



"PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE CATASTROS DEL  
GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUARANDA,  
PROVINCIA DE BOLÍVAR, SECTOR URBANO, PERIODO ENERO 2008 - ENERO 2009"

## **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**



### **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **ESCUELA DE INGENIERIA FINANCIERA Y COMERCIO EXTERIOR**

### **MEMORIA TÉCNICA PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERAS EN FINANZAS**

#### **TEMA:**

"PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE CATASTROS DEL  
GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR,  
SECTOR URBANO, PERIODO ENERO 2008 – ENERO 2009"

#### **ELABORADO POR:**

ALEXANDRA MARIBEL ARGUELLO PAZMIÑO  
MARIA AUGUSTA DELGADO ROMERO

#### **DIRECTOR:**

ING. LUIS ESPARZA  
RIOBAMBA – ECUADOR

2010



## INTRODUCCIÓN

Entre los elementos más eficaces en la toma de decisiones del Sector Público, Gobiernos Seccionales y ámbito Financiero, destacan los planes y estrategias de recuperación, instrumentos que facilitan el oportuno retorno del valor de los títulos emitidos, proporcionando la orientación que se requiere para alcanzar la recaudación eficiente y eficaz de la cartera que ha caído en vencimiento.

La presente investigación está dirigida a los contribuyentes que radican en la zona urbana del Cantón Guaranda, las mismas que poseen propiedades por las cuales cancelan el impuesto predial urbano. Con este estudio se pretende conocer las causas del porque mantienen adeudos año tras año con esta entidad.

En la presente memoria técnica se empieza a describir brevemente la historia del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, cuando son sus inicios, cual es su razón de ser, visión, objetivos por los cuales se crea dicho gobierno seccional, los valores con los que ellos laboran para alcanzar las metas propuestas, como está conformado estructural y funcionalmente el Gobierno Municipal .

En el capítulo II se detalla los inicios del impuesto predial, como ha venido evolucionando, el manejo que se da a la cartera vencida, el método de recaudación implementado en la actualidad, cual es la finalidad de dicho método, el objetivo de aplicarlo. El comportamiento de la cartera, el análisis interno y el externo para finalizar con una matriz FODA la cual nos ayudara a definir estrategias que ayudaran a mejorar el proceso implementado.

En el capítulo III se realizó el estudio del universo del contribuyente, en cual se definió el entorno macro-económico con los siguientes factores: económico, sociales, político, cultural y tecnológico. Posteriormente se analizo el micro-entorno procediendo a evaluar la situación financiera, lo que es investigación y desarrollo; publicidad y promoción; recursos humanos y el ambiente laboral. Para finalizar con la interpretación de la entrevista y encuestas aplicadas a los



contribuyentes que han caído en morosidad, las mismas que nos ayudaron a definir las estrategias a proponer.

En lo que respecta al siguiente capítulo trata sobre el plan de recuperación de cartera vencida del impuesto predial urbano, el mismo que se basa en dos estrategias fundamentales que permitirán contribuir de una u otra manera en el recaudo oportuno de dicha cartera. Por lo cual se habla detenidamente acerca de lo que es asesoría tributaria y Call Center definiendo cual es la misión y visión de esta oficina, los objetivos y funciones a seguir para. Concluyendo con el presupuesto de implementación.



"PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE CATASTROS DEL  
GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUARANDA,  
PROVINCIA DE BOLÍVAR, SECTOR URBANO, PERIODO ENERO 2008 - ENERO 2009"

---



# CAPITULO I

# ANTECEDENTES



## CAPITULO I

### ANTECEDENTES

#### LEY DE CREACIÓN

"El Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, antes Ilustre Concejo Municipal de Guaranda, fue creado el 27 de septiembre de 1830, mediante Ley firmada por el Presidente Gral. Juan José Flores. Sus funciones están determinadas en la Ley de Régimen Municipal; además regulan su accionar la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Código Tributario, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Publico, Código de Trabajo, Constitución Política del Ecuador".<sup>1</sup>

#### 1.1 Reseña Histórica De Guaranda Y Del Gobierno Municipal Del Cantón Guaranda

##### Reseña Histórica De Guaranda<sup>2</sup>

"La historia de Guaranda está ligada íntimamente a la de la provincia de Bolívar. Sabemos que en la época preincaica, se hallaba poblado por la tribu de los Guarangas, con sus caciques: Pilamunga, Huamán, Cando, etc. Integrada la valiente nación de los Chimbus".

"El historiógrafo fluminense Ángel T. Barrera, en su HISTORIA DE LA CIUDAD DE GUARANDA, afirma, sin embargo, que: Los orígenes de la historia de Guaranda se pierden en la noche de los tiempos, y que de la era prehistórica, en lo tocante a Guaranda, casi nada concreto se conoce".

"Las siguientes hipótesis se han enunciado en relación con los orígenes y fundación de Guaranda: para unos, fue fundada por los Tomabelas, quienes, de

<sup>1</sup> Ordenanza del Presupuesto General, 2009. Dirección Financiera.

<sup>2</sup> Concejo Municipal del Cantón Guaranda. Guaranda y la Provincia, GABRIEL SECAIRA A. pág. 201-205



número de un mil, se reunieron para levantarla, con casas de paja, en el sitio que actualmente ocupa. Según otros fue fundada por mitimaes trasladados por el Inca desde Cajamarca, a fin de evitar levantamientos de los aborígenes; debió haberse llamado Guaurhanga o Quauhranga. Y, para algunos en el aspecto semántico, procede de Guarango, nombre de árbol propio de esta región a cuya sombra se reunían los primitivos habitantes a efecto de deliberar sobre los asuntos de importancia tribal".

"A este respecto, anotaremos el criterio del destacado antropólogo señor Alfredo Costales Samaniego, quien, en su valioso estudio de los Chimbus, dice: GUARANDA, puede componerse de la voz panzalea Guas= poblado y NGA= gavián, en quichua Quiteño o Cuzqueño respectivamente, así *Poblado del Gavilán*".

"GUARANDA, puede ser la voz quichua GUARANGA=Mil, numero cardinal, a ello se puede asociar lo que algunos historiadores aseguran que debió este nombre al ARBOL DE GUARANGO, donde solían tener consejo los indios de esta comarca; posiblemente este consejo estaba integrado por mil caciques ayllos. En este caso no propiamente sería una voz del quichua cuzqueño por excelencia, sino mas bien quiteña, pues como anotaba Velasco, los pueblos prehistóricos del Ecuador, ya hablaban, aunque con algunas diferencias, el quichua que más tarde se introdujo oficialmente con la llegada de los Incas a nuestros territorios, de ahí que la conquista fue posible en poquísimos tiempo por la afinidad lingüística y étnica a la vez".

"De este modo, es el parecer que la voz GUARANGA, es más antigua y es seguro que se integro con la base Panzalea y Piruha y que hemos indicado, es decir que correspondería a la traducción de *Pueblo de Gavilanes*".

"Nuestra opinión se inclina por la hipótesis según la cual la voz Guaranga proviene de Guauhranga, que significa sitio del árbol del Guarango, frondoso árbol que, como conocemos, abundada en estos territorios, y que todavía se encuentra en diversos sectores, inclusive se halla sembrado, como cariñoso, y simbólico recuerdo, en el parque central de la capital provincial. Aceptamos, por lo



mismo que los primitivos Guarangas, no los traídos en calidad de mitimaes, se agrupaban bajo su sombra para tratar y resolver los problemas inherentes a la tribu. Podían haber sido un mil más, o menos”.

“Las parcialidades de los Chitagua, Guandul, Cargua, Alacuhuelaz, Oshoso, Illahalo, Guambo y otras formaban parte de la tribu de los Guarangas. Todas con sus costumbres, religión, lengua, etc.”

“En lo concerniente a la fundación española de Guaranda, no se dispone de ningún dato cierto. Solo sabemos que formo parte del Corregimiento de Chimbo hasta 1776 o 1780, en que paso a Guaranga; y que por el año 1774, cuando era Corregidor de Guaranda el General Fernando Antonio de Echeandia y Soloa, sucesor del General Baltazar Carriedo y Arce se la denominaba *Limpia Concepción de Guaranda*. Es posible que con este nombre se le haya fundado”.

“Augusto Cesar Saltos, distinguido escritor guarandeño, sostiene que Guaranda fue fundada por el año 1571, habiéndose plantado el signo de la redención en el atrio de la primera iglesia que se levanto en esta villa. Esta cruz de piedra de la fundación se halla en el cementerio general, pero muy pronto regresara al sitio que ocupó en aquel tiempo”.

“El 20 de Abril de 1783 nació en Guaranda, siendo Corregidor el General Fernando Antonio de Echeandia, su hijo Manuel José, que llegó a ser prócer de la Independencia Americana y uno de los compañeros de armas que se destacó junto al Libertador Simón Bolívar. El nacimiento se produjo en la casa en cuyo lugar fue construido, años más tarde, el actual Palacio Municipal”.

“Guaranda y Riobamba fueron destruidas, simultáneamente, por el terremoto del 4 de febrero de 1797. Nuestra ciudad quedó en un estado de desolación absoluta por lo cual muchos de sus habitantes salieron a otros lugares. Luego, el 2 de Agosto de 1802, un voraz incendio destruyó íntegramente, sumiendo a sus pobladores en la angustia y la miseria. El fuego redujo a cenizas documentos, tesoros, bienes, etc. Más, la fuerza del amor a la tierra, impulso a construir, sobre las ruinas, la nueva ciudad”.



"Don José de Larrea y Villavicencio Capitán de dragones fue designado Corregidor de Guaranda el 14 de Agosto de 1809, esto es a los cuatro días del Primer Grito de la Independencia Americana dado en Quito. A este representante de la Patria Boba , dice Ángel T Barrera, le sucedió don Gaspar Morales, Corregidor de Guaranda por el Rey".

"Ante los hechos sangrientos ocurridos el 2 de Agosto de 1810, los guarandinos demostraron su altivo repudio; especialmente la juventud, encabezada por su dirigente Antonio Ribadeneira, que levanto airoso el pendón liberatorio".

"Guaranda fue elevada a la categoría de Villa, con todos sus privilegios, el 11 de Noviembre de 1811.Y el 10 de Noviembre de 1820, al siguiente día de la Batalla de Camino Real, el Camino de la Libertad, proclamo su independencia de España, entre la algarabía de su población y los vítores a las fuerzas patriotas comandadas por Urdaneta y Febres Cordero, que desplazaron las pretensiones realistas del cura Benavides".

"Consideramos que la cantonización de Guaranda se efectuó con la incorporación de Quito a la Gran Colombia, después del triunfo de Pichincha .Guaranda paso a integrar a la provincia de Chimborazo, como cantón, de acuerdo con el Art. 11 de la Ley de División Territorial del 23 de Junio de 1824, que dice: Art. 11.El departamento del Ecuador comprende las provincias siguientes":

1. Pichincha su capital Quito
2. Imbabura su capital Ibarra
3. Chimborazo su capital Riobamba
4. Los cantones de la Provincia de Chimborazo y sus cabeceras son:  
Riobamba, Ambato, Guano, Guaranda, Alausí, y Macas

"Por lo tanto, es nuestro criterio que el 23 de junio de cada año debe ser considerado la fecha de cantonización de Guaranda, no para gozar de otro día de descanso, sino para tener una fecha histórica precisa acerca del referido hecho. A los veintisiete días del mes de Mayo de 1830, en la Casa Consistorial de Guaranda, suscribieron la histórica ACTA, Alcaldes, Procuradores,



Administradores, Escribanos, Jefes Militares, Curas, etc., exponiendo su conformidad con el Acta de la Asamblea Popular del 13 de Mayo del presente año, o sea con la separación de la Gran Colombia, documento en el cual también expresan al General Juan José Flores los más ardientes votos de amor, veneración y gratitud, por haber tomado a su cargo tan sublime empresa”.

“Creada la provincia de Bolívar, por Decreto de la Convención Nacional de 1884, sancionado el 23 de Abril, Guaranda paso a ser la capital de la nueva entidad política administrativa, que inauguro sus labores, con las primeras autoridades, el 15 de Mayo de 1884”.

“Guaranda se halla ubicada entre los ríos Salinas y Guaranda, los cuales unidos al sur, forman el rio Chimbo, que da su denominación a la hoya; a 2668 metros de altura, según el sabio Teodoro Wolf, padre de la Geografía ecuatoriana, y , a 2608 de acuerdo al Instituto Geográfico Militar; su temperatura media es de 15.3<sup>0</sup> y una lluvia media anual de 767.8mm.Tienen dos parroquias urbanas: Ángel Polibio Cháves y Gabriel Ignacio Veintimilla y 18249 habitantes, de conformidad con el Censo de 1974.En la actualidad puede sobrepasar de los 25000 habitantes”.

“A Guaranda se la llama, como la Roma Eterna la Ciudad de las siete colinas, porque está rodeada de las elevaciones permanentemente esmeraldinas: Loma de la Cruz, Loma del Guaranga, San Jacinto, San Bartolo, Talalag, Tililag y el Calvario; enclavada en el rutilante paisaje que custodia la enhiesta frente del vieja de toga blanca, que Preside la asamblea de las cumbres”.

### **Historia Del Gobierno Municipal Del Cantón Guaranda<sup>3</sup>**

“Se puede hablar de la existencia del Palacio Municipal aproximadamente desde el año 1736 en que llego a la ciudad de Guaranda el 18 de Mayo la misión Geodésica Francesa compuesta por: Luis Carlos de la Condamine, Antonio Bouguer, Jorge Juan y Antonio de Ulloa a la casa que hoy está ocupada por las diferentes dependencias Municipales en su edificio central”.

---

<sup>3</sup> Guaranda y la Provincia, Montero Zoila Analuisa. Pag. 199-200



"Esta casa fue de propiedad en primera instancia del Señor General José de Unda y Luna, las casas de vivienda llamaban la atención sus graderíos de ladrillo, sus cuartos oscuros y tenebrosos".

"Posteriormente paso a ser propiedad de Don Fernando De Echeandia y es ahí donde nació uno de los próceres guarandeños Don Manuel de Echeandia".

"Entre estos datos históricos también se cuenta como parte de la propiedad municipal toda la edificación que hoy es el palacio arzobispal y que en la administración del Sr. José Coloma fue donado a la Curia de Guaranda".

"En lo que respecta a la existencia del reloj Municipal se puede anotar que en 1910 el Ilustre Municipio tenía en su poder la cantidad de mil sucres recogidos por comités de damas y caballeros".

"Para el año 1929 el palacio Municipal se encontraba terminado y en pleno servicio es así que en el año 1928 el cabildo recibe un telegrama del contratista Alemán señor Gustavo L. Chanangue, comunicando que el reloj municipal ha sido terminado finalmente el 14 de enero de 1929 la Corporación en pleno recibe en funcionamiento correcto el reloj publico Municipal siendo Presidente del Consejo el señor José H. González Pozo".

En cuanto a la organización de los empleados y trabajadores Municipales debemos anotar lo siguiente:

"Existió una Asociación de Trabajadores del Departamento de OO.PP e Higiene que se constituyo en Abril de 1964, sus integrantes la fundaron mediante Acta Constitutiva más o menos con 30 trabajadores. En la actualidad se han integrado 140 trabajadores Municipales. Posteriormente los trabajadores de Obras Municipales se independizan y se constituyen el Sindicato de Obreros Municipales en el de 1990".



"La Asociación de Empleados Administrativos, al inicio de su organización era una pre-asociación que la iniciaron en un numero de 40 Empleados; contando actualmente con 145 empleados. Inicia su vida jurídica el 21 de septiembre de 1987 mediante el Acuerdo Ministerial N° 1285 del Ministerio de Bienestar Social se ha cumplido con los estatutos con la finalidad de fomentar la unión y estimular la vinculación entre los socios y los organismos del Municipio, dentro de este organismo se ha realizado cursos de capacitación, servicios sociales, y asistenciales, de igual manera se ha conseguido incremento de sueldos y todos los beneficios de Ley, también se ha fomentado la creación de un comisariato que en la actualidad está en servicio tanto trabajadores, empleados y público en general".

"Pese a la existencia de una Asociación de Trabajadores de Higiene y del Sindicato de Obreros Municipales; estos se han unificado en un Comité Central Único de Trabajadores y es el que está facultado para velar por los intereses de sus integrantes"

## **1.2 Base Legal**

"Las acciones operacionales del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar, están reguladas por las siguientes Leyes, Reglamentos, Ordenanzas, Resoluciones, Acuerdos y demás disposiciones vigentes".

"Ley de creación de los Municipios de la República, Ley Orgánica de Régimen Municipal, Ley Orgánica de Administración Financiera y Control (LOAFYC), Código Tributario, Código Civil., Ley de Servicio Civil v Carrera Administrativa, Normas Técnicas de Control Interno ,Ley de Contratación Pública y su Reglamento de Aplicación, Principios del Sistema y Normas Técnicas de administración Financiera, Contabilidad, Presupuesto y Tesorería, Ley de Régimen Tributario Interno, Ley No. 18 de Presupuestos del Sector Público, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (LOGE), Ley para la Reforma de las



Finanzas Públicas<sup>4</sup>".

### 1.3 Misión

"Planificar, implementar y sustentar las acciones de desarrollo del gobierno local. Dinamizar proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales, dentro de un marco de transparencia y ética institucional y el uso óptimo de los recursos humanos altamente comprometidos, capacitados y motivados<sup>5</sup>".

### 1.4 Visión

"El gobierno local, se constituirá en un ejemplo del desarrollo y contara con una organización interna altamente eficiente, que proporcione productos y servicios compatibles con la demanda de la sociedad, capaz de asumir los nuevos papeles vinculados con el desarrollo, identidad cultural y de género, descentralizado y optimizando los recursos<sup>6</sup>".

### 1.5 Objetivos<sup>7</sup>

#### 1.5.1 Objetivo General

- ✓ Procurar el bienestar material y social de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales.

---

<sup>4</sup> Ordenanza del Presupuesto General, 2009. Dirección Financiera

<sup>5</sup> Registro oficial N<sup>o</sup> 281, Febrero 2008

<sup>6</sup> Registro oficial N<sup>o</sup> 281, Febrero 2008

<sup>7</sup> Registro oficial N<sup>o</sup> 281, Febrero 2008



### 1.5.2 Objetivos Especificos

- ✓ Planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón y sus áreas urbanas y rurales.
- ✓ Acrecentar el espíritu de la nacionalidad, el civismo y la confraternidad de los asociados, para lograr el creciente progreso y la indisoluble unidad de la Nación.
- ✓ Promover el desarrollo económico, social, medio ambiental y cultural dentro de su jurisdicción.

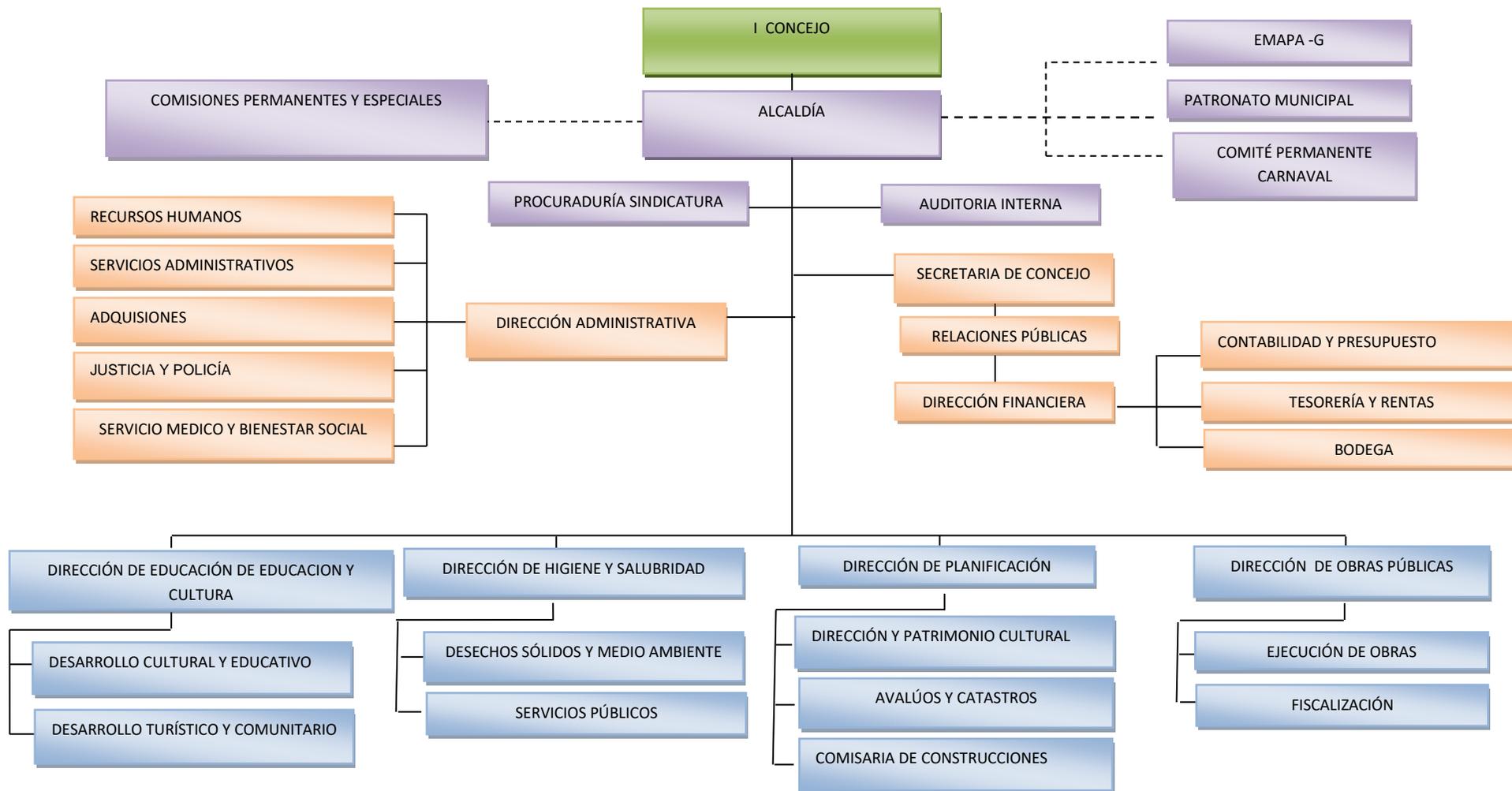
### 1.6 Valores

- ✓ La participación ciudadana de manera integral y en todo el proceso, fortaleciendo espacios socio – organizativos e iniciativas propias de desarrollo.
- ✓ La necesidad de construir lazos interculturales que permitan una convivencia armónica de sociedades diversas, resaltando la solidaridad entre la población urbana y rural.
- ✓ La defensa y respeto de la madre naturaleza como garantía de sostenibilidad de las propuestas para las futuras generaciones.
- ✓ La equidad social que permita superar las desigualdades históricas generadas por diferencias de cultura, edad, de sexo, de condición social y económica.
- ✓ La minga o el trabajo cooperativo y colectivo.
- ✓ La transparencia, enmarcada en el desarrollo práctico del trabajo, la verdad y la honradez.
- ✓ La libertad de pensamiento y expresión ciudadana.



## 1.7 Organigrama Estructural

**GRÁFICO I**



**Fuente:** Gobierno Municipal del Cantón Guaranda

**Elaborado por:** AA – MD, 2010



## 1.8 Organigrama Funcional

La estructura organizacional del Municipio, estará integrada por Gestión de Niveles Administrativos compatibles con la demanda y la satisfacción de los clientes internos y externos.

Integración de los niveles

Nivel legislativo.- Que determina las políticas en la que se sustentarán los demás niveles institucionales para el logro de objetivos. Su competencia se traduce en los actos normativos, resolutivos y fiscalizadores. Está integrado por:

- ✓ El concejo Municipal.

Nivel Gobernante.-Que orienta y ejecuta la política trazada por el nivel legislativo, le compete tomar las decisiones, impartir las instrucciones para que los demás bajo su mando se cumplan. Es el encargado de coordinar y supervisar el cumplimiento de las diferentes acciones y productos. Está integrado por:

- ✓ La Alcaldía

Nivel Asesor.- Que corresponde al consultivo de ayuda o de concejo a los demás niveles .Su relación es indirecta con respecto a los procesos sustantivos u operativos. Sus acciones se perfeccionan a través de un Nivel Gobernante, quien podrá asumir aprobar o modificar los proyectos, estudios o informes presentados por el Nivel Asesor. Está integrado por:

- ✓ Comisiones Permanentes y especiales del concejo
- ✓ Gestión Legal
- ✓ Auditoría Interna

Nivel Habilitante o de Apoyo.- Es el que brinda asistencia técnica y administrativa de tipo complementario a todos los demás niveles. Está integrado por:

- ✓ Secretarías de concejo
- ✓ Gestión Administrativa
- ✓ Gestión Financiera



Nivel sustantivo o productivo generador de valor.- Es el encargado de la ejecución directa de las acciones de las diferentes gerencias de productos y de servicios hacia el cliente; encargado de cumplir directamente con los objetivos y finalidades de la municipalidad; ejecuta los planes, programas, proyectos y demás políticas y decisiones del nivel gobernante. Los productos y servicios que entrega al cliente, lo perfeccionan con el uso eficiente de recursos al más bajo costo y forma parte del nivel de valor agregado. Está integrado por:

- ✓ Gestión de Educación, Cultura y turismo.
- ✓ Gestión de higiene y salubridad
- ✓ Gestión de planificación
- ✓ Gestión de obras públicas



"PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE CATASTROS DEL  
GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUARANDA,  
PROVINCIA DE BOLÍVAR, SECTOR URBANO, PERIODO ENERO 2008 - ENERO 2009"

# CAPITULO II

# LA CARTERA DE CATASTROS

# DEL GOBIERNO MUNICIPAL



## CAPITULO II

### LA CARTERA DE CATASTROS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON GUARANDA

Para que exista eficiencia y eficacia en el oportuno recaudo de la cartera del impuesto predial urbano. La sección de avalúos y catastros deberá realizar un avalúo general de la propiedad urbana, estableciendo separadamente el valor comercial de las edificaciones y el de los terrenos, de conformidad con los principios técnicos de acuerdo a la ley de Régimen Municipal. Que conlleve a mantener actualizado el sistema catastral, en el cual se detallará toda la información acerca de las propiedades que graven impuestos, como también de los propietarios.

Dicha información permitirá emitir hojas catastrales, planos y fichas de las propiedades, así como los levantamientos topográficos y planimétricos del área urbana.

Esta sección además establecerá sistemas y procedimientos adecuados de registros automatizados a ser enviada a la dirección financiera para la emisión eficiente y oportuna de los títulos de crédito.

#### 2.1 Definición De Cartera

**Cartera.**-Conjunto de valores o efectos comerciales que forman parte del activo de un comerciante o empresa.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Diccionario enciclopédico Ilustrado Océano Uno. Edición 1989. Impreso en Colombia



## 2.2 Origen Y Situación Actual De La Cartera De Catastros

El origen de catastros del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda se data a partir de la existencia del Palacio Municipal aproximadamente desde el año 1736 en que llegó a la ciudad de Guaranda el 18 de Mayo la misión Geodésica Francesa compuesta por: Luis de la Condamine, Antonio Bouguer, Jorge Juan y Antonio de Ulloa a la casa que hoy está ocupada por las diferentes dependencias Municipales en su edificio central.

Los ingresos anteriormente por catastros no eran muy significativos, ya que hasta hace pocos años eran incobrables, por el viejo esquema de los perdones y de las exoneraciones que existía y persistía en muchos sectores del Ecuador, otra razón era porque no existía mucha población en la ciudad, ya que el sector rural en ese entonces todavía no sabía la obligación que tenía al pagar por su catastro.

Su ámbito de Ordenamiento Territorial del cantón Guaranda fue elaborado a partir de un diálogo y reflexión permanente, con ella ha quedado en la memoria de ciudad de Guaranda, como la aspiración del espacio y la sociedad en la que desea vivir en las próximas décadas. En cuanto a la situación actual el municipio ha aumentado notablemente sus ingresos por parte de catastros ya que de una u otra manera existen recargos cuando no cancelan, además ha incrementado la población de la ciudad del Cantón Guaranda, hay que tener en cuenta que los municipios hoy en día están amparados legalmente para el cobro de los mismos ya que si no cancelan se puede llegar hasta a un proceso de coactiva.

Es importante señalar que en cada una de las fases que debe realizar el Gobierno Municipal a favor de la ciudad de Guaranda. El Alcalde, Concejales, Directores, jefes y funcionarios municipales han participado activamente en los talleres desarrollados, presentando su análisis y propuesta de cada uno de los servicios prestados identificando además la visión de futuro del cantón y su rol en el desarrollo local.

Esta participación se constituye en un estímulo para la creación de espacios permanentes de participación, concertación y gobernabilidad.



A continuación se detalla cómo ha ido evolucionando la cartera de catastros del sector urbano para los siguientes periodos.

### CUADRO I

#### Evolución De La Cartera De Catastros Del Sector Urbano

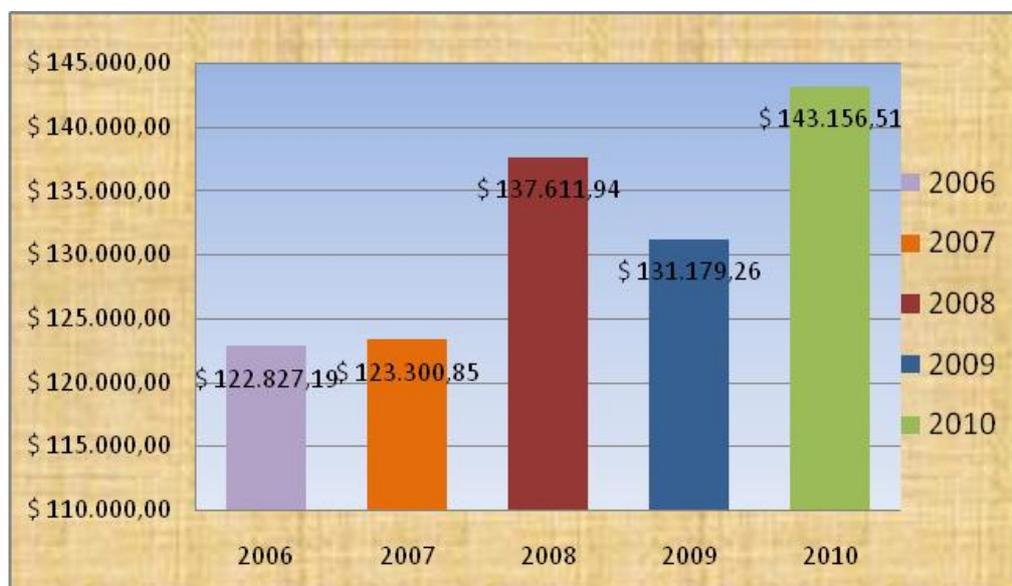
CARTERA PERIODOS	VIGENTE USD \$	VENCIDA USD \$	RECUPERADA USD \$	PORCENTAJE %
2006	122827,19	27010,15	95817,04	21,99
2007	123300,85	29478,82	93822,03	23,91
2008	137611,94	34390,18	103221,76	24,99
2009	131179,26	43580,95	87598,31	33,22
2010	143156,51	?	?	

**Fuente:** Departamento de Sistemas del Gobierno Municipal.

**Elaborado por:** A A – MD, 2010

### GRÁFICO II

#### Evolución De La Cartera De Catastros Sector Urbano



**Fuente:** Departamento de Sistemas del Gobierno Municipal.

**Elaborado por:** AA - MD, 2010



## **2.2.1 Manejo De La Cartera**

Actualmente se maneja la cartera de catastros del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda con la emisión de los títulos prediales, adicionalmente según ordenanza municipal del año 2008 -2009 art. 16 (Época De Pago) se concede un descuento del 10% hasta el 1% para aquellos que cancelen sus obligaciones entre los meses de enero a junio de cada periodo. Los que no se acerquen a cancelar tendrá un recargo que va desde el 5.83% hasta el 10% esto rige a partir del 1 de julio hasta el 31 de diciembre según art.334 de la Ley de Régimen Municipal, cancelando además los intereses por mora estipulado en el art. 17 de la ordenanza y en concordancia con el art.21 del Código Tributario, a esto se le considera como cartera vencida. Para el manejo de dicha cartera se emplea la figura de la coactiva la misma que se aplica en base al Código de Procedimiento Civil.

## **2.3 Seguimiento Y Recuperación De La Cartera**

### **2.3.1 Seguimiento**

Es importante la supervisión y el monitoreo de toda la información relacionada al contribuyente, de manera que esta se mantenga actualizado el sistema catastral, para la correcta toma de decisiones que conlleven al desarrollo eficiente de este organismo.

El seguimiento es la herramienta que permite la posibilidad de minimizar el riesgo de operaciones, aunque se recaude parte de los títulos emitidos esto no cubre las contingencias que puedan ocurrir en el transcurso del tiempo, por lo tanto el seguimiento permite tomar medidas preventivas ante cualquier posible riesgo.

La frecuencia con que se lleva a cabo el seguimiento está en función del proceso de coactiva el mismo que requiere de tiempo y especial cuidado en todas las acciones que se implementen durante dicho proceso.



## **2.3.2 Recuperación**

La recuperación de la cartera vencida de catastros se realiza mediante la figura de la coactiva la misma que se aplica a aquellos contribuyentes no han cancelado hasta el 30 de junio de cada año fiscal. A partir del 1 de julio hasta el 31 de diciembre dichos títulos tienen un recargo según ordenanza y la ley de régimen municipal, a demás de los intereses por mora de acuerdo a la tasa vigente.

Dicha figura es aplicada antes de los cinco años de mora ya que dicha obligación prescribe, por lo tanto el tesorero quien hace de juez de coactiva programara conjuntamente con el procurador y el secretario los títulos que deberán ser cobrados en el lapso de este tiempo.

### **2.3.2.1 La Figura De La Coactiva**

Coactiva deviene del latín coactus, que significa impulso, ejercer acción. El Diccionario Jurídico de Derecho Usual de Guillermo Cabanellas la define como "con fuerza para apremiar u obligar. Eficaz para forzar o intimidar<sup>9</sup>.

### **2.3.2.2 La Finalidad De La Coactiva**

La finalidad de la jurisdicción coactiva consiste en recaudar en forma rápida las deudas a favor de las entidades públicas, para así poder lograr el eficaz cumplimiento de los cometidos estatales. Pero esta justificación no es aplicable a entes que despliegan actividades semejantes a las de los particulares, aunque aquéllas también estén, de una u otra forma, destinadas a hacer efectivos los fines del Estado. La conversión de las entidades vinculadas en "jueces" y partes puede afectar el equilibrio de las relaciones entre aquéllas y los particulares, con quienes compiten libremente en actividades industriales y comerciales.

---

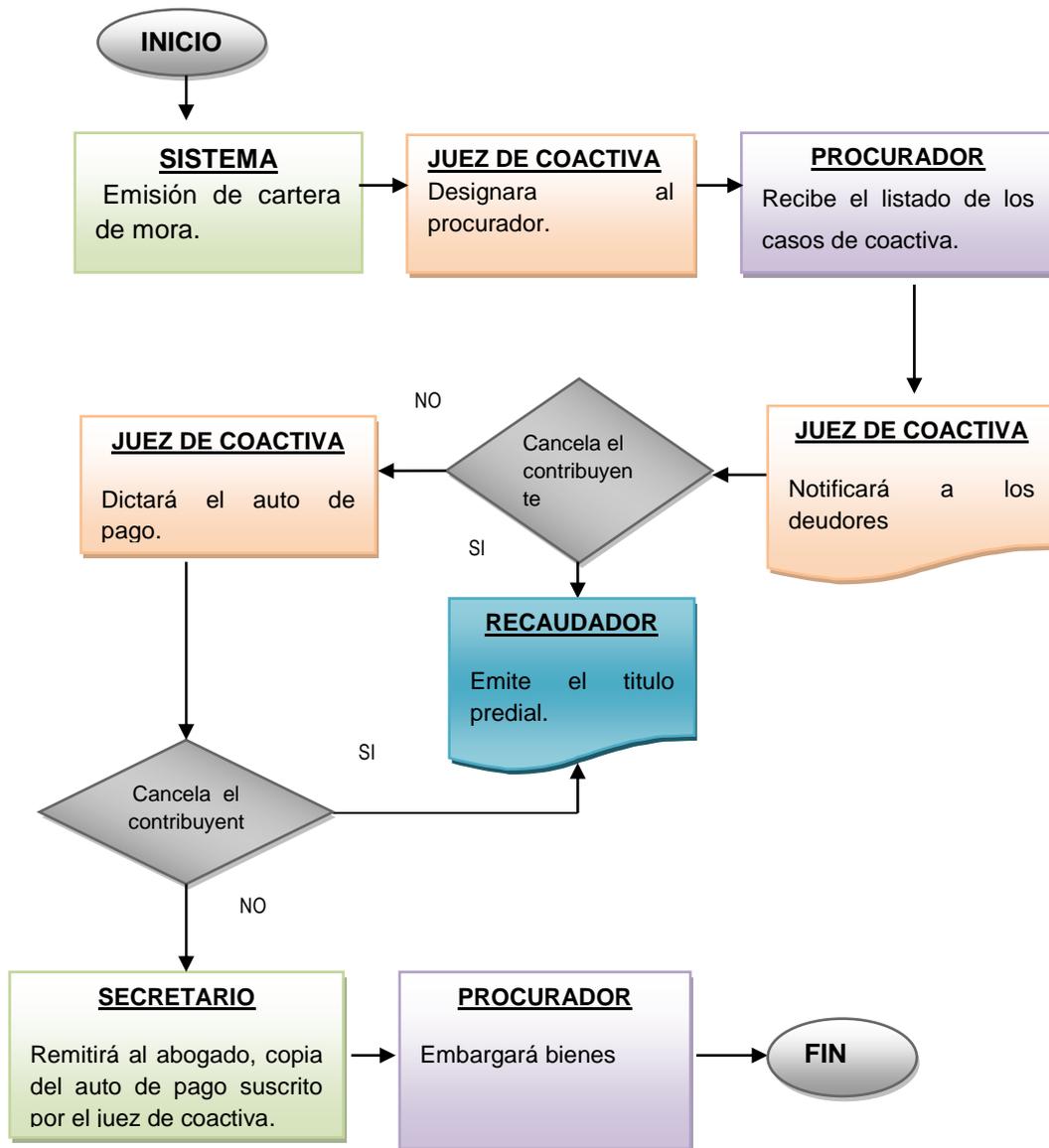
<sup>9</sup> CABANELLAS DE TORRES GUILLERMO. Diccionario Jurídico Elemental. Pag.72

### 2.3.2.3 Objetivo De La Coactiva

“La jurisdicción coactiva tiene por objeto hacer efectivo el pago de lo que, por cualquier concepto, se deba al estado y a las demás instituciones del sector del Sector Público que por ley tienen esta jurisdicción”.<sup>10</sup>

### 2.3.2.4 Recuperación De La Cartera Vencida

**GRÁFICO III**



**Fuente:** Departamento de Tesorería del Gobierno Municipal.

**Elaborado por:** AA - MD, 2010

<sup>10</sup> Código de Procedimiento Civil. Pag. 311



## 2.4 Deudas Incobrables

El Gobierno Municipal del Cantón Guaranda considera como deudas incobrables de acuerdo al Código Tributario Art.55, a los catastros, cuando La obligación y la acción de cobro de los créditos tributarios y sus intereses, así como de multas por incumplimiento de los deberes formales, prescribirá en el plazo de cinco años, contados desde la fecha en que fueron exigibles; y, en siete años, desde aquella en que debió presentarse la correspondiente declaración, si ésta resultare incompleta o si no se la hubiere presentado Cuando se conceda facilidades para el pago, la prescripción operará respecto de cada cuota o dividendo, desde su respectivo vencimiento.

En el caso de que la administración tributaria haya procedido a determinar la obligación que deba ser satisfecha, prescribirá la acción de cobro de la misma, en los plazos previstos en el inciso primero de este artículo, contados a partir de la fecha en que el acto de determinación se convierta en firme, o desde la fecha en que cause ejecutoria la resolución administrativa o la sentencia judicial que ponga fin a cualquier reclamo o impugnación planteada en contra del acto determinativo antes mencionado.

La prescripción debe ser alegada expresamente por quien pretende beneficiarse de ella, el juez o autoridad administrativa no podrá declararla de oficio, también cuando existe una duplicidad de la carta de impuesto predial.



## 2.5 Análisis Del Comportamiento De La Cartera Vencida De Catastros

### CUADRO II

#### Análisis Del Comportamiento De La Cartera Vencida De Catastros Sector Urbano

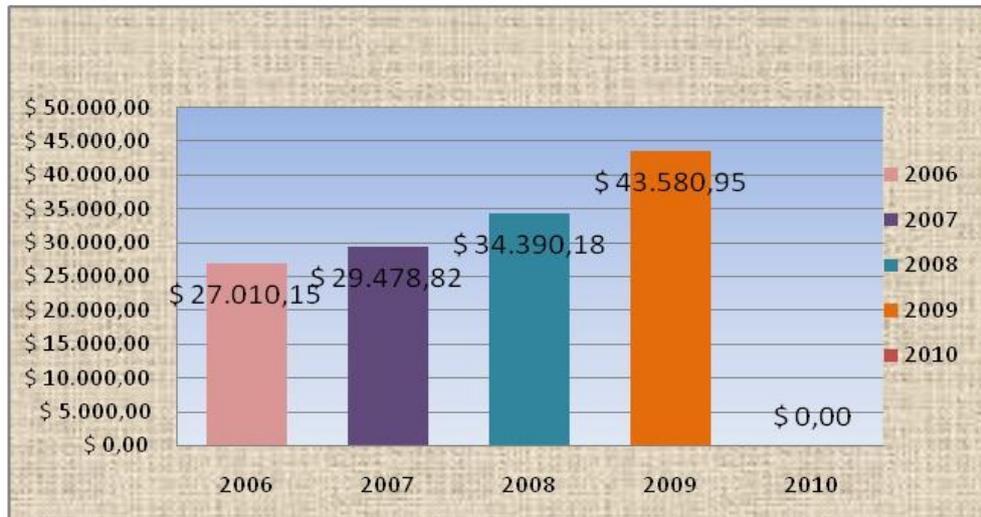
CARTERA PERIODOS	VIGENTE USD \$	VENCIDA USD \$	PORCENTAJE %
2006	122827,19	27010,15	21,99
2007	123300,85	29478,82	23,91
2008	137611,94	34390,18	24,99
2009	131179,26	43580,95	33,22
2010	143156,51	?	

Fuente: Departamento de Sistemas del Gobierno Municipal.

Elaborado por: AA – MD, 2010.

### GRÁFICO IV

#### Evolución De La Cartera Vencida De Catastros Del Sector Urbano



Fuente: Departamento de Sistemas del Gobierno Municipal.

Elaborado por: AA – MD, 2010.

Según el Gráfico # 4 se observa que en los últimos cuatro años la cartera vencida de catastros ha ido creciendo. En un 9.14% en comparación entre los años 2006



– 2007 lo que indica que en año 2006 se emitieron títulos por un valor de 122827.19 logrando recaudar el 78.01% sin embargo en el año 2007 se recaudo el 76.09% recalcando que en este periodo se emitieron los títulos por un valor de 123300.85. Con relación a los periodos del 2007- 2008 hubo incremento del 16.66% siendo que en el 2008 existió un incremento en la emisión de títulos por lo cual se puede mencionar que el 75.01% se recaudo. Para finalizar entre los periodos 2008-2009 existe un porcentaje de cartera vencida del 26.72%.

## **2.6 REPERCUSIÓN DE LA CARTERA VENCIDA**

La principal consecuencia que tiene el gobierno seccional es que el impuesto predial siendo el rubro más importante de ingresos posea un porcentaje considerable de cartera vencida, originando que lo presupuestado no llegue a ejecutarse en su totalidad por la falta de liquidez.



## 2.7 Matriz FODA

### CUADRO III

#### MATRIZ FODA

<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Jurisdicción Coactiva para recuperar cartera.</li><li>✓ Infraestructura física en buen estado</li><li>✓ Personal con actitud de cambio que se acopla fácilmente a los nuevos retos de la Institución.</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Falta de personal Técnico en la sección de recaudación.</li><li>✓ Falta de estrategias para la recuperación de cartera.</li><li>✓ Alto porcentaje de cartera vencida del impuesto predial urbano.</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Colaboración financiera y auspicio de ONG'S y otras instituciones.</li><li>✓ Incrementar los ingresos a través de contribuciones especiales. A través de ordenanza.</li><li>✓ Sistemas de pagos aplicables para la recuperación de cartera.</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Entorno macroeconómico vulnerable por impacto de la crisis financiera internacional y local</li><li>✓ Nivel de desempleo.</li><li>✓ Falta de cultura tributaria por parte de los contribuyentes.</li></ul>

**Fuente:** Gobierno Municipal del Cantón Guaranda

**Elaborado por:** AA – MD, 2010.



## **Análisis De Los Factores Internos**

### **FORTALEZAS**

- F1. Jurisdicción Coactiva para recuperar cartera.
- F2. Infraestructura física en buen estado
- F3. Personal con actitud de cambio que se acopla fácilmente a los nuevos retos de la Institución.

### **DEBILIDADES**

- D1. Falta de personal Técnico en la sección de recaudación.
- D2. Falta de estrategias para la recuperación de cartera.
- D3. Alto porcentaje de cartera vencida del impuesto predial urbano.

## **Análisis De Factores Externos**

### **OPORTUNIDADES**

- O1. Colaboración y auspicio de ONG'S y otras instituciones.
- O2. Incrementar los ingresos a través de contribuciones especiales. A través de ordenanza.
- O3. Sistemas de pagos aplicables para la recuperación de cartera.

### **AMENAZAS**

- A1. Entorno macroeconómico vulnerable por impacto de la crisis financiera internacional y local
- A2. Nivel de desempleo
- A3. Falta de cultura tributaria por parte de los contribuyentes



## Elaboración De La Matriz FODA

**CUADRO IV**  
**Calificación De La Matriz FODA**

FACTORES INTERNOS								SUMA	PROMEDIO	
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS			DEBILIDADES					
		F1.	F2.	F3.	D1.	D2.	D3.			
	O1.	0	1	1	0	1	1	4	0,67	
	O2.	0	2	2	0	1	0	5	0,83	
	O3.	5	1	2	2	5	5	20	3,33	
	AMENAZAS	A1.	3	0	1	3	3	5	23	3,83
		A2.	5	0	2	2	2	5	15	2,50
		A3.	4	0	0	1	2	5	12	2,00
SUMA			17	4	8	8	14	21		
PROMEDIO			2,83	0,67	1,33	1,33	2,33	3,50		

**Fuente:** Factores Interno y Externos Gobierno Municipal.

**Elaborado por:** AA – MD, 2010.

### ESCALAS

- 4-5 Relación Alta
- 2-3 Relación baja
- 0-1 Relación nula

### Identificación De Los Factores Estratégicos

- ✓ **OPORTUNIDAD O2:** Incrementar los ingresos a través de contribuciones especiales.
- ✓ **OPORTUNIDAD O3:** Sistemas de pagos aplicables para la recuperación de cartera.
- ✓ **AMENAZA A1:** Entorno macroeconómico vulnerable por impacto de la crisis financiera internacional.



- ✓ **AMENAZA A2:** nivel de desempleo.
  
- ✓ **DEBILIDAD D2:** Falta de estrategias para la recuperación de cartera.
  
- ✓ **DEBILIDAD D3:** Alto porcentaje de cartera vencida del impuesto predial urbano.
  
- ✓ **FORTALEZA F1:** Jurisdicción Coactiva para recuperar cartera.
  
- ✓ **FORTALEZA F3:** Personal con actitud de cambio que se acopla fácilmente a los nuevos retos de la Institución.



"PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE CATASTROS DEL  
GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUARANDA,  
PROVINCIA DE BOLÍVAR, SECTOR URBANO, PERIODO ENERO 2008 - ENERO 2009"





## CAPITULO III

### INVESTIGACION DEL UNIVERSO DEL CONTRIBUYENTE

#### 3.1 Análisis Del Entorno Macroeconómico

##### 3.1.1 Factores Económicos

###### Inflación

**Concepto<sup>11</sup>:** "Elevación general del nivel de precios que normalmente es medida con el índice de precios al consumo. Produce una disminución del poder adquisitivo del dinero, y no afecta a todos los sectores o personas por igual, pues los precios o las rentas no crecen en igual proporción para unos u otros".

"La inflación es medida estadísticamente a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares".

"La evidencia empírica señala que inflaciones sostenidas han estado acompañadas por un rápido crecimiento de la cantidad de dinero, aunque también por elevados déficit fiscales, inconsistencia en la fijación de precios o elevaciones salariales, y resistencia a disminuir el ritmo de aumento de los precios (inercia). Una vez que la inflación se propaga, resulta difícil que se le pueda atribuir una causa bien definida".<sup>12</sup>

La inflación que registra el Banco Central Del Ecuador, de acuerdo a los meses transcurridos del año se detalla en el cuadro a continuación, igualmente la presentación de un grafico de la inflación acumulada de enero a diciembre de los años 2007- 2009 presentados por el sector económico.

<sup>11</sup> ANDERSEN ARTHUR. Diccionario ESPASA Economía y Negocios. Pag.328, Segunda Edición

<sup>12</sup> www.bce.com.ec



## CUADRO V

### Evolución De La Tasa De Inflación

AÑOS	%
Febrero-28-2010	4.31 %
Enero-31-2010	4.44 %
Diciembre-31-2009	4.31 %
Noviembre-30-2009	4.02 %
Octubre-31-2009	3.50 %
Septiembre-30-2009	3.29 %

Fuente: INEC-BCE

Elaborado por: Banco Central Del Ecuador, 2010

## GRÁFICO V

### Evolución De La Tasa De Inflación

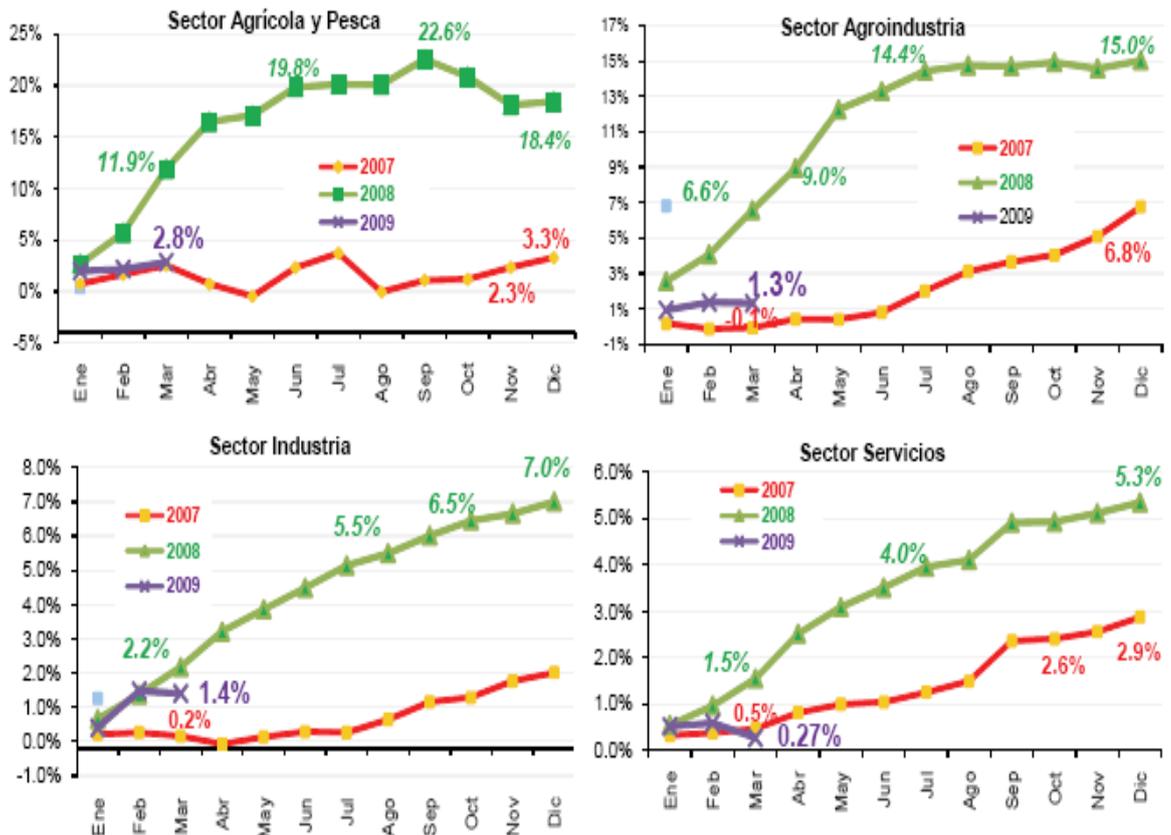


Fuente: INEC-BCE

Elaborado por: AA - MD, 2010

## Inflación acumulada por sector económico: 2007-2009:

**GRÁFICO VI**  
**Inflación Acumulada Por Sector Económico**



Fuente: INEC-BCE

Elaborado por: Banco Central del Ecuador

### Producto Interno Bruto

Concepto: "valor total de los bienes y servicios finales producidos en un año en un país. No incluye, por tanto, a los productos producidos por las personas del país residentes en el extranjero y sí incorpora los producidos por extranjeros residentes en el país. Esta magnitud puede ser calculada sumando el consumo, la inversión y las exportaciones y restando las importaciones"<sup>13</sup>

<sup>13</sup> ANDERSEN ARTHUR. Diccionario ESPASA Economía y Negocios. Pág.524, Segunda Edición



Durante el primer trimestre del año 2009. El PIB bajo con referencia al año 2008 en 2.17%. Sin embargo con relación al año 2007 creció en 0.96%. El Banco Central del Ecuador muestra el siguiente cuadro de variación del PIB en los años 2007, 2008, 2009.

## CUADRO VI

### Variación Del Producto Interno Bruto

PIB	VARIACIÓN
Enero-01-2009	3,15 %
Enero-01-2008	5,32 %
Enero-01-2007	2,49 %

**Fuente:** INEC-BCE

**Elaborado por:** Banco Central Del Ecuador, 2009

### 3.1.2 Factores Políticos

“Desde 1996, ningún Presidente de la República ha logrado terminar su mandato político en el Ecuador. Las crisis presidenciales – caracterizadas por las luchas entre el poder ejecutivo y el poder legislativo – han sido frecuentes en Bolivia y en el Ecuador”.

“Las características peculiares de la política ecuatoriana han sido un factor desencadenante del desprestigio de las instituciones democráticas. Crisis recurrentes, falta de gobernabilidad, violación fiscal”, afectando de esta manera el gasto y la inversión privada”.

“Esta situación tiene un impacto negativo en el capital humano del país, una de las secuelas de este cuadro, es el aumento de la migración de ecuatorianos y ecuatorianas hacia el exterior y el deterioro de la calidad de vida de la población.



Paralelamente a estos factores debe añadirse el peso de las relaciones, redes y estructuras que políticos y demandas insatisfechas relacionadas con el desarrollo emanado por parte de la población<sup>14</sup>. *Partidas globales de distribución indeterminada que han servido para el juego político y la corrupción*<sup>15</sup>.

“Sin embargo el aumento de impuestos por parte del gobierno a los capitales privados, disminuye la rentabilidad de las empresas provocando la inestabilidad laboral, ya que la política socialista hasta hoy en día no ha dado los mejores resultados para el surgimiento político porque existe muchas inestabilidades por la aprobación de nuevas leyes las cuales necesitan ser revisadas para apoyar a los requerimientos que necesita la población ecuatoriana, un claro ejemplo son las recientes manifestaciones que se dieron”.

### 3.1.3 Factores Sociales

“La gestión y conducción económica por parte de los distintos gobiernos han priorizado el pago del servicio de la deuda externa, la continuidad de los ajustes estructurales y la creación de “partidas globales de distribución indeterminada que, en ocasiones, han servido para el juego político y la corrupción”<sup>16</sup>. Esta lógica de acción ha generado discontinuidades institucionales que han promovido inestabilidades en el diseño, gestión e implementación de las políticas sociales, lo que ha influido para que los organismos internacionales desplieguen sus propias agendas de trabajo aún dentro de una misma entidad estatal. Un factor adicional a este problema tiene que ver con las decisiones de política que priorizan. En cuanto a la incidencia de la extrema pobreza o indigencia, este rubro también aumentó significativamente, pues entre 1995 y 1999 el porcentaje se elevó del 12% al 21% en el país, datos que son alarmantes porque significaban que dos de cada diez ecuatorianos vivían para ese año en hogares que no lograban cubrir sus necesidades alimenticias básicas”.

<sup>14</sup> [http://.oit.org.pe/ipec/documentos/politicas\\_sociales\\_ecuador.pdf](http://.oit.org.pe/ipec/documentos/politicas_sociales_ecuador.pdf)

<sup>15</sup> CORDES, La Ruta de la gobernabilidad, pág. 558

<sup>16</sup> (CORDES, 1999).



"Desde la perspectiva de Necesidades Básicas Insatisfechas, por otro lado, para el año 2000 se calculaba que existía mayor incidencia de pobreza en hogares con jefatura femenina de edad avanzada".

**Pobreza y niñez:** "Uno de los sectores poblacionales más vulnerables por efectos de la crisis económica y social de estos años han sido los niños y niñas del país. Si para 1995 el 63 % de los menores de 15 años eran pobres, en 1999 el 92% de menores de áreas rurales y el 65% de áreas urbanas se encontraban en situación de pobreza. Al finalizar el año 2000, el 63% de la población ecuatoriana menor de 18 años vivía en hogares cuyos ingresos monetarios eran menores al valor de la línea de pobreza, estimada en US\$28 dólares por persona/mes. De ahí se obtiene que más de 3 millones de niños y niñas pertenecieran a familias que sufrían privaciones o riesgos en la satisfacción de sus necesidades básicas de alimentos, vivienda, educación y salud".

**Trabajo, niñez y juventud:** "Las dimensiones de la pobreza están relacionadas también con la inserción temprana del trabajo infantil y adolescente en las distintas áreas económicas existentes en la sociedad. La crisis por la que se tiene que 2 de cada 5 niños y niñas con edades entre 5 y 9 años trabajan en la sierra rural del Ecuador. El trabajo de los menores en estas zonas es un complemento al trabajo de las mujeres, puesto que los hombres en edad productiva salen a trabajar y obtener sus ingresos en las ciudades".

"Cabe señalar que el trabajo infantil es una realidad que afecta mayormente a los hogares pobres e indígenas, así lo demuestra el hecho que la tercera parte de los niños, niñas y jóvenes indígenas trabajen (27,7%), la mayoría de ellos en la categoría de trabajo no remunerado".

"Hay que señalar que si bien existen condiciones estructurales de carácter económico que explican la existencia del trabajo infantil, también se identifican factores culturales en los padres e incluso en los propios menores trabajadores, que perciben al trabajo infantil como un elemento que forma "*hombres de bien*", que



ayuda en la madurez de la persona, crea responsabilidades para la vida, genera autonomía no solo financiera- y un mayor reconocimiento como persona".<sup>17</sup>

### **Síntesis Analítica De La Canasta Familiar Básica**

"En enero del 2007, alcanza un costo de 369.56 USD. Dichos costos, frente al Ingreso Familiar del mes 406.93 USD obtenido con 1,60 perceptores de Remuneración básica unificada, plantean una restricción en el consumo de 114.33 USD, esto es del 21.93% del costo actual de la Canasta Familiar Básica; y, una recuperación en el consumo de 37.37 USD, esto es el 10.11 % del costo actual de la Canasta Familiar Vital".

"En consecuencia, con su Presupuesto Familiar, los Hogares Urbanos de Ingresos Bajos no pudieron adquirir la Canasta Familiar Básica, pues el poder adquisitivo del ingreso familiar disponible fue insuficiente en 21.93%; pero adecuado para alcanzar una recuperación de 10.11% en la Canasta Familiar Vital".<sup>18</sup>

Nos podemos dar cuenta que el actual gobierno ha dado más importancia al gasto social que los antiguos gobernantes , y a dejado un poco en dar prioridad al pago de la deuda externa, pero esto no ha ayudado en si a reducir los índices de pobreza, desigualdad social, desempleo, precio de la canasta básica de los Ecuatorianos y delincuencia, en el contexto de salud si se ha proporcionado mejores equipos y medicinas para la atención de la población pero esto no basta para la afluencia que tiene el mismo , es por esta razón que otros países no quieren realizar inversiones en el Ecuador.

<sup>17</sup> [http://white.oit.org.pe/ipec/documentos/politicas\\_sociales\\_ecuador.pdf](http://white.oit.org.pe/ipec/documentos/politicas_sociales_ecuador.pdf)

<sup>18</sup> INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS - INDICE DE PRECIO AL CONSUMIDOR.



### 3.1.4 Factores Culturales

"Guaranda es una ciudad llena de tradiciones y costumbres ancestrales que la han hecho reconocida a nivel nacional, una de sus manifestaciones más importantes es el Carnaval de Guaranda, que se distingue por sus propias características con desfile de comparsas, eventos culturales, coplas carnavaleras, bailes, danzas y disfraces; donde se recibe al turista con hospitalidad y cortesía, se juega con agua para purificar el alma, con talco para eliminar las diferencias sociales y ser todos iguales, con serpentinas que sirven de lazos de confraternidad, con cariocas y flores para demostrar la generosidad de nuestra tierra con los propios y extraños que al son de bombos, guitarras, flautas se cantan versos que describen en forma picaresca el amor para las mujeres bellas, en ocasiones el desacuerdo con las autoridades, el contrapunto entre amigos, pero todo con alegría porque se baila hasta el cansancio"<sup>19</sup>.

Este factor juega un papel muy importante al momento de tomar de decisiones trascendentales en lo referente a negocios con otros países, ya que cada provincia tiene diferentes culturas, costumbres, hábitos, etc. En cuanto a nuestro tema de investigación también tiene su importancia, ya que debemos saber qué tipo de costumbres tienen las personas a quienes vamos a realizar la encuesta para la investigación el mismo que ayudará a determinar los motivos por los cuales no pagan los impuestos prediales al municipio.

Entre los platos de la cocina bolivarenses se pueden mencionar los siguientes: El noloc o torta de papas, la tortilla de maíz preparada en plato de barro cuyos ingredientes son la harina de maíz y el azúcar, los pasteles fritos, el pan de finados (huahua tanda), el sancocho (con carne de borrego o de cerdo, zanahoria blanca y amarilla, arroz de castilla, plátanos verdes, yuca o papa, choclo, arveja, vainitas u fréjol), las bolitas de verde y los buñuelos.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> [www.gobiernodebolivar.gov.ec/](http://www.gobiernodebolivar.gov.ec/)

<sup>20</sup> [www.ecuale.com/bolivar/](http://www.ecuale.com/bolivar/)



### **3.1.5 Factores Demográficos<sup>21</sup>**

#### **Población**

Concepto: "Número de hombres y mujeres que componen la humanidad, un estado, provincia, municipio o pueblo"<sup>22</sup>

La ciudad de Guaranda es una de las más antiguas que existieron en el Reino de Quito. Se cree que los primeros habitantes fueron mitimaes originarios de Cajamarca; sin embargo parece que este territorio fue habitado en la época precolonial por la nación de los Chimbis integradas por algunas parcialidades denominadas Guarangas, Tomabelas, Azancotos, Chillanes y otros.

#### **Características Demográficas De La Provincia De Bolívar**

La población de la provincia de Guaranda, según el Censo del 2001 es de 81643 habitantes, representa el 48,2% del total de la provincia de bolívar: ha crecido en el último periodo intercensal 1990 – 2001 a un ritmo del 0,9% promedio anual. El 74,6% reside en el área rural, se caracteriza por ser una población joven ya que el 48,3% son menores de 20 años. Se aprecia una leve superioridad en el número de habitantes del sexo femenino el 51,7% mujeres y el 48,3% hombres.

Guaranda representa el 48,08% del total de la superficie provincial aspecto que convierte a este cantón en el territorio que mayor volumen y variedad de producción agropecuaria genera, debido a la alta fertilidad de sus suelos y a la disponibilidad de pisos climáticos.

En la parroquia de salinas se han desarrollado microempresas comunitarias como la queserías El Salinerito, la hilandería Intercomunal Salinas, tejidos Salinas, Secadora de Hongos y el hotel el refugio, además de una planta de elaboración de embutidos, carpintería, mecánica industrial, taller de artesanía, piscicultura, fabricas de botones, de mermeladas, de turrone, planta procesadora de

<sup>21</sup> INEC año 2001

<sup>22</sup> CABANELLASDE TORRES GUILLERMO. Diccionario Jurídico Elemental. Pg.308.



chocolates, reforestación y un departamento de comercialización que se encarga de la promoción y ventas de todos los productos de la parroquia.

## Natalidad Y Mortalidad Provincia De Bolívar

### CUADRO VII

#### Natalidad Y Mortalidad

Provincia	Población	Natalidad		Mortalidad general		Mortalidad infantil		Mortalidad materna	
		Numero	Tasa 2	Numero	Tasa 2	Numero	Tasa 3	Numero	Tasa 4
Bolívar	180293	3064	17.0	1034	5.7	55	18.0	1	32.6

**Fuente:** Anuario de Estadísticas Vitales: Nacimientos y defunciones – INEC, 2007

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

## Nivel De Desempleo Del Ecuador

Mediante una comparación entre los dos últimos meses del año 2008 obtenemos que el promedio de desempleo es del 7.70%. Durante el año 2009 como se puede observar la variación que ha surgido entre los meses de marzo a junio es del 0.26%, lo que nos da un promedio de 8.47% según datos del Banco Central del Ecuador.

A diciembre de 2008, el país alcanzó una tasa de desempleo de 7.5%, nivel superior al registrado en 2007 (6.3%). Esto se explica por la baja capacidad del mercado formal para generar mayores fuentes de trabajo, por el aumento de la población en edad de trabajar, y por los efectos adversos que está experimentando la economía ecuatoriana ante la crisis económica internacional.

### CUADRO VIII

#### Variación Del Nivel De Desempleo

AÑOS	VARIACIÓN
Diciembre-31-2009	7.90 %
Septiembre-30-2009	9.06 %
Junio-30-2009	8.34 %
Marzo-31-2009	8.60 %
Diciembre-31-2008	7.50 %
Noviembre-30-2008	7.91 %

**Fuente:** INEC-BCE

**Elaborado por:** Banco Central del Ecuador, 2009

### GRÁFICO VII

#### Evolución De La Tasa De Desempleo Porcentajes



**Fuente:** INEC-BCE, Información Estadística Mensual

**Elaborado por:** Banco Central del Ecuador, 2009



### **3.1.6 Factor Tecnológico**

Dentro del desarrollo de la presente investigación la tecnología juega un papel muy importante en los gobiernos seccionales pues estos deben adoptar programas informáticos, los mismos que originen información eficiente y oportuna.

Actualmente el gobierno municipal ha implementado el programa OLYMPO, el mismo que facilita toda la información referente a los contribuyentes, permite registrar todas las transacciones para su posterior emisión de reportes diarios, ayudan a llevar la parte financiera y presupuestaria del Gobierno Municipal.

La información que proporciona el programa OLYMPO sirve de base para la toma acertada de decisiones, las mismas que ayudan al buen funcionamiento de este organismo seccional.

## **3.2 Análisis Interno**

### **3.2.1 Situación Financiera**

El municipio se financia a través de: Fondos Propios, 15% del presupuesto de Gobierno, Ley 046 del Fondo de Desarrollo Provincial, Fondo de Electrificación Rural y Urbano Marginales, crédito BEDE y Convenios de cooperación con entidades nacionales e internacionales.



## CUADRO IX

### Composición Financiera Del Municipio

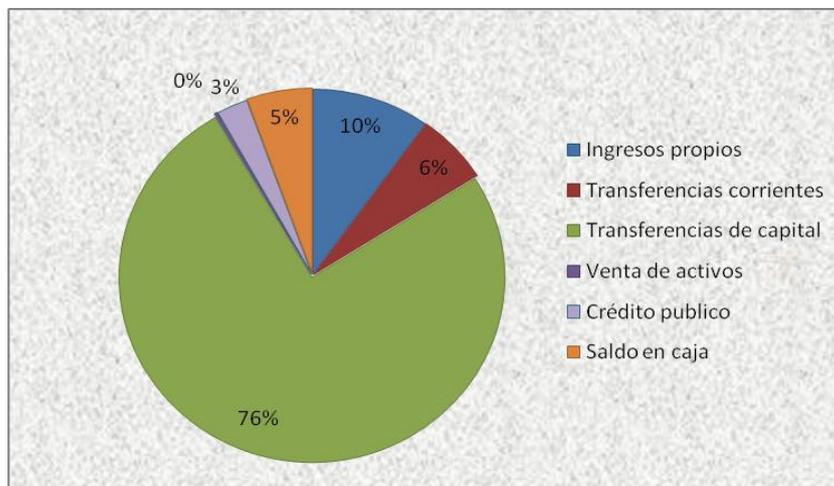
SERVICIOS	COSTOS		% VARIACIÓN	
	AÑOS	2008		2009
<b>INGRESOS</b>		7.461.911,80	9.171.609,36	22,91
Ingresos propios		738.102,95	847.592,95	14,83
Transferencias corrientes		458.340,82	532.974,60	16,28
Transferencias de capital		5.641.178,79	7.191.041,81	27,47
Venta de activos		20.000,00	20.000,00	0,00
Crédito publico		194289,24	200.000,00	2,94
Saldo en caja		410.000,00	380.000,00	-7,32
<b>EGRESOS</b>		7.461.911,80	9.170.949,07	22,90
Gastos corrientes		236.793,91	249.793,91	5,49
Remuneraciones		2.094.617,29	3.130.898,36	49,47
Servicios		396.650,00	388.950,00	-1,94
Suministros y materiales		37.200,00	35.200,00	-5,38
Transferencias S .Público y privado		52.680,91	52.680,91	0,00
otros gastos		134.229,80	134.229,80	0,00
Gastos de capital		498.300,00	397.500,00	-20,23
Gastos comunes de la entidad		140.000,00	140.000,00	0,00
Gasto de inversión obra Publica		3.661.439,89	4.401.886,19	20,22
Gasto contrato colectivo		130.000,00	130.000,00	0,00
Deuda interna		80.000,00	109.809,90	37,26
Déficit / Superávit		0,00	-660,29	
%Déficit/ Superávit(=>1)		0%	-0,01%	

**Fuente:** Departamento de Contabilidad del Gobierno Municipal.

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

### GRÁFICO VIII

#### Financiación Del Gobierno Municipal, Año 2008

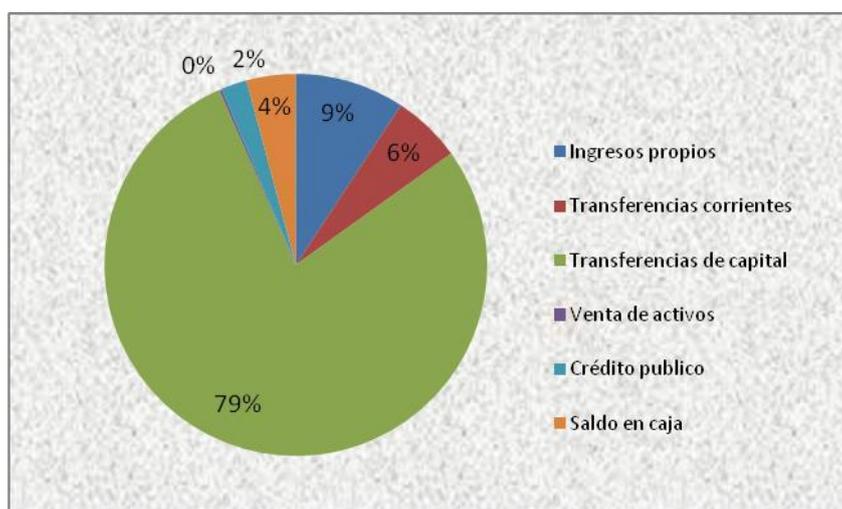


Fuente: Departamento de Contabilidad del Gobierno Municipal.

Elaborado por: AA – MD, 2010

### GRÁFICO IX

#### Financiación Del Gobierno Municipal, Año 2009



Fuente: Departamento de Contabilidad del Gobierno Municipal.

Elaborado por: AA – MD, 2010



## **Comportamiento De Los Ingresos Y Egresos**

En función de las proformas presupuestarias del año 2008-2009 proporcionadas por la Dirección Financiera, se puede observar que el comportamiento histórico de la serie se evidencia descensos en los ingresos y egresos. Este comportamiento económico obedece en parte por la cotización del dólar ya que cada año creció la paridad cambiaria.

Así por ejemplo los ingresos fueron \$7.461.911,80 en el primer año de estudio; \$9.171.609,36 en el segundo; respectivamente en los dos últimos años. Los egresos de los años 2008-2009 fueron: \$ 7.461.911,80, hasta subir en el 2009 a \$ 9.170.949,07

Analizando los ingresos totales ver –sus los egresos totales, se observa que en el año 2008 tanto los ingresos como los egresos representan la misma parte proporcional mientras que en año 2009 existe un déficit del 0.01% de los ingresos frente a los egresos ya que en este año ha existido un mayor gasto.

Los costos de transferencias corrientes son suficientes frente a los gastos corrientes para cubrir remuneraciones, servicios y suministros, de cada respectivamente.



## CUADRO X

### Indicadores Financieros

RELACIONES (en porcentajes)	2008	2009	Total	% CRECIMIENTO
				08- 09
Ingresos propios /Remuneraciones	0,35	0,27	0,62	-23,17
Ingresos propios/ Ingresos totales	0,10	0,09	0,19	-6,57
Ingresos Propios / Gastos Corrientes	3,12	3,39	6,51	8,86
Transferencias/ Ingresos totales	0,82	0,84	1,66	3,03
Gastos de capital/ Ingresos de capital	0,09	0,06	0,14	-37,42
Cartera vencida/ Ingresos Propios	0,047	0,05	0,098	10,35
Inversiones/ Gastos totales	0,49	0,48	0,97	-2,18

**Fuente:** Departamento de Contabilidad del Gobierno Municipal.

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

En este cuadro se puede determinar en síntesis, la situación financiera municipal a través de indicadores analizados en la serie histórica de los años 2008 hasta el 2009, así por ejemplo, los ingresos propios no logran cubrir las remuneraciones de sus empleados y trabajadores, y cada año se agudiza mas, por lo que el indicador tiende a bajar desde 0.35 a 0.27, por tanto no tiene autosuficiencia económica.

Relacionando los ingresos propios sobre los ingresos totales, se observa un ligero decremento lo que indica que su autonomía no ha ido mejorando, comenzando en 0.10 y bajando hasta el 0.09 en el año 2009; mientras que inversamente su dependencia (Transferencias sobre Ingresos Totales) con respecto al Gobierno Central, se ha ido incrementando e desde, 0.82 hasta subir en el 2009 a 0.84.

Analizando los Ingresos Propios sobre los Gastos Corrientes, se aprecia una liquidez financiera que se ha incrementado paulatinamente cada año, subiendo de 3.12 a



3.39 en el año 2009, siendo este el indicador más alto de los dos años, esta liquidez ayuda a mejorar en cuanto a sueldos suministros , etc.

Del análisis de Gastos de Capital sobre Ingresos de Capital, se aprecia que su eficiencia en la inversión de obras es muy baja, en desmedro de los servicios prioritarios como el agua potable y el alcantarillado, pues de 0.09 en el año 2008 tiende a la baja hasta llegar en 2009 a 0.06.

En cuanto a la efectividad financiera se observa que los índices tienden a subir, porque su Cartera Vencida frente a los Ingresos Propios está creciendo, lo que pone de manifiesto el volumen de recursos financieros no captados o que deja de percibir, por no contar con un sistema óptimo de recuperación por los servicios que presta, pues de 0.04 que tiene en 2008. Frente al 0.05 que se dio en el 2009

La ineficiencia financiera (Inversiones sobre Gastos Totales) ha decrecido, cuyo indicador registra en el año 2009 el 0.48

### **3.2.2 Publicidad Y Promoción**

El gobierno municipal del cantón Guaranda ha realizado campañas publicitarias con el objeto de que la ciudadanía se concientice sobre la importancia y el beneficio que ocasiona el pagar oportunamente sus tributos y darles a conocer a la vez que dichas recaudaciones se destinan para obras en beneficio del pueblo.

A demás se trata con ello de crear una cultura tributaria, de manera que toda la población tenga conocimiento sobre sus obligaciones, ya que en muchas ocasiones los contribuyentes se excusan por el simple hecho de que no tienen conocimiento sobre los impuestos, tasa y contribuciones que deben cancelar.

En la actualidad en vista de que las campañas publicitarias no brindaron los resultados que se esperaba, han optado por aplicar la figura de la coactiva la cual se rige en el Código Tributario.



### **3.2.3 Investigación Y Desarrollo**

Actualmente para la recaudación del impuesto predial del sector urbano se ha implementado la figura de la coactiva, la cual se sujeta para su aplicación a entidades u organismos del sector público como lo establece el código tributario.

Además se ha implementado un servidor de datos de manera que no haya confusión o que no se tenga actualizada la base de datos de los contribuyentes. Con ello se pretende disminuir márgenes de errores y llegar a una recaudación oportuna.

Dichas recaudaciones forman parte para el presupuesto del municipio ya se con esa partida de destinan a diferentes obras publicas a beneficio del pueblo guarandense.

### **3.2.4 Recursos Humanos**

El personal que labora en el Gobierno Municipal del Cantón Guaranda especialmente los del departamento de tesorería sección recaudación recibe capacitación semestralmente en lo referente a atención al cliente, con el objeto de que dicha atención sea eficiente, eficaz y a la vez se cumpla con los estándares planificados.

El Gobierno Municipal está conformado por los siguientes niveles previstos en la Ley de Régimen Municipal , Nivel Directivo, conformado por el Concejo y el Alcalde; Nivel Asesor; se hallan las comisiones del Concejo, Procurador Sindico y la Direccion de Planificación , y , el Nivel Operativo, corresponde a los distintos departamentos que integran las direcciones .

El 54% de los funcionarios se encuentran bajo la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa son empleados con nombramiento. Los jefes de direccion tienen nombramiento, pero son de libre remoción.

El 46% están como trabajadores bajo el Código de Trabajo, a través de dos Sindicatos (jornaleros de Obras Publicas Agua Potable y el de trabajadores de Maquinaria Pesada), pero con un solo Contrato Colectivo firmado el 22 de marzo del 2000, con vigencia de 2 años y estabilidad de 10 años.



Se puede observar que el mayor número de empleados y trabajadores tiene el Departamento de Higiene y salubridad que cuenta con 88 personas, que significa el 26%, luego está la Dirección de Obras y Servicios Públicos con 73 persona, representando el 22% de los funcionarios del Municipio, la dirección de Administración tiene el 12%, el departamento de Educación y cultura el 11%, la Dirección Financiera el 10%, la Dirección de Agua Potable el 9%.

### **3.2.5. Ambiente Laboral**

La edificación del Municipio de Guaranda, es de su propiedad, consta de dos plantas, con paredes soportantes, las gradas, pisos, ventanas, y estructura de la cubierta son de madera, el techo de teja, los comedores inferiores son de piedra, los están distribuidos alrededor de un patio central, con piso y pileta de piedra. Aparte de los ambientes de las oficinas, se dispone de Salón de la Ciudad con capacidad de 100 personas y de un amplio Auditorio, para 160 personas.

La Tesorería para la atención al público en los procesos de pagos y recaudaciones por los servicios (a excepción del agua potable), se desarrolla en un espacio que se comunica directamente con el exterior, es decir, se accede desde la calle y esta adecuado para una confortable atención a los usuarios.

Además el Municipio cuenta con otro edificio contiguo donde funcionan las oficinas de la Dirección de Agua Potable, el Departamento de Desarrollo Comunitario, el Departamento de Educación y Cultura, Unidad de Proyectos Equipo técnico, Área de Turismo y la Asamblea de Niños y Niñas del Cantón Guaranda.

### **3.3 Finalidad De La Investigación**

Mediante la presente investigación buscamos identificar los principales problemas por lo que los contribuyentes se atrasan en el pago del impuesto predial, de la misma manera proponemos alternativas de solución que minimizaran el porcentaje de cartera vencida que tiene el Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, ayudando así a incrementar sus ingresos.



### 3.4 Determinación De La Población Y Muestras

La población del Cantón Guaranda según el censo 2001 es de 81643 habitantes, representa el 48.2% del total de la provincia de Bolívar; ha crecido en el último periodo intercensal 1990-2001 a un ritmo del 0.9% promedio anual. El 74.6% reside en el área rural; mientras que el 25.40% habita en el área urbana.

#### Datos

**Población Guaranda:** 81643<sup>23</sup>

**Población Guaranda área urbana que tienen propiedad por el cual pagan el impuesto predial:** 12107<sup>24</sup>

Tamaño de la muestra (área urbana)

**N=** 12107 h.

**z=** 95%

**p=** 05

**q=**0.5

**e=**7%

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 12107}{0.07^2 (12107 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

**n=** 193

Se debe realizar las encuestas en el sector urbano del cantón Guaranda a 193 personas, las mismas que se tomarán al azar de la base de datos existente en el Gobierno municipal, entre ellas constan empresas, industrias e individuos que poseen propiedades o bienes las cuales gravan o pagan los impuestos.

<sup>23</sup> www.inec.gov.ec censo año 2001

<sup>24</sup> Sistema catastral del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda



### 3.5 Resultados E Interpretación De La Encuesta.

#### 1. SEXO

##### CUADRO XI

##### Porcentaje De Género Que Tienen Propiedades

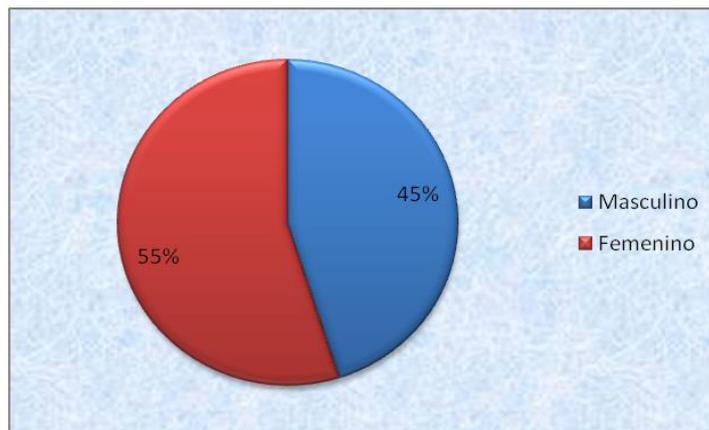
DETALLE	TABULACIÓN	PORCENTAJE
Masculino	87	45.08%
Femenino	106	54.92%
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

##### GRÁFICO X

##### Porcentaje De Género Que Tienen Propiedades



**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

**Análisis de Resultados:** Según la investigación realizada se obtuvo que el 54.92% de los encuestados deudores son de sexo femenino y el 45.08% son de sexo masculino.

## 2. Tiene Ud. Alguna propiedad por la cual paga impuestos?

### CUADRO XII

#### Personas Que Tienen Propiedades Por Las Cuales Pagan Impuestos

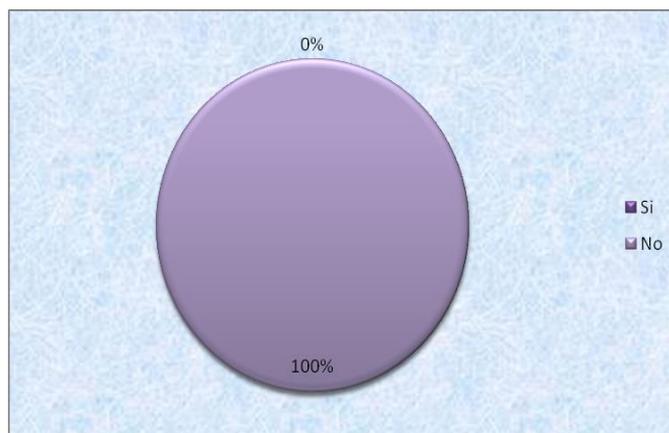
DETALLE	TABULACION	PORCENTAJE
Si	193	100 %
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

### GRÁFICO XI

#### Personas Que Tienen Propiedades Por Las Cuales Pagan Impuestos



**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

**Análisis de resultados:** El 100% de los encuestados tienen propiedades por las cuales cancelan impuestos.

### 3. Trabaja usted?

**CUADRO XIII**

**Personas Que Laboran**

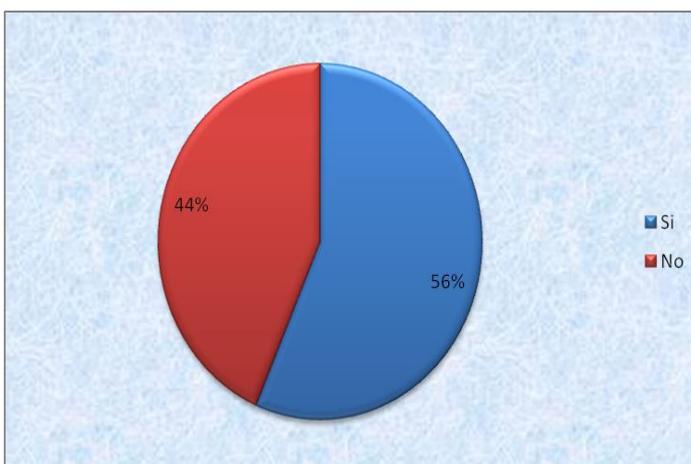
DETALLE	TABULACIÓN	PORCENTAJE
Si	109	56.48%
No	84	43.52%
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

**GRÁFICO XII**

**Personas Que Laboran**



**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

**Análisis de Resultados:** de los datos recolectados del estudio realizado se obtuvo que el 56.48% tienen un trabajo por el cual tienen un ingreso y el 43.52% no tienen trabajo por lo cual no mantienen ingresos fijos.

#### 4. Cuál es su ingreso mensual:

**CUADRO XIV**

**Ingreso Mensual Del Contribuyente**

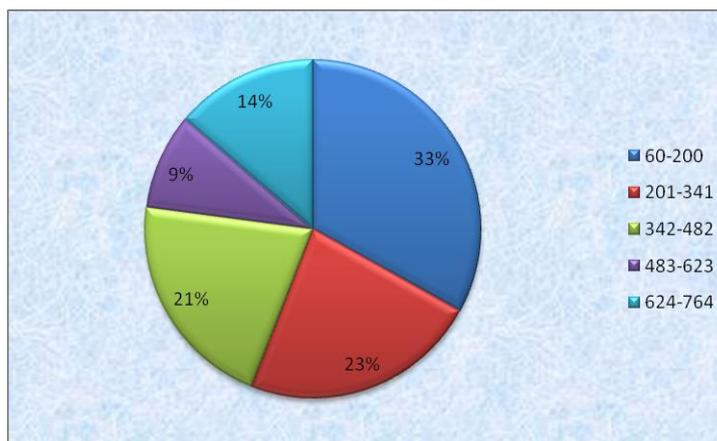
INGRESOS	TABULACION	PORCENTAJE
60-200	36	33,03%
201-341	25	22,94%
342-482	23	21,10%
483-623	10	9,17%
624-764	15	13,76%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

**GRÁFICO XIII**

**Ingreso Mensual Del Contribuyente**



**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

**Análisis de resultados:** del 56.48% de las personas que trabajan el 33.03% perciben un sueldo de entre \$60 hasta los \$200; el 22.94% ingresos sobre los \$201- \$341; los que mayores ingresos perciben es del 13.76% superiores a los \$600,00.

## 5. En donde traba Ud.?

**CUADRO XV**

**Lugar De Trabajo Del Contribuyentes**

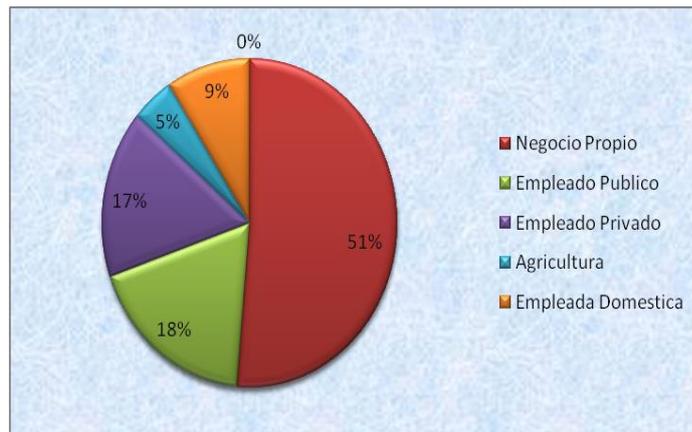
DETALLE	TABULACION	PORCENTAJE
Negocio Propio	56	51,38%
Empleado Publico	20	18,35%
Empleado Privado	18	16,51%
Agricultura	5	4,59%
Empleada Domestica	10	9,17%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

**GRÁFICO XIV**

**Lugar De Trabajo Del Contribuyentes**



**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

**Análisis de resultados:** los contribuyentes encuestados del sector urbano el 51,38% tienen negocios propios; el 18.35% laboran en entidades públicas, el 16.51 prestan sus servicios en entidades privadas y los demás trabajan en la agricultura y de empleadas domesticas.

**6. ¿Cuál cree Ud. Que es el motivo por el cual la gente no cancela oportunamente el impuesto predial?**

**CUADRO XVI**

**Causas Por Las Que Los Contribuyentes No Cancelan**

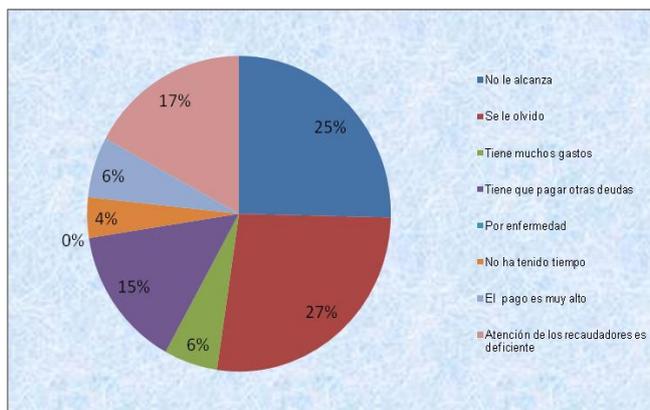
DETALLE	TABULACION	PORCENTAJE
No le alcanza	49	25,39%
Se le olvido	52	26,94%
Tiene muchos gastos	11	5,70%
Tiene que pagar otras deudas	28	14,51%
Por enfermedad	0	0%
No ha tenido tiempo	8	4,15%
El pago es muy alto	12	6,22%
Atención de los recaudadores es deficiente	33	17,10%
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

**GRÁFICO XV**

**Causas Por Las Que Los Contribuyentes No Cancelan**



**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010



**Análisis de resultados:** las causas por la cuales los contribuyentes no cancelan oportunamente en un 26.94% se les olvida; el 25.39% no le alcanza de los ingresos que perciben; el 17.10% porque la atención de los recaudadores es deficiente y el 14.51% tienen otras deudas que pagar.

**7. Conoce Ud. Si el municipio notifica a los contribuyentes cuando se atrasan en el pago del impuesto predial.**

**CUADRO XVII**

**Notificación A Los Contribuyentes**

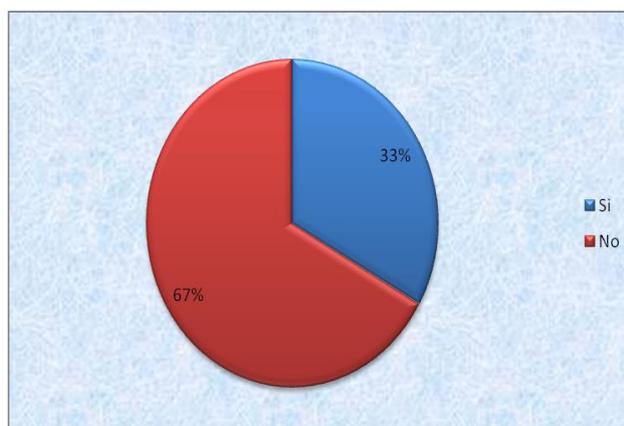
DETALLE	TABULACION	PORCENTAJE
Si	64	33,16%
No	129	66,84%
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

**GRÁFICO XVI**

**Notificación A Los Contribuyentes**



**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010



**Análisis de resultados:** el 66.84% de los encuestados no conocen acerca de las notificaciones que realiza el gobierno municipal del Cantón Guaranda. Y apenas el 33.16% si han recibido notificaciones para que se acerquen a cancelar sus respectivas obligaciones.

**8. ¿PorCuál de estas opción Ud. Optaría para que el gobierno municipal recaude los impuestos atrasados?**

**CUADRO XVIII**

**Opciones Para La Recaudación De Impuestos**

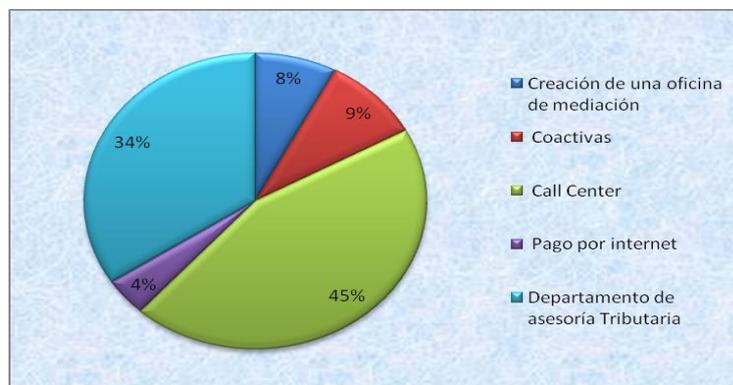
<b>DETALLE</b>	<b>TABULACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Creación de una oficina de mediación	15	7,77%
Coactivas	18	9,33%
Call Center	86	44,56%
Pago por internet	8	4,15%
Departamento de asesoría Tributaria	66	34,20%
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

## GRÁFICO XVII

### Opciones Para La Recaudación De Impuestos



**Fuente:** Encuestas Propias

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

**Análisis de resultados:** de las 194 personas tomadas al azar para este estudio el 44.56% prefieren que exista un sistema de call center para que les comuniquen que se encuentran atrasados en los pagos y el 34.20% manifiestan que se cree un oficina de asesoría tributaria con el objeto de acercarse para que les informen los montos que adeudan.

### 3.6 La Entrevista

Una entrevista es un dialogo en el que la persona (entrevistador), generalmente un periodista hace una serie de preguntas a otra persona (entrevistado), con el fin de conocer mejor sus ideas, sus sentimientos su forma de actuar.

### 3.7 Finalidad De La Entrevista

Con la entrevista buscamos conocer cuáles son las acciones o métodos que el gobierno municipal ha implementado hasta ahora para la recuperación de la cartera vencida. Se pretende además conocer por parte de los contribuyentes cuales son las causas por las cuales no cancelan oportunamente sus obligaciones.



### 3.8 Interpretación De La Entrevista Realizada

La entrevista fue realizada a un funcionario del Gobierno Municipal El Cantón Guaranda

SR. EDISON MAYORGA – JUEZ DE COACTIVA

Una de las causas por las cuales los contribuyentes no cancelan oportunamente los catastros es por la falta de cultura tributaria que tiene la ciudadanía, también porque en algunos casos son propiedades heredadas y por lo tanto no conocen acerca de las obligaciones que poseen dichos contribuyentes según manifestó el entrevistado.

Hasta la fecha el gobierno municipal del cantón Guaranda ha optado por las siguientes estrategias para la recaudación:

- ✓ Campañas publicitarias
- ✓ Departamento jurídico(coactiva)

Inclinándose actualmente por la acción de coactiva.

La razón por la cual se amparan en esta acción para la recaudación del impuesto predial o catastros es porque existe un ordenanza por la cual están en obligación de aplicarla, además se encuentra estipulado en el código tributario.

Nos manifestó también que este método implementado no ha proporcionado los resultados esperados en su totalidad pero si ha contribuido en algo al cobro de la cartera vencida.

Haciendo énfasis en que consiste este método de la coactiva es un juicio normal que se puede llegar hasta la desapropiación del bien.



### 3.9 Alternativas De Segmentación De Datos

Para la segmentación de datos se ha optado por tomar intervalos que facilitaran el conteo de frecuencias con el objeto de visualizar de mejor manera cuales son los montos por los cuales están sujetos de coactiva los contribuyentes.

#### 3.9.1 Segmentación Por Montos De Deuda

##### CUADRO XIX

##### Segmentación Por Montos De Deuda

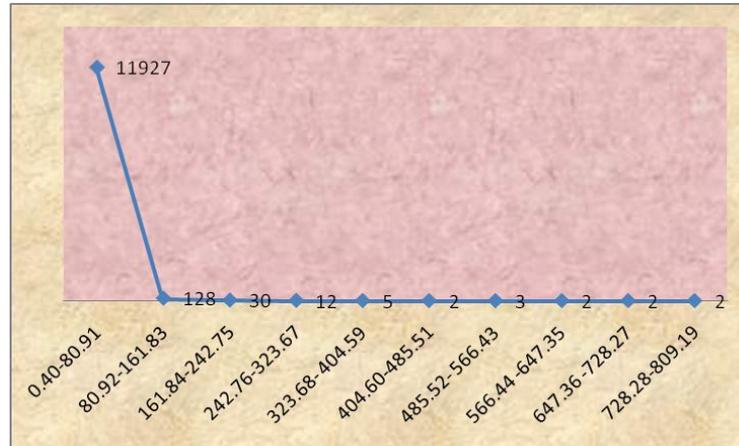
MONTO DE DEUDA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0.40-80.91	11927	98.46%
80.92-161.83	128	1.06%
161.84-242.75	30	0.25%
242.76-323.67	12	0.10%
323.68- 404.59	5	0.04%
404.60-485.51	2	0.02%
485.52- 566.43	3	0.02%
566.44 -647.35	2	0.02%
647.36 -728.27	2	0.02%
728.28-809.19	2	0.02%
<b>TOTAL</b>	<b>12113</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Base de Datos del Gobierno Municipal

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

## GRÁFICO XVIII

### Segmentación Por Montos De Deuda



**Fuente:** Base de datos Gobierno Municipal

**Elaborado por:** AA – MD, 2010

**Análisis de Resultados:** como se puede observar en el grafico el 98.46% mantienen adeudos que van desde los 0.40 ctvs. Hasta los \$80.91 y apenas el 0.02% mantienen adeudos altos por lo que desde nuestro punto de vista aplicar la figura de coactiva a estos montos resulta un pérdida de tiempo ya que se emplea muchos tramites y recursos que descompensa la recuperación vs aplicación de coactiva.



"PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE CATASTROS DEL  
GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUARANDA,  
PROVINCIA DE BOLÍVAR, SECTOR URBANO, PERIODO ENERO 2008 - ENERO 2009"





## CAPITULO IV

### PROPUESTA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

Para que un gobierno seccional tome las decisiones acertadas con relación a cartera vencida, hemos puesto énfasis en el diagnóstico interno y externo de dicha entidad, mediante el cual nos ayudo a determinar las posibles soluciones que se pueden dar a dichos problemas. A continuación se establecerá la estrategia que se optó:

- ✓ La falta de estrategias en el Gobierno Municipal del Cantón Guaranda ha conducido a que año tras año se incremente el número de contribuyentes que adeudan. Por esta razón en la presente memoria técnica se definió la estrategia de creación de una oficina de Asesoría Tributaria y Call Center la misma que resolverá problemas comunes que por falta de información se originan.

Luego de haber definido la estrategia mediante la matriz FODA realizamos una investigación para conocer desde el punto de vista del contribuyente que mantiene adeudos con esta entidad.

El contribuyente opina que la mejor opción que se puede implementar en esta Entidad es el Sistema de Call Center ya que la mayoría de los encuestados responden que se olvidan de cancelar el impuesto predial urbano, motivo el cual se optó por proponer en esta investigación este servicio.

Otra razón por la cual no cancelan es porque no les alcanza motivo por el cual en la respectiva encuesta se considero el segundo método de recaudación por el cual optaron, que es la asesoría tributaria, mediante esta se dará a conocer a los contribuyentes como es su cálculo, cuales son los respectivos rubros entre otros componentes del impuesto predial urbano.



Para finalizar desde nuestro punto de vista y para optimizar recursos se concluyo que asesoría tributaria y Call Center sean una sola oficina. De esta manera la información acerca de los contribuyentes se mantendrá concatenada para la oportuna toma de decisiones.

#### **4.1 Estrategias De Cobranza. Creación De Una Oficina De Asesoría Tributaria Y Call Center.**

##### **4.1.1 Oficina De Asesoría Tributaria**

###### **✓ Asesoramiento**

**Concepto:** "Actividad profesional basada en poner a disposición de otros las experiencias, conocimientos y formación adquirida sobre determinadas materias, áreas, producto, sector. Etc.<sup>25</sup>".

###### **✓ Tributación**

**Concepto:** "transferencia compulsiva de dinero de individuos privados, instituciones o grupos al gobierno".<sup>26</sup>

##### **4.1.1.1 Misión**

Brindar un servicio profesional de asesoría y consulta telefónica que contribuya a crear una cultura tributaria en los contribuyentes, de manera que esta colabore a reducir los índices de cartera vencida que mantiene año tras año el Gobierno Municipal.

##### **4.1.1.2 Visión**

Se creará para trabajar conjuntamente con el departamento de tesorería, manteniendo un servicio eficiente y eficaz, capaz de competir con otros Gobiernos Seccionales en la búsqueda de resultados positivos que conlleve a lo programado respecto a la recuperación de cartera vencida.

---

<sup>25</sup> ANDERSEN ARTHUR. Diccionario ESPASA Economía y Negocios.

<sup>26</sup> GRAHAM BANNOCK. Diccionario de Economía. México , editorial Trillas, 3era. Edición, 2007



#### **4.1.1.3 Objetivos**

- ✓ Ofrecer servicio profesional de asesoría tributaria a los contribuyentes, de manera que conozcan cuales son los factores que influyen para el cálculo del impuesto predial por el cancelan.
- ✓ Brindar a los contribuyentes la certeza del cumplimiento efectivo de sus obligaciones impositivas, así como el suministrar ideas y soluciones para adoptar una estructura tributaria ventajosa, y optimizar la carga impositiva, tanto del Gobierno Municipal como de los contribuyentes.

#### **4.1.1.4 Funciones**

- ✓ Planificar y dirigir los procesos de recaudación de fondos que le corresponden a la Municipalidad,.
- ✓ Establecer procedimientos técnicos –administrativos- legales para mejorar la recaudación y minimizar la cartera vencida.
- ✓ Colaborar conjuntamente con el departamento de catastros para mantener actualizado el sistema catastral en coordinación con los diferentes procesos del área Financiera para la emisión de títulos de crédito relativos a impuestos prediales urbanos.
- ✓ Atender las reclamaciones de los contribuyentes telefónicamente o personalmente y resolver las dudas referentes al pago del impuesto predial urbano.
- ✓ Asesorar a funcionarios sobre la materia tributaria que rige en el sector municipal.



#### 4.1.1.5 Convenios O Acuerdos De Pagos

Según lo estipulado en el código tributario establece las siguientes formas por las cuales se puede extinguir la obligación tributaria:

1. Solución o pago;
2. Compensación;
3. Confusión;
4. Remisión;
5. Prescripción de la acción de cobro.

#### 1.- "DE LA SOLUCIÓN O PAGO

**Art. 38.- Por quién debe hacerse el pago.-** El pago de los tributos debe ser efectuado por los contribuyentes o por los responsables.

**Art. 39.- Por quién puede hacerse el pago.-** Podrá pagar por el deudor de la obligación tributaria o por el responsable, cualquier persona a nombre de éstos, sin perjuicio de su derecho de reembolso, en los términos del artículo 26 de este Código.

**Art. 40.- A quién debe hacerse el pago.-** El pago debe hacerse al acreedor del tributo y por éste al funcionario, empleado o agente, a quien la ley o el reglamento faculte su recaudación, retención o percepción.

**Art. 41.- Cuándo debe hacerse el pago.-** La obligación tributaria deberá satisfacerse en el tiempo que señale la ley tributaria respectiva o su reglamento, y a falta de tal señalamiento, en la fecha en que hubiere nacido la obligación. Podrá también cumplirse en las fechas que se fijen en los convenios de pago que se celebren de acuerdo con la ley.

**Art. 42.- Dónde debe hacerse el pago.-** El pago debe hacerse en el lugar que señale la ley o el reglamento o en el que funcionen las correspondientes oficinas de recaudación, donde se hubiere producido el hecho generador, o donde tenga su domicilio el deudor.

**Art. 43.- Cómo debe hacerse el pago.-** Salvo lo dispuesto en leyes orgánicas y especiales, el pago de las obligaciones tributarias se hará en efectivo, en moneda



de curso legal; mediante cheques, débitos bancarios debidamente autorizados, libranzas o giros bancarios a la orden del respectivo recaudador del lugar del domicilio del deudor o de quien fuere facultado por la ley o por la administración para el efecto. Cuando el pago se efectúe mediante cheque no certificado, la obligación tributaria se extinguirá únicamente al hacerse efectivo.

Las notas de crédito emitidas por el sujeto activo, servirán también para cancelar cualquier clase de tributos que administre el mismo sujeto.

Asimismo, la obligación tributaria podrá ser extinguida total o parcialmente, mediante la dación en pago de bonos, certificados de abono tributario u otros similares, emitidos por el respectivo sujeto activo, o en especies o servicios, cuando las leyes tributarias lo permitan.

**Art. 44.- Prohibición.-** Prohíbese a los sujetos activos y por ende a sus agentes recaudadores recibir en concepto de pago de la obligación tributaria, títulos distintos de los permitidos en el inciso tercero del artículo anterior.

**Art. 45.- Pagos anticipados.-** Los pagos anticipados por concepto de tributos, sus porcentajes y oportunidad, deben ser expresamente dispuestos o autorizados por la ley.

**Art. 46.- Facilidades para el pago.-** Las autoridades administrativas competentes, previa solicitud motivada del contribuyente o responsable, concederán facilidades para el pago de tributos, mediante resolución, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en este Código y en los términos que el mismo señale.

**Art. 47.- Imputación del pago.-** Cuando el crédito a favor del sujeto activo del tributo comprenda también intereses y multas, los pagos parciales se imputarán en el siguiente orden: primero a intereses; luego al tributo; y, por último a multas.

**Art. 48.- Concurrencia de obligaciones de un mismo tributo.-** Cuando el contribuyente o responsable deba al sujeto activo varias obligaciones de un mismo tributo, el pago se imputará primero a la obligación más antigua que no hubiere prescrito, de acuerdo a la regla del artículo anterior.

Cuando la deuda sea de varias obligaciones, por distintos tributos, el pago se imputará al tributo que elija el deudor y de éste a la obligación más antigua,



conforme a la misma regla. De no hacerse esta elección, la imputación se hará a la obligación más antigua.

**Art. 49.- Aceptación parcial de la obligación.-** Cuando determinada la obligación tributaria por la administración, el contribuyente o responsable la aceptare en parte y protestare en otra, podrá efectuar el pago de la parte no objetada y formular su reclamo por la otra.

Los sujetos activos de la respectiva obligación o sus agentes de recaudación no podrán negarse, en ningún caso, a recibir esos pagos.

**Art. 50.- Pago por consignación.-** El pago de la obligación tributaria puede también hacerse mediante consignación, en la forma y ante la autoridad competente que este Código establece, en los casos del artículo anterior y en todos aquellos en que el sujeto activo de la obligación tributaria o sus agentes se negaren a recibir el pago.

## 2.- DE LA COMPENSACIÓN

**Art. 51.- Deudas y créditos tributarios.-** Las deudas tributarias se compensarán total o parcialmente, de oficio o a petición de parte, con créditos líquidos, por tributos pagados en exceso o indebidamente, reconocidos por la autoridad administrativa competente o, en su caso, por el Tribunal Distrital de lo Fiscal, siempre que dichos créditos no se hallen prescritos y los tributos respectivos sean administrados por el mismo organismo.

**Art. 52.- Deudas tributarias y créditos no tributarios.-** Las deudas tributarias se compensarán de igual manera con créditos de un contribuyente contra el mismo sujeto activo, por títulos distintos del tributario, reconocidos en acto administrativo firme o por sentencia ejecutoriada, dictada por órgano jurisdiccional.

No se admitirá la compensación de créditos con el producto de tributos recaudados por personas naturales o jurídicas, que actúen como agentes de retención o de percepción.

No se admitirá la compensación de obligaciones tributarias o de cualquier otra naturaleza que se adeuden al Gobierno Nacional y demás entidades y empresas de las instituciones del Estado, con títulos de la deuda pública externa.



### **3.- DE LA CONFUSIÓN**

**Art. 53.- Confusión.-** Se extingue por confusión la obligación tributaria, cuando el acreedor de ésta se convierte en deudor de dicha obligación, como consecuencia de la transmisión o transferencia de los bienes o derechos que originen el tributo respectivo.

### **4.- DE LA REMISIÓN**

**Art. 54.- Remisión.-** Las deudas tributarias sólo podrán condonarse o remitirse en virtud de ley, en la cuantía y con los requisitos que en la misma se determinen. Los intereses y multas que provengan de obligaciones tributarias, podrán condonarse por resolución de la máxima autoridad tributaria correspondiente en la cuantía y cumplidos los requisitos que la ley establezca.

### **5.- DE LA PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE COBRO**

**Art. 55.- Plazo de prescripción de la acción de cobro.-** La obligación y la acción de cobro de los créditos tributarios y sus intereses, así como de multas por incumplimiento de los deberes formales, prescribirá en el plazo de cinco años, contados desde la fecha en que fueron exigibles; y, en siete años, desde aquella en que debió presentarse la correspondiente declaración, si ésta resultare incompleta o si no se la hubiere presentado.

Cuando se conceda facilidades para el pago, la prescripción operará respecto de cada cuota o dividendo, desde su respectivo vencimiento.

En el caso de que la administración tributaria haya procedido a determinar la obligación que deba ser satisfecha, prescribirá la acción de cobro de la misma, en los plazos previstos en el inciso primero de este artículo, contados a partir de la fecha en que el acto de determinación se convierta en firme, o desde la fecha en que cause ejecutoria la resolución administrativa o la sentencia judicial que ponga fin a cualquier reclamo o impugnación planteada en contra del acto determinativo antes mencionado.



La prescripción debe ser alegada expresamente por quien pretende beneficiarse de ella, el juez o autoridad administrativa no podrá declararla de oficio.

**Art. 56.- Interrupción de la prescripción de la acción de cobro.-** La prescripción se interrumpe por el reconocimiento expreso o tácito de la obligación por parte del deudor o con la citación legal del auto de pago.

No se tomará en cuenta la interrupción por la citación del auto de pago cuando la ejecución hubiere dejado de continuarse por más de dos años, salvo lo preceptuado en el artículo 247, o por afianzamiento de las obligaciones tributarias discutidas".<sup>27</sup>

## 4.2 Creación Del Call Center

### INTRODUCCIÓN

Hoy en día la mayoría de entidades del sector privado o público han utilizado una estructura de Call o contact center para llegar a los contribuyentes o clientes. Ya que una llamada telefónica se está convirtiendo en nexo entre los contribuyentes y las empresas tanto públicas como privadas. Detrás del auricular diariamente se reciben reclamos, quejas, consultas y hasta se efectúan transacciones bajo un esquema que se posiciona más: los Call o contact center.

Con el desarrollo de nuevas soluciones en el área de telecomunicaciones, la mayoría de empresas están migrando a esta tendencia ya sea con la instalación de sus propios Call center o contratándolos con terceros por medio del sistema outsourcing, con el cual otra empresa se encarga de su manejo.

Quienes manejan el servicio de atención al cliente de otras empresas están enfocados en desarrollar el concepto de contact center, que va más allá de recibir solo llamadas.

"Ernesto Fernández, presidente de American Call Center, cree que el 80% de las llamadas del Call o el contact center son entrantes y el 20% representa llamadas

---

<sup>27</sup> Código tributario Ecuador 2010



que se efectúan desde el mismo sitio para emprender campañas, difusión de promociones u otras actividades".<sup>28</sup>

#### 4.2.1 Conceptos

- ✓ "Un Call Center es aquel que provee a la empresa de los elementos necesarios para, con un servicio centralizado vía telefónica, establezca relaciones de mutuo beneficio, con sus clientes, proveedores<sup>29</sup>."
- ✓ El Call Center "se diseña como soporte parcial o integral de la relación con el cliente. El centro de atención telefónica surge con el fin de satisfacer determinados aspectos de la relación con el cliente de forma aislada: promociones, información y consulta, reclamaciones, cobro, recepción de incidencias, entre otros. El objetivo es la propia capacidad de prestar el servicio de atención al cliente a través del teléfono con unos niveles de calidad óptimo"<sup>30</sup>
- ✓ "El Call center actúa como intermediario entre el cliente y la compañía. La primera instancia entre la empresa y el cliente es el Call center. Es una herramienta estratégica para retener y desarrollar relaciones más rentables y leales con los clientes"<sup>31</sup>

#### 4.2.2 Horarios De Atención

Para el funcionamiento de Call center se establecerán los horarios de acuerdo a la disposición del contribuyente.

<sup>28</sup> <http://www.americancallcenter.com>

<sup>29</sup> Sakata Ingenieros "Equipamiento de un Call

<sup>30</sup> Compañía Soluziona

<sup>31</sup> CIA Sistecol



A continuación definiremos horarios con los cuales se operara este centro:

<b>DIAS</b>	<b>HORARIOS</b>
De miércoles a Viernes	8:00 a 12:00 14:00 a 18:00
Sábados y Domingos	8:00 a 15:00

En el horario de la mañana el operador realizara llamadas a los contribuyentes que mantienen adeudos con el Gobierno municipal con un mínimo de 60 llamadas las mismas que tendrán una duración de 4 minutos.

En cambio el horario de la tarde se dispondrá para atender brindando información, consultas, reclamos entre otras. Ayudando de esta manera a ahorrar tiempo al contribuyente.

#### **4.2.3 Objetivos**

Los objetivos principales de un centro de llamadas pueden dividirse en dos grandes grupos:

##### **1. Reducir Costos**

- ✓ Costo de tramites
- ✓ Tiempo de llamada
- ✓ Tiempo de espera
- ✓ Complejidad
- ✓ Tiempo de aprendizaje

##### **2. Optimizar El Cobro De Los Ingresos**

- ✓ Productividad de los recaudadores
- ✓ Satisfacción de los contribuyentes.
- ✓ Funcionalidad
- ✓ Calidad



## 2.2.4 Modelos De Llamadas A Los Contribuyentes

### 1. Antes Del Vencimiento Del Pago Del Impuesto Predial Urbano

Buenos días o tardes, Mi nombre es..... Lo saludo a nombre del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda. Me comunica con el Sr. (a)..... Por favor?

#### Si Esta El Contribuyente

**Call Center:** El motivo de mi llamada es para recordarle que pago del título predial urbano esta por vencer en los próximos días.

**Contribuyente:** Responde

**Call Center:** Tiene algún problema Ud. Por el cual no se ha acercado a cancelar el titulo predial?

**Contribuyente:** Responde

**Call Center:** Sr. (a) Estoy ingresando en el sistema de catastros la novedad por la cual no se acerca a cancelar el titulo predial, le recuerdo que el no pago originará los recargos correspondientes, además de la mora vigente.

**Contribuyente:** Responde

**Call Center:** Quiere reiterarle que estamos para servirle. Que tenga un buen día.

#### Si No Esta Contribuyente

Buenos días o tardes, Mi nombre es..... Lo saludo a nombre del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda. Me comunica con el Sr. (a)..... Por favor?

**Contestador:** No se encuentra

**Call Center:** Con quien tengo el gusto de hablar?



**Contestador:** Responde

**Call Center:** A qué hora lo puedo localizar? O me puede ayudar con un número telefónico donde lo pueda ubicar.

**Contestador:** Responde

**Call Center:** Yo quiero dejar un mensaje, lo puedo hacer con usted?

**Contestador:** Responde

**Call Center:** Por favor comuníqueme que lo llamé..... del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, para recordarle que pago del título predial urbano esta por vencer en los próximos días.

**Contestador:** Responde

**Call Center:** Muchas Gracias. Que tenga un buen día.

## **2. Al Vencimiento Del Pago Del Impuesto Predial Urbano**

Buenos días, tardes o noches, Mi nombre es..... Lo saludo a nombre del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda. Me comunica con el Sr. (a)..... Por favor?

### **Si Esta El Contribuyente**

**Call Center:** El motivo de mi llamada es para recordarle el compromiso que Ud. mantiene sobre el pago del impuesto predial urbano.

**Contribuyente:** Responde.

**Call Center:** Tiene algún problema Ud. para cancelar el título predial?

**Contribuyente:** Responde.

**Call Center:** Sr. (a) Estoy ingresando en el sistema de catastros la



novedad por la cual no se acerca a cancelar el título predial, le recuerdo que el no pago originará el proceso de coactiva.

**Contribuyente:** Responde.

**Call Center:** Quiere reiterarle que estamos para servirle. Que tenga un buen día.

### **Si No Esta Contribuyente**

Buenos días o tardes, Mi nombre es..... Lo saludo a nombre del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda. Me comunica con el Sr. (a)..... Por favor?

**Contestador:** No se encuentra.

**Call Center:** Con quien tengo el gusto de hablar?

**Contestador:** Responde.

**Call Center:** A qué hora lo puedo localizar? O me puede ayudar con un número telefónico donde lo pueda ubicar.

**Contestador:** Responde.

**Call Center:** Yo quiero dejar un mensaje, lo puedo hacer con usted?

**Contestador:** Responde.

**Call Center:** Por favor comuníqueme que lo llamé..... del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, para recordarle el compromiso que mantiene sobre el pago del impuesto predial urbano.

**Contestador:** Responde.

**Call Center:** Muchas Gracias. Que tenga un buen día.



### 4.3 Presupuesto De Creación De Una Oficina De Asesoría Tributaria Y Call Center

**CUADRO XX**  
**Costos Del Departamento De Asesoría Tributaria Y Call Center**

UNIDAD	DETALLE	P.UNITARIO	P.MENSUAL	P.PARCIAL	P.ANUAL
1	Escritorio tipo L	\$ 180,00			\$ 180,00
	Central telefónica de Call Center	\$ 650,00			\$ 650,00
1	Computador	\$ 950,00			\$ 950,00
	<b>UTILES DE OFICINA</b>				<b>\$ 50,00</b>
	imprevistos de útiles de oficina				\$ 50,00
	<b>TOTAL</b>				<b>\$ 1.830,00</b>
	<b>COSTOS DE PERSONAL</b>				
1	ASESOR TRIBUTARIO		\$ 800,00	\$ 9.600,00	
1	OFICINISTA DE CALL CENTER		\$ 350,00	\$ 4.200,00	
	<b>TOTAL</b>				<b>\$ 13.800,00</b>
	<b>COSTO INVESTIGACION</b>				\$ 1.000,00
	<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>				<b>\$ 16.630,00</b>

**Fuente:** Cotizaciones de precios

**Elaborado por:** AA – MD, 2010



# CAPITULO V

# CONCLUSIONES Y

# RECOMENDACIONES



## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

- ✓ En la presente investigación se detectó que existen deficiencias en la recuperación de cartera vencida, lo que ha originado el crecimiento de la cartera. Y la limitación de contar con esos recursos al Gobierno Cantonal. Lo que determinó que en el año 2008 existió el 24.99% de morosidad mientras que para el 2009 alcanzo el 33.22% , es decir que hubo un incremento del 8.23% lo que representa en unidades monetarias \$ 9190,77.
- ✓ El respectivo estudio da a conocer que a los contribuyentes en su mayoría se les olvida cancelar los títulos prediales. Razón por la cual las acciones implementadas por este Gobierno seccional no han dado los resultados esperados.
- ✓ Mediante la segmentación por montos de deuda, tan solo el 0.51% de los contribuyentes mantienen adeudos altos oscilan entre los 160 USD hasta los 800 USD por lo que desde nuestro punto de vista aplicar la figura de coactiva a estos montos resulta un pérdida de tiempo ya que se emplea muchos tramites y recursos que descompensa la recuperación vs aplicación de coactiva.
- ✓ En la Unidad Financiera del Gobierno Seccional existen colaboradores con un alto grado de colaboración y gestión en las actividades asignadas, pese a que no reúnen el perfil adecuado dentro de la función.



## 5.2 RECOMENDACIONES

Al ser el presente plan una buena alternativa para el recaudo oportuno, se recomienda:

- ✓ Poner a consideración "PLAN DE RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA DE CATASTROS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON GUARANDA, PROVINCIA DE BOLIVAR, SECTOR URBANO, PERIODO ENERO 2008 – ENERO 2009", el mismo que fortalecerá al desarrollo de nuevas obras públicas, mediante el recaudo eficiente y eficaz de este impuesto.
- ✓ Tomar en cuenta los resultados de la presente investigación, mediante la creación de una oficina de Asesoría Tributaria y Call Center, ya que contribuirá a crear una cultura tributaria, y a despejar las inquietudes, que por falta de información desconocen acerca de este impuesto.
- ✓ Crear una resolución mediante ordenanza municipal para dar de baja a aquellas cantidades que resultan una pérdida al aplicar la figura de la coactiva, ya que no solventan los trámites de la misma.
- ✓ Fomentar eventos o programas de educación y capacitación en temas y actividades específicas de los colaboradores con herramientas y métodos aplicables para el mejor desempeño de sus funciones y consecuentemente el crecimiento y desarrollo institucional.



## RESUMEN

Se propone un "Plan de Recuperación de Cartera Vencida de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar, sector urbano, periodo enero 2008 – enero 2009", con la finalidad que sirva de apoyo para el oportuno retorno de los títulos del impuesto predial que han caído en vencimiento.

En el proceso de investigación y para su elaboración, se ha utilizado diferentes técnicas e instrumentos de investigación como el método estadístico, entrevistas, encuestas y páginas web.

Hemos propuesto la creación de una oficina de Asesoría Tributaria y Call Center, misión, visión, objetivos, funciones del personal del departamento, acuerdos o convenios de pagos y modelos de llamadas a los contribuyentes.

Con este plan de recuperación se reducirá los índices de morosidad que mantienen los contribuyentes con esta entidad seccional, y de esta manera crear una cultura tributaria y al mismo tiempo se direccionará al incremento de ingresos para el presupuesto Municipal.

Se recomienda al Concejo Municipal del Cantón Guaranda, se cumplan con lineamientos que determina el estudio del universo, de manera que el mismo facilite el pronto recaudo de los títulos prediales urbanos, alcanzado las metas propuestas en el tiempo establecido.



## SUMMARY

A money up recovery plan of land registers in the municipal government of Guaranda canton belonging to Province of Bolivar, urban area, period January 2008 - January 2009, is proposed so that it can serve as support for the timely return of the property tax titles which are due.

Different researching techniques and tools such as: statistical method, interviews, surveys and websites were used to do this present paper.

A tax advice office creation and call center, mission, vision, objectives, department staff functions, payment agreements and model calls to the taxpayers have been proposed.

With this plan, the overdue rate of the taxpayers of this sectional entity will be reduced and so a good culture will be created therefore incomes will increase for the Municipal budget.

It is recommended that the Municipal Council of Guaranda canton accomplish with the established regulations to make easy the raising money of the urban property taxes titles in order to reach the proposal goals.



## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ SECAIRA, Gabriel y MONTERO, Zoila Analuisa. Guaranda y la Provincia. Guaranda, 2000.
- ✓ OCEANO. Diccionario enciclopédico Ilustrado. Bogotá, Océano Uno. 1989.
- ✓ CHURCHILL JR. Gilbert A. investigación de mercados, 4ed. México, Thomson, 2003.
- ✓ KINNEAR Thomas C. y TAYLOR James R. Investigación de mercados: un enfoque aplicado, 3ed. Bogotá, McGraw Hill, 2002
- ✓ SPIEGEL Murray R. y STEPHENS Larry J. Estadística, 3ed. México, McGraw Hill, 2002.
- ✓ CABANELLAS DE TORRES Guillermo. Diccionario Jurídico Elemental. Argentina, Healista, 1997.
- ✓ CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES, Código tributario, Corporación de Estudios y Publicaciones, 2008.
- ✓ ANDERSEN Arthur. Diccionario de Economía y Negocios. 2ed. España, ESPASA Calpe, 1998
- ✓ BANNOCK Graham y Otros. Diccionario de Economía. 3ed. México Trillas, 2007.



## BIBLIOGRAFÍA EN LÍNEA

- ✓ [www.bce.com.ec](http://www.bce.com.ec)
- ✓ [www.inec.gov.ec](http://www.inec.gov.ec)
- ✓ [www.google.com](http://www.google.com)
- ✓ [www.americancallcenter.com](http://www.americancallcenter.com)
- ✓ [www.gobiernodebolivar.gov.ec](http://www.gobiernodebolivar.gov.ec)



"PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE CATASTROS DEL  
GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUARANDA,  
PROVINCIA DE BOLÍVAR, SECTOR URBANO, PERIODO ENERO 2008 - ENERO 2009"

---

# ANEXOS



## ANEXO 1: ORDENANZA MUNICIPAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON GUARANDA

### PREDIOS URBANOS

## GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON GUARANDA ALCALDIA

### EL CONCEJO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON GUARANDA

#### CONSIDERANDOS:

Que la Ley Orgánica de Régimen Municipal dispone:

Que las municipalidades realizarán, en forma obligatoria, actualizaciones generales de catastros y de la valoración de la propiedad urbana y rural cada bienio.

Que en materia de hacienda, a la administración municipal le compete: Formular y mantener el sistema de catastros de los predios urbanos ubicados en el cantón, y expedir los correspondientes títulos de crédito para el cobro de estos impuestos.

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 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 él. Este valor constituye el valor intrínseco, propio o natural del inmueble y servirá de base para la determinación de impuestos y para otros efectos no tributarios como los de expropiación.

Que el artículo 65 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 para escoger cualquiera de los sistemas de determinación previstos en este Código.

Por lo que en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Orgánica de Régimen Municipal vigente:

#### EXPIDE:

**La Ordenanza que Regula la Determinación, Administración y Recaudación del Impuesto a los Predios Urbanos para el bienio 2008 - 2009.**

**Art. 1. OBJETO DEL IMPUESTO.-** 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. IMPUESTOS QUE GRAVAN A LOS PREDIOS URBANOS.-** Los predios urbanos están gravados por los siguientes impuestos establecidos en los Arts. 312 a 330 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal;

- 1.- El impuesto a los predios urbanos
- 2.- Impuestos adicionales en zonas de promoción inmediata.

**Art. 3. - 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. 4. SUJETO ACTIVO.-** El sujeto activo de los impuestos señalados en los artículos precedentes es la

Para  
Urb  
20



## GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON GUARANDA ALCALDIA

Municipalidad de Guaranda

**Art.5. 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 aún cuando careciesen de personalidad jurídica, como señalan los Arts. : 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29 del Código Tributario y que sean propietarios o usufructuarios de bienes raíces ubicados en las zonas urbanas del Cantón.

**Art. 6. -VALOR DE LA PROPIEDAD.-** Para establecer el valor de la propiedad se considerará en forma obligatoria, los siguientes elementos:

- 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.
- 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,
- El valor de reposición que se determina aplicando un proceso que permite la simulación de construcción de la obra que va a ser avaluada, 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 áreas urbanas del cantón.

**CUADRO DE COBERTURA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS  
CANTON GUARANDA**

SECTOR HOMOG		AlcSan	AlcPluv	Agua P.	En y Ap	Vías	A y B	RedTel.	RecBas	PROMEDIO
UNO	COBERTURA	100,00	100,00	94,16	100,00	93,08	100,00	100,00	100,00	98,41
	DEFICIT	0,00	0,00	6,00	0,00	7,00	0,00	0,00	0,00	2,00
DOS	COBERTURA	100,00	90,00	97,44	100,00	91,48	76,00	100,00	100,00	94,37
	DEFICIT	0,00	10,00	3,00	0,00	9,00	24,00	0,00	0,00	6,00
TRES	COBERTURA	85,63	50,00	97,71	99,95	47,45	45,02	98,30	99,43	77,94
	DEFICIT	14,00	50,00	2,00	0,00	53,00	65,00	2,00	1,00	22,00
CUATRO	COBERTURA	65,55	7,39	94,02	98,98	23,78	18,80	86,40	90,44	60,67
	DEFICIT	32,00	92,00	6,00	1,00	76,00	83,00	14,00	10,00	39,00
CINCO	COBERTURA	31,78	0,00	48,64	96,87	22,65	2,22	25,96	79,11	38,40
	DEFICIT	81,00	100,00	53,00	4,00	77,00	97,00	68,00	17,00	62,00
SEIS	COBERTURA	17,62	0,00	15,29	65,49	23,60	0,00	9,12	37,32	21,05
	DEFICIT	80,00	100,00	83,00	32,00	78,00	100,00	91,00	69,00	79,00
SIETE	COBERTURA	0,00	0,00	0,58	25,79	20,00	0,00	0,00	12,84	7,40
	DEFICIT	100,00	100,00	99,00	82,00	80,00	100,00	100,00	91,00	94,00
PROMEDIO	COBERTURA	57,22	35,34	63,98	83,87	46,01	34,58	61,00	73,00	56,87
PROMEDIO	DEFICIT	44,00	65,00	36,00	17,00	54,00	66,00	39,00	24,00	43,00

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 actores 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



## GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON GUARANDA ALCALDIA

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, ó por sectores homogéneos. Expresado en el cuadro siguiente:

Eje comercial: 50,00 dólares el metro cuadrado.

### PRECIO POR SECTOR HOMOGENEO:

#### VALOR M2 DE TERRENO CATASTRO BIENIO 2008-2009 AREA URBANA DE GUARANDA

#### VALOR M<sup>2</sup> DE TERRENO CATASTRO BIENIO 2008 – 2009 AREA URBANA DE GUARANDA

SECTOR HOMOG.	LIMIT. SUP.	VALOR M <sup>2</sup>	LIMIT. INF.	VALOR M <sup>2</sup>	No Mz
1	7.54	30	6.60	26	41
2	5.90	20	5.06	17	71
3	4.91	10	3.76	4	120
4	3.99	5	2.41	2	65
5	3.53	3	1.45	1.50	49
6	3.27	2	0.86	1	13
7	2.62	1	0.43	0.5	39

Por no tener catastro físico de los centros poblados de las parroquias ni delimitación urbana de las mismas, las actualizaciones que se realicen a partir del 1 de enero del 2008 tendrán un valor de diez dólares (10 UDS) el m<sup>2</sup> de terreno y la construcción se valorará con el mismo proceso de esta ordenanza.

Del valor base que consta en el plano del valor de la tierra se deducirán los valores individuales de los terrenos de acuerdo al instructivo de procedimientos de valoración individual en el que constan los criterios técnicos y jurídicos de afectación al valor o al tributo de acuerdo al caso, el valor individual será afectado por los siguientes factores de aumento o reducción: Topográficos; a nivel, bajo nivel, sobre nivel, accidentado y escarpado. Geométricos; Localización, forma, superficie, relación dimensiones frente y fondo. Accesibilidad a servicios; vías, energía eléctrica, agua, alcantarillado, aceras, teléfonos, recolección de basura y aseo de calles; como se indica en el siguiente cuadro:

### CUADRO DE COEFICIENTES DE MODIFICACION POR INDICADORES

#### I.- GEOMETRICOS

I.1.- RELACION FRENTE/FONDO	COEFICIENTE 1.0 a .94
I.2.- FORMA	COEFICIENTE 1.0 a .94
I.3.- SUPERFICIE	COEFICIENTE 1.0 a .94
I.4.- LOCALIZACION EN LA MANZANA	COEFICIENTE



## GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON GUARANDA ALCALDIA

<b>2.- TOPOGRAFICOS</b>	1.0 a .95
2.1.- CARACTERISTICAS DEL SUELO	COEFICIENTE 1.0 a .95
2.2.-TOPOGRAFIA	COEFICIENTE 1.0 a .95
<b>3.- ACCESIBILIDAD A SERVICIOS</b>	COEFICIENTE
3.1.- INFRAESTRUCTURA BASICA AGUA POTABLE ALCANTARILLADO ENERGIA ELECTRICA	1.0 a .88
3.2.- VIAS	COEFICIENTE 1.0 a .88
ADOQUIN HORMIGON ASFALTO PIEDRA LASTRE TIERRA	
3.3.- INFRESTRUCTURA COMPLEMENTARIA Y SERVICIOS	COEFICIENTE 1.0 a .93
ACERAS BORDILLOS TELEFONO RECOLECCION DE BASURA ASEO DE CALLES	

Las particularidades físicas de cada terreno de acuerdo a su implantación en la ciudad, en la realidad dan la posibilidad de múltiples enlaces entre variables e indicadores, los que representan al estado actual del predio, condiciones con las que permite realizar su valoración individual.

Por lo que para la valoración individual del terreno (VI) se considerarán: (Vsh) el valor M2 de sector homogéneo localizado en el plano del valor de la tierra y/o deducción del valor individual, (Fa) obtención del factor de afectación, y (S) Superficie del terreno así:

$$VI = Vsh \times Fa \times s$$

Donde:

VI = VALOR INDIVIDUAL DEL TERRENO

Vsh = VALOR M2 DE SECTOR HOMOGENEO O VALOR INDIVIDUAL

Fa = FACTOR DE AFECTACION

S = SUPERFICIE DEL TERRENO

### 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 de presupuestos 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, entrepisos, paredes, escaleras y cubierta. En acabados;



"PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE CATASTROS DEL  
GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUARANDA,  
PROVINCIA DE BOLÍVAR, SECTOR URBANO, PERIODO ENERO 2008 - ENERO 2009"

## GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON GUARANDA ALCALDIA

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.

**FACTORES DE REPOSICION PARA EL CALCULO DEL VALOR M2 DE EDIFICACION  
CATASTRO URBANO DEL BIENIO 2008 -2009 MUNICIPIO DE GUARANDA**

COLUMNAS Y PILASTRAS	No tiene	Hor.Armado	Hierro	Madera	Caña	Piedra	Ladrillo	Adobe	
	0,0000	2,6998	1,4608	0,7258	0,5155	0,5494	0,4855	0,4855	0,0000
VIGAS Y CADENAS	No tiene	Hor.Armado	Hierro	Madera	Caña				
	0,0000	0,9611	0,4484	0,5863	0,1204	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
ENTRE PISOS	No tiene	Los.Hor.Ar	Hierro	Madera	Caña	Mad.-Ladri	Bov.Ladill	Bov.Piedra	
	0,0000	0,4063	0,2709	0,1655	0,0587	0,1806	0,1585	0,5117	0,0000
PAREDES	Bloque	Ladrillo	Piedra	Adobe	Tapal	Bahareque	Mad.Fina	Mad.Comun	Caña
	0,8384	0,7527	0,7146	0,6240	0,5288	0,4259	1,7149	0,6936	0,3716
ESCALERA	Hor.Armado	Hierro	Madera	Piedra	Ladrillo	Hor.Simple			
	0,0435	0,0377	0,0295	0,0260	0,0189	0,0403	0,0000	0,0000	0,0000
CUBIERTA	Es.Estruc	Los.Hor.Ar	Vig.Mejilli	Mad.Fina	Mad.Comun	Caña			
	12,3730	1,9259	1,5693	1,1413	0,5700	0,2226	0,0000	0,0000	0,0000
REVES. DE PISOS	Cem.Alta	Marmol	Ter.Marmet	Bal.Cerami	Bal.Cement	Tabl-Parqu	Vinil	Duela	Tabla
	0,1288	3,6224	1,6105	0,9663	0,5147	1,0952	0,2577	0,3221	0,1933
REVES. INTERIORES	No tiene	Mad.Fina	Mad.Comun	Enl.Ara-Ce	Enl.Tierra	Azulejo	Graf-Chaf.	Pied-Ladr.	
	0,0000	3,8399	0,6795	0,4378	0,2475	1,0677	1,1716	3,0867	0,0000
REVES. EXTERIORES	No tiene	Mad.Fina	Mad.Comun	Enl.Ara-Ce	Enl.Tierra	Marmol-Mar	Graf-Chaf.	Aluminio	Cem.Altad
	0,0000	0,8598	0,3149	0,2029	0,0902	1,2423	0,5413	1,7394	2,1968
REVES. ESCALERA	No tiene	Mad.Fina	Mad.Comun	Enl.Ara-Ce	Enl.Tierra	Marmol-Far	Pied-Ladr.	Bal.Cement	
	0,0000	0,0638	0,0129	0,0073	0,0041	0,0444	0,0513	0,0129	0,0000
TUMBADOS	No tiene	Mad.Fina	Mad.Comun	Enl.Ara-Ce	Enl.Tierra	Champeado	Estuco	Fibra Sint	
	0,0000	2,5722	0,4551	0,2932	0,1658	0,4161	0,6827	2,2757	0,0000
CUBIERTA	Enl.Ara-Ce	Teja Vidri	Teja Comun	Fibro Came	Zinc	Bal.Cerami	Bal.Cement	Tejuelo	Paja-Hojas
	0,3217	1,2840	0,8189	0,6598	0,4373	0,8410	0,5700	0,4237	0,1220
PUERTAS	No tiene	Mad.Fina	Mad.Comun	Aluminio	Hierro	Hla.Madera	Enrollable		
	0,0000	1,1710	0,5778	2,4178	1,2052	0,0311	0,8904	0,0000	0,0000
VENTANAS	No tiene	Mad.Fina	Mad.Comun	Aluminio	Hierro	Mad. Malla			
	0,0000	0,3649	0,1311	0,4029	0,2826	0,0325	0,0000	0,0000	0,0000
CUBRE VENTANAS	No tiene	Mad.Fina	Mad.Comun	Aluminio	Hierro	Enrollable			
	0,0000	0,4222	0,0899	0,1981	0,1909	0,6494	0,0000	0,0000	0,0000
CLOSETS	No tiene	Mad.Fina	Mad.Comun	Aluminio	Tol Hierro				
	0,0000	0,9093	0,3106	0,4658	0,5693	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
SANITARIOS	No tiene	Pozo Ciego	C.Ag.Servi	C.Ag.Lluvi	Can.Combin				
	0,0000	0,1130	0,2718	0,2718	0,9794	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
BAÑOS	No tiene	Letrina	Comun	1/2 Baño	1 Baño Com	2 Baños Co	3 Baños Co	4 Baños Co	+4 Baños C
	0,0000	0,0326	0,0558	0,0837	0,1023	0,1488	0,1674	0,2232	0,4651
ELECTRICAS	No tiene	Alam.Ext.	Tub.Exteri	Empotrados					
	0,0000	2,9644	3,0063	3,0284	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
ESPECIALES	No tiene	Ascensor	Piscina	Sau.Turco	Barbacoa				
	0,0000	0,0000	0,0000	1,5351	0,4651	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000

Para la aplicación del método de reposición y establecer los parámetros específicos de cálculo, a cada indicador le corresponderá un número definido de rubros de edificación, a los que se les asignaran los índices de participación. Además se define la constante de correlación de la unidad de valor en base al volumen de obra. Para la depreciación se aplicará el método lineal con intervalo de dos años, con una



## GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON GUARANDA ALCALDIA

variación de hasta el 17% del valor y año original, en relación a la vida útil de los materiales de construcción de la estructura del edificio. Se afectará además con los factores de estado de conservación del edificio en relación al mantenimiento de este, en las condiciones de estable, a reparar y obsoleto.

DEPRECIACIÓN							
COEFICIENTE CORRECTOR POR ANTIGÜEDAD							
Años	APORTICADO				SOPORTANTES		
	Hormigón	Hierro	Madera Tratada	Madera Común	Bloque Ladrillo	Bahareque	Adobe Tapial
CUMPLIDOS	1	2	3	4	1	2	3
0-2							
3-4							
5-6	0,97	0,97	0,96	0,96	0,95	0,95	0,94
7-8	0,93	0,93	0,92	0,91	0,9	0,89	0,88
9-10	0,9	0,9	0,89	0,88	0,86	0,85	0,83
11-12	0,87	0,86	0,85	0,84	0,82	0,8	0,78
13-14	0,85	0,83	0,82	0,81	0,78	0,76	0,74
15-16	0,82	0,8	0,79	0,77	0,74	0,72	0,69
17-18	0,8	0,78	0,76	0,74	0,71	0,68	0,65
19-20	0,77	0,75	0,73	0,7	0,67	0,64	0,61
21-22	0,75	0,73	0,71	0,68	0,64	0,61	0,58
23-24	0,72	0,7	0,68	0,65	0,61	0,58	0,54
25-26	0,7	0,68	0,66	0,63	0,59	0,56	0,52
27-28	0,68	0,65	0,63	0,6	0,56	0,53	0,49
29-30	0,66	0,63	0,61	0,58	0,54	0,51	0,47
31-32	0,64	0,61	0,59	0,56	0,51	0,48	0,44
33-34	0,63	0,59	0,57	0,54	0,49	0,46	0,42
35-36	0,61	0,57	0,55	0,52	0,47	0,44	0,39
37-38	0,6	0,56	0,54	0,5	0,45	0,42	0,37
39-40	0,58	0,54	0,52	0,48	0,43	0,4	0,35
41-42	0,57	0,53	0,51	0,47	0,42	0,39	0,34
43-44	0,55	0,51	0,49	0,45	0,4	0,37	0,32
45-46	0,54	0,5	0,48	0,44	0,39	0,36	0,31
47-48	0,52	0,48	0,46	0,42	0,37	0,34	0,29
49-50	0,51	0,47	0,45	0,41	0,36	0,33	0,28
51-52	0,49	0,45	0,43	0,39	0,34	0,31	0,26
53-54	0,48	0,44	0,42	0,38	0,33	0,3	0,25
55-56	0,47	0,43	0,41	0,37	0,32	0,29	0,24
57-58	0,46	0,42	0,4	0,36	0,31	0,28	0,23
59-60	0,45	0,41	0,39	0,35	0,3	0,27	0,22
61-64	0,44	0,4	0,38	0,34	0,29	0,26	0,21
65-68	0,43	0,39	0,37	0,33	0,28	0,25	0,2
69-72	0,42	0,38	0,36	0,32	0,27	0,24	0,2
73-76	0,41	0,37	0,35	0,31	0,26	0,23	0,19
77-80	0,41	0,37	0,34	0,3	0,26	0,22	0,19
81-84	0,4	0,36	0,33	0,29	0,25	0,21	0,18
85-88	0,4	0,36	0,33	0,29	0,25	0,21	0,18
89	0,39	0,35	0,32	0,28	0,24	0,2	0,17

Para proceder al cálculo individual del valor metro cuadrado de la edificación se aplicará los siguientes criterios: Valor M2 de la edificación = Sumatoria de factores de participación por rubro x constante de correlación del valor x factor de depreciación x factor de estado de conservación.



"PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE CATASTROS DEL  
GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUARANDA,  
PROVINCIA DE BOLÍVAR, SECTOR URBANO, PERIODO ENERO 2008 - ENERO 2009"

## GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON GUARANDA ALCALDIA

AFECTACION COEFICIENTE CORRECTOR POR ESTADO DE CONSERVACION			
AÑOS CUMPLIDOS	ESTABLE	A REPARAR	TOTAL DETERIORO
0-2	1	0,84	0
3-4	1	0,84	0
5-6	1	0,81	0
7-8	1	0,78	0
9-10	1	0,75	0
11-12	1	0,72	0
13-14	1	0,70	0
15-16	1	0,67	0
17-18	1	0,65	0
19-20	1	0,63	0
21-22	1	0,61	0
23-24	1	0,59	0
25-26	1	0,57	0
27-28	1	0,55	0
29-30	1	0,53	0
31-32	1	0,51	0
33-34	1	0,50	0
35-36	1	0,48	0
37-38	1	0,47	0
39-40	1	0,45	0
41-42	1	0,44	0
43-44	1	0,43	0
45-46	1	0,42	0
47-48	1	0,40	0
49-50	1	0,39	0
51-52	1	0,38	0
53-54	1	0,37	0
55-56	1	0,36	0
57-58	1	0,35	0
59-60	1	0,34	0
61-64	1	0,34	0
65-68	1	0,33	0
69-72	1	0,32	0
73-76	1	0,31	0
77-80	1	0,31	0
81-84	1	0,30	0
85-88	1	0,30	0
89 o más	1	0,29	0

Para proceder al cálculo individual del valor metro cuadrado de la edificación se aplicará los siguientes criterios: Valor M2 de la edificación = Sumatoria de factores de participación por rubro x constante de



## GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON GUARANDA ALCALDIA

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 debe pagarse en el curso del respectivo año. 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 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 que se hagan desde enero hasta junio inclusive, gozarán de las rebajas al impuesto principal, de conformidad con la escala siguiente:

FECHA DE PAGO	PORCENTAJE DE DESCUENTO
Del 1 al 15 de enero	10%
Del 16 al 31 de enero	9%
Del 1 al 15 de febrero	8%
Del 16 al 28 de febrero	7%
Del 1 al 15 de marzo	6%
Del 16 al 31 de marzo	5%
Del 1 al 15 de abril	4%
Del 16 al 30 de abril	3%
Del 1 al 15 de mayo	3%
Del 16 al 31 de mayo	2%
Del 1 al 15 de junio	2%
Del 16 al 30 de junio	1%

De igual manera, los pagos que se hagan a partir del 1 de julio, soportarán el 10% de recargo anual sobre el impuesto principal, de conformidad con el artículo 334 de la Ley de Régimen Municipal, de acuerdo a la siguiente escala:

FECHA DE PAGO	PORCENTAJE DE RECARGO
Del 1 al 31 de julio	5.83%
Del 1 al 31 de agosto	6.66%
Del 1 al 30 de septiembre	7.49%
Del 1 al 31 de octubre	8.33%
Del 1 al 30 de noviembre	9.16%
Del 1 al 31 de diciembre	10.00%

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

**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. 21 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.



## GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON GUARANDA ALCALDIA

**Art. 20. - NOTIFICACIÓN.** A este efecto, la Dirección Financiera notificará por la prensa o por una boleta a los propietarios, haciéndoles conocer la realización del avalúo. Concluido el proceso se notificará al propietario el valor del avalúo.

**Art. 21. - RECLAMOS Y RECURSOS.** Los contribuyentes responsables o terceros, tienen derecho a presentar reclamos e interponer los recursos administrativos previstos en el Art.110 del Código Tributario y los Arts. 457 y 458 de la Ley de Régimen Municipal, 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.

**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 y Catastros 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 por concepto alguno.

**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.

Dada en la Sala de Sesiones del Concejo del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, a los siete días del mes de enero del dos mil ocho.

  
Lic. Carlos Alberto Coles I.  
ALCALDE DE GUARANDA



**CERTIFICADO DE DISCUSIÓN.- CERTIFICO:** Que la Ordenanza precedente fue discutida y aprobada por el Concejo del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, en las sesiones extraordinaria del 4 y ordinaria del 7 de enero del dos mil ocho.

  
Dr. Carlos Domínguez Sánchez  
SECRETARIO DEL CONCEJO



**ALCALDIA DEL CANTON GUARANDA.** A los 8 días del mes de enero de 2008, a las 10 horas.-  
**listos:** De conformidad con el Art. 128 de la Ley de Régimen Municipal, remítase original y copias de la presente Ordenanza, ante el Sr. Alcalde, para su sanción y promulgación.- **Cumplase.**



## GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON GUARANDA ALCALDIA

Dr. Washington Bazantes E.

VICEPRESIDENTE DEL CONCEJO DEL CANTÓN GUARANDA

**ALCALDÍA DEL CANTÓN GUARANDA**, a los 9 días del mes de enero de 2008, a las 11 horas.- De conformidad con las disposiciones contenidas en el Art. 129 de la Ley de Régimen Municipal, habiéndose observado el trámite legal y por cuanto la presente Ordenanza está de acuerdo con la Constitución y Leyes de la República.- **SANCIONO**.- La presente Ordenanza para que entre en vigencia, a cuyo efecto se promulgará en el Registro Oficial, fecha desde la cual regirán las disposiciones que ésta contiene.

Lic. Carlos Alberto Coles T.

ALCALDE DEL CANTÓN GUARANDA



Proveyó y firmó la presente Ordenanza, el Lic. Carlos Alberto Coles Tibamlobo, Alcalde del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, el 9 de enero del año 2008.

**CERTIFICO.-**

Dr. Carlos Domínguez Sánchez

SECRETARIO DEL CONCEJO



Por recibida el día de hoy 9 de enero del dos mil ocho, la **ORDENANZA QUE REGULA LA DETERMINACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y RECAUDACION DEL IMPUESTO A LOS PREDIOS URBANOS PARA EL BIENIO 2008 - 2009**.

Tlga. Patricia Chávez Monar

SECRETARIA PROCURADOR SÍNDICO



Por recibida el día de hoy 9 de enero del dos mil ocho, la **ORDENANZA QUE REGULA LA DETERMINACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y RECAUDACION DEL IMPUESTO A LOS PREDIOS URBANOS PARA EL BIENIO 2008 - 2009**, la que fue discutida y aprobada por el Concejo del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, en las sesiones Extraordinaria del 4 y Ordinaria del 7 de enero de 2008, habiéndose aprobado su redacción en la última de las sesiones indicadas; promúlguese de conformidad con lo dispuesto por la Ley.

Dr. Napoleón Ulloa Lara

PROCURADOR SINDICO MUNICIPAL





## ANEXO 2: TITULO PREDIAL

GOBIERNO MUNICIPAL DE GUARANDA  
TITULO DE CREDITO - DIRECCION FINANCIERA

IMPUESTO PREDIAL URBANO

CLAVE CATASTRAL 0301192000	CLAVE ANTERIOR	AÑO 2009	FECHA EMISI 02/01/2009
APELLIDOS Y NOMBRES: ARGUELLO ARGUELLO PEDRO MIGUEL			
DIRECCION DEL PREDIO CESAR AUGUSTO SALTOS Y AV. GUAYAQUIL			
R.U.C. o CEDULA 0200759595		N° Titulo 83528	
AV. PROPIEDAD 7.056,00		BASE IMPONIBLE 7.056,00	
CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR
Impuesto Principal:	7,06	Aseo Público:	0
Cuerpo de Bomberos:	1,06	Serv. Alcantarillado:	0
Solares no edificados:	0,00	Serv. Adoquinado:	0
Serv. Adm. y proc. de datos	2,00	Subtotal:	11
		Descuento:	0
		Recargo:	0
		Int. Mora:	0
		Total a Pagar:	11
Fecha de Pago: 06/01/2009 08:49 Usuario: CALEROM			
DIRECTOR FINANCIERO/A	TESORERO MUNICIPAL	RECAUDADOR/A	



### ANEXO 3: COMPROBANTE DE DEPÓSITO

\*\*BNF\*\*  
000050051743 2010/01/05  
00902889 171647 \$5.91

**BANCO NACIONAL DE FOMENTO** Form. No. 44

Unidad Operadora \_\_\_\_\_

**RECIBO DE DEPOSITO EN CUENTA CORRIENTE DE ENTIDADES PUBLICAS** N° 002889

Guaranda, 5 de enero del 2010

Por cuenta de TESORERO MUNICIPAL DE GUARANDA  
he entregado al BANCO NACIONAL DE FOMENTO, la suma de  
INGO, 51/100 \_\_\_\_\_ dólares para acreditar

a la Cta. Cte. No. **005005174-3**

Por concepto de RECAUDACION PREDIO RUSTICO DE GABRIEL I. DE VEINT  
MILLA Y SAN LORENZO, POR LA SRA. F. GALLO N.

en los siguientes valores que se detallan a continuación:

• En efectivo	\$ 5.91
• Cheques Propios B. N. F.	\$
• Cheques Ciudad	\$
• Cheques otras Plazas	\$
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 5.91</b>

**RECIBIDA**  
05 ENA 2010  
Carmen Pazmiño  
RECIBIDORA - PAGADUSA

**NOTA:** 1. Este Recibo acredita únicamente el importe entregado en efectivo  
2. Los cheques comprendidos en esta Nota de Entrega, son tomados en gestión de cobro por el Banco y su abono en cuenta está condicionado a que sean hechos efectivos por el Banco girado.  
3. Los cheques que resulten devueltos por el girado, se remitirán al depositante y en caso de que ya hubieren sido acreditados en su cuenta se debitarán sin más trámite en la misma, así como los gastos que puedan derivarse de la gestión de cobro.

DEPOSITANTE \_\_\_\_\_



"PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE CATASTROS DEL  
GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUARANDA,  
PROVINCIA DE BOLÍVAR, SECTOR URBANO, PERIODO ENERO 2008 - ENERO 2009"

## ANEXO 4: FOTOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON GUARANDA





## ANEXO 5: FOTOS DE LA CIUDAD DE GUARANDA

