



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo la obtención del Título de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

TEMA:

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA RECAUDACIÓN DE LOS
IMPUESTOS PREDIALES URBANOS EN EL GOBIERNO
MUNICIPAL DEL CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA
SANTIAGO, 2017-2020**

AUTORA:

JOSELIN ESTEFANÍA HERNÁNDEZ ZAVALA

MACAS – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Roberto Carlos Villacrés Arias
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Ing. Juan Carlos Pomaquero Yuquilema
MIEMBRO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Joselin Estefanía Hernández Zavala, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, del 2017

Joselin Estefanía Hernández Zavala
C.I. 0604887976

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación va dedicado a mi familia, especialmente a mis padres Isabel y David quienes con su apoyo, su confianza y su amor hicieron posible que llegara hasta donde estoy. Ellos creyeron en mí y desde siempre me han guiado para que tome las decisiones más correctas, y sobre todo que me harán más feliz. De manera especial a mis hermanos y sobrinos Juan David, Lita, Nay: ellos son mi sol, mi esperanza, mi todo.

Joselin Hernández Zavala

AGRADECIMIENTO

Lo que logres de pie, agradécelo de rodillas,
Lo que no consigas hablando, hazlo orando,
Lo que tú no puedas hacer, deja que DIOS lo haga por ti.

Gracias a DIOS por permitirme estar aquí, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es, gracias a los docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, quienes han sabido transmitir sus conocimientos permitiéndome que pueda culminar esta etapa de mi carrera profesional; un agradecimiento especial a mis tutores por su apoyo incondicional. ¡LO LOGRAMOS!

Joselin Hernández Zavala

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	ix
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del problema.....	2
1.1.2 Delimitación del problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL	5
2.1 EL PLAN.....	5
2.1.1 Objetivos que persigue un plan	5
2.1.2 Importancia del plan	8
2.1.3 Características de un plan	8
2.2 MEJORAMIENTO.....	9
2.2.1 Finalidad del plan de mejoramiento	9
2.2.2 Fases de elaboración del plan de mejoramiento	10
2.2.3 Elementos del plan de mejoras	14
2.2.4 Ventajas y desventajas del plan de mejoramiento	19
2.3 EL GOBIERNO MUNICIPAL	19

2.3.1	Competencias del gobierno municipal	20
2.3.2	Recaudación de impuestos.....	21
2.3.3	Impuestos prediales	21
2.3.3.1	Ventajas y desventajas de los impuestos prediales.....	21
2.3.4	Sustento legal para el cobro de los impuestos prediales.....	22
2.3.5	Áreas de competencia para la recaudación de los impuestos prediales en el gobierno municipal de Morona.....	23
2.4	MARCO CONCEPTUAL	25
2.5	IDEA A DEFENDER	30
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		31
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1.1	Modalidad cualitativa/cuantitativa	31
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.2.1	Investigación de campo	31
3.2.2	Investigación bibliográfica – documental.....	31
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	31
3.3.1	Técnicas	31
3.3.2	Instrumentos	32
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.4.1	Población	32
3.5	RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS CIUDADANAS	34
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		44
4.1	PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS PREDIALES URBANOS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, 2017-2020	44
4.1.1.	Introducción.....	44
4.1.2	Aspectos relevantes del Cantón Morona	44
4.1.3	Base legal que sustenta el cobro de impuestos prediales.....	46
4.2	ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN SOBRE EL COBRO DE IMPUESTOS PREDIALES EN EL CANTON MORONA.....	55
4.2.1	Análisis FODA	56
4.2.2	Principales aspectos que dificultan el recaudo	57
4.2.3	Aplicación del impuesto predial	58

4.3	DISEÑO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS PEDIALES URBANOS	59
4.3.1	Esquema general de recaudación de los impuestos prediales en el área de catastros	59
4.3.1.1	Depuración de catastros	63
4.3.1.2	Actores responsables de la gestión del cobro de impuestos prediales.....	65
4.3.2	Esquema por procesos para el pago de impuestos prediales	66
4.3.2.1	Actualización de datos del predio en los catastros	66
4.3.2.2	Atención al contribuyente.....	67
4.3.2.3	Cronograma de actividades para el cobro oportuno de los impuestos prediales urbanos.....	70
4.3.3	Resultados esperados	72
	CONCLUSIONES	73
	RECOMENDACIONES.....	74
	BIBLIOGRAFÍA	75
	ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Como califica la atención del GADM de Morona	34
Tabla N° 2: El cobro de los impuestos es apropiado	35
Tabla N° 3: La municipalidad ofrece información apropiada para el pago de los impuestos	36
Tabla N° 4: Se motiva a la ciudadanía para el pago de impuestos	37
Tabla N° 5: Se realiza descuentos por pronto pago	38
Tabla N° 6: Se recauda los impuestos de manera correcta	39
Tabla N° 7: La Municipalidad posee planes para la recaudación.....	40
Tabla N° 8: Está de acuerdo en que implemente un plan de mejoras para los impuestos	41
Tabla N° 9: Un plan adecuado de recaudación ayudará al desarrollo de la localidad...	42
Tabla N° 10: Estaría dispuesto a difundir el plan de mejoras.....	43
Tabla N° 11: Valor del suelo urbano	49
Tabla N° 12: Valor por área urbana.....	50
Tabla N° 13: FODA Catastros	56
Tabla N° 14: Impuestos prediales proyectados y cobrados	58
Tabla N° 15: Impuestos prediales urbanos y rurales	58
Tabla N° 16: Involucrados en el proceso de recaudación de impuestos.....	65
Tabla N° 17: Cronograma de actividades	71
Tabla N° 18: Resultados esperados con la aplicación del plan de mejoramiento para impuesto predial.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Etapas del plan de mejoramiento	10
Gráfico N° 2: Esquema detallado de las fases del plan de mejoras	13
Gráfico N° 3: Valores intangibles.....	16
Gráfico N° 4: Como califica la atención del GADM de Morona	34
Gráfico N° 5: El cobro de los impuestos es apropiado	35
Gráfico N° 6: La municipalidad ofrece información apropiada para el pago de los impuestos	36

Gráfico N° 7: Se motiva a la ciudadanía para el pago de impuestos	37
Gráfico N° 8: Se realiza descuentos por pronto pago	38
Gráfico N° 9: Se recauda los impuestos de manera correcta	39
Gráfico N° 10: La Municipalidad posee planes para la recaudación.....	40
Gráfico N° 11: Esta de acuerdo en que implemente un plan de mejoras para los impuestos	41
Gráfico N° 12: Un plan adecuado de recaudación ayudará al desarrollo de la localidad	42
Gráfico N° 13: Estaría dispuesto a difundir el plan de mejoras.....	43
Gráfico N° 14: Ubicación geográfica de Morona	45
Gráfico N° 15: Flujo del proceso de la planificación normativa	60
Gráfico N° 16: Flujo del proceso sensibilización de la opinión pública	61
Gráfico N° 17: Flujo del proceso establecimiento de espacio físico	62
Gráfico N° 18: Flujo del proceso de tasación	63
Gráfico N° 19: Depuración de los catastros.....	64

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Evidencias fotográficas.....	76
Anexo N° 2: Ordenanza que regula la determinación, Administración del Valor Económico y la Recaudación de los impuestos de los predios urbanos de la Ciudad de Macas para el Bienio 2010-2011.	80

RESUMEN

El plan de mejoramiento para la recaudación oportuna de los impuestos prediales urbanos en el Gobierno Municipal del Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, 2017-2020 ha sido desarrollado con el propósito de alcanzar niveles adecuados de gestión institucional. La presente investigación se realizó aplicando un análisis FODA, el cual ha permitido realizar un diagnóstico de la situación actual de la institución, además se aplicaron encuestas a los usuarios del GAD. Observando que las debilidades existentes en el área de recaudación son múltiples, tales como información catastral desactualizada y talento humano sin capacitación técnica, razones por las cuales no se puede desarrollar un eficiente recaudo de impuestos, verificando que existe malestar general de los usuarios debido a la falta de información. Todos estos factores determinan que al no contar con un plan de mejoramiento para la recaudación de impuestos, no ha sido posible cumplir con las metas y objetivos institucionales, recomendando la implementación de la presente propuesta donde se aplicará las medidas correctivas para mejorar la gestión institucional.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <PLAN DE MEJORAMIENTO> <IMPUESTOS PREDIALES> <RECAUDACIÓN> <USUARIOS> <GESTIÓN INSTITUCIONAL> <MORONA (CANTÓN)>

Ing. Roberto Carlos Villacrés Arias

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present thesis work is an improvement plan for the timely collection of urban property taxes at Morona Canton Municipal Government, Morona Santiago province 2017-2020. It has been developed with the purpose of achieving a right level of institutional management. The present research was carried out through the application of a SWOT analysis that has allowed me to make a diagnosis of the current situation of the institution. In addition, surveys were applied to the users of the GAD (for the Spanish initials), it was noted that the existing weaknesses in the area of collection are multiple, such as outdated cadastral information and human talent without technical training. These are reasons why an efficient tax collection cannot be developed, it is verified that there is general discomfort of the users due to the lack of information. All of these factors determine that without having an improvement plan for the collection of taxes, it would be impossible to comply with the institutional goals and objectives. It is recommended the implementation of the present proposal where the corrective measures will be applied to improve the institutional management.

Keywords: <ECONOMIC AND MANAGEMENT SCIENCES> <IMPROVEMENT PLAN> <PREDIAL TAXES> <COLLECTION> <USERS> <INSTITUTIONAL MANAGEMENT> <MORONA (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

El plan de mejoramiento para la recaudación de los impuestos prediales urbanos en el Gobierno Municipal del Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, 2017-2020 se ha desarrollado en cuatro capítulos:

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA, en este capítulo se presenta las causas que motivaron la realización de la investigación a través del planteamiento del problema, acompañado de la formulación y delimitación de los mismos, en el primer caso se trata de formular el problema de manera interrogativa, y en el segundo de identificar el lugar en donde se desarrollará la investigación; finalmente se presenta las causas que justifican el trabajo investigativo y los objetivos que son de tipo general y específico.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, dentro del desarrollo de este capítulo se encuentran todos los aportes teóricos con una amplia bibliografía de autores reconocidos en temas sobre recaudación de impuestos prediales, la importancia de esta información es relevante por cuanto servirá de guía para el desarrollo práctico de la investigación y el planteamiento de la propuesta.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO, en este capítulo se muestra los métodos, técnicas e instrumento de investigación los cuales ayudaran al procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO, este capítulo presenta el desarrollo del plan de mejoramiento para la recaudación de los impuestos prediales urbanos en el Gobierno Municipal del Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, 2017 – 2020, en el cual se presenta las alternativas que se han diseñado para alcanzar las metas establecidas por la Institución Municipal.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, esta es la parte final del documento, en la cual se manifiestan las opiniones que la investigadora tiene acerca del tema y las sugerencias que emite sobre las debilidades encontradas en el proceso las mismas que se presentan mediante recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad se observa que el Gobierno Municipal de Morona, presenta una grave problemática con respecto a la recaudación de impuestos prediales urbanos, siendo los de mayor relevancia los citados a continuación:

- La institución no cuenta con un plan para el cobro de los impuestos prediales urbanos, por lo que recauda estos valores de manera desorganizada.
- Carece de una estructura orgánica apropiada en el área de recaudación de impuestos, que impide mantener un equilibrio dentro del presupuesto institucional.
- La falta de un sistema de información al usuario, impide que los contribuyentes conozcan oportunamente los tiempos que la entidad les proporciona para cumplir con sus responsabilidades.
- No existe un plan de incentivos para los contribuyentes, el cual propicie el pago puntual de las obligaciones.

Este diagnóstico ha permitido identificar que el Gobierno Municipal de Morona, mantiene un deficiente sistema de recaudación, existiendo así la necesidad de potenciar las actividades mediante la elaboración de un plan para mejorar el cobro de los impuestos prediales urbanos en la localidad.

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera incide la elaboración de un plan de mejoramiento en la recaudación oportuna de los impuestos prediales urbanos en el Gobierno Municipal del cantón Morona, Provincia de Morona Santiago?

1.1.2 Delimitación del problema

El Plan de Mejoramiento tendrá un alcance en el área de recaudación del Gobierno Municipal del Cantón Morona, perteneciente a la provincia de Morona Santiago.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La realización del presente trabajo de titulación, se justifica teóricamente por cuanto para el desarrollo de cada una de las etapas de elaboración del plan se deberá emplear teorías y conceptos referentes al tema de estudio, mismo que será sustentado por referencias bibliográficas, documentales, leyes, disposiciones y demás normativas que servirán para la construcción del marco teórico.

Metodológicamente la investigación se justifica en el uso de métodos, tipos, técnicas y herramientas de investigación, que permitan recopilar datos e información relevante, pertinentes y consistentes para la ejecución del trabajo de titulación, de tal manera que el procesamiento de la información sea objetivo y real, permitiendo así plantear una propuesta acorde a las necesidades de la Institución Municipal.

El aporte académico de esta investigación, representa los conocimientos adquiridos durante la carrera, siendo esta una oportunidad para relacionarme con la vida laboral y aportar eficientemente en cada uno de los procedimientos que implican la elaboración del plan de mejoramiento para la recaudación de los impuestos prediales urbanos de la municipalidad de Morona.

La investigación requiere del empleo de procesos que deberán ser desarrollados de manera práctica, para conocer cómo deben ser aplicados los distintos parámetros que constituyen el plan de mejoramiento para el Gobierno Municipal del cantón Morona en la recaudación de los impuestos prediales urbanos, esto justifica su aplicación.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un plan de mejoramiento para la recaudación oportuna de los impuestos prediales urbanos en el Gobierno Municipal del cantón Morona, provincia de Morona Santiago, para alcanzar niveles adecuados de gestión institucional en el período 2017-2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico que permita conocer las condiciones actuales de los procesos de recaudación de impuestos prediales urbanos.
- Priorizar los principales problemas o necesidades del área de recaudación del Gobierno Municipal de Morona.
- Proponer el plan de mejoramiento para la recaudación de los impuestos prediales urbanos en el Gobierno Municipal del cantón Morona, para el período 2017 - 2020

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1 EL PLAN

Un plan es un documento técnico que constituye un instrumento de la planificación de carácter orientador en el que se precisan los objetivos generales y metas a obtener así como las acciones para su ejecución. El plan requiere de la realización de programas y proyectos para que su realización se haga efectiva. (Pérez, 2011)

2.1.1 Objetivos que persigue un plan

Según las apreciaciones de (Steiner, 2011), un objetivo, se refiere a un resultado que se desea o necesita lograr dentro de un período de tiempo específico, los objetivos que persigue el plan deben cumplir con ciertas características:

- **Conveniente**

Un requisito obvio para un objetivo es que su logro debe apoyar los propósitos y misiones básicos de la organización, además debe guiar a la misma en la dirección identificada por los propósitos y misiones básicos. Un objetivo que no hace ninguna contribución al propósito no es productivo, y uno que se opone al mismo es peligroso.

Una contribución positiva a un propósito debe ser planeada si el objetivo debe tener un efecto más que casual en esta área.

- **Mensurable a través del tiempo**

Hasta donde sea posible, los objetivos deberán establecer, en términos concretos, lo que se espera que ocurra y cuándo. La planeación se facilita bastante cuando los objetivos están fijados no como generalidades inexactas sino en términos concretos, para ello deben cuantificarse en términos, tales como calidad, cantidad, tiempo, costo, índice, porcentaje, tasa, o en pasos específicos a seguirse.

- **Factible**

Los directivos no deberían establecer objetivos poco prácticos o irreales, sino que éstos deberían ser posibles de lograr; sin embargo, no es fácil fijar objetivos prácticos, ya que numerosas consideraciones están involucradas en el proceso de su determinación. El objetivo debe establecerse en vista de lo que los directivos consideran que pasará en la rama industrial: las posibles acciones de los competidores y las proyecciones en los aspectos económicos, sociales, políticos y técnicos del medio ambiente. Además, deben tomarse en cuenta los factores internos, tales como capacidades directivas, fuerzas que motivan o desaniman a empleados, capital disponible y habilidades de innovación técnica. Un objetivo factible refleja de manera realista tales fuerzas, las cuales con la realización apropiada de los planes pueden esperarse que ocurran dentro del lapso especificado.

- **Aceptable**

Los objetivos pueden lograrse más fácilmente si son aceptables para las personas dentro de una organización. Un objetivo que no se adapta al sistema de valores de un director importante, no será aspirado continuamente. El objetivo también debería ser aceptable en cuanto que la empresa ésta de acuerdo en incurrir en costos necesarios para su logro. Costos en este sentido no sólo significan recursos financieros sino que también el tiempo de los directivos y del personal, capacidad de la planta, participación del mercado y utilidades utilizados durante un lapso específico.

- **Flexible**

Debería ser posible modificar el objetivo cuando surgen contingencias inesperadas, aunque no debería ser inestable, sino lo suficientemente firme para asegurar la dirección.

- **Motivador**

En términos generales, los objetivos fuera del alcance de las personas no son objetivos motivadores ni son logrados fácilmente. En la mayoría de las empresas, los objetivos

motivadores son aquellos que son un poco agresivos, van un poco más allá de los límites de lo posible. Ciertas investigaciones han confirmado que objetivos específicos aumentan la productividad superior a aquella de objetivos fáciles de lograr.

- **Comprensible**

Los objetivos deberían establecerse con palabras muy sencillas y comprensibles. Sin embargo, no importando cómo están formulados, los directores que los fijaron deberían asegurarse de que sean comprendidos por todos aquellos involucrados con sus logros. Este punto puede aparentar no tener fundamento, pero es uno muy importante; un estudio sobre peligros latentes en la planeación concluyó que los objetivos malentendidos fueron la principal causa de quejas entre los directivos.

- **Obligación**

Una vez que se haya llegado a un acuerdo respecto a los objetivos, debería existir una obligación para hacer lo necesario y razonable y así lograrlos.

- **Participación de las personas**

Los mejores resultados se logran cuando aquellos responsables del logro de objetivos pueden participar en el establecimiento de los mismos. Este punto se refiere más bien a empresas grandes, descentralizadas que a compañías pequeñas.

Las personas que participan en la determinación de objetivos que deben lograr se sentirán más motivadas para hacerlo que aquellas que tienen poca injerencia en esta área. Además, el involucramiento en el proceso de establecimiento ayuda a satisfacer las necesidades de las personas ya que éstas tienen que usar sus capacidades para promover los intereses, tanto los propios como los detallados, íntimos y sustanciales de los ejecutivos y del personal acerca de sus propias operaciones son muy superiores en general a aquellos de los altos directivos. En tales casos, la colaboración entre la alta dirección y los gerentes de divisiones al fijar los objetivos representa una gran ventaja.

- **Relación**

Existen varios aspectos en cuanto a la relación, primero los objetivos deben relacionarse con los propósitos básicos, segundo los objetivos de diferentes partes de la organización deben examinarse para que sean consistentes y satisfagan los objetivos de la alta dirección

2.1.2 Importancia del plan

Un plan es una oportunidad valiosa para elaborar un análisis, en el que se piensa administrar, operar y como cumplir con el plan maestro relacionado con la misión de la empresa. Planear puede significar el éxito y la tranquilidad de los empresarios. Hay que ser entusiastas cuando se trata de planificar precisamente porque nadie puede anticiparse a todas las posibles contingencias que se presenten.

Desde otra perspectiva el plan ayudará a lograr una aplicación más efectiva de recursos humanos, financieros y materiales, por lo que básicamente debe enfocarse a:

- Identificar las oportunidades más prometedoras para la organización
- Señalar, capturar y mantener eficazmente posiciones deseadas en áreas específicas
- Definir los objetivos, políticas, programas, estrategias y procedimientos que determinen el futuro de la organización.
- Servir de instrumento de comunicación que integre armónicamente todos los elementos de las áreas funcionales de la empresa.

2.1.3 Características de un plan

Un plan debe contener los siguientes requisitos:

- Definir diversas etapas que faciliten la medición de los resultados
- Establecer metas a corto y mediano plazo
- Identificar posibles oportunidades para aprovecharlas en su aplicación
- Involucrar en su elaboración a los ejecutivos que vayan a participar en su aplicación
- Prever las dificultades que puedan presentarse y las posibles medidas correctivas

- Deben ser claros, concisos e informativos.

2.2 MEJORAMIENTO

De acuerdo a lo manifestado por (Bernillon, 2014) el mejoramiento es un conjunto de métodos, principios organizados adecuadamente para alcanzar una estrategia global, que tiene como objetivo principal movilizar a la organización para alcanzar una mayor satisfacción de los clientes, con un costo de inversión mínimo. Mediante el mejoramiento las organizaciones buscan ofrecer mejores servicios, logra flujos productivos continuos y oportunos, reducir costos, mejorar el ambiente y las condiciones de trabajo de los empleados de la organización.

Desde esta perspectiva es conveniente mencionar que para alcanzar un nivel adecuado de mejoras en la empresa se deberá realizar la siguiente mejora:

- **Mejoras reales:** al emplear este tipo de mejoras se pretende eliminar las causas del problema, situación que lleva a un incremento de la productividad, el control oportuno de los recursos y la adopción de procesos eficientes.

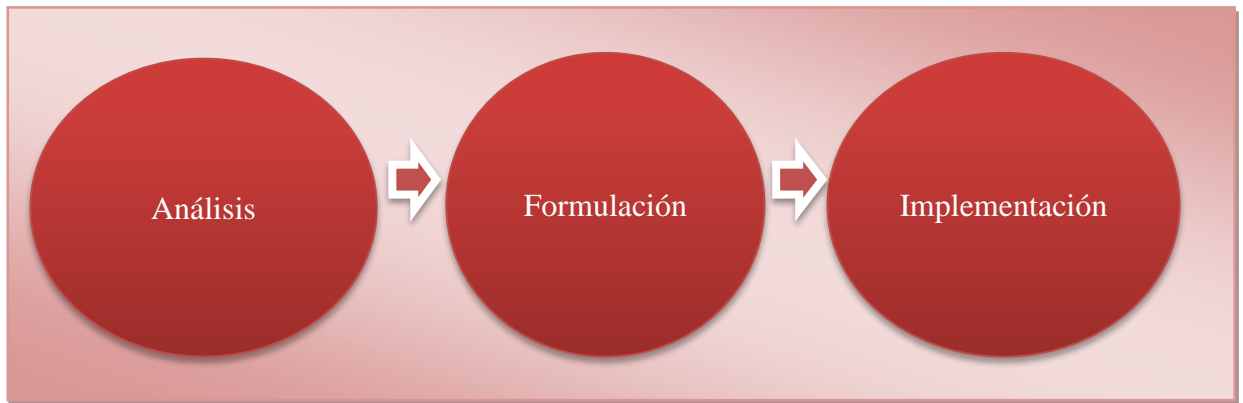
2.2.1 Finalidad del plan de mejoramiento

De acuerdo al aporte de(Harrington, 2013), la finalidad básica del plan es desarrollar una cultura organizacional orientada al mejoramiento permanente de su función, efectuando las acciones correctivas en las políticas, procesos y procedimientos propios de la gestión pública, a fin de garantizar el buen uso de los recursos y una eficiente prestación de servicios que le han sido encomendados, además de mejorar el desempeño de la entidad, generando conductas positivas y proactivas de acatamiento a las normas y de mejoramiento institucional por parte de los servidores públicos para alcanzar la eficiencia de la gestión e incrementar la satisfacción de los grupos de interés.

2.2.2 Fases de elaboración del plan de mejoramiento

En la elaboración de un plan de mejoramiento podemos distinguir tres etapas fundamentales.

Gráfico N° 1: Etapas del plan de mejoramiento



Fuente: (Altair, 2011)

1. El análisis

Puede ser considerado como el punto inicial del proceso. Consiste en el trabajo previo que debe ser realizado con el fin de formular e implantar eficazmente las estrategias. Para ello, es necesario realizar un completo análisis externo e interno que constaría de los siguientes procesos:

- **Analizar los propósitos y los objetivos organizativos.** La visión, misión y objetivos de una organización forman una jerarquía de metas que se alinean desde amplias declaraciones de intenciones y fundamentos para la ventaja competitiva hasta específicos y mensurables objetivos estratégicos.
- **Analizar el entorno.** Es necesario vigilar y examinar el entorno así como analizar a los competidores. Dicha información es crítica para determinar las oportunidades y amenazas en el entorno.

Proporcionamos dos niveles de entorno:

- **El entorno general**, que consta de varios elementos que denominaremos los segmentos políticos, económicos, tecnológicos y sociales, segmentos en los que se producen tendencias y eventos clave, con un impacto potencial dramático en la organización.
- **El entorno sectorial o entorno competitivo**, que se encuentra más cercano a la empresa y que está compuesto por los competidores y otras organizaciones que pueden amenazar el éxito de los productos y servicios de la organización.
- **Análisis interno.** Dicho análisis ayuda a identificar tanto las fortalezas como las debilidades que pueden, en parte, determinar el éxito de la organización en un sector. Analizar las fortalezas y relaciones entre las actividades que comprenden la cadena de valor de una empresa puede constituir un medio de descubrir fuentes potenciales de ventaja competitiva para la organización.
- **Valorar los activos intangibles de la organización.** El conocimiento de los trabajadores y otros activos intelectuales o intangibles de una empresa es fundamental, puesto que son cada vez más importantes como inductores de ventajas competitivas y de creación de riqueza en la economía actual. Además del capital humano, se valorara el grado en el que la organización crea redes y relaciones entre sus empleados, clientes, proveedores y aliados.

2. La formulación

Se desarrolla en varios niveles:

- **Estrategias corporativas.** La estrategia corporativa se dedica a cuestiones que conciernen a la prestación de servicios de la organización. Dicha estrategia se centra en dos preguntas:
 - ¿En qué deberíamos competir?
 - ¿Cómo podemos gestionar la prestación de servicios para crear sinergias entre los empleados y los clientes?
- **Estrategia competitiva.** Las organizaciones de éxito se esfuerzan por desarrollar bases para lograr una ventaja competitiva, ventaja que pueda consistir en un liderazgo

en costes y/o en la diferenciación, sea especializándose en un reducido segmento de mercado o abarcando un sector de actividad concreto con un alcance amplio.

- **Estrategias operativas.** Se considera que una organización es una serie de funciones (marketing, producción, recursos humanos, investigación y desarrollo, etc.) y la manera de entenderla es analizar el desempeño de cada una de esas funciones con relación a las ejecutadas por la competencia. Para ello, utilizaremos el Análisis de la Cadena de Valor, el mismo que es considerado como una herramienta gerencial para identificar fuentes de ventaja competitiva. El propósito de analizar la cadena de valor es identificar aquellas actividades de la organización que pudieran aportarle una ventaja competitiva potencial. Poder aprovechar esas oportunidades dependerá de la capacidad de la empresa para desarrollar, a lo largo de la cadena de valor y mejor que sus competidores, aquellas actividades competitivas cruciales.

3. La implementación.

Requiere asegurar que la empresa posee adecuados controles estratégicos y diseños organizativos. Es de particular relevancia garantizar que la empresa haya establecido medios eficaces para coordinar e integrar actividades, dentro de la propia empresa, así como con sus proveedores, clientes y socios aliados.

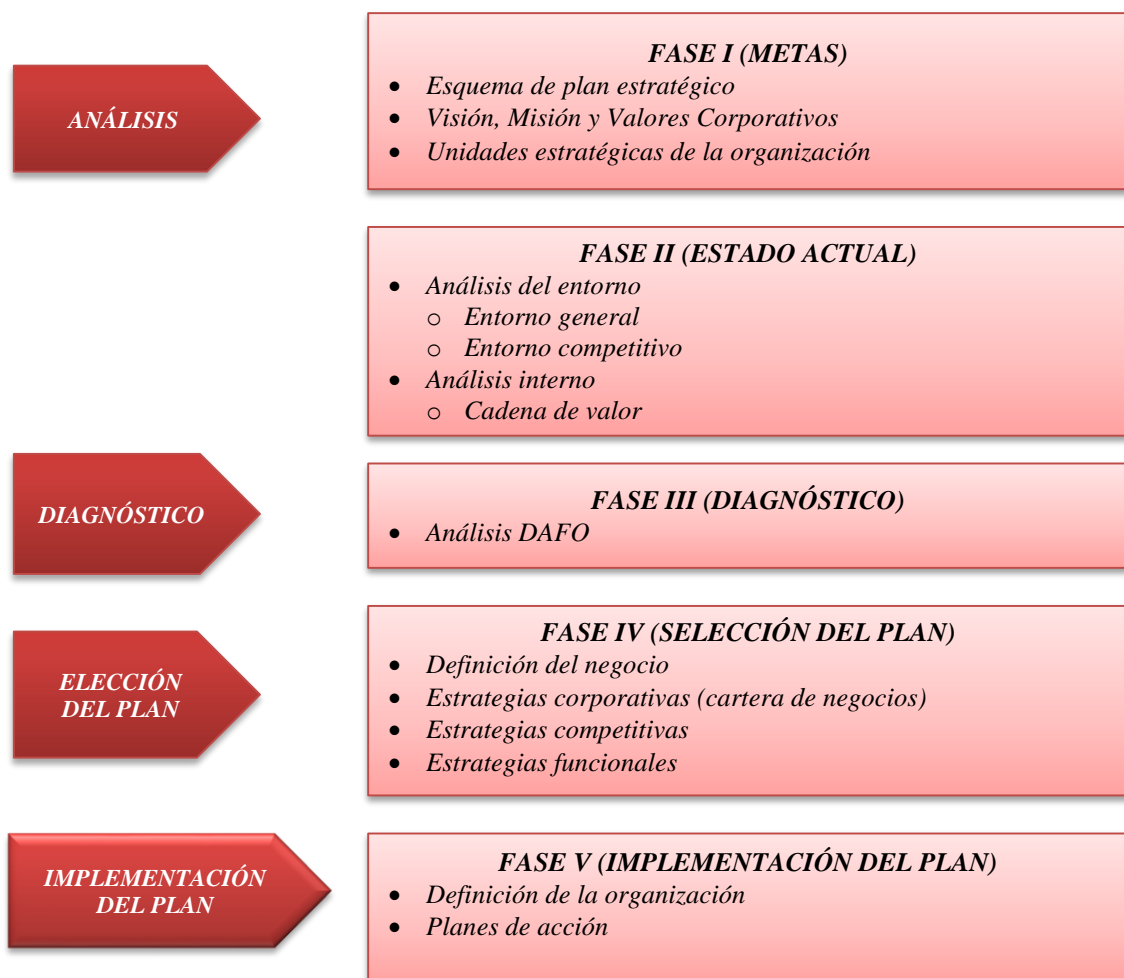
- **Conseguir un control eficaz de la estrategia.** Las empresas son incapaces de implementar satisfactoriamente las estrategias seleccionadas a menos que ejerciten un control estratégico eficaz. El control de la información requiere que la organización vigile y examine el entorno, y responda eficazmente a las amenazas y oportunidades. En este sentido, el Cuadro de Mando Integral se ha convertido en el instrumento por excelencia para asegurar una adecuada implantación de la estrategia en la empresa.
- **Crear diseños eficaces.** Para triunfar, las empresas deben tener estructuras y diseños organizativos que sean coherentes con su estrategia.
- **Crear una organización inteligente y ética.** Una estrategia de liderazgo eficaz debe dedicarse a establecer una dirección, diseñar y desarrollar una organización comprometida con la excelencia y el comportamiento ético. Además, dado el rápido e impredecible cambio en el entorno competitivo actual. Esto permite que la

organización pueda beneficiarse del talento individual y colectivo existente dentro de la organización.

- **Fomentar el aprendizaje corporativo y la creación de nuevas estrategias.** Con el rápido e impredecible cambio en el mercado global, las empresas, sea cual sea su tamaño, deben seguir buscando oportunidades para crecer y encontrar nuevas formas de renovar su organización. Dentro de las corporaciones, el comportamiento emprendedor autónomo de los individuos que lideran nuevos productos puede surgir de cualquier punto de la organización, cubriendo funciones y actividades emprendedoras esenciales.

A continuación se presenta en detalle el esquema de las tres fases del plan estratégico.

Gráfico N° 2: Esquema detallado de las fases del plan de mejoras



Fuente: (Johnson, 2012)

Rediseñado por: Joselin Hernández

2.2.3 Elementos del plan de mejoras

(Gimbert, 2011), expresa que las organizaciones deben tener claramente articulados las metas y los objetivos para canalizar los esfuerzos de los individuos hacia fines comunes. La visión, misión, los objetivos, el estudio de los factores internos y externos, las políticas, procedimientos, programas, estrategias y presupuestos de una organización forman una jerarquía de metas que se alinean desde amplias declaraciones de intenciones y fundamentos para la ventaja competitiva hasta específicos y mensurables objetivos de mejoramiento

a) La Visión

De acuerdo a lo manifestado por (Gimbert, 2011), el punto de comienzo para articular la jerarquía de metas de una empresa es la visión, que podríamos definir como la declaración que determina dónde queremos llegar en el futuro. Una visión puede o no puede tener éxito, depende de si el resto sucede según la estrategia de la organización.

Las características de la visión de una organización son las siguientes:

- Es un objetivo ampliamente inspirador, engloba el resto de objetivos y es a largo plazo.
- Aunque las visiones no pueden ser medidas por un indicador específico que valore el grado en el que están siendo alcanzadas, proporcionan una declaración fundamental de los valores, aspiraciones y metas de una organización.
- Las visiones van obviamente mucho más allá de los simples objetivos financieros y luchan por capturar tanto las mentes como los corazones de los empleados.
- Desarrollar e implantar una visión es uno de los papeles centrales del líder.
- Debe evocar imágenes mentales poderosas y motivadoras (un eslogan, un diagrama o imagen), cualquier cosa que enganche la atención.
- Responde a la pregunta: ¿qué queremos ser?

En la definición de la visión de la sociedad debemos evitar errores del tipo:

- Debe existir coherencia entre la visión y la actuación de la dirección, no siendo una expresión de mera palabrería, lejos de la realidad.
- La visión debe estar anclada en la realidad y relacionada con las amenazas y oportunidades del entorno o con los recursos y capacidades de una organización.
- Una visión simplemente no puede ser considerada como una cura mágica para la enfermedad de una organización.
- La gente siente dificultad para identificarse con una visión que pinta un gráfico futuro color rosa, pero no tiene en cuenta el entorno hostil, en el cual la empresa compete, o ignora algunas de las debilidades de la empresa.

b) La Misión

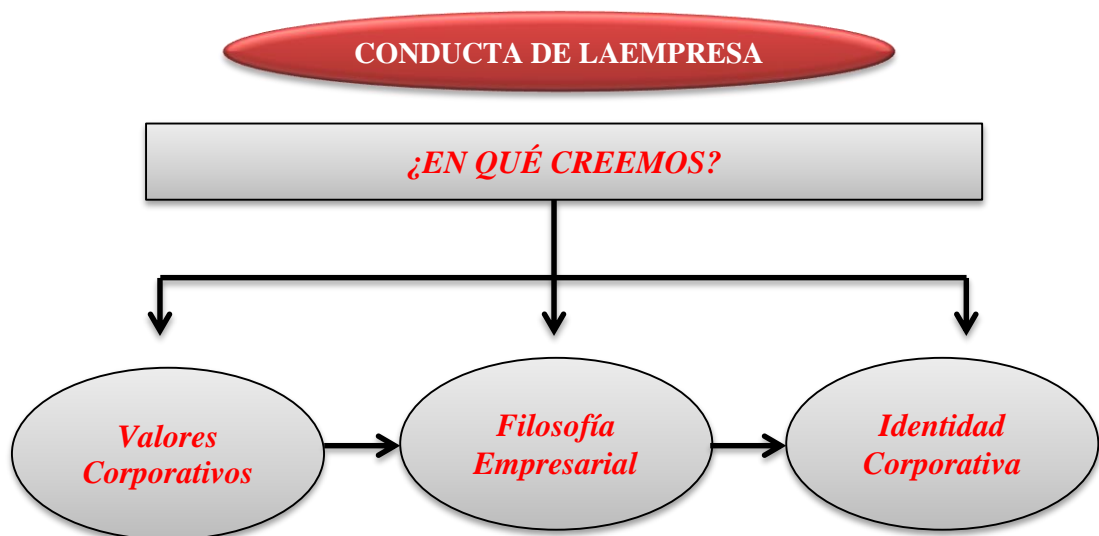
Para (Gimbert, 2011), la misión de una organización difiere de la visión en que abarca tanto el propósito de la institución como la base de la competencia y la ventaja competitiva. Mientras que la declaración de visión es amplia, la declaración de misión ha de ser más específica y centrada en los medios a través de los cuales la organización competirá. Las características de la misión de una sociedad son las siguientes:

- Abarca tanto el propósito de la compañía como la base de competencia y la ventaja competitiva.
- Declaración más específica y centrada en los medios a través de los cuales la organización competirá.
- Incorpora el concepto de gestión de los grupos de interés, sugiriendo que las organizaciones deben responder a múltiples agentes relacionados con ellas para sobrevivir y prosperar.
- Una buena declaración de misión debe comunicar porque una organización es especial o diferente.
- La misión debería cambiar cuando las condiciones competitivas cambian dramáticamente o la empresa se enfrenta a nuevas amenazas y oportunidades.
- La misión es algo que debe ser acometido. El objetivo primordial hacia el que debe dirigir los planes y programas que se marque.
- Responde a la pregunta: ¿Por qué existimos? ¿Cómo los desarrollamos?

c) Valores corporativos

Los valores corporativos son los ideales y principios colectivos que guían las reflexiones y las actuaciones de un individuo (por ejemplo la lealtad a la propia familia), o un grupo de individuos (la solidaridad o el principio darwiniano de que sobrevivan los mejores). Son los ejes de conducta de la empresa y están íntimamente relacionados con los propósitos de la misma. Debemos responder a la pregunta de ¿En qué creemos?

Gráfico N° 3: Valores intangibles



Fuente: (Gimbert, 2011)

Los valores corporativos definen el carácter de una organización y describen aquello que la empresa representa, por lo tanto, suelen estar definidos como parte del conjunto de proposiciones que constituyen la identidad corporativa de la organización. Los valores dominantes aceptados por la empresa se pueden expresar en términos de rasgos de identidad de la organización. La concreción de estos valores en criterios de actuación, actitudes y comportamientos coherentes en todas las áreas de actividad de la organización da lugar a una serie de principios que conforman la cultura organizacional. Los valores predominantes en las sociedades de occidente son la orientación al cliente, la importancia de la honestidad, la integridad o los principios éticos, los compromisos con la calidad, la innovación, la importancia de la protección del medio ambiente, etc.

La filosofía organizacional establece las reglas de conducta por las que debe regirse la organización. Traduce los valores corporativos de la empresa a descripciones más concretas de cómo aplicar los valores corporativos en la gestión de la organización. Sirve, por tanto, para orientar la política de la empresa hacia los diferentes grupos de referencia. La filosofía empresarial responde a la pregunta de ¿cómo hacemos las cosas?.

La identidad corporativa de una empresa debe entenderse como el conjunto de características (atributos) que permiten diferenciarla de otras organizaciones. Responde a la pregunta de ¿quiénes somos? encontramos la respuesta a esta pregunta en las declaraciones de la visión y de la misión de la sociedad, y también en sus valores corporativos porque lo que hacemos, en qué negocios y cómo lo hacemos define quiénes somos. (Gimbert, 2011)

d) Los objetivos

Hasta aquí hemos hablado tanto de la visión como de la misión. La declaración de visión de la sociedad tiende a ser bastante amplia y puede ser descrita como una meta que representa un destino último inspirador y motivador. En el otro lado, la declaración de la misión es más específica y se refiere a cuestiones que conciernen a la razón de ser de la organización y las bases de su deseada ventaja competitiva en el mercado.

Los objetivos estratégicos se utilizan para hacer operativa la declaración de misión, es decir, ayudan a proporcionar dirección a cómo la organización puede cumplir o trasladarse hacia los objetivos más altos de la jerarquía de metas, la visión y la misión.

Establecer objetivos requiere un criterio para medir el cumplimiento de los mismos. Si un objetivo pierde especificidad o mensurabilidad, no es útil, simplemente porque no hay manera de determinar si está ayudando a la organización a avanzar hacia la misión y visión organizativa.

Para que los objetivos tengan sentido necesitan satisfacer varios criterios:

- **Mensurables.** Debe haber al menos un indicador o criterio que mida el progreso hacia el cumplimiento del objetivo.

- Específicos. Esto proporciona un claro mensaje en cuanto a qué necesita ser realizado.
- Apropriados. Debe ser consistente con la visión y misión de la organización.
- Realistas. Debe ser un objetivo alcanzable dadas las capacidades de la organización y las oportunidades del entorno. En esencia, debe ser desafiante y factible.
- Oportuno. Requiere tener un plazo de tiempo para el cumplimiento del objetivo.
(Johnson, 2012)

e) El estudio de los factores internos y externos

En este punto se establecen los problemas de actualidad en el entorno, así como las oportunidades de resolverlos.

f) Políticas

Son principios generales o maneras de comprender y que a la vez guían o canalizan el pensamiento y la acción en la toma de decisiones.

g) Procedimientos

Establecen un método habitual de manejar actividades futuras; son verdaderas guías de acción más que de pensamiento, detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

h) Programas

Son los que revisten de carácter de curso de una acción requerida, entre varias alternativas. Una regla ordena que se tome o no una acción específica y definida con respecto a una situación.

i) Estrategias

Son empleadas para designar los grandes planes resultantes de la deducción de las probables acciones u omisiones de la competencia, es decir son la determinación de los

objetivos básicos a largo plazo de una organización y la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento.

j) Presupuestos

Un presupuesto es una formulación de resultados esperados, expresada en términos numéricos. Podría llamarse un programa de cifras, un presupuesto obliga a una organización a realizar por adelantado una recopilación numérica de sus expectativas de flujo de efectivo, ingresos y desembolsos de capital. (Goodstein, Nolan, & Pfeiffer, 2009)

2.2.4 Ventajas y desventajas del plan de mejoramiento

Ventajas

- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- Se consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- Permite eliminar procesos repetitivos.(Johnson, 2012)

Desventajas

- Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los empleados.
- Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para adoptar el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización.
- El mejoramiento es de largo plazo
- Hay que realizar importantes inversiones (Johnson, 2012)

2.3 EL GOBIERNO MUNICIPAL

Son regímenes especiales de gobierno del nivel cantonal establecidos por consideraciones de concentración demográfica y de conurbación, los cuales ejercen las competencias

atribuidas a los Gobiernos Municipales y las que puedan ser asumidas, con todos los derechos y obligaciones.

2.3.1 Competencias del gobierno municipal

Según lo establecido en la (Constitución de la República del Ecuador., 2008), los GAD Municipales tienen competencias en los siguientes aspectos:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
10. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
12. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
14. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

2.3.2 Recaudación de impuestos

El concepto de recaudación por lo general va acompañado del adjetivo fiscal, la recaudación mide la cantidad de recursos que se consigue con el cobro de los impuestos, para que un gobierno determinado junte los recursos necesarios y desarrolle las actividades encomendadas.

(De la Garza, 2001), indica que la recaudación de impuestos es el conjunto de normas jurídicas que se refieren al establecimiento de los tributos, esto es, a los impuestos, derechos, contribuciones especiales, las relaciones jurídicas que se establecen entre la administración y los particulares.

2.3.3 Impuestos prediales

Es una renta del orden municipal, de carácter directo, que grava los bienes inmuebles ubicados dentro de la zona urbana, su valor está dado por la aplicación de las tarifas que se establecen en el COOTAD, sobre cuyo cargo está la formación, actualización y conservación del catastro de los Municipios dentro de los términos y condiciones previstos en los Artículos 501 y 502 del mismo código. (Constituyente, 2009)

2.3.3.1 Ventajas y desventajas de los impuestos prediales

Las ventajas del impuesto predial son:

- Es técnico y administrativo.
- Práctico para mantenerlo en casi todas las circunstancias.
- Es transparente.
- Difícil de evitar o evadir.
- El público comprende el concepto de valor de mercado y reconoce la base de su estimación.
- Marginalmente progresivo.
- Similitud entre el valor estimado y la capacidad de pago.

- Buena fuente de ingreso para los Gobiernos locales.

Las desventajas del impuesto predial son:

- No es socializado en los beneficios que genera a las localidades.
- En las sociedades con poder económico pueden manipular el sistema fiscal en beneficio propio.
- Disminuye el impuesto por la incapacidad de llevar a cabo revisiones periódicas.

2.3.4 Sustento legal para el cobro de los impuestos prediales

De acuerdo a lo manifestado por (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización., 2009)

Que el artículo 55 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD establece que los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán entre otras las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que determine la ley: I) Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.

Que, el artículo 57 del COOTAD dispone que al concejo municipal le corresponde:

El ejercicio de la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, mediante la expedición de ordenanzas cantonales, acuerdos y resoluciones.

Regular, mediante ordenanza, la aplicación de tributos previstos en la ley a su favor. Expedir acuerdos o resoluciones, en el ámbito de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, para regular temas institucionales específicos o reconocer derechos particulares.

Que, el artículo 139 del COOTAD determina que la formación y administración de los catastros inmobiliarios urbanos y rurales corresponde a los gobiernos autónomos

descentralizados municipales, los que con la finalidad de unificar la metodología de manejo y acceso a la información deberán seguir los lineamientos y parámetros metodológicos que establezca la ley y que es obligación de dichos gobiernos actualizar cada dos años los catastros y la valoración de la propiedad urbana y rural.

Que, los ingresos propios de la gestión según lo dispuesto en el Art. 172 del COOTAD, los gobiernos autónomos descentralizados regionales, provinciales, 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.

Que, las municipalidades según lo dispuesto en los artículos 494 y 495 del COOTAD reglamentarán los procesos de formación del catastro, de valoración de la propiedad y el cobro de sus tributos, su aplicación se sujetará a las siguientes normas: Las municipalidades y distritos metropolitanos mantendrán actualizados en forma permanente, los catastros de predios urbanos y rurales. Los bienes inmuebles constarán en el catastro con el valor de la propiedad actualizado, en los términos establecidos en este Código.

2.3.5 Áreas de competencia para la recaudación de los impuestos prediales en el gobierno municipal de Morona.

Art. 92.- Definición y Objetivos.- El Departamento de Avalúos y Catastros, es el que administra el sistema catastral del cantón, de manera integral, para determinar el impuesto predial de los bienes inmuebles de naturaleza urbana y rural. Apoya a la gestión del GAD Municipal, promoviendo la eficiencia y capacidad de la administración catastral.

El departamento de avalúos y catastros está integrado por:

1. Documentación catastral
2. Catastro urbano y rural
3. Registro de arrendamiento

Art. 94.- Funciones y atribuciones.- el Jefe del departamento de Avalúos y Catastros tiene entre otras las siguientes funciones y atribuciones:

1. Organizar y supervisar las áreas de Avalúos y Catastros del Cantón
2. Participar en la planificación anual institucional, elaborar el plan operativo de la unidad, evaluar su cumplimiento y adoptar las medidas correctivas necesarias.
3. Supervisar el avalúo predial urbano, de conformidad con lo establecido en ordenanzas del Cantón
4. Mantener actualizado el archivo y registro de la propiedad inmobiliaria urbana y urbano – rural del Cantón.
5. Mantener un Registro actualizado de los inmuebles por compra venta:
6. Conferir certificaciones de avisos catastrales
7. Realizar la revisión de la valoración predial urbana, mediante estudios, técnicos-catastrales y socio – económicos del Cantón.
8. Atender reclamos que se presenten por efectos de avalúos realizados.
9. Participar en campañas publicitarias, previas a la realización de censos catastrales;
10. Mantener el archivo de planos de los límites del Cantón, parroquias urbanas y rurales, y ordenanzas de aprobación de límites en coordinación con Planeamiento Urbano:
11. Efectuar la delimitación de las parroquias urbanas;
12. Actualizar las fichas cartográficas de todos los predios.
13. Verificar desmembraciones y particiones.
14. Mantener el archivo de fichas cartográficas:
15. Depurar y digitalizar la información
16. Validar la información catastral
17. Planificar y administrar los catastros de predios del Cantón y controlar su actualización.
18. Efectuar el control de predios sobre linderos y registro de divisiones
19. Llevar el control de expansión en las áreas urbanas
20. Determinar montos de impuestos a pagar, de acuerdo a parámetros previamente establecidos.
21. Elaborar cuadros estadísticos e informes especiales de manera periódica y presentarlos al Director Financiero y al Alcalde o Alcaldesa, en caso de ser requerido.
22. Formar equipos de trabajo en las diferentes áreas de su gestión, con asignación adecuada de tareas para el personal a su cargo, con el objetivo de ubicar en detalle sus responsabilidades, de acuerdo al plan anual de actividades del área para efectos de poder controlar su ejecución y evaluación.

23. Realizar las demás funciones que le asigne el Director Financiero, el Alcalde o Alcaldesa

2.4 MARCO CONCEPTUAL

Los términos expresados en el marco conceptual son definiciones obtenidas de (Hidalgo, 2010)

- **Año gravable**

Periodo de tiempo comprendido entre el primero de enero y el 31 de diciembre, respecto del cual se deben cumplir obligaciones tributarias por la ocurrencia de ciertos hechos generadores de tributos durante su vigencia. Se refiere al periodo respecto del cual se debe declarar y pagar un tributo.

- **Auto-avalúo.**

Estimación que hace el propietario de un bien inmueble sobre el valor de éste para efecto de establecer la base gravable a partir de la cual liquidar el impuesto a cargo.

- **Autoliquidación.**

Cálculo del impuesto a pagar que realiza el mismo contribuyente, ya sea a través de un formulario físico o por medio de los aplicativos informáticos a partir de información tomada de la fuente fidedigna o suministrada por el contribuyente aplicando los factores y/o tarifas definidos en las normas que regulan los tributos.

- **Avalúo.**

Valor económico que se le asigna a un bien para fines específicos y en términos de una moneda determinada. El avalúo puede ser comercial, el que está determinado por el precio de mercado y se realiza con fines de compra o venta, y el avalúo fiscal, que corresponde a la valoración realizada con fines tributarios. Los avalúos más utilizados para asuntos

tributarios son el avalúo catastral que es el que realiza la autoridad catastral respecto de los bienes inmuebles y que sirve para determinar la base gravable mínima del impuesto predial.

- **Base gravable.**

Es el valor monetario del hecho o bien gravado, sobre el cual debe aplicarse la tarifa y así determinar el monto de la obligación tributaria.

- **Calendario tributario.**

Cronograma o listado de fechas establecidas por la autoridad para el cumplimiento de ciertas obligaciones a cargo de los administrados, así como la presentación de declaraciones, el pago oportuno de los impuestos o el suministro de información solicitada por vía general y que es publicado para conocimiento general de los ciudadanos y para facilitar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias.

- **Causación.**

Se refiere al momento o acto en que se concreta el hecho generador que origina la obligación tributaria. Se contrapone al término exigibilidad, que corresponde al momento o fecha límite para el cumplimiento de la obligación tributaria y a partir del cual se generan consecuencias pecuniarias por su incumplimiento como son el cobro de intereses y sanciones adicionales al monto de los tributos causados. Entre el momento de causación y el de exigibilidad del tributo se da el periodo habilitado para el cumplimiento oportuno de las obligaciones.

- **Contribuyente.**

Es toda persona natural o jurídica llamada a cumplir ciertas obligaciones tributarias por la realización del hecho generador establecido en la ley para el nacimiento del tributo, es el mismo sujeto pasivo de cada impuesto.

- **Corrección.**

Ajuste que se hace al valor pagado por concepto de impuesto, bien sea para cancelar la suma faltante si se declaró una cantidad menor a la que corresponda, o para obtener la devolución del excedente que se haya pagado de más. Las correcciones las puede realizar bien sea el mismo contribuyente a voluntad propia o las realiza la Administración a través de los distintos actos oficiales.

- **Declarante.**

Persona natural o jurídica que presenta una declaración tributaria.

- **Exención.**

Beneficio tributario establecido en la normatividad que permite exonerar a determinadas personas o actividades del pago de impuestos que regularmente estarían obligadas a declarar. La exención puede ser total, eximiendo del pago completo del impuesto, o parcial, en la cual solo tendría que pagar una parte del valor total de la obligación tributaria.

- **Extemporaneidad.**

Declaración o pago del impuesto fuera de las fechas establecidas por la autoridad tributaria. Dicha extemporaneidad acarrea sanciones e intereses a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno.

- **Facilidad de pago.**

Mecanismo mediante el cual los contribuyentes pueden ponerse al día con sus obligaciones tributarias atrasadas, se concreta en una resolución de la Oficina de Cobro en la que se establece un plazo para pagar, unas fechas para el pago de cuotas y una garantía (embargo de un bien inmueble, constitución de una póliza, una garantía bancaria,

etc.). La Dirección Financiera estudia la solicitud y determina si otorga la facilidad de pago propuesta dependiendo de las condiciones y garantías ofrecidas.

- **Fiscalización.**

Proceso de revisión, control y verificación que realiza la Administración Tributaria sobre los impuestos que administra, para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones a cargo de los contribuyentes.

- **Hecho generador.**

Es el evento o suceso, expresamente definido en la ley, por el cual se origina la obligación tributaria.

- **Impuesto.**

Valor monetario que deben pagar los contribuyentes a fin de financiar el funcionamiento del Estado y garantizar la provisión de servicios de carácter público. Esta exigencia se hace por vía de autoridad a título definitivo y sin contraprestación.

- **Liquidación.**

Conjunto de datos, factores, tarifas y operaciones que se plasman en un documento, bien sea declaración, recibo de pago o factura, para cuantificar el valor del tributo que el contribuyente debe pagar para un determinado periodo. En la liquidación también se incluyen otros valores como monto de las sanciones e intereses generados e información necesaria para la identificación del contribuyente y de los bienes o actividades gravadas.

- **Notificaciones.**

Mecanismos mediante los cuales la Dirección Financiera da a conocer a los administrados sus actos oficiales y decisiones respecto a situaciones específicas enmarcadas dentro de

un proceso legal, con fundamento en los principios de defensa y debido proceso, informándole de los recursos procedentes y el plazo para ejercerlos.

- **Periodo gravable.**

Lapso sobre el cual se establece la obligación de declarar los impuestos. A cada periodo le corresponde una declaración.

- **Plusvalía.**

Es el aumento de valor de un bien debido a factores externos al mismo, en el cual no intervino el propietario del dicho bien. Se conoce como participación en la plusvalía al porcentaje que debe pagar el propietario de un inmueble al Gobierno Municipal por el incremento del precio del suelo obtenido en virtud de decisiones de la Administración que configuren acciones urbanísticas y que autorizan específicamente ya sea a destinar el inmueble a un uso más rentable, o bien incrementar el aprovechamiento del suelo permitiendo una mayor área edificada, de acuerdo con lo que se estatuya formalmente en el respectivo Plan de Ordenamiento o en los instrumentos que lo desarrollen.

- **Predio.**

Es un inmueble no separado por otro predio público o privado, con o sin construcciones y/o edificaciones, perteneciente a personas naturales o jurídicas. El predio mantiene su unidad aunque esté atravesado por corrientes de agua pública. Se incluyen en esta definición los baldíos, los ejidos, los vacantes, los resguardos indígenas, las reservas naturales, la propiedad horizontal, los condominios (unidades inmobiliarias cerradas), las multipropiedades, las parcelaciones, los parques cementerios, los bienes de uso público y todos aquellos otros que se encuentren individualizados con una matrícula inmobiliaria, así como las mejoras por edificaciones en terreno.

- **Usufructuario.**

Quien tiene el disfrute del predio y su legitima explotación, previa concesión de este derecho por parte del propietario.

2.5 IDEA A DEFENDER

El Plan de mejoramiento para la recaudación de los impuestos prediales urbanos aportara a la mejora de la gestión en el Gobierno Municipal del cantón Morona, provincia de Morona Santiago.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Modalidad cualitativa/cuantitativa

Para la presente investigación se ha considerado el uso de la modalidad cualitativa/cuantitativa en virtud de sus características, por cuanto estas modalidades posibilitaron la recolección y análisis de información necesaria para el desarrollo investigativo del tema, mediante el cual se logró implementar el plan de mejoramiento para que el gobierno municipal pueda recaudar oportunamente el cobro de los impuestos prediales.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de campo

Se aplicó una investigación de campo, por cuanto el estudio se lo efectuó en el lugar de ocurrencia de los hechos, el gobierno municipal del cantón Morona lo que permitió recopilar información acerca de los procesos empleados en la recaudación de los impuestos prediales.

3.2.2 Investigación bibliográfica – documental

La aplicación de este método permitió, la revisión de conceptos relativos al tema de investigación lo que sustentó la elaboración del plan de mejoramiento para la recaudación de impuestos prediales en el gobierno municipal de Morona y los procesos que el estudio implicó.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Técnicas

- **Encuesta:** Con ésta técnica se pudo conocer el punto de vista de los funcionarios del área de recaudación de la institución municipal y la de los ciudadanos que deben pagar los impuestos sobre sus predios.
- **Entrevista:** Se entrevistó al Talento Humano del área de recaudación de predios, esto con la finalidad de conocer su apreciación sobre el tema planteado.
- **Observación:** Esta técnica permitió analizar cómo los procesos empleados durante el cobro de los impuestos prediales influyen en el desarrollo de la gestión institucional.

3.3.2 Instrumentos

- **Cuestionario:** Estuvieron dirigidos a las autoridades, funcionarios del área de recaudación y usuarios, las preguntas estarán formuladas de manera clara, de fácil comprensión.
- **Guía de entrevista:** Mediante este instrumento se aplicó un banco de preguntas que tienen por finalidad la obtención de información acerca de las actividades que se desarrollaron durante la recaudación de los impuestos prediales.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población estuvo conformada por 22.367 propietarios de predios urbanos en el cantón Morona

Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula para distribuciones normales:

$$n = \frac{k^2 N p q}{e^2 (N - 1) + k^2 p q}$$

Dónde:

N: tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

K: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95% de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 5%. Los valores de k se obtienen de la tabla de la distribución normal estándar N (0,1)

e: es el error muestral deseado, en tanto por ciento. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

p: proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0,5$ que es la opción más segura.

q: proporción de individuos que no posee esa característica, es decir, es $1-p$.

n: tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer)

$$n = \frac{1.15^2 * 22.367 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(22.367 - 1) + 1.15^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$N = \frac{7.395,09}{55.915,33} = 132,04$$

Efectuado el correspondiente cálculo se llegó a establecer una muestra de 132, la cual será aplicada con el propósito de conocer el grado de aceptación del proyecto.

3.5 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS CIUDADANAS

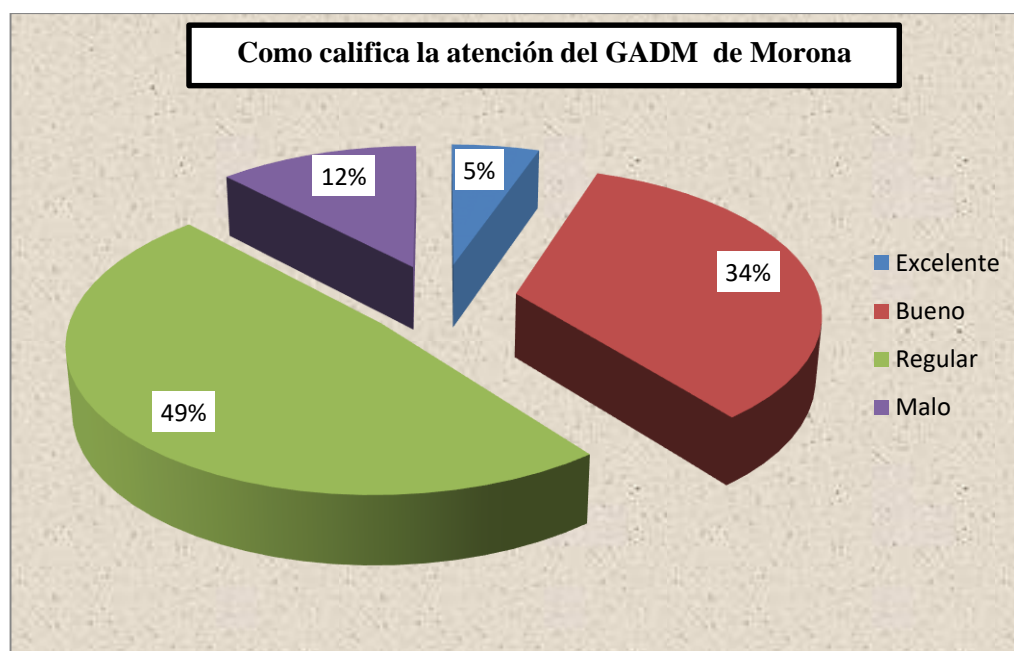
1. ¿Cómo califica la atención que el Gobierno Municipal de Morona le ofrece?

Tabla N° 1: Como califica la atención del GADM de Morona

Alternativas	f	%
EXCELENTE	7	5%
BUENO	45	34%
REGULAR	64	49%
MALO	16	12%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios del Gobierno Municipal de Morona
Elaborado por: Joselin Hernández

Gráfico N° 4: Como califica la atención del GADM de Morona



Fuente: Tabla 1
Elaborado por: Joselin Hernández

Interpretación y análisis

Las respuestas que se obtuvieron en esta pregunta enfocan claramente que el 5% de los encuestados afirman que la atención que reciben en la institución municipal de Morona es excelente, mientras el 34% expresó que son buenos; un 49% lo calificó como regular y el 12% manifestó que los servicios son malos.

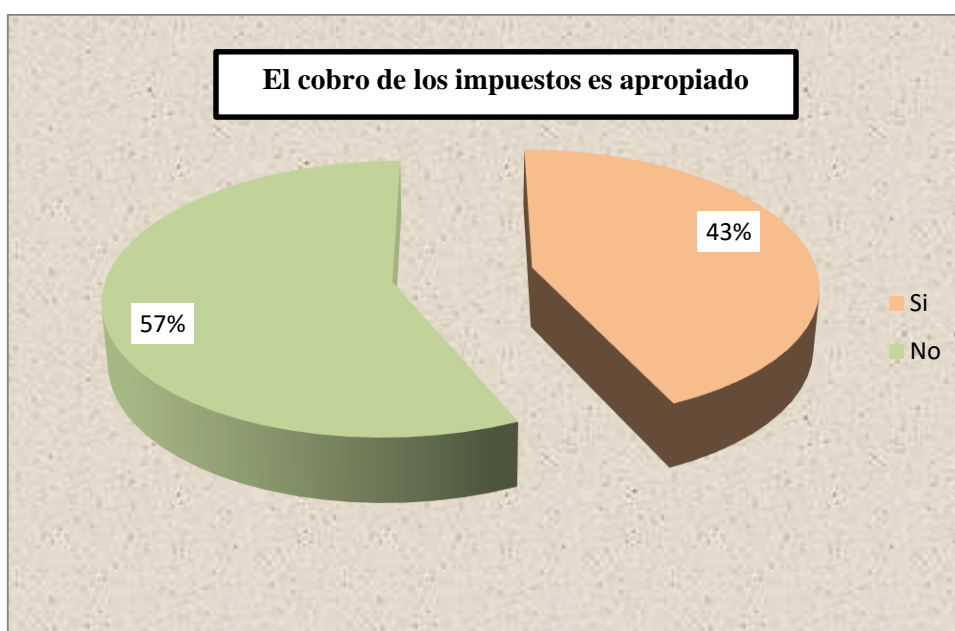
2. ¿Considera usted que la gestión municipal en los cobros de impuestos prediales es apropiado?

Tabla N° 2: El cobro de los impuestos es apropiado

Alternativas	f	%
SI	57	43%
NO	75	57%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios del Gobierno Municipal de Morona
Elaborado por: Joselin Hernández

Gráfico N° 5: El cobro de los impuestos es apropiado



Fuente: Tabla 2
Elaborado por: Joselin Hernández

Interpretación y análisis

Los encuestados respondieron a esta pregunta de la siguiente manera: el 43% indicó que la gestión municipal en lo referente al cobro de los impuestos prediales es apropiada, mientras el 57% de ellos opinó su desacuerdo con la manera como se cobran los impuestos prediales.

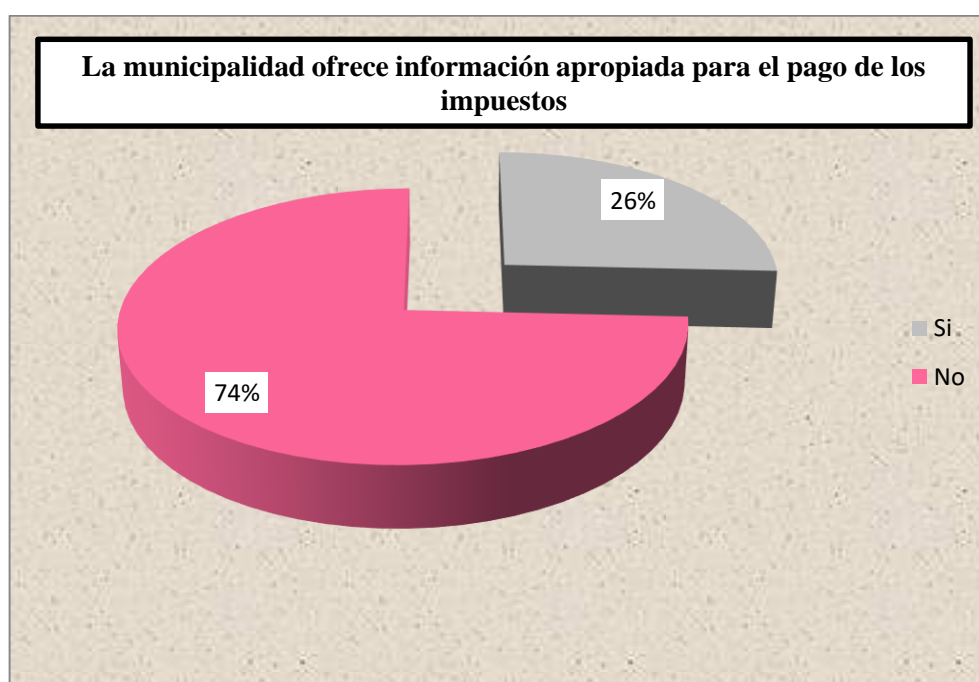
3. ¿Considera usted que la municipalidad ofrece información adecuada y oportuna a la ciudadanía para el pago de los impuestos prediales?

Tabla N° 3: La municipalidad ofrece información apropiada para el pago de los impuestos

Alternativas	f	%
SI	34	26%
NO	98	74%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios del Gobierno Municipal de Morona
Elaborado por: Joselin Hernández

Gráfico N° 6: La municipalidad ofrece información apropiada para el pago de los impuestos



Fuente: Tabla 3
Elaborado por: Joselin Hernández

Interpretación y análisis

La población encuestada opina en un 26% que la empresa municipal si ofrece la debida información a la ciudadanía con respecto al pago de impuestos prediales y el 74% considera que la información por parte de la institución no es transmitida de manera apropiada causando inconvenientes al momento de cancelar los correspondientes valores.

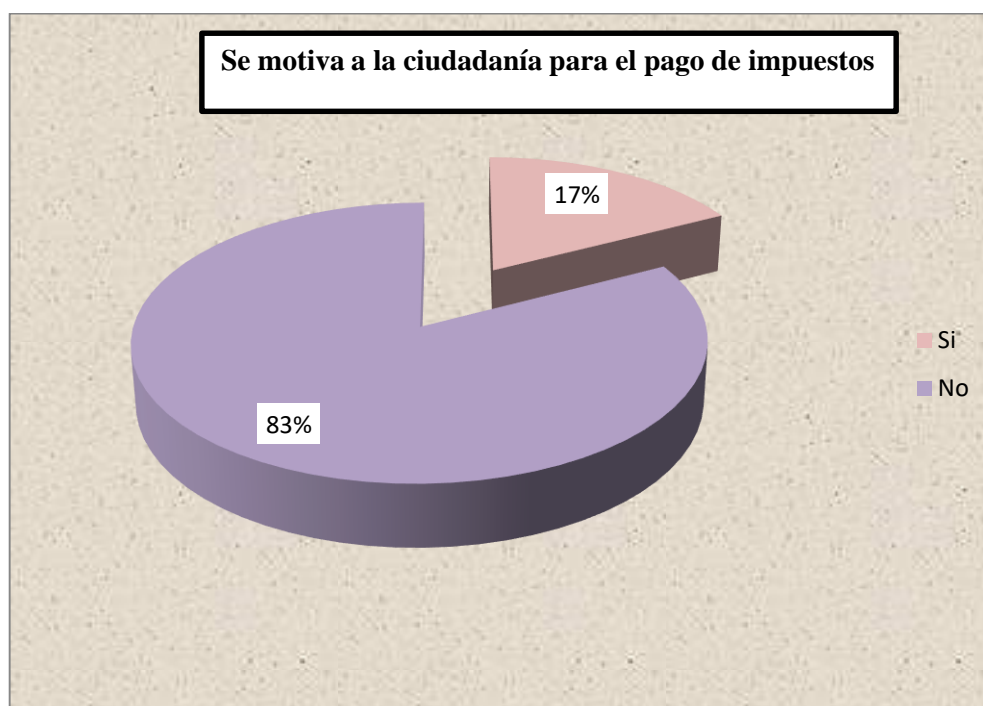
4. ¿Conoce usted si la institución motiva a la ciudadanía para efectuar los pagos de impuestos de manera oportuna?

Tabla N° 4: Se motiva a la ciudadanía para el pago de impuestos

Alternativas	f	%
SI	23	17%
NO	109	83%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios del Gobierno Municipal de Morona
Elaborado por: Joselin Hernández

Gráfico N° 7: Se motiva a la ciudadanía para el pago de impuestos



Fuente: Tabla 4
Elaborado por: Joselin Hernández

Interpretación y análisis

El 17% de los encuestados manifestó que la municipalidad de Morona incentiva a través de campañas el pago de los impuestos prediales a la ciudadanía, pero el 83% opinó que no se realiza incentivo alguno para la ciudadanía, ocasionando un retraso en el desarrollo de la localidad debido a la falta de gestión por parte de la entidad.

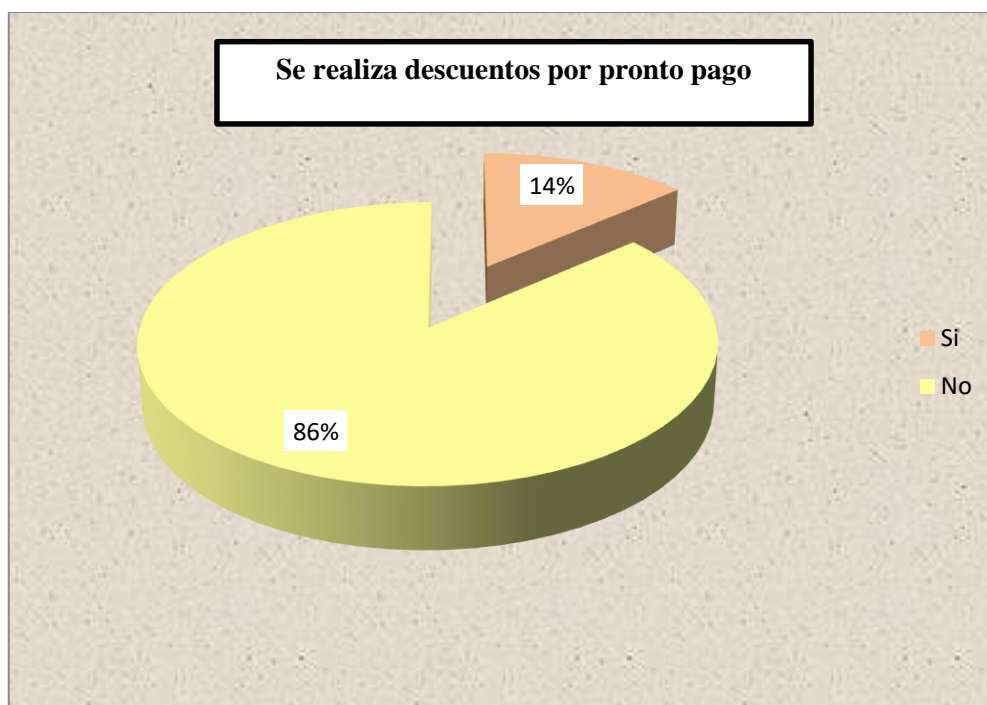
5. ¿La institución municipal realiza descuentos a quienes efectúan sus pagos prediales en tiempos oportunos?

Tabla N° 5: Se realiza descuentos por pronto pago

Alternativas	f	%
SI	18	14%
NO	114	86%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios del Gobierno Municipal de Morona
Elaborado por: Joselin Hernández

Gráfico N° 8: Se realiza descuentos por pronto pago



Fuente: Tabla 5
Elaborado por: Joselin Hernández

Interpretación y análisis

Un 14% de la ciudadanía a la cual se le aplicó la encuesta manifestó recibir descuentos por realizar sus pagos sobre los impuestos prediales oportunamente, no obstante el 86% expresó su malestar al respecto indicando que la institución municipal no aplica descuentos por ningún concepto.

6. ¿Considera usted que la manera de recaudar los impuestos prediales por parte de la empresa municipal es la correcta?

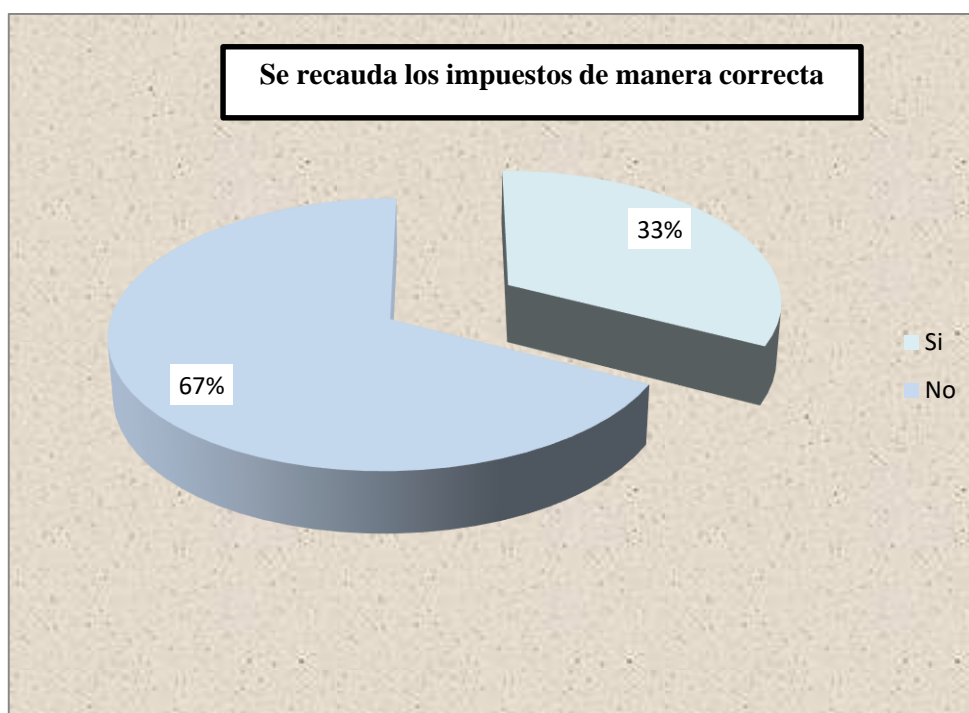
Tabla N° 6: Se recauda los impuestos de manera correcta

Alternativas	f	%
SI	43	33%
NO	89	67%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios del Gobierno Municipal de Morona

Elaborado por: Joselin Hernández

Gráfico N° 9: Se recauda los impuestos de manera correcta



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Joselin Hernández

Interpretación y análisis

Un 33% de las personas encuestadas manifestó que la manera de recaudar los impuestos prediales por parte de la municipalidad es la correcta, y el porcentaje más alto del 67% opina que la manera de recaudar los impuestos en el municipio no es correcta.

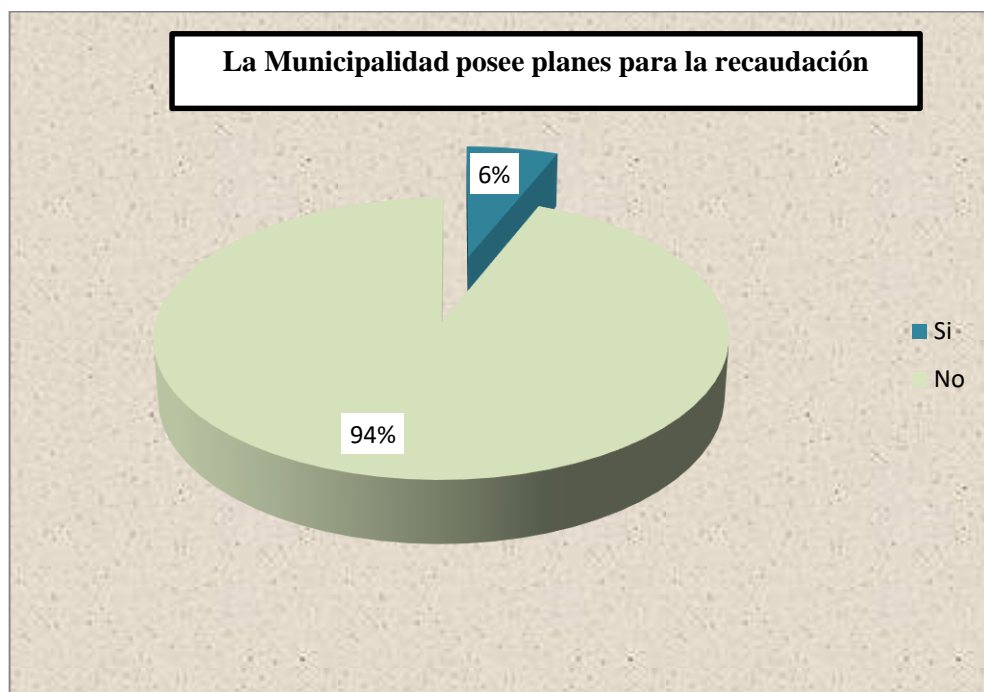
7. ¿Es de su conocimiento si la municipalidad posee un plan específico para la recaudación de impuestos prediales?

Tabla N° 7: La Municipalidad posee planes para la recaudación

Alternativas	f	%
SI	8	6%
NO	124	94%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios del Gobierno Municipal de Morona
Elaborado por: Joselin Hernández

Gráfico N° 10: La Municipalidad posee planes para la recaudación



Fuente: Tabla 7
Elaborado por: Joselin Hernández

Interpretación y análisis

El 8% de los encuestados respondió que tiene conocimiento de la existencia de un plan específico para la recaudación de los impuestos prediales, mientras el 94% expresó su desconocimiento en relación al tema.

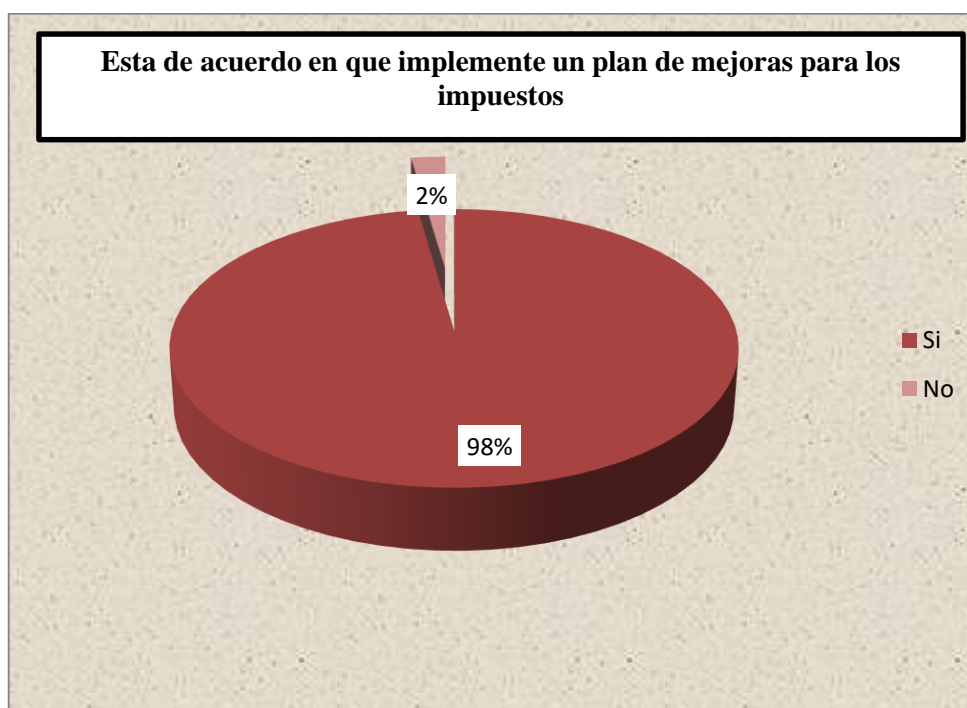
8. ¿Estaría usted de acuerdo en que se implemente un plan para mejorar la recaudación de los impuestos prediales en el cantón Morona?

Tabla N° 8: Está de acuerdo en que implemente un plan de mejoras para los impuestos

Alternativas	f	%
SI	129	98%
NO	3	2%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios del Gobierno Municipal de Morona **Elaborado por:** Joselin Hernández

Gráfico N° 11: Esta de acuerdo en que implemente un plan de mejoras para los impuestos



Fuente: Tabla 8
Elaborado por: Joselin Hernández

Interpretación y análisis

La gran mayoría de los encuestados que representa un porcentaje del 98% está de acuerdo en que se implemente un plan para mejorar la recaudación de los impuestos prediales en el municipio de Morona, y apenas el 2% manifestó no estar de acuerdo con ello.

9. ¿Considera usted que un apropiado plan de recaudación de impuestos prediales en la municipalidad contribuiría al desarrollo de la localidad?

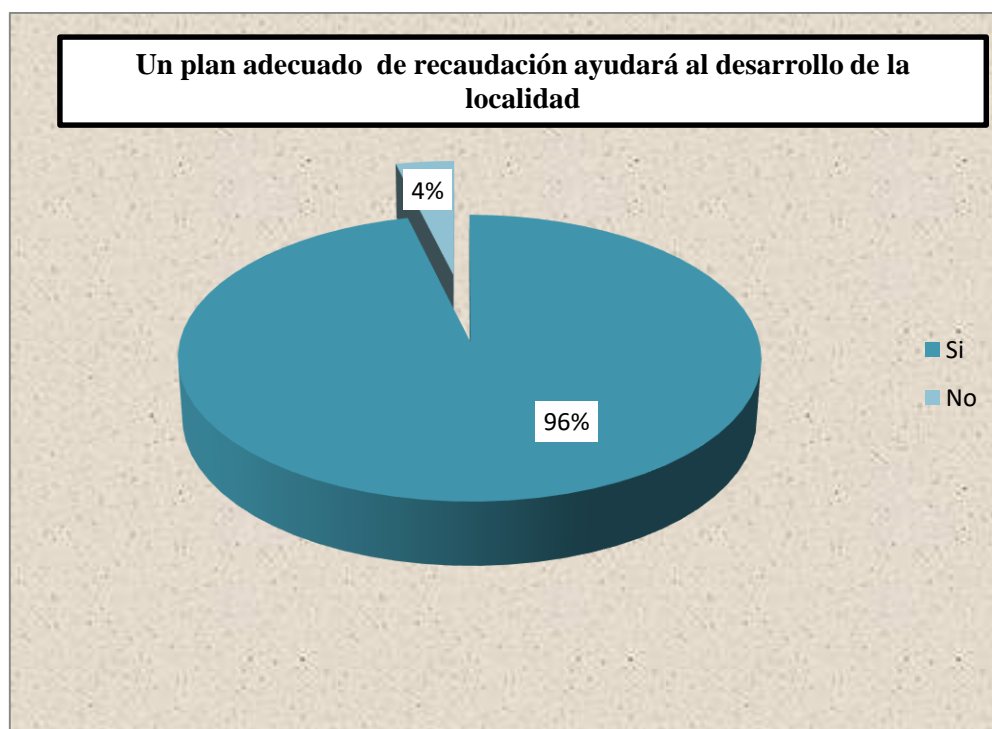
Tabla N° 9: Un plan adecuado de recaudación ayudará al desarrollo de la localidad

Alternativas	f	%
SI	127	96%
NO	5	4%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios del Gobierno Municipal de Morona

Elaborado por: Joselin Hernández

Gráfico N° 12: Un plan adecuado de recaudación ayudará al desarrollo de la localidad



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Joselin Hernández

Interpretación y análisis

Una amplia mayoría del 96% opinó que la implementación de un eficiente plan de mejoramiento para la recaudación de impuestos prediales aportaría en el desarrollo de la localidad de Morona y el 4% considera que esto no es un referente para alcanzar el desarrollo del sector.

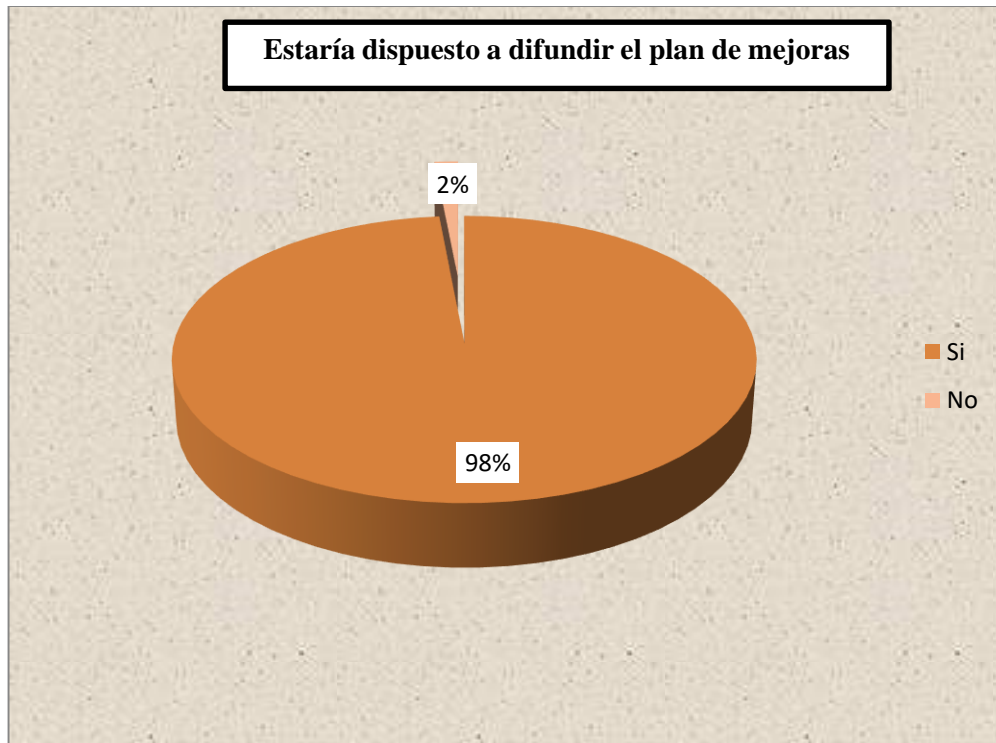
10. ¿Estaría dispuesto a difundir el plan de mejoramiento para que la población tuviera conocimiento de él?

Tabla N° 10: Estaría dispuesto a difundir el plan de mejoras

Alternativas	f	%
SI	130	98%
NO	2	2%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios del Gobierno Municipal de Morona
Elaborado por: Joselin Hernández

Gráfico N° 13: Estaría dispuesto a difundir el plan de mejoras



Fuente: Tabla 9
Elaborado por: Joselin Hernández

Interpretación y análisis

El 98% de los encuestados expresó estar de acuerdo en difundir el plan de mejoramiento al resto de la población de Morona para que todos se encuentren informados del particular y una minoría del 2% indicó no estar de acuerdo en tomar esta acción.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS PREDIALES URBANOS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, 2017-2020

4.1.1. Introducción

El desarrollo de los pueblos se debe en parte a la eficiente gestión que los gobiernos realizan en la recaudación de los diferentes rubros que de acuerdo a la Ley se faculta a la institución, desde esta apreciación se ha llegado a determinar que el Gobierno Municipal del Cantón Morona debe contar con un plan de mejoramiento para recaudar de manera eficiente los impuestos prediales urbanos, por lo que las actividades a desarrollar dentro del plan de mejoramiento estarán enfocadas a conseguir dicho propósito y alcanzar las metas establecidas por la institución municipal.

La recaudación de impuestos prediales es de gran importancia para la institución municipal, debido a que los recursos que genera esta actividad son destinados al cumplimiento de proyectos que contribuyen al desarrollo de la localidad y de las cuales son beneficiarios su pobladores.

Con un contexto claro sobre lo que se desea realizar se procede a la elaboración de estrategias para conseguir un apropiado sistema de recaudación predial en la institución municipal del cantón Morona.

4.1.2 Aspectos relevantes del Cantón Morona

Dentro de los aspectos con mayor relevancia en el cantón es necesario resaltar los siguientes:

- **Ubicación y localización**

El Cantón Morona está ubicado al centro de la provincia de Morona Santiago, esta provincia a su vez se encuentra localizada en el centro sur de la región Amazónica, entre la coordenadas geográficas 79° 05' de long. W; 01° 26' de Lat. S y 76° 35' de long. W; 03° 36' Lat. S; forma parte de la cuenca amazónica sudamericana, que “con su enorme superficie, 7.5 millones de kilómetros cuadrados y complejidad ecosistémica, es la más importante reserva biótica existente en el mundo”. Corresponde al 19.35% de la superficie provincial y el 4.02% con respecto a la Región Amazónica Ecuatorial.

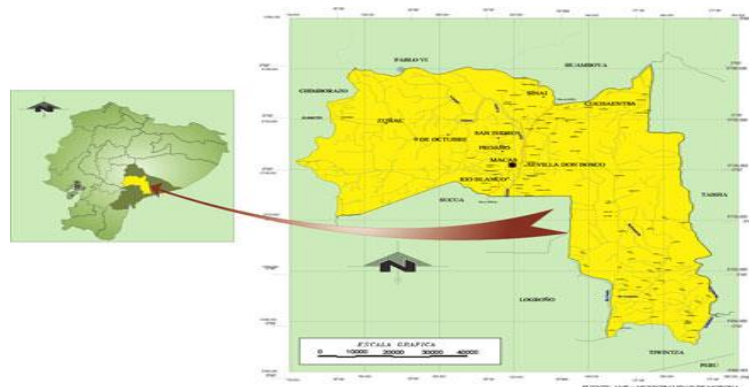
- **Superficie y límites**

El cantón Morona comprende una superficie de 4.606,9 km² El cantón limita al Norte: con los cantones Pablo VI y Huamboya; al Sur, con los cantones Sucúa, Logroño y Tiwinza; al Este, con el cantón Taisha y al Oeste, con las provincias de Chimborazo y Cañar.

En el territorio provincial se localiza el 76% de las 517.725 hectáreas del Parque Nacional Sangay y las 311.500 hectáreas del Bosque y Vegetación Protector Kutukú – Shaime.

En el cantón Morona se encuentra parte de la nacionalidad Shuar, ésta nacionalidad reivindica un territorio de 900.688 ha. La extensión legalizada hasta la fecha es de 718.220 ha, mientras que 182.468 ha se encuentran aún sin reconocimiento legal.

Gráfico N° 14: Ubicación geográfica de Morona



Fuente: Google map

4.1.3 Base legal que sustenta el cobro de impuestos prediales

El artículo 139 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), determina que la formación y administración de los catastros inmobiliarios urbanos y rurales, le corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales los que con la finalidad de unificar la metodología de manejo y acceso a la información deberán seguir los lineamientos y parámetros metodológicos que establezca la Ley, y que es obligatorio actualizar los mismos cada dos años

Los Arts. 494, 495 y 496 del COOTAD, disponen la actualización permanente de los catastros urbanos y rurales; y que el valor de la propiedad se establecerá mediante la suma del valor del suelo y de haber el de las construcciones, en forma obligatoria se actualizará el catastro y la valoración predial urbana y rural cada bienio.

El Art. 497 sobre la actualización de los impuestos establece: una vez realizada la actualización de los avalúos, será revisado el monto de los impuestos prediales urbano y rural que regirán para el bienio; la revisión la hará el concejo, observando los principios básicos de igualdad, proporcionalidad, progresividad y generalidad que sustentan el sistema tributario nacional.

Arts. 87 y 88 del Código Orgánico Tributario, norman las formas de determinación tributaria y establecen que cuando una determinación deba tener como base el valor de bienes inmuebles, se atenderá obligatoriamente al valor comercial con que figuren los bienes en los catastros oficiales, a la fecha de producido el hecho generador.

Ordenanzas que regulan la administración del catastro en el cantón Morona

Art. 1. OBJETO DEL AVALÚO.- Son objeto del impuesto a la propiedad Urbana, todos los predios ubicados dentro de los límites de las zonas urbanas de la cabecera cantonal y de las demás zonas urbanas del Cantón determinadas de conformidad con la Ley.

Art. 2. - EXISTENCIA DEL HECHO GENERADOR.- El catastro registrará los elementos cualitativos y cuantitativos que establecen la existencia del Hecho Generador,

los cuales estructuran el contenido de la información predial, en el formulario de declaración o ficha predial con los siguientes indicadores generales:

1. Identificación predial
2. Tenencia
3. Descripción del terreno
4. Infraestructura y servicios
5. Uso del suelo
6. Descripción de las edificaciones

Art. 3. SUJETO ACTIVO.- El sujeto activo de los impuestos generados por el avalúo urbano señalados en los artículos precedentes es el Gobierno Municipal del Cantón Morona.

Art. 4. SUJETOS PASIVOS.- Son sujetos pasivos, los contribuyentes o responsables de los impuestos que gravan la propiedad urbana, las personas naturales o jurídicas, las sociedades de hecho, las sociedades de bienes, las herencias yacentes y demás entidades aun cuando careciesen de personería jurídica, como señalan los Arts. : 23, 24, 25, 26 y 27 del Código Tributario y que sean propietarios o usufructuarios de bienes raíces ubicados en las zonas urbanas del Cantón.

Art. 5. –VALOR DE LA PROPIEDAD.- Para establecer el valor de la propiedad se considerará en forma obligatoria, los siguientes elementos:

- a. El valor del suelo que es el precio unitario de suelo, urbano o rural, determinado por un proceso de comparación con precios de venta de parcelas o solares de condiciones similares u homogéneas del mismo sector, multiplicado por la superficie de la parcela o solar.
- b. El valor de las edificaciones que es el precio de las construcciones que se hayan desarrollado con carácter permanente sobre un solar, calculado sobre el método de reposición; y,
- c. El valor de reposición que se determina aplicando un proceso que permite la simulación de construcción de la obra que va a ser evaluada, a costos actualizados de construcción, depreciada de forma proporcional al tiempo de vida útil.

Los predios urbanos serán valorados mediante la aplicación de los elementos de valor del suelo, valor de las edificaciones y valor de reposición previstos en la Ley; en base a la información, componentes, valores y parámetros técnicos, los cuales serán particulares de cada localidad y que se describen a continuación:

- a. Valor de terrenos Se establece sobre la información de carácter cualitativo de la infraestructura básica, de la infraestructura complementaria y servicios municipales, información que cuantificada mediante procedimientos estadísticos permitirá definir la cobertura y déficit de las infraestructuras y servicios instalados en cada una de las área urbana del cantón.

Tabla N° 11: Valor del suelo urbano

VALOR DEL SUELO URBANO DEL CANTÓN MORONA											
SECTOR	RED DE ALCANTARILLADO	RED DE			RED VIAL		RED TELEFÓNICA	RECOLECCIÓN DE BASURA	ASEO DE CALLES	PROMEDIO	
		AGUA POTABLE	ENERGÍA ELÉCTRICA	ALUMBRADO PÚBLICO	URBANA	ACERAS Y BORDILLOS					
1		100.00	100.00	100.00	100.00	87.68	93.76	100.00	100.00	91.36	96.98
Déficit		0.00	0.00	0.00	0.00	12.32	6.24	0.00	0.00	8.64	3.02
2		98.08	100.00	100.00	98.10	83.50	98.10	96.20	96.20	54.70	91.86
Déficit		1.92	0.00	0.00	1.90	16.50	1.90	3.80	3.80	45.30	8.14
76.82		92.53	98.62	97.50	93.08	57.50	76.92	93.08	93.08	4.23	78.31
Déficit		7.47	1.38	2.50	6.92	48.50	23.18	6.92	6.90	95.77	21.69
4		76.00	84.77	81.00	71.84	32.27	17.84	71.84	71.84	2.00	56.01
Déficit		24.00	15.23	19.00	28.16	67.73	82.16	28.16	28.16	98.00	43.99
5		61.40	55.14	64.00	46.40	24.75	7.64	54.24	54.24	0.00	40.29
Déficit		38.60	44.86	36.00	53.60	75.25	92.36	45.76	45.76	100.00	59.71
6		31.34	29.85	22.14	8.81	21.31	2.00	13.37	13.37	0.00	15.56
Déficit		68.66	70.15	77.86	91.19	78.69	98.00	86.63	86.63	100.00	84.44
7		1.48	1.46	2.94	0.00	20.56	0.00	1.50	1.50	0.00	3.10
Déficit		98.54	98.54	97.06	100.00	79.44	100.00	98.50	98.50	100.00	96.90
Promedio		65.83	67.12	66.80	59.75	45.94	42.31	61.46	61.46	21.76	54.59
Promedio		34.17	32.88	33.20	40.25	54.06	59.69	38.54	38.54	78.24	45.41

Fuente: Ordenanza GAD Municipal de Morona

Elaborado por: Joselin Hernández

Además se considera el análisis de las características del uso y ocupación del suelo, la morfología y el equipamiento urbano en la funcionalidad urbana del cantón, resultado con los que permite establecer los sectores homogéneos de cada una de las áreas urbanas. Sobre los cuales se realiza la investigación de precios de venta de las parcelas o solares, información que mediante un proceso de comparación de precios de condiciones similares u homogéneas, serán la base para la elaboración del plano del valor de la tierra; sobre el cual se determine el valor base por ejes, o por sectores homogéneos.

Lo cual se expresado en la tabla siguiente;

Tabla N° 12: Valor por área urbana

Sector Homogéneo	Límite Superior.	Valor M	Límite Inferior	Valor M
1	9.85	200.00	9.03	144.00
2	8.55	141.00	7.99	90.00
3	7.94	89.00	6.47	34.00
4	6.35	32.00	5.48	20.00
5	5.40	19.00	3.63	15.00
6	3.61	13.00	2.25	9.00
7	2.19	8.00	0.25	5.00

Fuente: Ordenanza GAD Municipal de Morona

Elaborado por: Joselin Hernández

El valor base que consta en el plano del valor de la tierra será afectado por los siguientes factores de aumento o reducción, por afectación por las características de la vía principal y por los servicios instalados en el lote, como se indica en el siguiente cuadro:

Coefficiente de modificación por indicadores

1. Coeficiente de afección por características de la vía principal

- Calle abierta = 0.7

2. Calle no abierta = 0.6

- Material de calzada

3. Adoquinado hormigón asfalto = 0.8

- Empedrado = 0.7
- Lastre = 0.6
- Tierra = 0.5

4. Red de agua potable

- No tiene = 0.0
- Si tiene = 0.7
- Tiene otro sistema = 0.6

5. Red de alcantarillado

- Si tiene = 0.8
- No tiene = 0.0
- Tienen otro sistema = 0.7

6. Red de energía eléctrica

- Si tiene = 0.8
- No tiene = 0.0

7. Barrido de calles

- No tiene = 0.0

- Si tiene = 1.0

8. Recolección de basura

- No tienen = 0.0
- Si tiene = 1.0

9. Acceso al lote

- Principal = 1.0
- Secundaria = 0.90
- Paso peatonal o sendero = 0.5
- A través de otra propiedad = 0.3

10. Acera frente al lote

- Adocreto o baldosa = 0.8
- Cemento = 0.7
- No tiene = 0.0

11. Cerramiento del lote

- Tiene completo = 1
- Solo frente = 0.8
- No tiene = 0.7

Art. 14.- Recargo por solares no edificados o de construcciones obsoletas no edificados o de construcciones obsoletas de zonas de promoción inmediata.

A los propietarios no edificados y de construcciones obsoletas se aplicará lo dispuesto en los Arts. 318 y 319 de la Ley Orgánica del Régimen Municipal.

Art. 15.- Liquidación acumulada.- Cuando un propietario posee varios predios evaluados separadamente en la misma jurisdicción municipal, para formar el catastro y establecer el

valor imponible de los distintos predios, incluido los derechos que posee en condominio, luego de efectuar la deducción para cargas hipotecarias que afecten a cada predio. Se tomará como base lo dispuesto en el Art. 316 de la Ley Orgánica del Régimen Municipal.

Art. 16.- Predios en condominio.- Cuando un predio pertenezca a varios condominios se podrán estos de común acuerdo, o uno de ellos, para pedir que en el catastro se haga constar separadamente el valor que corresponda a su propiedad según los títulos de la copropiedad de conformidad con lo establecido el Art. 317 de la Ley Orgánica de régimen Municipal y en relación a la Ley de Propiedad Horizontal y su Reglamento.

Art. 17.- Emisión de títulos de crédito.- sobre la base de los catastros actualizados la Dirección Financiera Municipal ordenará a la Jefatura de Rentas, la emisión de los correspondientes Títulos de Crédito hasta el 31 de diciembre del año inmediato anterior al que corresponden, los mismos que serán suscritos por el Director Financiero, registrados y debidamente contabilizados, pasarán a la Tesorería Municipal para su cobro, sin necesidad de que se notifique al contribuyente de esta obligación. Los Títulos de créditos contendrán los requisitos dispuestos en el Art. 150 del Código Tributario codificado; la falta de alguno de los requisitos establecidos en este artículo citado, excepto el señalado en el numeral 6, causará la nulidad del título de crédito.

Art. 18.- Período de pago.- El impuesto debe pagarse en el curso del respectivo año. Los pagos podrán efectuarse desde el primero de enero de cada año, aun cuando no se hubiera emitido el catastro. En este caso, se realizará el pago a base del catastro del año anterior y se entregará al contribuyente un recibo provisional. El vencimiento de la obligación tributaria será el 31 de diciembre de cada año.

Los pagos de los impuestos que se paguen desde enero hasta marzo, gozaran de rebajas al impuesto predial, de igual manera los pagos que se realicen desde el mes de abril hasta diciembre soportarán el 10% de recargo anual sobre el impuesto principal.

Cencidos el año fiscal, se recaudarán los impuestos e intereses correspondientes por la mora mediante el procedimiento coactivo.

Art. 19.- Intereses por mora tributaria.- A partir de su vencimiento el impuesto principal y adicionales, ya sea en beneficios municipal o de otras entidades u organismos públicos,

devengarán el interés desde el primero de enero del año al que corresponden los impuestos hasta la fecha del pago, según la tasa de interés establecida, en concordancia con lo establecido en el art. 21 del Código Tributario codificado.

Art. 20.- Liquidación de los créditos.- Al efectuarse la liquidación de los títulos de crédito tributario, se establecerá con absoluta claridad el monto de los intereses, recargo o descuentos a que hubiere lugar y el valor efectivamente cobrado, lo que se registrará en el correspondiente informe emitido por el departamento de recaudación.

Art. 21.- Imputación de pagos parciales.- los pagos parciales, se imputaran en el siguiente orden: primero a intereses, luego al tributo y por último a multas y costas. Si un contribuyente o responsable debiere varios títulos de crédito, el pago se imputará primero al título de crédito más antiguo que no haya prescrito.

Art. 22.- Reclamos y recursos.- Los contribuyentes responsables o terceros tiene derechos a presentar reclamos o interponer los recursos administrativos previstos en el Art.115 del Código Tributario codificado y los Arts. 457 y 458de la Ley Orgánica de régimen Municipal, ante el Director Financiero Municipal, quien los resolverá en el tiempo y forma establecidos.

Art. 23.- Sanciones tributarias.- Los contribuyentes responsables de los impuestos a los predios urbanos que cometieran infracciones, contravenciones o faltas reglamentarias, en lo referente a las normas que rigen la determinación, administración y control del impuesto a los predios urbanos y rurales, estarán sujetos a las sanciones previstas en el libro IV del Código Tributario.

Ar. 24.- Certificación de avalúos.- La tesorería municipal conferirá la certificación sobre el valor de la propiedad urbana, que le fuere solicitado por los contribuyentes o responsables del impuesto predial urbano o rural previa solicitud escrita y, la presentación del certificado de no adeudar a la Municipalidad por concepto alguno.

Art. 25.- La presente ordenanza entrará en vigencia a partir del 1 de enero del 2014, sin perjuicio de su publicación en el Registro oficial.

Art. 26. Derogatoria.- A partir de la vigencia de la presente ordenanza, queda sin efecto ordenanzas y resoluciones anteriores relacionadas con la determinación, administración y recaudación de impuestos a los predios urbanos y rurales.

4.2 ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN SOBRE EL COBRO DE IMPUESTOS PEDIALES EN EL CANTON MORONA

Los impuestos prediales es una de las fuentes generadoras de recursos para la institución, siendo estos necesarios para hacer frente a las demandas sociales, de infraestructura, seguridad comunitaria y vialidad, que permiten mejorar las condiciones de vida de la población, la empresa municipal a pesar de mantener políticas claras con respecto a la recaudación de estos valores no ha planteado las estrategias para fomentar en la población de Morona una cultura tributaria que más allá de ser vista como una obligación se tome como un deseo de avance y progreso del cantón.

Lo cierto es que la realidad del cantón Morona obedece a la falta de direccionamiento y gestión administrativa que permita una recaudación eficiente de manera ágil y facilite a la ciudadanía el pago de los impuestos prediales sin mayores inconvenientes, generando así el ingreso de recursos a la entidad municipal y la satisfacción de los usuarios con relación al servicio recibido.

Uno de los factores que ha influenciado en el retraso de los cobros de los impuestos prediales es la desactualización de los registros catastrales, situación que la entidad municipal no ha previsto para el cálculo oportuno de los bienes inmuebles ocasionando la insatisfacción de los usuarios.

El departamento de avalúos y catastros al igual que la unidad de recaudación no posee flujos de procesos para guiar las actividades que deben adoptarse tanto para la actualización de datos como para el cobro de los correspondientes valores.

Adicionalmente a lo expuesto se puede acotar que el incumplimiento a estas obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes de debe a los siguientes aspectos:

- Falta de recursos económicos
- Inexistencia de una cultura tributaria
- Desconocimiento de las fechas de pagos, siendo este el factor que más influye en el recaudo de los recursos.

4.2.1 Análisis FODA

Mediante el análisis FODA se podrá llegar a determinar la situación actual de la institución en especial del área de recaudación dando a conocer cuáles son las fortalezas y debilidades que posee, así como las oportunidades y amenazas que debe enfrentar para alcanzar una apropiada gestión institucional, en lo referente al cobro de impuestos prediales.

Tabla N° 13: FODA Catastros

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Adecuado servicio de atención al cliente aporta a la afluencia de los contribuyentes	Información catastral desactualizada
Convenios Interinstitucionales para facilitar las formas de pago de los clientes	Talento Humano sin capacitación técnica
	Sistema informático inapropiado
	Estructura física inadecuada
	El área de recaudación no cuenta con manual de procesos apropiado
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Tecnologías con constantes procesos de actualización	Falta de recursos económicos en los contribuyentes
Satisfacción de los clientes con relación al servicio recibido	Inexistencia de una cultura tributaria
	Desconocimiento de la ciudadanía frente a sus obligaciones.
	Cambios en la legislación.

Fuente: Avalúos y Catastros GADM de Morona

Elaborado por: Joselin Hernández

Se puede observar que las debilidades existentes en el área de recaudación son múltiples, razón por la cual no se puede desarrollar una eficiente recaudación de impuestos, situación que pone en desventaja el accionar de la institución municipal frente a la ejecución de obras y cumplimiento en general de los proyectos planificados para el período.

4.2.2 Principales aspectos que dificultan el recaudo

Los contribuyentes básicamente incumplen con sus obligaciones respecto al pago de los impuestos prediales debido a la escasa cultura tributaria que se les ha inculcado, lo que conduce a la adopción de conductas evasoras que deben ser corregidos mediante proceso de concientización e información sobre los beneficios que se generan con los ingresos recaudados por este concepto.

En este sentido la administración del gobierno municipal de Morona es débil y en consecuencia poco eficiente, por esta razón conviene diseñar estrategias necesarias para corregir las conductas evasoras y las causas que las producen.

Para alcanzar este propósito es necesario que se analice los siguientes aspectos:

- **Aspectos de orden legal**
 - Tarifas altas que no consideran la capacidad económica de los contribuyentes
 - Las exenciones tributarias que afectan la neutralidad del impuesto
 - La antigua práctica de conceder amnistías genera un tratamiento inequitativo y desmotiva el cumplimiento de las obligaciones.

- **Aspectos de orden administrativo**
 - Crear un registro integral que muestre la situación del contribuyente, a través de datos confiables.
 - Procedimientos ágiles que faciliten el pago de los impuestos sin mayores inconvenientes.

- Un apropiado desempeño profesional de los funcionarios a cargo de los procesos catastrales y de recaudación.
- Infraestructura administrativa deficiente para el manejo de la administración tributaria.

4.2.3 Aplicación del impuesto predial

El impuesto predial en el cantón Morona solo es aplicado en su gran mayoría a las propiedades urbanas, y en un porcentaje menor a los sectores rurales por cuanto la institución aún no ha ingresado en su base de datos la totalidad de los predios correspondientes al sector rural, situación que disminuye la recaudación de ingresos de la entidad municipal por este concepto, si se considera que la mayor fuente de recursos en el gobierno municipal provienen de los ingresos no tributarios. A continuación se muestra las proyecciones realizadas por la municipalidad en el cobro de los impuestos prediales y lo recaudado en los tres últimos períodos:

Tabla N° 14: Impuestos prediales proyectados y cobrados

Años	Proyección de cobro impuesto predial	Impuestos cobrados	Porcentaje
2014	578,256.06	469,265.12	81.15
2015	689,215.67	498,925.23	72.39
2016	869,712.26	659,327.28	75.81

Fuente: GAD Municipal de Morona

Elaborado por: Joselin Hernández

Para conocer de mejor manera como se encuentra distribuidos los porcentajes de recaudación de los predios urbanos y rurales en el Cantón Morona se analiza la presente tabla:

Tabla N° 15: Impuestos prediales urbanos y rurales

Años	Recaudación impuesto predial urbano	Recaudación Impuestos predial rural	Porcentaje Urbano	Porcentaje Rural
2014	32,848.56	436,416.56	95%	5%
2015	44,903.27	454,021.96	93%	7%
2016	52,746.18	606,581.10	92%	8%

Fuente: GAD Municipal de Morona

Elaborado por: Joselin Hernández

El porcentaje de representación de los predios rurales frente a los valores recaudados totales es menor al 10% lo que significa que su aporte es mínimo pero no por ello deja de ser importante, considerando que los sectores rurales abarcan una proporción importante en el cantón es necesario el ingreso catastral en su totalidad a la base de datos de la institución, por otra parte las políticas aplicadas a estos sectores también deberán ser flexibles si se analiza las condiciones de vida en las que se desarrollan los habitantes, por lo que es conveniente que las autoridades actúen de manera consciente sobre la problemática del sector y establezcan las estrategias adecuadas para el cobro de los valores.

4.3 DISEÑO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS PREDIALES URBANOS

Tomando como referente el escaso esfuerzo que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Morona realiza por alcanzar niveles aceptables en la recaudación de impuestos prediales se ha diseñado las siguientes propuestas para mejorar estos procesos:

4.3.1 Esquema general de recaudación de los impuestos prediales en el área de catastros

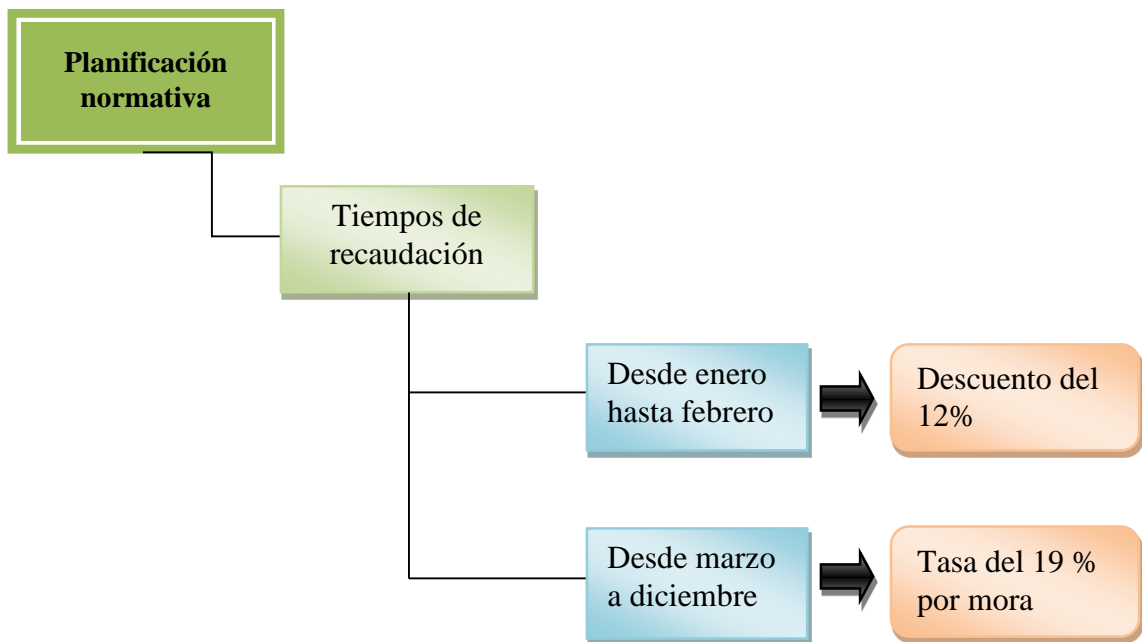
- **Planificación normativa**

La institución debe aplicar la normativa vigente en las ordenanzas para que los procesos de recaudación sean eficientes y se cumplan con los propósitos institucionales relacionados con la recaudación de los impuestos prediales.

Acciones

- El departamento de recaudación establecerá los tiempos en los que se cobrarán los impuestos con descuentos por pronto pago.
- Los pagos que se realicen a partir del mes de febrero no estarán sujetos a descuentos.
- El pago de impuestos entre más distante sea el pago la multa se incrementará de manera progresiva.

Gráfico N° 15: Flujo del proceso de la planificación normativa



Elaborado por: Joselin Hernández

Con el uso de un sistema de información oportuno sobre las fechas en las que aplica el descuento, la institución municipal aplicará la normativa, estableciendo lineamientos para su desarrollo.

Considerando que el incumplimiento a las obligaciones tributarias son representativas para el Gobierno Municipal de Morona, se debe establecer una tasa por mora considerable con la finalidad de que esta disposición impacte en los contribuyentes y se preocupen por cumplir con prontitud el pago de los haberes.

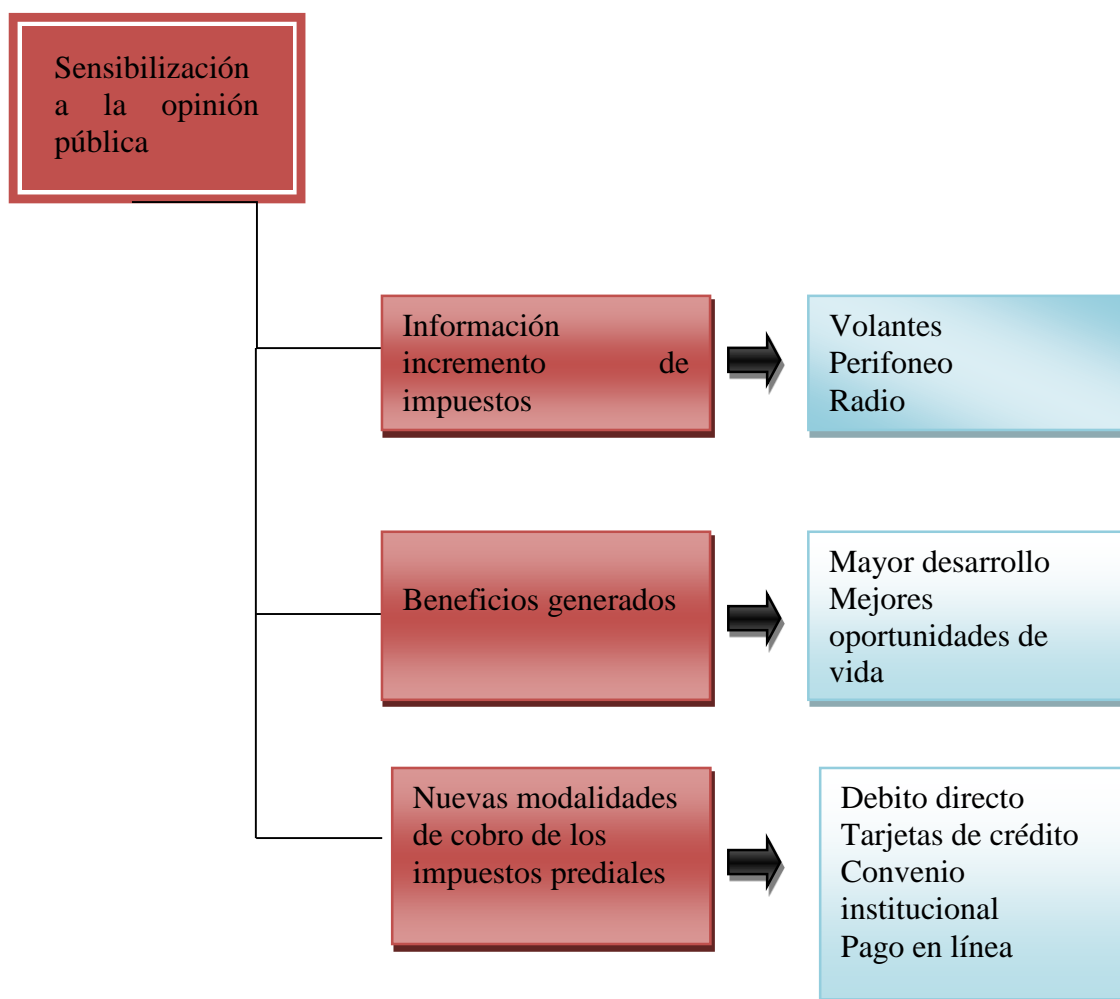
- **Sensibilización de la opinión pública**

Mediante una oportuna información se podrá alcanzar mejores resultados, ya que los contribuyentes conocerán los nuevos valores generados para el presente período y otros lineamientos que la institución ha considerado.

Acciones

- Informar a la ciudadanía sobre el incremento de los impuestos prediales urbanos en medios de publicación de mayor sintonía de la localidad.
- Dar a conocer a la ciudadanía sobre los beneficios que genera para la localidad el pago oportuno de impuestos.
- Informar sobre nuevas modalidades de cobro a los ciudadanos.

Gráfico N° 16: Flujo del proceso sensibilización de la opinión pública



Elaborado por: Joselin Hernández

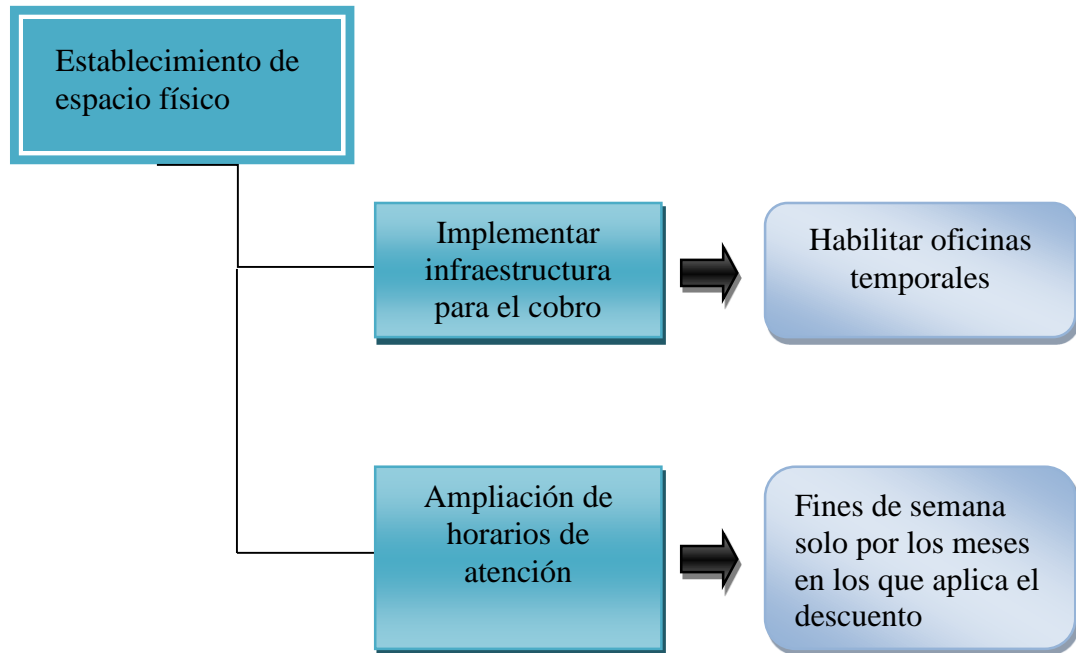
- **Establecimiento de espacio físico**

Es fundamental la adecuación de la infraestructura para proporcionar comodidad a los contribuyentes, por lo que se deberá adoptar las siguientes acciones:

Acciones

- Implementar infraestructura para el cobro de impuestos prediales en lugares de mayor afluencia de público.
- Ampliación de los horarios de cobro en las oficinas habilitadas para el efecto.

Gráfico N° 17: Flujo del proceso establecimiento de espacio físico



Elaborado por: Joselin Hernández

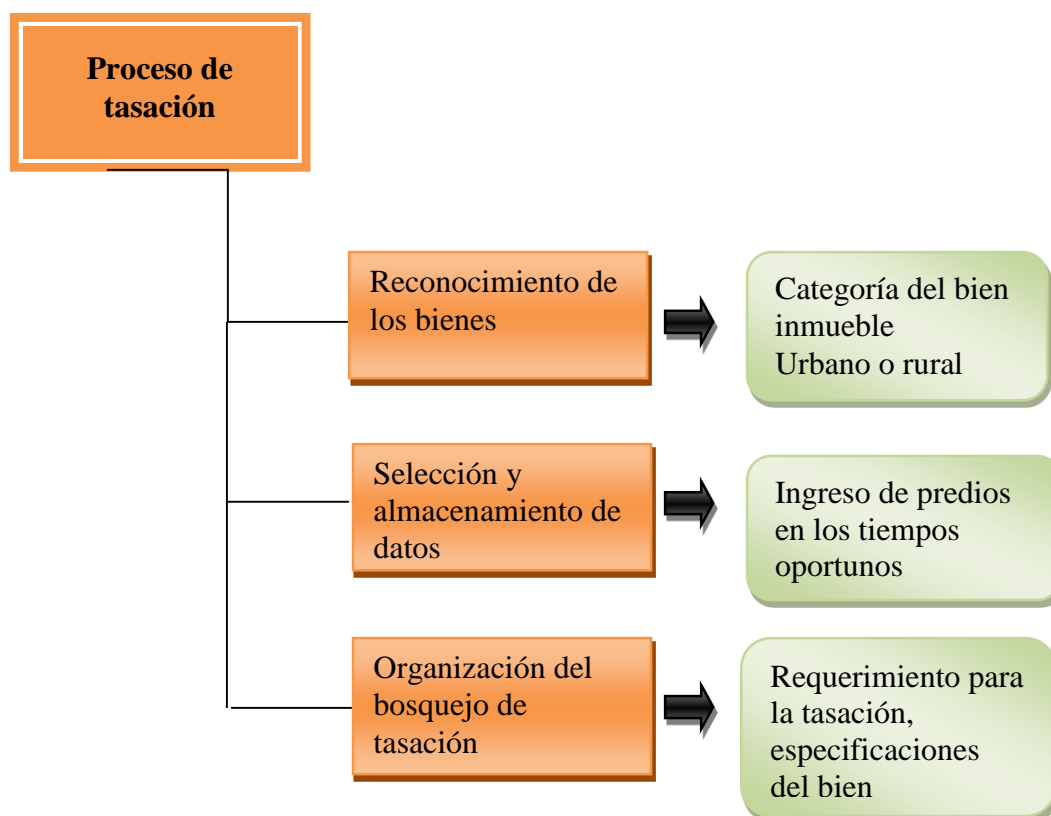
• Proceso de tasación

La actualización de los datos catastrales es una prioridad en la institución municipal puesto que de ello depende la responsabilidad de los contribuyentes y las medidas que adopte la entidad para el cobro de los impuestos prediales en el presente período.

Acciones

- Reconocimiento de los bienes inmuebles
- Selección y almacenamiento de datos de los predios en tiempos oportunos antes del cobro, acción que debe ser emprendida por el área de catastros.
- Organización del bosquejo de tasación

Gráfico N° 18: Flujo del proceso de tasación



Elaborado por: Joselin Hernández

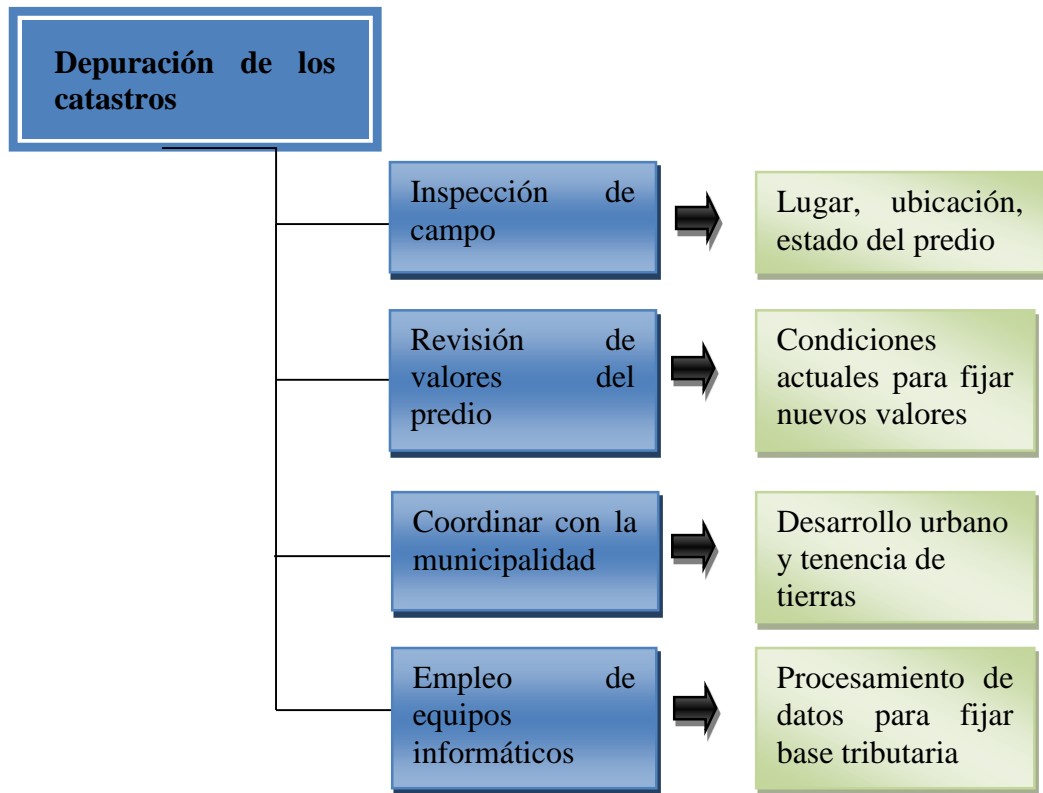
4.3.1.1 Depuración de catastros

Este proceso requiere de la ejecución de actividades específicas, como las que se describe a continuación:

Acciones:

- Inspecciones de campo, de predios sin movimiento para realizar su actualización.
- Revisión de valores de predios, para fijar nuevos valores según las condiciones actuales.
- Coordinar con la municipalidad, sobre el desarrollo urbano y tenencia de tierras, catastros, etc.
- Adquirir equipos informáticos de mayor capacidad, que ofrezcan un mayor procesamiento de datos para fijar una adecuada base tributaria.

Gráfico N° 19: Depuración de los catastros



Elaborado por: Joselin Hernández

4.3.1.2 Actores responsables de la gestión del cobro de impuestos prediales

Los actores involucrados para el desarrollo de una eficiente gestión de cobro deben estar conscientes de su responsabilidad y competencias en cada proceso por lo que es necesario crear ciertos lineamientos:

Tabla N° 16: Involucrados en el proceso de recaudación de impuestos

INVOLUCRADOS	ACCIONES	RECURSOS	PRECEPTO	PROBLEMAS
GAD Municipal del Cantón Morona	Verificar que el área de recaudación de impuestos cumpla con los objetivos	Política	Autonomía financiera	Limitada transferencia de recursos
	Recaudar la totalidad de impuestos	Legal	Recaudación oportuna	Inexistencia de un plan para una adecuada recaudación de impuestos
	Mantener información actualizada	Económica	Talento humano comprometido con la gestión municipal	Proyectos inconclusos por falta de recursos
Comunidad	Exigir el cumplimiento de proyectos sociales	Recurso humano capacitado	Mejorar la calidad de vida de los habitantes, servicios de calidad, seguridad y ejecución de obras	Recursos insuficientes para cubrir las necesidades prioritarias de la comunidad
	Que los impuestos fijados sean justos	Económico	Información confiable y oportuna	Inapropiada gestión operativa para el recaudo oportuno de los recursos económicos
	Ser atendido oportunamente, con información confiables y trato cordial	Servicio	Respecto y cooperación	Escasa capacitación del personal a cargo de ofrecer los servicios.

Elaborado por: Joselin Hernández

4.3.2 Esquema por procesos para el pago de impuestos prediales

4.3.2.1 Actualización de datos del predio en los catastros

Este proceso comprende la actualización de los datos de los predios, la información proporcionada e ingresada al sistema de catastros de la institución ayudará a la fijación de tasas según las características del bien inmueble, propiciando una mejor gestión para el cobro de los impuestos prediales. La información debe ser proporcionada por el propietario del inmueble quien debe presentar los siguientes requisitos:

Requisitos

1. Solicitud dirigida al jefe de Avalúos y Catastros, informando la actualización de datos
2. Copia de documentos personales (cédula de identidad y papeleta de votación actualizados)
3. Copia del pago predial del inmueble
4. Copia del certificado de gravamen
5. Copia de las escrituras del predio.

La presentación de estos requisitos le permite actualizar, la dirección, número del predio, tipos de construcción y área de construcción.

A dónde acudir:

El trámite se desarrollará en las oficinas habilitadas por la institución municipal, información que será divulgada a través de carteles informativos con anterioridad.

Costo del trámite:

El trámite no tendrá costo alguno, en caso de haber entregado valores monetarios en este proceso presentar la denuncia a la instancias superiores para aplicar sanción.

Tiempo estimado del trámite:

La actualización tendrá una duración de 24 horas, debido a la verificación de datos en físico y el ingreso al sistema.

Análisis del proceso

Antes

Si bien este trámite ya existe en la institución, el direccionamiento de los procesos no ha sido el adecuado, en parte por la demora que genera su ejecución, se tomaba anteriormente 15 días para actualizar los datos, por cuanto el sistema era poco operativo, por otra parte la falta de comprometimiento del talento humano asignado a esta área ocasionada inconvenientes al proceso, sumado a ello la falta de capacitación técnica son factores que no han permitido un desarrollo eficiente del área de avalúos y catastros.

Con la propuesta

En la actualidad los equipos brindan una mayor agilidad a los procesos al contar con bases de datos modernas, por otra parte el personal a cargo del área se encuentra comprometido con las funciones asignadas y capacitado técnicamente para brindar servicios de calidad y agilidad a los trámites solicitados por los usuarios.

4.3.2.2 Atención al contribuyente

La atención al contribuyente es sin duda uno de los factores claves para que los procesos puedan alcanzar niveles altos de cumplimiento y satisfacción, de esta consideración se puede aplicar la siguiente estrategia:

Facilitar el acceso a los servicios: Colocar puntos de información cercanos al domicilio de los contribuyentes, para evitar el congestionamiento de personas y una mejor atención. Los puntos de servicio se colocaron en los sitios de mayor afluencia de personas, con horarios especiales para facilitar la asistencia de los contribuyentes.

El cobro de los impuestos: Como una forma de incentivar al contribuyente sobre el pago a tiempo de los impuestos se informa previamente los descuentos a los que se harán acreedores y de las sanciones en caso de retrasar sus obligaciones, para ello se adoptará las siguientes estrategias:

1. **Utilizar publicidad rodante a través del perifoneo,** entrega de volantes informando sobre las actividades que se realizarán para el cobro de los impuestos y los requisitos a presentar.

La finalidad al utilizar este medio de información a la ciudadanía es procurar que los contribuyentes conozcan las actividades que se realizarán para el cobro de los correspondientes valores prediales para quienes no disponen de medios de información tecnológicos, el perifoneo se lo realizará en los sitios de mayor concurrencia de la población y con mayor frecuencia en días feriados, se distribuirán además volantes informativos con un mayor detalle de las actividades a realizarse por la empresa municipal.

2. **Creación de una página web institucional, en la que se informe los servicios a los que puede acceder el contribuyente.**

Mediante el acceso a esta página los contribuyentes podrán estar informados de los procesos, tiempos de recaudación, beneficios y formas de pago de los impuestos prediales, así como de las sanciones que se aplicaran en caso de incumplimiento a las ordenanzas municipales.

3. **Notificación de adeudos antes de emitir sanciones.**

Avalúos y catastros debe enviar previo a la emisión de sanciones tres citaciones a los contribuyentes en el lugar determinado en la base de datos con el contacto del usuario, para exponer su caso ante las autoridades y llegar a un acuerdo de pago sobre los valores adeudados, en caso de negativa por parte de los contribuyentes se procederá a enviar el proceso a la parte legal como lo determina el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, que indica:

Procedimiento de ejecución coactiva

Art. 350.- Coactiva: Para el cobro de los créditos de cualquier naturaleza que existiera a favor de los gobiernos: regional, provincial, distrital y cantonal, estos y sus empresas ejercerán la potestad coactiva por medio de los respectivos tesoreros o funcionarios recaudadores de conformidad con las normas de esta sección. La máxima autoridad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado podrá designar recaudadores externos y facultarlos para ejercer la acción coactiva en las secciones territoriales; éstos coordinarán su accionar con el tesorero de la entidad respectiva.

Art. 351.- Procedimiento.- El procedimiento de ejecución coactiva observará las normas del Código Orgánico Tributario y supletoriamente las del Código de Procedimiento Civil, cualquiera fuere la naturaleza de la obligación cuyo pago se persiga.

Art. 352.- Título de crédito.- El procedimiento coactivo se ejercerá aparejando el respectivo título de crédito que lleva implícita la orden de cobro, por lo que no será necesario para iniciar la ejecución coactiva, orden administrativa alguna. Los títulos de créditos los emitirá la autoridad competente, cuando la obligación se encuentre determinada, líquida y de plazo vencido; basados en catastros, título ejecutivos, cartas de pago, asientos de libros de contabilidad y en general por cualquier instrumento privado o público que pruebe la existencia de la obligación.

Art. 353.- Excepciones.- Excepto el caso de créditos tributarios, en el que se aplicarán las normas del Código Orgánico Tributario, las excepciones al procedimiento de ejecución coactiva observarán las disposiciones de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

4. Informar sobre las modalidades de pago de impuestos

La municipalidad creará el acceso a modalidades de pagos con tarjetas de crédito, débito, convenios institucionales, con el propósito de agilizar el proceso y brindar un servicio menos complicado a los contribuyentes.

4.3.2.3 Cronograma de actividades para el cobro oportuno de los impuestos prediales urbanos

El cronograma es un estimado de las actividades y tiempos de ejecución de los procesos diseñados para el cobro de los impuestos prediales en el Cantón Morona.

Tabla N° 17: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL PROCESOS	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Campañas informativas a la ciudadanía para que conozcan sobre los beneficios que se alcanzan con el pago oportuno de los impuestos prediales	Departamento de Planificación	12 días en lapsos separados cada cuatro meses	Trimestral
Implementación de tecnología de fácil acceso a la ciudadanía de la localidad.	Dirección Administrativa	7 días para instalar las plataformas informáticas en lugares claves de la ciudad.	Anual
Establecer un régimen de cumplimiento de las políticas de recaudación.	Secretaria General	Una vez al mes	Mensual
Estimular a los contribuyentes con incentivos económicos para el pago puntual de los impuestos prediales.	Dirección Administrativa	Últimos días de los meses de enero y febrero	Mensual
Publicidad destacando los servicios que se han implementado para el cobro de los impuestos prediales en la empresa municipal.	Departamento de Planificación	A partir de la implementación de la propuesta.	Permanente
Firma de convenios con los contribuyentes con altas tasas de morosidad, para financiar el pago de los valores adeudados.	Dirección Financiera	A partir de la firma de convenios	Permanente
Capacitación al personal encargado del área de avalúos y catastros y recaudación	Dirección Administrativa	3 días dos veces al año	Semestral
Ejecutar la normativa para sancionar el incumplimiento a esta obligación de tal manera que no quede únicamente en un acto simbólico.	Dirección Administrativa	Una vez al mes	Mensual

Elaborado por: Joselin Hernández

4.3.3 Resultados esperados

Con la implementación del plan de mejoramiento para el cobro de los impuestos prediales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Morona se pretende alcanzar porcentajes aceptables de ejecución, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 18: Resultados esperados con la aplicación del plan de mejoramiento para impuesto predial

No	Resultados	Porcentaje
1	Incremento en la recaudación de impuestos prediales en el año 2017	16%
2	Mejorar la gestión de cobranzas a través de la firma de convenios con los contribuyentes	25%
3	Concientizar a los contribuyentes sobre el pago puntual de los impuestos para alcanzar un mayor desarrollo de la localidad	90%
4	Disminución de tasas de acuerdo a la actualización de datos catastrales	65%
5	Conocimiento de fechas en las que aplican descuentos por pronto pago	85%
6	Información oportuna sobre los procesos de cobro de los impuestos prediales	95%
7	Disminución de los contribuyentes que adeudan a la institución en el pago de los impuestos prediales	65%
8	Capacitación técnica al personal del área	85%
9	Uso de tecnología apropiada a las necesidades del área	100%
10	Mejoramiento de la atención a los contribuyentes	90%

Elaborado por: Joselin Hernández

Dentro de la tabla se muestran porcentajes elevados en ciertas actividades, esto se debe a que las mismas pueden alcanzarse en mayor proporción ya que su desarrollo influye de manera puntual en la actitud de los contribuyentes y funcionarios de la entidad municipal de Morona.

CONCLUSIONES

- El Gobierno Municipal del Cantón Morona no ha realizado un diagnóstico en los procesos de recaudación de los predios urbanos, por lo cual las actividades no se desarrollan de manera eficiente.
- El área de recaudación de la institución municipal desconoce la problemática interna, ocasionando una deficiente gestión administrativa la cual impide el cobro oportuno de los valores correspondientes a los tributos.
- La entidad no cuenta con un plan de mejoramiento para la recaudación oportuna de los impuestos prediales, lo que incide en el incumplimiento de metas y objetivos en beneficio de la comunidad del Cantón Morona.

RECOMENDACIONES

- Realizar un oportuno diagnóstico a los procesos de recaudación de los predios urbanos y a partir de los resultados obtenidos aplicar las medidas correctivas para mejorar la gestión institucional.
- Diseñar las estrategias necesarias en el área de recaudación del gobierno municipal de Morona, con la finalidad de que los procedimientos empleados minimicen el porcentaje de morosidad de los impuestos prediales.
- Implementar el plan de mejoramiento de los impuestos prediales en el Gobierno Municipal de Morona, para direccionar los recursos hacia el cumplimiento de los proyectos y programas establecidos por la institución.

BIBLIOGRAFÍA

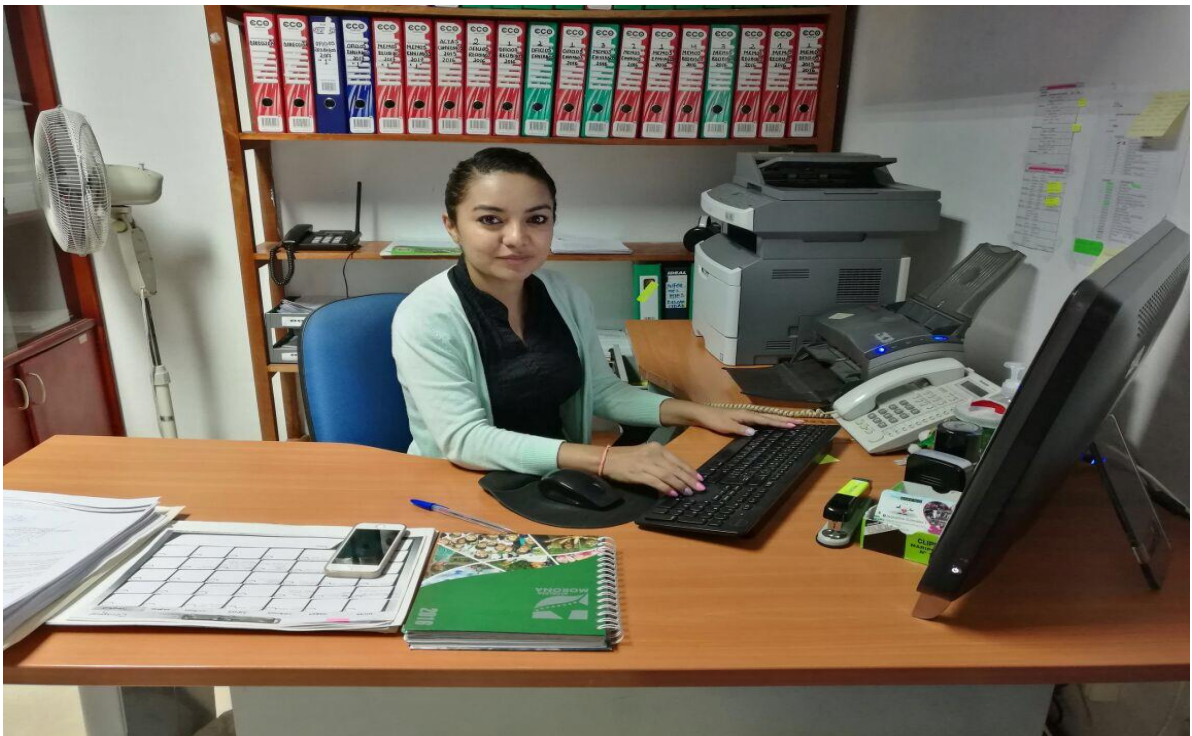
- Altair. Consultores.(2011). *La elaboración del plan estratégico*. ECO3 Colecciones.
- Bernillon, A y Cerutti,O. (2014). *Implementar y gestionar la calidad total*. 8a. ed. México DF: Edit Gestión.
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2009). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito. ANC.
- De la Garza, S. (2001). *Derecho Fiscal*. México DF: Oxford University Press.
- Gimbert, R. (2011). *El enfoque estratégico de la empresa*. 10a. ed. México DF: Deusto.
- Goodstein. (2009). *Planeación estratégica aplicada*. 14a. ed. Bogotá: Mac Graw-Hill.
- Harrington, J. (2013). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*, 14a. ed. Bogotá: Mac Graw-Hill.
- Johnson, G y Kevan, S. (2012). *Dirección estratégica*. 4a. ed. Madrid: Pearson Educación.
- Pérez, J. (2011). *Plan*. Recuperado de Definición de un plan: <http://definicion.de/plan>.
- Steiner, G. (2011). *Planificación estratégica, lo que todo director debe saber*. México DF: CECSA.

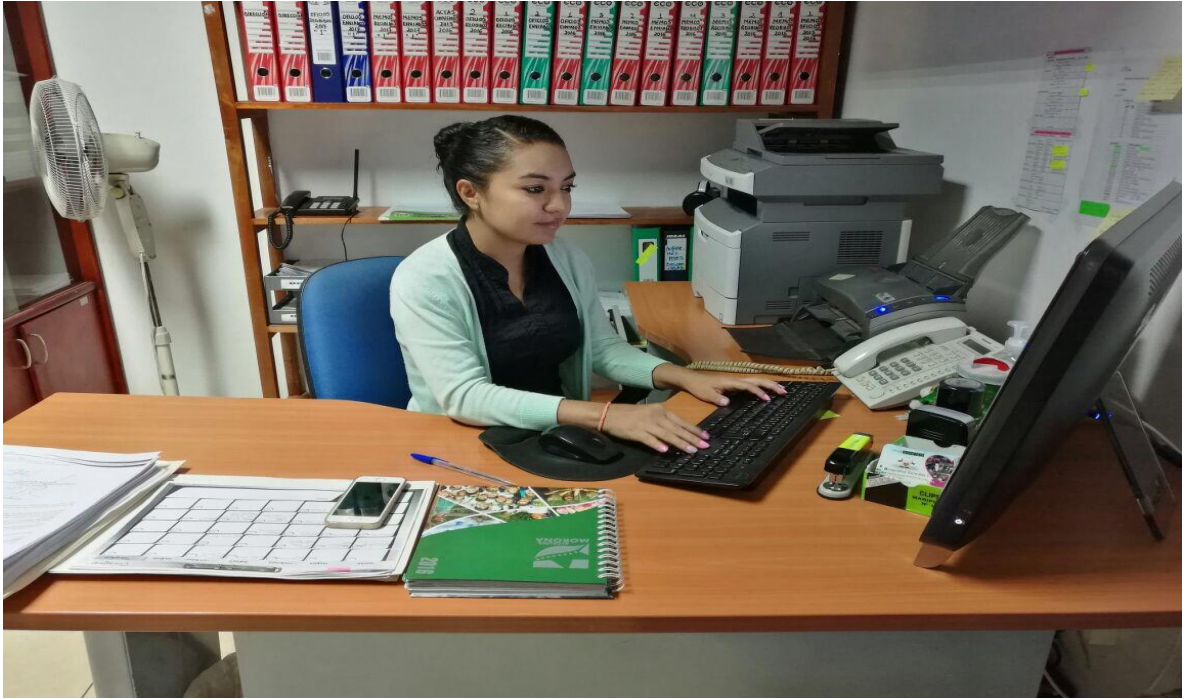
ANEXOS

Anexo N° 1: Evidencias fotográficas









Anexo N° 2: Ordenanza que regula la determinación, Administración del Valor Económico y la Recaudación de los impuestos de los predios urbanos de la Ciudad de Macas para el Bienio 2010-2011.

GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MORONA CONSIDERANDO:

Que, según el artículo 492 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, las Municipalidades y Distritos Metropolitanos reglamentarán por medio de ordenanzas el cobro de sus tributos.

Que, según el artículo 494 del COOTAD, las Municipalidades y Distritos Metropolitanos mantendrán actualizados en forma permanente, los catastros de predios urbanos y rurales. Los bienes inmuebles constarán en el catastro con el valor de la propiedad actualizado, en los términos establecidos en la COOTAD.

Que, el valor de la propiedad se establecerá mediante la suma del valor del suelo y, de haberlas, el de las construcciones que se hayan edificado sobre el mismo. Este valor constituye el valor intrínseco, propio o natural del inmueble y servirá de base para la determinación de impuestos y para otros efectos tributarios, y no tributarios, según el artículo 495 del COOTAD.

Que, según el artículo 496 del COOTAD, las Municipalidades y Distritos Metropolitanos realizarán, en forma obligatoria, actualizaciones generales de catastros y de la valoración de la propiedad urbana y rural cada bienio.

Que, una vez realizada la actualización de los avalúos, será revisado el monto de los impuestos prediales urbano y rural que regirán para el bienio; la revisión la hará el concejo, observando los principios básicos de igualdad, proporcionalidad, progresividad y generalidad que sustentan el sistema tributario nacional.

Que, las Municipalidades reglamentarán y establecerán por medio de ordenanzas, los parámetros específicos para la determinación del valor de la propiedad y el cobro de sus tributos.

Que, el artículo 68 del Código Tributario le faculta a la Municipalidad a ejercer la determinación de la obligación tributaria.

Que, los artículos 87 y 88 del Código Tributario le facultan a la Municipalidad a adoptar por disposición administrativa la modalidad de escoger cualquiera de los sistemas de determinación previstos en este código.

En uso de las atribuciones que le confiere el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización vigente:

EXPIDE: LA ORDENANZA QUE REGULA LA DETERMINACIÓN, ADMINISTRACIÓN DEL VALOR ECONÓMICO Y LA RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS DE LOS PREDIOS URBANOS DE LA CIUDAD DE MACAS PARA EL BIENIO 2010-2011. Art. 1. OBJETO DEL AVALUO.- Son objeto del impuesto a la propiedad Urbana, todos los predios ubicados dentro de los límites de las zonas urbanas de la cabecera cantonal y de las demás zonas urbanas del Cantón determinadas de conformidad con la Ley.

Art. 2. - EXISTENCIA DEL HECHO GENERADOR.- El catastro registrará los elementos cualitativos y cuantitativos que establecen la existencia del Hecho Generador, los cuales estructuran el contenido de la información predial, en el formulario de declaración o ficha predial con los siguientes indicadores generales:

01.-) Identificación predial 02.-) Tenencia 03.-) Descripción del terreno 04.-) Infraestructura y servicios 05.-) Uso del suelo 06.-) Descripción de las edificaciones

Art. 3. SUJETO ACTIVO.- El sujeto activo de los impuestos generados por el avalúo urbano señalados en los artículos precedentes es el Gobierno Municipal del Cantón Morona.

Art. 4. SUJETOS PASIVOS.- Son sujetos pasivos, los contribuyentes o responsables de los impuestos que gravan la propiedad urbana, las personas naturales o jurídicas, las sociedades de hecho, las sociedades de bienes, las herencias yacientes y demás entidades aun cuando careciesen de personería jurídica, como señalan los Arts. : 23, 24, 25, 26 y

27 del Código Tributario y que sean propietarios o usufructuarios de bienes raíces ubicados en las zonas urbanas del Cantón.

Art. 5. –VALOR DE LA PROPIEDAD.- Para establecer el valor de la propiedad se considerará en forma obligatoria, los siguientes elementos:

- a) El valor del suelo que es el precio unitario de suelo, urbano o rural, determinado por un proceso de comparación con precios de venta de parcelas o solares de condiciones similares u homogéneas del mismo sector, multiplicado por la superficie de la parcela o solar.
- b) El valor de las edificaciones que es el precio de las construcciones que se hayan desarrollado con carácter permanente sobre un solar, calculado sobre el método de reposición; y,
- c) El valor de reposición que se determina aplicando un proceso que permite la simulación de construcción de la obra que va a ser evaluada, a costos actualizados de construcción, depreciada de forma proporcional al tiempo de vida útil.

Los predios urbanos serán valorados mediante la aplicación de los elementos de valor del suelo, valor de las edificaciones y valor de reposición previstos en la Ley; en base a la información, componentes, valores y parámetros técnicos, los cuales serán particulares de cada localidad y que se describen a continuación: a.-) Valor de terrenos Se establece sobre la información de carácter cualitativo de la infraestructura básica, de la infraestructura complementaria y servicios municipales, información que cuantificada mediante procedimientos estadísticos permitirá definir la cobertura y déficit de las infraestructuras y servicios instalados en cada una de las área urbana del cantón.

b.-) Valor de edificaciones Se establece el valor de las edificaciones que se hayan desarrollado con el carácter de permanente, proceso que a través de la aplicación de la simulación depresupuestos de obra que va a ser evaluada a costos actualizados, en las que constaran los siguientes indicadores: de carácter general; tipo de estructura, edad de la construcción, estado de conservación, reparaciones y número de pisos. En su estructura; columnas, vigas y cadenas, entresijos, paredes, escaleras y cubierta. En acabados; revestimiento de pisos, interiores, exteriores, escaleras, tumbados, cubiertas, puertas, ventanas, cubre ventanas y closets. En instalaciones; sanitarias, baños y eléctricas. Otras inversiones; sauna/turco/hidromasaje, ascensor, escalera eléctrica, aire acondicionado,

sistema y redes de seguridad, piscinas, cerramientos, vías y caminos e instalaciones deportivas.

Para el Cálculo del valor de la construcción se utilizan PRECIOS en los componentes complementarios de la construcción.

Art. 6. - DETERMINACION DE LA BASE IMPONIBLE.- La base imponible constituye el valor intrínseco, propio o natural del inmueble y servirá de base para la determinación del impuesto, previsto en el Art. 495 del COOTAD.

Art. 7. - DEDUCCIONES O REBAJAS.- Determinada la base imponible, se considerarán las rebajas y deducciones consideradas en el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización y demás exenciones establecidas por Ley, que se harán efectivas, mediante la presentación de la solicitud correspondiente por parte del contribuyente ante el Director Financiero Municipal.

Las solicitudes se podrán presentar hasta el 30 de noviembre del año inmediato anterior y estarán acompañadas de todos los documentos justificativos.

Art. 8. - EXENCIONES DE IMPUESTOS.- Están exentos del pago del impuesto predial urbano todas las propiedades enmarcadas dentro de lo que establece el Art. 509 del COOTAD.

Art. 9. - DETERMINACION DEL IMPUESTO PREDIAL.- Para determinar la cuantía el impuesto predial urbano, se aplicará la Tarifa de 0,60 o/o o, calculado sobre el valor de la propiedad, de conformidad al Art. 504 del COOTAD, y estableciéndose la tarifa de dos dólares (2,00 USD.) por servicios administrativos.

Art. 10. – ADICIONAL CUERPO DE BOMBEROS.- Para la determinación del impuesto adicional que financia los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios que corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, en beneficio del cuerpo de bomberos del Cantón, de acuerdo al Art. 264 numeral 13 de la Constitución del Estado, al Art. 140 del COOTAD y al Art. 33 de la Ley de Defensa Contra Incendios, se aplicará el 0.15 por mil del valor de la propiedad.

Art. 11. – EL IMPUESTO PREDIAL URBANO ANUAL REGIRA ESPECIFICAMENTE EN LAS AREAS URBANAS.- Para los efectos de este impuesto, los límites de las zonas urbanas serán determinados por el concejo mediante ordenanza, previo informe de una comisión especial conformada por el gobierno autónomo correspondiente, de la que formará parte un representante del centro agrícola cantonal respectivo.

Cuando un predio resulte cortado por la línea divisoria de los sectores urbano y rural, se considerará incluido, a los efectos tributarios, en el sector donde quedará más de la mitad del valor de la propiedad.

Para la demarcación de los sectores urbanos se tendrá en cuenta, preferentemente, el radio de servicios municipales y metropolitanos, como los de agua potable, aseo de calles y otros de naturaleza semejante; y, el de luz eléctrica.

Art.12. - RECARGO A LOS INMUEBLES NO EDIFICADOS.- Se establece un recargo anual del dos por mil (2 ‰) que se cobrará sobre el valor, que gravará a los inmuebles no edificados hasta que se realice la edificación, de conformidad a lo que establece el Art. 507 del COOTAD.

Art. 13. - LIQUIDACION ACUMULADA.- Cuando un propietario posea varios predios evaluados separadamente en la misma jurisdicción municipal, para formar el catastro y establecer el valor imponible, se sumaran los valores imponibles de los distintos predios, incluido los derechos que posea en condominio, luego de efectuar la deducción por cargas hipotecarias que afecten a cada predio, según el Art. 505 del COOTAD.

Art. 14. - NORMAS RELATIVAS A PREDIOS EN CONDOMINIO.- Cuando un predio pertenezca a varios condóminos podrán éstos de común acuerdo, o uno de ellos, pedir que en el catastro se haga constar separadamente el valor que corresponda a su propiedad según los títulos de la copropiedad en los que deberá constar el valor o parte que corresponda a cada propietario, de conformidad con lo que establece el Art. 506 del COOTAD.

Art. 15. - EMISION DE TITULOS DE CREDITO.- Las municipalidades y distritos metropolitanos, con base en todas las modificaciones operadas en los catastros hasta el

31 de diciembre de cada año, determinarán el impuesto para su cobro a partir del 1 de enero en el año siguiente, según lo que dispone el Art. 511 del COOTAD. Sobre la base de los catastros la Dirección Financiera Municipal ordenará al Jefe de Rentas la emisión de los correspondientes títulos de créditos, los mismos que refrendados por el Director Financiero, registrados y debidamente contabilizados, pasarán a la Tesorería Municipal para su cobro, sin necesidad de que se notifique al contribuyente de esta obligación.

Los Títulos de créditos contendrán los requisitos dispuestos en el Art. 151 del Código Tributario, la falta de alguno de los requisitos establecidos en este artículo, excepto el señalado en el numeral 6, causará la nulidad del título de crédito.

Art. 16. - EPOCA DE PAGO.- El impuesto deberá pagarse en el curso del respectivo año, sin necesidad de que la tesorería notifique esta obligación. Los pagos podrán efectuarse desde el primero de enero de cada año, aún cuando no se hubiere emitido el catastro.

En este caso, se realizará el pago en base al catastro del año anterior, y se entregará al contribuyente un recibo provisional. El vencimiento del pago será el 31 de diciembre de cada año.

Vencido el año fiscal, el impuesto, recargos e intereses de mora serán cobrados por la vía coactiva, de conformidad con el Art. 512 del COOTAD. Art. 17. - INTERESES POR MORA TRIBUTARIA.- A partir de su vencimiento, el impuesto principal y sus adicionales, ya sean de beneficio municipal o de otras entidades u organismos públicos, devengarán el interés anual desde el primero de enero del año al que corresponden los impuestos hasta la fecha del pago, según la tasa de interés establecida de conformidad con las disposiciones de la Junta Monetaria, en concordancia con el Art. 20 del Código Tributario. El interés se calculará por cada mes, sin lugar a liquidaciones diarias.

Art. 18. - LIQUIDACION DE LOS CREDITOS.- Al efectuarse la liquidación de los títulos de crédito tributarios, se establecerá con absoluta claridad el monto de los intereses, recargos o descuentos a que hubiere lugar y el valor efectivamente cobrado, lo que se reflejará en el correspondiente parte diario de recaudación.

Art. 19. - IMPUTACION DE PAGOS PARCIALES.- Los pagos parciales, se imputarán en el siguiente orden: primero a intereses, luego al tributo y, por último, a multas y costas.

Si un contribuyente o responsable debiere varios títulos de crédito, el pago se imputará primero al título de crédito más antiguo que no haya prescrito. Art. 20. – NOTIFICACIÓN.- Las municipalidades y distritos metropolitanos realizarán, en forma obligatoria, actualizaciones generales de catastros y de la valoración de la propiedad urbana y rural cada bienio. A este efecto, la dirección financiera o quien haga sus veces notificará por la prensa a los propietarios, haciéndoles conocer la realización del avalúo.

Concluido este proceso, notificará por la prensa a la ciudadanía, para que los interesados puedan acercarse a la entidad o acceder por medios digitales al conocimiento de la nueva valorización; procedimiento que deberán implementar y reglamentar las municipalidades.

Art. 21. - RECLAMOS Y RECURSOS.- Los contribuyentes responsables o terceros, tienen derecho a presentar reclamos e interponer los recursos administrativos de conformidad con el COOTAD y lo previsto en el Art. 110 del Código Tributario, ante el Director Financiero Municipal, quien los resolverá en el tiempo y en la forma establecida. En caso de encontrarse en desacuerdo con la valoración de su propiedad, el contribuyente podrá impugnarla dentro del término de quince días a partir de la fecha de notificación, ante el órgano correspondiente, mismo que deberá pronunciarse en un término de treinta días. Para tramitar la impugnación, no se requerirá del contribuyente el pago previo del nuevo valor del tributo. Ley 2004-44 Reg. Of. No. 429, 27 septiembre de 2004.

Art. 22. - SANCIONES TRIBUTARIAS.- Los contribuyentes responsables de los impuestos a los predios urbanos que cometieran infracciones, contravenciones o faltas reglamentarias, en lo referente a las normas que rigen la determinación, administración y control del impuesto a los predios urbanos y sus adicionales, estarán sujetos a las sanciones previstas en el Libro IV del Código Tributario.

Art. 23. - CERTIFICACION DE AVALUOS.- La Oficina de Avalúos, Catastros y Estadísticas conferirá la certificación sobre el valor de la propiedad urbana, que le fueren solicitados por los contribuyentes o responsables del impuesto a los predios urbanos, previa solicitud escrita y, la presentación del certificado de no adeudar a la municipalidad.

Art. 24. - VIGENCIA.- La presente Ordenanza entrará en vigencia el día siguiente al de su publicación en el Registro Oficial.

Art. 25.- DEROGATORIA.- A partir de la vigencia de la presente Ordenanza quedan sin efecto Ordenanzas y Resoluciones relacionadas con la determinación, administración y recaudación de impuestos a los predios urbanos.

ARTÍCULO REFERENCIAL.- Esta ordenanza es presentada por el Departamento de Avalúos, Catastros y Estadísticas Municipal en concordancia con los artículos 492, 493, 494, 495, 502 y 504 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización.

Dado y firmado en la sala de sesiones del Gobierno Municipal del cantón Morona, a los veinte días del mes de diciembre del dos mil diez.