCIONARIOS





Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CERTIFICADO DE NO ADEUDAR AL MUNICIPIO		Fecha de revisión:	
			Pág. 1 De 2	
	Objetivo: Mostrar el proceso, para emitir un certificado de no adeudar al Municipio		Código:	PO-R-002-003
Resumen rápido del proceso	La Recaudadora saluda al usuario			1
	El usuario entrega el recibo de compra al funcionario			2
	El funcionario ingresa al sistema de servicios municipales y al sistema integral de catastros			3
	El funcionario digita los datos del usuario en una plantilla de Word			4
	El funcionario cobra el valor del recibo			5
	El funcionario despide al usuario			6
Descripción del proceso				
Descripción del proceso	Base Legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1. El funcionario de Recaudación saluda al usuario	Ordenanza (2013, Art.1)	Recaudador/a	00:00:04	00:00:04
2. El usuario entregará el recibo de compra al funcionario		Usuario	00:00:03	00:00:07
2.1. El funcionario lee el recibo				
2.2. El funcionario comunica al usuario el valor a cancelar.		Recaudador/a	00:00:50	00:00:57
3. El funcionario ingresa al sistema de servicios municipales (Ver anexo N° 4 y ver anexo N° 6)				
3.1. Si el usuario está adeudando, no se emite el certificado, mientras no cancele los valores pendientes de pago.				
3.2. Si el usuario no adeuda al municipio, se procede al siguiente paso		Recaudador/a	00:00:40	00:01:37
4. El funcionario digita en la plantilla de Word los siguientes datos:				
4.1. Nombres y apellidos del usuario.				
4.2. Número de cédula del usuario				
4.3. Número de certificado de votación				
4.4. Fecha de emisión de certificado				

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EMITIR CERTIFICADO DE NO ADEUDAR AL MUNICIPIO		Fecha de revisión:	
	Objetivo: Mostrar el proceso, para emitir un certificado de no adeudar al Municipio		Código:	PO-R-002-003
Descripción del proceso	Base Legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
4.5. Imprime el certificado, en el formulario de No adeudar al Municipio		Recaudador/a		
4.6. La recaudadora firma y sella el certificado				
5. El funcionario cobra el valor total especificado en el recibo de compra.				
5.1. Certificado de No Adeudar al Municipio. 3,40 ctvs. Correspondiente al 1% de R.B.U.	Ordenanza (2013, numeral 5)	Recaudador/a	00:00:30	00:02:07
5.2. Timbre. 1 USD.	Ordenanza (2013, numeral 54)			
5.2. Servicios administrativos. 0,85ctvs. Correspondiente al 0,25% de la R.B.U.	Ordenanza (2013, numeral 11)			
5.3. El funcionario firma y sella el recibo.				
5.4. El funcionario separa el original de las copias y entrega el original al usuario conjuntamente con el certificado de no adeudar.	Ordenanza (2013, art.1)			
6. El funcionario despide al usuario.		Recaudador/a	00:00:08	00:02:15
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:		

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de emisión: Septiembre de 2014				
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CERTIFICADO DE NO ADEUDAR AL MUNICIPIO		Fecha de revisión:				
	Objetivo: Mostrar el proceso, para emitir un certificado de no adeudar al Municipio.		Página: 1 De 1				
		Código:	PO-R-002-003				
N°	Actividades	R	U	S	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1	La Recaudadora saluda al usuario				Recaudador/a	00:00:04	00:00:04
2	El usuario entrega el recibo de compra al funcionario				Usuario	00:00:03	00:00:07
3	El funcionario ingresa al sistema de servicios municipales y al sistema integral de catastros (ver anexo 4 y 6)				Recaudador/a	00:00:50	00:00:57
4	El funcionario digita los datos del usuario en una plantilla de Word				Recaudador/a	00:00:40	00:01:37
5	El funcionario cobra el valor del recibo				Recaudador/a	00:00:30	00:02:07
6	El funcionario despide al usuario				Recaudador/a	00:00:08	00:02:15
Elaborado por: _____		Revisado por: _____			Autorizado por: _____		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CERTIFICADO DE
NO ADEUDAR AL MUNICIPIO**

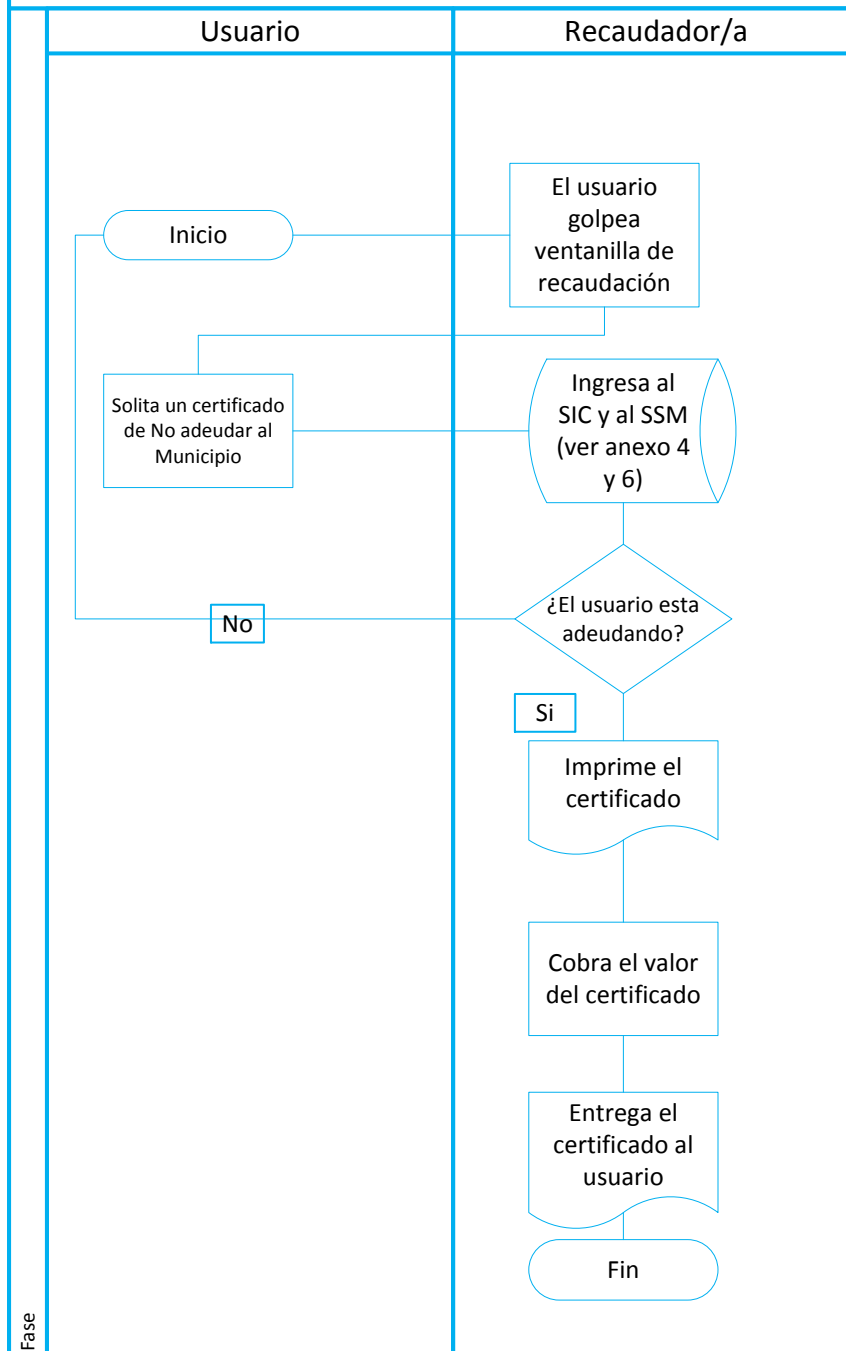
Fecha de revisión:

Objetivo: Mostrar el proceso, para emitir un certificado de no adeudar al Municipio.

Página: 1 De 1

Código: PO-R-002-003

FLUJO GRAMA FUNCIONARIOS



Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CERTIFICADO DE
NO ADEUDAR AL MUNICIPIO**

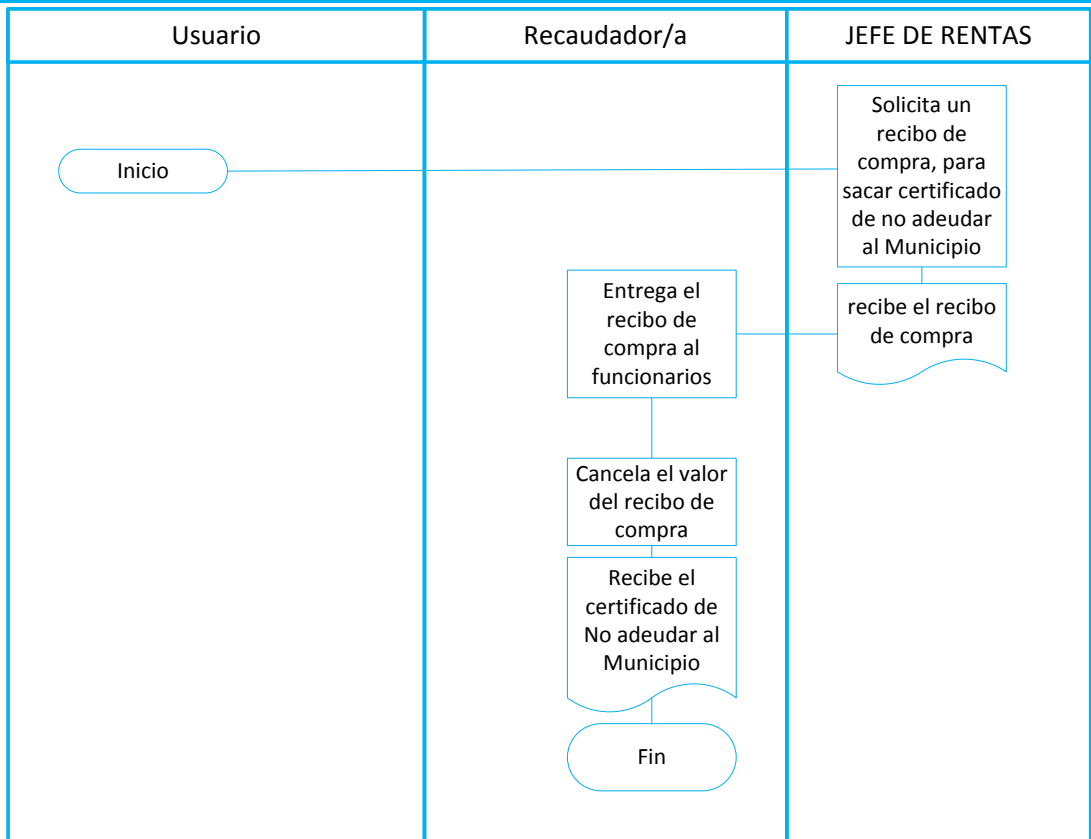
Objetivo: Mostrar el proceso, para emitir un certificado de no adeudar al Municipio.

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

Fecha de revisión:

Página: 1 De 1


Código: PO-R-002-003



Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración:		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VENTA DE ESPECIES VALORADAS		Fecha de revisión:		
	Objetivo: Recaudar ingresos para el Municipio y documentar cada trámite realizado.		Código:	PO-R-002-004	
Resumen rápido del proceso	La Recaudadora saluda al usuario			1	
	El usuario entrega el recibo de compra al funcionario			2	
	El funcionario busca el pedido			3	
	El funcionario cobra el valor del recibo			4	
	El funcionario despide al usuario			5	
Descripción del proceso					
Descripción del proceso	Base Legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado	
1. El funcionario de Recaudación saluda al usuario		Recaudador/a	00:00:04	00:00:04	
2. El usuario entregará el recibo de compra al funcionario		Usuario	00:00:03	00:00:07	
2.1. El funcionario lee el recibo					
2.2. El funcionario comunica al usuario el valor a cancelar.		Recaudador/a	00:00:50	00:00:57	
3. El funcionario busca los formularios y timbres, de acuerdo al detalle del recibo de compra. (Ver anexo N° 5)					
4. El funcionario cobra el valor total especificado en el recibo de compra.			00:00:40	00:01:37	
4.1. El funcionario firma y sella el recibo.		00:00:30	00:02:07		
4.2. El funcionario separa el original de las copias y entrega el original al usuario conjuntamente con los formularios y timbres.					
5. El funcionario despide al usuario.					
<hr/> Elaborado por:	<hr/> Revisado por:	<hr/> Autorizado por:			



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
VENTA DE ESPECIES VALORADAS**

Fecha de revisión:

Objetivo: Recaudar ingresos para el Municipio y documentar cada trámite realizado.

Página: 1 De 1

Código: PO-R-002-004

N°	Actividades	R	U S	J R	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1	La Recaudadora saluda al usuario	→			Recaudador/a	00:00:04	00:00:03
2	El usuario entrega el recibo de compra al funcionario	↙			Usuario	00:00:03	00:00:07
3	El funcionario busca el pedido	↓			Recaudador/a	00:00:50	00:00:57
4	El funcionario cobra el valor del recibo	↓			Recaudador/a	00:00:40	00:01:37
5	El funcionario despide al usuario	↘			Recaudador/a	00:00:30	00:02:07

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
VENTA DE ESPECIES VALORADAS**

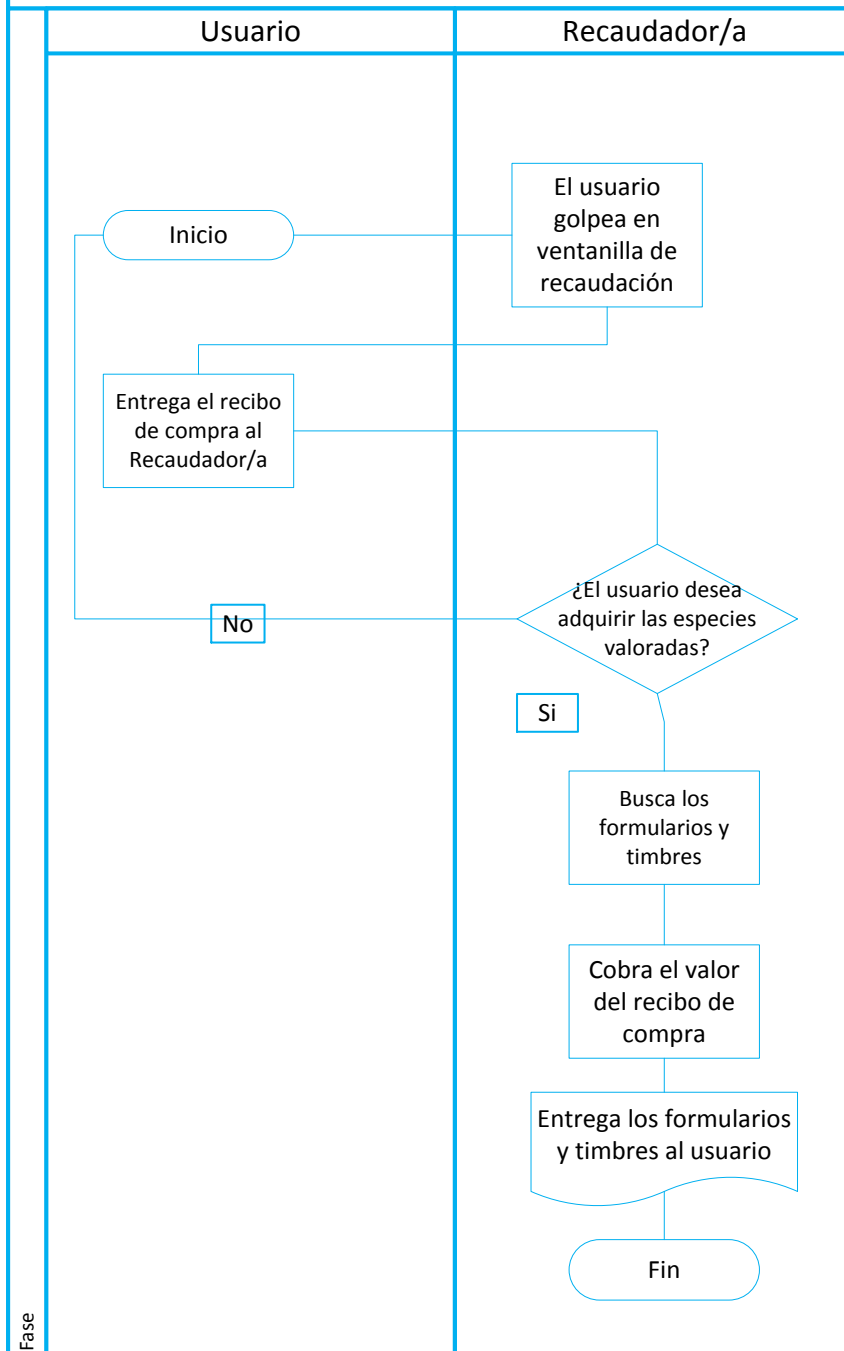
Fecha de revisión:

Objetivo: Recaudar ingresos para el Municipio y documentar cada trámite realizado.

Página: 1 De 1

Código: PO-R-002-004

FLUJO GRAMA FUNCIONARIOS



Fase

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
VENTA DE ESPECIES VALORADAS**

Fecha de revisión:

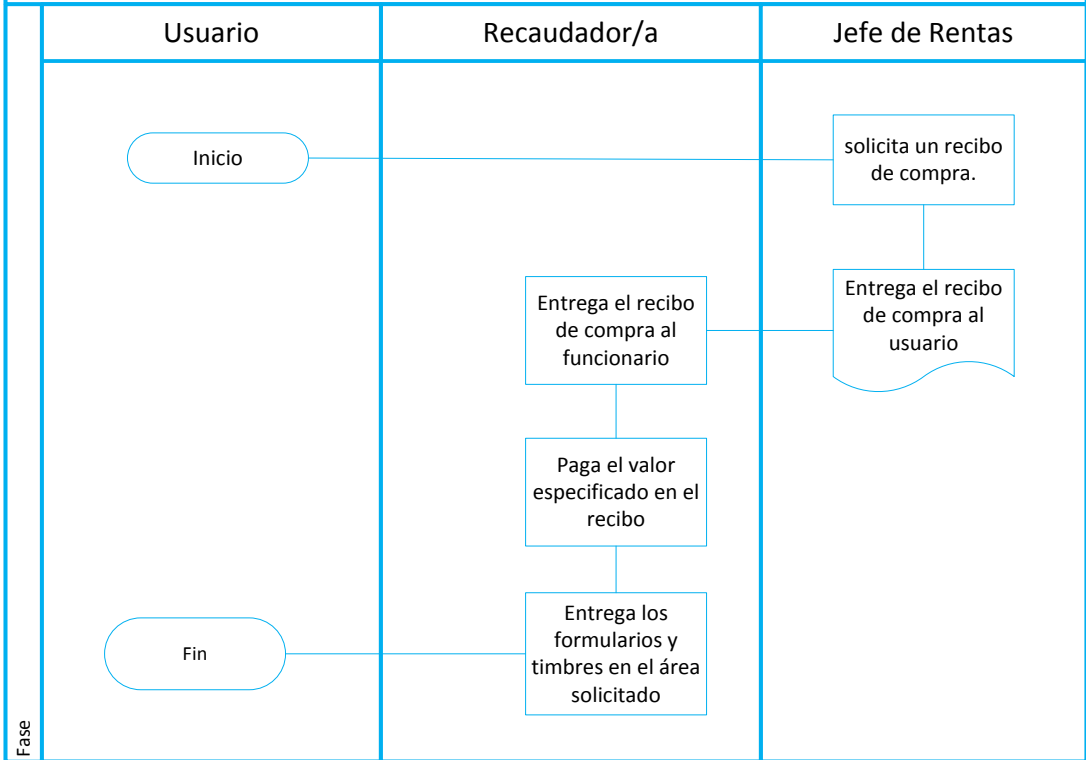
Objetivo: Recaudar ingresos para el Municipio y documentar cada trámite realizado.

Página: 1 De 1

Código:

PO-R-002-004

FLUJO GRAMA USUARIOS





Fase

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
			Fecha de revisión:	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DUPLICADO DE CARTA DE IMPUESTO PREDIAL		Pág. 1 De 1		
Objetivo: Guiar al funcionario, a emitir el duplicado de carta de impuesto predial		Código:	PO-R-001-005	
Resumen rápido del proceso	La Recaudadora saluda al usuario			1
	El usuario entrega el recibo de compra al funcionario			2
	El funcionario revisa en el sistema (ver anexo N° 4)			3
	El funcionario cobra el valor del recibo			4
	El funcionario despide al usuario			5
Descripción del proceso				
Descripción del proceso	Base Legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1. El funcionario de Recaudación saluda al usuario		Recaudador/a	00:00:04	00:00:04
2. El usuario entregará el recibo de compra al funcionario		Usuario	00:00:03	00:00:07
2.1. El funcionario lee el recibo				
3. El funcionario ingresa en el sistema de catastro. (Ver anexo N° 4)			00:00:50	00:00:57
4. El funcionario cobra el valor total especificado en el recibo de compra. Por concepto de:				
4.1. Duplicado de carta impuesto predial. 1 USD	Ordenanza (2013, numeral 10)	Recaudador/a	00:00:40	00:01:37
4.2. Servicios administrativos (0,85 ctvs. Corresponde al 0,25% de la R.B.U.)	Ordenanza (2013, numeral 11)			
4.1. El funcionario firma y sella el recibo.				
4.2. El funcionario separa el original de las copias y entrega el original al usuario conjuntamente con la carta de impuesto predial.				
5. El funcionario despide al usuario.			00:00:30	00:02:07
_____ Elaborado por:	_____ Revisado por:	_____ Autorizado por:		

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA				Fecha de emisión: Septiembre de 2014		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DUPLICADO DE CARTA IMPUESTO PREDIAL				Fecha de revisión:		
	Objetivo: Recaudar ingresos para el Municipio y documentar cada trámite realizado.				Página: 1 De 1		
				Código:	PO-R-002-005		
N°	Actividades	R	U S	J R	Responsable	Tiempo. estimado	Tiempo acumulado
1	La Recaudadora saluda al usuario	→			Recaudador/a	00:00:04	00:00:03
2	El usuario entrega el recibo de compra al funcionario	↙			Usuario	00:00:03	00:00:07
3	El funcionario revisa en el sistema (ver anexo N° 4)	↓			Recaudador/a	00:00:50	00:00:57
4	El funcionario cobra el valor del recibo	↘			Recaudador/a	00:00:40	00:01:37
5	El funcionario despide al usuario	↘			Recaudador/a	00:00:30	00:02:07
_____ Elaborado por:		_____ Revisado por:			_____ Autorizado por:		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
SAN PEDRO DE HUACA**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DUPLICADO DE CARTA IMPUESTO PREDIAL**

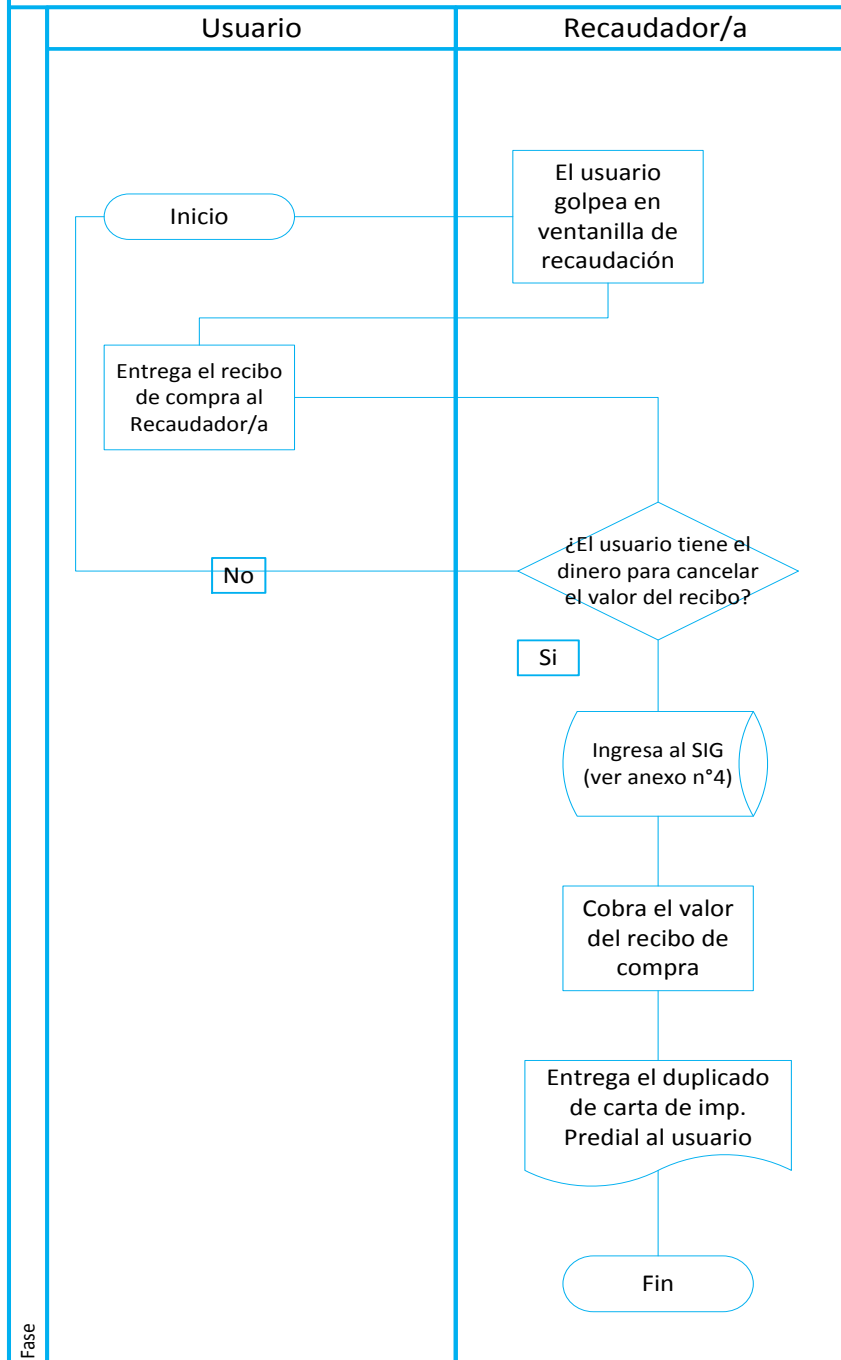
Fecha de revisión:

Objetivo: Recaudar ingresos para el Municipio y documentar cada trámite realizado.

Página: 1 De 1

Código: PO-R-002-005

FLUJO GRAMA FUNCIONARIOS



Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
SAN PEDRO DE HUACA**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

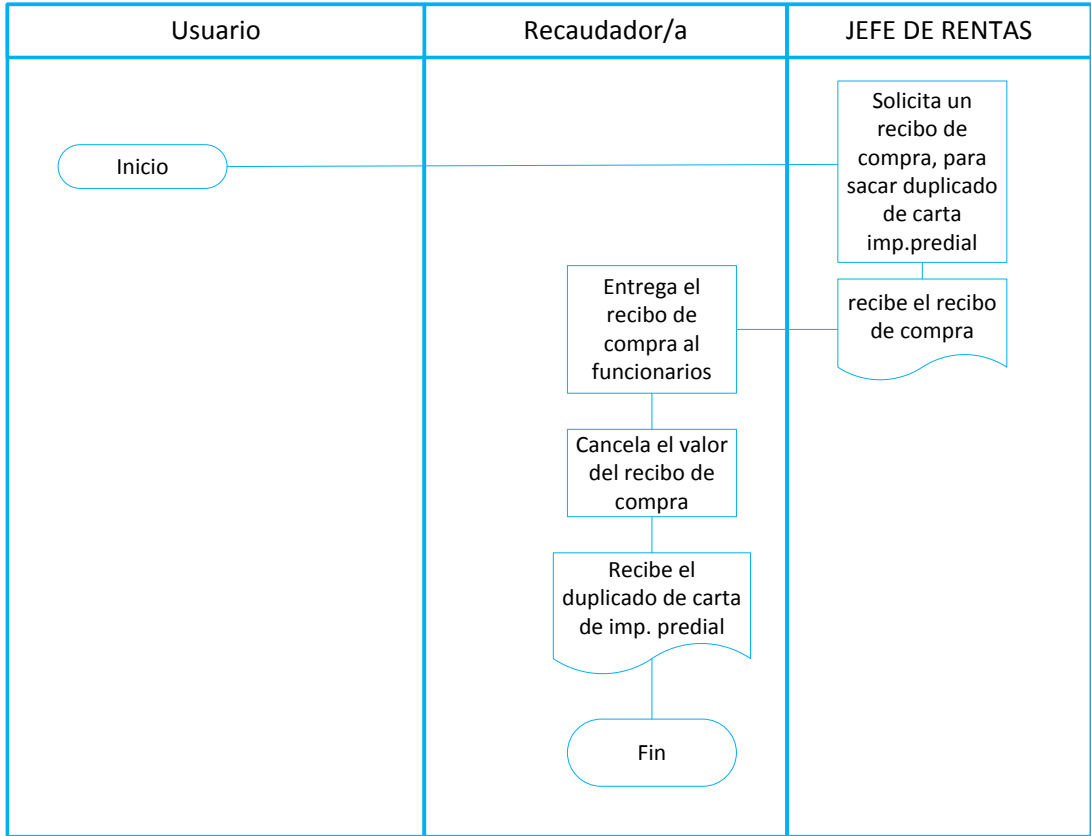
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DUPLICADO DE CARTA IMPUESTO PREDIAL**

Fecha de revisión:

Objetivo: Recaudar ingresos para el Municipio y documentar cada trámite realizado.

Página: 1 De 1

Código: PO-R-002-005



Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

Anexo N° 14



**GAD MUNICIPAL
“SAN PEDRO DE HUACA”**

DIRECCIÓN FINANCIERA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
AVALÚOS Y CATASTROS**

Contenido:

Antecedentes

Objetivo

Base legal


Antecedente


Avalúos y Catastros, es una dependencia de Dirección Financiera, de acuerdo al organigrama utilizado para delimitar la investigación, pero en la actualidad pertenece a la Dirección de Planificación y Ordenamiento Territorial, está encargada de emitir certificados, amparados en la base catastral del sistema Integral de Catastros del cantón San Pedro de Huaca, este sistema es utilizado por la AME (Asociación de Municipalidades del Ecuador).


Igualmente, se encarga de ingresar las Transferencias de Dominio, Desmembraciones, Unificaciones de predios y actualizaciones de datos en el sistema Integral Catastral, base utilizada para generar las cartas de impuesto predial.


Con el diseño de los manuales de procedimientos, se documentará cada proceso que realiza esta área, de igual manera se brindará un servicio eficiente y eficaz a los usuarios externos, mejorando su nivel de satisfacción, por ende se genera calidad en los servicios.

Para el levantamiento de los manuales, se consideró a los procesos más utilizados en el día a día de trabajo de los funcionarios.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, INGRESO DE UN PREDIO AL SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS		Fecha de revisión:	
			Pág. 1 De 6	
	Objetivo: Determinar el proceso para ingresar un predio al Sistema Integral de Catastros.		Código:	PO-AC-003-001
Resumen rápido del proceso	La oficinista de avalúos y catastros acepta la documentación.			1
	La oficinista verifica la documentación.			2
	El jefe de Rentas emite recibo de compra de timbre.			3
	El usuario compra el timbre en la oficina de Recaudación.			4
	El usuario entrega el timbre a la oficinista.			5
	El jefe de avalúos y catastros autoriza el ingreso del predio.			6
	La oficinista elabora la ficha catastral.			7
	El director financiero autoriza el cobro.			8
	El usuario cancela los títulos de crédito,			9
Descripción del proceso				
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1. Recepción de documentación	Ordenanza (2013, numeral 31)	Oficinista de avalúos y catastros	00:00:05	00:00:05
1.1. Copia a color de cédula y papeleta de votación actualizada del propietario.		Usuario		
1.2. Formulario de Transferencia de Dominio.				
1.3. Copia de pago de impuesto de alcabala.				
1.4. Copia de pago de impuesto de plusvalía.				
1.5. Certificado del registro de la propiedad actualizado				
1.6. Copia de escritura.				
1.7. Solicitud de ingreso dirigida al Jefe de Avalúos y catastros.				
2. La oficinista verifica la documentación solicitada en el numeral 1.1 al 1.7.	Ordenanza (2013, numeral 54, inciso 39)		Oficinista de avalúos y catastros	00:01:00
2.1. Verifica el número de cédula del propietario.				
2.2. Ordena la documentación				
2.3. La oficinista manifiesta al usuario que la solicitud debe ingresar con timbre, por lo tanto, debe dirigirse a Rentas y solicitar un recibo de compra.				
3. Emisión de recibo de compra.		Jefe de rentas		

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, INGRESO DE UN PREDIO AL SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS		Fecha de revisión:	
			Página: 2 De 5	
	Objetivo: Determinar el proceso para ingresar un predio al Sistema Integral de Catastros.		Código:	PO-AC-003-001
Descripción del proceso				
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
3.1. El funcionario saluda al usuario.		Jefe de Rentas	00:01:05	00:02:10
3.2. El funcionario escucha el pedido del usuario.				
3.3. En el recibo de compra el funcionario digita los siguientes datos:				
3.3.1. Nombre del usuario.				
3.3.2. Fecha de emisión del recibo.				
3.3.3. El concepto o detalle del pedido, por parte del usuario.				
3.3.3.1. Timbre de 0,40 ctvs.				
3.3.3.2. Servicios administrativos 0,85 ctvs. (0,25% de R.B.U)	Ordenanza (2013, numeral 11)			
3.3.4. Digita el total a cancelar tanto en números como en letras.				
3.4. El funcionario coloca el recibo en la impresora				
3.5. Imprime el recibo				
3.6. El funcionario le pide que firme el recibo al usuario.				
3.7. El funcionario entrega el recibo al usuario.	Usuario	00:02:05	00:04:15	
4. Entrega el recibo de compra al recaudador.				
4.1. Saluda al usuario				
4.2. Firma y sella el recibo				
4.3. El funcionario cobra el valor total del recibo.				
4.4. Separa la copia del recibo y deja la copia en la oficina.				
4.5. Entrega el original del recibo al usuario, conjuntamente con el timbre.				Ordenanza (2013, art. 1)
4.6. El funcionario despide al usuario.		Recaudador/a		
5. El usuario se traslada a la oficina de Avalúos y catastros.		Usuario		

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, INGRESO DE UN PREDIO AL SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS		Fecha de revisión:	
			Página: 3 De 5	
Objetivo: Determinar el proceso para ingresar un predio al Sistema Integral de Catastros.			Código:	PO-AC-003-001
Descripción del proceso				
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
5.1. El usuario entrega a la oficinista el timbre.		Usuario	00:02:00	00:06:15
5.2. La oficinista pega el timbre en la parte superior izquierda de la solicitud.		Oficinista de avalúos y catastros		
5.3. La oficinista grapa la documentación solicitada.				
5.4. La oficinista despide al usuario y comunica al usuario que se dará paso a su trámite luego de ser autorizada.				
5.5. La oficinista entrega la documentación al Jefe de Avalúos y Catastros.				
6. El jefe de Avalúos y Catastros recibe la documentación.		Jefe de avalúos y catastros	00:01:00	00:07:15
6.1. El jefe revisa la documentación tales como:				
6.1.1. Revisa la solicitud que tenga la firmada del usuario.				
6.1.2. Revisa el certificado del registro de la propiedad que sea actualizado a la fecha de presentación.				
6.2. Firma y sella el jefe de Avalúos y Catastros la solicitud.				
6.3. El jefe entrega la documentación a la oficinista, para proceder a elaborar la ficha catastral.				
7. La oficinista elabora una ficha catastral en físico para ello realiza los siguientes pasos:				
7.1. Escribe la clave catastral en base a la transferencia de dominio.				
7.2. Escribe la ubicación del predio en base a la transferencia de dominio.				
7.3. Escribe los datos del propietario tales como:				
7.3.1. Nombres y Apellidos del propietario.				

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, INGRESO DE UN PREDIO AL SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS		Fecha de revisión:		
	Objetivo: Determinar el proceso para ingresar un predio al Sistema Integral de Catastros.		Código:	PO-AC-003-001	
	Descripción del proceso				
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado	
7.3.2. Número de cédula					
7.3.3. Nombres y apellidos del propietario anterior.					
7.4. Escribe las referencias cartográficas.					
7.5. Escribe la superficie del predio.					
7.6. Escribe los colindantes					
7.6.1. Del norte					
7.6.2. Del sur					
7.6.3. Del este					
7.6.1. Del oeste					
7.7. Escribe la translación de dominio.					
7.8. En la opción terreno llene los datos que le solicita.					
7.8.1. Ocupación		oficinista de avalúos y catastros			
7.8.2. Características del suelo					
7.8.3. Topografía					
7.8.4. Localización					
7.8.5. Forma					
7.8.6. Vías					
7.8.7. Energía eléctrica					
7.8.8. Alcantarillado					
7.9. En la opción Edificaciones llene los datos tales como:					
7.9.1. Características generales					
7.9.2. Acabados					
7.9.3. Instalaciones					
7.10. Ingresar al sistema Integral catastral la ficha (ver anexo N° 7 o anexo N° 9)					



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

**Fecha de elaboración:
Septiembre de 2014**

Fecha de revisión:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, INGRESO DE UN
PREDIO AL SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS**

Página: 5 De 5

Objetivo: Determinar el proceso para ingresar un predio al Sistema Integral de Catastros.

Código: PO-AC-003-001

Descripción del proceso

Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
<p>En caso de no estar ingresado el predio varios años: (ejemplo una escritura registrada en el año 2010, en este caso serían 4 títulos de crédito que no se han emitido).</p> <p>8. La oficinista de avalúos y catastros envía una solicitud al Director Financiero para que autorice a quien corresponda la emisión de los títulos de crédito.</p> <p>8.1. El Director financiero emite una memorándum al jefe de Rentas, autorizando que realice los correspondientes títulos de crédito por los años no registrados en el sistema. En el caso citado el Jefe de Rentas debe elaborar manualmente los 3 títulos porque del año vigente se lo realiza en el sistema.</p> <p>8.2. El Jefe de Rentas entrega los títulos de crédito al usuario, para ser cancelados.</p>		Oficinista de avalúos y catastros	00:03:00	00:15:20
9. El usuario debe cancelar los títulos de crédito (cartas de impuesto predial, ver manual)		Usuario	00:01:30	00:16:50
<p>_____</p> <p>Elaborado por:</p>	<p>_____</p> <p>Revisado por:</p>	<p>_____</p> <p>Autorizado por:</p>		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, INGRESO DE UN PREDIO
AL SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS**

Objetivo: Recaudar ingresos para el Municipio y documentar cada trámite realizado.

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

Fecha de revisión:

Página: 1 De 1

Código: PO-R-003-001

N°	Actividades	A C	J R	R	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1	La oficinista de avalúos y catastros recepta la documentación.				Oficinista de avalúos y catastros	00:00:05	00:00:05
2	La oficinista verifica la documentación.				Oficinista de avalúos y catastros	00:01:00	00:01:05
3	El jefe de Rentas emite recibo de compra de timbre.				Jefe de Rentas	00:01:05	00:02:10
4	El usuario compra el timbre en la oficina de Recaudación.				Usuario	00:02:05	00:04:15
5	El usuario entrega el timbre a la oficinista.				Usuario	00:02:00	00:06:15
6	El jefe de avalúos y catastros autoriza el ingreso del predio.				Jefe de avalúos y catastros	00:01:00	00:07:15
7	La oficinista elabora la ficha catastral.				Oficinista de avalúos y catastros	00:05:05	00:12:20
8	El director financiero autoriza el cobro.				Director Financiero	00:03:00	00:15:20
9	El usuario cancela los títulos de crédito,				Usuario	00:01:30	00:16:50

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, INGRESO DE UN
PREDIO AL SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS**

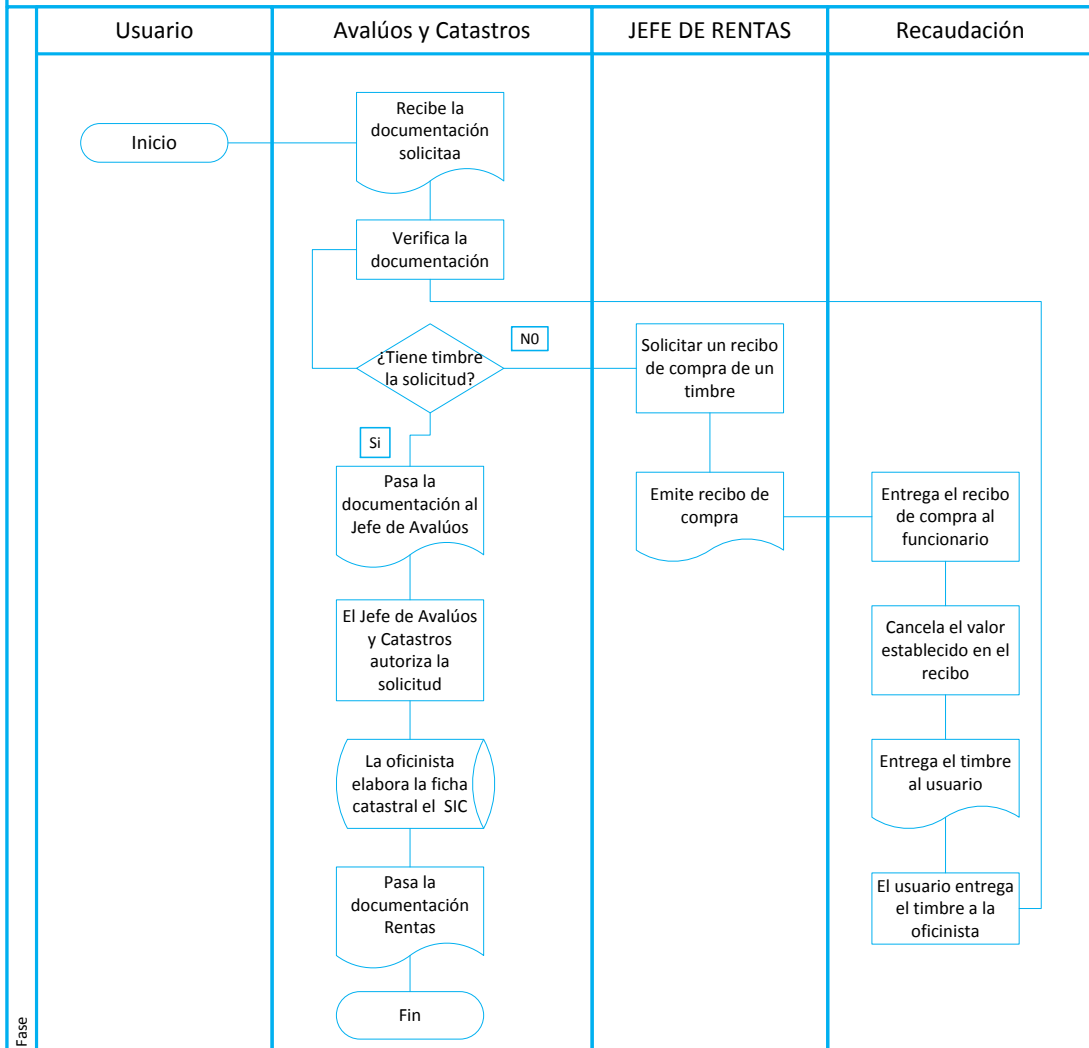
Fecha de revisión:

Objetivo: Recaudar ingresos para el Municipio y documentar cada trámite realizado.

Página: 1 De 1

Código: PO-R-003-001

FLUJO GRAMA FUNCIONARIO



Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, INGRESO DE UN PREDIO
AL SISTEMA INTEGRAL DE CATASTROS**

Objetivo: Recaudar ingresos para el Municipio y documentar cada trámite realizado.

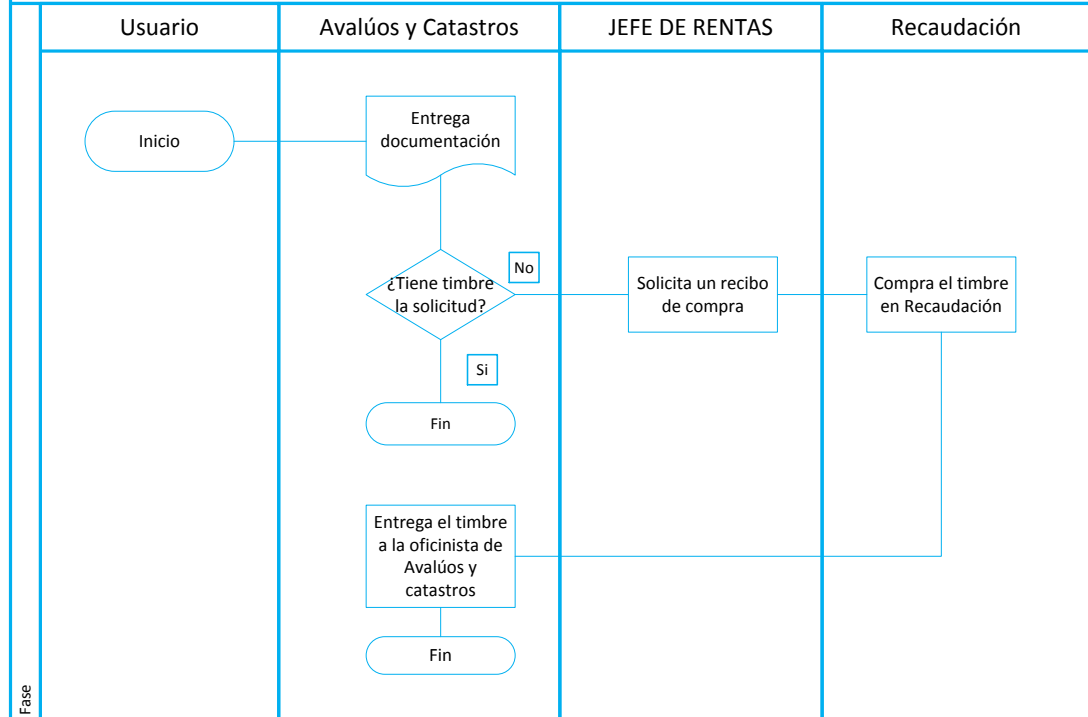
Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

Fecha de revisión:

Página: 1 De 1

Código: PO-R-003-001


FLUJO GRAMA USUARIO





Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE UNIFICACIÓN DE PREDIOS SEAN URBANOS O RURALES		Fecha de revisión:	
	Objetivo: Indicar el proceso para unificar predios urbanos o rurales.		Página: 1 De 3	
			Código:	PO-AC-003-002
Resumen rápido del proceso	La oficinista de avalúos y catastros recepta la documentación.			1
	La oficinista verifica la documentación.			2
	El jefe de Rentas emite recibo de compra de timbre.			3
	El usuario compra el timbre en la oficina de Recaudación.			4
	El usuario entrega el timbre a la oficinista.			5
	El jefe de avalúos y catastros autoriza la unificación del predio.			6
	La oficinista modifica una ficha catastral del usuario.			7
	La oficinista elimina las fichas catastrales sobrantes.			8
Descripción del proceso				
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1. Recepción de documentación		Oficinista de avalúos y catastros		
1.1. Copia a color de cédula y papeleta de votación actualizada del propietario.				
1.2. Copias de las cartas de impuesto predial del año vigente de todos los predios que posee el usuario.				
1.3. Plano de la propiedad.				
1.4. Solicitud de unificación de predios, dirigida al Jefe de Avalúos y Catastros con su respectivo timbre y la siguiente información.		Usuario	00:00:05	00:00:05
1.4.1. Fecha				
1.4.2. Nombre a quien está dirigida				
1.4.3. Nombres y apellidos del usuario				
1.4.4. Indicar motivo de la solicitud.				
1.4.5. Firma del usuario				
1.4.6. Timbre				
1.5. Despide al usuario.				
2. La oficinista verifica la documentación solicitada en el numeral 1.1 al 1.6.		Oficinista de avalúos y catastros	00:01:00	00:01:05
2.1. Verifica el número de cédula del propietario.				
2.2. Verifica que las cartas de impuesto predial correspondan al usuario.				
2.3. Verifica que la solicitud este con su respectivo timbre, caso contrario la oficinista comunica al usuario.				

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE UNIFICACIÓN DE PREDIOS SEAN URBANOS O RURALES		Fecha de revisión:		
	Objetivo: Indicar el proceso para unificar predios urbanos o rurales.		Código:	PO-AC-003-002	
			Página: 2 De 3		
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado	
2.3.1. La oficinista manifiesta al usuario que la solicitud debe ingresar con timbre, por lo tanto, debe dirigirse a Rentas y solicitar un recibo de compra.	Ordenanza (2013, numeral 54, inciso 39)	Oficinista de avalúos y catastros			
3. Emisión de recibo de compra.					
3.1. El funcionario saluda al usuario.					
3.2. El funcionario escucha el pedido del usuario.					
3.3. En el recibo de compra el funcionario digita los siguientes datos:					
3.3.1. Nombre del usuario.					
3.3.2. Fecha de emisión del recibo.					
3.3.3. El concepto o detalle del pedido, por parte del usuario.					
3.3.3.1. Timbre de 0,40 ctvs.	Ordenanza (2013, numeral 54, inciso 39)	Jefe de Rentas	00:01:05	00:02:10	
3.3.3.2. Servicios administrativos 0,85 ctvs. (0,25% de R.B.U)	Ordenanza (2013, numeral 11)				
3.3.4. Digita el total a cancelar tanto en números como en letras.					
3.4. El funcionario coloca el recibo en la impresora					
3.5. Imprime el recibo					
3.6. El funcionario le pide que firme el recibo al usuario.					
3.7. El funcionario entrega el recibo al usuario.					
4. Entrega el recibo de compra al recaudador.		Usuario			
4.1. Saluda al usuario					
4.2. Firma y sella el recibo					
4.3. El funcionario cobra el valor total del recibo.					
4.4. Separa la copia del recibo y deja la copia en la oficina.		Recaudador/a	00:02:05	00:04:15	
4.5. Entrega el original del recibo al usuario, conjuntamente con el timbre.	Ordenanza (2013, art. 1)				
4.6. El funcionario despide al usuario.					

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE UNIFICACIÓN DE PREDIOS SEAN URBANOS O RURALES		Fecha de revisión:	
			Página: 3 De 3	
	Objetivo: Indicar el proceso para unificar predios urbanos o rurales.		Código:	PO-AC-003-002
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
5. El usuario se traslada a la oficina de Avalúos y catastros. 5.1. El usuario entrega a la oficinista el timbre. 5.2. La oficinista pega el timbre en la parte superior izquierda de la solicitud. 5.3. La oficinista grapa la documentación solicitada. 5.4. La oficinista despide al usuario y comunica al usuario que se dará paso a su trámite luego de ser autorizada. 5.5. La oficinista entrega la documentación al Jefe de Avalúos y Catastros.		Usuario Oficinista de avalúos y catastros	00:02:00	00:06:15
6. El jefe de Avalúos y Catastros recibe la documentación. 6.1. El jefe revisa la documentación tales como: 6.1.1. Revisa la solicitud que esté firmada por el usuario. 6.1.2. Revisa el certificado del registro de la propiedad que sea actualizado a la fecha de presentación. 6.2. Firma y sella el jefe de Avalúos y Catastros la solicitud. 6.3. El jefe entrega la documentación a la oficinista, para elaborar la ficha catastral.		Jefe de avalúos y catastros	00:01:00	00:07:15
7. La oficinista procede a modificar una de todas las fichas catastrales del usuario, para ello realiza lo siguiente 7.1. Busca en archivo la documentación del usuario. 7.2. Adjunta la información presentada, a la anterior. 7.3. Ingresa al sistema Integral Catastral. 7.4. Modifica una de las fichas catastrales que posee el usuario, en ella cambia el área, ingresando el área total del predio en base al plano presentado. (Ver anexo N° 8)		Oficinista de avalúos y catastros	00:05:05	00:12:20
8. Elimina las fichas catastrales sobrantes, con el fin de dejar solo la ficha modificada. (Ver anexo N° 8)			00:10:05	00:22:25
Elaborado por:		Revisado por:		Autorizados por:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE UNIFICACIÓN DE
PREDIOS SEAN URBANOS O RURALES**

Objetivo: Indicar el proceso para unificar predios urbanos o rurales.

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

Fecha de revisión:

Página: 1 De 1

Código: PO-AC-003-002

N°	Actividades	A C	J R	R	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1	La oficinista de avalúos y catastros recepta la documentación.	↓			Oficinista de avalúos y catastros	00:00:05	00:00:05
2	La oficinista verifica la documentación.				Oficinista de avalúos y catastros	00:01:00	00:01:05
3	El jefe de Rentas emite recibo de compra de timbre.				Jefe de Rentas	00:01:05	00:02:10
4	El usuario compra el timbre en la oficina de Recaudación.				Usuario	00:02:05	00:04:15
5	El usuario entrega el timbre a la oficinista.				Usuario	00:02:00	00:06:15
6	El jefe de avalúos y catastros autoriza la unificación del predio.				Jefe de Avalúos y catastros	00:01:00	00:07:15
7	La oficinista modifica una ficha catastral del usuario.				Oficinista de avalúos y catastros	00:05:05	00:12:20
8	La oficinista elimina las fichas catastrales sobrantes.				Oficinista de avalúos y catastros	00:10:05	00:22:25

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE UNIFICACIÓN DE
PREDIOS SEAN URBANOS O RURALES**

Objetivo: Indicar el proceso para unificar predios urbanos o rurales.

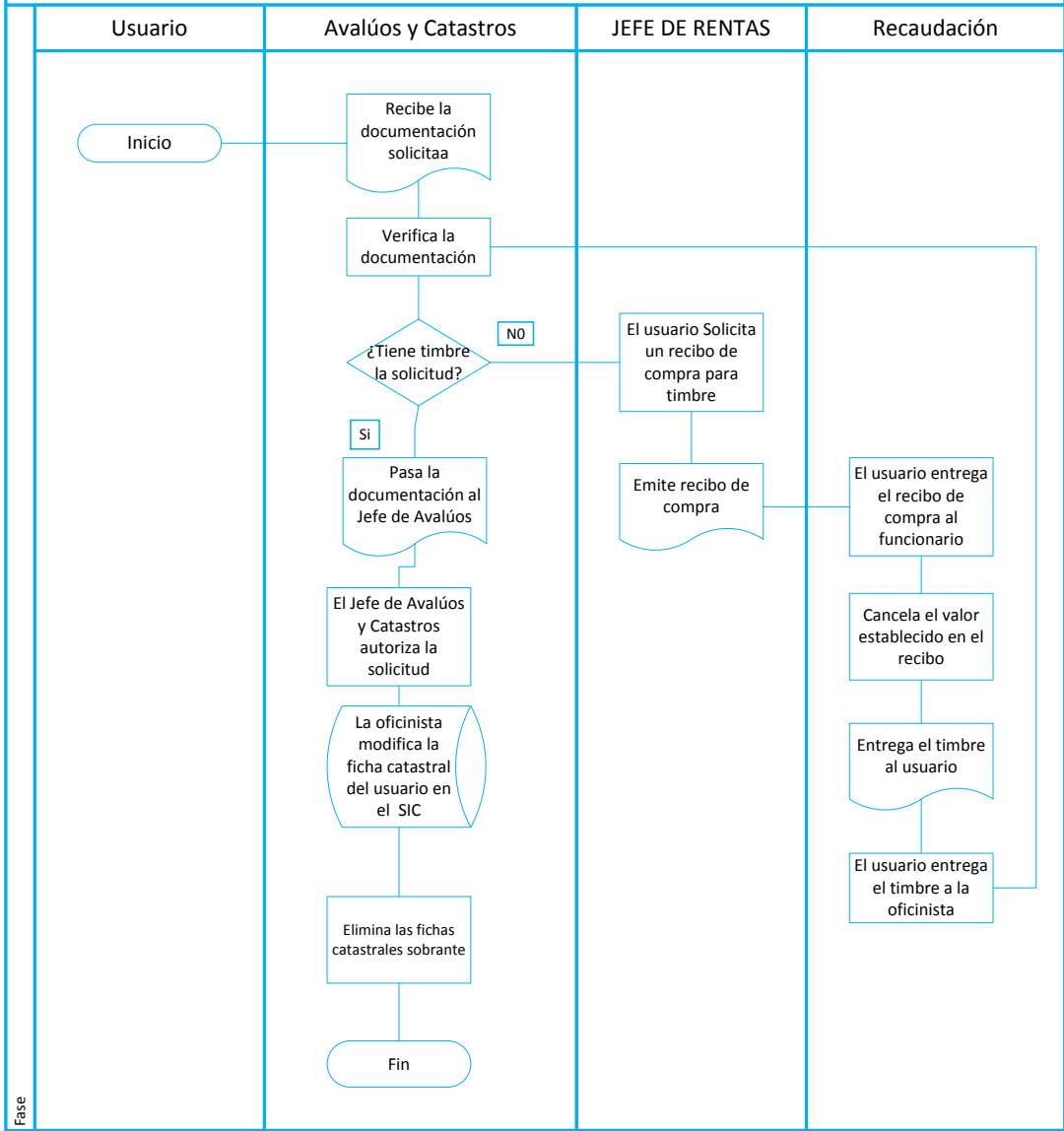
Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

Fecha de revisión:

Página: 1 De 1

Código: PO-AC-003-002

FLUJO GRAMA FUNCIONARIOS



Fase

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE UNIFICACIÓN DE
PREDIOS SEAN URBANOS O RURALES**

Objetivo: Indicar el proceso para unificar predios urbanos o rurales.

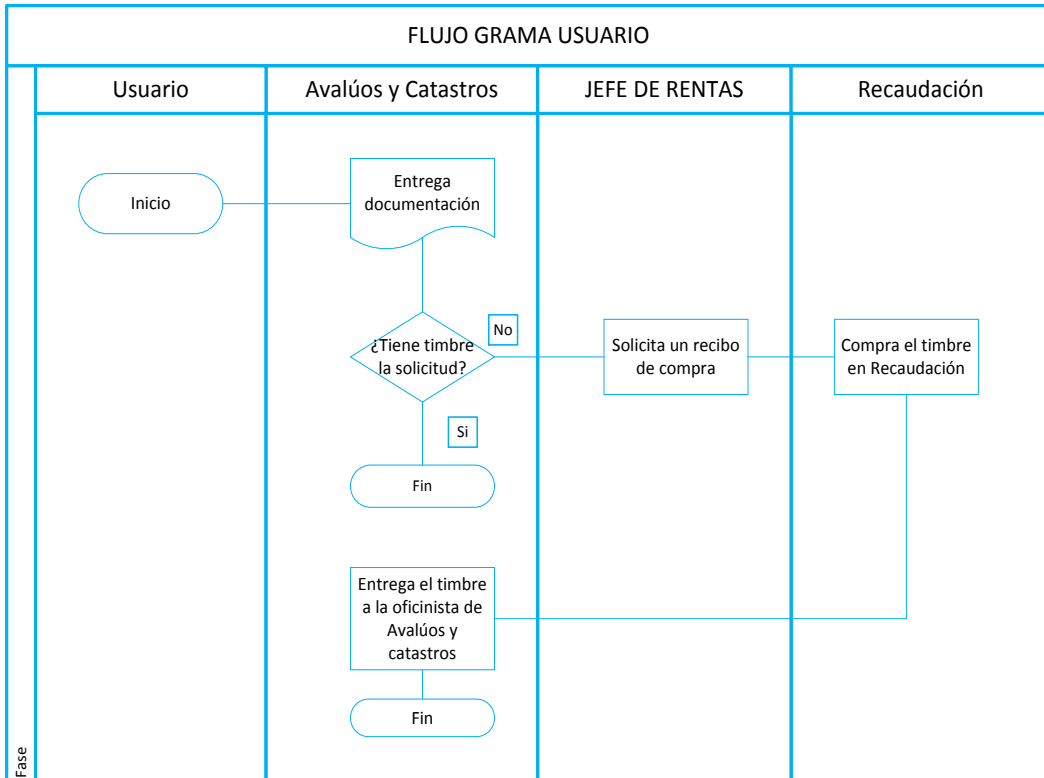
Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

Fecha de revisión:

Página: 1 De 1

Código: PO-AC-003-002


FLUJO GRAMA USUARIO



Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EMITIR EL CERTIFICADO DE AVALÚOS Y CATASTROS PARA NOTARÍA		Fecha de revisión:		
	Objetivo: Indicar el proceso para emitir un certificado		Código:	PO- AC-003-003	
	Resumen rápido del proceso		La oficinista de avalúos y catastros acepta la documentación.		1
		La oficinista verifica la documentación.		2	
		El jefe de Rentas emite recibo de compra, para adquirir una especie valorada.		3	
		El usuario compra la especie valorada en la oficina de Recaudación.		4	
		La oficinista elabora el certificado, paralelamente el usuario entrega la especie valorada.		5	
		La oficinista entrega el certificado al Jefe de Avalúos y Catastros para su legalización		6	
Descripción del proceso					
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado	
1. Recepción de documentación		Oficinista de avalúos y catastros			
1.1. Copia a color de cédula y papeleta de votación actualizada del propietario del predio.		Usuario	00:00:05	00:00:05	
1.2. Copia a color de cédula y papeleta de votación actualizada de quien solicita el certificado.					
1.3. Copia del plano.					
1.3. Copia de la carta de impuesto predial del año vigente.					
1.4. Especie valorada.					
2. La oficinista verifica la documentación solicitada en el numeral 1.1 al 1.4.		Oficinista de avalúos y catastros	00:01:00	00:01:05	
2.1. Verifica el número de cédula del propietario, corresponda al número de cédula de la carta de impuesto predial presentada.					
2.2. El funcionario revisa en el sistema los datos del predio con los datos del plano presentado.					
2.3. Verifica que el usuario entregue la especie valorada, en caso de no tener el funcionario.					
2.3.1. Comunica al usuario que debe dirigirse a Rentas y solicitar un recibo de compra para un certificado de notaría con su respectivo timbre, de igual manera le manifiesta que debe adquirir en Recaudación y posteriormente debe regresar a la oficina de avalúos.	Ordenanza (2013, numeral 54, inciso 39)				



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

Fecha de elaboración:
Septiembre de 2014

Fecha de revisión:


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EMITIR EL
CERTIFICADO DE AVALÚOS Y CATASTROS PARA NOTARÍA**


Página: 2 De 4


Objetivo: Indicar el proceso para emitir un certificado

Código: PO- AC-003-003

Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
2.3.2. El usuario se dirige a Rentas		Usuario		
3. Emisión de recibo de compra.				
3.1. El funcionario saluda al usuario.				
3.2. El funcionario escucha el pedido del usuario.				
3.3. En el recibo de compra el funcionario digita los siguientes datos:				
3.3.1. Nombre del usuario.				
3.3.2. Fecha de emisión del recibo.				
3.3.3. El concepto o detalle del pedido, por parte del usuario.				
3.3.3.1. Formulario de Avalúos y Catastros 3,40 ctvs. Corresponde a (1% de R.B.U.)	Ordenanza (2013, numeral 30)			
3.3.3.2. Timbre de 1,00 USD	Ordenanza (2013, numeral 54, inciso 4)	Jefe de Rentas	00:02:05	00:03:05
3.3.3.3. Servicios administrativos 0,85 ctvs. Corresponde al (0,25% de R.B.U)	Ordenanza (2013, numeral 11)			
3.3.4. Digita el total a cancelar tanto en números como en letras.				
3.4. El funcionario coloca el recibo en la impresora				
3.5. Imprime el recibo				
3.6. El funcionario le pide que firme el recibo al usuario.				
3.7. El funcionario entrega el recibo al usuario.				
3.8. El funcionario despide al usuario				
4. Entrega el recibo de compra al recaudador.		Usuario		
4.1. Saluda al usuario		Recaudador/a		
4.2. El usuario entrega el recibo de compra al recaudador		Usuario		
4.3. El funcionario recibe el recibo.			00:02:05	00:05:10
4.4. El funcionario lee el recibo, luego Firma y sella el recibo e informa al usuario el valor a cancelar.		Recaudador/a		
4.5. El funcionario busca la especie valorada				

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EMITIR EL CERTIFICADO DE AVALÚOS Y CATASTROS PARA NOTARÍA		Fecha de revisión:	
	Objetivo: Indicar el proceso para emitir un certificado		Página: 3 De 4	
			Código:	PO- AC-003-003
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
4.6. Cobra el valor total del recibo.	Ordenanza (2013, art. 1)	Recaudador/a		
4.7. Separa la copia del recibo y deja la copia en la oficina.				
4.8. Entrega el original del recibo al usuario, conjuntamente con la especie valorada y el timbre.				
4.9. El funcionario despide al usuario.				
5. El usuario se traslada a la oficina de Avalúos y catastros.		usuario	00:06:00	00:11:10
5.1. El usuario entrega a la oficinista la especie valorada.				
5.2. La oficinista digita en la plantilla de Excel los siguientes datos:				
5.2.1. Nombres y apellidos del usuario solicitante.				
5.2.2. Número de cédula del usuario.				
5.2.4. Nombres y apellidos del propietario del predio.				
5.2.5. Calles de ubicación del predio.				
5.2.6. Barrio o sector del predio				
5.2.7. Elige la ubicación sea urbano o rural, parroquia				
5.2.8. Avalúo en dólares del predio				
5.2.9. Área del predio en metros cuadrados				
5.2.10. Clave catastral				
5.2.11. Dibuja el croquis del predio.				
5.2.12. Fecha de emisión del certificado.				
5.3. La oficinista imprime el certificado				
5.4. La oficinista pega el timbre en la parte superior izquierda del certificado.				
5.5. La oficinista entrega el certificado al Jefe de Avalúos y Catastros, para su legalización.				

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EMITIR EL CERTIFICADO DE AVALÚOS Y CATASTROS PARA NOTARÍA		Fecha de revisión:	
	Objetivo: Indicar el proceso para emitir un certificado		Página: 4 De 4	
			Código:	PO- AC-003-003
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
6. El jefe de Avalúos y Catastros recibe el certificado.		Jefe de avalúos y catastros	00:03:00	00:14:10
6.1. El jefe revisa el certificado				
6.2. Firma y sella el jefe de Avalúos y Catastros el certificado.				
6.3. El jefe entrega el certificado a la oficinista.		Oficinista de avalúos y catastros		
6.4. La oficinista entrega el certificado al usuario.				
6.5. La oficinista despide al usuario				
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:		

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de emisión: Septiembre de 2014				
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EMITIR EL CERTIFICADO DE AVALÚOS Y CATASTROS PARA NOTARÍA		Fecha de revisión:				
	Objetivo: Indicar el proceso para emitir un certificado		Página: 1 De 1				
			Código:	PO-AC-003-003			
N°	Actividades	A C	J R	R	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1	La oficinista de avalúos y catastros receipta la documentación.	↓			Oficinista de avalúos y catastros	00:00:05	00:00:05
2	La oficinista verifica la documentación.	↓			Oficinista de avalúos y catastros	00:01:00	00:01:05
3	El jefe de Rentas emite recibo de compra, para adquirir una especie valorada.				Jefe de Rentas	00:02:05	00:03:10
4	El usuario compra la especie valorada en la oficina de Recaudación.				Usuario	00:02:05	00:05:15
5	La oficinista elabora el certificado, paralelamente el usuario entrega la especie valorada.				Oficinista de avalúos y catastros	00:06:00	00:11:15
6	La oficinista entrega el certificado al Jefe de Avalúos y Catastros para su legalización	↓			Jefe de avalúos y catastros	00:03:00	00:14:10
Elaborado por:		Revisado por:			Autorizado por:		



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EMITIR EL CERTIFICADO DE AVALÚOS Y CATASTROS PARA NOTARÍA

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

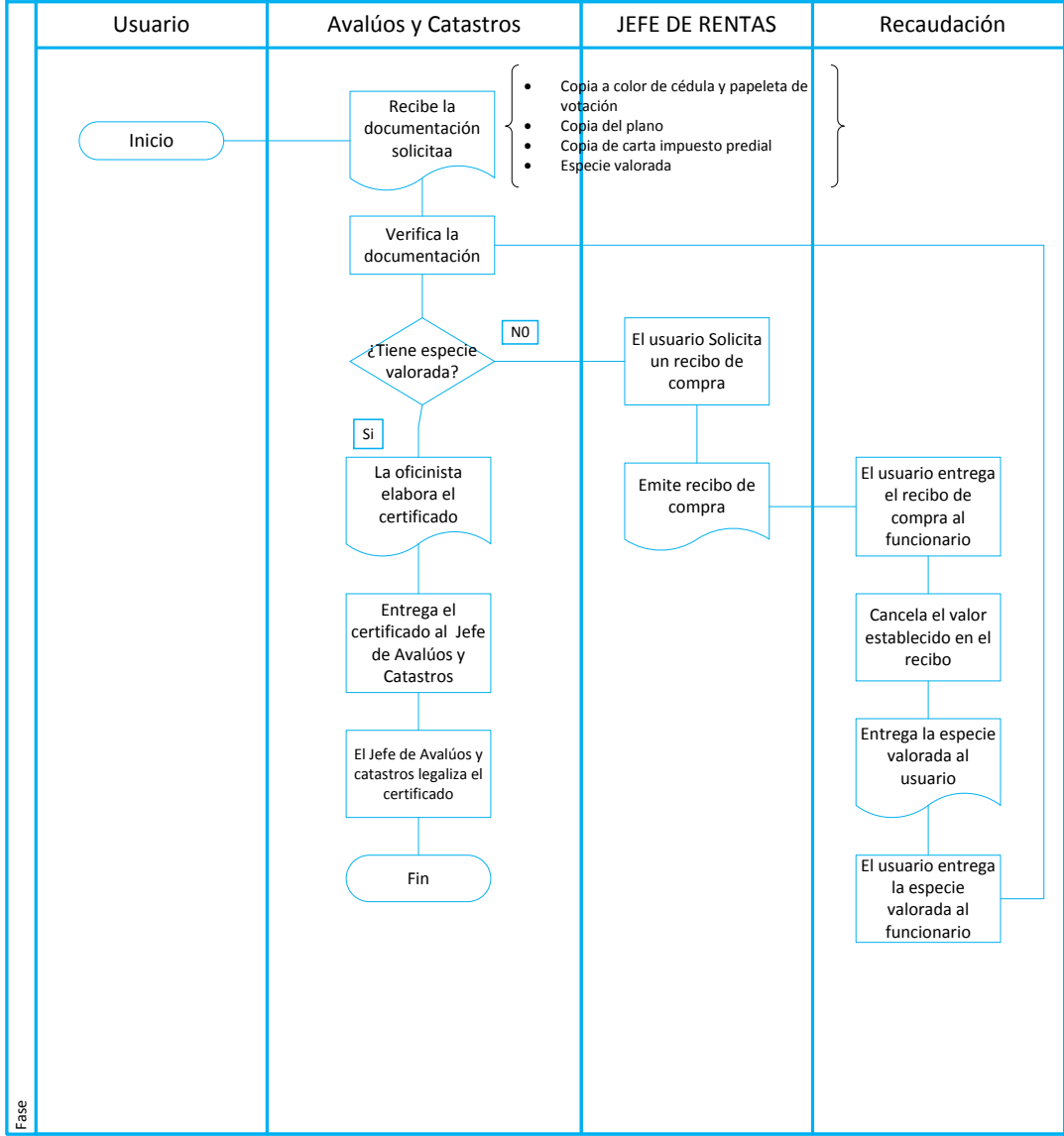
Fecha de revisión:

Página: 1 De 1

Objetivo: Indicar el proceso para emitir un certificado

Código: PO-AC-003-003

FLUJO GRAMA FUNCIONARIOS



Fase

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EMITIR EL
CERTIFICADO DE AVALÚOS Y CATASTROS PARA
NOTARÍA**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

Fecha de revisión:

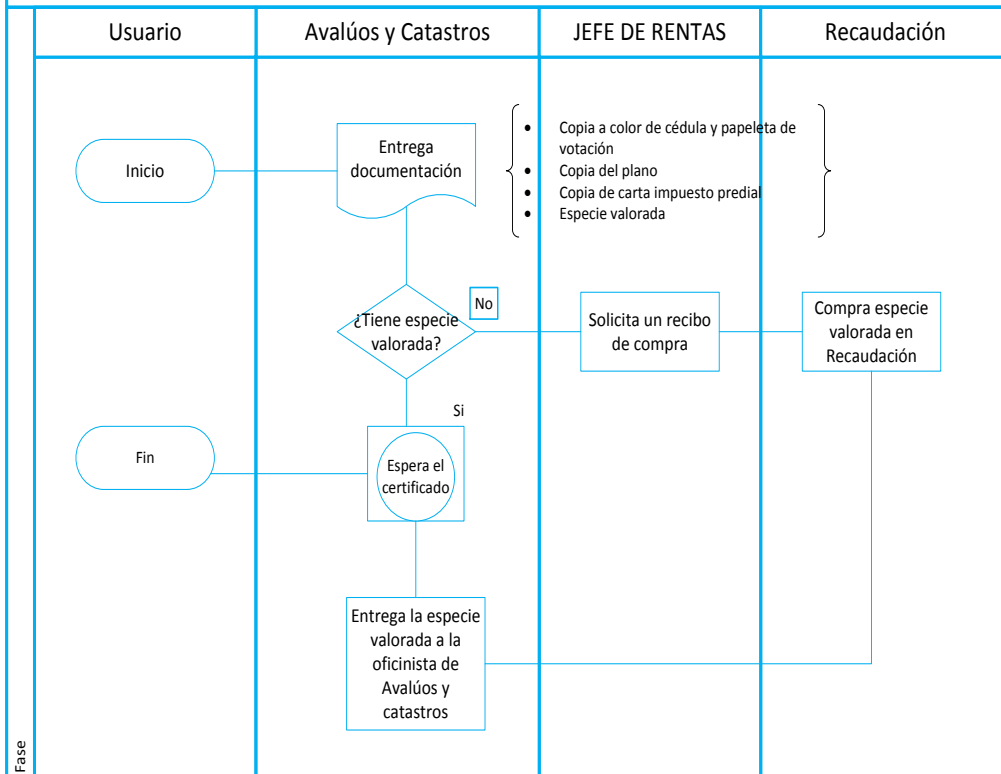
Página: 1 De 1

Objetivo: Indicar el proceso para emitir un certificado

Código:

PO-AC-003-003


FLUJO GRAMA USUARIO





Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EMITIR EL CERTIFICADO DE AVALÚOS Y CATASTROS DE NO POSSEER BIENES		Fecha de revisión:	
	Objetivo: Indicar el proceso para emitir un certificado de No poseer bienes		Código:	PO-AC- 003-004
Resumen rápido del proceso	La oficinista de avalúos y catastros acepta la documentación.			1
	La oficinista verifica la documentación.			2
	El jefe de Rentas emite recibo de compra, para adquirir una especie valorada.			3
	El usuario compra la especie valorada en la oficina de Recaudación.			4
	La oficinista elabora el certificado, paralelamente el usuario entrega la especie valorada.			5
	La oficinista entrega el certificado al Jefe de Avalúos y Catastros para su legalización			6
Descripción del proceso				
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1. Recepción de documentación		Oficinista de avalúos y catastros		
1.1. Copia a color de cédula y papeleta de votación actualizada del solicitante.		Usuario	00:00:05	00:00:05
1.2. Especie valorada.				
2. La oficinista verifica la documentación solicitada en el numeral 1.1 al 1.2.		Oficinista de avalúos y catastros		
2.1. En caso de no presentar la especie valorada, la oficinista manifiesta al usuario que debe solicitar un recibo de compra en Rentas para adquirir una especie valorada.				
2.2. El usuario se traslada a la oficina de Rentas.		Usuario	00:01:00	00:01:05
2.3. La oficinista verifica en el sistema catastral; sea con el número de cédula o con los apellidos del solicitante. Si el sistema no genera ninguna ficha catastral, esto indica que el usuario no registra ninguna propiedad en el cantón.		Oficinista de avalúos y catastros		
3. Emisión de recibo de compra.				
3.1. El funcionario saluda al usuario.		Jefe de Rentas		
3.2. El funcionario escucha el pedido del usuario.				

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EMITIR EL CERTIFICADO DE AVALÚOS Y CATASTROS DE NO POSSER BIENES		Fecha de revisión:		
	Objetivo: Indicar el proceso para emitir un certificado		Código:	PO-AC- 003-004	
			Página: 2 De 3		
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado	
3.3. En el recibo de compra el funcionario digita los siguientes datos:		Jefe de Rentas	00:02:05	00:03:10	
3.3.1. Nombre del usuario.					
3.3.2. Fecha de emisión del recibo.					
3.3.3. El concepto o detalle del pedido, por parte del usuario.					
3.3.3.1. Formulario de Avalúos y Catastros 3,40 ctv. Corresponde a (1% de R.B.U.)	Ordenanza (2013, numeral 29)				
3.3.3.2. Timbre de 1,00 USD	Ordenanza (2013, numeral 54, inciso 14)				
3.3.3.3. Servicios administrativos 0,85 ctvs. Corresponde al (0,25% de R.B.U)	Ordenanza (2013, numeral 11)				
3.3.4. Digita el total a cancelar tanto en números como en letras.					
3.4. El funcionario coloca el recibo en la impresora					
3.5. Imprime el recibo					
3.6. El funcionario le pide que firme el recibo al usuario.					
3.7. El funcionario entrega el recibo al usuario.					
3.8. El funcionario despide al usuario					
4. Entrega el recibo de compra al recaudador.		Usuario	00:02:05	00:05:15	
4.1. Saluda al usuario		Recaudador/a			
4.2. El usuario entrega el recibo de compra al recaudador		Usuario			
4.3. El funcionario recibe el recibo.					
4.4. El funcionario lee el recibo, luego Firma y sella el recibo e informa al usuario el valor a cancelar.					
4.5. El funcionario busca la especie valorada		Recaudador/a			
4.6. Cobra el valor total del recibo.					
4.7. Separa la copia del recibo y deja la copia en la oficina.					

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EMITIR EL CERTIFICADO DE AVALÚOS Y CATASTROS DE NO POSSER BIENES		Fecha de revisión:	
	Objetivo: Indicar el proceso para emitir un certificado		Código:	PO-AC- 003-004
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
4.8. Entrega el original del recibo al usuario, conjuntamente con la especie valorada y el timbre.	Ordenanza (2013, art. 1)	Recaudador/a		
4.9. El funcionario despide al usuario.				
5. El usuario se traslada a la oficina de Avalúos y catastros.		Usuario	00:06:00	00:11:15
5.1. El usuario entrega a la oficinista la especie valorada.		Oficinista de avalúos y catastros		
5.2. La oficinista digita en la plantilla de Excel los siguientes datos:				
5.2.1. Nombres y apellidos del usuario solicitante.				
5.2.2. Número de cédula del usuario.				
5.2.3. Número de certificado de votación				
5.2.4. Fecha de emisión del certificado				
5.3. La oficinista imprime el certificado				
5.4. La oficinista pega el timbre en la parte superior izquierda del certificado.				
5.5. La oficinista entrega el certificado al Jefe de Avalúos y Catastros, para su legalización.				
6. El jefe de Avalúos y Catastros recibe el certificado.		Jefe de avalúos y catastros	00:03:00	00:14:15
6.1. El jefe revisa el certificado				
6.2. Firma y sella el jefe de Avalúos y Catastros el certificado.				
6.3. El jefe entrega el certificado a la oficinista.				
6.4. La oficinista entrega el certificado al usuario.				
6.5. La oficinista despide al usuario				
_____ Elaborado por:	_____ Revisado por:	_____ Autorizado por:		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EMITIR CERTIFICADO
DE AVALÚOS Y CATASTROS DE NO POSEER BIENES**

Fecha de revisión:

Objetivo: Indicar el proceso para emitir un certificado de No poseer bienes

Página: 1 De 1

Código: PO-AC-003-004

N°	Actividades	A C	R	J R	Responsable	Tiempo. estimado	Tiempo acumulado
1	La oficinista de avalúos y catastros recepta la documentación.	↓			Oficinista de avalúos y catastros	00:00:05	00:00:05
2	La oficinista verifica la documentación.				Oficinista de avalúos y catastros	00:01:00	00:01:05
3	El jefe de Rentas emite recibo de compra, para adquirir una especie valorada.			↗	Jefe de Rentas	00:02:05	00:03:10
4	El usuario compra la especie valorada en la oficina de Recaudación.				Usuario	00:02:05	00:05:15
5	La oficinista elabora el certificado, paralelamente el usuario entrega la especie valorada.			↖	Oficinista de avalúos y catastros	00:06:00	00:11:15
6	La oficinista entrega el certificado al Jefe de Avalúos y Catastros para su legalización				Jefe de avalúos y catastros	00:03:00	00:14:15

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EMITIR CERTIFICADO DE AVALÚOS Y CATASTROS DE NO POSEER BIENES

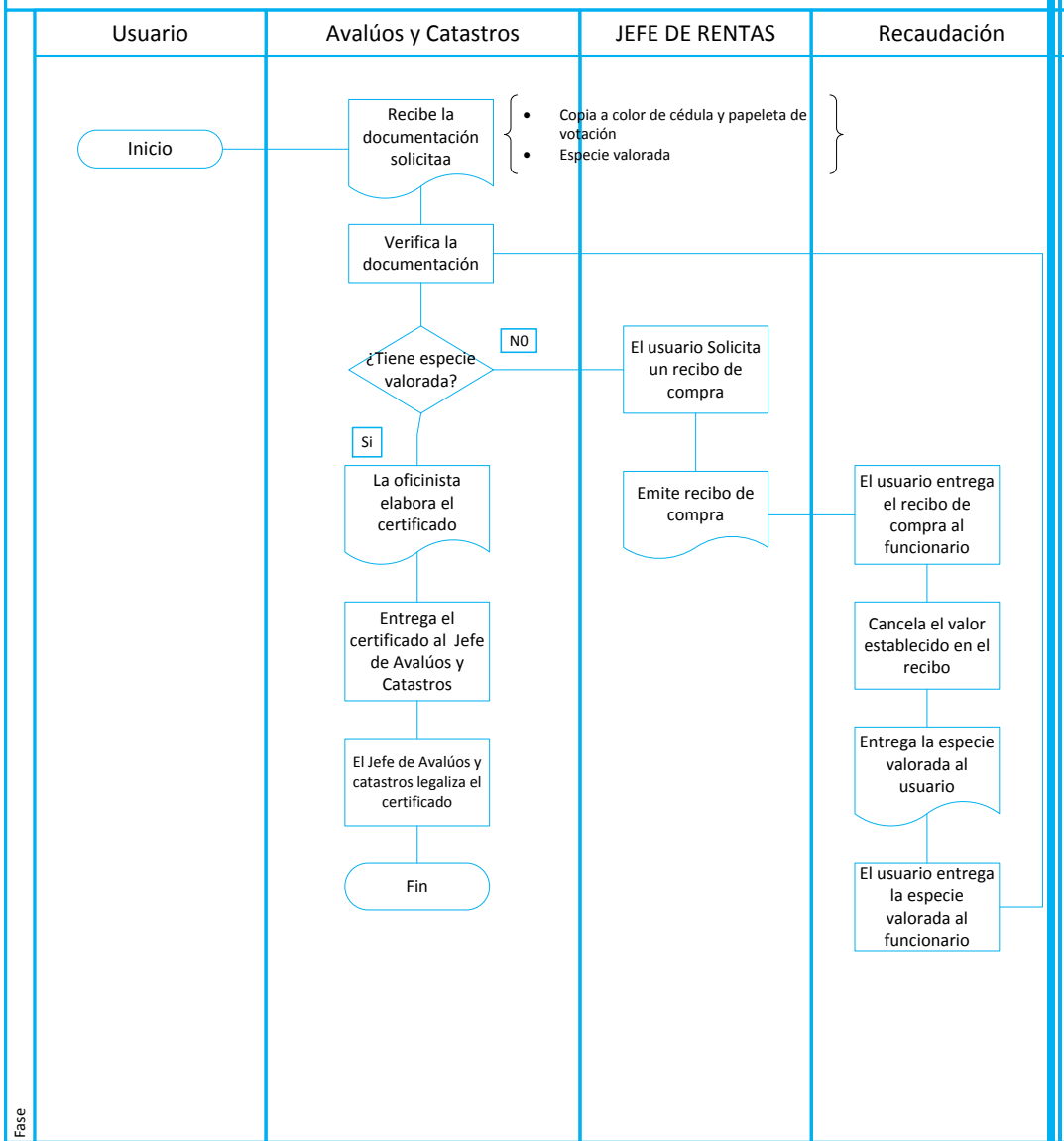
Fecha de revisión:

Página: 1 De 1

Objetivo: Indicar el proceso para emitir un certificado de No poseer bienes

Código: PO-AC-003-004

FLUJO GRAMA FUNCIONARIOS



Fase

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EMITIR CERTIFICADO
DE AVALÚOS Y CATASTROS DE NO POSEER BIENES**

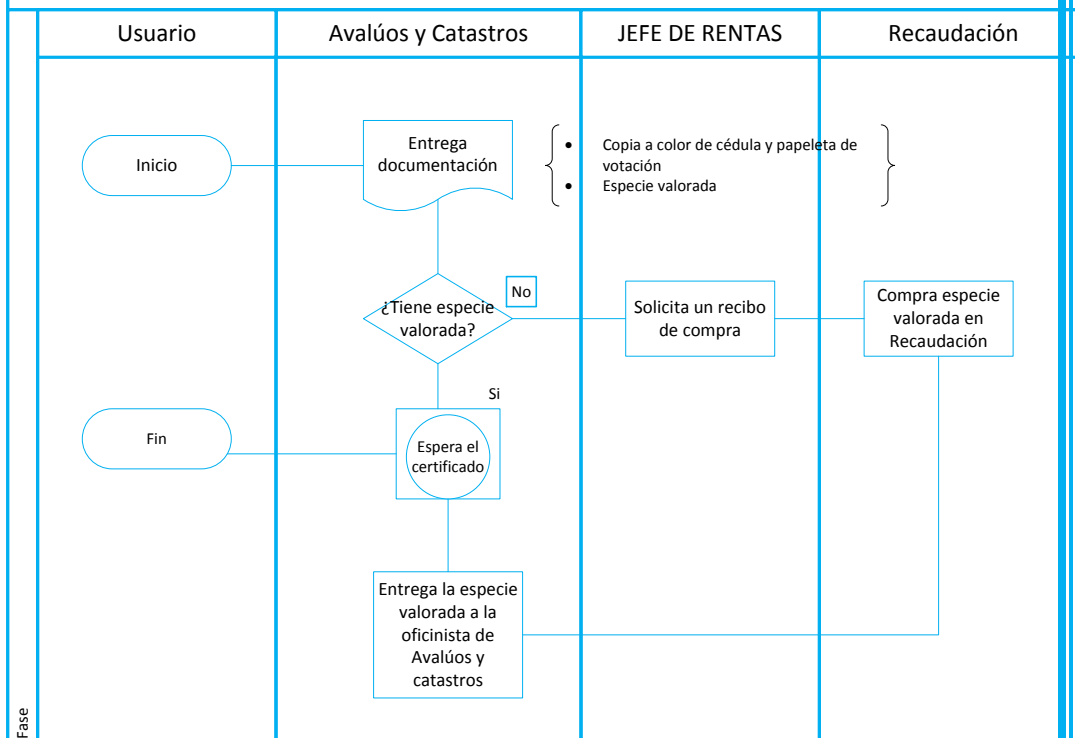
Fecha de revisión:

Página: 1 De 1

Objetivo: Indicar el proceso para emitir un certificado de No poseer bienes

Código: PO-AC-003-004

FLUJO GRAMA USUARIO





Fase


Elaborado por:


Revisado por:


Autorizado por:

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EXONERACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL ADULTOS MAYORES Y DISCAPACITADOS		Fecha de revisión:	
Objetivo: Indicar el proceso para aplicar la Exoneración de impuesto predial adultos mayores y discapacitados.		Código:	PO-AC-003-005	
Resumen rápido del proceso	La oficinista de avalúos y catastros recepta la documentación.			1
	La oficinista verifica la documentación.			2
	El jefe de Rentas emite recibo de compra, para adquirir una especie valorada.			3
	El usuario compra la especie valorada en la oficina de Recaudación.			4
	La oficinista elabora el certificado, paralelamente el usuario entrega la especie valorada.			5
	La oficinista entrega el certificado al Jefe de Avalúos y Catastros para su legalización			6
	El Jefe de Rentas revisa la solicitud y entregarle al técnico de Informática			7
Descripción del proceso				
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1. Recepción de documentación		Oficinista de avalúos y catastros	00:00:05	00:00:05
1.1. Copia a color de cédula y papeleta de votación actualizada del dueño del predio.		Usuario		
1.2. Copia de carta de impuesto predial del año vigente de las propiedades que posea en el cantón				
1.3. Certificado de no adeudar al municipio.				
1.4. Especie valorada, formulario de exoneración de impuesto predial tercera edad.				
2. La oficinista verifica la documentación solicitada en el numeral 1.1 al 1.4.		Oficinista de avalúos y catastros	00:01:00	00:01:05
2.1. En caso de no presentar la especie valorada, la oficinista manifiesta al usuario que debe solicitar un recibo de compra en Rentas para adquirir una especie valorada.		Usuario		
2.2. El usuario se traslada a la oficina de Rentas.				
2.3. La oficinista verifica en el sistema el número de predios que posee el usuario con el número de cartas de impuesto predial presentadas.				
2.3. La oficinista verifica que la copia de cédula del propietario corresponda a la/s carta/a de impuesto predial presentada/s.				
2.4. La oficinista verifica los datos de la carta de impuesto predial con los datos registrados en el sistema catastral.				

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EXONERACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL ADULTOS MAYORES Y DISCAPACITADOS		Fecha de revisión:		
	Objetivo: Indicar el proceso para aplicar la Exoneración de impuesto predial adultos mayores y discapacitados.		Código:	PO-AC-003-005	
Descripción del procedimiento		Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
3. Emisión de recibo de compra.		Ordenanza (2013, numeral 14) Ordenanza (2013, numeral 5) Ordenanza (2013, numeral 54) Ordenanza (2013, numeral 11)	Jefe de Rentas	00:02:05	00:03:10
3.1. El funcionario saluda al usuario.					
3.2. El funcionario escucha el pedido del usuario.					
3.3. En el recibo de compra el funcionario digita los siguientes datos:					
3.3.1. Nombre del usuario.					
3.3.2. Fecha de emisión del recibo.					
3.3.3. El concepto o detalle del pedido, por parte del usuario.					
3.3.3.1. Formulario de Exoneración de impuesto predial adultos mayores 1,00 U.S.D.					
3.3.3.2. Formulario de No adeudar al municipio 3,40 ctv. Corresponde al 1% de R.B.U.					
3.3.3.2. Timbre de 1,00 USD					
3.3.3.3. Servicios administrativos 0,85 ctvs. Corresponde al (0,25% de R.B.U)					
3.3.4. Digita el total a cancelar tanto en números como en letras.					
3.4. El funcionario coloca el recibo en la impresora					
3.5. Imprime el recibo					
3.6. El funcionario le pide que firme el recibo al usuario.					
3.7. El funcionario separa una copia del recibo y entrega el original del recibo al usuario.					
3.8. El funcionario despide al usuario					
4. Entrega el recibo de compra al recaudador.		Usuario Recaudador/a			
4.1. Saluda al usuario					
4.2. El usuario entrega el recibo de compra al recaudador					
4.3. El funcionario recibe el recibo.					

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014				
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EXONERACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL ADULTOS MAYORES Y DISCAPACITADOS		Fecha de revisión:				
	Objetivo: Indicar el proceso para aplicar la Exoneración de impuesto predial adultos mayores y discapacitados.		Código:	PO-AC-003-005			
	Objetivo: Indicar el proceso para aplicar la Exoneración de impuesto predial adultos mayores y discapacitados.		Página: 3 De 4				
Descripción del procedimiento	Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado			
4.4. El funcionario lee el recibo, luego Firma y sella el recibo e informa al usuario el valor a cancelar.	Ordenanza (2013, art. 1)	Recaudador/a	00:02:05	00:05:15			
4.5. El funcionario busca la especie valorada							
4.6. Cobra el valor total del recibo.							
4.7. El funcionario emite certificado de No adeudar al Municipio (ver manual PO-R-002-003)							
4.8. Separa la copia del recibo y deja la copia en la oficina.							
4.9. Entrega el original del recibo al usuario, conjuntamente con el certificado de no adeudar al municipio, la especie valorada y el timbre.							
4.10. El funcionario despide al usuario.							
5. El usuario se traslada a la oficina de Avalúos y catastros.					Usuario	00:06:00	00:11:15
5.1. El usuario entrega a la oficinista la especie valorada y el certificado de no adeudar al municipio.					Usuario		
5.2. La oficinista digita en la plantilla de Excel los siguientes datos:					Oficinista de avalúos y catastros		
5.2.1. Fecha del trámite.							
5.2.2. Nombres y apellidos del usuario							
5.2.3. Número de cédula del usuario.							
5.2.4. Dirección domiciliar del usuario.							
5.2.5. Impuesto de exoneración (impuesto predial)							
5.2.6. Describe la siguiente información del predio/s							
5.2.6.1. Clave catastral del predio/s.							
5.2.6.2. Avalúo en dólares del predio/s.							
5.2.6.2. Avalúo en dólares del predio/s.							
5.2.6.3. Parroquia de ubicación del predio							
5.2.6.4. Sector, barrio de ubicación del predio/s.							
5.2.6.5. Calle de ubicación del predio/s.							
5.2.7. Total de avalúo en números							

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA		Fecha de elaboración: Septiembre de 2014		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EXONERACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL ADULTOS MAYORES Y DISCAPACITADOS		Fecha de revisión:		
Objetivo: Indicar el proceso para aplicar la Exoneración de impuesto predial adultos mayores y discapacitados.		Código:	PO-AC-003-005		
Descripción del procedimiento		Base legal	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
5.2.8. Excedente de 500 R.B.U					
5.3. La oficinista imprime la solicitud de exoneración.			Oficinista de avalúos y catastros		
5.4. La oficinista pega el timbre en la parte superior izquierda del certificado.					
5.5. La oficinista entrega la solicitud al Jefe de Avalúos y Catastros, para su aprobación.					
6. El jefe de Avalúos y Catastros recibe la solicitud.					
6.1. El jefe de Avalúos revisa la solicitud			Jefe de avalúos y catastros	00:02:05	00:13:20
6.2. Firma y sella el jefe de Avalúos y Catastros la solicitud.					
6.3. El jefe de Avalúos entrega la solicitud a la oficinista.					
6.4. La oficinista despide al usuario					
6.5. La oficinista entrega la solicitud al Jefe de Rentas.					
7. El Jefe de Rentas, revisa los siguientes datos en la solicitud.			Jefe de avalúos y catastros	00:05:00	00:18:20
7.1. Que el usuario y conyugue tengan 65 años de edad.					
7.2. El monto de el o los predios no excedan las 500 R.B.U.					
7.2.1. Si el monto de los predios es superior a las 500 R.B.U. paga el impuesto por el excedente					
7.3. Si el usuario tiene un solo predio se exonera de este impuesto, solo si cumple el numeral 7.2.					
7.3.1. En caso de tener más de un predio se exonera únicamente de la carta de imp. Predial más alta.					
7.4. Luego de revisar la solicitud, el Jefe de Rentas entrega la solicitud al Técnico de Informática.					
<hr/> Elaborado por:		<hr/> Revisado por:		<hr/> Autorizado por:	

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA				Fecha de emisión: Septiembre de 2014		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EXONERACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL ADULTOS MAYORES Y DISCAPACITADOS				Fecha de revisión:		
	Objetivo: Indicar el proceso para aplicar la Exoneración de impuesto predial adultos mayores y discapacitados.				Página: 1 De 1		
				Código:		PO-AC-003-005	
N°	Actividades	A C	R	J R	Responsable	Tiempo estimado	Tiempo acumulado
1	La oficinista de avalúos y catastros recepta la documentación.				Oficinista de avalúos y catastros	00:00:05	00:00:05
2	La oficinista verifica la documentación.				Oficinista de avalúos y catastros	00:01:00	00:01:05
3	El jefe de Rentas emite recibo de compra, para adquirir una especie valorada.				Jefe de Rentas	00:02:05	00:03:10
4	El usuario compra la especie valorada en la oficina de Recaudación.				Usuario	00:02:05	00:05:15
5	La oficinista elabora el certificado, paralelamente el usuario entrega la especie valorada.				Oficinista de avalúos y catastros	00:06:00	00:11:15
6	La oficinista entrega el certificado al Jefe de Avalúos y Catastros para su legalización				Oficinista de avalúos y catastros	00:02:05	00:13:20
7	El Jefe de Rentas revisa la solicitud y entregarle al técnico de Informática				Jefe de rentas	00:05:00	00:18:20
Elaborado por:		Revisado por:			Autorizado por:		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EXONERACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL ADULTOS MAYORES
Y DISCAPACITADOS**

Fecha de emisión:
Septiembre de 2014

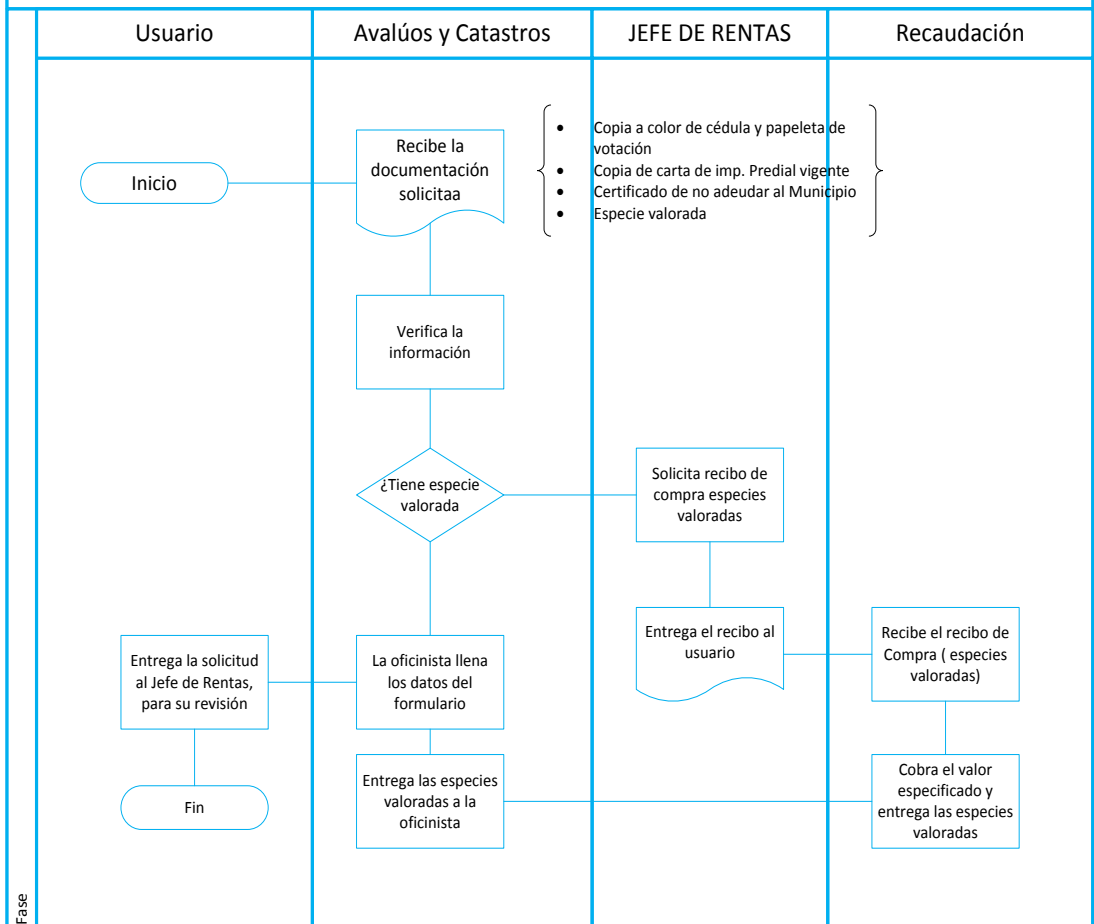
Fecha de revisión:

Página: 1 De 1

Objetivo: Indicar el proceso para aplicar la Exoneración de impuesto predial adultos mayores y discapacitados.

Código: PO-AC-003-005

FLUJO GRAMA FUNCIONARIOS



Fase

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

ANEXO N° 15: FORMULARIO DE IMPUESTO DE PLUSVALÍA

Por favor, rellene el siguiente formulario. Puede guardar los datos escritos en este formulario.



GAD MUNICIPAL "SAN PEDRO DE HUACA" AVALÚOS Y CATASTROS

LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO A LA PLUSVALÍA No: **101010**

ESPECIE VALORADA:

1% Remuneración Básica Unificada (Válido por un mes)

LIMPIAR

GUARDAR

IMPRIMIR

Huaca,

Dirección del predio:

DATOS VENDEDOR

DATOS COMPRADOR

Nombre:

Nombre:

Fecha de Adquisición:

Fecha de Compra:

Av. Comercial USD:

Av. Comercial USD:

Años de Tenencia:

LIQUIDACION

Precio de Venta	USD	<input type="text"/>
(-) Precio de Adquisición	USD	<input type="text"/>
(=) Diferencia Bruta	USD	0,00
(-) Mejoras	USD	<input type="text"/>
(=) Diferencia Neta	USD	0,00
(-) 5% c/año de Tenencia	USD	0,00
(=) Base para Rebajar por Desvalorización Moneda	USD	0,00
(-) Rebaja por Desvalorización Moneda	USD	<input type="text"/>
(=) Utilidad Imponible	USD	0,00
% Impuesto a la Plusvalía (5%)	USD	0,00
TOTAL IMPUESTO A PAGAR	USD	0,00


Jefe/a de Rentas

f) Usuario

f) Recaudador/a

ANEXO N° 16: FORMULARIO DE IMPUESTO DE ALCABALA

Por favor, rellene el siguiente formulario. Puede guardar los datos escritos en este formulario.



GAD MUNICIPAL "SAN PEDRO DE HUACA"

AVALÚOS Y CATASTROS

No: **101010**

LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO DE ALCABALAS

ESPECIE VALORADA: LIMPIAR GUARDAR IMPRIMIR
 1% Remuneración Básica Unificada (Válido por un mes)

Huaca, Dirección del predio:

DATOS VENDEDOR

Nombres:

Av. Comercial USD:

Valor de Compra-Venta:

DATOS COMPRADOR

Nombres:

Parroquia:

Clave catastral:

LIQUIDACION

Base Imponible	USD	<input style="width: 100%;" type="text"/>
(el valor de la base imponible, será el valor contractual (pactado), si este fuere inferior al valor del Avalúo de la propiedad que conste en el catastro registró este último.)		
% de impuesto alcabalas (1%)	USD	0,00
% adicional fondos escolares (0,01%)	USD	0,00
(=) Impuesto a Pagar	USD	0,00

Jefe/a de Rentas

f) Usuario

f) Recaudador/a

ANEXO N° 17: FORMULARIO DE TRANSFERENCIA DE DOMINIO

Por favor, rellene el siguiente formulario. Puede guardar los datos escritos en este formulario.



GAD MUNICIPAL "SAN PEDRO DE HUACA"

AVALÚOS Y CATASTROS

TRANSFERENCIA DE DOMINIO No: **101010**

ESPECIE VALORADA:
1% Remuneración Básica Unificada (Válido por un mes) **LIMPIAR** **GUARDAR** **IMPRIMIR**

Huaca, Dirección del predio:

DATOS VENDEDOR	DATOS COMPRADOR
Nombres: <input type="text"/>	Nombres: <input type="text"/>
N° Cédula de identidad: <input type="text"/>	N° Cédula de identidad: <input type="text"/>
Descripción del predio: Vivienda <input type="checkbox"/> Terreno <input type="checkbox"/> Parroquia: <input type="text"/> Urbana <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/>	
Clave catastral: <input type="text"/> Venta Total <input type="checkbox"/> Venta Parcial <input type="checkbox"/>	
Valor de compra-venta: <input type="text"/>	
Celebrada en la Notaría N°: <input type="text"/>	Notario(a): <input type="text"/>
Fecha de otorgamiento de la escritura: <input type="text"/>	Cantón: <input type="text"/>

Jefe/a de Avalúos y Catastros

f) Usuario

ANEXO N° 18: CARTA DE ACEPTACIÓN



G. A. D. MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA

HUACA - CARCHI - ECUADOR

Huaca, 29 de octubre del 2012

El Suscrito Sr. RAMIRO PALACIOS REYES EN CALIDAD DE SECRETARIO GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL "SAN PEDRO DE HUACA", a petición verbal de la parte interesada:

CERTIFICA:

Que: la Sra. PRADO PALMA ADRIANA TERESA, portadora de la cédula de ciudadanía N° 040104980-4, Estudiante del noveno nivel de la Escuela de Administración de Empresas y Marketing de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI, ha sido autorizada para que realice el Proyecto de Tesis denominado "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN PEDRO DE HUACA, para lo cual tiene acceso a toda la información que requiera.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente, como crea conveniente.

No valido para trámites judiciales.

Atentamente,


Sr. Ramiro Palacios Reyes
SECRETARIO GENERAL



TÉLFONOS: 082 973-196, 973-197
DIRECCIÓN: GONZALEZ SUÁREZ Y 8 DE DICIEMBRE
E-MAIL: gadmunicipalhuaca@hotmail.com

Huaca, 21 de mayo de 2014

Sr.
Nilo Reascos
**ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
"SAN PEDRO DE HUACA"**

Presente.

De mis consideraciones

Reciba un cordial y atento saludo, a la vez deseándole éxitos en las funciones encomendadas.

El motivo del presente es para informarle que yo Adriana Prado estudiante de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Escuela de Administración de Empresas y Marketing, me encuentro realizando el trabajo de tesis denominado "Incidencia de los manuales de procedimientos sobre la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón San Pedro de Huaca.

Mismo que contaba con previa autorización del señor alcalde saliente, igualmente me permito poner en su conocimiento que dicha investigación se encuentra en la fase de la propuesta, capítulo final del proyecto de tesis. Del mismo modo solicitarle de la manera más comedida me permita continuar realizando la investigación en la dependencia de Dirección Financiera.

Por la favorable atención al presente, anticipo mis debidos agradecimientos.

*Autenticado
D. J. Salento Alvarado
Nilo Reascos*

Atentamente,

Srta. Adriana Prado
ESTUDIANTE

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO "SAN PEDRO DE HUACA"	
INGRESO A SECRETARÍA	
FECHA:	21/05/2014
HORA:	15:36

Estudio de los manuales de procedimientos y la calidad de los servicios prestados por la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, provincia del Carchi.

ADRIANA TERESA PRADO PALMA



Escuela de AEM

Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)

Nuevo Campus, Av. Universitaria y Antisana

Tulcán- Ecuador

adriana.prado@upec.edu.ec

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo analizar la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal San Pedro de Huaca, provincia del Carchi, para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios.

En el estudio se utilizó la investigación de campo, para constatar la realidad en la prestación de los servicios por parte de los funcionarios y verificar la atención brindada a los usuarios, con el afán de recolectar información sobre el nivel de satisfacción y calidad en los servicios se realizó encuestas, a usuarios externos y funcionarios. En consecuencia se determina que los funcionarios no cuentan con manuales de procedimientos, carecen de indicadores que evalúen la calidad y satisfacción de los usuarios en los servicios prestados.

Palabras clave:

- *Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD)*

- *Dirección Financiera*
- *Manual de Procedimientos*
- *Calidad en los servicios*
- *Nivel de satisfacción de los usuarios*

Abstrac

The present study have as objetive analyze the quality of the services provided by Financial Management Decentralized Autonomous Government (GAD) Municipal Huaca San Pedro, Province of Carchi, to evaluate the level of user satisfaction. Similarly analyzing the implementation of procedures manuals.

In the study was used the Field research to confirm the reality in the provision of services by the staff and verify the care provided the users, with the eagerness to collect information on the level of satisfaction and service quality survey was performed to external users and staff. Accordingly it is determined that the officials did not have standard operating procedures, lack of indicators evaluate the quality and of user satisfaction in the services provided or in each stage.

Keywords:

- GAD
- Financial Management
- Procedures Manual
- Quality Services
- Level of user satisfaction

Tukuys huk Ranaku

Kay kunun yachangapak charin jatun yuyay allik cungabu Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal San Pedro de Huaca, llaktamanta Carchi, kayun tapungabu alli gajungabu karik kuna.

Yachangabu rurraran shuk tapuna urkupi, chailapidi gajuchun chay pachapi mañachichun allichichun shuk ladumanta llankish y alli rrikush karikunamu kungabu, yuyash japingabu rimaykuna jawamanta ama imash nichun y kuita karita rrikuchina y kungabu rurratan shuk tapuikuna, karik jawamanta karik llankana. Kayun kuran y tukuchiran makin rurrangabu, rrikuchina na tian tapugta imashina gan allik o na allik karik imashina rrikuchin.

Jatun rimay - Keywords: GAD, Dirección Financiera, Manual de Procedimientos, Allik rrikuchina, imashina ashka gajuchun karikkunamanta

1. Introducción

La presente investigación se enfoca en el cantón San Pedro de Huaca, específicamente en el GAD Municipal que lleva su nombre, se vuelve indispensable estudiar la calidad de los servicios prestados por las áreas de Avalúos y Catastros, Jefatura de Rentas y Recaudación, pertenecientes a Dirección Financiera, estas áreas fueron sometidas a estudio, porque se relacionan directamente con los usuarios externos; con el objetivo de identificar los procedimientos de estas áreas susceptibles de documentación.

Benalcázar y Herrera, (2010) afirma que “el Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos es una herramienta muy importante para que la Institución afronte los retos que la sociedad exige” (p.169), en concordancia la SENRES (2006), considera “los manuales de procesos es el documento que contiene políticas, métodos y procedimientos que permite identificar y describir las entradas, actividades, salidas, controles, recursos e interrelacionamiento de las unidades y procesos de la institución, en función del cliente” (p.8), entonces por medio de su implementación facilita la comprensión de los recursos que intervienen en la ejecución de los procesos.

Por otra parte la investigación se tutelo de las normas ISO 9000,9001 y 9004, estas normas indican la terminología y los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables a las organizaciones, también la ISO 9004 donde menciona las directrices para la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad, con el propósito de mejorar el desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

Mediante la conjugación de los manuales de procedimientos y las normas ISO, se pretende mejorar los servicios prestados por Dirección Financiera del GAD Municipal, con la aplicación de; planificar, hacer, verificar y actuar, (PHVA), la calidad y los procesos se vuelven un círculo de mejora continua, de tal manera se corrija falencias y errores.

2. Materiales y Métodos

La presente investigación, utilizó los enfoques cualitativos y cuantitativos porque orienta a una investigación más detallada y permite obtener resultados veraces que reflejen la realidad de las áreas de Avalúos y catastros, Rentas y Recaudación, pertenecientes a Dirección Financiera del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, también se amparó por la investigación descriptiva; que permite conocer a fondo las expectativas y necesidades de los usuarios externos, la investigación bibliográfica que permite consultar información útil de fuentes secundarias y la investigación de campo que contribuye al levantamiento de procedimientos.

Se considera necesario investigar dos poblaciones distintas; por una parte los funcionarios de Dirección Financiera, compuesta por 8 colaboradores, distribuidos en las diferentes áreas, al ser una muestra pequeña, no es necesario identificar muestra, por lo que se procedió a realizar un censo, para obtener información sobre la utilización de metodología y evaluación de eficiencia y eficacia de sus puesto de trabajo, paralelamente se evaluó la calidad de los servicios prestados desde su perspectiva, y por otra parte se estableció muestra para evaluar el nivel de calidad de los servicios prestados, desde la perspectiva de los usuarios externos; para ello se

aplicó una encuesta piloto para conocer la probabilidad de casos de éxito y la de casos desfavorables, de igual manera para validar el entendimiento del formulario, entonces se obtuvo como resultado 246 usuarios.

Para diseñar las encuestas, se utilizó el método SERVQUAL, medidor de la calidad en los servicios, para tal medición se consideran 22 preguntas distribuidas en las 5 medidas perceptivas del servicio como; consideraciones tangibles, confiabilidad, receptividad, seguridad y empatía, reflejan la estrecha interacción que los empleados poseen con los usuarios en el suministro del servicio. Schroeder, Goldstein, Rungtusanatham (2011). Entonces, se aplicaron dos cuestionarios a los usuarios externos y un formulario a los funcionarios de Dirección Financiera.

3. Resultados y discusión

Los resultados muestran que las áreas de Dirección Financiera, no utilizan indicadores cuantitativos para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, los funcionarios consideran que no les compete su aplicación, por otra parte los indicadores aportan información útil para gestionar servicios, de igual manera son instrumentos que permiten recoger de manera adecuada y representativa información relevante, mediante la evaluación constante se puede establecer una base de datos y comparar estadísticamente la eficiencia y eficacia de un tiempo a otro. De igual manera se evidencia que la mayoría de funcionarios no aplican indicadores cuantitativos para medir el nivel de mejora en los procesos administrativos, como se indica en la tabla N° 1.

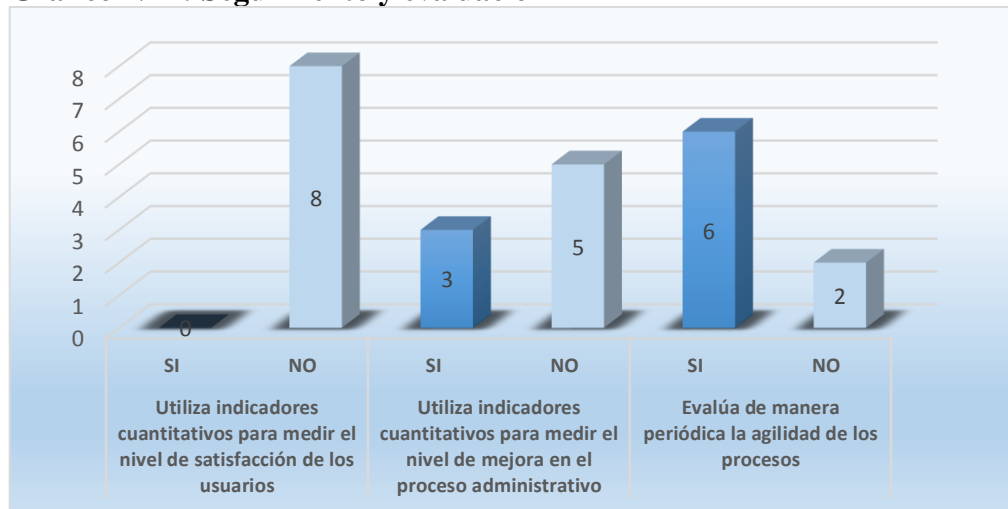
Tabla N° 1: Seguimiento y evaluación

Pregunta	Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Utiliza indicadores cuantitativos para medir el nivel de satisfacción de los usuarios	SI	0	0%
	NO	8	100%
Utiliza indicadores cuantitativos para medir el nivel de mejora en el proceso administrativo	SI	3	38%
	NO	5	63%
Evalúa de manera periódica la agilidad de los procesos	SI	6	75%
	NO	2	25%

Elaborado por: Adriana Prado
Fuente: Investigación de campo

Los funcionarios evalúan la agilidad de los procesos, como se puede observar en el gráfico N°1, evaluación realizada en base a su experiencia laboral sin aplicar indicadores que les permita obtener resultados objetivos de la ejecución de los procedimientos. Las dependencias de Dirección Financiera conocen que si se estanca el procedimiento en una de estas áreas son sancionadas con una llamada de atención verbal, en caso de ser reincidente el llamado de atención es por escrito.

Gráfico N° 1: Seguimiento y evaluación



Elaborado por: Adriana Prado
Fuente: Investigación de campo

La tabla N° 2, muestra que los funcionarios de Dirección Financiera no disponen de Manuales de Procedimientos que guíen las actividades ejecutadas cotidianamente, pero manifiestan disponibilidad para aplicarlos en sus áreas de trabajo; para tener documentos administrativos que faciliten el desarrollo de las funciones asignadas.

Por otra parte los Manuales de Procedimientos, contribuyen al desempeño laboral del nuevo personal, de tal manera que los Jefes superiores puedan hacer un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades además de inducir al puesto de trabajo al personal incorporado.

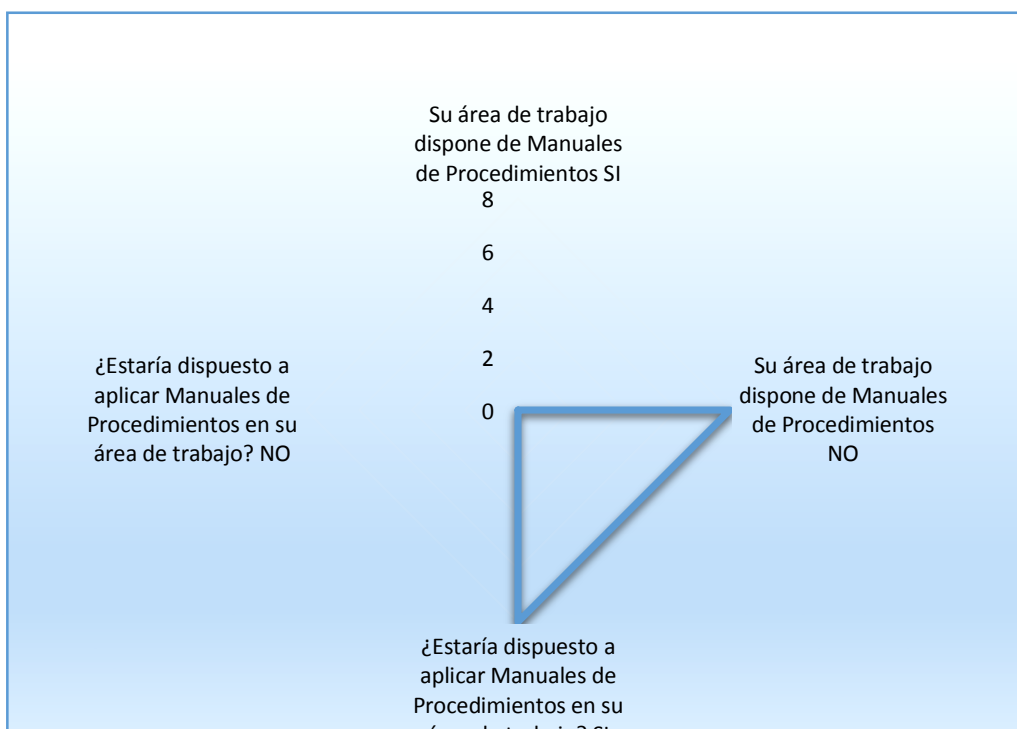
Tabla N° 2: Utilización de Manuales de Procedimientos

Pregunta	Opción	Frecuencia	Porcentaje
Su área de trabajo dispone de Manuales de Procedimientos	SI	0	0%
	NO	8	100%
¿Estaría dispuesto a aplicar Manuales de Procedimientos en su área de trabajo?	SI	8	100%
	NO	0	0%

Elaborado por: Adriana Prado

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 2: Utilización de Manuales de Procedimientos



Elaborado por: Adriana Prado

Fuente: Investigación de campo

Para evaluar la calidad de los servicios prestados por Dirección Financiera, se aplicó 22 preguntas establecidas por el medidor de la calidad SERVQUAL, evalúa los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para un mayor análisis se aplicó el mismo cuestionario tanto a funcionarios como usuarios, entonces se obtuvo los siguientes resultados:

En el aspecto tangible se evalúa cuatro ítems que identifican el acondicionamiento de la infraestructura para la prestación de servicios, de tal manera que analiza la instalación física, el área del departamento para la prestación de servicios, la disponibilidad de sillas de espera para los usuarios y la imagen que generan los recursos materiales en las oficinas de trabajo, en la evaluación de estos aspectos se determina que tanto los usuarios como los funcionarios asignan una ponderación promedio menor a cuatro como se refleja en la tabla N° 3.

Por tanto, existe una diferencia relevante, entre la calificación promedio de los funcionarios y la calificación de los usuarios, pero desde los dos puntos de vista no alcanza calificación perfecta de cinco, lo que indica realizar mejoras en los aspectos tangibles evaluados en Dirección Financiera, considerando que la imagen que perciben los usuarios desde que ingresan a la institución es calidad. El aspecto primordial a mejorar o implementar son las sillas de espera para los usuarios porque es el indicador con menor puntuación tanto de usuarios como de funcionarios.

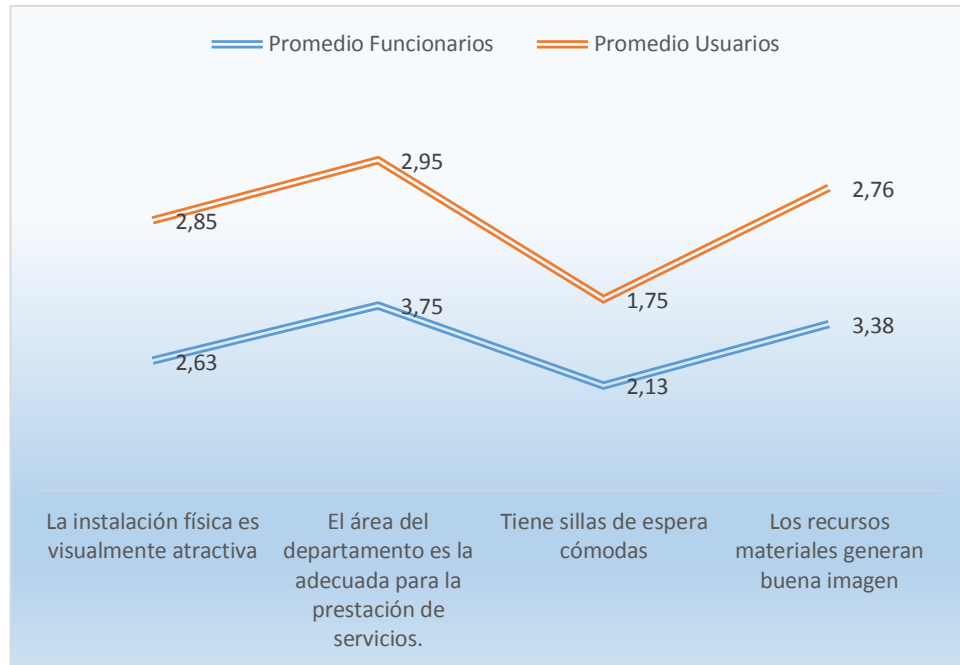
Tabla N° 3: Evaluación aspectos tangibles

Aspectos Tangibles	Promedio Funcionarios	Promedio Usuarios
La instalación física es visualmente atractiva	2,63	2,85
El área del departamento es la adecuada para la prestación de servicios.	3,75	2,95
Tiene sillas de espera cómodas	2,13	1,75
Los recursos materiales generan buena imagen	3,38	2,76

Elaborado por: Adriana Prado

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 3: Evaluación de aspectos tangibles



Elaborado por: Adriana Prado

Fuente: Investigación de campo

El promedio de los aspectos que generan fiabilidad para los usuarios, no concuerda con la ponderación asignada por los funcionarios, como se muestra en la tabla N° 4, existe diferencia muy notoria, porque de acuerdo a los funcionarios si generan fiabilidad al momento de prestar un servicio, entonces lo ideal sería que no exista diferencia tan prolongada con los aspectos evaluados por las partes estudiadas. Entonces son aspectos a mejorar continuamente de tal manera que cuando se evalúen, el resultado sea similar y concuerden los funcionarios con los usuarios, considerando que siempre existirá una mínima diferencia.

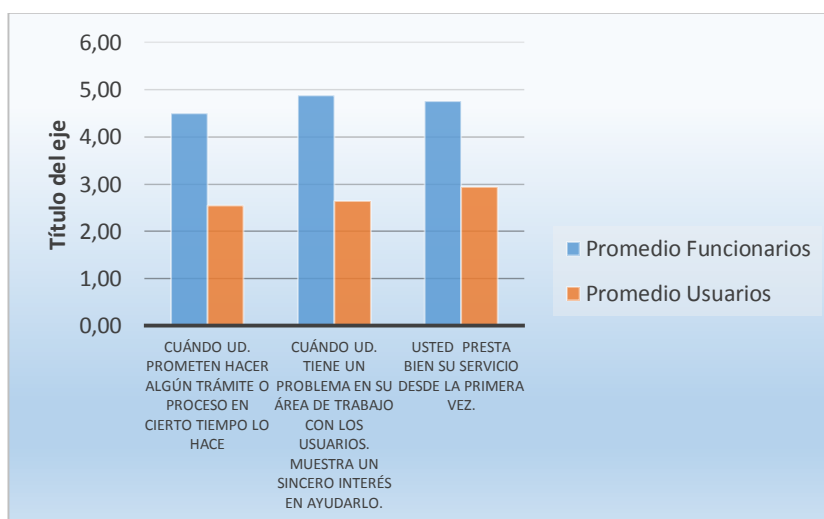
Tabla N° 4: Evaluación aspectos de fiabilidad

Aspectos de Fiabilidad	Promedio Funcionarios	Promedio Usuarios
Cuándo Ud. Prometen hacer algún trámite o proceso en cierto tiempo lo hace	4,50	2,55
Cuándo Ud. Tiene un problema en su área de trabajo con los usuarios. Muestra un sincero interés en ayudarlo.	4,88	2,65
Usted presta bien su servicio desde la primera vez.	4,75	2,94

Elaborado por: Adriana Prado

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 4: Evaluación aspectos de fiabilidad



Elaborado por: Adriana Prado

Fuente: Investigación de campo

La capacidad de respuesta de los funcionarios es inmediata de acuerdo a la valoración de los ítems evaluados, pero los usuarios son las personas que hacen uso de los servicios y califican con promedio de tres, lo que indica que no es inmediata la respuesta como lo señalan los funcionarios, por otra parte los funcionarios mencionan que rara vez están ocupados para atender los requerimientos o inquietudes de los usuarios, afirmación que es negada por los usuarios, porque ellos aducen que siempre están ocupados los funcionarios o les manifiestan que regresen otro día. Situación que no es dable en los servicios públicos.

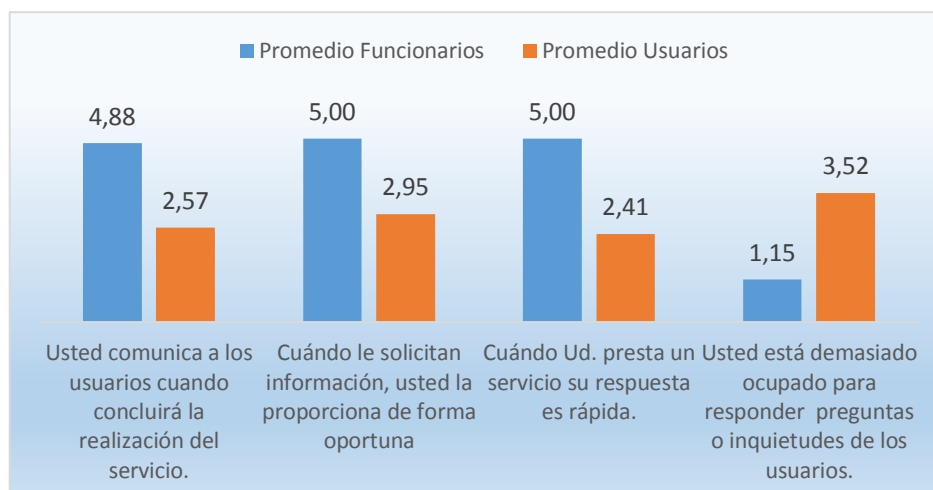
Tabla N° 5: Evaluación capacidad de Respuesta

Capacidad de Respuesta	Promedio Funcionarios	Promedio Usuarios
Usted comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	4,88	2,57
Cuándo le solicitan información, usted la proporciona de forma oportuna	5,00	2,95
Cuándo Ud. presta un servicio su respuesta es rápida.	5,00	2,41
Usted está demasiado ocupado para responder preguntas o inquietudes de los usuarios.	1,15	3,52

Elaborado por: Adriana Prado

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 5: Evaluación capacidad de Respuesta



Elaborado por: Adriana Prado

Fuente: Investigación de campo

Los usuarios determinan en la tabla N°6, que los funcionarios no generan seguridad en la prestación de servicios, porque los ítems evaluados tales como transmite confianza, son amables y responden a todas las inquietudes, alcanzan una calificación promedio es de tres, sucede lo contrario con la calificación promedio dada por los funcionarios, porque casi alcanza calificación perfecta de cinco, entonces se puede concluir que los usuarios no perciben la seguridad que los funcionarios brindan.

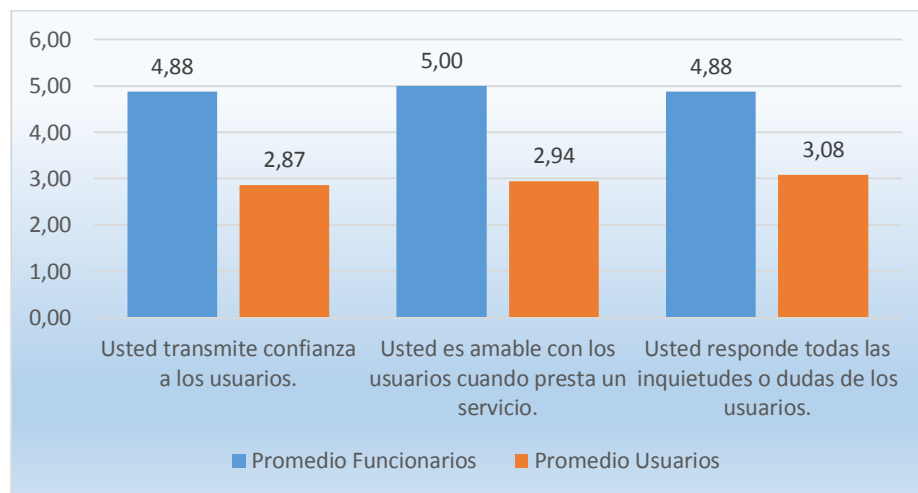
Tabla N° 6: Evaluación de aspectos que generan Seguridad

Seguridad	Promedio Funcionarios	Promedio Usuarios
Usted transmite confianza a los usuarios.	4,88	2,87
Usted es amable con los usuarios cuando presta un servicio.	5,00	2,94
Usted responde todas las inquietudes o dudas de los usuarios.	4,88	3,08

Elaborado por: Adriana Prado

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 6: Evaluación de aspectos que generan Seguridad



Elaborado por: Adriana Prado

Fuente: Investigación de campo

Los parámetros evaluados para determinar la empatía de los funcionarios hacia los usuarios, alcanza una calificación promedio de 2,5 a 3, es decir que los funcionarios no se preocupan totalmente por los intereses de los usuarios, no comprenden sus necesidades específicas, no prestan atención personalizada, porque ellos solo se preocupan por prestar el servicio como obligación mas no por tener una ideología de servir a los usuarios, ya que como funcionarios públicos deben tener esta vocación.

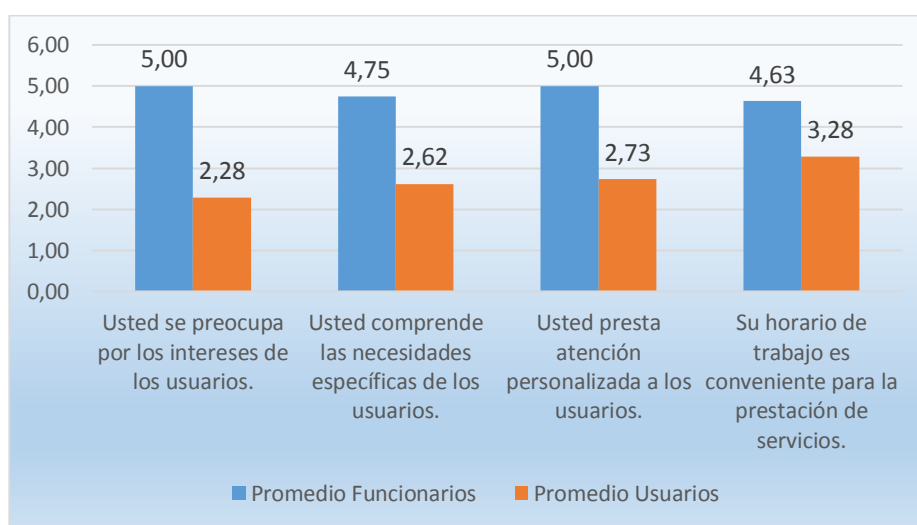
Tabla N° 7: Evaluación de Empatía en los servicios

Empatía	Promedio Funcionarios	Promedio Usuarios
Usted se preocupa por los intereses de los usuarios.	5,00	2,28
Usted comprende las necesidades específicas de los usuarios.	4,75	2,62
Usted presta atención personalizada a los usuarios.	5,00	2,73
Su horario de trabajo es conveniente para la prestación de servicios.	4,63	3,28

Elaborado por: Adriana Prado

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 7: Evaluación de Empatía en los servicios



Elaborado por: Adriana Prado

Fuente: Investigación de campo

Los usuarios de las áreas de Avalúos y Catastros, Rentas y Recaudación, no están satisfechos con los servicios que prestan estas dependencias, porque 122 de los 246 usuarios encuestados califican entre extremadamente insatisfecho e insatisfecho, insatisfacción causada por la escasa actualización en temas de atención al cliente y falta de políticas de calidad, que les permita mejorar los servicios; considerando que existen factores internos y externos que impiden la satisfacción de los usuarios,

también se evidencia la insatisfacción de los usuarios en las 22 preguntas evaluadas en el modelo SERVQUAL.

Tabla N° 8: Nivel de satisfacción

		¿Ud. está satisfecho con los servicios prestados por el GAD Municipal del cantón San Pedro de Huaca?					Total
		Extrem. insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Extrem. satisfecho	
Oficinas de Atención Al usuario	Avalúos y Catastros	19	16	10	7	5	57
	Jefatura de Rentas	13	18	9	14	7	61
	Recaudación	32	36	15	27	18	128
Total		64	70	34	48	30	246

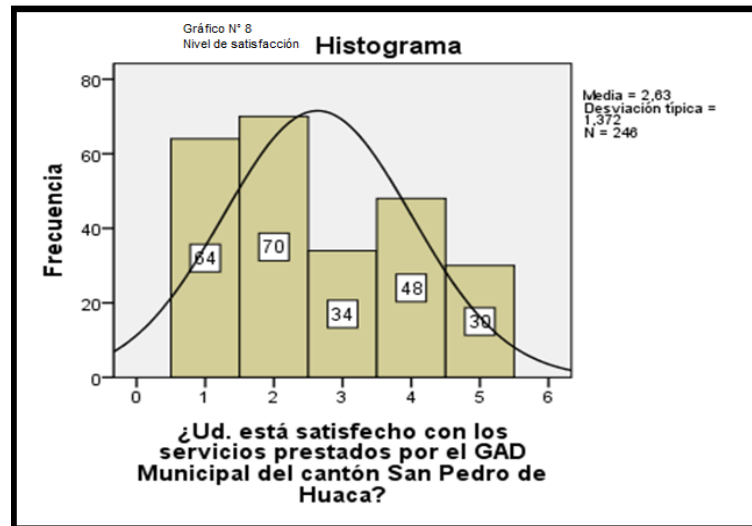
Elaborado por: Adriana Prado

Fuente: Investigación de campo

De acuerdo al gráfico N° 8, el nivel de satisfacción tiene una tendencia asimetría hacia la izquierda, inclinándose hacia las calificaciones de 3, 2 y 1 lo que indica que la mayoría de usuarios califican como neutro, insatisfecho y extremadamente insatisfecho, lo que concuerda con la tabla N° 8.

También de acuerdo a la media el nivel de satisfacción se encuentra en 2,63, es decir que la mayoría de usuarios se encuentran insatisfechos con los servicios prestados.

Gráfico N° 8: Nivel de satisfacción



Elaborado por: Adriana Prado
Fuente: Investigación de campo

4. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Se evidencia escasas técnicas, instrumentos y herramientas administrativas para evaluar la eficiencia del personal y cumplimiento de los procedimientos en cada etapa, que permita validar la efectividad del trabajo ejecutado en los puestos de trabajo.
- En Dirección Financiera del GAD Municipal de San Pedro de Huaca, no existe indicadores para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en cada etapa del proceso.
- Los usuarios discrepan con los funcionarios, al evaluar los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; establecidos por el método SERVQUAL, medidor de la calidad en los servicios.

- Los funcionarios de Dirección Financiera, no disponen de Manuales de Procedimientos, pero están conscientes de la importancia de implementarlos en sus áreas de trabajo.
- Los usuarios están inconformes con los servicios que presta cada área de Dirección Financiera, de tal manera que al calificar el nivel de satisfacción, se encuentre en un nivel de extremadamente insatisfecho y neutro.

Recomendaciones

- Utilizar indicadores para medir el nivel de mejora y eficiencia en los procedimientos ejecutados diariamente, para tener un panorama estadístico real de la situación actual de Dirección Financiera.
- Utilizar indicadores para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de Dirección Financiera.
- Tomar correctivos en cada ítems evaluado con el medidor SERVQUAL, para determinar la calidad de los servicios desde el punto de vista de los usuarios y de los funcionarios, cabe recalcar que la percepción de los usuarios sobre la calidad inicia desde que ingresa a la institución hasta que sale de la misma.
- Diseñar Manuales de Procedimientos, para cada área de Dirección Financiera.

5. Referencia bibliográfica

- Beltrán J, Carmona M, Carrasco R, Rivas M, Tejedor F. (2009). Guía para una gestión basada en procesos. Instituto Andaluz de Tecnología.
- Beltrán J, Carmona M, Carrasco R, Rivas M, Tejedor F. (2010). Guía para una gestión basada en procesos. Instituto Andaluz de Tecnología.
- Casermeyro, M, Scheuber, Y, Vargas, G & Contreras, A (s.f.). La calidad en los servicios públicos. Gobierno de la provincia de salta.
- Enríquez, F. (2009). Organización de empresas. (3ª.ed). México: MC Graw Hill.

- Enríquez, R (2012). Flujogramas. Consultado (10, abril, 2013). Disponible en:
<http://thesmadruga2.blogspot.com/2012/04/flujograma.html>
- Gobierno España (2009). Guía para la evaluación de los servicios públicos.
Ministerio de la presidencia.
- Guajardo, E (2008). Administración de la calidad. (1ª .ed).México: Pax México
- Herrera, J. (2004).Guía para la gestión de procesos 2. Junta de Castilla y León.
España
- Hoyer, Brooke B.Y. Hoyer. Qué es calidad (2001). Tomado de la revista Quality
Progress. Consultado (13, mayo, 2013). Disponible en:
<http://www.lapetus.uchile.cl/lapetus/archivos/1303357825QueesCalidad.pdf>
- Lovelock, Christyopher, Wirtz, Jochen (2009). Marketing de servicios,
Personal,Tecnología y estrategia. (6ª .ed). México: Pearson Educación.
- Meyers, F (2000). Estudios de tiempos y movimientos. Para la manufactura ágil.
(2ª . ed).México: Pearson Educación. [En línea]. Consultado: [20,
septiembre, 2013]. Disponible en:
<http://books.google.com.ec/books?id=cr3WTuK8mn0C&pg=PA1&dq=estudios+de+tiempos+y+movimientos&hl=es&sa=X&ei=UrUgVJGJN9OXgwTGjYLoAQ&ved=0CBwQ6AEwAA#v=onepage&q=estudios%20de%20tiempos%20y%20movimientos&f=false>
- Morales, K. (2011). Tiempos y movimientos. Consultado (10, abril, 2013).
Disponible en:
<http://ingkarentmorales.blogspot.com/2011/01/introduccion-al-estudio-de-tiempos-y.html>
- Pérez, J. (2010). Gestión por procesos. (4º ed.). España: ESIC EDITORIAL
- Riveros, P (2007). Sistemas de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en
mercados altamente competidos. (3ª .ed). Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.
- Schroeder R., Goldstein S., Rungtusanatham M. (2011). Administración de
operaciones. Conceptos y casos contemporáneos. (5ª.ed.).México: MC
Graw Hill.
- SENRES, (2006, 17 de abril).Norma Técnica de Diseño de Reglamentos de
Gestión por Procesos, Resolución 46, estado vigente. Consultado (15,
mayo, 2013). Disponible en: www.lexis.com.ec