



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto de Investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Contabilidad y
Auditoria

TEMA

**“CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN
LOS INGRESOS PROPIOS EN EL DEPARTAMENTO DE
RECAUDACIONES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN
QUEVEDO PERÍODO 2019 – 2020”**

AUTORA:

ING. VERÓNICA GABRIELA TUMBACO RODRÍGUEZ

DIRECTORA:

ING. NELLY MANJARREZ FUENTES PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto de Investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Contabilidad y
Auditoria

TEMA

**“CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN
LOS INGRESOS PROPIOS EN EL DEPARTAMENTO DE
RECAUDACIONES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN
QUEVEDO PERÍODO 2019 – 2020”**

AUTORA:

ING. VERÓNICA GABRIELA TUMBACO RODRÍGUEZ

DIRECTORA:

ING. NELLY MANJARREZ FUENTES PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

2021

CERTIFICACIÓN

Ing. Nelly Manjarrez Fuentes, PhD, Directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Contabilidad y Auditoría

CERTIFICA

Que la Ingeniera Verónica Gabriela Tumbaco Rodríguez ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: “CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LOS INGRESOS PROPIOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIONES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO PERÍODO 2019 – 2020”, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 01 de junio del 2021



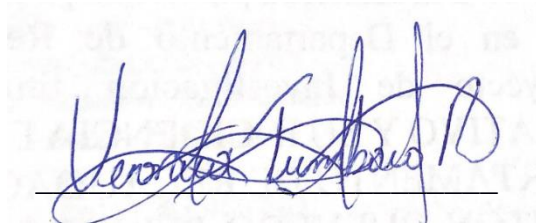
Firmado electrónicamente por:
**NELLY NARCISA
MANJARREZ
FUENTES**

Ing. Nelly Narcisa Manjarrez Fuentes, PhD

DIRECTORA

AUTORIA

Los resultados, conclusiones y recomendaciones en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de la Autora, por ello autorizo a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo a utilizar el contenido del presente documento como material de consulta académica.

A handwritten signature in blue ink, reading "Verónica Tumbaco Rodríguez", is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Ing. Verónica Tumbaco Rodríguez

DEDICATORIA

Dedico el proyecto a Dios por haberme dado sabiduría y fuerza guiándome en el trayecto de mi vida, a mis padres por brindarme su cariño, amor, confianza, apoyo incondicional y sus enseñanzas a lo largo de mi vida, que ahora se reflejan en la consecución de esta meta.

Verónica Tumbaco Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a quienes han forjado mi camino y me han guiado por el sendero del conocimiento: a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo-Unidad de Post Grado, quien me abrió sus puertas para mi preparación y crecimiento profesional.

Especialmente quiero agradecer al personal docente que compartieron conocimiento y experiencias, y a los administrativos con el apoyo logístico.

De forma especial a mi directora la Ing. Nelly Manjarrez Fuentes PhD, por su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, orientación y paciencia han sido fundamentales para la realización de este proyecto.


Al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo por permitirme realizar mi investigación en su departamento de recaudaciones, a los funcionarios que me facilitaron la información con la calidad que los caracteriza.

PRÓLOGO

El control interno administrativo sienta las bases que permiten el examen y la evaluación de los procesos de decisión en cuanto al grado de efectividad, eficiencia y eficacia. Tiene relación con el Plan de Organización, los procedimientos y registros concernientes a los procesos gerenciales, las políticas dictadas, las metas y objetivos generales, la ausencia del control interno administrativo es signo de administración débil e inadecuada.

En la presente investigación la autora Ing. Verónica Tumbaco, pone en manifiesto la problemática existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo evidenciando la incidencia del control interno administrativo en los ingresos propios en el Departamento de recaudaciones. Los principales resultados se traducen en visualizar ciertas debilidades relacionadas con el proceso de control interno del año 2019-2020 de dicho Departamento.

Convirtiendo esta investigación en una herramienta de gran ayuda para una mejor dirección y gestión pues brinda una guía en la toma de decisiones, de igual forma señala la importancia que tienen los procedimientos de control en una municipalidad para alcanzar las metas propuestas.


Ing. Marcela Jiménez Hurtado

JEFE DE RECAUDACIONES- GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO

RESUMEN

La presente investigación titulada “El Control Interno Administrativo y su incidencia en los ingresos propios en el Departamento de recaudaciones del GAD Municipal del Cantón Quevedo periodo 2019-2020”, cuyo objetivo fue: Evaluar la incidencia del control interno administrativo en los ingresos propios en el departamento de recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, mismo que presenta debilidades en la aplicación de las Normas que impacta en el nivel de las recaudaciones de la Municipalidad, también presenta dificultades en los procedimientos administrativos que influye en los ingresos propios de la misma, además se observa un escaso análisis de los indicadores de eficiencia y efectividad generando así inconsistencias en las recaudaciones. La investigación es de carácter cuali-cuantitativa y la metodología utilizada permitió abordar la problemática tratada del tema a investigar para ello requiere aplicar métodos inductivo, deductivo, analítico, histórico-lógico, a fin de evaluar e interpretar los datos obtenidos mediante la observación, entrevista y documentación relevante para evidenciar los procedimientos internos como instrumento de recopilación, para establecer la forma en que se llevan las recaudaciones, el cumplimiento de normativas, los procesos administrativos, el manual de procedimientos actual y verificar la eficiencia y efectividad de los que trabajan en el departamento. Como resultados se evidenció las falencias, los problemas e inconvenientes suscitados dentro de los procesos y actividades en las recaudaciones, se socializaron con las autoridades pertinentes para que se tomen las medidas preventivas y correctivas que estimen convenientes. Luego de transparentar el estudio se pretende desarrollar mejoras que permitan operar en el uso y aplicación de los procedimientos internos.

Palabras Clave: Control Interno– Recaudación- Administración-Procedimientos-Normas

SUMMARY

The present investigation titled "The Administrative Internal Control and its incidence in the own income in the Department of collections of the Municipal GAD of the Cantón Quevedo período 2019-2020", whose objective was: To evaluate the incidence of the administrative internal control in the own income in the The department of collections of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Quevedo Canton, which has weaknesses in the application of the Rules that impacts on the level of collections of the Municipality, also presents difficulties in the administrative procedures that influences its own income Furthermore, there is little analysis of the efficiency and effectiveness indicators, thus generating inconsistencies in collections. The research is of a qualitative-quantitative nature and the methodology used allowed to address the problematic of the topic to be investigated, for it requires applying inductive, deductive, analytical, historical-logical methods, in order to evaluate and interpret the data obtained through observation, interview and relevant documentation to demonstrate the internal procedures as a collection instrument, to establish the way in which collections are carried out, compliance with regulations, administrative processes, the current procedures manual and verify the efficiency and effectiveness of those who work in the Department. As results, the shortcomings, problems and inconveniences raised within the processes and activities in the collections were evidenced, they were socialized with the pertinent authorities so that the preventive and corrective measures they deem appropriate are taken. After making the study transparent, it is intended to develop improvements that allow operating in the use and application of internal procedures.

Keywords: Internal Control - Collection - Administration - Procedures - Standards

ÍNDICE

PORTADA	i
PORTADA	iii
CERTIFICACIÓN	iv
CERTIFICA	iv
AUTORIA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO	viii
RESUMEN	ix
SUMMARY	x
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I	16
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA .	17
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	18
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.3.1 Problema general	19
1.3.2 Problemas derivados	19
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.5 OBJETIVOS	20
1.5.1 Objetivo General	20
1.5.2 Objetivos específicos	20
1.6 JUSTIFICACIÓN	20

CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	23
2.1.1 Control Interno	23
2.1.2 Control Interno Administrativo	24
2.1.3 Procedimiento Administrativo	25
2.1.4 Procedimientos de Recaudación.....	26
2.1.5 Manual de Procedimiento	26
2.1.6 Procesos Operativos	27
2.1.7 Gestión Administrativa	27
2.1.8 Proceso de Recaudación	28
2.1.9 Impuestos Municipales	29
2.1.10 Informe COSO	30
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	33
2.2.1 La Auditoría de Gestión del Proceso de Recaudación de Impuestos del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo y su incidencia en el Financiamiento de Obras Públicas en el año 2012.....	33
2.2.2 Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudación y recuperación de cartera, para mejorar la liquidez de Latinomedical S.A.....	34
2.2.3 La Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en los Ingresos Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha.	36
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	37
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador.....	37

2.3.2 Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos.....	38
2.3.3 Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización	52
CAPÍTULO III.....	54
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	54
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.3.1 Población y muestra.....	58
3.3.2. Técnicas de investigación.....	59
3.3.3. Instrumentos de la Investigación	60
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	60
CAPÍTULO IV	62
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	62
CAPÍTULO V.....	88
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91

INTRODUCCIÓN

El control interno administrativo permite estructurar planes operativos dentro de las organizaciones, también involucra métodos y procedimientos relacionados con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros, esto permitirá que el GAD Municipal del cantón Quevedo genere algunas mejoras en los procedimientos internos en el Departamento de Recaudación.

Los Ingresos Propios generados por la Municipalidad son los que provienen de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas, lo que implica que debe ser un ente recaudador eficiente, con la finalidad de que realicen la programación presupuestaria en obras de desarrollo comunitario, se ha evidenciado débil manejo en los procedimientos administrativos en el Departamento lo que influye a la recaudación de los impuestos.

El objetivo de la presente investigación es Evaluar la incidencia del control interno administrativo en los ingresos propios en el Departamento de recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, período 2019 – 2020.

El presente proyecto contiene una estructura capitular que se detallan a continuación:

Capítulo I.- Presenta el marco contextual de la investigación el mismo que contiene la ubicación de la problemática y la situación actual de la problemática, problema general y

derivados de la investigación, delimitación de la problemática, objetivos generales y específicos, justificación.

Capítulo II.- Desarrolla el marco teórico de la investigación, el mismo que contiene la fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal que son insumos importantes para fundamentar la investigación.

Capítulo III.- Este capítulo señala la metodología de la investigación, los métodos, la construcción metodológica del objeto de investigación, la población y muestra que se obtienen, técnicas de investigación, instrumentos de investigación, elaboración del marco teórico, recolección de la información, procesamiento y análisis.

Capítulo IV.- - Describe los objetivos planteados para la investigación, donde se evidencian el análisis e interpretación de datos obtenidos mediante el diagnóstico, aplicación de cuestionarios de control interno y cálculo de indicadores financieros.

Capítulo V.- Se presentan las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

*“El éxito en la vida consiste en
seguir siempre adelante.”*

Samuel Johnson

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, ubicado en el centro de la ciudad entre la calle Bolívar y calle Quinta, se rige principalmente sobre la base de lo estipulado en los artículos 253 y 264 de la Constitución Política de la República y en la Ley de Régimen Municipal en sus artículos 1 y 16, que establece la autonomía funcional, económica y administrativa de la entidad.

La municipalidad está conformada por 705 colaboradores distribuidos en 13 direcciones, el GAD tiene la tarea firme de cumplir con lo establecido en la Constitución y las leyes pertinentes para la ejecución de sus funciones y gestiones en las diferentes competencias, entre ellos, la recaudación proveniente de los tributos como son los impuestos, tasas y las contribuciones especiales de mejoras; de la venta de bienes o servicios, de multas; entre los ingresos más significativos son los impuestos prediales, Patente Anual para Actividades Económicas, 1.5 Por Mil a los Activos Totales , Imp. A la Inscripción en el Registro de la Propiedad, centrado en los parámetros establecidos por la ley o por las Ordenanzas municipales, lo que implica que debe ser un ente recaudador eficiente, con la finalidad de que realicen la programación presupuestaria en obras de desarrollo comunitario. La municipalidad cuenta con ingresos totales de \$6.878.582.23 en el 2019 y de \$5.865.357.93 en el 2020.

El GAD Municipal del Cantón Quevedo en la actualidad se ve afectada en los procedimientos administrativos generados por la débil aplicación de la Normas de Control

Interno, el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización y la Constitución de la República del Ecuador.

Sin embargo, también se ve afectada en los procedimientos internos que influyen en la operatividad de la misma, además carece de un manual de procedimientos generando inconsistencias en las recaudaciones.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Actualmente en el GAD Municipal del Cantón Quevedo presenta debilidades en el sistema de control interno que pueden provocar pérdidas considerables a la institución en lo que se refiere al uso inadecuado de sus recursos generando incluso información errónea, afectando las operaciones y la toma de decisiones.

Además, se observa un débil cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en los procesos administrativos, a causa de esto podría darse paso a que el personal sea parte de fraudes, abusos de información y de confianza, lo cual podría generar a una desviación de las obligaciones jurídicamente establecidas para sus cargos por razones de interés privado, familiar, personal, de estatus o cualquier violación de las normas contra el uso abusivo del cargo público en beneficio propio, causando daño al público y a sus intereses.

Adicionalmente, se evidencia que hay inconsistencias en los procedimientos internos de la municipalidad, esto genera un débil manejo de recursos y desarrollo de las actividades.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema general

¿Cómo incide el control interno administrativo en los ingresos propios en el Departamento de recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, período 2019 - 2020?

1.3.2 Problemas derivados

- ¿Cómo el inadecuado manejo de procedimientos administrativos repercute en los ingresos propios en el GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO?
- ¿De qué manera el nivel de recaudación de los Impuestos Municipales incide en el GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO?
- ¿De qué manera los indicadores de eficiencia y efectividad de recaudación genera inconsistencias en las recaudaciones del GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO?

1.4 DELIMITACION DEL PROBLEMA

CAMPO: Control Interno Administrativo

ÁREA: Recaudaciones

LUGAR: GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO

TIEMPO: PERÍODO 2019-2020

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Control Interno, Administración, Emprendimiento

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Evaluar la incidencia del control interno administrativo en los ingresos propios en el departamento de recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, período 2019– 2020.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar la aplicación de manual procedimientos en los procesos administrativos que regulan los ingresos propios de la municipalidad.
- Diagnosticar el nivel de recaudación de los Impuestos Municipales
- Analizar los indicadores de eficiencia y eficacia de recaudación de los ingresos propios del GAD Municipal del cantón Quevedo

1.6 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se orienta principalmente en establecer si existen deficiencias de control interno en el Departamento de Recaudaciones del GAD Municipal del Cantón Quevedo, así como poner en práctica las posibles soluciones del correcto control interno al interior del GAD Municipal del Cantón Quevedo. Por lo tanto, se considera de suma importancia esta investigación debido a que se desarrollarán los procesos necesarios para el normal ejercicio de las actividades del área en mención; con ello se garantiza el cumplimiento de la Normativa, así como también una mejor toma de decisiones, lo cual es favorable para el control y vigilancia de los procesos de recaudación.

Desde el punto profesional se justifica esta investigación como un tema indispensable para la institución, permitirá detectar problemas en los diferentes procesos administrativos lo que ayudará a tener un mayor control y seguridad de información y así mejorar los procedimientos para salvaguardar los ingresos propios de la municipalidad reduciendo los riesgos de pérdida.

La presente Investigación es factible gracias al apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo, específicamente al Departamento de Recaudaciones que se encargará de brindar la información necesaria para comprobar en primera instancia las falencias de la entidad lo cual agrega mayor nivel de interés a la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello en el bello y maravilloso mundo del saber”

Albert Einstein

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Control Interno

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (Gaitán, 2015)

Por otra parte, el Control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- Efectividad y eficiencia de operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.
- Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:
- El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.

- El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas manuales y formatos, si no personas a todos los niveles de una organización.
- Del control interno puede esperarse que provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la gerencia y junta directiva de una entidad. (LUNA, 2018)

Por ello se puede indicar que el control interno es un proceso que se efectúa entre varias partes ligadas de manera fundamental y sostenida en el diseño de proporcionar seguridad a la institución con elementos razonables respecto a los objetivos propuestos para su fiel cumplimiento; entre esos objetivos institucionales se destacan la efectividad y eficiencia de operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones, (Fonseca, 2014)

2.1.2 Control Interno Administrativo

Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa;
 - Coordinar sus funciones;
 - Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos;
 - Mantener una ejecutoria eficiente;
 - Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas
- (Gaitán, 2015)

Por otra parte el control Interno Administrativo, se encuentra completamente ligado con los planes de organización de la empresa, las líneas de responsabilidad, métodos para la eficiencia, sistemas de autorización, organigramas y demás esfuerzos que busquen generar operaciones efectivas, así como regular el cumplimiento de las normativas, políticas y objetivos delimitados con antelación.

Es una manera de mantener el orden de las cuestiones administrativas por medio del proceso que va de la planeación, a la organización, dirección y control de las actividades. Se divide en dos rubros según su finalidad:

De operación: Aquí se analizan los procedimientos y políticas de la compañía para velar por la planificación, ejecución y control de las tareas.

De organización: Se analiza la manera en que la empresa asigna tareas y delega responsabilidades. (Hipodec, s.f.)

2.1.3 Procedimiento Administrativo

El Procedimiento administrativo es considerado la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un objetivo en específico. La naturaleza de este procedimiento es la emisión de un acto administrativo. (Juridico, 2016)

Por otra parte, el proceso administrativo, es un conjunto de pasos, etapas o fases mediante las cuales se aprovechan los recursos con los que cuenta una empresa. (Navarrete, 2013)

2.1.4 Procedimientos de Recaudación

Los procedimientos son tareas ordenadas sistemáticamente, sustentadas en un diagnóstico y administración del riesgo y orientadas a la eficiente integración de los procesos. Todas las actividades que realiza el hombre están regidas por procedimientos, son las actividades mismas que se realizan en un orden específico y secuencial, cabe recalcar que en todas las entidades y organizaciones se realizan procesos, la diferencia es que unos están documentados y otros no. A través de ellos se documentan los conocimientos y las experiencias, cuando estos no están por escrito, suele ocurrir que quienes los realizan se salten procesos que son importantes para obtener un producto final o se corre el riesgo de que se dupliquen ocasionando pérdida de tiempo y recursos, incurriendo en errores (Rodríguez., 2016)

La importancia del proceso de recaudación en la actualidad requiere la existencia de un sistema informático que soporte la cartera total de la empresa, que establezca los datos exactos y correctos que requiera la dirección, para tener alternativas de recuperación de cartera, garantizando un resultado óptimo desde el punto de vista operativo en los estados financieros de la institución (Andrade, 2016)

2.1.5 Manual de Procedimiento

Un manual de procedimientos es una herramienta de gestión que describe en forma pormenorizada y secuencial las operaciones para el funcionamiento de cualquier empresa o

negocio, es un instrumento de medición que permite asegurar la calidad en los procesos y las técnicas para su buena ejecución. (Elicál, 2019)

Desde otro punto de vista, El manual de procedimiento se refiere a un instrumento administrativo, el cual le da apoyo a los pequeños quehaceres que se deben hacer cotidianamente en las distintas áreas dentro de una empresa. En estos se consignan metódicamente las acciones y operaciones que se deben seguir para poder llevar a cabo las funciones generales para que la empresa pueda funcionar bien. También permite que se haga un seguimiento secuencial de actividades anteriores, programándolas en un orden lógico y en el tiempo indicado. (Riquelme, 2017)

2.1.6 Procesos Operativos

Los procesos operativos básicamente son los procesos de realización del producto o la prestación de servicio (Pardo Alvarez, 2017)

Son aquellos que justifican la existencia de la Unidad o Servicio. Están directamente ligados a los servicios que se prestan y orientados a los clientes/usuarios y a los requisitos. En general, suelen intervenir varias áreas funcionales en su ejecución y son los que pueden conllevar los mayores recursos. (Ojeda, 2015)

2.1.7 Gestión Administrativa

Definen el acto de administrar como planeación, organización, dirección y controlar. Las funciones que administración es la acción de administrar (del latín Administratio – ONIS), acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es

acción y efecto de administrar. Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”. (Walter M. Mendoza Zamora, 2018)

Por lo consiguiente se puede decir que la gestión administrativa en una empresa se encarga de realizar estos procesos recién mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma. En conclusión se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente, un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas. (Walter M. Mendoza Zamora, 2018)

2.1.8 Proceso de Recaudación

Recaudación es el proceso de recaudar (obtener o recibir dinero o recursos). El término también se emplea para nombrar al monto que se recauda. Por ejemplo: “La recaudación del concierto superó todas las expectativas”, “El gobierno expresó su preocupación por la caída de la recaudación”, “Los dirigentes del club esperan que la recaudación de este partido les permita equilibrar las finanzas (Merino, s.f.)

Recaudación puede ser por un lado el acto de recaudar o juntar, por ejemplo, impuestos o tasas que se colocan sobre determinados productos, actividades o elementos. Al

mismo tiempo, la recaudación es el monto juntado a partir de ese acto de recolección (Bembibre, 2015)

2.1.9 Impuestos Municipales

El Estado recauda los impuestos a través de los Municipios y organismos locales competentes, los mismos que constituyen la principal fuente de ingresos del país. La ley Orgánica de Régimen Municipal establece tarifas, plazos para el pago, así como también define claramente quienes son sujetos de los impuestos. Entre los impuestos municipales más comunes están:

- **Impuesto Predial Urbano y Predio Rustico.** - Este impuesto grava a las propiedades, es decir, bienes inmuebles de naturaleza urbana y rural.
- **Impuesto de Alcabala.** - Este impuesto grava a la compra-venta, en general de los bienes inmuebles, así como a la construcción y donación de los mismos.
- **Impuesto a las Utilidades.** - Este impuesto grava a las utilidades generadas en las ventas de bienes inmuebles urbanos.
- **Impuesto a los Vehículos.** - Todo propietario de vehículos, sea persona natural o jurídica deberá satisfacer el impuesto anual. Este impuesto es el avalúo que conste registrado en el SRI y en la Jefatura de Tránsito para este avalúo se tomará en cuenta el valor comercial de los vehículos.
- **Impuesto a los Espectáculos Públicos.** - Este impuesto grava a los espectáculos públicos realizados legalmente y con los permisos correspondientes y de igual manera a los eventos deportivos de categorías profesionales.

- **Impuesto de Patentes.** - Todos los comerciantes e industriales que operen en cada cantón, así como los que ejerzan cualquier actividad de orden económico están obligados a obtener la patente.
- **Impuesto a los Activos Totales.** - Son sujetos pasivos de este impuesto las personas naturales o jurídicas, sociedades de hecho y negocios individuales, nacionales o extranjeros domiciliados en la respectiva jurisdicción municipal, y que a su vez lleven contabilidad. Este cálculo se realiza sobre el total de los activos menos los pasivos corrientes y menos los pasivos contingentes. Estos datos se tomarán de los balances que correrán del primero de enero al 31 de diciembre del año inmediato anterior. (Guamán Chica, 2015)

Desde otro punto de vista, se entiende por Impuestos Municipales a las aportaciones de tipo económico con carácter público que reciben los municipios, para la implementación y aplicación de políticas de desarrollo dentro de su jurisdicción política. (Juridico, 2016)

2.1.10 Informe COSO

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia. Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004, que incorpora las exigencias de ley Sarbanes Oxley a su modelo. Está diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y

para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.
(Salvador, 2016)

El enfoque COSO constituye la concepción de control interno que actualmente cuenta con aceptación mundial. En efecto, tras la emisión del Informe COSO original, en 1992, la normativa internacional fue adaptándose y ajustándose poco a poco a sus definiciones. Teniendo en cuenta la dinámica mundial, en 2013 se emitió una versión actualizada. En el marco original, COSO identificó los cinco componentes de control interno, a saber: (El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO, s.f.)

– **Ambiente de control:** Es la base del sistema de control interno, y aporta disciplina a la estructura. En él se apoyan los restantes componentes y resulta fundamental para concretar los cimientos de un control interno eficaz y eficiente, pues marca la pauta del funcionamiento de la organización e influye en la forma de actuación de sus funcionarios. Sus factores incluyen la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios, el estilo de dirección y gestión, la asignación de autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional y, las políticas y prácticas de personal utilizadas.

– **Evaluación de riesgos:** Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo deben ser gestionados. Tiene como condición previa la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deben estar vinculados entre sí.

– **Actividades de control:** Son las políticas, los procedimientos, las técnicas, las prácticas y los mecanismos que permiten a la Dirección administrar los riesgos identificados con base en la evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos. Se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión.

– **Información y comunicación:** Según este componente, se debe identificar, recopilar y propagar la información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades a cargo. De igual modo, debe existir una comunicación eficaz que fluya en todas direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, tanto de forma descendente como ascendente.

– **Supervisión y seguimiento:** El sistema de control interno precisa de supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del sistema a lo largo del tiempo. Esto se logra mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas. (El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO, s.f.)

Esos componentes se representaban como una pirámide en el enfoque emitido en 1992, según se ilustra a continuación:

Figura N.º 1 Representación del sistema de control interno según COSO 1992



Fuente: COSO 1992

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 La Auditoría de Gestión del Proceso de Recaudación de Impuestos del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo y su incidencia en el Financiamiento de Obras Públicas en el año 2012.

El presente trabajo de investigación realiza un análisis al Proceso de Recaudación de Impuestos del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo y su Incidencia en el Financiamiento de Obras Públicas en el Año 2012. Ya que el resultado obtenido contribuirá para el desarrollo del municipio una vez identificado el problema con la investigación.

A partir de este problema se realiza la construcción del Marco Teórico y fundamentar apropiadamente las variables de la investigación, para promover la eficiencia y eficacia proporcionando un grado de seguridad razonable, tanto en la recaudación de impuestos y en

el financiamiento de obras públicas a través de un manual de proceso de recaudación de impuestos para cumplir las metas y objetivos formulados a corto y mediano plazo y reforzar la confianza con el cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

Así mismo se establece la metodología de la investigación se elaboran los instrumentos para la recolección de la información que sirvió para hacer el análisis cuantitativo y cualitativo de las variables investigadas. El autor realiza un análisis del Proceso de Recaudación de Impuestos y su Incidencia en el Financiamiento de Obras Públicas, estadísticamente los datos obtenidos, para luego así establecer las conclusiones y recomendaciones necesarias. En función de lo revelado por la investigación se procede a plantear una Propuesta de solución: “Manual para los Procesos en la recaudación de Impuestos municipales del cantón Tisaleo” (Emerita, 2014)

2.2.2 Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudación y recuperación de cartera, para mejorar la liquidez de Latinomedical S.A.

En enero del 2007 se crea LATINOMEDICAL S.A. (Veris), de la que dependen los Centros Médicos VERIS y el laboratorio clínico de SALUD.S.A., comprometidos en brindar el mejor diagnóstico y tratamiento para cuidar la salud de las personas. Latinomedical empresa dedicada al servicio médico ambulatorio, ha diversificado sus productos, con el fin de abarcar el mercado competitivo. Actualmente cuenta con dispensarios a nivel nacional con profesionales de experiencia en salud ocupacional, disponen de servicios de chequeos pre - post ocupacionales, ocupacionales, ejecutivos, escolares, asesorías de gestión de dispensario médico, inventario de medicinas e insumos, manejo de discapacitados en el trabajo, seguridad laboral. Veris en el mercado es una marca joven que sueña en grande, sus

estrategias están ancladas en varias acciones, una de ellas es conseguir la acreditación de la Joint Commission International, para garantizar que sus servicios en distintas áreas cuenten con estándares internacionales en materia de seguridad y calidad de atención y centrados en el paciente basados en la triple meta internacional excelente atención, costos razonables evitando gastos innecesarios al paciente y calidad en el servicio. Se ha detectado una falencia en el rubro de recuperación de cartera que causa una falta de liquidez que se dan por valores pendientes de cobro a clientes por amplios periodos de tiempo.

Este proyecto se centra en el diseño de un sistema de control interno para el área de facturación y cobranza, donde se crean varios procedimientos entre los que tenemos: elaboración de facturas, gestión y recaudación, ingreso de pago, depósito en bancos, elaboración de notas de crédito, Aprobación de créditos a clientes.

El autor presenta procedimientos se diseña una guía de actividades para fortalecer la eficacia operativa del departamento de cobranza y facturación. Es importante que este manual sea valorado por la alta gerencia y formalice el proceso con todos los involucrados en el departamento. Además se analizó la cartera vencida de la empresa donde se detectó que no hay registros de las causas por las cuales no pagan a tiempo los clientes y la mayoría de la cartera vencida es del último año (2014). (Torres, 2015)

2.2.3 La Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en los Ingresos Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha.

El presente trabajo de investigación se encuentra enfocado en el estudio de la existencia de cuentas por cobrar en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocha, la metodología utilizada es de campo porque se recopiló la información en el lugar mismo; es decir en el Departamento de Tesorería, se tomó datos internos para conocer, diagnosticar, ampliar y fundamentar dicho proyecto; se puede decir que se existe una elevada cartera vencida ya sea por el descuido por parte de los contribuyentes o por responsabilidad deslindada de las autoridades por la deficiente gestión por generar sus propios ingresos como medio de solventar sus necesidades como institución Municipal. Por lo que se propone la implementación de un Modelo de Gestión enmarcado en las normas legales vigentes para el Control de las Cuentas por Cobrar, esto se plantea posterior a la aplicación de ciertas actividades donde se pudo conocer de forma más detallada cada uno de los procesos con falencias que se llevan a cabo dentro del Gobierno, esto se efectuó con la finalidad de establecer la manera más idónea de mejorar la capacidad económica actual y los procedimientos que se requieren para minimizar el Activo exigible existente. (Guamán, 2015)

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

Art. 252.- Cada provincia tendrá un consejo provincial con sede en su capital, que estará integrado por una prefecta o prefecto y una viceprefecta o viceprefecto elegidos por votación popular; por alcaldesas o alcaldes, o concejales o concejales en representación de los cantones; y por representantes elegidos de entre quienes presiden las juntas parroquiales rurales, de acuerdo con la ley. (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008)

Art. 270.- Los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y participarán de las rentas del Estado, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad. (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008)

Art. 271.- Los gobiernos autónomos descentralizados participarán de al menos el quince por ciento de ingresos permanentes y de un monto no inferior al cinco por ciento de los no permanentes correspondientes al Estado central, excepto los de endeudamiento público. (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008)

Art. 273.- Las competencias que asuman los gobiernos autónomos descentralizados serán transferidas con los correspondientes recursos. No habrá transferencia de competencias sin la transferencia de recursos suficientes, salvo expresa aceptación de la entidad que asuma las competencias. (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008)

2.3.2 Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos

100-01 Control Interno

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control. (Normas de Control Interno, 2009).

100-02 Objetivos del control interno

El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.

- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. (Normas de Control Interno, 2009)

100-03 Responsables del control interno

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias. (Normas de Control Interno, 2009)

Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales. (Normas de Control Interno, 2009)

Las servidoras y servidores de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta. (Normas de Control Interno, 2009)

100-04 Rendición de cuentas

La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrán y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición

de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados. (Normas de Control Interno, 2009).

La rendición de cuentas es la obligación que tienen todas las servidoras y servidores de responder, reportar, explicar o justificar ante la autoridad, los directivos y la ciudadanía, por los recursos recibidos y administrados y por el cumplimiento de las funciones asignadas. Es un proceso continuo que incluye la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de responsabilidades y un sistema de información y comunicación adecuado. (Normas de Control Interno, 2009).

Las servidoras y servidores, presentarán informes periódicos de su gestión ante la alta dirección para la toma de decisiones, en los que se harán constar la relación entre lo planificado y lo ejecutado, la explicación de las variaciones significativas, sus causas y las responsabilidades por errores, irregularidades y omisiones. . (Normas de Control Interno, 2009).

200 Ambiente de control

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. . (Normas de Control Interno, 2009).

El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. Un ambiente propicio

para el control, estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. (Normas de Control Interno, 2009).

En este contexto, el personal es la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base que soporta el sistema. . (Normas de Control Interno, 2009).

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que se desarrollan las operaciones y actividades, se establecen los objetivos y determinan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos. Igualmente tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo. (Normas de Control Interno, 2009).

La máxima autoridad, en su calidad de responsable por el sistema de control interno, deberá mostrar constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la institución, mediante la divulgación de éstas y un ejemplo continuo de apego a ellas en el desarrollo de las labores habituales. (Normas de Control Interno, 2009).

La máxima autoridad de cada entidad establecerá en forma clara y por escrito las líneas de conducta y las medidas de control para alcanzar los objetivos de la institución de acuerdo con las disposiciones y los lineamientos del gobierno y demás organismos, para lo cual mantendrá un ambiente de confianza basado en la seguridad, integridad y competencia de las personas; de honestidad y de respaldo hacia el control interno; así como, garantizará el uso eficiente de los recursos y protegerá el medio ambiente. (Normas de Control Interno, 2009).

200-01 Integridad y valores éticos

La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.

La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización. (Normas de Control Interno, 2009).

La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción. (Normas de Control Interno, 2009).

Los responsables del control interno determinarán y fomentarán la integridad y los valores éticos, para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales y establecerán mecanismos que promuevan la incorporación del personal a esos valores; los procesos de reclutamiento y selección de personal se conducirán teniendo presente esos rasgos y cualidades. (Normas de Control Interno, 2009).

200-02 Administración estratégica

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. (Normas de Control Interno, 2009)

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del Organismo Técnico de Planificación. (Normas de Control Interno, 2009)

Los planes operativos constituirán la desagregación del plan plurianual y contendrán: objetivos, indicadores, metas, programas, proyectos y actividades que se impulsarán en el período anual, documento que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad real de los recursos. (Normas de Control Interno, 2009)

La formulación del plan operativo anual deberá coordinarse con los procesos y políticas establecidos por el Sistema Nacional de Planificación (SNP), las Normas del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), las directrices del sistema de presupuesto, así como el análisis pormenorizado de la situación y del entorno. Asimismo, dichas acciones se diseñarán para coadyuvar el cumplimiento de los componentes de la administración estratégica antes mencionada. Como toda actividad de planificación requiere seguimiento y evaluación permanente. (Normas de Control Interno, 2009)

El análisis de la situación y del entorno se concretará considerando los resultados logrados, los hechos que implicaron desvíos a las programaciones precedentes, identificando las necesidades emergentes para satisfacer las demandas presentes y futuras de los usuarios

internos y externos y los recursos disponibles, en un marco de calidad. (Normas de Control Interno, 2009)

200-03 Políticas y prácticas de talento humano

El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio. (Normas de Control Interno, 2009).

El talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento. Es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico. (Normas de Control Interno, 2009).

La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales. (Normas de Control Interno, 2009).

200-04 Estructura organizativa

La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes. (Normas de Control Interno, 2009),

La estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla, por lo tanto no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información. Los directivos comprenderán cuáles son sus responsabilidades de control y poseerán experiencia y conocimientos requeridos en función de sus cargos.

Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores. (Normas de Control Interno, 2009).

200-05 Delegación de autoridad

La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios. (Normas de Control Interno, 2009).

La delegación de funciones o tareas debe conllevar, no sólo la exigencia de la responsabilidad por el cumplimiento de los procesos y actividades correspondientes, sino también la asignación de la autoridad necesaria, a fin de que los servidores puedan emprender las acciones más oportunas para ejecutar su cometido de manera expedita y eficaz. (Normas de Control Interno, 2009),

Las resoluciones administrativas que se adopten por delegación serán consideradas como dictadas por la autoridad delegante. El delegado será personalmente responsable de las decisiones y omisiones con relación al cumplimiento de la delegación. (Normas de Control Interno, 2009).

200-06 Competencia Profesional

La máxima autoridad y los directivos de cada entidad pública reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas. (Normas de Control Interno, 2009).

La competencia incluye el conocimiento y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ordenada, ética, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno.

Las servidoras y servidores de los organismos, entidades, dependencias del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, mantendrán un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de un buen control interno y realizar sus funciones para poder alcanzar los objetivos y la misión de la entidad. (Normas de Control Interno, 2009).

Los directivos de la entidad, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes. Así mismo, los programas de capacitación estarán dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos. (Normas de Control Interno, 2009).

200-07 Coordinación de acciones organizacionales

La máxima autoridad de cada entidad, en coordinación con los directivos, establecerá las medidas propicias, a fin de que cada una de las servidoras y servidores acepte la responsabilidad que les compete para el adecuado funcionamiento del control interno. (Normas de Control Interno, 2009),

Las servidoras y servidores participarán activamente en la aplicación y el mejoramiento de las medidas ya implantadas, así como en el diseño de controles efectivos para las áreas de la organización donde desempeñan sus labores, de acuerdo con sus competencias y responsabilidades. (Normas de Control Interno, 2009).

La máxima autoridad y el personal de la entidad, en el ámbito de sus competencias, son responsables de la aplicación y mejoramiento continuo del control interno, así como establecerá los mecanismos de relación entre la administración principal y las que operen en localizaciones geográficamente apartadas. (Normas de Control Interno, 2009).

El control interno debe contemplar los mecanismos y disposiciones requeridos a efecto que las servidoras y servidores de las unidades participantes en la ejecución de los procesos, actividades y transacciones de la institución, desarrollen sus acciones de manera coordinada y coherente, con miras a la implantación efectiva de la estrategia organizacional para el logro de los objetivos. (Normas de Control Interno, 2009).

200-08 Adhesión a las políticas institucionales

Las servidoras y servidores de las entidades, observarán las políticas institucionales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo. (Normas de Control Interno, 2009).

En el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, las servidoras y servidores observarán las políticas generales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo, que hayan sido emitidas y divulgadas por la máxima autoridad y directivos de la entidad, quienes además instaurarán medidas y mecanismos propicios para fomentar la adhesión a las políticas por ellos emitidas. (Normas de Control Interno, 2009).

Los niveles de dirección y jefatura se asegurarán de la adhesión a las políticas institucionales, mediante el establecimiento de controles y factores motivadores adecuados. (Normas de Control Interno, 2009).

403-01 Determinación y recaudación de los ingresos.

La máxima autoridad y el servidor encargado de la administración de los recursos establecidos en las disposiciones legales para el financiamiento del presupuesto de las entidades y organismos del sector público, serán los responsables de la determinación y recaudación de los ingresos, en concordancia con el ordenamiento jurídico vigente. Los ingresos públicos según su procedencia pueden ser tributarios y no tributarios, de autogestión, de financiamiento y donaciones. Se clasificarán por la naturaleza económica en: corrientes, de capital y financiamiento. (Normas de Control Interno, 2009).

Los ingresos de autogestión, son recursos que las entidades y organismos del sector público obtienen por la venta de bienes y servicios, tasas, contribuciones, derechos, arrendamientos, rentas de inversiones, multas y otros, se recaudarán a través de las cuentas rotativas de ingresos aperturadas en los bancos corresponsales del depositario oficial de los fondos públicos o en las cuentas institucionales disponibles en el depositario oficial. (Normas de Control Interno, 2009).

La recaudación de los recursos públicos podrá hacerse de manera directa o por medio de la red bancaria privada. En ambos casos se canalizará a través de las cuentas rotativas de ingresos abiertas en los bancos corresponsales. Los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras, en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad serán revisados, depositados en forma completa e intacta y registrados en las cuentas rotativas de ingresos autorizadas, durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente. (Normas de Control Interno, 2009).

403-02 Constancia documental de la recaudación

El Ministerio de Finanzas y toda entidad, organismo del sector público y persona jurídica de derecho privado que disponga de recursos públicos que recaude o reciba recursos financieros, en concepto de ingresos, consignaciones, depósitos y otros conceptos por los que el Estado sea responsable, otorgarán un comprobante de ingreso preimpreso y prenumerado. (Normas de Control Interno, 2009).

Por cada recaudación que realice una entidad u organismo del sector público, por cualquier concepto, se entregará al usuario el original del comprobante de ingreso preimpreso y prenumerado o una especie valorada; estos documentos cumplirán con los requisitos

establecidos por el organismo rector en materia tributaria y respaldarán las transacciones realizadas, permitiendo el control sobre los recursos que ingresan al Tesoro Nacional. (Normas de Control Interno, 2009).

Diariamente se preparará, a modo de resumen, el reporte de los valores recaudados. Ninguna institución por ningún concepto, podrá cobrar tasa y/o tarifa alguna por la venta de bienes y servicios, sin que medie la comercialización de especies valoradas, factura, nota de venta y otros documentos autorizados por el organismo rector en materia tributaria. Las entidades públicas mantendrán un control interno estricto y permanente del uso y destino de los formularios para recaudación de recursos. En caso de especies valoradas o títulos de crédito, sus movimientos se justificarán documentadamente mediante controles administrativos. (Normas de Control Interno, 2009).

403-03 Especies valoradas

Las especies valoradas emitidas, controladas y custodiadas por la unidad responsable del Tesoro Nacional, o aquellas que por excepción son emitidas y custodiadas por los organismos del régimen seccional autónomo, entidades de seguridad social y empresas públicas, se entregarán al beneficiario por la recepción de un servicio prestado por parte de un órgano del sector público. Los ingresos que se generen por la venta de las especies valoradas constarán obligatoriamente en los presupuestos institucionales y se depositarán en la cuenta rotativa de ingresos en los bancos corresponsales. La unidad responsable del Tesoro Nacional y las instituciones de la administración pública que manejen especies valoradas, llevarán registros sobre la emisión, venta y baja de estos documentos y su existencia será controlada mediante cuentas de orden. (Normas de Control Interno, 2009).

403-04 Verificación de los ingresos

Las instituciones que dispongan de cajas recaudadoras, efectuarán una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos realizados en el banco corresponsal sean iguales a los valores recibidos, a fin de controlar que éstos sean transferidos al depositario oficial. La verificación la realizará una persona distinta a la encargada de efectuar las recaudaciones y su registro contable. El servidor encargado de la administración de los recursos, evaluará permanentemente la eficiencia y eficacia de las recaudaciones y depósitos y adoptará las medidas que correspondan. (Normas de Control Interno, 2009).

403-05 Medidas de protección de las recaudaciones

La máxima autoridad de cada entidad pública y el servidor encargado de la administración de los recursos, adoptarán las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales. (Normas de Control Interno, 2009).

El personal a cargo del manejo o custodia de fondos o valores estará respaldado por una garantía razonable y suficiente de acuerdo a su grado de responsabilidad. Estas medidas de respaldo podrán incluir la exigencia de una caución suficiente al recaudador, la contratación de pólizas de seguro, la utilización de equipos con mecanismos de control automático de los cobros o de la secuencia y cantidad de comprobantes, seguridad física de las instalaciones, la asignación de personal de seguridad, la contratación de empresas de transporte de valores o depósitos en bancos que ofrezcan este servicio. (Normas de Control Interno, 2009).

2.3.3 Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización

Art. 163.- Recursos propios y rentas del Estado. - De conformidad con lo previsto en la Constitución, los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y, como parte del Estado, participarán de sus rentas, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad interterritorial. (Codigo Organico Organización Territorial, 2010).

Art. 165.- Carácter público de los recursos. - Los recursos económicos transferidos, generados y recaudados por los gobiernos autónomos descentralizados son recursos públicos. Los gobiernos autónomos descentralizados que reciban o transfieran bienes o recursos públicos tendrán la obligación de aplicar los procedimientos que permitan la transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas y control público sobre la utilización de los recursos. (Codigo Organico Organización Territorial, 2010).

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

- a) Ingresos propios de la gestión;
- b) Transferencias del presupuesto general del Estado;
- c) Otro tipo de transferencias, legados y donaciones;
- d) Participación en las rentas de la explotación o industrialización de recursos naturales no renovables; y,
- e) Recursos provenientes de financiamiento. (Codigo Organico Organización Territorial, 2010)

Art. 172.- Ingresos propios de la gestión. - Los gobiernos autónomos descentralizados regional, provincial, metropolitano y municipal son beneficiarios de ingresos generados por la gestión propia, y su clasificación estará sujeta a la definición de la ley que regule las finanzas públicas. Son ingresos propios los que provienen de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas; los de venta de bienes y servicios; los de renta de inversiones y multas; los de venta de activos no financieros y recuperación de inversiones; los de rifas, sorteos, entre otros ingresos. Las tasas que por un concepto determinado creen los gobiernos autónomos descentralizados, en ejercicio de sus competencias, no podrán duplicarse en los respectivos territorios. La aplicación tributaria se guiará por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales se beneficiarán de ingresos propios y de ingresos delegados de los otros niveles de gobiernos. Sólo los gobiernos autónomos regionales podrán organizar loterías para generarse ingresos propios. (Codigo Organico Organización Territorial, 2010).

Art. 185.- Impuestos municipales. - Los gobiernos municipales y distritos autónomos metropolitanos, además de los ingresos propios que puedan generar, serán beneficiarios de los impuestos establecidos en la ley. (Codigo Organico Organización Territorial, 2010).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*“El sabio no dice todo lo que piensa,
pero siempre piensa todo lo que dice”*

Aristóteles

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación, se utilizaron varios métodos y técnicas de investigación los cuales permitió obtener información sobre los procesos y actividades que se llevan a cabo en la Municipalidad, con la finalidad de identificar las herramientas necesarias para resolver la problemática existente.

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Descriptiva

Para llevar a cabo el presente trabajo, se utilizó la investigación descriptiva con el objetivo de conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de las actividades, objetos, procesos y personas directamente relacionadas con el funcionamiento del control del GAD; de tal manera que sea de fácil entendimiento para quien lea o interprete dichas descripciones.

3.1.2 Explicativa

Este tipo de investigación, estuvo dirigida a responder las diferentes causas de los hechos, eventos y problemas suscitados en el campo o lugar de la investigación. Se enfocó en explicar el origen del problema de esta investigación, el por qué se evidenciaron inconvenientes en el cumplimiento de las funciones de los servidores del GAD, la falta de control interno en la administración, de acuerdo con los resultados.

3.1.3 Bibliográfica

La investigación bibliográfica se refiere a la recopilación de información, a través del manejo adecuado de textos, normativas legales, artículos científicos, tesis y documento correspondiente a la problemática de las limitaciones en el control interno del Departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo, receptando la doctrina concerniente a las probables alternativas de solución para mejorar el control interno de dicha área.

3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Método inductivo

La presente investigación se empleó el método inductivo, el mismo que permitió determinar conclusiones generales, partiendo de una base de conceptos y teorías particulares, con acordes al Control Interno además se consideran indicadores los cuales permitieron observar los problemas que tiene el Departamento de Recaudaciones logrando generalizar los resultados de la misma.

3.2.2 Método deductivo

La aplicación del método deductivo permitió establecer las teorías y conceptos relacionados con el objeto de estudio, es por ello que en el presente trabajo se evaluará el cumplimiento del Control Interno, de acuerdo a las leyes y reglamentos, que emplea el GAD.

3.2.3 Método Analítico

Este método permitió conocer las diferentes partes del problema y se utilizó para realizar el análisis de la información administrativa en lo referente al Control Interno, así mismo permitió elaborar las debidas conclusiones y recomendaciones del problema planteado.

3.2.4 Método histórico – lógico

El método histórico-lógico permitió el estudio de datos del periodo anterior, con el objetivo de analizar la trayectoria de los problemas a profundidad y que sirvió de base para mejorar de manera razonable el cumplimiento de los planes y programas, apoyado en datos anteriores proporcionados por el personal del área de recaudaciones.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

En relación con el problema existente en el Departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, se constató los mecanismos de control interno administrativo que se aplican en los procesos internos operativos.

3.3.1 Población y muestra

La población a investigada está constituida por: el Jefe de Recaudaciones, responsable del departamento de recaudación de los procesos operativos y administrativos, la supervisora encargada de asistir al Jefe de Recaudaciones y realizar los reportes correspondientes para enviar a Tesorería y Contabilidad también a las recaudadoras, responsables del cobro de los Impuestos Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo. La población al ser finita y accesible no será necesario aplicar alguna fórmula para determinar la muestra.

**CUADRO Nº 1. Población GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO
(DEPARTAMENTO DE RECAUDACIONES)**

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Jefe del departamento de Recaudación	1
Supervisora de Recaudaciones	1
Recaudadoras(Municipio del Centro)	3
TOTAL	5

Fuente: GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO

Elaborado por: Autora

3.3.2. Técnicas de investigación

3.3.2.1 Observación

Se aplicó la técnica de observación meticulosa que permitió obtener conocimiento pleno de las actividades y operaciones administrativas relacionados a los ingresos propios que requerirá el departamento de recaudaciones.

3.3.2.2 Entrevista

Esta técnica se llevó a cabo mediante la aplicación de un formulario dirigido al jefe de recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo con la finalidad de obtener información primaria respecto al cumplimiento de las disposiciones legales en los procesos administrativos del cobro de los tributos.

3.3.2.3 Encuesta

La encuesta se aplicó a los 5 colaboradores que pertenecen al Departamento de Recaudaciones en el Municipio del centro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo fueron preguntas estructuradas con el fin de obtener información referente a procesos de control interno.

3.3.3. Instrumentos de la Investigación

3.3.3.1 Cuestionario

Son documentos específicos que permitieron recoger la información y las opiniones que manifiestan las personas que los responden, el mismo que permitió evaluar el control interno.

3.3.3.2 Guía de Observación

Sirvió para registrar de manera adecuada y oportuna toda la información pertinente mediante la observación directa al problema planteado.

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

3.4.1 Revisión de la literatura. Consistió en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales que fueron útiles para los propósitos del estudio, también se extraerá y recopilará la información pertinente relacionada al problema de investigación.

3.4.2 Obtención de la literatura. Se obtuvo información a través del internet, bibliotecas, libros, base de datos para consultar artículos científicos relacionados al tema de estudio.

3.4.3 Extracción y recopilación de la información de interés. Lo importante de recopilar la literatura especializada son los datos necesarios para la elaboración del marco teórico de la investigación.

3.5. Recolección de la Información

Para el desarrollo de la investigación, se utilizarán los instrumentos

- . Cuestionarios
- Evidencias o registros documentados del departamento de recaudaciones
- Guía de Observación

Se elaboró un cuestionario de preguntas que permitió estructurar encuestas que estuvieron dirigidas a colaboradores; con este instrumento se procedió a levantar la información en forma detallada con el propósito de evitar omisiones en los datos obtenidos

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

*Solo triunfa en el mundo quien se levanta y
busca a las circunstancias y las crea sino las encuentra.*
Bernand Shaw

4.1. APLICACIÓN DE MANUAL PROCEDIMIENTOS EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE REGULAN LOS INGRESOS PROPIOS DE LA MUNICIPALIDAD.

Para el desarrollo del presente objetivo, se aplicó un formulario de control interno COSO I, al Jefe de departamento de recaudación y las recaudadoras de los ingresos propios. El formulario se encuentra dividido por los componentes del modelo de COSO I: Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión y Monitoreo.

Cuadro 2 Tabulación de resultados: Entorno de Control

	PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO	Comentarios	Calificación	Puntaje Total
	Entorno de Control			
1	¿Están definidos los principios y valores en un código de ética y conducta que incluya el tratamiento de conflictos de interés en el proceso de Recaudación?		2	5
2	¿La estructura organizacional del área de Recaudación es suficientemente robusta para atender las necesidades del proceso?	Si existe una estructura organizacional	4	5
3	¿Se cuenta con manuales, normas, políticas y/o procedimientos para el proceso de Recaudación?	No existe un manual de procedimientos	1	5

4	¿El personal del área de Recaudación cuenta con la experiencia y habilidades necesarias para realizar su trabajo?	Algunas veces contratan personal que no tienen la experiencia necesaria	3	5
5	¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa están actualizadas?		3	5
RESULTADOS			13	25

Elaborado por: Autora

Nivel de Confianza = (Calificación obtenida)/(Puntaje Total)

Nivel de Confianza = $13/25 * 100$

Nivel de Confianza = 53.33%

Nivel de Riesgo = $100 - NC$

Nivel de Riesgo = 46,67

Cuadro 3 Matriz de nivel de confianza y riesgo: Ambiente de control

<i>MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO</i>		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Elaborado por: Autora

En la evaluación del componente Ambiente de Control del Coso 1 se realizaron 5 preguntas, ponderadas en un rango de 1 a 5. Se obtuvo una calificación promedio de 13 puntos sobre un puntaje total de 25. Se determinó un nivel de confianza moderado que corresponde al 53% y un nivel de riesgo moderado del 46%. Uno de los puntos de mayor importancia es la inexistencia de un manual de procedimientos en la entidad generando una falta de identidad conductual de los funcionarios con la organización.

Cuadro 4 Tabulación de resultados: Evaluación de riesgo

PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO	Comentarios	Calificación	Puntaje Total
Evaluación de Riesgos			
¿Se tienen identificados los objetivos del proceso de Recaudación?		5	5
¿Se identifican los riesgos que pueden impedir los objetivos del proceso de Recaudación?		4	5
¿En la evaluación de riesgos del proceso se considera la probabilidad de fraude para la consecución de los objetivos?		5	5
¿Una vez identificados y evaluados los riesgos, se define un plan de tratamiento que permita tener un menor riesgo residual?	No existe un plan para evitar los riesgos en los procesos de recaudación de la Municipalidad	1	5
¿Se realiza un análisis de los riesgos del proceso, en función de la probabilidad de que el mismo se materialice y el impacto que se pudiera dar en dicho escenario?		1	5
RESULTADOS		16	25

Elaborado por: Autora

Nivel de Confianza = (Calificación Obtenida) / (Puntaje Total)

Nivel de Confianza = $16/25 * 100$

Nivel de Confianza =64%

Nivel de Riesgo =100-NC

Nivel de Riesgo =36%

Cuadro 5 Matriz de nivel de confianza y riesgo: Evaluación de riesgo

MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Elaborado por: Autora

En la evaluación del componente Evaluación del Riesgo del Coso 1 se realizaron 5 preguntas, ponderadas en un rango de 1 a 5. Se obtuvo una calificación promedio de 16 puntos sobre un puntaje total de 25. Se determinó un nivel de confianza moderado que corresponde al 64% y un nivel de riesgo moderado del 36%. esto se debe porque se conoce, los procesos, pero no existe un plan de riesgos para atenuar los riesgos de los procesos de recaudación.

Cuadro 6 Tabulación de resultados: Actividades de control

PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL		Comentarios	Calificación	Puntaje
INTERNO				Total
Actividades de Control				
1	¿Se aplican las políticas y directrices que soportan una apropiada gestión de recaudos y administración de recursos de Recaudación?	Si se existen políticas y directrices, pero de alguna manera no se aplica adecuadamente	3	5
2	¿Se mantiene una segregación de funciones adecuada respecto a quien recauda, y registra el ingreso?		5	5
3	¿Se efectúan arqueos periódicos de las cajas de recaudación por parte de funcionarios independientes de los que los manejan?	No, periódicamente	2	5
4	¿Se efectúa cierre diario del movimiento de recaudo, se analizan los resultados y se aclaran las diferencias?		5	5
5	¿Se mantiene un adecuado análisis de flujo de caja diario?		5	5
6	¿Se definen mecanismos ágiles y seguros para la negociación de excedentes de Recaudación?		5	5
7	¿Se tiene una adecuada custodia sobre los documentos representativos de los valores de la entidad?		5	5

8	¿El acceso al efectivo y los valores se permite únicamente de acuerdo con las políticas establecidas por la administración?		5	5
9	¿Existe adecuada segregación entre las funciones de autorización, custodia y registro de las operaciones?		5	5
10	¿Se cuenta con pólizas de seguro para cubrir riesgos de probables pérdidas en el proceso de Recaudación?	Las pólizas de seguro están vencidas	2	5
RESULTADOS			42	50

Nivel de Confianza = (Calificación Obtenida) / (Puntaje Total)

Nivel de Confianza = $42/50 \times 100$

Nivel de Confianza = 84%

Nivel de Riesgo = $100 - NC$

Nivel de Riesgo = 16%

Cuadro 7 Matriz de nivel de confianza y riesgo: Actividades de Control

MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 0%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Elaborado por: Autora

En la evaluación del componente Evaluación del Riesgo del Coso 1 se realizaron 10 preguntas, ponderadas en un rango de 1 a 5. Se obtuvo una calificación promedio de 42 puntos sobre un puntaje total de 50. Se determinó un nivel de confianza alto que corresponde al 84% y un nivel de riesgo bajo del 16% debido a que las actividades de control que se realizan en el departamento minimiza el riesgo aun así se debe considerar 2 factores importantes los arqueos de caja y la actualización de pólizas.

Cuadro 8 Tabulación de resultados: Información y Comunicación

	PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO	Comentarios	Calificación	Puntaje Total
	Información y Comunicación			
1	¿Las políticas y procedimientos de Recaudación han sido divulgados e interiorizados por los miembros del área y de todos los responsables dentro de la entidad?		5	5
2	¿El código de ética y conducta que incluye el tratamiento de conflictos de interés en el proceso de Recaudación ha sido divulgado a los grupos de interés (Autoridades, funcionarios, contribuyentes, entre otros)?		5	5

3	¿Se dispone de canales de comunicación para que los grupos de interés denuncien situaciones de fraude asociados al proceso de Recaudación?	Si existen, pero la ciudadanía no tiene conocimiento	3	5
4	¿Se notifica a los funcionarios implicados sobre alguna falta a las políticas y procedimientos de Recaudación?		3	5
5	¿Se informa al departamento administrativo las faltas notificadas a los funcionarios?		3	5
RESULTADOS			19	25

Elaborado por: Autora

Nivel de Confianza = (Calificación Obtenida) / (Puntaje Total)

Nivel de Confianza = $19/25 \times 100$

Nivel de Confianza = 76%

Nivel de Riesgo = $100 - NC$

Nivel de Riesgo = 24%

Cuadro 9 Matriz de nivel de confianza y riesgo: Información y Comunicación

<i>MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO</i>		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% -	49% -	24% - 5%

50%	25%	
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Elaborado por: Autora

En la evaluación del componente Información y Comunicación del Coso 1 se realizaron 5 preguntas, ponderadas en un rango de 1 a 5. Se obtuvo una calificación promedio de 19 puntos sobre un puntaje total de 25. Se determinó un nivel de confianza alto que corresponde al 76% y un nivel de riesgo bajo del 24% ha existido una buena comunicación de los procedimientos de recaudación al personal aun así la comunicación con la ciudadanía sobre los procesos para evitar un fraude no es muy eficaz.

Cuadro 10 Tabulación de resultados: Supervisión y Monitoreo

	PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO	Comentarios	Calificación	Puntaje Total
	Supervisión y monitoreo			
1	¿Se hace seguimiento periódico al desempeño del proceso de Recaudación de la entidad?		5	5
2	¿Se dispone de indicadores de desempeño para el proceso de Recaudación?	No se aplican indicadores de desempeño	1	5
3	¿Se definen y cumplen los planes de acción definidos por los implicados en el proceso de Recaudación en respuesta a los hallazgos de las auditorías ya sean estas internas o externas?	No existe un plan de acción	2	5

4	¿Cuenta con personal calificado para la supervisión de las actividades y procesos del departamento de Recaudación		4	5
5	¿Tiene un manual de procedimiento para el proceso de supervisión?		2	5
RESULTADOS			14	25

Elaborado por: Autora

Nivel de Confianza = (Calificación Obtenida) / (Puntaje Total)

Nivel de Confianza = $14/25 \times 100$

Nivel de Confianza = 56%

Nivel de Riesgo = 100-NC

Nivel de Riesgo = 44%

Cuadro 10 Matriz de nivel de confianza y riesgo: Supervisión y Monitoreo

<i>MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO</i>		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

En la evaluación del componente Supervisión y Monitoreo del Coso 1 se

realizaron 5 preguntas, ponderadas en un rango de 1 a 5. Se obtuvo una calificación promedio de 14 puntos sobre un puntaje total de 25. Se determinó un nivel de confianza moderado que corresponde al 86% y un nivel de riesgo moderado del 14% en gran medida por no contar con indicadores de desempeño para el proceso de recaudación lo que no permite elaborar un plan de acción para corregir las falencias encontradas en el proceso.

MATRIZ DE HALLAZGO			
SITUACION ENCONTRADA	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIONES
Falta de un manual de procedimientos en el departamento de recaudación.	Falta de identidad conductual de los funcionarios con la organización	Poco compromiso de los funcionarios con la organización	Elaborar un manual de procedimientos en el departamento de recaudación
No existe un plan de riesgos	Falta de elaboración de un plan de riesgo	Atenuar los riesgos de los procesos de recaudación	Elaboración de un plan de riesgos del departamento de recaudación
No contar con indicadores de desempeño para el proceso de recaudación	Falta de un plan de acción	No permite elaborar para corregir las falencias encontradas en el proceso.	Contar con un evaluador de desempeño para los funcionarios.

Discusión

El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. La Gestión de Administración del sector público es la institución integrada por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a

su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado.

El Control Interno en las entidades del sector público debe ser entendido dentro del contexto de sus características específicas en comparación con las organizaciones privadas; es decir, tomando en cuenta a) su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos; b) la utilización de los fondos públicos; c) la importancia del ciclo presupuestario y de planeamiento, y d) la complejidad de su funcionamiento. Esto significa hacer un balance entre los valores tradicionales como la legalidad, la integridad y la transparencia, presentes por su naturaleza en los asuntos públicos y los valores gerenciales modernos como la eficiencia y la eficacia.

(Walter M. Mendoza-Zamora; Tania Y. García-Ponce; María I. Delgado-Chávez; Isabel M. Barreiro- Cedeño, 2018).

En todo sentido, habrá siempre un riesgo de que el control interno del GAD del Cantón Quevedo, sea este diseñado de manera poco eficiente o no opere tan efectivamente como se desea que funcione, dado que está implícito el juicio humano, y este está sujeto a fallas humanas tales como errores involuntarios o equivocaciones, descuido, cansancio, distracción, mala comunicación, abuso de confianza, colusión o excesos, estas situaciones obstaculizan a las autoridades y directores tener una seguridad absoluta de que los objetivos sean alcanzados; por ello, las autoridades y directores necesitan diseñar, evaluar y actualizar continuamente los controles internos, informar de los cambios a los funcionarios, y dar ejemplo con la adhesión a estos controles.

4.2. DIAGNOSTICO EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS MUNICIPALES

RUBRO	2019	2020	PORCEN TAJE	REFERENCI AL
ACT. DE CLASE Y/O TIPO DE VEHICULO	7.50	0.00	-100%	DECREMENTO
ACTUALIZACION DE DATOS PREDIOS	7,464.88	6,510.03	-13%	DECREMENTO
ACTUALIZACION DE MOTOR	15.00	0.00	-100%	DECREMENTO
ADJUD. EXECED./DIFER. DE AREAS PRED. URB. Y RUR.	20,612.55	7,631.31	-63%	DECREMENTO
ADMINISTRACIÓN DEL CATASTRO(1% SBU)	213,715.57	210,225.52	-2%	DECREMENTO
ALCABALAS	332,556.99	245,034.12	-26%	DECREMENTO
ALCABALAS OTROS CANTONES	154.24	9,902.91	6320%	INCREMENTO
ALCABALAS VARIAS	182.22	672.43	269%	INCREMENTO
ARRENDAMIENTO DE PUESTOS EN LOS MERCADOS	315.00	0.00	-100%	DECREMENTO
AUTORIZACION DE CERRAMIENTO	5,365.32	5,245.39	-2%	DECREMENTO
AUTORIZACION USO RESERVADOS	74.00	0.00	-100%	DECREMENTO
BAJA DE VEHICULO POR ROBO	127.50	0.00	-100%	DECREMENTO
BAJA DE VEHÍCULOS / REVERSIÓN	412.50	0.00	-100%	DECREMENTO
BLOQUEO O DESBLOQUEO EN EL SISTEMA	56.00	0.00	-100%	DECREMENTO
CAMBIO DE COLOR	780.00	0.00	-100%	DECREMENTO
CANON DE ARRENDAMIENTO LOCAL		28,018.63	100%	INCREMENTO
CEM - OBRAS EMBLEMATICAS	1,189.57	931.21	-22%	DECREMENTO
CEM- EMBLEMATICAS 2012 (2/7)	2,769.23	1,118.08	-60%	DECREMENTO
CEM- EMBLEMATICAS 2013 (3/7)	4,506.40	1,479.38	-67%	DECREMENTO
CEM- EMBLEMATICAS 2014 (4/7)	4,946.23	2,808.56	-43%	DECREMENTO
CEM- EMBLEMATICAS 2015 (5/7)	7,174.87	4,711.52	-34%	DECREMENTO
CEM- EMBLEMATICAS 2016 (6/7)	10,999.06	5,735.94	-48%	DECREMENTO
CEM- EMBLEMATICAS 2017 (7/7)	33,460.92	13,234.37	-60%	DECREMENTO
CERTIF. DE PLANIFICACION EN GENERAL	4,674.24	2,916.00	-38%	DECREMENTO
CERTIFICADO DE AVALUOS Y CATASTROS	16,840.21	14,293.10	-15%	DECREMENTO
CERTIFICADO DE DOCUMENTOS EN GENERAL	17.00	113.50	568%	INCREMENTO

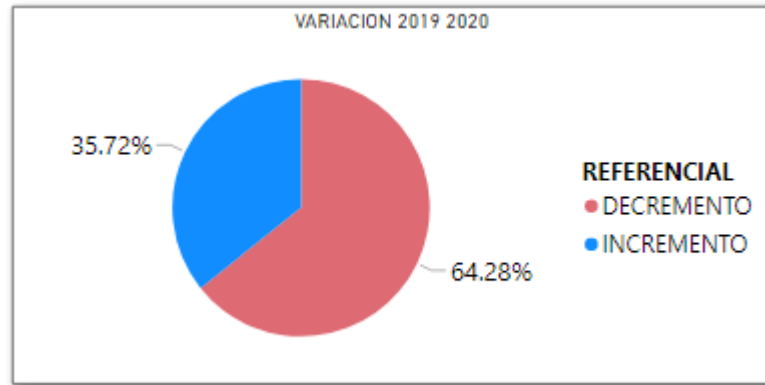
CERTIFICADO DE POSEER VEHÍCULO	277.50	0.00	-100%	DECREMENTO
CERTIFICADO ÚNICO VEHÍCULAR	6,555.00	15.00	-100%	DECREMENTO
CERTIFICADOS DE LINDEROS Y MEDIDAS	40,719.66	47,026.89	15%	INCREMENTO
CONST. DE INFRAESTRUCTURA A LAS OPERD. TELE F. MOVIL	31,520.00	107,324.97	240%	INCREMENTO
CONVENIO CUERPO DE BOMBEROS	128,394.75	121,397.99	-5%	DECREMENTO
COPIAS CERT. DE CONTRATOS Y PERMISOS DE OP	20.00	0.00	-100%	DECREMENTO
DERECHO DE TRAMITE (CASOS EST. PRES. ORD.)		240.00	100%	INCREMENTO
DESMEMBRACIONES		1.16	100%	INCREMENTO
DESMEMBRACIONES RÚSTICAS (PARCL. AGRIC.)	8,991.29	6,706.97	-25%	DECREMENTO
DESMENBRACIONES (URBANIZACION)	26,031.91	16,325.32	-37%	DECREMENTO
DUPLICADO DE MATRICULA	33,682.00	0.00	-100%	DECREMENTO
DUPLICADO DE STICKER DE REVISIÓN VEHICULAR	80.00	0.00	-100%	DECREMENTO
EMISION COMPROBANTE DE INGRESO	84,224.98	57,757.44	-31%	DECREMENTO
EMISION DE IMPUESTO PREDIAL RURAL	10,740.46	10,559.68	-2%	DECREMENTO
EMISION DE IMPUESTO PREDIAL URBANO	103,776.17	96,872.81	-7%	DECREMENTO
EMISIÓN DE TÍTULOS DE CRÉDITO	2.00	0.00	-100%	DECREMENTO
ESPECIE DE NO ADEUDAR	65,443.72	46,199.50	-29%	DECREMENTO
ESPECIE DE REGISTRO DE PATENTE	19,573.82	9,349.74	-52%	DECREMENTO
EXCEDENTE DE TERRENOS HASTA 120MT	1,072.79	5,081.31	374%	INCREMENTO
EXTINCION DE PATRIMONIO FAMILIAR	16.68	0.00	-100%	DECREMENTO
IMPUESTO - INSCRIPCIÓN - REGISTRO MERCANTIL	88,438.44	60,617.19	-31%	DECREMENTO
IMPUESTO PREDIAL RURAL	102,565.30	118,754.26	16%	INCREMENTO
IMPUESTO PREDIAL RÚSTICO	1,343.42	442.92	-67%	DECREMENTO
IMPUESTO PREDIAL URBANO	95,019.10	59,018.20	-38%	DECREMENTO
IMPUESTO PREDIAL URBANO ORD BIENIO 2017-2018	258,095.22	106,691.23	-59%	DECREMENTO
IMPUESTO PREDIAL URBANO ORD BIENIO 2019-2020	863,345.99	932,571.12	8%	INCREMENTO
INCREMENTO DE CUPO	545.00	0.00	-100%	DECREMENTO
INMUEBLE NO EDIFICADO (ART. 507 COOTAD)	14,143.11	8,552.32	-40%	DECREMENTO
INSCRIP. DE ESC. ARTES Y CURSOS VACAC.	200.00	555.00	178%	INCREMENTO
INSCRIPCIÓN DE GRAVAMEN	1,012.50	7.50	-99%	DECREMENTO
INSPECCIONES SOLICITADAS A PETICION DE PARTE		1,000.00	100%	INCREMENTO

LETREROS-ROTULOS PUBLICITARIOS		14.00	100%	INCREMENTO
LETREROS-ROTULOS- VALLAS PUBL.	25,777.26	33,239.85	29%	INCREMENTO
LEVANTAMIENTO DE GRAVAMEN	1,080.00	0.00	-100%	DECREMENTO
LICENCIA PARA FUNCIONAMIENTO DE LOCALES T URÍSTICOS	5,255.40	3,178.50	-40%	DECREMENTO
LÍNEA DE FABRICA	10,061.85	7,817.71	-22%	DECREMENTO
LOCALES DE ESPECTACULOS PUBLICOS	162,111.64	36,383.71	-78%	DECREMENTO
MANTENIMIENTO AL CATASTRO	7,316.44	1,886.29	-74%	DECREMENTO
MANTENIMIENTO CATASTRAL	240.77	152.00	-37%	DECREMENTO
MODIFICACIÓN CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO	112.00	0.00	-100%	DECREMENTO
MULTAS ESTAB. ORDENANZA	72,188.54	28,693.53	-60%	DECREMENTO
MULTAS VARIAS NO TRIBUTARIAS	618.75	3,830.00	519%	INCREMENTO
MULT./RECARG. ESTAB. ORDENANZA	19,902.96	10,625.88	-47%	DECREMENTO
OCUPACIÓN DE LA VIA PUBLICA	2,220.00	2,695.00	21%	INCREMENTO
OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA	120.00	0.00	-100%	DECREMENTO
PAMUNIQ	10,216.25	924.22	-91%	DECREMENTO
PATENTE ANUAL PARA ACTIVIDADES ECONÓMICA S EN JURIS	39.63	115.01	190%	INCREMENTO
PATENTES MUNICIPALES EN EL CANTÓN QUEVEDO	1,813,168.08	1,692,552.91	-7%	DECREMENTO
PERMISO CONSTRUCCION CON PLANIF.	76,839.62	49,731.38	-35%	DECREMENTO
PERMISO CONSTRUCCION MENOR	15,406.89	12,869.21	-16%	DECREMENTO
PERMISO DE CONSTRUCCION	79.00	28.00	-65%	DECREMENTO
PERMISO DE DEMOLICION	1,983.22	2,977.80	50%	INCREMENTO
PERMISO DE OPERACION / RENOVACIÓN	209.00	0.00	-100%	DECREMENTO
PERMISO UBICACIÓN MODULOS EN EL ESPACIO PU BLICO	2,834.83	0.00	-100%	DECREMENTO
PERMISO Y AUTORIZACIÓN DE RESERVADOS	1,655.00	700.00	-58%	DECREMENTO
PLIEGOS (COSTO ADJUDICACION DE CONTRATO)	8,219.23	17,381.28	111%	INCREMENTO
POR MANTENIMIENTO E INCORPORACION AL NUEVO O CATASTRO	244.00	136.00	-44%	DECREMENTO
RECARGO X RETRASO-PROCESO COMPLETO	29,125.00	0.00	-100%	DECREMENTO
RECEPCIÓN Y DEVOLUCION DE GARANTIAS	644.16	432.00	-33%	DECREMENTO

REGISTRO DE INQUILINATO	90,763.44	77,020.60	-15%	DECREMENTO
REGISTRO PROFESIONAL	630.40	1,040.00	65%	INCREMENTO
REIMPRESIONDE TITULOS	11.00	2.00	-82%	DECREMENTO
RESOL. - ADENDA POR HABILITACIÓN	105.00	0.00	-100%	DECREMENTO
RESOL. - ADENDA X CAMBIO DE SOCIO CON HABL.T. DE VEHÍCULO	42.00	0.00	-100%	DECREMENTO
RESOL. ADENDA POR CAMBIO DE SOCIO Y VEHÍCULO	10.50	0.00	-100%	DECREMENTO
RESOLUCION - ADENDA POR CAMBIO DE SOCIO	346.50	0.00	-100%	DECREMENTO
RESOLUCION - ADENDA POR CAMBIO DE VEHÍCULO	420.00	0.00	-100%	DECREMENTO
RESOLUCION - ADENDA POR DESHABILITACIÓN	115.50	0.00	-100%	DECREMENTO
RESTRICCION, BLOQ. O DESBLOQ. DEL VEHICULO	60.00	0.00	-100%	DECREMENTO
RODAJE DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS	46,502.50	157.60	-100%	DECREMENTO
SERVICIOS DE REGISTRO MERCANTIL	5,654.60	3,234.10	-43%	DECREMENTO
SERVICIOS DE REGISTROS DE DATOS PUBLICOS (REG. G. PROP.	726,013.21	572,990.93	-21%	DECREMENTO
SERVICIOS REGISTRO PROPIEDAD	128,571.00	117,857.90	-8%	DECREMENTO
STICKER REVISION VEHICULAR	49,075.00	20.00	-100%	DECREMENTO
TASA POR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1.00	2.00	100%	INCREMENTO
TRASPASO DOMINIO VEHICULAR	8,365.00	0.00	-100%	DECREMENTO
TSSER - CONSULTA MEDICA		5.00	100%	INCREMENTO
TSSER - ODONTOLOGIA		252.50	100%	INCREMENTO
TSSER - PSICOLOGIA		245.00	100%	INCREMENTO
TSSER - TERAPIA DE LENGUAJE		477.50	100%	INCREMENTO
TSSER - TERAPIA OCUPACIONAL		536.50	100%	INCREMENTO
TSSER - TERAPIA REHABILITACION FISICA		2,121.50	100%	INCREMENTO
UTILIDADES A LA COMPRA - VENTA	141,167.83	155,863.88	10%	INCREMENTO
VALOR DEL FORMULARIO	29.28	6.80	-77%	DECREMENTO
VALOR FORMULARIO	6.80	45.28	566%	INCREMENTO
VALOR POR FORMULARIO	280.02	131.28	-53%	DECREMENTO
VARIOS NO ESPECIFICADOS	119,685.70	4,154.20	-97%	DECREMENTO

VENTA DE SOLARES MUNICIPALES	43,925.92	32,983.51	-25%	DECREMENTO
1.5 POR MIL A LOS ACTIVOS TOTALES	594,882.70	627,209.20	5%	INCREMENTO
TOTALES	6,878,582.23	5,876,372.08		

Elaborado por: Autora



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

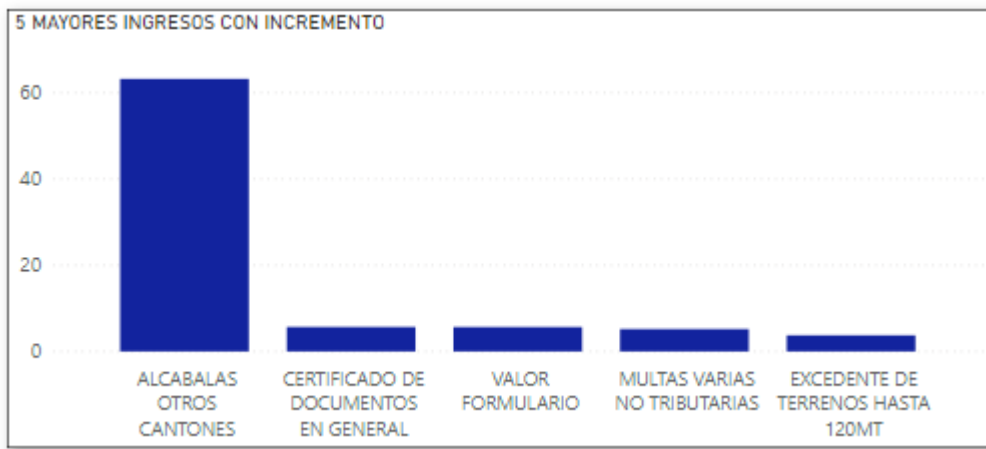
De acuerdo con el gráfico podemos evidenciar un decremento en el periodo 2020 de ingresos propios totales de un 64.28% en relación del año 2019 y se cuenta con solo un 35.72% de incremento en algunos rubros en el periodo 2020. Esto se puede determinar que es causado por la pandemia del COVID-19.



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

En el gráfico podemos observar los 5 rubros de mayor ingreso al GAD del cantón Quevedo en los periodos 2019 y 2020, los rubros están en decremento, pero se puede visualizar que el rubro de servicios de registros de Datos Públicos a pesar de disminuir pierde su tercer lugar como uno de los rubros de mayor ingreso para la institución por el rubro de 1.5 por mil de activos.



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

En este gráfico podemos observar los 5 mayores rubros que incrementó en el periodo del 2020 en relación al 2019, El rubro de alcabalas otros cantones tienen un incremento mayor del 60% en el periodo 2020.

Discusión

El COOTAD en el art. 195 define al término Capacidad Fiscal: “Consiste en comparar la generación efectiva de ingresos propios de cada gobierno autónomo descentralizado con su capacidad potencial incentivando el esfuerzo fiscal, con excepción de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales en los que este criterio no aplica. Se conceptualiza al esfuerzo fiscal (EF) como la relación porcentual entre la “recaudación efectiva” del GAD sobre el “potencial de recaudación” Históricamente los gobiernos subnacionales han registrado altos niveles de dependencia de las transferencias del Gobierno Central. Para el año 2009, el porcentaje promedio de dependencia a nivel municipal alcanzaba el 86,7% y a nivel provincial el 91,3%. El indicador de dependencia considera

como numerador a las transferencias corrientes, de capital, y en el denominador a los ingresos totales sin considerar las fuentes de financiamiento. (Oyervide, 2012).

(Hernández 2015) menciona que la descentralización trae consigo acciones donde se tienen que delegar funciones, y responsabilidades que le brindan cierto grado de autonomía a las municipalidades, es por ello que estas deben de demostrar mayores niveles de recaudación y eficiencia en las gestiones del proceso de recaudación con el objetivo de poder cumplir con las obligaciones propias y obligaciones adquiridas, cuyo fin será ir reduciendo los niveles de dependencia con el gobierno central y ser más competitivos.

4.3. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS PROPIOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO.

Preguntas	Respuestas				Comentarios acerca de las contestaciones negativas. Información adicional acerca de las contestaciones positivas.
	Si	No	Pond.	Calif.	
ÁREA DE TESORERIA					
EFICACIA					
¿Se lleva un control de cobranza dirigido a?: a) Registro de pago a contribuyente b) Deposito inmediato de cobranza c) Afectación contable al departamento de contabilidad	√		10	8	Si, para todas esas actividades se lleva un control que es revisado por Jefa de Recaudación y por el contador.

¿Se preparan informes mensuales de cuentas por cobrar por morosidad?	√		10	4	Si, el departamento de rentas emite un reporte al Director Financiero
¿Estos informes son revisados por el personal autorizado que permita tomar decisiones para las cuentas atrasadas?	√		10	8	Sí, siempre son revisados
EFICIENCIA					
¿Existe control sobre los vencimientos de cobranzas?	√		10	10	
¿La institución cuenta con procedimientos para el registro de las cuentas difíciles de recuperación?		√	10	4	No, existen deficiencias en ese aspecto pues no se le da completamente seguimiento a estas cuentas
ÉTICA					
¿Existe un código de Ética para este departamento?		√	10	4	No existe un código de ética específicamente para el departamento de recaudaciones
¿El personal de recaudaciones cumple las políticas de ética establecidas por la institución?	√		10	4	

TOTAL			70	42	
			100%	60%	

Análisis e interpretación

El indicador de eficiencia y eficacia del GAD del cantón Quevedo es del 60%. esto se debe en gran parte por no contar con manuales de ética elaborados directamente al departamento de recaudación, pero a pesar de ello se manejan por la ética implícita en cada puesto de trabajo. En cuanto a la elaboración de reportes con las cuentas vencidas es de competencia del departamento de Rentas siendo Recaudación solo un departamento exclusivamente para recibir los rubros de ingresos mas no realiza gestión de cobranzas.

Discusión:

Según Arista & Flores (2018), donde manifiesta que la variable gestión municipal está relacionada significativamente con la variable recaudación tributaria. Así también lo explica Delgado (2016) en las investigaciones de este autor confirmo la correlación entre las variables recaudación tributaria y gestión administrativa, registrándose menores niveles de recaudación cuando la gestión administrativa del GAD es deficiente.

El esfuerzo fiscal, consagrado en la Constitución como mecanismo de transferencia y de medición de la eficiencia de los GADs, debe verse reflejado en las políticas de gestión de las administraciones municipales (Oyervide,2012).

Desde el punto de vista de la autora, la gestión administrativa, políticas de gestión de las administraciones inciden directamente a las recaudaciones, un control interno minimiza el riesgo de que las políticas y gestiones administrativas no sean acatadas y mejoren los resultados en la gestión recaudatoria.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“La fuerza no viene de una capacidad física.

Viene de una voluntad indomable”

Mahatma Gandhi

5.1 CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados en la investigación se concluye:

En el GAD Municipal del cantón Quevedo, se evidenció que tiene una estructura organizacional, sin embargo, no cuenta con un manual de procedimiento para los procesos de recaudación de ingresos de cuenta propia, generando así una deficiencia en la comunicación, por otro lado, no todo el personal está capacitado en los procesos a efectuarse, lo que incide en la recaudación de la institución.

Respecto a la recaudación en el periodo 2020 los niveles de recaudación bajaron un 14.57% en relación al periodo 2019 esto se debió principalmente por la pandemia mundial del COVID 19 que afectó al sector empresarial, contribuyentes, que cancelan los impuestos principales del GAD Municipal del Quevedo como es la patente y el impuesto 1.5 mil sobre activos.

En referencia a los indicadores de eficiencia y eficacia de recaudación de los ingresos propios del GAD Municipal del cantón Quevedo, se evidenció que tiene un 60% de eficiencia, efectividad y ética en sus procedimientos mayormente influenciado porque el departamento de recaudación, no analiza la cartera vencida es exclusivo del departamento de rentas y coactiva, el departamento de recaudación es exclusivamente encargado de recibir los valores, sin embargo el no contar con un manual de procedimientos que optimice cada proceso incide en que su labor no sea óptimo a lo esperado.

5.2 RECOMENDACIONES

Se Sugiere al GAD Municipal del Cantón Quevedo que elabore un manual de procedimientos al departamento de recaudación con el fin de optimizar sus procesos evitar fraudes en el procedimiento que conlleva y minimizar los niveles de riesgos que determino la investigación dentro de los 5 componentes de COSO 1 con un riesgo moderado en los componentes de Ambiente de Control, Evaluación al Riesgo y Supervisión y Monitoreo.

En relación con los niveles de recaudación en el periodo 2020 se recomienda optimizar la recaudación de los rubros de mayor crecimiento en dicho periodo debido a la disminución de los principales rubros de ingresos afectados por factores externos no controlados por la institución.

Se recomienda para mejorar los indicadores de eficiencia y eficacia realizar una evaluación de los valores recaudados cada trimestre evidenciando así la gestión comparativa que permita maximizar los procedimientos internos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade. (2016). Obtenido de
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>
- Arista & Flores. (2018) Obtenido de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15>
- Bembibre, C. (2015). Obtenido de
<https://www.definicionabc.com/economia/recaudacion.php>
- Codigo Organico Organización Territorial. (2010). *CODIGO ORGANICO ORGANIZACION TERRITORIAL*. Obtenido de
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Constitucion de la Republica del Ecuador. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Obtenido de
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO*. (s.f.). Obtenido de
<https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>
- Elical. (enero de 2019). *Ingenieria de Calidad*. Obtenido de
<https://www.ingenieriadecalidad.com/2019/01/manual-de-procedimientos.html>
- Emerita, M. T. (2014). Obtenido de
<http://192.188.46.193/bitstream/123456789/21712/1/T2622i.pdf>
- Estado, C. G. (2014). Obtenido de
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Fonseca, P. (2014). Consultoria en Latinoamerica.
- Gaitán, R. E. (2015). *Control Interno y Fraudes*.
- GENERAL, L. O. (2015). Obtenido de
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_23_ley_org_cge.pdf

- Guamán Chica, S. A. (2015). *Consortio de Bibliotecas Universitarias de Guayaquil*. Obtenido de <https://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/oai:localhost:123456789-13994/Description#tabnav>
- Guamán, D. M. (2015). Obtenido de <http://192.188.46.193/bitstream/123456789/16577/1/T2853i.pdf>
- Hipodec, R. (s.f.). <https://hipodec.up.edu.mx/blog/diferencias-control-interno-administrativo-financiero>.
- Hernández (2015) Obtenido de
- Juridico, C. (2016). Obtenido de <https://definicionlegal.blogspot.com/2016/02/clasificacion-los-ingresos-municipales.html#:~:text=Se%20entiende%20por%20ingreso%20p%C3%BAblico,dentro%20de%20su%20jurisdicci%C3%B3n%20pol%C3%ADtica.&text=Ingresos%20p%C3%BAblicos%20municipales%20tributario%20>
- LUNA, Y. B. (2018). <https://doctrina.vlex.com.co/vid/auditoria-control-interno-425520542>.
- Malica, C. D. (2015). *Imagen Profesional Line*. Obtenido de <http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria/>
- Mayorga, C, Irrazábal D. (2012). *NIFF, Teoría y Práctica*. Guayaquil- Ecuador: Hansen Holm & Co Cia. Ltda.
- Merino, J. P. (s.f.). Obtenido de <https://definicion.de/recaudacion/>
- Navarrete, L. (2013). *El control dentro del proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>
- Normas de Control Interno. (2009). *Normas de Control Interno*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Oyervide(2016). Obtenido de
- Ojeda, Y. G. (Marzo de 2015). *Guía para la Identificación y Análisis de los Procesos de la Universidad de Málaga*. Recuperado el 18 de Septiembre de

- 2017, de Tecnicas de calidad y Planificaion Estrategica:
http://www.uma.es/publicadores/gerencia_a/wwwuma/guiaprocessos1.pdf
- Pardo Alvarez, J. M. (2017). *Gestion por procesos y riesgo operacional*.
- Riquelme, M. (noviembre de 2017). *Web y Empresas*. Obtenido de
<https://www.webyempresas.com/manual-de-procedimientos/>
- Rodríguez., L. Y. (2016). Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600004
- Salvador, A. (2016). *FRAUDE INTERNO*. Obtenido de
<https://fraudeinterno.wordpress.com/2016/02/19/coso-gestion-de-riesgos/>
- Toro, D. C. (2015). *Control Interno*. Obtenido de
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf
- Torres, J. A. (2015). Obtenido de
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11410/1/UPS-GT001594.pdf>
- (Walter M. Mendoza-Zamora; Tania Y. García-Ponce; María I. Delgado-Chávez; Isabel M. Barreiro- Cedeño, 2018).
- Walter M. Mendoza Zamora, T. Y. (2018). *DialNet*. Obtenido de
[file:///C:/Users/JEFA%20RECAUDACIONES/Downloads/Dialnet-EIControllInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/JEFA%20RECAUDACIONES/Downloads/Dialnet-EIControllInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(3).pdf)
- Yolanda, O. (2015). Obtenido de
https://www.uma.es/publicadores/gerencia_a/wwwuma/guiaprocessos1.pdf

ANEXOS

Anexo1 Certificado Urkund

Quevedo, 15 de junio de 2021

Señor Ingeniero

Roque Vivas Moreira

DIRECTOR DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Presente. -

De mi consideración:

Por medio del presente, me permito hacer llegar los resultados obtenidos por el paquete de URKUNG. respecto al trabajo de Investigación titulado ***“CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LOS INGRESOS PROPIOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIONES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO PERÍODO 2019 – 2020”*** A cargo del aspirante a Magister. Ing. Verónica Gabriela Tumbaco Rodríguez, portador de la cédula de identidad **0931103998** estudiante de la maestría en Contabilidad y Auditoría, cuyo resultado del análisis es el siguiente.



Document Information

Analyzed document	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN VERONICA GABRIELA TUMBACO RODRIGUEZ .pdf (D106430333)
Submitted	5/25/2021 10:34:00 PM
Submitted by	Nelly Manjarrez
Submitter email	nmanjarrez@uteq.edu.ec
Similarity	4%
Analysis address	nmanjarrez.uteq@analysis.urkund.com

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**NELLY NARCISA
MANJARREZ
FUENTES**

Dra. Nelly Manjarrez Fuentes, PhD
DIRECTORA DEL PROYECTO

Anexo2 Carta de Aceptación del Jefe de Recaudaciones del Municipio



GOBIERNO MUNICIPAL DE QUEVEDO
www.quevedo.gob.ec

Quevedo, noviembre 2020

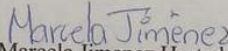
Ing. Veronica Tumbaco Rodríguez

De mis consideraciones,

En mi calidad de Jefe de recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, yo Marcela Tatiana Jiménez Hurtado con CI:120462305-0 en atención a la solicitud planteada por usted en torno a que se le permita ejecutar en el Departamento de Recaudaciones de la Municipalidad su proyecto de Investigación titulado “CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LOS INGRESOS PROPIOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIONES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO PERÍODO 2019 – 2020”, me permito comunicarle que se aprobó su solicitud por lo tanto se le brindará todas las facilidades para que pueda cumplir sus objetivos

Particular que comunico para los fines pertinentes del caso, me es grato suscribirme.

Atentamente,


Marcela Jiménez Hurtado
Jefe de Recaudaciones
GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO



Cdla. Municipal, Av. Edmundo Ward, telf.: 05-370-0160

**Anexo3 Reporte de rubros 2019-2020 generados del Sistema del GAD
MUNICIPAL DE QUEVEDO**

Reporte de Rubros	Página 1 de 3
RUBRO	TOTAL
ACT. DE CLASE Y/O TIPO DE VEHICULO	7,50
ACTUALIZACION DE DATOS PREDIOS	7.464,88
ACTUALIZACION DE MOTOR	15,00
ADJUD. EXCED/DIFER. DE AREAS PRED. URB. Y RUR.	20.612,55
ADMINISTRACIÓN DEL CATASTRO(1%SBU)	213.715,57
ALCABALAS	332.556,99
ALCABALAS OTROS CANTONES	154,24
ALCABALAS VARIAS	182,22
AUTORIZACION DE CERRAMIENTO	5.365,32
AUTORIZACION USO RESERVADOS	74,00
BAJA DE VEHICULO POR ROBO	127,50
BAJA DE VEHICULOS / REVERSIÓN	412,50
BLOQUEO O DESBLOQUEO EN EL SISTEMA	56,00
CAMBIO DE COLOR	780,00
CEM - OBRAS EMBLEMATICAS	1.189,57
CEM- EMBLEMATICAS 2012 (2/7)	2.769,23
CEM- EMBLEMATICAS 2013 (3/7)	4.506,40
CEM- EMBLEMATICAS 2014 (4/7)	4.946,23
CEM- EMBLEMATICAS 2015 (5/7)	7.174,87
CEM- EMBLEMATICAS 2016 (6/7)	10.999,06
CEM- EMBLEMATICAS 2017 (7/7)	33.460,92
CERTIF. DE PLANIFICACION EN GENERAL	4.674,24
CERTIFICADO DE AVALUOS Y CATASTROS	16.840,21
CERTIFICADO DE DOCUMENTOS EN GENERAL	17,00
CERTIFICADO DE POSEER VEHICULO	277,50
CERTIFICADO ÚNICO VEHICULAR	6.555,00
CERTIFICADOS DE LINDEROS Y MEDIDAS	40.719,66
CONST. DE INFRAESTRUCTURA A LAS OPERD. TELEF. MOVIL	31.520,00
CONVENIO CUERPO DE BOMBEROS	128.394,75
COPIAS CERT. DE CONTRATOS Y PERMISOS DE OP	20,00
DESMEMBRACIONES RUSTICAS (PARCL. AGRIC.)	8.991,29
DESMEMBRACIONES (URBANIZACION)	26.031,91
DUPLICADO DE MATRICULA	33.682,00
DUPLICADO DE STICKER DE REVISIÓN VEHICULAR	80,00
EMISION COMPROBANTE DE INGRESO	84.224,98
EMISION DE IMPUESTO PREDIAL RURAL	10.740,46
EMISION DE IMPUESTO PREDIAL URBANO	103.776,17
EMISIÓN DE TÍTULOS DE CRÉDITO	2,00
ESPECIE DE NO ADEUDAR	65.443,72
ESPECIE DE REGISTRO DE PATENTE	19.573,82
EXCEDENTE DE TERRENOS HASTA 120MT	1.072,79
EXTINCION DE PATRIMONIO FAMILIAR	16,68
IMPUESTO - INSCRIPCIÓN - REGISTRO MERCANTIL	88.438,44
IMPUESTO PREDIAL RURAL	102.565,30
IMPUESTO PREDIAL RÚSTICO	1.343,42
IMPUESTO PREDIAL URBANO	95.019,10
IMPUESTO PREDIAL URBANO ORD BIENIO 2017-2018	258.095,22
IMPUESTO PREDIAL URBANO ORD BIENIO 2019-2020	863.345,99
INCREMENTO DE CUPO	545,00
INMUEBLE NO EDIFICADO (ART. 507 COOTAD)	14.143,11
INSCRIP. DE ESC. ARTES Y CURSOS VACAC.	200,00
INSCRIPCIÓN DE GRAVAMEN	1.012,50
LETRETIOS-ROTULOS- VALLAS PUBL.	25.777,26
LEVANTAMIENTO DE GRAVAMEN	1.080,00

Reporte: caja_07_X

RUBRO	TOTAL
LICENCIA PARA FUNCIONAMIENTO DE LOCALES TURÍSTICOS	5.255,40
LINEA DE FABRICA	10.061,85
LOCALES DE ESPECTACULOS PUBLICOS	162.111,64
MANTENIMIENTO AL CATASTRO	7.316,44
MANTENIMIENTO CATASTRAL	240,77
MODIFICACIÓN CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO	112,00
MULTAS ESTAB. ORDENANZA	72.188,54
MULTAS VARIAS NO TRIBUTARIAS	618,75
MULT./RECARG. ESTAB. ORDENANZA	19.902,96
OCUPACIÓN DE LA VIA PUBLICA	2.220,00
OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA	120,00
PAMUNIQ	10.216,25
PATENTE ANUAL PARA ACTIVIDADES ECONÓMICAS EN JURIS	39,63
PATENTES MUNICIPALES EN EL CANTÓN QUEVEDO	1.813.168,08
PERMISO CONSTRUCCION CON PLANIF.	76.839,62
PERMISO CONSTRUCCION MENOR	15.406,89
PERMISO DE CONSTRUCCION	79,00
PERMISO DE DEMOLICION	1.983,22
PERMISO DE OPERACION / RENOVACIÓN	209,00
PERMISO UBICACIÓN MODULOS EN EL ESPACIO PUBLICO	2.834,83
PERMISO Y AUTORIZACIÓN DE RESERVADOS	1.655,00
PLIEGOS (COSTO ADJUDICACION DE CONTRATO)	8.219,23
POR MANTENIMIENTO E INCORPORACION AL NUEVO CATASTRO	244,00
RECARGO X RETRASO-PROCESO COMPLETO	29.125,00
RECEPCIÓN Y DEVOLUCION DE GARANTIAS	644,16
REGISTRO DE INQUILINATO	90.763,44
REGISTRO PROFESIONAL	630,40
REIMPRESIONDE TITULOS	11,00
RESOL. - ADENDA POR HABILITACIÓN	105,00
RESOL. - ADENDA X CAMBIO DE SOCIO CON HABL. DE VEHÍCULO	42,00
RESOL. ADENDA POR CAMBIO DE SOCIO Y VEHÍCULO	10,50
RESOLUCION - ADENDA POR CAMBIO DE SOCIO	346,50
RESOLUCION - ADENDA POR CAMBIO DE VEHÍCULO	420,00
RESOLUCION - ADENDA POR DESHABILITACIÓN	115,50
RESTRICCION, BLOQ. O DESBLOQ. DEL VEHICULO	60,00
RODAJE DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS	46.502,50
SERVICIOS DE REGISTRO MERCANTIL	5.654,60
SERVICIOS DE REGISTROS DE DATOS PUBLICOS (REG. PROP.	726.013,21
SERVICIOS REGISTRO PROPIEDAD	128.571,00
STICKER REVISION VEHICULAR	49.075,00
TASA DE MERCADOS	315,00
TASA POR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1,00
TRASPASO DOMINIO VEHICULAR	8.365,00
UTILIDADES A LA COMPRA - VENTA	141.167,83
VALOR DEL FORMULARIO	29,28
VALOR FORMULARIO	6,80
VALOR POR FORMULARIO	280,02
VARIOS NO ESPECIFICADOS	119.685,70
VENTA DE SOLARES MUNICIPALES	43.925,92
1.5 POR MIL A LOS ACTIVOS TOTALES	594.882,70
Total:	6.878.582,23

COMPLEMENTOS

RUBRO	TOTAL
ACTUALIZACION DE DATOS PREDIOS	6.510,03
ADJUD. EXECED./DIFER. DE AREAS PRED. URB. Y RUR.	7.631,31
ADMINISTRACIÓN DEL CATASTRO(1%SBU)	210.225,52
ALCABALAS	245.034,12
ALCABALAS OTROS CANTONES	9.902,91
ALCABALAS VARIAS	672,43
AUTORIZACION DE CERRAMIENTO	5.245,39
CANON DE ARRENDAMIENTO LOCAL	28.018,63
CEM - OBRAS EMBLEMATICAS	931,21
CEM- EMBLEMATICAS 2012 (2/7)	1.118,08
CEM- EMBLEMATICAS 2013 (3/7)	1.479,38
CEM- EMBLEMATICAS 2014 (4/7)	2.808,56
CEM- EMBLEMATICAS 2015 (5/7)	4.711,52
CEM- EMBLEMATICAS 2016 (6/7)	5.735,94
CEM- EMBLEMATICAS 2017 (7/7)	13.234,37
CERTIF. DE PLANIFICACION EN GENERAL	2.916,00
CERTIFICADO DE AVALUOS Y CATASTROS	14.293,10
CERTIFICADO DE DOCUMENTOS EN GENERAL	113,50
CERTIFICADO ÚNICO VEHICULAR	15,00
CERTIFICADOS DE LINDEROS Y MEDIDAS	47.026,89
CONST. DE INFRAESTRUCTURA A LAS OPERD. TELEF. MÓVIL	107.324,97
CONVENIO CUERPO DE BOMBEROS	121.397,99
DERECHO DE TRAMITE (CASOS EST. PRES. ORD.)	240,00
DESMEMBRACIONES	1,16
DESMEMBRACIONES RUSTICAS (PARCL. AGRIC.)	6.706,97
DESMEMBRACIONES (URBANIZACION)	16.325,32
EMISION COMPROBANTE DE INGRESO	57.757,44
EMISION DE IMPUESTO PREDIAL RURAL	10.559,68
EMISION DE IMPUESTO PREDIAL URBANO	96.872,81
ESPECIE DE NO ADEUDAR	46.199,50
ESPECIE DE REGISTRO DE PATENTE	9.349,74
EXCEDENTE DE TERRENOS HASTA 120MT	5.081,31
IMPUESTO - INSCRIPCIÓN - REGISTRO MERCANTIL	60.617,19
IMPUESTO PREDIAL RURAL	118.754,26
IMPUESTO PREDIAL RÚSTICO	442,92
IMPUESTO PREDIAL URBANO	59.018,20
IMPUESTO PREDIAL URBANO ORD BIENIO 2017-2018	106.691,23
IMPUESTO PREDIAL URBANO ORD BIENIO 2019-2020	932.571,12
INMUEBLE NO EDIFICADO (ART. 507 COOTAD)	8.552,32
INSCRIP. DE ESC. ARTES Y CURSOS VACAC.	555,00
INSCRIPCIÓN DE GRAVAMEN	7,50
INSPECCIONES SOLICITADAS A PETICION DE PARTE	1.000,00
LETREROS-ROTULOS PUBLICITARIOS	14,00
LETREROS-ROTULOS- VALLAS PUBL.	33.239,85
LICENCIA PARA FUNCIONAMIENTO DE LOCALES TURÍSTICOS	3.178,50
LINEA DE FABRICA	7.817,71
LOCALES DE ESPECTACULOS PUBLICOS	36.383,71
MANTENIMIENTO AL CATASTRO	1.886,29
MANTENIMIENTO CATASTRAL	152,00
MULTAS ESTAB. ORDENANZA	28.693,53
MULTAS VARIAS NO TRIBUTARIAS	3.830,00
MULT./RECARG. ESTAB. ORDENANZA	10.625,88
OCUPACIÓN DE LA VIA PUBLICA	2.695,00
PAMUNIQ	924,22

RUBRO	TOTAL
PATENTE ANUAL PARA ACTIVIDADES ECONÓMICAS EN JURIS	115,01
PATENTES MUNICIPALES EN EL CANTÓN QUEVEDO	1.692.552,91
PERMISO CONSTRUCCION CON PLANIF.	49.731,38
PERMISO CONSTRUCCION MENOR	12.869,21
PERMISO DE CONSTRUCCION	28,00
PERMISO DE DEMOLICION	2.977,80
PERMISO Y AUTORIZACIÓN DE RESERVADOS	700,00
PLIEGOS (COSTO ADJUDICACION DE CONTRATO)	17.381,28
POR MANTENIMIENTO E INCORPORACION AL NUEVO CATASTRO	136,00
RECEPCIÓN Y DEVOLUCION DE GARANTIAS	432,00
REGISTRO DE INQUILINATO	77.020,60
REGISTRO PROFESIONAL	1.040,00
REIMPRESIONDE TITULOS	2,00
RODAJE DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS	157,60
SERVICIOS DE REGISTRO MERCANTIL	3.234,10
SERVICIOS DE REGISTROS DE DATOS PUBLICOS (REG. PROP.	572.990,93
SERVICIOS REGISTRO PROPIEDAD	117.857,90
STICKER REVISION VEHICULAR	20,00
TASA POR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2,00
TSSER - CONSULTA MEDICA	5,00
TSSER - ODONTOLOGIA	252,50
TSSER - PSICOLOGIA	245,00
TSSER - TERAPIA DE LENGUAJE	477,50
TSSER - TERAPIA OCUPACIONAL	536,50
TSSER - TERAPIA REHABILITACION FISICA	2.121,50
UTILIDADES A LA COMPRA - VENTA	155.863,88
VALOR DEL FORMULARIO	6,80
VALOR FORMULARIO	45,28
VALOR POR FORMULARIO	131,28
VARIOS NO ESPECIFICADOS	4.154,20
VENTA DE SOLARES MUNICIPALES	32.983,51
1.5 POR MIL A LOS ACTIVOS TOTALES	627.209,20
Total:	5.876.372,08

Anexo4 Cuestionario de Evaluación de control Interno

PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO		Comentarios	Calificación	Puntaje Total
Entorno de Control				
1	¿Están definidos los principios y valores en un código de ética y conducta que incluya el tratamiento de conflictos de interés en el proceso de Recaudación?			
2	¿La estructura organizacional del área de Recaudación es suficientemente robusta para atender las necesidades del proceso?			
3	¿Se cuenta con manuales, normas, políticas y/o procedimientos para el proceso de Recaudación?			
4	¿El personal del área de Recaudación cuenta con la experiencia y habilidades necesarias para realizar su trabajo?			
5	¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa están actualizadas?			

PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO		Comentarios	Calificación	Puntaje Total
Evaluación de Riesgos				
	¿Se tienen identificados los objetivos del proceso de Recaudación?			

¿Se identifican los riesgos que pueden impedir los objetivos del proceso de Recaudación?			
¿En la evaluación de riesgos del proceso se considera la probabilidad de fraude para la consecución de los objetivos?			
¿Una vez identificados y evaluados los riesgos, se define un plan de tratamiento que permita tener un menor riesgo residual?			
¿Se realiza un análisis de los riesgos del proceso, en función de la probabilidad de que el mismo se materialice y el impacto que se pudiera dar en dicho escenario?			

PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO	Comentarios	Calificación	Puntaje Total
Actividades de Control			
¿Se aplican las políticas y directrices que soportan una apropiada gestión de recaudos y administración de recursos de Recaudación?			

¿Se mantiene una segregación de funciones adecuada respecto a quien recauda, y registra el ingreso?			
¿Se efectúan arquezos periódicos de las cajas de recaudación por parte de funcionarios independientes de los que los manejan?			
¿Se efectúa cierre diario del movimiento de recaudo, se analizan los resultados y se aclaran las diferencias?			
¿Se mantiene un adecuado análisis de flujo de caja diario?			
¿Se definen mecanismos ágiles y seguros para la negociación de excedentes de Recaudación?			
¿Se tiene una adecuada custodia sobre los documentos representativos de los valores de la entidad?			
¿El acceso al efectivo y los valores se permite únicamente de acuerdo con las políticas establecidas por la administración?			
¿Existe adecuada segregación entre las funciones de autorización, custodia y registro de las operaciones?			
¿Se cuenta con pólizas de seguro para cubrir riesgos de probables pérdidas en el proceso de Recaudación?			

PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO	Comentarios	Calificación	Puntaje Total
Información y Comunicación			
¿Las políticas y procedimientos de Recaudación han sido divulgados e interiorizados por los miembros del área y de todos los responsables dentro de la entidad?			

¿El código de ética y conducta que incluye el tratamiento de conflictos de interés en el proceso de Recaudación ha sido divulgado a los grupos de interés (Autoridades, funcionarios, contribuyentes, entre otros)?			
¿Se dispone de canales de comunicación para que los grupos de interés denuncien situaciones de fraude asociados al proceso de Recaudación?			
¿Se notifica a los funcionarios implicados sobre alguna falta a las políticas y procedimientos de Recaudación?			
¿Se informa al departamento administrativo las faltas notificadas a los funcionarios?			

PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO	Comentarios	Calificación	Puntaje Total
Supervisión y monitoreo			
¿Se hace seguimiento periódico al desempeño del proceso de Recaudación de la entidad?			
¿Se dispone de indicadores de desempeño para el proceso de Recaudación?			
¿Se definen y cumplen los planes de acción definidos por los implicados en el proceso de Recaudación en			

<p>respuesta a los hallazgos de las auditorias ya sean estas internas o externas?</p>			
<p>¿Cuenta con personal calificado para la supervisión de las actividades y procesos del departamento de Recaudación</p>			
<p>¿Tiene un manual de procedimiento para el proceso de supervisión?</p>			