

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN



**CARRERA DE
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE TITULACIÓN:

**MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA
JEFATURA DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN LA CONCORDIA 2021.**

Autora:

BENAVIDEZ MENDOZA MARÍA JOSÉ

Asesor:

MSC. NARANJO ARMIJO FRANKLIN GERARDO

Santo Domingo, Ecuador

2021

INDICE

| | |
|-----------------------------------------------------------------|------|
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO PRÁCTICO DE TITULACIÓN | ii |
| CERTIFICACIÓN DEL TUTOR | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DEDICATORIA | v |
| LISTA DE TABLAS | vi |
| LISTA DE FIGURAS | vii |
| RESUMEN | viii |
| SUMMARY | ix |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 4 |
| OBJETIVOS | 7 |
| Objetivo general..... | 7 |
| Objetivos específicos | 7 |
| JUSTIFICACIÓN | 8 |
| Hipótesis | 9 |
| Variables | 9 |
| Línea de investigación | 9 |
| CAPITULO I | 10 |
| 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 10 |
| 1.1. Antecedentes de la investigación | 10 |
| 1.2. Administración | 11 |
| 1.2.3. Administración y sus funciones | 11 |

| | | |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.2.4. | El Proceso Administrativo..... | 13 |
| 1.2.5. | Importancia de la Administración | 13 |
| 1.2.6. | Características de la administración | 14 |
| 1.3. | Organigramas | 14 |
| 1.3.1. | Clasificación de los organigramas..... | 15 |
| 1.3.2. | Diagrama de flujo | 15 |
| 1.3.2.1. | Simbología de los diagramas de flujo | 16 |
| 1.4. | Manual..... | 16 |
| 1.4.1. | Manuales y su clasificación..... | 17 |
| 1.4.2. | Importancia de los manuales | 18 |
| 1.4.3. | Manual de procesos | 18 |
| 1.4.4. | Manual de Procedimientos | 18 |
| 1.4.4.1. | ¿Por qué es importante crear un manual de procedimientos? | 19 |
| 1.4.5. | Manual como herramienta de comunicación..... | 19 |
| 1.4.6. | Estructura de un manual de procesos | 20 |
| 1.4.7. | Estructura del manual de procedimientos..... | 20 |
| 1.5. | Atención al cliente..... | 20 |
| 1.5.1. | Diferencia entre atención y servicio al cliente..... | 21 |
| 1.5.2. | Calidad del servicio al cliente..... | 21 |
| 1.5.3. | La Calidad de Servicio se manifiesta en dos frentes: Diseño y Realización..... | 22 |
| 1.5.4. | ¿Quién es el Cliente/ Público Usuario? | 22 |
| 1.5.5. | Expectativas del Cliente con respecto al Servicio | 22 |
| 1.5.6. | Factores que influyen en las Expectativas del Cliente o Público Usuario..... | 23 |
| CAPÍTULO II..... | | 24 |
| 2. | METODOLOGÍA | 24 |
| 2.1. | Diseño Metodológico y diagnostico..... | 24 |

| | | |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2. | Modalidad de la investigación | 24 |
| 2.3. | Tipos de investigación..... | 24 |
| 2.3.1. | Investigación teórica | 24 |
| 2.3.2. | Investigación descriptiva | 25 |
| 2.3.3. | Investigación de campo..... | 25 |
| 2.4. | Búsqueda y procesamiento de datos..... | 26 |
| 2.4.1. | Población y muestra | 26 |
| 2.4.2. | Población..... | 26 |
| 2.4.3. | Muestra | 26 |
| 2.5. | Plan de recolección de información | 27 |
| 2.5.1. | Métodos de investigación | 27 |
| 2.5.2. | Técnicas de investigación | 28 |
| 2.5.3. | Instrumentos de la investigación..... | 28 |
| 2.5.4. | Plan de procesamiento y análisis de la información..... | 29 |
| 2.6. | Resultados del diagnóstico de la situación actual | 29 |
| 2.6.1. | Diagnostico que caracterice el problema formulado para la investigación | 29 |
| 2.7. | Análisis e interpretación de resultados..... | 30 |
| 2.7.1. | Entrevista realizada a la Jefa de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado | 30 |
| 2.7.2. | Tabulación de la encuesta aplicada a los empleados del Gobierno Autónomo | 33 |
| 2.7.3. | Tabulación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia | 37 |
| 2.7.4. | Resumen de las principales insuficiencias detectadas en la aplicación de los métodos | 42 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| CAPITULO III..... | 43 |
| 3. PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA | 43 |
| 3.1. Estructura de la propuesta de solución al problema..... | 43 |
| 3.1.1. Nombre de la propuesta | 43 |
| 3.1.2. Objetivos..... | 43 |
| 3.1.3. Elementos que conforman la propuesta..... | 44 |
| 3.1.4. Como la propuesta contribuye a solucionar las insuficiencias detectadas en el diagnóstico | 45 |
| 3.2. Aplicación práctica de la propuesta | 45 |
| 3.2.1. Alcance | 46 |
| 3.2.2. Acciones para socialización del manual | 46 |
| 3.2.3. Contenidos del Manual de Procesos | 46 |
| 3.3. Manual de procesos para mejorar la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia..... | 52 |
| 3.4. Trámites previos a la obtención de patentes municipales y pago del impuesto del 103 | 103 |
| 3.4.1. Permiso de funcionamiento otorgado por el Cuerpo de Bomberos | 103 |
| 3.4.2. Permiso ambiental previo a la obtención de patente municipal y el pago del 1,5 sobre los activos totales..... | 104 |
| 3.5. Presupuesto para la aplicación de la propuesta | 105 |
| 3.6. Cronograma de socialización de propuesta..... | 105 |
| 3.7. Cuadro de indicadores de gestión..... | 106 |
| CONCLUSIONES | 107 |
| RECOMENDACIONES..... | 108 |
| Bibliografía | 109 |

| | |
|----------------------------------------|-----|
| ANEXOS | 111 |
| Formularios proceso de titulación..... | 119 |

Autora: María José Benavidez Mendoza

Institución:

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPON

Título de trabajo de titulación:

**MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN
LA JEFATURA DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA CONCORDIA 2021.**

Nota: El contenido de la presente investigación, es de responsabilidad del autor.

MARÍA JOSÉ BENAVIDEZ MENDOZA

C.C. 1725019571

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO PRÁCTICO DE TITULACIÓN

Yo, **María José Benavidez Mendoza**, con cédula de ciudadanía **172501957-2**, libre y voluntariamente DECLARO, que el trabajo académico titulado:

MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA JEFATURA DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA CONCORDIA 2021.

Que las opiniones, resultados y conclusiones expuestos en el presente trabajo son de total y exclusiva responsabilidad de la autora, original, auténtica y personal, constituyéndose en documento único como mandan los principios de investigación científica; de ser comprobado lo contrario me someto a las disposiciones legales pertinentes.

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,

Srta. María José Benavidez Mendoza

C.C. 1725019572

Correo: mase102009@hotmail.com

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Dr.

COORDINADOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN- SANTO DOMINGO

Estimado Doctor.

Mediante la presente tengo a bien a informar que el trabajo de titulación realizado por la señorita: María José Benavidez Mendoza, cuyo tema es: **MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA JEFATURA DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA CONCORDIA 2021.**

Ha sido revisado en todas sus partes, y sometido al sistema anti-plagio, por lo cual autorizo su respectiva presentación.

Particular que informo para fines pertinentes.

Atentamente,

MSC. FRANKLIN GERARDO NARANJO ARMIJO.

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios porque sin él y su divina intersección nada de lo que ocurre en nuestras vidas podría ser posible, también deseo agradecer profundamente a mi familia, mis padres, hermanos, sobrinos y en especial a mi hijo su apoyo a sido fundamental en este proceso de aprendizaje para la obtención de mi título profesional, también quiero expresar mi gratitud a las autoridades de esta prestigiosa institución Instituto Superior Tecnológico “Japón” por su cariño y apertura en cada una de las actividades académicas y de apoyo, estoy segura que tienen la vocación necesaria para servir a la educación en la creación de profesionales líderes y capacitados para enfrentar la vida, mi profundo agradecimiento a este compendio de personas no hay duda que la capacidad y la voluntad se juntan para lograr grandes metas.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Piero Nicolás, mi hijo, que es una de mis principales motivaciones para poder superarme, a mis padres que día a día han sumado apoyo para que en este momento este cumpliendo esta meta tan importante, que incentivaron con toda la energía y mucha ilusión, de igual manera agradecer a cada uno de los docentes que impartieron sus materias durante mi formación dentro del Instituto Superior Tecnológico “Japón” por su profesionalismo y su paciencia, también por hacer de mis compañeros y de mí personas capaces para enfrentar los retos que en la actualidad debemos superar quienes hacemos una carrera de educación superior.

LISTA DE TABLAS

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 1 Representación simbólica de un flujo grama | 16 |
| Tabla 2 Población en estudio | 26 |
| Tabla 3 Entrevista a Jefa de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia | 30 |
| Tabla 4 Tabulación de la encuesta a colaboradores | 33 |
| Tabla 5 Tabulación de encuesta a usuarios | 37 |
| Tabla 6 Objetivos de los procesos desarrollados en la Jefatura de Rentas | 48 |
| Tabla 7 Macro procesos Jefatura de Rentas – trámites entregados en recepción municipal .. | 50 |
| Tabla 8 Macro procesos Jefatura de Rentas – trámites entregados en Jefatura de Rentas | 51 |
| Tabla 9 Presupuesto de aplicación de la propuesta en la Jefatura de Renta | 105 |
| Tabla 10 Cronograma de socialización de propuesta..... | 105 |
| Tabla 11 indicadores de gestión..... | 106 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <i>Figura 1</i> Causas y efectos de las falencias en la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Municipio de La Concordia | 6 |
| Figura 2 Fases del proceso administrativo..... | 13 |
| Figura 3 Clasificación de los organigramas..... | 15 |
| Figura 4 Clasificación de los manuales | 17 |
| Figura 5 Estructuración de un manual de procesos y/o procedimientos..... | 20 |
| Figura 6 Estructuración de un manual de procedimientos..... | 20 |
| Figura 7 Elementos que conforman la propuesta..... | 44 |
| Figura 8 Identificación del manual de procesos | 46 |

RESUMEN

La investigación desarrollada tuvo por objetivo elaborar un manual de procesos para mejorar la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia, tomando como referencia teórica varios autores que han desarrollado obras que han servido de soporte académico e investigativo y de base para la búsqueda de estrategias que permitan establecer los lineamientos necesarios que justifiquen el proyecto presentado, y su aplicación dentro de la dependencia municipal intervenida.

Durante el desarrollo metodológico del proyecto se pudo constatar que existen varios aspectos que requieren atención por parte de quienes están a cargo de la Jefatura de Rentas de la Municipalidad de La Concordia, pero haciendo énfasis en el problema detectado y que es el fin de la investigación también se pudo verificar que la atención al usuario ha sido escuetamente atendida y optimizada, es decir que los métodos investigativos aplicados nos arrojaron resultados concretos para el desarrollo de nuestra propuesta.

La propuesta que se realizó en base a las investigaciones teóricas y metodológicas efectuadas, permitió desarrollar un modelo que se basó en los resultados obtenidos de las mismas, buscando que esta herramienta sea un instrumento de fácil aplicación dentro del área municipal en la que se elaboró, como para los usuarios que accedan a la información que contiene, que pueda a su vez generar la mejora y optimización que busca en principio el proyecto y que sirva como base para las demás dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia.

Palabras claves: investigación, manual, procesos, desarrollo, aplicación

SUMMARY

The objective of the research was to develop a process manual to improve user service in the Revenue Department of the Autonomous Decentralized Municipal Government of Canton La Concordia, taking as a theoretical reference several authors who have developed works that have served as academic and research support and as a basis for the search for strategies to establish the necessary guidelines to justify the project presented, and its application within the municipal agency involved.

During the methodological development of the project, it was possible to verify that there are several aspects that require attention by those in charge of the Head of Revenue of the Municipality of La Concordia, but emphasizing the problem detected and which is the purpose of the research, it was also possible to verify that the attention to the user has been briefly attended and optimized, that is to say that the applied research methods gave us concrete results for the development of our proposal.

The proposal that was made based on the theoretical and methodological research carried out, allowed us to develop a model based on the results obtained from them, seeking that this tool be an instrument of easy application within the municipal area in which it was developed, as well as for users who access the information it contains, which can in turn generate the improvement and optimization that the project seeks in principle and serve as a basis for other departments of the Municipal Decentralized Autonomous Government of Canton La Concordia.

Key words: research, manual, processes, development, application.

INTRODUCCIÓN

El manual de procesos, es un documento que permite que una empresa funcione de manera correcta, en él se crean las políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización o del proceso en el que se requiere reformas o mejoras.

El servicio al cliente es un conjunto de operaciones efectuadas para los usuarios en todo el proceso de compra de un producto o servicio, se ejecuta para llegar a la satisfacción en la obtención de un producto o servicio. Abarca algunas fases y elementos. No se centra solamente en el momento en el que el usuario realiza una compra si no que sucede en cada etapa de esta compra o el uso de un servicio.

El Plan Nacional para el Desarrollo “Toda Una Vida” determina tres ejes importantes: Eje 1 “Derechos para todos durante toda la vida”, Eje 2 “Economía al Servicio de la Sociedad” y Eje 3 “Mas Sociedad Mejor Estado”. Que se enfoca en dirigir estrategias de desarrollo para conjuntar políticas que evidencien mejorar todas las acciones del Estado que se complementen en mejores servicios y atenciones para la ciudadanía.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia es una institución gubernamental creada en el año 2007, como toda institución municipal inicio sus actividades de atención a la ciudadanía cumpliendo con lo dispuesto en la Constitución y el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD), en este contexto se vuelve indispensable cubrir las necesidades básicas que el cantón requiere iniciando por la legalización de algunos trámites y procesos que son competencia de una administración municipal.

Esta investigación sirvió para enfocar una estrategia para la prestación de servicios ofrecidos en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia que genere satisfacción en los usuarios e innovar la cultura burocrática existente dentro de esta área de la Municipalidad, implementando componentes de confiabilidad, credibilidad, profesionalismo, disposición y cortesía.

Se procedió a realizar una investigación teórica basada en las variables elegidas para el desarrollo del proyecto, misma que contendrá las definiciones indispensables para llegar a un conocimiento exacto en búsqueda del resultado final, enfocándose principalmente en desarrollar una idea adaptable a la realidad institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Concordia.

A su vez se aplicaron métodos de investigación científica y metodológica para analizar la situación de la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Municipio del Cantón La Concordia, a través de herramientas necesarias para obtener los resultados para la elaboración de un manual para mejorar la atención del usuario en las oficinas de rentas del cabildo concordense.

Una vez determinados los resultados de la investigación teórica y metodológica se procedió a elaborar la propuesta de un Manual de Procesos para mejorar la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia, que se basó en los procesos de investigación aplicados para su elaboración, esto colaborará directamente con la mejora que se busca obtener al problema planteado previamente.

Esto brindará un trato personalizado y que sobresalga a las perspectivas de los usuarios, es un compromiso que deben de aprender de memoria los servidores que tienen contacto directo con la ciudadanía. En este contexto se debió de analizar de manera profunda la atención al

usuario y los procesos de mejoras que involucra la institución para cumplir con las expectativas de cada persona que ingresa un trámite en esta dependencia del Municipio.

A nivel organizacional se vieron involucrados la creación de planes y estrategias para el buen servicio de la entidad pública, sin olvidar que la atención al usuario es un proceso comunicativo, a su vez involucra agentes de cambio en el diagnóstico, diseño, capacitación, implementación y el monitoreo de las estrategias, por lo que resultará trascendental para la Jefatura de Rentas iniciar un proceso de mejora en la atención a los usuarios, tanto por marketing y calificación estatal que le permitirá acceder a beneficios sociales, económicos y de crecimiento institucional, además que la ciudadanía resultará beneficiada por la optimización de las solicitudes, tornándose en un ambiente más acogedor para el cumplimiento de las necesidades generadas diariamente en esta unidad municipal.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia, inicia sus actividades en el año 2007 bajo el cargo de la Municipalidad de Quinindé y en 2009 con la elección de las primeras autoridades electas, encargada de prestar los servicios públicos que dispone la Ley, construcción de obras de interés local, ordenar el desarrollo del territorio, promover la participación ciudadana, y mejoramiento social y cultural, han sido catorce años desde que inicia sus actividades como cabildo que arranca su atención al público en la Administración del Sr. Walter Ocampo Heras (+), durante este tiempo se adaptaron varios procesos y por ende espacios para la atención ciudadana en todos los aspectos que está regido un Gobierno Municipal, cobro de impuestos, tributos y otros servicios, siendo la Jefatura de Rentas una de las primeras divisiones municipales, encargada de recaudar y verificar el debido pago de los mismos, en este espacio persisten y se detectaron las siguientes problemáticas:

- Es evidente la mayoría de las veces el malestar de la ciudadanía al no contar con una asesoría especializada en lo que se refiere a la atención al usuario que diariamente ingresa trámites a la Jefatura de Rentas de la Municipalidad, esto genera falta de direccionamiento para que los usuarios puedan obtener respuestas comprensibles de los procesos que desean realizar, a través de una relación servidor-usuario que efectúe una comunicación directa y concisa.
- La Municipalidad de La Concordia es una de las más jóvenes del país, su formación a través de los años ha sido de un continuo aprendizaje para adaptar los procesos que le corresponden como administradora de los recursos de La Concordia, esto genera demoras para adaptar espacios para la atención al usuario

que se convierte en un continuo desafío para ofrecer celeridad en el despacho de trámites.

- La Jefatura de Rentas está posicionada en un espacio que no se encuentra cerca del edificio principal de la Municipalidad, esto evidencia malestar entre los usuarios que desean realizar cualquier tipo de trámites en la institución municipal y más aún en la Jefatura mencionada, ya que muchas veces es necesaria la intervención de la Dirección a cargo de la misma en cuanto a revisiones y despeje de dudas, que a su vez requiere de la movilización del personal.
- La falta de presupuesto y la austeridad en la que se encuentra sumido el país, por escasez de recursos económicos resulta en falta de capacitaciones del personal de la Jefatura de Rentas en temas de atención al usuario y relaciones humanas, que son necesarias para el desarrollo profesional de los servidores públicos que laboran en este lugar, de igual manera la falta de un instructivo que les permita asesorar a los usuarios correctamente en el flujo a seguir para la atención de cualquier requerimiento.
- Los usuarios de servicios ofrecidos en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Concordia tampoco disponen de herramientas que les permitan conocer sobre la tramitología brindada por la institución, como única fuente de información encuentran a la recepción quien es la que debe darles las directrices a seguir en cada proceso, esto genera aglomeración y filas de ciudadanos esperando obtener respuestas a las interrogantes que nacen con el inicio de sus trámites.

OBJETIVOS

Objetivo general

Elaborar un Manual de Procesos para mejorar la Atención al Usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente los temas que abordan las variables independiente y dependiente mediante la investigación de fuentes actualizadas de información.
- Conocer la situación actual de la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia, a través de métodos, instrumentos y técnicas de investigación.
- Elaborar una propuesta que contenga un Manual de Procesos para mejorar la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia.

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación se realizó basado en varios sustentos teóricos que abarcan definiciones y conceptos en cuanto a la atención al cliente y sobre la realización e importancia de los manuales de procesos dentro de una institución o empresa, enfocándose en la administración y

sus principales características, sus fases y como van de la mano las características de los procesos, organigramas y flujogramas para la mejora de un proceso de atención a los usuarios. Al investigar a autores que mencionan dentro de sus obras conceptos sobre la creación de un manual de procesos basado en el conocimiento de la administración como ciencia y método.

Este proyecto podrá servir de base para investigadores que deseen conocer sobre el desarrollo de cualquiera de los trámites que realice el área de rentas municipal, en líneas de investigación administrativas basadas en procesos contractuales, jurídicos, financieros y administrativos, detallando el seguimiento de la atención al usuario y como resolver interrogantes ante cualquier proceso de la jefatura que deseen conocer, a que funcionario solicitar información y como se establece el flujo de trámites dentro de la jefatura.

La elaboración de esta propuesta de manual servirá para enfocar una estrategia para la prestación de servicios ofrecidos en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia, que genere satisfacción en los usuarios e innovar la cultura burocrática existente dentro de la Municipalidad, basados en componentes de confiabilidad, credibilidad, profesionalismo, disposición y cortesía, que proporcionará una información clara y concisa tanto a empleados como usuarios y minimizar el impacto de retención de trámites y de esta manera mejorar la atención al usuario.

Hipótesis

La elaboración de un Manual de Procesos mejorará la atención al usuario en las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia

Variables

Variable Independiente:

Manual de Procesos.

Variable Dependiente:

Atención al usuario

Línea de investigación

Gerencia empresarial y pública

CAPITULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes de la investigación

En el ámbito teórico se exploró los aspectos que forman parte de una institución pública y privada en cuanto a su aspecto tanto organizacional como institucional, la importancia de una gestión por procesos y la fundamentación para la estructuración de manuales, su importancia y los resultados de una correcta aplicación de estrategias que permitan mejorar los procesos que como empresa aportan al crecimiento y son indispensables para un correcto avance e innovación.

Una vez efectuada una búsqueda dentro de la biblioteca virtual y física del Instituto Tecnológico Superior “Japón” sede Santo Domingo de los Tsáchilas se pudo constatar que no existen proyectos de titulación dirigidos a el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia, ni temas relacionados, mas sin embargo en repositorios de otras instituciones de educación superior existen proyectos de similares características, mismos que servirán de referencia en el desarrollo de esta investigación.

- Diseño de un plan estratégico para mejorar la atención al cliente de la Agencia de Turismo ECOALLUR ADVENTURE de la ciudad de Santo Domingo, 2018. Autora: Montaña Flor Patricia Lizzette. Director: MSc. Franklin Gerardo Naranjo Armijo.
- Manual de Procesos para Mejorar la Gestión Comercial en la Empresa CONDORLAC del cantón Quevedo, provincia de los ríos, 2018. Autor:

Zambrano Moreira Jaime Marcelo. Director: MSc. Franklin Gerardo Naranjo Armijo.

De ambos proyectos se tomaron como referencia las citas de autores en referencias bibliográficas sobre las estructuras de un manual, su importancia y puntos importantes en cuanto a la gestión estratégica, de igual manera el ámbito metodológico en cuanto a las técnicas de investigación, herramientas para encontrar la solución al problema.

1.2.Administración

La Administración es una ciencia que debe aplicarse en cualquier organización para que esta se pueda desarrollar, crecer y está presente en cualquier tipo de empresa. Carlos Ramírez Cardona (2009) afirma: “La administración es una actividad humana por medio de la cual las personas procuran obtener unos resultados. Esa actividad humana se desarrolla al ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.” (p.5). La administración se basa en el cumplimiento de objetivos en tiempos organizados a través de planificación, ejecución y control en base a estrategias planteadas a corto, mediano y largo plazo.

La administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho es la manera más efectiva para garantizar su competitividad. Existen diversos conceptos de administración, coloquialmente se dice que: “administración es hacer algo a través de otros”, otra acepción es lo que se conoce como la “ley de oro de la administración”, entendida como hacer más con menos. (Munch, 2010, p. 23).

1.2.3. Administración y sus funciones

Según Griffin (2011) “la administración incluye las cuatro funciones básicas de planeación y toma de decisiones, organización, dirección y control” (p.7).

- **Planeación.** - En su forma más simple, planeación significa establecer las metas de la organización y decidir la mejor forma de alcanzarlas. La toma de decisiones, parte del proceso de planeación, incluye elegir un curso de acción de un conjunto de alternativas. La planeación y la toma de decisiones ayudan a mantener la eficacia administrativa al servir como guía para las actividades futuras. En otras palabras, las metas y los planes de la organización ayudan claramente a los gerentes a saber cómo asignar su tiempo y recursos. (Griffin, 2011, p. 8).
- **Organización.** -En específico, la organización incluye determinar en qué forma agruparán las actividades y los recursos. Después de que Alan Mulally aclaró la estrategia de Ford, entonces revisó y arregló la estructura burocrática de la empresa con el fin de facilitar la coordinación a través de las divisiones y promover la toma de decisiones más rápida. (Griffin, 2011, p. 8).
- **Dirección.** -La dirección es el conjunto de procesos utilizado para hacer que los miembros de la organización trabajen juntos para promover los intereses de la organización. Alan Mulally ha dado varios pasos para transformar la cultura de liderazgo que existía. En los primeros tiempos Ford había utilizado un enfoque a la administración directivo descendente. Pero Mulally descentralizó muchas actividades para ubicar la responsabilidad de la toma de decisiones en manos de los más calificados para hacerlo. También aclaró los canales de comunicación y renovó el sistema de incentivos utilizado para los altos directivos. (Griffin, 2011, p. 9).
- **Control.** -Mientras la organización se mueve hacia sus metas, los gerentes deben monitorear el progreso para asegurarse de que se desempeñe de forma tal que llegue a su “destino” en el tiempo designado. Una buena analogía es la de una misión espacial a Marte. La NASA no lanza nada más un cohete en la dirección general del planeta y

luego vuelve a mirar cuatro meses después para ver si el cohete llegó a su marca. La NASA monitorea la nave espacial casi de manera continua y hace cualquier corrección de curso que sea necesaria para mantenerla en la dirección adecuada. En forma similar, el control ayuda a asegurar la eficacia y la eficiencia necesarias para una administración exitosa. (Griffin, 2011, p. 9).

1.2.4. El Proceso Administrativo

Figura 2 Fases del proceso administrativo

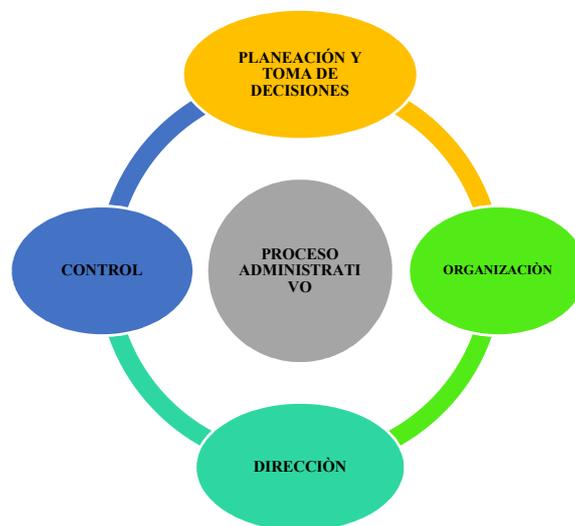


Figura 2. Fases del Proceso Administrativo. Autor: Griffin 2011. Administración. (p.8). Texas. Elaborado por: María José Benavidez

1.2.5. Importancia de la Administración

La importancia de la administración es indiscutible debido a que reporta múltiples ventajas: A través de sus técnicas y procesos se logra mayor rapidez, efectividad y simplificación en el trabajo con los consecuentes ahorros de tiempo y costo. De acuerdo con lo anterior, incide en la productividad, eficiencia, calidad y competitividad de cualquier organización. Propicia la obtención de los máximos rendimientos y la permanencia en el mercado. (Munch, 2010, p. 23).

1.2.6. Características de la administración

La administración posee ciertas características que la diferencian de otras disciplinas:

- **Universalidad.** - Es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada o en cualquier tipo de institución.
- **Valor instrumental.** - Su finalidad es eminentemente práctica, siendo la administración un medio para lograr los objetivos de un grupo.
- **Multidisciplina.** -Utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas.
- **Especificidad.** - Aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas.
- **Versatilidad.** - Los principios administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada grupo social en donde se aplican. (Munch, 2010, p. 23).

1.3. Organigramas

El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. (Franklin, 2009, p. 124).

1.3.1. Clasificación de los organigramas

Según Franklin (2009, p. 125): Los organigramas pueden clasificarse según cuatro grandes criterios:

Figura 3 Clasificación de los organigramas

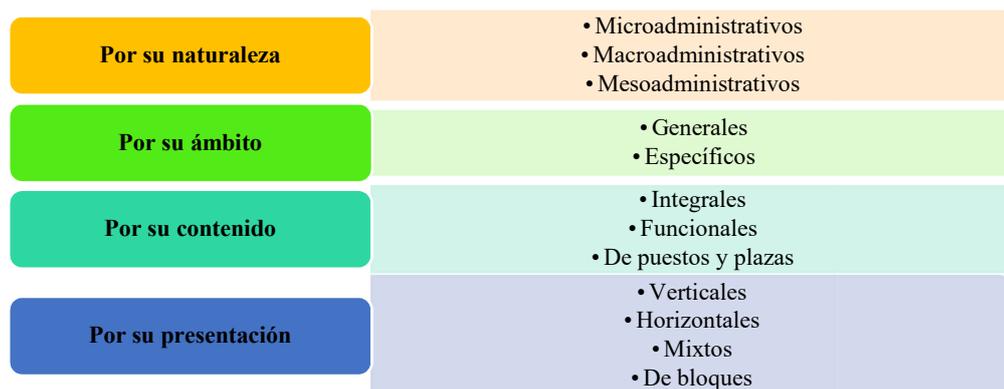


Figura 2. Clasificación de los Organigramas. Fuente: Franklin (2009) Organización de empresas. (p. 125, 126). México D.F. Elaborado por: María José Benavidez

1.3.2. Diagrama de flujo

Estos diagramas, que también se conocen como flujogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita. Además, pueden mencionar el equipo o los recursos que se deben utilizar en cada caso. Para facilitar su comprensión, los diagramas deben presentar, en forma sencilla y accesible, una descripción clara de las operaciones. Para este efecto, es aconsejable el empleo preciso de símbolos, gráficos simplificados o ambos. Asimismo, conviene que las operaciones que se numeraron o codificaron en la descripción escrita del procedimiento se anoten en el mismo orden en el diagrama. (Franklin, 2009, p. 259).

1.3.2.1. Simbología de los diagramas de flujo

Tabla 1 Representación simbólica de un flujo grama

| SÍMBOLO | REPRESENTACIÓN |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Terminal.- Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información. |
|  | Operación.- Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento. |
|  | Documento.- Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento. |
|  | Decisión o alternativa.- Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos. |
|  | Archivo.- Representa un archivo común y corriente de oficina. |
|  | Conector de página.- Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo. |
|  | Conector.- Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo. |

Representación simbólica de un flujograma. Fuente Franklin (2014). Organización de Empresas. (P.237). México D.F. Símbolos para elaboración de un diagrama de flujo. Elaborado por. María José Benavidez.

1.4. Manual

Un manual es una herramienta que establece parámetros para solucionar o mejorar aspectos de la empresa, según lo establece Martín Torres (2006): “Los manuales son una de las herramientas mas eficaces para transmitir conocimientos y experiencias porque en ellos

documentan la tecnología acumulada hasta el momento sobre un tema.” (p.23). Es decir que amplía los conocimientos y las mejoras que requiere cierto ambito de la empresa u organización.

Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas, por que le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dandole estabilidad y solidez. (Torres, 2006, p. 24)

1.4.1. Manuales y su clasificación

Los manuales se clasifican en varios tipos según sea el ámbito que se desea mejorar, según Lourdes Munch (2010): “Los manuales, de acuerdo con su contenido, pueden ser de políticas, departamentales, organizacionales, de procedimientos, específicos, de técnicas y de puestos.” (p.71).

Figura 4 Clasificación de los manuales



Figura 4 Clasificación de los manuales. Fuente Munch. (2010). Administración, Gestión Organizacional, Enfoque y Proceso Administrativo. Organización de Empresas. (p.71). México D.F. Tipos de Manuales. Elaborado por. María José Benavidez.

1.4.2. Importancia de los manuales

Algunas de las ventajas de los manuales son: Son un medio para lograr que se observen y se respeten la estructura formal y los procesos, promueven la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que debe hacerse y cómo debe hacerse, son una fuente de información y capacitación, evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad, son una base para el mejoramiento de sistemas, procesos y operaciones. (Munch, 2010, p. 71).

1.4.3. Manual de procesos

El manual de procesos es un instrumento en el que una empresa reúne determinadas actividades que son dirigidas a mejorar sus servicios en los procesos que se ofrecen a los usuarios o clientes y su satisfacción en todo momento en el que se encuentren realizando cualquier tipo de trámite en la adquisición de bienes y servicios.

El Manual de Procesos y Procedimientos documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en un organismo; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve de base para que siga creciendo y se desarrolle. (Ibañez, 2008, p. 13).

1.4.4. Manual de Procedimientos

Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización. Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente. (Franklin, 2009, p. 245).

Su objetivo es expresar en forma analítica los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía con la que se explica al personal cómo hacer las cosas y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. (Valencia J. R., 2012, p. 70).

1.4.4.1.¿Por qué es importante crear un manual de procedimientos?

El Manual de procesos y procedimientos documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en un organismo; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve de base para que siga creciendo y se desarrolle. (Ibañez, 2008, p. 16).

1.4.5. Manual como herramienta de comunicación

En la actualidad, el volumen y la frecuencia de dichas decisiones continúan incrementándose. Los organismos progresistas han llegado a considerar que determinados medios administrativos pueden y deben cambiar tan seguido como sea necesario para capitalizar oportunidades y enfrentar a la competencia. Deben, además, coadyuvar a normalizar y controlar los trámites de procedimientos y a resolver conflictos jerárquicos, así como otros problemas administrativos que surgen cuando el sistema de comunicación tiende a ser rígido. Este concepto de administración ha incrementado la necesidad de los manuales administrativos y también ha modificado el papel que éstos desempeñan. (Valencia J. R., 2012, p. 61).

1.4.6. Estructura de un manual de procesos

Figura 5 Estructuración de un manual de procesos y/o procedimientos

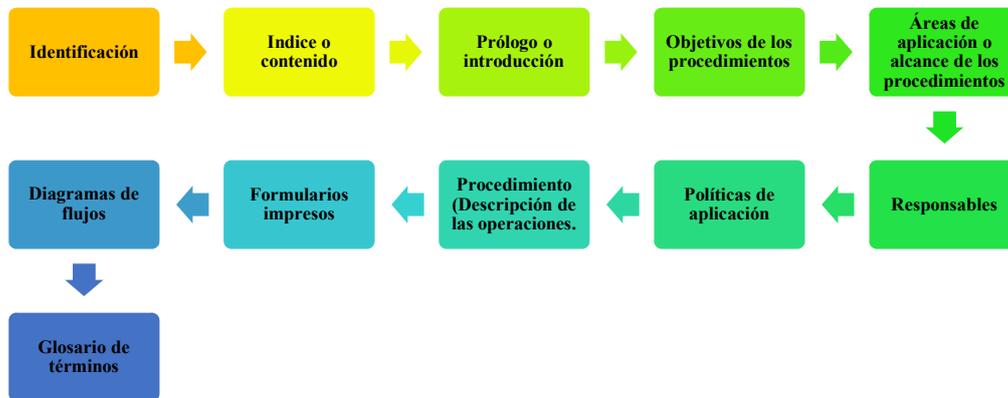


Figura 5. Estructura de un manual de procesos y/o procedimientos. Franklin (2014). Organización de empresas. (pp. 181-184). México D.F. Modelo de estructuración de un manual de procesos. Elaborado por: María José Benavidez.

1.4.7. Estructura del manual de procedimientos

Figura 6 Estructuración de un manual de procedimientos

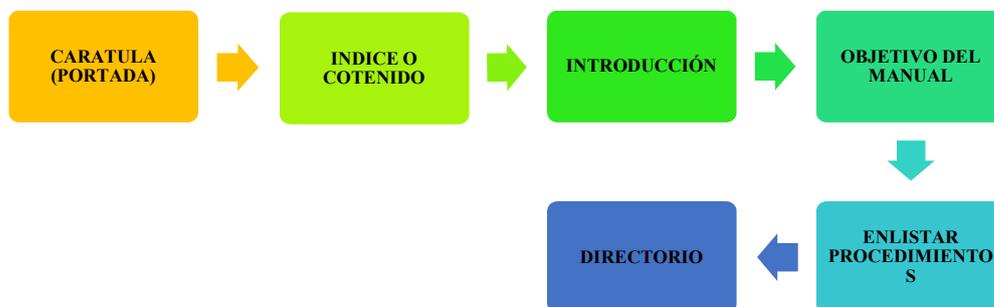


Figura 6 Estructura de un manual de procedimientos.
Fuente https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1232/mod_resource/content/2/contenido/index.html.
Estructuración de un manual de procedimientos. Elaborado por: María José Benavidez.

1.5. Atención al cliente

Podemos definir a la atención al cliente como el conjunto de actuaciones mediante las cuales una empresa gestiona la relación con sus clientes actuales o potenciales, antes o

después de la compra del producto, y cuyo fin último es lograr en él un nivel de satisfacción lo más alto posible. (Ariza Ramírez, pág. 16).

1.5.1. Diferencia entre atención y servicio al cliente

“La atención al cliente se refiere al trato que le damos al cliente cuando interactuamos con él. El servicio al cliente es la articulación sistemática y armoniosa de los procesos y acciones que buscan lograr la satisfacción del cliente. El servicio es más que amabilidad y gentileza, es disposición a servir con efectividad. (Virtual Net)

1.5.2. Calidad del servicio al cliente

Calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no sólo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, correo electrónico, carta o de cualquier otra forma. (Tschohl, 2014, p. 9).

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (Pizzo, 2013)

1.5.3. La Calidad de Servicio se manifiesta en dos frentes: Diseño y Realización

El diseño es el servicio básico que se ofrece al cliente, las condiciones que permitirán brindar el servicio. Por ejemplo, en una oficina, el diseño podría ser la adecuación física del área: El acceso fácil a oficinas, áreas, las ventanillas disponibles / Áreas de atención, la información / rotulación de los servicios, disponibilidad de personal, disponibilidad de equipos y/o materiales (Ej. Formularios), Horario (adecuado). (Vera, 2007, pág. 12).

Por otra parte, la realización consiste en hacer adecuadamente el trabajo, es decir se concentra en cómo se ejecutó el servicio y está relacionada con: La experiencia que tiene el cliente cuando usa el servicio: Si recibió la atención adecuada, solucionar los requerimientos / problemas, si la atención fue rápida, si pudieron hacer los cambios sin molestias, si fueron amables y corteses, si hubo tranquilidad, si el cliente percibió el interés por atenderlo. (Vera, 2007, p. 12).

1.5.4. ¿Quién es el Cliente/ Público Usuario?

Es una persona impulsada por un interés personal y que tiene la opción de recurrir a nuestra organización en busca de un producto o servicio, o bien de ir otra institución. A esta persona la encontraremos no sólo en el campo comercial, empresarial o institucional, sino también en la política, en la vida diaria, cuando somos pasajeros, estudiantes, pacientes; ellos son los clientes o público usuario según sea el caso, que buscan satisfacer una necesidad. (Vera, 2007, p. 15).

1.5.5. Expectativas del Cliente con respecto al Servicio

Las expectativas del cliente/público usuario son actitudes que éste asume con respecto a la organización. Para satisfacer tales expectativas, es necesario brindar una adecuada atención al

cliente, proceso en el cual destacan las siguientes herramientas: la Motivación, la Comunicación Efectiva y las Relaciones Humanas. (Vera, 2007, p. 16).

1.5.6. Factores que influyen en las Expectativas del Cliente o Público Usuario

a) Eficiencia: ¿Se le proporciona al solicitante exactamente aquella información o acción que está buscando? (Vera, 2007, p. 15).

b) Confianza: ¿La gente que hace una consulta o una solicitud, confiere autoridad a la persona con quien habla? (Vera, 2007, p. 15)

c) Servicialidad: La servicialidad es una añadidura. Se da cuando al solicitante se le brinda asistencia en su consulta, con sugerencias, información y acciones posiblemente relevantes que son mayores o más detalladas que la respuesta o la acción particularmente buscada. (Vera, 2007, p. 15)

d) Interés personal: Cuando se demuestra interés personal al responder a una consulta del cliente o público usuario, la relación cambia. Inicialmente esta es una relación de ellos y nosotros; con el interés personal, se convierte en una relación de aprecio. (Vera, 2007, p. 15).

e) Confiabilidad: Significa que el cliente o público usuario puede estar seguro del desempeño de la organización. (Vera, 2007, p. 15).

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. Diseño Metodológico y diagnóstico

En el presente capítulo se describieron de forma concisa y detallada los tipos de investigación y modalidades que se desarrollaron en la misma.

2.2. Modalidad de la investigación

Este proyecto de investigación desarrolló la tendencia cuali-cuantitativa con mayor énfasis en lo cualitativo, ya que se presentó una propuesta documentada que facilitó la creación de las estrategias necesarias para resolver el problema planteado. En el ámbito cuantitativo se procesó los resultados que se obtuvieron de la investigación de campo.

2.3. Tipos de investigación

En este proyecto se utilizaron varios tipos de investigación mismos que se detallan a continuación:

2.3.1. Investigación teórica

Según Roberto Hernández Sampieri (2014) la investigación teórica “Es un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que puede estar vinculado en nuestro planteamiento del problema.” (p.60).

La investigación teórica contemplada en el capítulo I de la presente investigación, permitió recabar datos bibliográficos a fines al tema en estudio reflejando el suficiente sustento teórico para el desarrollo del proyecto.

2.3.2. Investigación descriptiva

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Sampieri, 2014, p. 92).

Basada en la descripción de la problemática encontrada dentro del proyecto de investigación, que analizó las causas y los efectos del mismo, del dónde, cómo y cuándo se evidencia el problema.

2.3.3. Investigación de campo

Según Guillermina Baena Paz (2014) “Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. La observación y la interrogación son las principales técnicas que usaremos en la investigación.” (p.70).

La investigación de campo estuvo determinada por el análisis del entorno en donde se desarrollan las actividades diarias dentro de la Jefatura de Rentas del Municipio de La Concordia, conociendo, observando y participando en varias de las acciones que se realizan en el día a día dentro de la institución, analizando la cotidianidad relacionada al objeto de estudio.

2.4. Búsqueda y procesamiento de datos

2.4.1. Población y muestra

En los siguientes numerales se describió quienes intervinieron como parte de la población en estudio y la muestra aplicada.

2.4.2. Población

Es el conjunto de elementos que poseen características similares o en común y que se encuentran determinadas en el problema y los objetivos planteados dentro del estudio, mismos que se encuentran detallados a continuación:

Tabla 2 Población en estudio

| Descripción | Población | Muestra |
|------------------------------------------------|-----------|---------|
| Jefa de Rentas | 1 | 1 |
| Personal Administrativo | | |
| Jefatura de Rentas | 4 | 4 |
| Población de La Concordia (de 18 a 65 años) | 26687 | 380 |

Población en estudio para cálculo de muestra. Fuente: PDYOT 2014-2022 Gad Municipal La Concordia. INEC Censo poblacional 2010. Elaborado por. María José Benavidez.

2.4.3. Muestra

Comprendió la población en específico con quien se trabajó al realizar una entrevista y dos encuestas dirigidas a usuarios y personal de la Jefatura de Rentas se calculó la muestra únicamente en la encuesta dirigida a usuarios aplicando la siguiente fórmula:

Formula población finita

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

Z= % de confianza (1,96)

P= Probabilidad de éxito (0,5)

Q= Probabilidad de fracaso (0,5)

E= Error máximo permisible (0,05)

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 P * Q}$$

MUESTRA = 380 ENCUESTADOS

2.5. Plan de recolección de información

2.5.1. Métodos de investigación

- *Método Inductivo – Deductivo.*- El método deductivo se basó en el análisis de lo complejo, abstracto y general para llegar al punto que lo vuelve simple, concreto y particular, en otras palabras, hizo referencia a verdades con fundamentación aceptada para concluir en aspectos particulares, es decir de la totalidad se pasó a las particularidades. Se aplicó este método para deducir los resultados en la elaboración del trabajo investigativo a través de las encuestas y demás instrumentos que se utilizaron en su realización para poder llevar a cabo la creación del manual de procesos.
- *Analítico – Sintético.*- Este método permitió la división mental del fenómeno en sus múltiples relaciones y componentes para facilitar su estudio; así el método sintético estableció mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas, posibilitó descubrir sus características generales y las relaciones esenciales entre ellas, por lo cual ambos métodos se complementaron entre sí.

A través de este método se logró realizar el análisis de las problemáticas que se presentan en el campo de estudio, lo cual permitió además, no solo identificar las características de cada elemento sino también las relaciones que existen entre estos con otros componentes, lo cual se empleó en la investigación esencialmente en el análisis del entorno.

2.5.2. Técnicas de investigación

- **Entrevista**

Se realizó a la Jefa de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia, al ser quien dirige esta área municipal y atiende a los diferentes usuarios que se acercan a la jefatura y la encargada de recibir los trámites que ingresan a la misma, esta técnica se aplica por varias interrogantes que surgieron dentro del planteamiento del problema.

- **Encuesta**

Se aplicó mediante técnicas de muestreo adecuadas que recogieron datos para la investigación, misma que se realizó a los empleados y a los usuarios de servicios de la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia.

2.5.3. Instrumentos de la investigación

- **Guía entrevista**

Se aplicó para encontrar datos cualitativos de fuentes primarias, por lo que se entrevistó a la Jefa de Rentas de la Municipalidad de La Concordia.

- **Guía encuesta**

Elemento de medición que contenía una serie de preguntas y que fue aplicada a los servidores municipales parte de la Jefatura de Rentas y a los usuarios de los servicios municipales ofrecidos en este ente municipal, el resultado de las respuestas dadas sirvieron como base para el desarrollo de la investigación y su propuesta.

2.5.4. Plan de procesamiento y análisis de la información

2.5.4.1. Análisis e interpretación de resultados

Este procesamiento de datos se realizó con la ayuda de programas estadísticos analizando cada resultado para poder dar respuesta a las interrogantes planteadas durante la investigación.

Las técnicas aplicadas tanto la entrevista realizada a la Jefa de Rentas de la institución como las encuestas aplicadas a empleados de la Jefatura de Rentas y usuarios del Municipio de La Concordia, se realizó conservando su estructura para que de esta manera se puedan esclarecer los aspectos negativos y positivos que se determinaron en el planteamiento del problema, toda vez que es necesario conocer cada opinión dada para proceder a la creación del producto final de la presente investigación.

2.6. Resultados del diagnóstico de la situación actual

2.6.1. Diagnóstico que caracterice el problema formulado para la investigación

En la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia, se realizó un Manual de Procesos para Mejorar la Atención al Usuario que accede a servicios o trámites dentro de esta jefatura municipal, misma que queda ubicada en

el Cantón La Concordia provincia de Santo Domingo de los Tsachilas. Las actividades que realiza como es menester de toda institución municipal y de la Jefatura de Rentas, es la de satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de trámites de carácter tributario.

La elaboración de un manual de procesos para mejorar la atención al usuario, brindará las bases necesarias para que cada empleado pueda satisfacer de manera eficiente y eficaz la atención a los usuarios en la Jefatura de Rentas, que buscan tramitar cualquier servicio que se genere dentro de esta unidad del GAD Municipal La Concordia.

2.7. Análisis e interpretación de resultados

2.7.1. Entrevista realizada a la Jefa de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia

Tabla 3 Entrevista a Jefa de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia

| Ítem de pregunta | Respuesta |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ¿Cuánto tiempo ha desempeñado esta actividad? | Soy servidora pública del Municipio de La Concordia desde el año 2009 cuando abrió sus puertas a la ciudadanía, es decir más 11 años en los cuales me he desempeñado como Asistente de la Jefatura de Avalúos y Catastros, Directora Administrativa y por último como Jefa de Rentas. |
| 2. ¿Cuántos servidores públicos trabajan dentro de la Jefatura? | Dentro del área laboran 3 recaudadores y mi persona, nos desempeñamos en la recaudación de tasas, impuestos y servicios que ofrece el Gobierno Municipal, tales como impuestos prediales, contribución especial por mejoras, patentes, cobro de permisos de construcción, alcabalas, uso de suelo, |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | matriculación vehicular entre otros. |
| 3. ¿Qué servicios brinda la Jefatura de Rentas y cuáles son sus fines? | Dentro de la Jefatura de Rentas se prestan los servicios de emisión de títulos de crédito, exoneraciones y elaboración de informes, el fin principal de la Jefatura de Rentas es la de gestionar los ingresos que entran a las arcas municipales en base a los trámites descritos en mi respuesta anterior además de los que he dado a conocer en la presente. |
| 4. ¿Cuáles son las debilidades que presenta el departamento de rentas? | La falta de personal es una debilidad que hace que muchos de los procesos que aquí se tramitan tengan demoras, además se presenta la inconformidad ciudadana por los retrasos que genera la falta de talento humano dentro de esta área, a su vez el tema de la falta de un espacio apropiado para poder desarrollar las actividades de manera cómoda tanto para los trabajadores como para la ciudadanía. |
| 5. ¿Ha recibido la Jefatura de Rentas reclamos por parte de los usuarios y de que índole han sido? | Si, como en toda área municipal los reclamos ciudadanos no se hacen esperar, en muchos de los casos es por el rubro de cobros de los diferentes trámites dentro de la municipalidad, de igual manera por las instalaciones en las que se desarrollan las actividades de la Jefatura de Rentas, muchas de las veces la caída de los sistemas ocasiona acumulación de usuarios, es por esta razón que también existen reclamos. |
| 6. ¿La jefatura cuenta con | No contamos con una herramienta para poder |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>procesos definidos para la atención al usuario?</p> | <p>establecer una mejor atención a los usuarios, ya sea a través de un reglamento o de un manual que permita guiar de manera didáctica y práctica a los usuario, para que los mismos puedan ingresar sus peticiones sin demoras, por el desconocimiento de lo que en la Jefatura de Rentas se realiza, nos basamos en algunas normas municipales pero que no se enfocan en la atención al usuario del área de rentas.</p> |
| <p>7. ¿Cómo cree que influiría un manual de procesos para mejorar la atención al usuario en la Jefatura de Rentas?</p> | <p>Esto definitivamente influiría de manera positiva, el usuario es el más importante dentro de la institución municipal, darle un servicio de calidad es lo que siempre debe prevalecer dentro de nuestra área y de todos los departamentos del Municipio, en necesaria una herramienta de este tipo para establecer mejoras en este aspecto tan importante en las empresas tanto públicas como privadas.</p> |

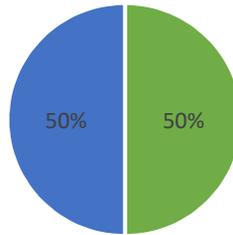
Entrevista a Jefa de Rentas GAD Municipal La Concordia. Elaborado por María José Benavidez.

2.7.2. Tabulación de la encuesta aplicada a los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia

Tabla 4 Tabulación de la encuesta a colaboradores

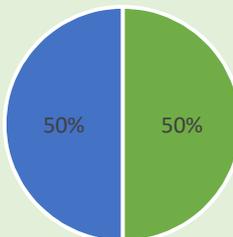
| Ítem | Variables | % | Gráfico | Interpretación |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------|------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.-¿Cuánto tiempo lleva prestando sus servicios en la Jefatura de Rentas? | De 1 a 4 años | 50% | | De la totalidad de los encuestados se evidencio que del 100% de ellos dos de ellos labora en la institución de 1 a 4 años, y dos de los colaboradores llevan mas de 4 años, conociendo además por la investigación realizada que la institución existe desde hace 14 años. |
| | De 4 a 9 años | 25% | | |
| | De 9 a 14 años | 25% | | |
| | Total | 100% | | |
| | | | | |
| 2.-¿Cuál es su cargo dentro de la Jefatura de Rentas? | Jefe/a | 33% | | El área de Rentas de la Municipalidad de La Concordia está conformada por cuatro personas, la Jefa de Rentas y tres recaudadores mismos que son los encargados de recibir todos los trámites que ingresan diariamente a esta Jefatura en las ventanillas de recaudación. |
| | Recaudador/a | 67% | | |
| | Total | 100% | | |
| | | | | |
| 3.-¿Cómo calificaría el ambiente laboral dentro de la Jefatura de Rentas? | Excelente | 25% | | Dos de los servidores que prestan servicios en la Jefatura de Rentas perciben el ambiente como muy bueno, uno lo percibe como bueno, y otro como excelente, quiere decir que los empleados se encuentran cómodos con el ambiente laboral. |
| | Muy bueno | 50% | | |
| | Bueno | 25% | | |
| | Malo | 0% | | |
| | | | | |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 5.-¿Han existido inconvenientes con los usuarios dentro de la Jefatura de Rentas? | SI | 50% |
| | NO | 50% |



Partiendo de los resultados obtenidos se determinó que la mitad de los funcionarios ha presenciado inconvenientes con los usuarios, mientras que el otro 50% asume que no han existido inconvenientes, esto evidencia que existen inconvenientes y que la mitad del personal a presenciado lidiado con alguno de estos inconvenientes, por lo que es necesario buscar el mecanismo que disminuya cualquier tipo de contratiempo a fin de que el ambiente laboral como el trato con los usuarios lleve una organización para la mejora en la atención a los mismos.

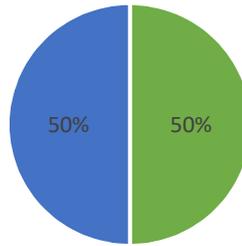
| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 6.-¿Han existido retrasos en la atención al usuario dentro de la Jefatura de Rentas? | Si | 50% |
| | No | 50% |



El 50% de los encuestados considera que no existen retrasos en la atención al usuario la otra mitad considera que si han existido retrasos de esta índole dentro de la Jefatura de Rentas del Municipio de La Concordia, esto nos lleva a una directriz clara para poder mejorar en este ámbito, aplicando una herramienta que permita brindar a la ciudadanía una atención rápida y eficaz.

7.-¿Qué mejora considera usted que se debería aplicar en la Jefatura de Rentas?

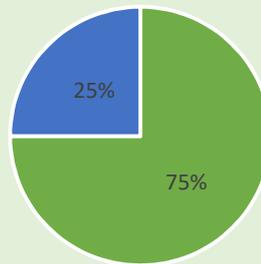
| | |
|-------------------------------|-----|
| Agendamiento de citas | 50% |
| Mejorar instalaciones | 50% |
| Mejorar sistemas informáticos | 0% |



De las cuatro opciones dispuestas en esta pregunta los empleados de la Jefatura de Rentas consideran que mejorar las instalaciones y el agendamiento de citas sería lo más idóneo dentro del área, lo que nos establece directrices para poder emplear en la propuesta de esta investigación.

8.- ¿Cuánto tiempo tarda en promedio para atender a los usuarios?

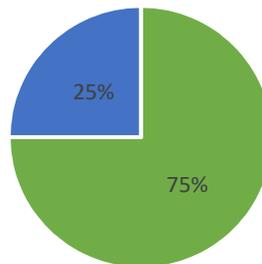
| | |
|---------------------------|-----|
| De 10 a 15 minutos | 75% |
| De 15 a 20 minutos | 25% |
| De 20 a 30 minutos | 0% |
| De 30 minutos en adelante | 0% |



En la Jefatura de Rentas de la Municipalidad de La Concordia el tiempo promedio para el despacho de un trámite según la mayoría de sus empleados es de hasta 15 minutos por persona, esto establece que se podría optimizar este tiempo según el requerimiento que cada usuario solicite en las oficinas de recaudación.

9.- ¿La Jefatura de Rentas cuenta con una herramienta para atención al usuario?

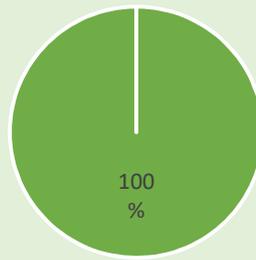
| | |
|----|-----|
| Si | 25% |
| No | 75% |



Este resultado nos expone que tres de cuatro empleados que laboran en la Jefatura de Rentas afirma que no existe una herramienta para la atención al usuario en el área, por lo que elaborar dicha herramienta es definitivamente necesario en este ente municipal.

10.- ¿Cree usted que es necesaria la elaboración de un manual de procesos para mejorar la atención al usuario dentro de la Jefatura de Rentas de la Municipalidad del Cantón La Concordia?

| | |
|----|------|
| Si | 100% |
| No | 0% |

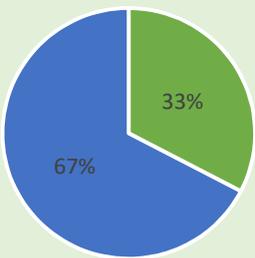
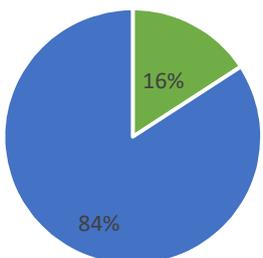


Al preguntarle a los Empleados de la Jefatura de Rentas de la Municipalidad de La Concordia sobre la necesidad de la elaboración de un Manual de Procesos para la Mejora de la Atención al Usuario en sus oficinas la totalidad de los mismos es decir 100% emiten una respuesta positiva lo que nos da una pauta muy importante para la realización de la propuesta que buscamos realizar en esta investigación, dado a que consideran la necesaria creación de esta herramienta.

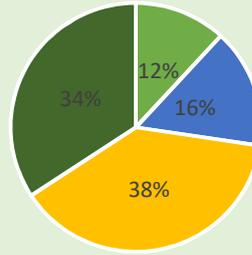
Tabulación Encuesta a Empleados de la Jefatura de Rentas GAD Municipal La Concordia. **Fuente:** Encuesta a empleados actuales de la Jefatura de Rentas del Municipio de La Concordia. La Concordia. (2021). Elaborado por: María José Benavidez Mendoza.

2.7.3. Tabulación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia

Tabla 5 Tabulación de encuesta a usuarios

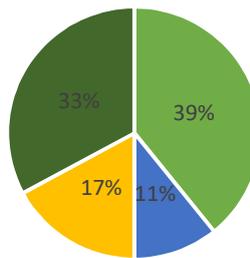
| Ítem | Variables | % | Gráfico | Interpretación |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.- ¿Conoce usted los trámites que realiza la Jefatura de Rentas (recaudación) de La Municipalidad del Cantón La Concordia? | Si | 67% |  | Gran parte de los encuestados, conoce de los servicios que presta la Jefatura de Rentas de la Municipalidad, esto quiere decir que la ciudadanía sabe a dónde acudir para realizar sus procesos tributarios en la Municipalidad de La Concordia. |
| | No | 33% | | |
| 2.- ¿Ha realizado trámites o ingresos requerimientos en la Jefatura de Rentas (recaudación) de la Municipalidad del Cantón La Concordia? | Si | 84% |  | El 84% del total de encuestados ha realizado trámites en la Jefatura de Rentas del Municipio La Concordia, esto determina que esta área es una de las que concentra más visitas dentro de la institución municipal. |
| | No | 16% | | |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----|
| 3.- ¿Con qué frecuencia realiza trámites en la oficina de la Jefatura de Rentas (recaudación) del Municipio de La Concordia? | Una vez a la semana | 38% |
| | Una vez al mes | 34% |
| | Todos los días | 16% |
| | Nunca | 12% |



De 380 personas encuestadas un 38% de encuestados realizan trámites en la Jefatura de Rentas una vez a la semana y 34% de encuestados realiza trámites una vez al mes, es decir que las instalaciones de esta área constantemente recibe a ciudadanos buscando realizar requerimientos.

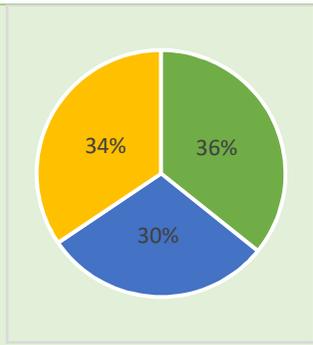
| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|
| 4.- ¿Cómo califica la atención al usuario en la oficina de la Jefatura de Rentas (recaudación) del Municipio La Concordia? | Excelente | 11% |
| | Muy buena | 33% |
| | Buena | 39% |
| | Mala | 17% |



En esta interrogante existen cuatro rangos y se evidenció que la calificación de los usuarios de la Jefatura de Rentas varía entre buena y muy buena, es decir que en cierto punto se encuentran en algo satisfechos con la atención recibida dentro de esta área, por lo que se debe considerar en alcanzar una correcta optimización de los servicios prestados en esta área.

5.- ¿Qué mejora considera usted que deberían aplicar en la Jefatura de Rentas (recaudación) del Municipio La Concordia?

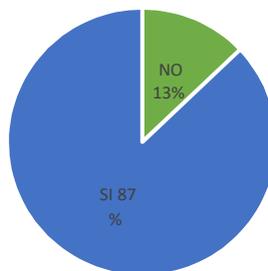
| | |
|-------------------------------------|-----|
| Agendamiento de citas | 36% |
| Mejora en los sistemas informáticos | 34% |
| Mejorar instalaciones | 30% |



En base a lo que los encuestados respondieron, existe un acercamiento en los porcentajes obtenidos dentro de esta pregunta, que varían entre el 36% para agendamiento de citas, 34% para mejora de los sistemas informáticos y 30% en mejorar las instalaciones por lo que hay que tomar en consideración resaltar al menos una de estas mejoras dentro de la propuesta de esta investigación.

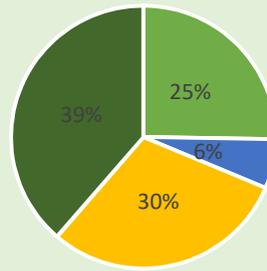
6.- ¿Considera usted oportuno que se mejore el tiempo de atención al usuario dentro de la Jefatura de Rentas (recaudación) del Municipio La Concordia?

| | |
|----|-----|
| Si | 87% |
| No | 13% |



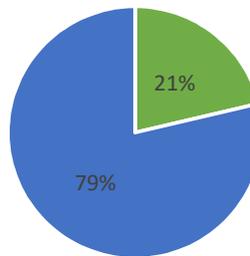
Este resultado denota que es necesaria la optimización en los tiempos de atención al usuario y por ende el despacho de trámites que se realizan en la Jefatura de Rentas del Municipio de La Concordia, esto sin duda mejorará la atención a la ciudadanía y crecerá su satisfacción.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----|
| 7.- ¿Qué tan adecuada es el área de atención al usuario en la Oficina de Rentas (recaudación) del Municipio La Concordia? | Muy adecuada | 6% |
| | Adecuada | 25% |
| | Poco adecuada | 39% |
| | Nada adecuada | 30% |



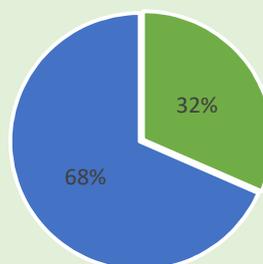
Los resultados obtenidos en esta pregunta destacan que el área donde funciona la oficina de la Jefatura de rentas es poco adecuada para su funcionamiento, es necesaria la aplicación de una estrategia adecuada para mejorar este ámbito dentro del área.

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 8.-¿Ha evidenciado falta de organización dentro de la Jefatura de rentas (recaudación) del Municipio de La Concordia? | Si | 79% |
| | No | 21% |



Un 79% de encuestados ha experimentado falta de organización dentro de la Jefatura de Rentas del Municipio de La Concordia, por lo que se debe enfocar una propuesta que les permita disfrutar de una experiencia agradable y sin contratiempos durante el despacho de los trámites en esta área.

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 9.- ¿Cuándo ha tenido alguna duda sobre determinado trámite, los empleados de la Jefatura de Rentas (recaudación) del Municipio La | Si | 68% |
| | No | 32% |

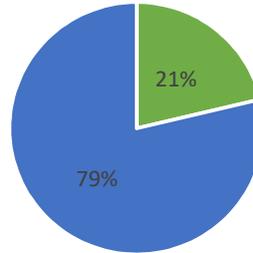


68% de la totalidad de encuestados han respondido que han recibido la asesoría pertinente por parte del personal que labora en la oficina de la Jefatura de Rentas del Municipio La Concordia, por lo que con la elaboración del

Concordia le ha
brindado asesoría
correspondiente?

Manual de Procesos
enfocado en mejorar la
atención al usuario se
optimizará aún más este
aspecto.

10.- ¿Considera Si 79%
usted que se debe No 21%
elaborar un
manual de
procesos para
mejorar la
atención al
usuario en la
Jefatura de
Rentas del
Municipio de La
Concordia?



Los resultados de esta
pregunta evidencian que
el 79% es decir De 299
personas de 380
encuestadas concuerdan
que es necesaria la
elaboración de un
Manual de Procesos para
Mejorar la Atención al
Usuario en la Jefatura de
Rentas del Gobierno
Autónomo
Descentralizado
Municipal del Cantón La
Concordia, esto permite
establecer que es viable
la realización de esta
propuesta en base a los
datos expuestos dentro de
esta investigación

Tabulación de encuesta a usuarios. **Fuente:** Encuesta a usuarios de la Jefatura de Rentas del Municipio de La Concordia. La Concordia. (2021). Elaborado por: María José Benavidez Mendoza.

2.7.4. Resumen de las principales insuficiencias detectadas en la aplicación de los métodos

En el ámbito de aplicación de los métodos de investigación se pudo corroborar la necesidad de elaborar una propuesta dirigida a mejorar la atención a los usuarios en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia, a través de un Manual de Procesos, tanto en la entrevista aplicada a la jefa del área como en las encuestas aplicadas a los usuarios como a los empleados de la jefatura, a su vez abordan como principales falencias la falta de un espacio adecuado para el desarrollo de las actividades, y el tiempo de atención de cada trámite que se despacha.

Los empleados que prestan servicios en el área de rentas concordaron en que necesitan una herramienta para mejorar la atención al usuario, además de que no aplican una misma guía o reglamentación para este fin dentro de la jefatura, a su vez esto desencadena desorganización en algunos aspectos de la tramitología que ahí se desarrolla, y se vieron interesados en mejorar su espacio de trabajo y el agendamiento de citas, lo que nos da a entender que es necesario elaborar un manual de procesos en la jefatura.

En cuanto a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios se determinó que es necesaria la creación de un sistema de citas previas para la atención a la ciudadanía, lo que también estaría relacionado con el espacio físico donde labora la Jefatura de Rentas que según los resultados obtenidos no es del agrado de las personas que tienen que realizar trámites en el lugar.

CAPITULO III

3. PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA

3.1. Estructura de la propuesta de solución al problema.

3.1.1. Nombre de la propuesta

Manual de Procesos para Mejorar la Atención al Usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia.

3.1.2. Objetivos

3.1.2.1. *General*

Diseñar un manual de procesos para mejorar la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia.

3.1.2.2. *Específicos*

- Identificar los trámites que se realizan en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia, a través de un índice de contenidos, prologo e introducción que determine su posterior elaboración.
- Plantear objetivos para cada trámite o proceso que se realiza en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia entre políticas o normas que determinen a los responsables en el área de aplicación.
- Diseñar flujogramas para cada trámite que se realiza en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia dentro de formularios específicos para cada proceso determinando.

- Elaborar un presupuesto que determine el costo total para la impresión de los ejemplares del Manual de Procesos dentro del Área de Rentas y para la ciudadanía en general.
- Socializar y entregar ejemplares del Manual de Procedimientos para mejorar la atención al usuario tanto a la ciudadanía como al personal de la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia, a través de un cronograma que especifique las fechas de cada actividad a realizar

3.1.3. Elementos que conforman la propuesta

Figura 7 Elementos que conforman la propuesta

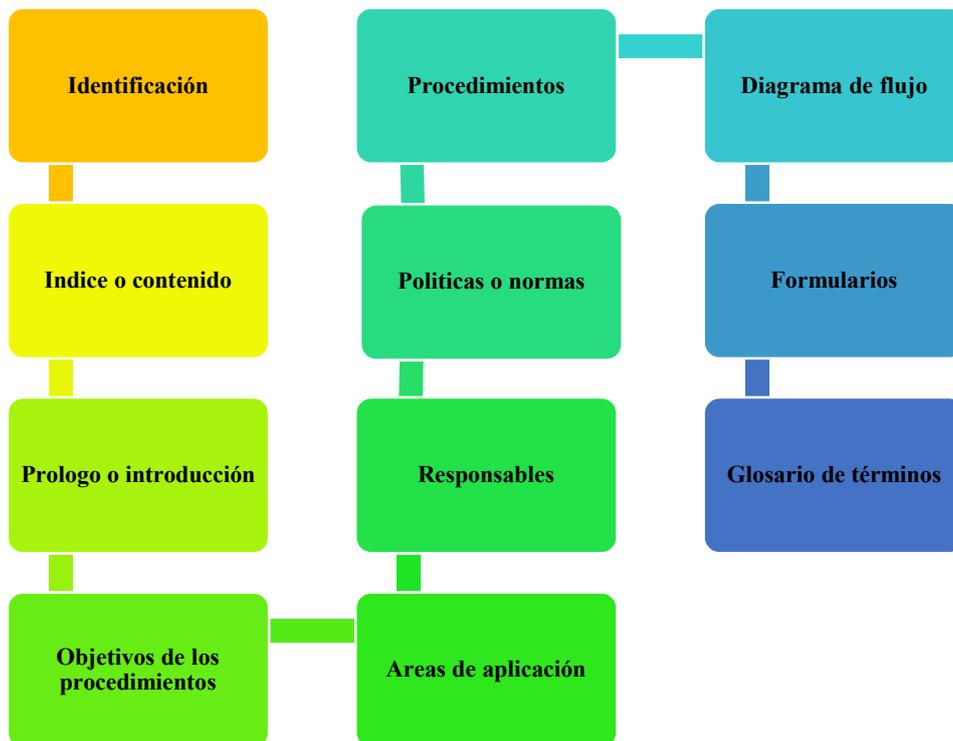


Figura 7. Elemento que conforman la propuesta. Fuente. Franklin. (2014). Organización de Empresa. (P.181-185). México D.F. Estructuración de un manual de procesos. Elaborado por María José Benavidez

3.1.4. Como la propuesta contribuye a solucionar las insuficiencias detectadas en el diagnóstico

La elaboración de un manual de procesos para mejorar la atención al usuario en el área de rentas de la Municipalidad del Cantón La Concordia aportará a fortalecer el desempeño de los servidores públicos en la relación con la ciudadanía, dada la investigación teórica y metodológica realizada para este fin es fundamental que se especifiquen los procesos que realiza esta área y que pueda a su vez ser de conocimiento de los usuarios que realizan sus trámites.

El Manual de Procesos será la salida para muchas de las falencias detectadas a través de las encuestas en las que tanto empleados como usuarios manifestaron los desatinos que existen dentro de la Jefatura de Rentas y la necesidad de elaborar dicho manual, la mejora en el área de atención al usuario potencializará la imagen del área ante los ciudadanos que muchas de las veces se sienten frustrados por la falta de canales de comunicación precisos y de fácil acceso, siendo también necesaria la publicación de esta herramienta a través de medios digitales como las redes sociales y página web institucional.

Se establecieron los lineamientos necesarios para que cada proceso de atención al usuario se optimice permitiendo de esta manera mejorar el despacho de los trámites, al igual que el ambiente laboral, a su vez potencializará el tiempo de atención, lo que evidenciará mejoras en todas las actividades propias de la jefatura lo que beneficiara a usuarios y empleados.

3.2. Aplicación práctica de la propuesta

Para que la propuesta sea elaborada para la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia, se debieron tomar en cuenta los siguientes aspectos:

3.2.1. Alcance

El alcance de la propuesta abarca a todo el personal del área de rentas y los usuarios que realizan trámites en este ente municipal, para de esta manera mejorar la atención al usuario en la misma.

3.2.2. Acciones para socialización del manual

- Imprimir y empastar 5 manuales de procesos con los logos del Municipio La Concordia y el Instituto Superior Tecnológico “Japón”.
- Entregar el Manual de Procesos a los servidores públicos que laboran en la Jefatura de Rentas y a la máxima autoridad del cantón La Concordia.

3.2.3. Contenidos del Manual de Procesos

- Identificación.

Se trata del diseño del Manual de Procesos, es el documento administrativo que se usará en la Jefatura de Rentas, para el mismo se propone el siguiente formato:

Figura 8 Identificación del manual de procesos

| | | | | |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----|-------|
| GADMCLC |  GAD Municipal LA CONCORDIA PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL | Fecha de elaboración: | | |
| JEFATURA DE RENTAS | | Página: | | |
| MANUAL DE PROCESOS | | | de | |
| | | | | |
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: | | |

Figura 8. Identificación del manual de procesos, Formato que se utilizará para la realización del manual de procesos. Elaborado por. María José Benavidez.

- Contenido

El contenido del Manual de Procesos para Mejorar la Atención al Usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal estará conformado de la siguiente manera:

- Índice
- Introducción
- Objetivo del manual
- Áreas de aplicación
- Responsable
- Políticas
- Estructura orgánica
- Flujogramas
- Formularios
- Glosario de términos

3.2.3.1. Objetivos de los procesos en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia

Tabla 6 *Objetivos de los procesos desarrollados en la Jefatura de Rentas*

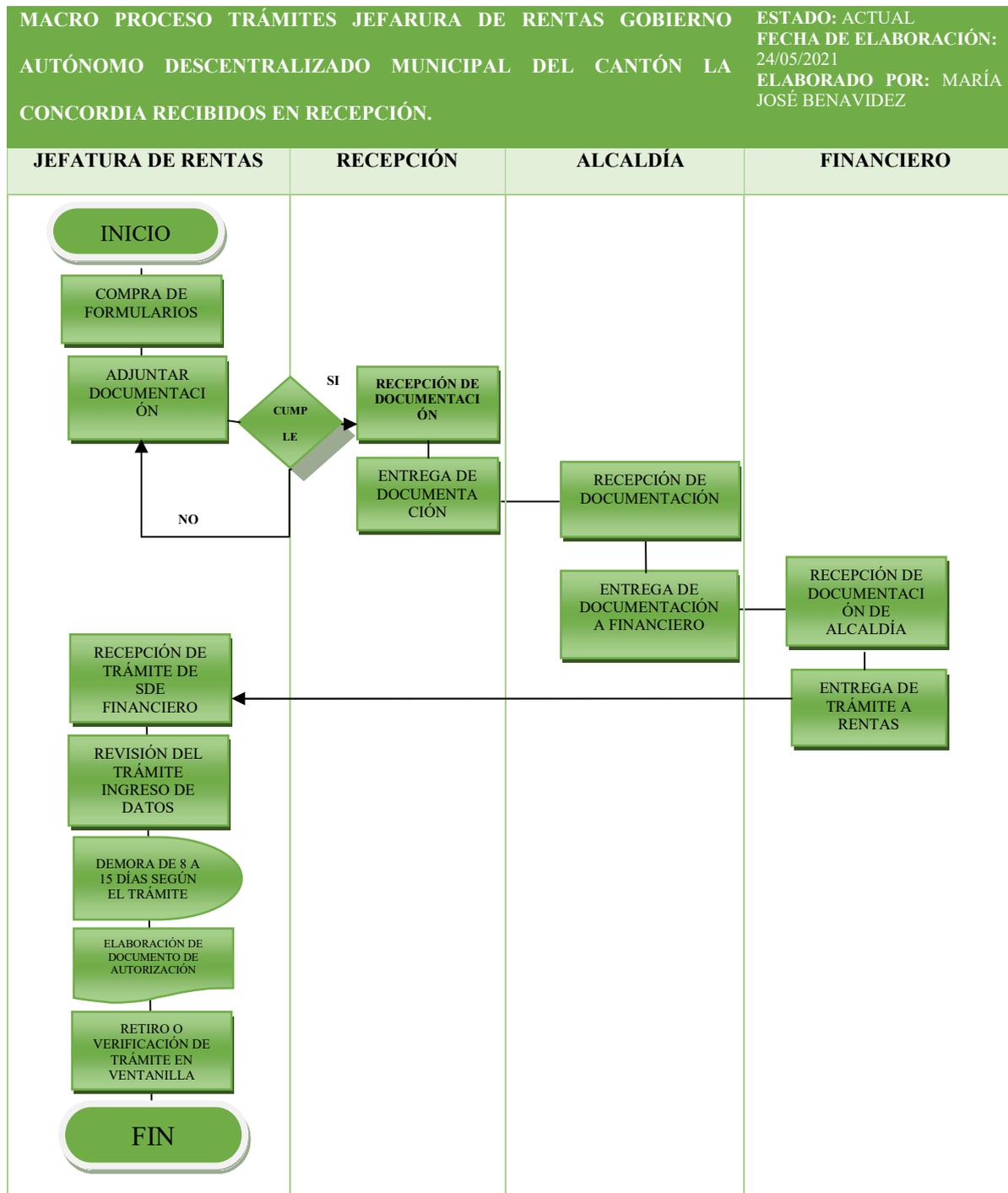
| Objetivos de los procesos | |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Procesos | Objetivo |
| Alcabalas – Utilidad – Plusvalía | Pagar alcabalas y utilidad para trámites de transferencia de dominio (compraventa, donaciones, disolución de sociedad conyugal, entre otros). |
| Baja de título | Dar de baja títulos de crédito por actualizaciones, errores de emisión entre otros, baja de patentes municipales por cierre de negocios. |
| Exoneración de tercera edad | Acceder al beneficio de exoneración de impuestos, determinado en la ley para las personas de la tercera edad. |
| Exoneración por discapacidad | Acceder al beneficio de exoneración de impuestos, determinados en la ley para las personas con discapacidad. |
| Patentes | Pagar el impuesto por concepto de patentes, determinado para quienes ejercen actividad comercial dentro de la jurisdicción cantonal. |
| Actualización de patente anual | Pagar el impuesto de patentes, determinado para quienes ejercen actividad comercial dentro de la jurisdicción cantonal a quienes ya constan en el catastro de patentes |

| | |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.5 por mil | Pagar el impuesto del 1.5 por mil, determinado para quienes ejercen actividad comercial y están obligados a llevar contabilidad por el Servicio de Rentas Internas (SRI) dentro de la jurisdicción cantonal. |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Objetivos de los procesos. Objetivos de los procesos de la Jefatura de Rentas. Elaborado por. María José Benavidez.

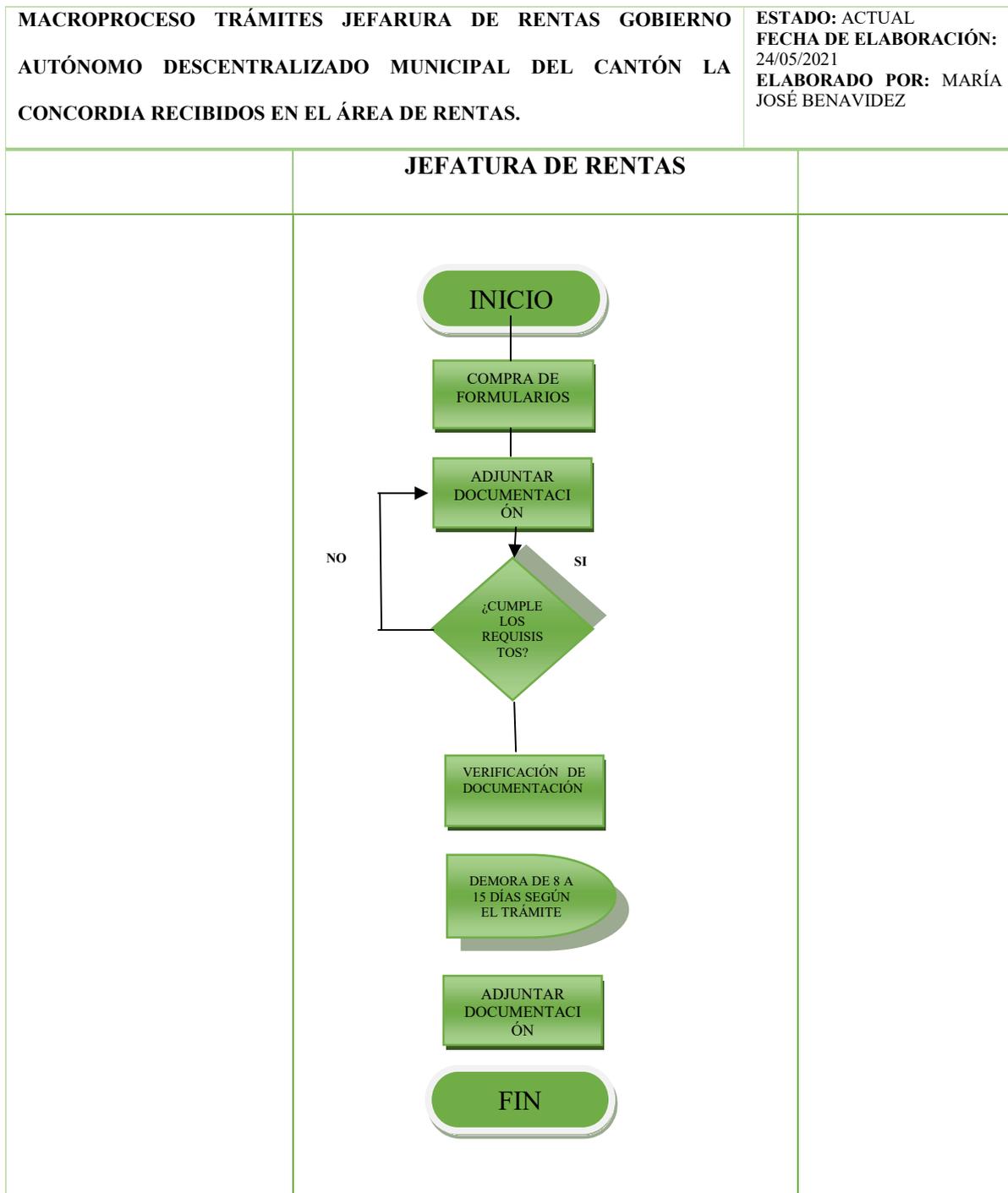
3.2.3.2. Mapas macro procesos de la Jefatura de Rentas

Tabla 7 Macro procesos Jefatura de Rentas – trámites entregados en recepción municipal



Macro procesos. Trámites entregados en recepción municipal. Por. María José Benavidez.

Tabla 8 Macro procesos Jefatura de Rentas – trámites entregados en Jefatura de Rentas



Macro procesos. Trámites entregados en Jefatura de rentas. Por. María José Benavidez.

3.3. Manual de procesos para mejorar la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia

En las siguientes páginas se presenta el manual de procesos que se propone en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia, en donde se evidenciaran los Flujogramas respectivos y las estrategias para optimizar la atención a la ciudadanía en general.



GAD Municipal
LA CONCORDIA
PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL

MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL
USUARIO EN LA JEFATURA DE RENTAS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO 2021

LA CONCORDIA – ECUADOR

2021

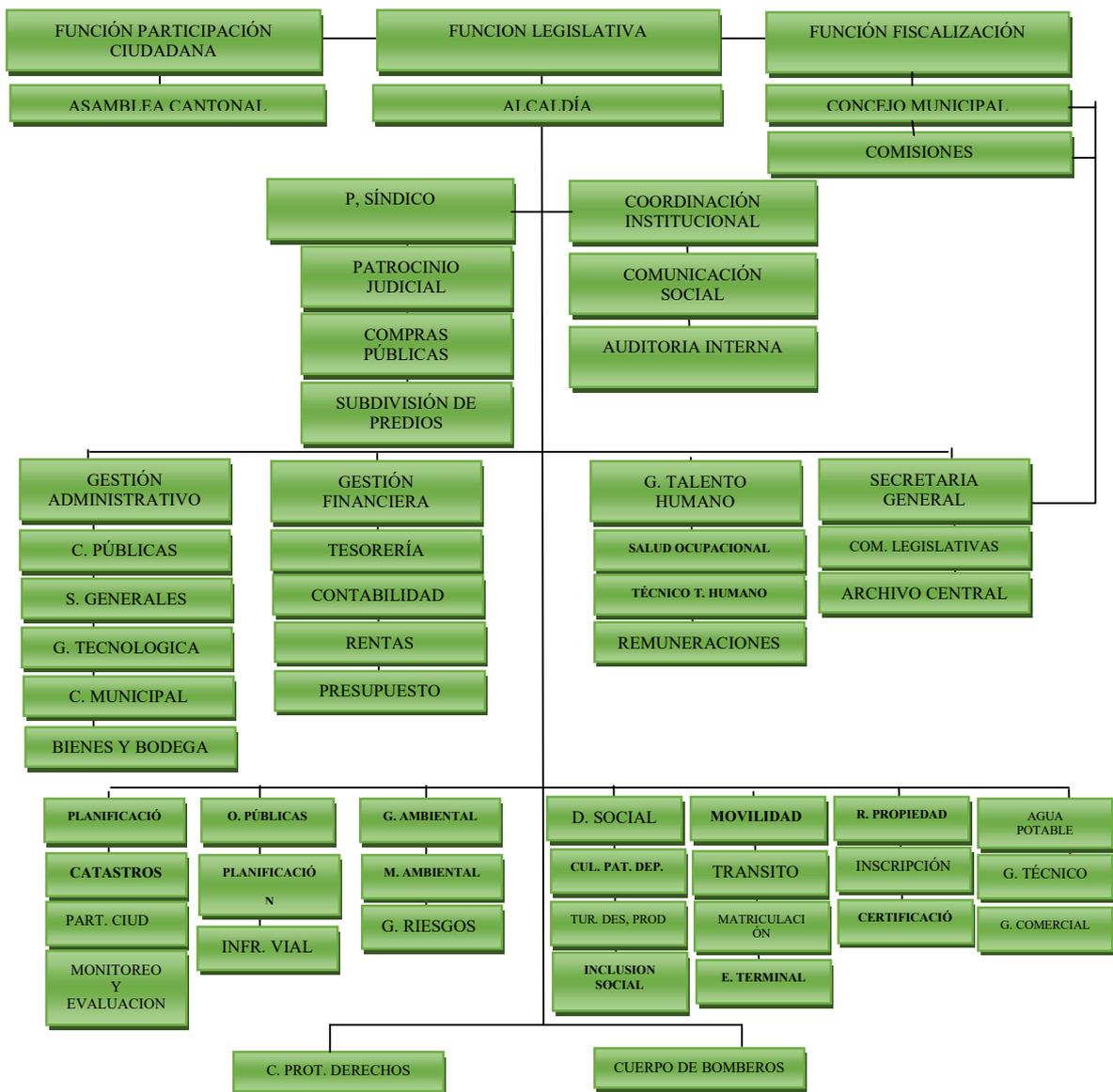
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------|---|---------------------------------------------|---|-------------------------|---|-------------------|---|----------------|---|-------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------|----|------------------------------------------------|----|------------------------------------------------|----|----------------------------|----|--------------------------------------------------|----|----------------------------------------|----|------------------------------------------------------|----|---------------------------|----|--------------------------------|----|
| <p align="center">GADMCLC</p> <p align="center">JEFATURA DE RENTAS</p> |  | <p align="center">Fecha de elaboración:</p> <p align="center">08 de mayo de 2021</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p align="center">MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO</p> | | <p align="center">Página:</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p align="center">1 De 49</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>CONTENIDO</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="0"> <tr> <td>Introducción.....</td> <td align="right">2</td> </tr> <tr> <td>Objetivos del manual de procedimientos.....</td> <td align="right">2</td> </tr> <tr> <td>Área de aplicación.....</td> <td align="right">2</td> </tr> <tr> <td>Responsables.....</td> <td align="right">2</td> </tr> <tr> <td>Políticas.....</td> <td align="right">3</td> </tr> <tr> <td>Estructura orgánica Municipio La Concordia.....</td> <td align="right">4</td> </tr> <tr> <td>Estructura orgánico Dir. Financiera – Jefatura de Rentas.....</td> <td align="right">5</td> </tr> <tr> <td>Proceso para trámite de alcabalas – utilidad – plusvalía.....</td> <td align="right">6</td> </tr> <tr> <td>Proceso para trámite baja de título.....</td> <td align="right">12</td> </tr> <tr> <td>Proceso para exoneración por tercera edad.....</td> <td align="right">17</td> </tr> <tr> <td>Proceso para exoneración por discapacidad.....</td> <td align="right">22</td> </tr> <tr> <td>Proceso para Patentes.....</td> <td align="right">27</td> </tr> <tr> <td>Proceso para Actualización de patente anual.....</td> <td align="right">32</td> </tr> <tr> <td>Proceso para pago del 1.5 por mil.....</td> <td align="right">36</td> </tr> <tr> <td>Propuesta para proceso de agendamiento de citas.....</td> <td align="right">41</td> </tr> <tr> <td>Glosario de términos.....</td> <td align="right">45</td> </tr> <tr> <td>Firmas de responsabilidad.....</td> <td align="right">49</td> </tr> </table> | | | | Introducción..... | 2 | Objetivos del manual de procedimientos..... | 2 | Área de aplicación..... | 2 | Responsables..... | 2 | Políticas..... | 3 | Estructura orgánica Municipio La Concordia..... | 4 | Estructura orgánico Dir. Financiera – Jefatura de Rentas..... | 5 | Proceso para trámite de alcabalas – utilidad – plusvalía..... | 6 | Proceso para trámite baja de título..... | 12 | Proceso para exoneración por tercera edad..... | 17 | Proceso para exoneración por discapacidad..... | 22 | Proceso para Patentes..... | 27 | Proceso para Actualización de patente anual..... | 32 | Proceso para pago del 1.5 por mil..... | 36 | Propuesta para proceso de agendamiento de citas..... | 41 | Glosario de términos..... | 45 | Firmas de responsabilidad..... | 49 |
| Introducción..... | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivos del manual de procedimientos..... | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área de aplicación..... | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsables..... | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Políticas..... | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estructura orgánica Municipio La Concordia..... | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estructura orgánico Dir. Financiera – Jefatura de Rentas..... | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso para trámite de alcabalas – utilidad – plusvalía..... | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso para trámite baja de título..... | 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso para exoneración por tercera edad..... | 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso para exoneración por discapacidad..... | 22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso para Patentes..... | 27 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso para Actualización de patente anual..... | 32 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso para pago del 1.5 por mil..... | 36 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Propuesta para proceso de agendamiento de citas..... | 41 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Glosario de términos..... | 45 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Firmas de responsabilidad..... | 49 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC</p> <p style="text-align: center;">JEFATURA DE RENTAS</p> |  <p style="text-align: center;">GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small></p> | <p style="text-align: right;">Fecha de elaboración:</p> <p style="text-align: right;">08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: right;">Página:</p> | | |
| <p style="text-align: center;">2 De 49</p> | | | | |
| <p>INTRODUCCIÓN</p> <p>Los manuales de procesos son una herramienta que garantiza la calidad de los servicios o productos que ofrece una empresa o área de trabajo identifica y especifica elementos básicos de cada proceso, integra servicios, insumos, clientes o usuarios, los responsables del proceso y su normatividad así como también se descubren los indicadores de éxito que determinan si la empresa o el área donde se aplica el manual está o no cumpliendo con los estándares de calidad para el efecto.</p> <p>La elaboración de un manual es la existencia de un mecanismo dentro de la estructura de la empresa que permite evaluar y auto controlar para el análisis efectivo y de máxima protección, para no cometer errores o evitarlos al máximo, control de operaciones futuras de esta manera se asegura una gestión proyectada y objetivos que se cumplan a futuro.</p> | | | | |
| <p>OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCESOS</p> <p>Mejorar la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia y optimizar los procesos y trámites dentro del área.</p> | | | | |
| <p>ÁREA DE APLICACIÓN</p> <p>Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia.</p> | | | | |
| <p>RESPONSABLES</p> <p>La responsable directa de la socialización y actualización del manual de procesos es la Jefa de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia.</p> | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  | <p style="text-align: center;">Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: center;">Página:</p> | | |
| <p style="text-align: center;">3 De 49</p> | | | | |
| <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El manual es una herramienta que da una definición clara de cada proceso y su tramitación, los servidores públicos que laboren en la Jefatura de Rentas deben realizar sus actividades de acuerdo a lo determinado en el manual de procesos. • Se deberá asesorar al usuario en cuanto a cada proceso que desee tramitar tomando en cuenta los Flujogramas de ser necesario ofrecer una copia del mismo para que los mismos puedan instruirse sobre la documentación a presentar y de esta manera evitar confusiones. • De ser necesario la inversión de recursos para la impresión de copias del manual que sean entregadas en las demás áreas municipales que requieran de esta información y de esta manera optimizar el tiempo y la atención que requieran. • Evaluación y control de todos los procesos realizados y la satisfacción de los usuarios en la realización de los trámites que realiza la Jefatura de Rentas, optimización del tiempo de atención y agendamiento de citas de ser necesario para el despacho de los procesos. | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  <p>GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small></p> | <p>Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p>MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p>Página:</p> | | |
| <p>4 De 49</p> | | | | |

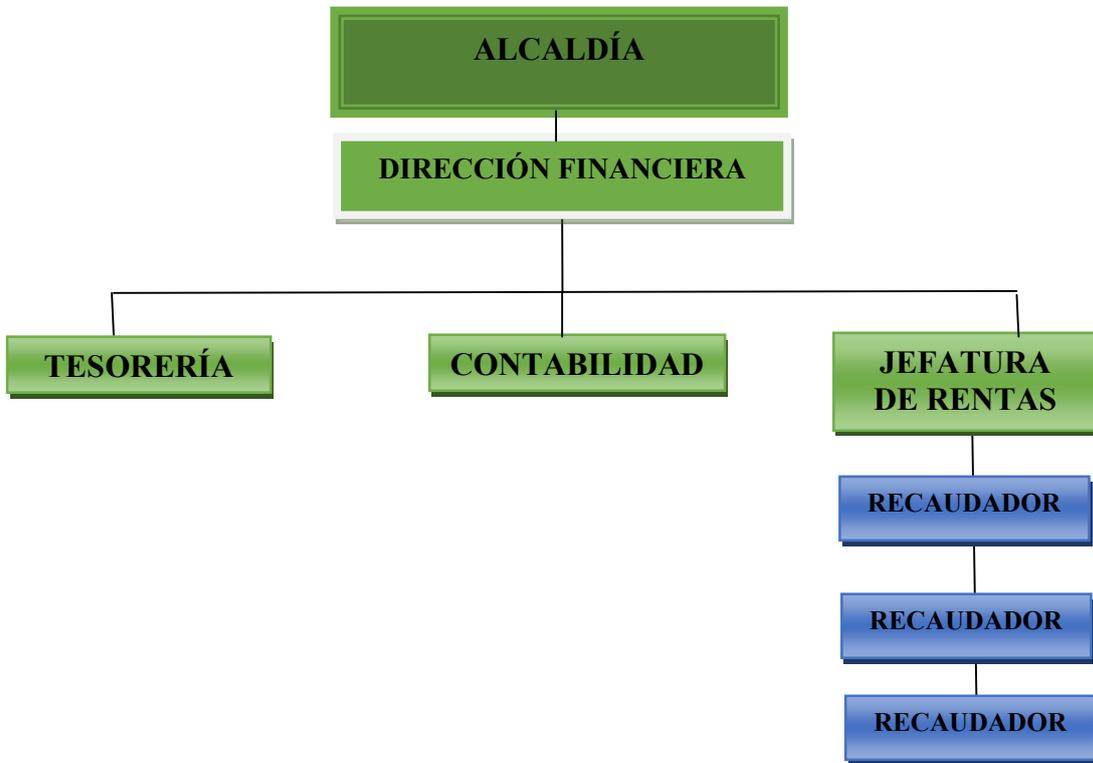
ESTRUCTURA ORGÁNICA GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LA CONCORDIA



| | | |
|------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> |
|------------------------|-----------------------|-------------------------|

| | | | | |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  <p>GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small></p> | <p>Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p>MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p>Página:</p> | | |
| <p>5 De 49</p> | | | | |

ESTRUCTURA ORGÁNICA DIRECCIÓN FINANCIERA /JEFATURA DE RENTAS



| | | |
|------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> |
|------------------------|-----------------------|-------------------------|

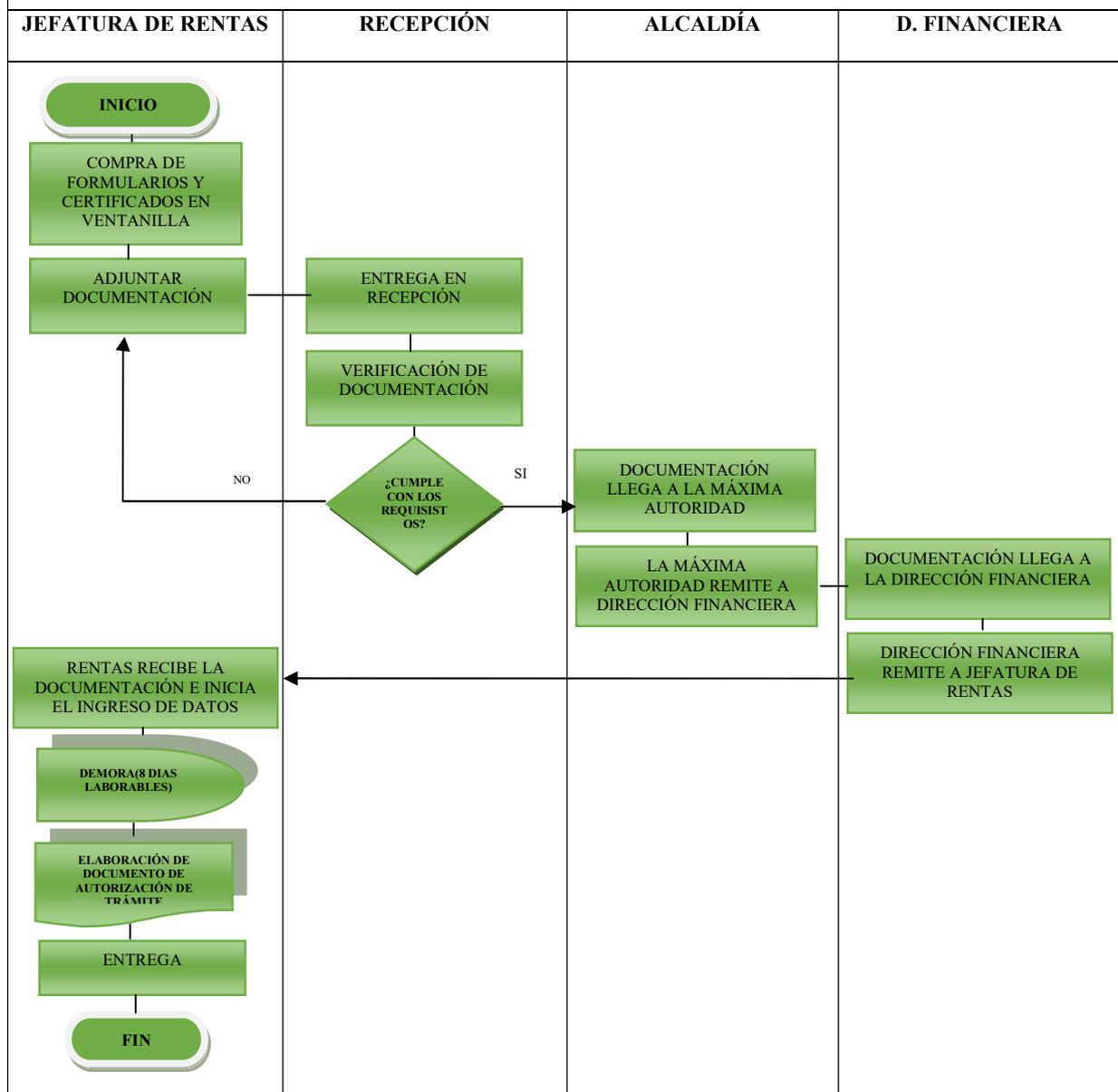
| | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p align="center">GADMCLC</p> <p align="center">JEFATURA DE RENTAS</p> |  | <p align="center">Fecha de elaboración:</p> <p align="center">08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p align="center">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p align="center">Página:</p> | | |
| <p align="center">6 De 49</p> | | | | |
| <p align="center">LISTA DE PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN LA JEFATURA DE RENTAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso para trámite de alcabalas – utilidad – plusvalía - Proceso para trámite baja de título de crédito - Proceso para exoneración por tercera edad - Proceso para exoneración por discapacidad - Proceso para Patentes - Proceso para Actualización de patente anual - Proceso para pago del 1.5 por mil | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  | <p style="text-align: center;">Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | | |
| <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: center;">Página:</p> | | | |
| <p style="text-align: center;">7</p> | | | | <p style="text-align: center;">De</p> | <p style="text-align: center;">49</p> |
| <p>PROCESO PARA TRÁMITE DE ALCABALAS – UTILIDAD – PLUSVALÍA</p> <p>Descripción del trámite: Significa que la o las personas transfieren o traspasan a otra/s el derecho de propietarios o de dueño de lotes, casas, departamentos u otros bienes inmuebles, la utilidad es una obligación tributaria que establece el COOTAD a la ganancia que se obtiene por transferir la propiedad de predios urbanos; por lo que, en transferencia de bienes rurales no se debe pagar este impuesto, mientras que la alcabala es el impuesto a las transferencias o traspasos de derechos del propietario de bienes inmuebles (lotes, departamentos, casas, parqueaderos, etc.)</p> <p>Documentos habilitantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario VARIOS ALCALDÍA 2, tasa administrativa (valor \$3,00) - Aviso de Acabalas - Minuta - Pago de impuesto predial año vigente - Certificado de gravámenes actualizado - Copias de cédula (vendedor - comprador) - Certificado de no adeudar al municipio (valor \$3,00) | | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | | |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  | <p style="text-align: center;">Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: center;">Página:</p> | | |
| <p style="text-align: center;">8 De 49</p> | | | | |
| <p>PROCESO PARA TRÁMITE DE ALCABALAS – UTILIDAD – PLUSVALÍA</p> <p>Proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregar la solicitud en la ventanilla de recepción, cumpliendo con todos los requisitos - Estar pendiente de la respuesta (en 8 días laborables) <p>Proceso interno que sigue el trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Solicitud llega a la máxima autoridad de la institución - Esta se delega a la Jefatura de rentas donde se dará atención de acuerdo al requerimiento - En el lapso de ocho días laborables estará listo para ser entregado al ciudadano - El usuario cancela los impuestos y retira la documentación | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

| | | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----|----|
| GADMCLC JEFATURA DE RENTAS |  GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small> | Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021 | | |
| | | Página: 9 De 49 | | |
| MANUAL DE PROCESOS | | 9 | De | 49 |

FLUJOGRAMA PROCESO PARA TRÁMITE DE ALCABALAS – UTILIDAD – PLUSVALÍA



| | | |
|-----------------|----------------|------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|-----------------|----------------|------------------|

| | | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----|-----------|
| GADMCLC JEFATURA DE RENTAS |  GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small> | Fecha de elaboración: | | |
| MANUAL DE PROCESOS | | Página: | | |
| | | 11 | De | 49 |

PROCESO PARA TRÁMITE DE ALCABALAS – UTILIDAD – PLUSVALÍA

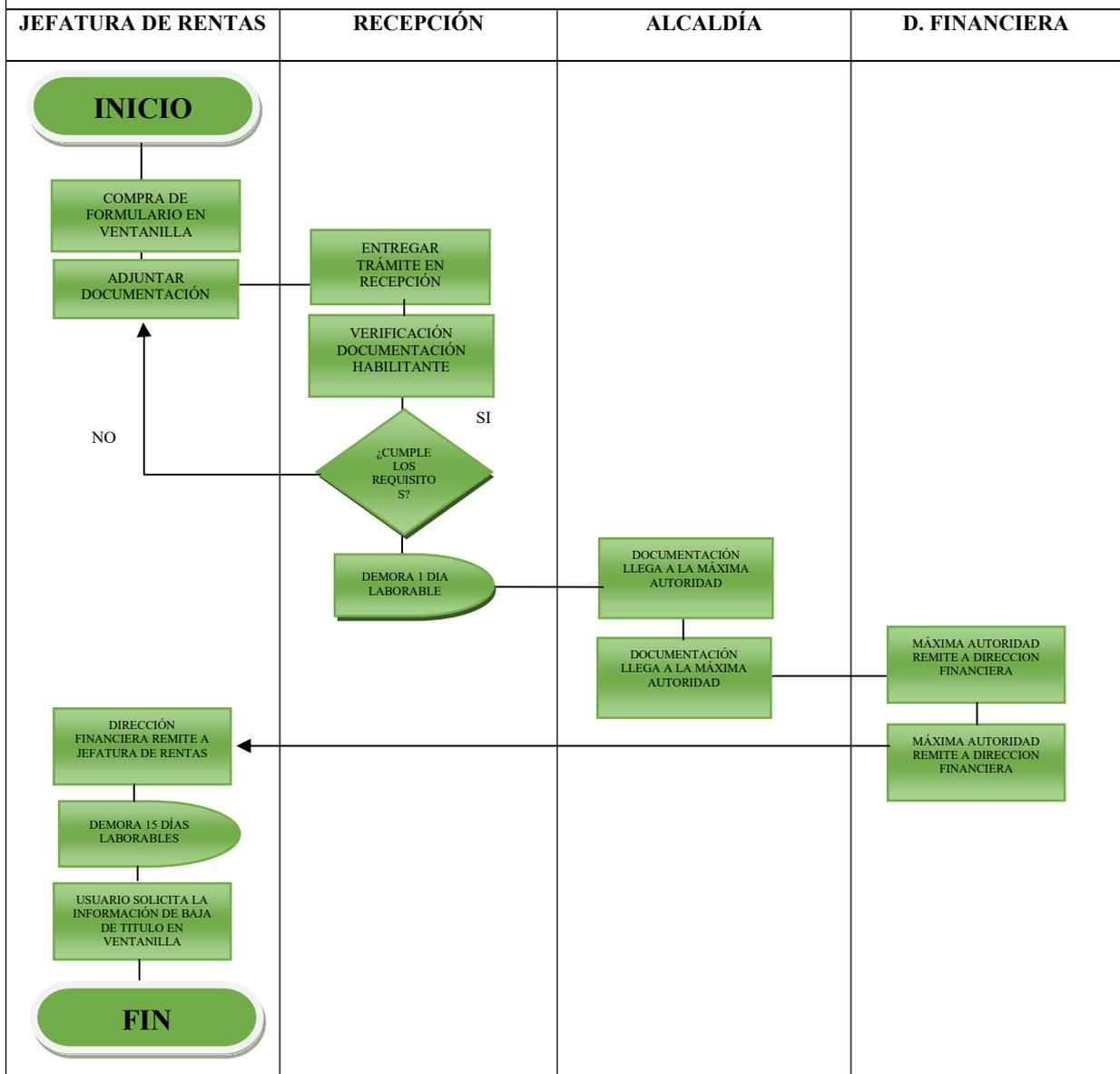
| PROCESO | FIGURA | RESPONSABLE | DEMORA |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| VENTA DE FORMULARIO |  | RECAUDADOR | De 10 a 15 minutos |
| REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos |
| ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN (PRIMER FILTRO) |  | RECEPCIONISTA | De 2 a 5 minutos |
| VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN |  | RECEPCIONISTA | De 2 a 5 minutos |
| RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN (SEGUNDO FILTRO ALCALDÍA) |  | ALCALDÍA | 8 horas laborables (se reciben todos los trámites se entregan al siguiente día) |
| RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN (TERCER FILTRO DIR. FINANCIERA) |  | DIR. FINANCIERA | 1 hora laborable |
| RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN (ÚLTIMO FILTRO JEFATURA DE RENTAS) |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos |
| VERIFICACIÓN E INGRESO DE DATOS |  | JEFA DE RENTAS | 7 días laborables |
| ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS |  | JEFA DE RENTAS | 1 hora laborable |
| ENTREGA DE TRÁMITE DESPACHADO |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos |
| | | | |
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: | |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|-----------|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC</p> <p style="text-align: center;">JEFATURA DE RENTAS</p> |  <p style="text-align: center;">GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small></p> | <p style="text-align: right;">Fecha de elaboración:</p> <p style="text-align: right;">08 de mayo de 2021</p> | | | |
| <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: right;">Página:</p> | | | |
| | | | 12 | De | 49 |
| <p>PROCESO PARA TRÁMITE PARA BAJA DE TÍTULO DE CRÉDITO</p> <p>Descripción del trámite: Es un trámite que se genera por un reclamo del administrado en casos de emisión errónea de órdenes de cobro y/o títulos de crédito; y, por prescripción, contemplados para personas naturales ecuatorianas y extranjeras, que sean mayores de edad así como también personas jurídicas públicas y privadas.</p> <p>Documentos habilitantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario VARIOS ALCALDÍA 2 más tasa administrativa (\$3,00) - Documentos habilitantes, que comprueben lo requerido (certificados de catastro, formulario de cierre de patentes, entre otros) según lo que se requiera. <p>Proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregar la solicitud en la ventanilla de recepción, cumpliendo con todos los requisitos - Estar pendiente de la respuesta (en 15 días laborables) | | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | | |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  <p style="text-align: center;">GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small></p> | <p style="text-align: right;">Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p>Página:</p> | | |
| <p style="text-align: center;">13 De 49</p> | | | | |
| <p>PROCESO PARA TRÁMITE PARA BAJA DE TÍTULO DE CRÉDITO</p> <p>Proceso interno que sigue el trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Solicitud llega a la máxima autoridad de la institución - Esta se delega a la Jefatura de rentas donde se dará atención de acuerdo al requerimiento - En el lapso de quince días laborables estará listo y se podrá verificar directamente en la ventanilla de recaudación de la Jefatura de Rentas. | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

| | | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----|-----------|
| GADMCLC JEFATURA DE RENTAS |  GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small> | Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021 | | |
| | | Página: | | |
| MANUAL DE PROCESOS | 14 | | De | 49 |

FLUJOGRAMA DE PROCESO PARA TRÁMITE PARA BAJA DE TÍTULO DE CRÉDITO



| | | |
|-----------------|----------------|------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|-----------------|----------------|------------------|

| | | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|--|
| GADMCLC JEFATURA DE RENTAS |  GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small> | Fecha de elaboración: | | |
| | | Página: | | |
| 16 | | De | 49 | |
| MANUAL DE PROCESOS | | | | |

PROCESO PARA TRÁMITE PARA BAJA DE TÍTULO DE CRÉDITO

| PROCESO | FIGURA | RESPONSABLE | DEMORA |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| VENTA DE FORMULARIO |  | RECAUDADOR | De 10 a 15 minutos |
| REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos |
| ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN (PRIMER FILTRO) |  | RECEPCIONISTA | De 2 a 5 minutos |
| VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN |  | RECEPCIONISTA | De 2 a 5 minutos |
| RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN (SEGUNDO FILTRO ALCALDÍA) |  | ALCALDÍA | 8 horas laborables (se reciben todos los trámites se entregan al siguiente día) |
| RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN (TERCER FILTRO DIR. FINANCIERA) |  | DIR. FINANCIERA | 1 hora laborable |
| RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN (ÚLTIMO FILTRO JEFATURA DE RENTAS) |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos |
| VERIFICACIÓN E INGRESO DE DATOS |  | JEFA DE RENTAS | 14 días laborables |
| ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS |  | JEFA DE RENTAS | 1 hora laborable |
| ENTREGA DE TRÁMITE DESPACHADO |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos |

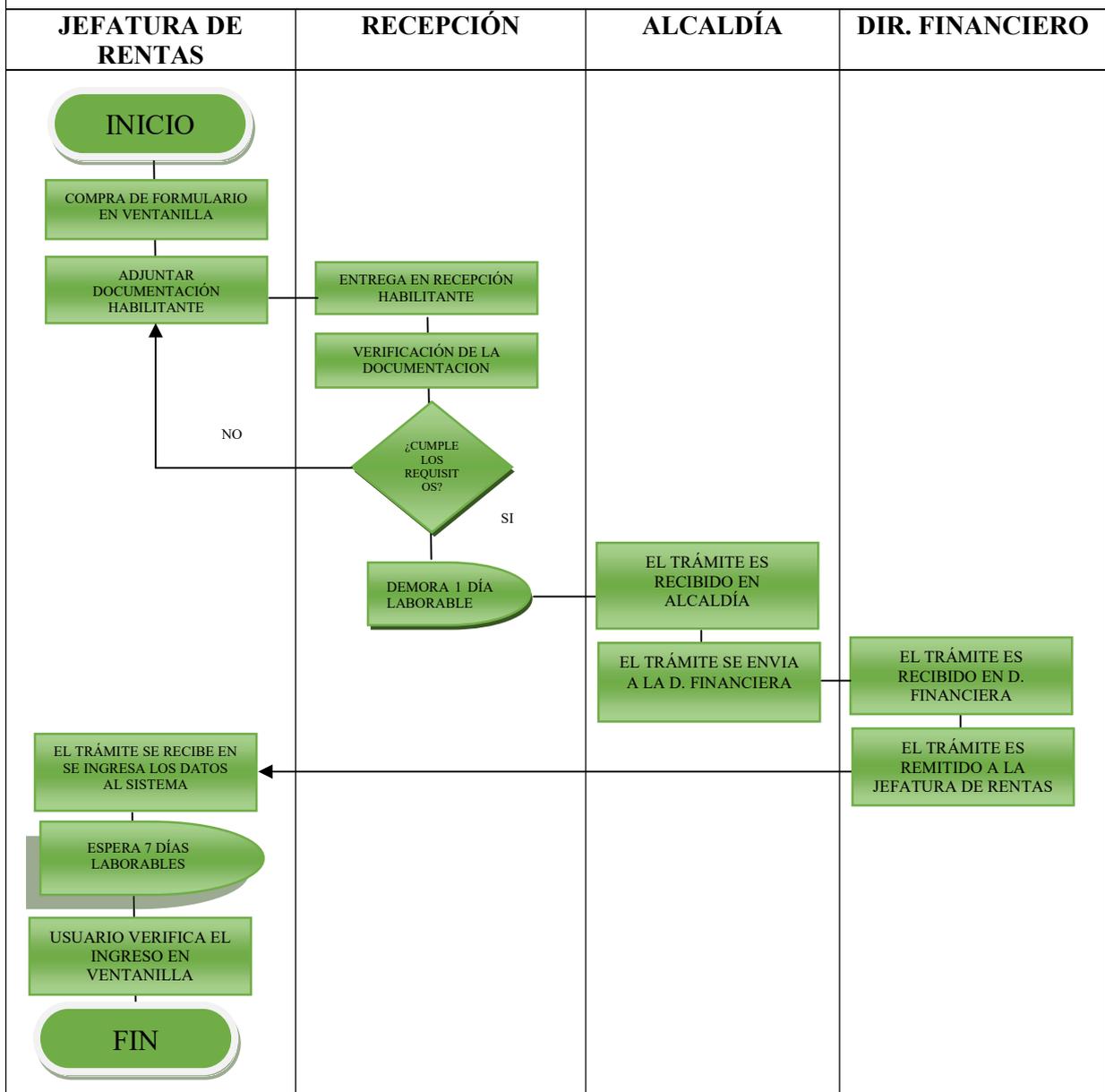
| | | |
|-----------------|----------------|------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|-----------------|----------------|------------------|

| | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| <p>GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  | <p>Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p>MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p>Página:</p> | | |
| <p>17</p> | | | <p>De</p> | <p>49</p> |
| <p align="center">PROCESO PARA TRÁMITE DE EXONERACIÓN POR TERCERA EDAD</p> <p>Descripción del trámite: Es un trámite que exonera de impuestos que cobra el Municipio, que beneficia a personas adultas mayores desde los 65 años.</p> <p>Documentos habilitantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario VARIOS ALCALDÍA 2 más tasa administrativa (valor \$3,00) - Documentos habilitantes, que comprueben lo requerido. - Copia de cédula <p>Proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregar la solicitud en la ventanilla de recepción, cumpliendo con todos los requisitos - Estar pendiente a la respuesta (8 días laborables). | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  | <p style="text-align: center;">Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: center;">Página:</p> | | |
| <p style="text-align: center;">18 De 49</p> | | | | |
| <p>PROCESO PARA TRÁMITE PARA EXONERACIÓN POR TERCERA EDAD</p> <p>Proceso interno que sigue el trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Solicitud llega a la máxima autoridad de la institución - Esta se delega a la Jefatura de rentas donde se dará atención de acuerdo al requerimiento - En el lapso de ocho días laborables estará listo y se podrá verificar directamente en la ventanilla de recaudación de la Jefatura de Rentas. | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

| | | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--|--|
| GADMCLC JEFATURA DE RENTAS |  GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small> | Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021 | | |
| | | Página: 19 De 49 | | |

FLUJOGRAMA PARA TRÁMITE DE EXONERACIÓN POR TERCERA EDAD



| | | |
|-----------------|----------------|------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|-----------------|----------------|------------------|

| | | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----|-----------|
| GADMCLC JEFATURA DE RENTAS |  GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small> | Fecha de elaboración: | | |
| | | Página: | | |
| MANUAL DE PROCESOS | | 21 | De | 49 |

PROCESO PARA TRÁMITE PARA EXONERACIÓN POR TERCERA EDAD

| PROCESO | FIGURA | RESPONSABLE | DEMORA |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| VENTA DE FORMULARIO |  | RECAUDADOR | De 10 a 15 minutos |
| REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos |
| ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN (PRIMER FILTRO) |  | RECEPCIONISTA | De 2 a 5 minutos |
| VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN |  | RECEPCIONISTA | De 2 a 5 minutos |
| RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN (SEGUNDO FILTRO ALCALDÍA) |  | ALCALDÍA | 8 horas laborables (se reciben todos los trámites se entregan al siguiente día) |
| RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN (TERCER FILTRO DIR. FINANCIERA) |  | DIR. FINANCIERA | 1 hora laborable |
| RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN (ÚLTIMO FILTRO JEFATURA DE RENTAS) |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos |
| VERIFICACIÓN E INGRESO DE DATOS |  | JEFA DE RENTAS | 7 días laborables |
| ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS |  | JEFA DE RENTAS | 1 hora laborable |
| ENTREGA DE TRÁMITE DESPACHADO (DIRECTO EN VENTANILLA) |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos |

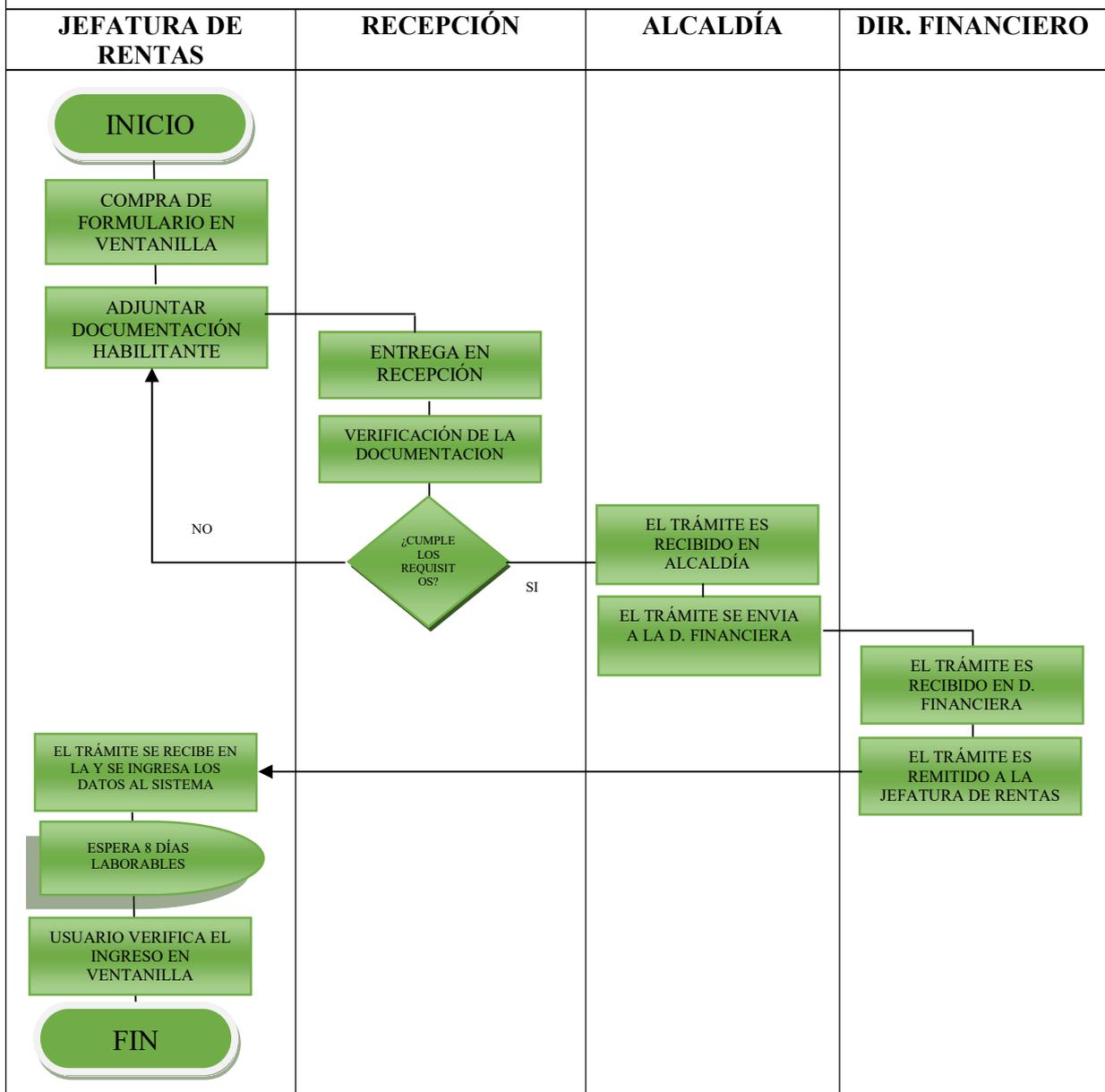
| | | |
|-----------------|----------------|------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|-----------------|----------------|------------------|

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--|--|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  | <p>Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p>MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: center;">Página:</p> | | |
| <p style="text-align: center;">22 De 49</p> | | | | |
| <p>PROCESO PARA TRÁMITE DE EXONERACIÓN POR DISCAPACIDAD</p> | | | | |
| <p>Descripción del trámite: Es un trámite que exonera de impuestos que cobra el Municipio, que beneficia a personas con discapacidad según lo determine la calificación efectuada por la autoridad competente.</p> <p>Documentos habilitantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario VARIOS ALCALDÍA 2 más tasa administrativa (valor \$3,00) - Documentos habilitantes, que comprueben lo requerido. - Copia de cédula - Certificado del Ministerio del Ministerio de Salud en caso de no tener cédula actualizada <p>Proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregar la solicitud en la ventanilla de recepción, cumpliendo con todos los requisitos - En el lapso de ocho días laborables estará listo y se podrá verificar directamente en la ventanilla de recaudación de la Jefatura de Rentas los valores actualizados. | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  <p style="text-align: center;">GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small></p> | <p style="text-align: right;">Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p>Página:</p> | | |
| <p style="text-align: center;">23 De 49</p> | | | | |
| <p>PROCESO PARA TRÁMITE PARA EXONERACIÓN POR DISCAPACIDAD</p> <p>Proceso interno que sigue el trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Solicitud llega a la máxima autoridad de la institución - Esta se delega a la Jefatura de rentas donde se dará atención de acuerdo al requerimiento - En el lapso de ocho días laborables estará listo y se podrá verificar directamente en la ventanilla de recaudación de la Jefatura de Rentas. | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

| | | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----|-----------|
| GADMCLC JEFATURA DE RENTAS |  GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small> | Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021 | | |
| | | Página: | | |
| MANUAL DE PROCESOS | 24 | | De | 49 |

FLUJOGRAMA PARA TRÁMITE DE EXONERACIÓN POR DISCAPACIDAD



| | | |
|-----------------|----------------|------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|-----------------|----------------|------------------|

| | | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----|-----------|
| GADMCLC JEFATURA DE RENTAS |  GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small> | Fecha de elaboración: | | |
| | | Página: | | |
| MANUAL DE PROCESOS | | 26 | De | 49 |

PROCESO PARA TRÁMITE DE EXONERACIÓN POR DISCAPACIDAD

| PROCESO | FIGURA | RESPONSABLE | DEMORA |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| VENTA DE FORMULARIO |  | RECAUDADOR | De 10 a 15 minutos |
| REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos |
| ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN (PRIMER FILTRO) |  | RECEPCIONISTA | De 2 a 5 minutos |
| VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN |  | RECEPCIONISTA | De 2 a 5 minutos |
| RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN (SEGUNDO FILTRO ALCALDÍA) |  | ALCALDÍA | 8 horas laborables (se reciben todos los trámites se entregan al siguiente día) |
| RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN (TERCER FILTRO DIR. FINANCIERA) |  | DIR. FINANCIERA | 1 hora laborable |
| RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN (ÚLTIMO FILTRO JEFATURA DE RENTAS) |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos |
| VERIFICACIÓN E INGRESO DE DATOS |  | JEFA DE RENTAS | 7 días laborables |
| ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS |  | JEFA DE RENTAS | 1 hora laborable |
| ENTREGA DE TRÁMITE DESPACHADO (DIRECTO EN VENTANILLA) |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos |

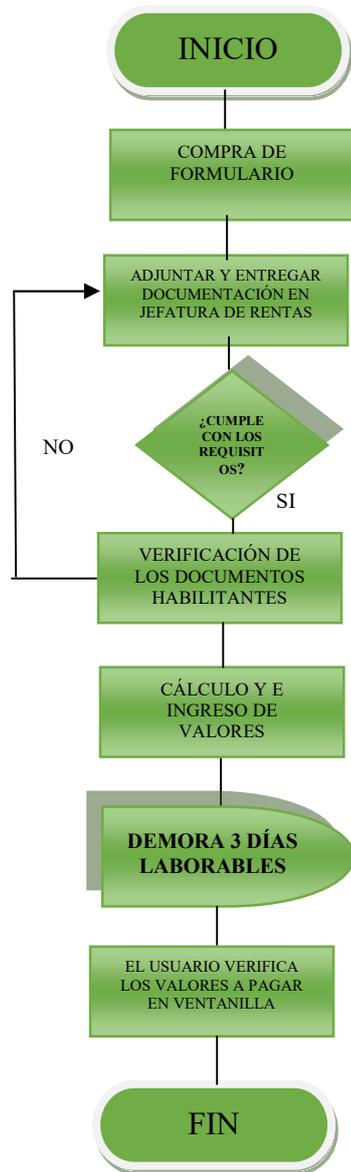
| | | |
|-----------------|----------------|------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|-----------------|----------------|------------------|

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----|----|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small> | <p>Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p>MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: center;">Página:</p> | | |
| 27 | | | De | 49 |
| <p>PROCESO PARA TRÁMITE DE EMISIÓN DE PATENTE MUNICIPAL</p> <p>Descripción del trámite: Constituye el ejercicio permanente de actividades de comercio, industria, financiera, inmobiliaria y profesionales, que realicen personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras domiciliados o con establecimiento en el cantón La Concordia.</p> <p>Documentos habilitantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario de inscripción en Registro de Patentes Municipales, más tasa administrativa (valor \$4,00) - Copia del RUC - Copia de cédula del propietario o representante legal - Permiso del Cuerpo de Bomberos - Permiso de la Dirección de Gestión Ambiental (según el tipo de negocio) <p>Proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregar la solicitud en la ventanilla de rentas, cumpliendo con todos los requisitos actualizados. - En el lapso de tres días laborales estará listo y se podrá verificar directamente en la ventanilla de recaudación de la Jefatura de Rentas los valores a cancelar. | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

| | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  | <p>Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p>MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p>Página:</p> | | |
| <p>28 De 49</p> | | | | |
| <p>PROCESO PARA TRÁMITE PARA EMISIÓN DE PATENTE MUNICIPAL</p> <p>Proceso interno que sigue el trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Solicitud se entrega directamente a la oficina de la Jefatura de Rentas. - Se realiza la verificación de la documentación. - Se procede a realizar el cálculo e ingreso de valores. - En el lapso de tres días laborales estará listo y se podrá verificar directamente en la ventanilla de recaudación de la Jefatura de Rentas los valores a cancelar. | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------|--|
| <p>GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  <p>GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small></p> | <p>Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p>MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p>Página:</p> | | |
| <p>29</p> | | <p>De</p> | <p>49</p> | |

FLUJOGRAMA PARA TRÁMITE PARA EMISIÓN DE PATENTE MUNICIPAL



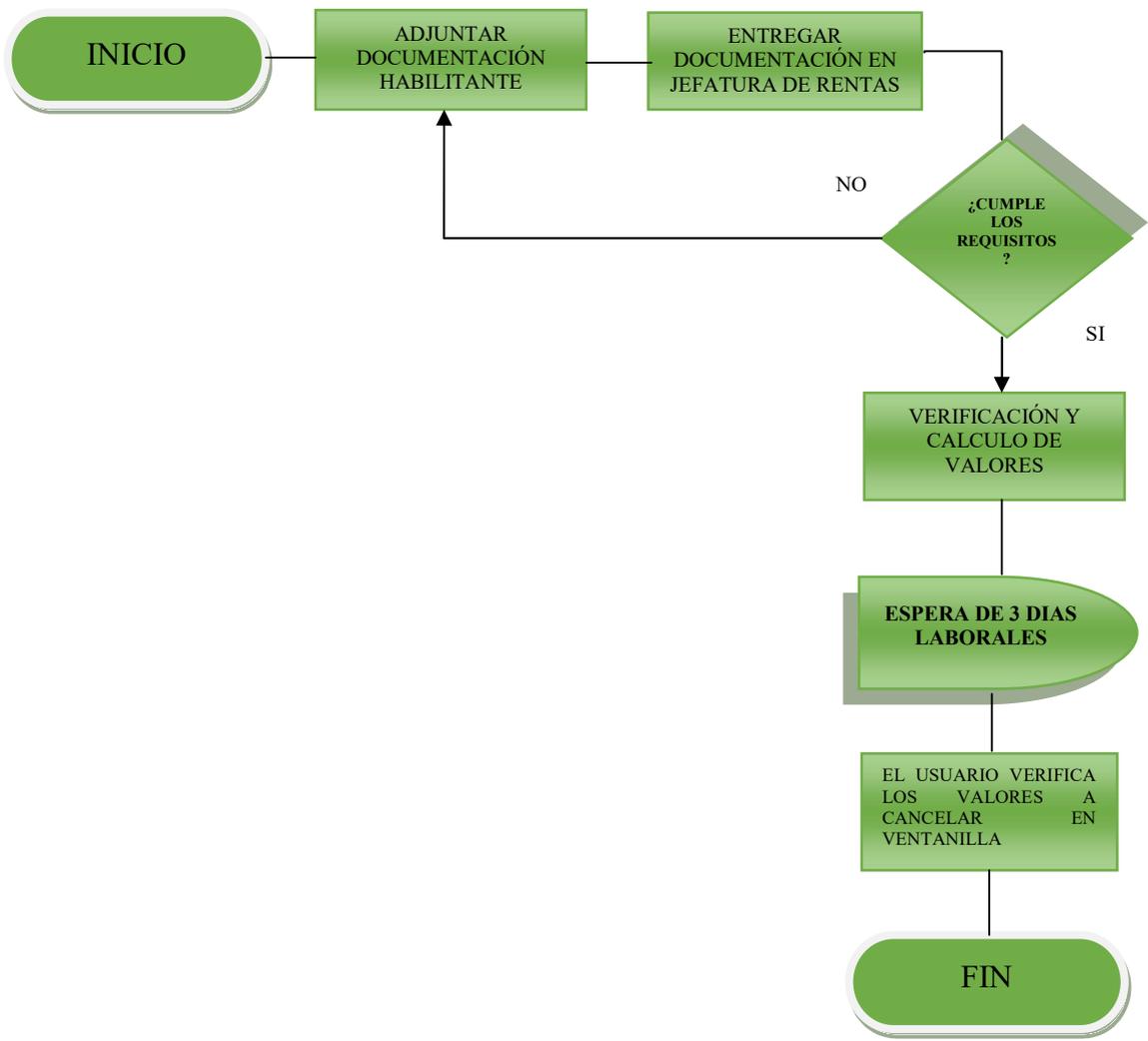
| | | |
|------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> |
|------------------------|-----------------------|-------------------------|

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------|--|
| GADMCLC JEFATURA DE RENTAS |  GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small> | Fecha de elaboración: | | |
| MANUAL DE PROCESOS | | Página: | | |
| 31 | | De | 49 | |
| PROCESO PARA TRÁMITE DE EMISIÓN DE PATENTE MUNICIPAL | | | | |
| PROCESO | FIGURA | RESPONSABLE | DEMORA | |
| VENTA DE FORMULARIO |  | RECAUDADOR | De 10 a 15 minutos | |
| REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos | |
| RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN (PRIMER FILTRO) |  | JEFA DE RENTAS | De 2 a 5 minutos | |
| VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos | |
| INGRESO DE DATOS AL SISTEMA |  | JEFA DE RENTAS | 3 días laborables | |
| ENTREGA DE TRÁMITE DESPACHADO, PAGO DIRECTO EN VENTANILLA) |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos | |
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--|-----------|------------------|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  | <p>Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | | |
| <p>MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: center;">Página:</p> | | | |
| <p>32</p> | | | | <p>De</p> | <p>49</p> |
| <p>PROCESO PARA ACTUALIZACIÓN DE PATENTE MUNICIPAL (ANUAL)</p> | | | | | |
| <p>Descripción del trámite: Es el pago anual del impuesto de patentes, determinado para quienes ejercen actividad comercial en el Cantón La Concordia, quienes ya constan en el catastro de patentes.</p> <p>Documentos habilitantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de RUC - Copia de cédula del propietario o representante legal - Permiso del Cuerpo de Bomberos - Permiso de la Dirección de Gestión Ambiental y Gestión de Riesgos (según el tipo de negocio). <p>Proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregar la solicitud en la ventanilla de rentas, cumpliendo con todos los requisitos actualizados. - En el lapso de tres días laborables estará listo y se podrá verificar directamente en la ventanilla de recaudación de la Jefatura de Rentas los valores a cancelar. | | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|-----------|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  <p style="text-align: center;">GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small></p> | <p style="text-align: right;">Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | | |
| <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: right;">Página:</p> | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%;">33</td> <td style="width: 33%;">De</td> <td style="width: 33%;">49</td> </tr> </table> | | | 33 | De | 49 |
| 33 | De | 49 | | | |
| <p>PROCESO PARA TRÁMITE PARA EMISIÓN DE PATENTE MUNICIPAL (ANUAL)</p> <p>Proceso interno que sigue el trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Solicitud se entrega directamente a la oficina de la Jefatura de Rentas. - Se realiza la verificación de la documentación. - Se procede a realizar el cálculo e ingreso de valores. - En el lapso de tres días laborales estará listo y se podrá verificar directamente en la ventanilla de recaudación de la Jefatura de Rentas los valores a cancelar. <p>NOTA: PARA LA REALIZACIÓN DE ESTE TRÁMITE NO ES NECESARIA LA ADQUISICIÓN DE NINGÚN TIPO DE FORMULARIO</p> | | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | | |

FLUJOGRAMA PARA TRÁMITE PARA ACTUALIZACIÓN DE PATENTE MUNICIPAL (ANUAL)



| | | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|--|
| GADMCLC JEFATURA DE RENTAS |  GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small> | Fecha de elaboración: | | |
| | | Página: | | |
| 35 | | De | 49 | |
| MANUAL DE PROCESOS | | | | |

PROCESO PARA ACTUALIZACIÓN DE PATENTE MUNICIPAL (ANUAL)

| PROCESO | FIGURA | RESPONSABLE | DEMORA |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|
| RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN |  | JEFA DE RENTAS | De 10 a 15 minutos |
| REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos |
| INGRESO DE DATOS AL SISTEMA |  | JEFA DE RENTAS | 3 días laborables |
| ENTREGA DE TRÁMITE DESPACHADO, PAGO DIRECTO EN VENTANILLA) |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos |

Elaboró:

Revisó:

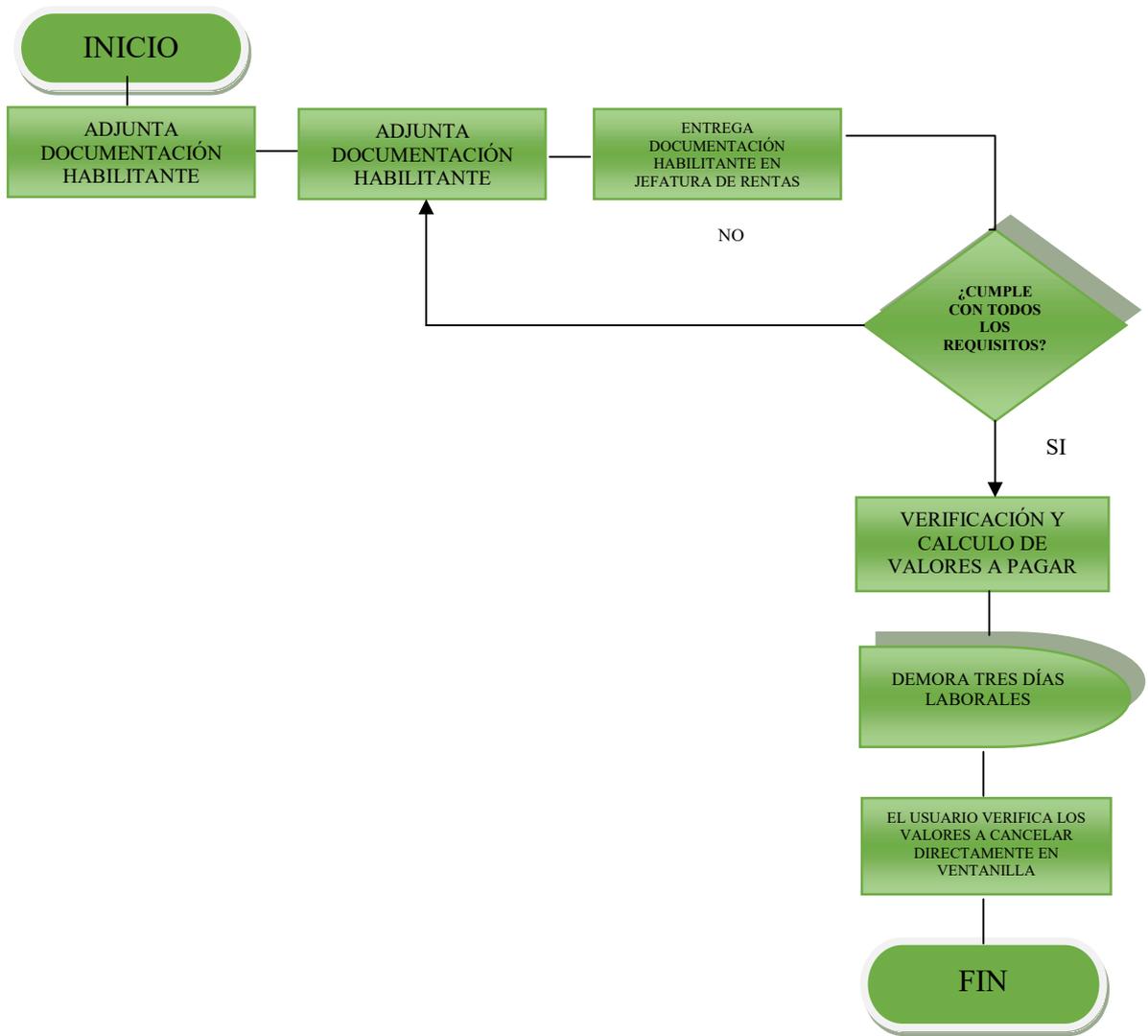
Autorizó:

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  | <p style="text-align: right;">Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: center;">Página:</p> | | |
| 36 | | De | 49 | |
| <p>PROCESO PARA TRÁMITE DE PAGO DE IMPUESTO DEL 1.5 POR MIL</p> <p>Descripción del trámite: Determinado para quienes ejercen actividad comercial y están obligados a llevar contabilidad por el Servicio de Rentas Internas (SRI), dentro de la jurisdicción cantonal.</p> <p>Documentos habilitantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario para DECLARACIÓN DEL IMPUESTO DEL 1.5 POR MIL SOBRE LOS ACTIVOS TOTALES más tasa administrativa (valor \$4,00). - Copia de Ruc. - Permiso del Cuerpo de Bomberos - Permiso de la Dirección de Gestión Ambiental y Gestión de Riesgos (Según el tipo de negocio). - Declaración del Impuesto a la Renta | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

| | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  <p style="text-align: center;">GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small></p> | <p style="text-align: right;">Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: right;">Página:</p> | | |
| 37 | | De | 49 | |
| <p>PROCESO PARA TRÁMITE DE PAGO DE IMPUESTO DEL 1.5 POR MIL</p> <p>Proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregar la solicitud en la jefatura de rentas, cumpliendo con todos los requisitos actualizados. - En el lapso de tres días laborales estará listo y se podrá verificar directamente en la ventanilla de recaudación de la Jefatura de Rentas los valores a cancelar. <p>Proceso interno que sigue el trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Solicitud se entrega directamente a la oficina de la Jefatura de Rentas. - Se realiza la verificación de la documentación. - Se procede a realizar el cálculo e ingreso de valores. - En el lapso de tres días laborales estará listo y se podrá verificar directamente en la ventanilla de recaudación de la Jefatura de Rentas los valores a cancelar. | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

| | | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----|-----------|
| GADMCLC JEFATURA DE RENTAS |  GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small> | Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021 | | |
| | | Página: | | |
| MANUAL DE PROCESOS | | 38 | De | 49 |

**FLUJOGRAMA PARA TRÁMITE DE PAGO DEL IMPUESTO DEL 1.5 POR MIL SOBRE
 LOS ACTIVOS TOTALES**



| | | |
|-----------------|----------------|------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|-----------------|----------------|------------------|

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------|--|
| GADMCLC JEFATURA DE RENTAS |  GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small> | Fecha de elaboración: | | |
| MANUAL DE PROCESOS | | Página: | | |
| 40 | | De | 49 | |
| PROCESO PARA TRÁMITE DE PAGO DE IMPUESTO DEL 1.5 POR MIL | | | | |
| PROCESO | FIGURA | RESPONSABLE | DEMORA | |
| VENTA DE FORMULARIO |  | RECAUDADOR | De 10 a 15 minutos | |
| REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos | |
| RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN (PRIMER FILTRO) |  | JEFA DE RENTAS | De 2 a 5 minutos | |
| VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos | |
| INGRESO DE DATOS AL SISTEMA |  | JEFA DE RENTAS | 3 días laborables | |
| ENTREGA DE TRÁMITE DESPACHADO, PAGO DIRECTO EN VENTANILLA) |  | JEFA DE RENTAS | De 5 a 10 minutos | |
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------|------------------|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  <p style="text-align: center;">GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small></p> | <p style="text-align: right;">Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | | |
| <p><i>MANUAL DE PROCESOS</i></p> | | <p style="text-align: right;">Página:</p> | | | |
| <p>41</p> | | | | <p>De</p> | <p>49</p> |
| <p>PROCESO PARA SOLICITUD DE AGENDAMIENTO DE CITAS PREVIO LA REALIZACIÓN DE UN TRÁMITE EN LA JEFATURA DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA CONCORDIA.</p> <p>Descripción del trámite: Esta estrategia se aplicará para poder sobrellevar de una manera organizada la gran afluencia de usuarios que se acercan a realizar un trámite en la Jefatura de Rentas de la Municipalidad de La Concordia, ya sea para asesoramiento del proceso a seguir o el retiro de las autorizaciones o pagos que deba realizar una vez sean despachados, el mismo e receptorá a través de medios electrónicos, sea por mensajes de texto, aplicaciones de mensajería instantánea o correo electrónico.</p> <p>La Jefatura de rentas deberá disponer de un equipo móvil con número telefónico único, instaladas las aplicaciones de mensajería instantánea de preferencia Whatsaap y correo electrónico que les permita receptor las citas de los usuarios, que será usado únicamente para este fin.</p> | | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | | |

| | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------|----------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  <p style="text-align: center;">GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small></p> | <p>Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | | |
| <p>MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: center;">Página:</p> | | | |
| <p style="text-align: center;">42</p> | | | | <p style="text-align: center;">De</p> | <p style="text-align: center;">49</p> |
| <p style="text-align: center;">PROCESO PARA SOLICITUD DE AGENDAMIENTO DE CITAS PREVIO LA REALIZACIÓN DE UN TRÁMITE EN LA JEFATURA DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA CONCORDIA.</p> <p>Previo a la recepción de la solicitud de agendamiento de citas, el equipo móvil asignado a la Jefatura de Rentas deberá ser configurado con las respuestas predeterminadas según la solicitud que desee realizar el usuario, además de los requisitos que deberá presentar y la documentación a obtener en la ventanilla el día de su cita, una vez el usuario tenga conocimiento del proceso que deberá seguir se procede a agendar la fecha y hora de atención que se cubrirá durante el horario laboral de lunes a viernes con 10 a 15 minutos de espera.</p> <p>Proceso interno que sigue el trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción del mensaje - Solicitud de trámite que desea realizar el usuario - Enviar los requisitos que requiere el trámite - Solicitar los datos del usuario (nombres completos, número de cédula y correo electrónico) - Agendar la cita y enviar al usuario. | | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | | |

| | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--|
| <p>GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  <p>GAD Municipal LA CONCORDIA PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</p> | <p>Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | |
| <p>MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p>Página: 43 De 49</p> | |

**FLUJOGRAMA PARA PROCESO PARA SOLICITUD DE AGENDAMIENTO DE CITAS
PREVIO LA REALIZACIÓN DE UN TRÁMITE EN LA JEFATURA DE RENTAS DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA
CONCORDIA.**



| | | |
|-----------------|----------------|------------------|
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> |
|-----------------|----------------|------------------|

| | | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----|-----------|
| GADMCLC JEFATURA DE RENTAS |  GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small> | Fecha de elaboración: | | |
| MANUAL DE PROCESOS | | Página: | | |
| | | 44 | De | 49 |

PROCESO PARA SOLICITUD DE AGENDAMIENTO DE CITAS PREVIO LA REALIZACIÓN DE UN TRÁMITE EN LA JEFATURA DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA CONCORDIA.

| PROCESO | FIGURA | RESPONSABLE | DEMORA |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|
| RECEPCIÓN DE MENSAJE |  | JEFATURA DE RENTAS | De 2 a 5 minutos |
| SOLICITUD DE TRÁMITE Y REQUISITOS |  | USUARIO | De 2 a 5 minutos |
| USUARIO SOLICITA CITA |  | USUARIO | De 2 a 5 minutos |
| SOLICITUD DE DATOS DEL USUARIO (NOMBRES, APELLIDOS, NRO. DE CÉDULA) |  | JEFATURA DE RENTAS | De 2 a 5 minutos |
| INGRESO DE DATOS A LA AGENDA |  | JEFATURA DE RENTAS | 3 días laborables |
| ENTREGA DE INFORMACIÓN DE CITA (DE LUNES A VIERNES, ENTRE 8H00 A 17H00) |  | JEFA DE RENTAS | De 2 a 5 minutos |

| | | |
|-----------------|----------------|------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
|-----------------|----------------|------------------|

| | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  | <p style="text-align: center;">Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: center;">Página:</p> | | |
| | | 45 | De | 49 |
| <p>GLOSARIO DE TÉRMINOS</p> <p>A</p> <p>Alcabalas. -Impuesto que establece el COOTAD, a las transferencias o traspaso de derechos del propietario de bienes inmuebles.</p> <p>Alcaldía. -Ente encargado de una entidad política, a cargo de la administración local de recursos que se cristalizan en obras y procesos.</p> <p>Área de Aplicación. -El lugar donde se realiza el trámite solicitado por el usuario, y se procede a darle seguimiento y despacho.</p> <p>B</p> <p>Baja de título. - Proceso que se realiza en casos de emisión errónea de órdenes de cobro y/o títulos de crédito; y, por prescripción.</p> <p>D</p> <p>Documentos habilitantes. -Se trata de la documentación que faculta la prestación de un servicio, les permite a los usuarios la realización de un trámite o actos que sin estos no tendrían efecto.</p> | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  | <p style="text-align: center;">Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: center;">Página:</p> | | |
| <p style="text-align: center;">46 De 49</p> | | | | |
| <p>E</p> <p>Estructura orgánica. -Estructura que define los niveles jerárquicos de una organización, la toma de decisiones, la correcta división de las funciones y la interrelación entre las diferentes áreas.</p> <p>Exoneración. -Es el acto mediante el cual, se libra, se alivia y descompromete de una obligación tributaria a ciertos usuarios ya sea por su edad o discapacidad.</p> <p style="text-align: center;">F</p> <p>Formulario. -Documento que recoge datos que introduce el usuario que luego serán procesados para dar trámite a la solicitud ingresada.</p> <p style="text-align: center;">I</p> <p>Impuesto. -Tributos que se pagan al estado para cubrir necesidades de la población, es la manera en la que se obtienen la mayor parte de ingresos públicos.</p> | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------|------------------|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  GAD Municipal LA CONCORDIA <small>PRODUCTIVA, ECOLÓGICA Y CULTURAL</small> | <p style="text-align: center;">Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | | |
| <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: center;">Página:</p> | | | |
| <p>47</p> | | | | <p>De</p> | <p>49</p> |
| <p>M</p> <p>Manual. -Libro o folleto en el cual se recogen datos esenciales en un departamento permitiéndonos conocer de mejor manera el funcionamiento de algo.</p> <p style="text-align: center;">O</p> <p>Obligación. -Responsabilidad que tiene el usuario o el prestador del servicio para el cumplimiento de un trámite o proceso.</p> <p style="text-align: center;">P</p> <p>Patentes. -Requisito que deben cumplir quien para ciudadanos que ejercer actividades económicas en los cantones y que se paga anualmente aplicadas a personas naturales, jurídicas obligadas y no obligadas a llevar contabilidad.</p> <p>Plusvalía. -Aumento del valor de un activo u objeto que constituye la ganancia que obtiene un inversor al vender cualquier activo.</p> <p>Prescripción. -Proceso en el que por un lapso de tiempo se adquieren o extinguen derechos y obligaciones en adquisición o extinción.</p> <p>Proceso. - Conjunto de acciones que permiten la realización de un trámite, pero se utiliza en una enorme cantidad de ámbitos dentro de la actividad humana.</p> | | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | | |

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p style="text-align: center;">GADMCLC JEFATURA DE RENTAS</p> |  | <p style="text-align: center;">Fecha de elaboración: 08 de mayo de 2021</p> | | |
| <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS</p> | | <p style="text-align: center;">Página:</p> | | |
| <p style="text-align: center;">48 De 49</p> | | | | |
| <p>R</p> <p>Recaudación. -Juntar recursos económicos con el fin de solventar una obligación por la prestación de un servicio.</p> <p>T</p> <p>Tasa administrativa. -Pago mediante el cual el usuario solicita un servicio dentro de una institución para el ingreso de documentación.</p> <p>Título de crédito. -Documentos que registra y que tiene soporte y valor específico, que acarrea un derecho privado.</p> <p>Tributo. -Tipo de aportación que los ciudadanos deben pagar, al Estado que se distribuye equitativamente para la realización de obras y procesos.</p> <p>U</p> <p>Utilidad. -Interés o provecho que se obtiene del disfrute o uso de un bien o servicio en particular.</p> | | | | |
| <p>Elaboró:</p> | <p>Revisó:</p> | <p>Autorizó:</p> | | |

3.4.Trámites previos a la obtención de patentes municipales y pago del impuesto del

1.5 por mil

Dentro de la obtención de patentes municipales y el pago del impuesto de 1.5 por mil existen requisitos a adjuntar previos a la aprobación del trámite, son dos procesos que no se realizan dentro de la Jefatura de Rentas los mismos que detallamos a continuación:

- **Permiso del Cuerpo de Bomberos**
- **Permiso de Gestión ambiental y Gestión de Riesgos**

Daremos a conocer cuáles son los pasos a seguir para la obtención de los permisos previos a realizar, los trámites que se generan dentro del área de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia.

3.4.1. Permiso de funcionamiento otorgado por el Cuerpo de Bomberos

Descripción del trámite: Es la autorización que el cuerpo de bomberos emite a todo local para su funcionamiento y que tendrá una vigencia de 1 año calendario, este permiso sirve como habilitante para la obtención del permiso por patentes municipales y el pago del impuesto de 1.5 por mil sobre los activos totales.

Plan de Riesgos para todo tipo de local que sobrepasa la acumulación de 24 personas (el formato se encuentra en la Dirección de Gestión Ambiental del Municipio La Concordia). Espera de 8 días laborales para inspección y emisión de permiso.

Requisitos:

- Copia del permiso del año anterior (De ser negocio antiguo)
- Copia de cédula y certificado de votación (del dueño del negocio o el representante legal)

- Copia del Impuesto predial autorizado
- Copia del RUC o RISE actualizado
- Señalética del ECU 911 como lo estipula la ley

3.4.2. Permiso ambiental previo a la obtención de patente municipal y el pago del 1,5 sobre los activos totales

Descripción del trámite: Se realiza con la finalidad de que los propietarios de locales comerciales cumplan con las normas legales correspondientes, previo a la obtención de la patente municipal o el pago del impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales.

Requisitos:

- Solicitud de inspección ambiental (oficio remitido a la máxima autoridad solicitando la inspección para la obtención del permiso), (valor por tasa administrativa \$1)
- Comprobante de cancelación por concepto de inspección según lo determinado en la ordenanza Nro. 60-2012.SG (valor varía según el tipo de negocio desde \$3,00 hasta \$20,00)
- Copia de cédula y certificado de votación.
- Permiso otorgado por el Cuerpo de Bomberos La Concordia.
- Registro Ambiental (si lo requiere).
- Permiso de funcionamiento otorgado por el MSP (si lo requiere).

3.5. Presupuesto para la aplicación de la propuesta

Tabla 9 Presupuesto de aplicación de la propuesta en la Jefatura de Renta

| N° | Descripción | Precio Unitario | Precio Total |
|----|-------------------------------|-----------------|--------------|
| 5 | Impresión de manuales | \$7,00 | \$35,00 |
| 5 | Empastado de manuales | \$8,00 | \$40,00 |
| 1 | Diseño del manual de procesos | | \$65,00 |
| | Total | | \$140,00 |

Presupuesto de aplicación de la propuesta. Fuente. Propuesta para la Jefatura de Rentas GADMCLC.
Elaborado por: María José Benavidez

3.6. Cronograma de socialización de propuesta

Tabla 10 Cronograma de socialización de propuesta

| CRONOGRAMA PARA SOCIALIZACIÓN DE MANUAL | | SEGUNDO SEMESTRE 2021 | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ACTIVIDAD | EVIDENCIA | MES | J | J | | | | A | S | O | N | D |
| | | SEM | | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | |
| - Impresión de manuales. | - Facturas de gastos. | | | ■ | | | | | | | | |
| - Empastado de manuales. | - Manuales impresos y empastados | | | | ■ | | | | | | | |
| - Entrega y de manuales | - Firmas de recepción de manuales | | | | | ■ | | | | | | |

Presupuesto de aplicación de la propuesta. Fuente. Propuesta para la Jefatura de Rentas GADMCLC. Elaborado por: María José Benavidez

3.7. Cuadro de indicadores de gestión

Tabla 11 indicadores de gestión

| Indicador | Interpretación | Datos obtenidos de la investigación | Estrategia a considerar |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tiempo de primera respuesta | Tiempo promedio que se tarda el servidor/ empleado en receptor la solicitud del usuario | 87% de usuarios considera oportuno mejorar los tiempos de atención | Realizar la socialización del manual de procesos para mejorar la atención al usuario, tanto a empleados como a la ciudadanía, mejorará efectivamente los tiempos de atención ya que ambas partes se guiarán de la herramienta implantada para realización de trámites. |
| Tiempo medio de resolución | Tiempo promedio que se tarda el servidor/ empleado en tramitar la solicitud del usuario | 8 a 15 días laborables de demora la entrega de un trámite en la Jefatura de Rentas | Entrega y publicación del manual de procesos a usuarios de los servicios prestados en la Jefatura de Rentas, capacitará a la ciudadanía para que conozcan el proceso que toma la tramitación de cada requerimiento. |
| Número de interacciones por usuario | Veces en las que el usuario tiene que volver a contactar o acercarse a la Jefatura de Rentas por un mismo trámite | 50% de los empleados y 36% de los usuarios encuestados considera necesaria la mejora de la atención con el agendamiento de citas | Poniendo en marcha el agendamiento de citas a través de canales digitales podrá mejorar considerablemente la atención al usuario. |
| Número de quejas | Tendencia de la cantidad de reclamos que se generan en la Jefatura de Rentas | 79% de ciudadanos encuestados considera que existe falta de organización en la Jefatura de Rentas | Aplicando el uso del manual de procesos, no solo se podrá mejorar la organización del departamento, si no que los usuarios se informarán a través de este que documentación debe presentar, tiempo de espera y despacho de su trámite |
| Satisfacción del Cliente | Como se siente el usuario durante la tramitación de una solicitud | 68% de los usuarios encuestados a pesar de manifestar la falta de organización en la jefatura de rentas, también ha descrito a través de su participación en nuestra encuesta que ha recibido atención oportuna por parte del personal de esta área. | La satisfacción se encuentra en buen rango aunque con varios aspectos que mejorar, que se están dentro del Manual, que de manera didáctica servirá de apoyo para el área de Rentas del GAD Municipal La Concordia. |

Indicadores de Gestión. Fuente. Propuesta para la Jefatura de Rentas GADMCLC. Elaborado por. María José Benavidez

CONCLUSIONES

- Durante la realización del primer capítulo en el cual se recopilaron los datos bases de la investigación, se constató y sustentó la viabilidad teórica de la misma y sus variables, siendo el Manual de Procesos para Mejorar la Atención a los Usuarios de la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia y su necesidad dentro del área.
- La investigación metodológica permitió establecer las técnicas e instrumentos y la aplicación de métodos para comprobar la existencia del problema y que facilitó el desarrollo de la propuesta realizada, por lo cual se establecieron las estrategias con las que se trabajaría en el desarrollo del Manual de Procesos.
- La propuesta realizada contiene los lineamientos necesarios para desarrollar cada una de las estrategias planteadas para su ejecución y que dan una solución total para mejorar la atención al usuario en las oficinas de la Jefatura de Rentas del Municipio de La Concordia, ya que contiene las tácticas ilustradas de manera que puedan ser entendidas por usuarios y empleados.

RECOMENDACIONES

- Procurar que la base teórica se tome en consideración para la socialización del manual de procedimientos tanto en la Jefatura de Rentas como en las demás áreas del Gobierno Municipal del Cantón La Concordia, a su vez publicar en la página web institucional procurando se genere el conocimiento necesario en los usuarios y que pueda ser descargarla gratuitamente, de esta manera se conocerá de su contenido para la realización de los distintos trámites.
- La aplicación del manual dentro de la Jefatura de Rentas del Municipio de La Concordia se debe socializar con los sustentos aplicados dentro de la metodología utilizada para la creación de dicha herramienta, encaminando este proceso a la mejora continua en la atención al usuario, pudiendo a futuro evidenciar una mejora efectiva que pueda ser aplicada a nivel institucional.
- Realizar una evaluación permanente para medir los resultados de la aplicación de la propuesta dentro del área de rentas del Municipio de La Concordia, que establezca nuevas estrategias que sean conocidas por usuarios y empleados de este ente municipal, contando como material de base el manual de procesos creado a raíz de la investigación efectuada en el presente proyecto.

Bibliografía

Cardona, C. R. (2009). *Fundamentos de la Administración*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Cardona, C. R. (2009). *Fundamentos de la Administración*. Bogotá : Eco Ediciones .

Castaño, W. H. (junio de 2008). *Manual de Procesos y Procedimientos*. Cartagena de Indias, Colombia.

Definición.de. (s.f.). Obtenido de <https://definicion.de/modelo-de-gestion/#:~:text=Por%20lo%20tanto%2C%20un%20modelo,como%20en%20la%20administraci%C3%B3n%20p%C3%ABblica>.

Fleitman, J. (2007). *Evaluación Integral para Implantar Modelos de Calidad* . Ciudad de México: Pax México.

Franklin, E. B. (2009). *Organización de empresas*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill.

Griffin, R. W. (2011). *Administración* . México D.F.: CENGAGE Learning.

<https://www.epn.edu.ec>. (02 de agosto de 2018). <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/LOSEP.pdf>. Obtenido de <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/LOSEP.pdf>: <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/LOSEP.pdf>

<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec>. (22 de abril de 2016). <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Norma-T%C3%A9cnica-de-Prestaci%C3%B3n-de-Servicios-y-Administraci%C3%B3n-por-Procesos.pdf>. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Norma-T%C3%A9cnica-de-Prestaci%C3%B3n-de-Servicios-y-Administraci%C3%B3n-por-Procesos.pdf>: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Norma-T%C3%A9cnica-de-Prestaci%C3%B3n-de-Servicios-y-Administraci%C3%B3n-por-Procesos.pdf>

Ibañez, L. O. (junio de 2008). http://www.adizesca.com/site/assets/g-manual_de_procesos_y_procedimientos_tomo1-lo.pdf. Obtenido de http://www.adizesca.com/site/assets/g-manual_de_procesos_y_procedimientos_tomo1-lo.pdf: http://www.adizesca.com/site/assets/g-manual_de_procesos_y_procedimientos_tomo1-lo.pdf

Munch, L. (2010). *Administración "Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo"*. México: Pearson.

Paz, G. B. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Patria.

Pizzo, M. (10 de julio de 2013). *degerencia.com*. Obtenido de *degerencia.com*: <https://degerencia.com/articulo/calidad-en-el-servicio-un-plan-de-mejora-simple-inmediato-y-con-impacto-en-el-cliente/>

Ramírez, F. J. Información y Atención al Cliente. En F. J. Ramírez, *Información y Atención al Cliente*. Mc Graw Hill Education.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.

Torres, M. G. (2006). *Manual para Elaborar Manuales, Políticas y Procedimientos*. México D.F: Panorama Editorial S.A.

Tschohl, J. (2014). *Servicio al cliente*. Mexico D.F.: Service Quality.

Valencia, J. R. (2012). *Como Elaborar y usar los Manuales Administrativos*. Mexico D.F: Cengage Learnig.

Vera, W. E. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Lima, Perú: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.

Virtual Net. (s.f.). Obtenido de *Virtual Net*: http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf

ANEXOS

**Formulario de entrevista aplicada a los de la Jefa de Rentas del Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia**

| GUÍA DE ENTREVISTA | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|
| Ítem de pregunta | Instrumento | Fuente |
| ¿Cuánto tiempo ha desempeñado esta actividad? | Entrevista | Jefa de Rentas |
| ¿Cuántos servidores públicos trabajan dentro de la Jefatura? | Entrevista | Jefa de Rentas |
| ¿Qué servicios brinda la Jefatura de Rentas y cuáles son sus fines? | Entrevista | Jefa de Rentas |
| ¿Cuáles son las debilidades que presenta el departamento de rentas? | Entrevista | Jefa de Rentas |
| ¿Ha recibido la Jefatura de Rentas reclamos por parte de los usuarios y de que índole han sido? | Entrevista | Jefa de Rentas |
| ¿La jefatura cuenta con procesos definidos para la atención al usuario? | Entrevista | Jefa de Rentas |
| ¿Cómo cree que influiría un manual de procesos para mejorar la atención al usuario en la Jefatura de Rentas? | Entrevista | Jefa de Rentas |

**Formulario encuesta aplicada a los de la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia**



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

**ENCUESTA PARA SERVIDORES DE LA JEFATURA DE RENTAS DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA
CONCORDIA**

Objetivo.- Analizar la opinión de los servidores públicos que laboran en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia en cuanto a los Procesos de Atención al Usuario que desarrolla este departamento.

Instrucciones.- Marcar con una X la respuesta que elija.

| ¿Cuánto tiempo lleva prestando sus servicios en la Jefatura de Rentas? | ¿Cuál es su cargo dentro de la Jefatura de Rentas? |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| De 1 a 4 años (<input type="checkbox"/>) | Jefe (<input type="checkbox"/>) |
| De 4 a 9 años (<input type="checkbox"/>) | Asistente (<input type="checkbox"/>) |
| De 9 años en adelante (<input type="checkbox"/>) | Recaudador (<input type="checkbox"/>) |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿Cómo calificaría el ambiente laboral dentro de la Jefatura de Rentas?</p> <p>Excelente ()</p> <p>Muy Bueno ()</p> <p>Bueno ()</p> <p>Malo ()</p> | <p>¿Bajo qué directriz realiza usted su trabajo dentro de la Jefatura de Rentas?</p> <p>Reglamentos ()</p> <p>Manuales de procesos ()</p> <p>Flujogramas ()</p> <p>Capacitaciones ()</p> <p>Otros ()</p> |
| <p>¿Han existido inconvenientes con los usuarios dentro de la Jefatura de Rentas?</p> <p>Si ()</p> <p>No ()</p> | <p>¿Han existido retrasos en la atención al usuario dentro de la Jefatura de Rentas?</p> <p>Si ()</p> <p>No ()</p> |
| <p>¿Qué mejora considera usted que se debería aplicar en la Jefatura de Rentas?</p> <p>Instalaciones ()</p> <p>Agendamiento de citas ()</p> <p>Mejora de sistemas informáticos ()</p> | <p>¿Cuánto tiempo tarda en promedio para atender a los usuarios?</p> <p>De 10 a 15 minutos ()</p> <p>De 15 a 20 minutos ()</p> <p>De 20 a 30 minutos ()</p> <p>De 30 minutos en adelante ()</p> |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿La Jefatura de Rentas cuenta con una herramienta para atención al usuario?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> | <p>¿Considera usted que se debe elaborar un manual de procesos para mejorar la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Municipio de La Concordia?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Gracias por su colaboración!

Formulario encuesta aplicada a usuarios de la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”

**ENCUESTA PARA USUARIOS DE LA JEFATURA DE RENTAS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA
CONCORDIA**

Objetivo.- Analizar la satisfacción de los usuarios que realizan trámites en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia y su complacencia en cuanto a los Procesos de Atención al Usuario de esta institución

Instrucciones.- Marcar con una X la respuesta que elija.

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿Conoce usted los trámites que realiza la Jefatura de Rentas de La Municipalidad del Cantón La Concordia?</p> <p>Si (<input type="checkbox"/>)</p> <p>No (<input type="checkbox"/>)</p> | <p>¿Ha realizado trámites o ingresado requerimientos en la Jefatura de Rentas de la Municipalidad del Cantón La Concordia?</p> <p>Si (<input type="checkbox"/>)</p> <p>No (<input type="checkbox"/>)</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿Con qué frecuencia realiza trámites en la oficina de la Jefatura de Rentas (recaudación) del Municipio de La Concordia?</p> <p>Todos los días <input type="checkbox"/></p> <p>Una vez a la semana <input type="checkbox"/></p> <p>Una vez al mes <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p> | <p>¿Cómo califica la atención al usuario en la oficina de la Jefatura de Rentas (recaudación) del Municipio La Concordia?</p> <p>Excelente <input type="checkbox"/></p> <p>Muy buena <input type="checkbox"/></p> <p>Buena <input type="checkbox"/></p> <p>Mala <input type="checkbox"/></p> |
| <p>¿Qué mejora considera usted que deberían aplicar en la Jefatura de Rentas (recaudación) del Municipio La Concordia?</p> <p>Instalaciones <input type="checkbox"/></p> <p>Agendamiento de citas <input type="checkbox"/></p> <p>Mejora de sistemas informáticos <input type="checkbox"/></p> | <p>¿Considera usted oportuno que se mejore el tiempo de atención al usuario dentro de la Jefatura de Rentas (recaudación) del Municipio La Concordia?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> |
| <p>¿Qué tan adecuada es el área de atención al usuario en la Oficina de Rentas (recaudación) del Municipio La Concordia?</p> | <p>¿Ha evidenciado falta de organización dentro de la Jefatura de rentas (recaudación) del Municipio de La Concordia?</p> |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Muy adecuada () | Si () |
| Adecuada () | No () |
| Poco adecuada () | |
| Nada adecuada () | |
| ¿Cuándo ha tenido alguna duda sobre determinado trámite, los empleados de la Jefatura de Rentas (recaudación) del Municipio La Concordia le ha brindado asesoría correspondiente? | ¿Considera usted que se debe elaborar un manual de procesos para mejorar la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Municipio de La Concordia? |
| Si () | Si () |
| No () | No () |

Gracias por su colaboración!

Formularios proceso de titulación



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN PLAN DE PROYECTO DE TITULACIÓN

| DATOS DEL ESTUDIANTE | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Nombre: <i>María José Benavidez Mendoza</i> | Periodo Académico: <i>NOVIEMBRE 2020 – ABRIL DE 2021</i> |
| Carrera: <i>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</i> | Dirección Domicilio: <i>La Concordia</i> |
| Correo electrónico: mase102009@hotmail.com | TELEFONO <i>0968044471</i> |

Fecha: 19/01/2021

| DATOS DEL ASESOR | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Nombre del Asesor: M.SC. FRANKLIN GERARDO NARANJO ARMIJO | Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS |
| TEMA DE PROCESO DE TITULACION | |
| MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA JEFATURA DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA CONCORDIA. | |
| OBJETIVO GENERAL Y JUSTIFICACIÓN | |
| <p>Objetivo general</p> <p>Implementar un Manual de Procesos para mejorar la Atención al Usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia.</p> <p>Justificación</p> <p>El presente proyecto investigación se realizará basado en varios sustentos teóricos que abarcan definiciones y conceptos en cuanto a la atención al cliente y sobre la realización e importancia de los manuales de procesos dentro de una institución o empresa, enfocándose en la administración y sus principales características, sus fases</p> | |

y como se van de la mano las características de los procesos, organigramas y flujo gramas para la mejora de un proceso de atención a los usuarios. Al investigar a autores que mencionan dentro de sus obras conceptos sobre la creación de un manual de procesos basado en el conocimiento de la administración como ciencia y método.

Este proyecto podrá servir de base para investigadores que deseen conocer sobre el desarrollo de cualquiera de los trámites que realice la institución municipal, en líneas de investigación administrativas basadas en procesos contractuales, jurídicos, financieros y administrativos, detallando el seguimiento de la atención al usuario y como resolver interrogantes ante cualquier proceso de la institución que deseen conocer, a que funcionario solicitar información y como se establece el flujo de trámites dentro de la institución.

La elaboración de esta propuesta de manual servirá para enfocar una estrategia para la prestación de servicios ofrecidos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia que genere satisfacción en los usuarios e innovar la cultura burocrática existente dentro de la Municipalidad, basados en componentes de confiabilidad, credibilidad, profesionalismo, disposición y cortesía, que proporcionará una información clara y concisa tanto a empleados como usuarios y minimizar el impacto de retención de trámites y de esta manera mejorar la atención al usuario.

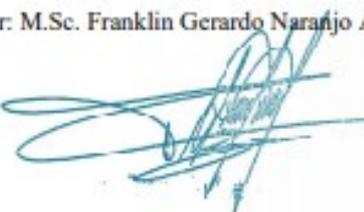
Fecha: 19/01/2021

Una vez revisado el Plan de Proyecto de Titulación y aprobado en Junta Académica de la Carrera, se autoriza al estudiante a comenzar con su proyecto de titulación.

Atentamente,

Nombre Asesor: M.Sc. Franklin Gerardo Narajó Armijo

Firma Asesor:





INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN
PLAN DE PROYECTO DE TITULACIÓN

| DATOS DEL ESTUDIANTE | |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Nombre: <i>BENAVIDEZ MENDOZA MARIA JOSE</i> | PERIODO ACADEMICO: <i>Mayo 2017 - octubre 2021</i> |
| Carrera: <i>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</i> | Dirección <i>La Concordia, Santo Domingo de los Tsachilas</i> |
| Correo electrónico: <i>Mase102009@hotmail.com</i> | TELEFONO <i>0</i> |
| | <i>0968044471</i> |

Fecha: 14 de julio de 2021

| DATOS DEL ASESOR | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Nombre de ASESOR: <i>M.S.c Franklin Gerardo Naranjo Armijo</i> | Carrera: <i>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</i> |
| TEMA DEL PROCESO DE TITULACION. | |
| <i>Manual de Procesos para Mejorar la Atención al Usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia.</i> | |
| OBJETIVO GENERAL | |
| <i>Implementar un Manual de Procesos para mejorar la Atención al Usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia.</i> | |

Una vez revisado el Plan de Proyecto de Titulación y aprobado en Junta Académica de la Carrera, se autoriza al estudiante a comenzar con su proyecto de titulación.

Atentamente,

Nombre Asesor: M.S.c Franklin Gerardo Naranjo Armijo

Firma Asesor: _____



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| | MES MARZO | | | | MES ABRIL | | | | MES MAYO | | | | MES JUNIO | | | | MES JULIO | | | | FIRMAS ESTUDIANTE | FIRMAS DOCENTE | | | |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|-----------|---|---|---|----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------------------|----------------|--|--|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | |
| Señalar el mes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Marcar semana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividad | Revisión de tema a investigar | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Direccionamiento de procesos de introducción | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Direccionamiento de temas y autores a consultar para desarrollo de la investigación | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| | Direccionamiento en desarrollo de marco metodológico | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| | Direccionamiento en desarrollo de propuesta | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| | Direccionamiento en desarrollo de elementos finales de la investigación | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| | Revisión final de proyecto finalizado | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| | Subida de documentación al SGA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

FIRMA DEL ESTUDIANTE:

FIRMA ASESOR:

FIRMA DIRECTOR ACADÉMICO:



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN

INFORME DEL ASESOR

Fecha: _____

| DATOS DEL ASESOR | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Nombre del ASESOR: M.Sc. Franklin Gerardo Naranjo Armijo | |
| ASESORÍA DE PROCESO DE TITULACIÓN | |
| Se realizó la asesoría durante el semestre Si(<input checked="" type="checkbox"/>) No(<input type="checkbox"/>) | Cuántas sesiones de asesoría se realizaron: 10 sesiones |
| ACTIVIDADES REALIZADAS | |
| ¿A cuál?, señala de que tipo: | Porcentaje de atención |
| Apoyo Académico | <u>100%</u> |
| Formación temprana en la investigación | <u>100%</u> |
| Asesoría en el trabajo práctico | <u>100%</u> |
| Asesoría en el formato y trabajo escrito | <u>100%</u> |
| Acompañamiento | <u>100 %</u> |
| Observaciones (dificultades y/o aportaciones) La asesoría fue muy concisa, clara y de fácil aplicación durante todo el proyecto de investigación. | |

Certifico que el/la estudiante: María José Benavidez Mendoza APRUEBA el trabajo escrito y práctico en su asesoría con un puntaje de 10 puntos.

FIRMA ASESOR:

FIRMA DIRECTOR DE CARRERA:



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN

PLAN DE PROYECTO DE TITULACIÓN

| DATOS DEL ESTUDIANTE | |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Nombre: Benavidez Mendoza María José | |
| Carrera: TECNOLOGIA EN ADMINITRACION DE EMPRESAS | |
| Correo electrónico: Mase102009@hotmail.com | |
| Nivel: 5TO | Dirección Domicilio: La Concordia, Santo Domingo de los Tsachilas. |
| | TELEFONO 0968044471 |

Fecha: 17/02/2020

| DATOS DEL ASESOR | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Nombre del ASESOR: FRANKLIN GERARDO NARANJO ARMIJO | |
| ASESORIA DE PROCESO DE TITULACION | |
| TEMA: MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA JEFATURA DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA CONCORDIA. | |
| OBJETIVOS GENERAL, ESPECÍFICOS Y JUSTIFICACIÓN | |
| OBJETIVO GENERAL Implementar un Manual de Procesos para mejorar la Atención al Usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia. | |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none">• Fundamentar teóricamente los temas que abordan las variables independiente y dependiente mediante la investigación de fuentes actualizadas de información.• Analizar la situación actual de la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia, a través de métodos, instrumentos y técnicas de investigación• Elaborar una propuesta que contenga un Manual de Procesos para mejorar la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia. | |

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto investigación se realizará basado en varios sustentos teóricos que abarcan definiciones y conceptos en cuanto a la atención al cliente y sobre la realización e importancia de los manuales de procesos dentro de una institución o empresa, enfocándose en la administración y sus principales características, sus fases y como se van de la mano las características de los procesos, organigramas y flujo gramas para la mejora de un proceso de atención a los usuarios. Al investigar a autores que mencionan dentro de sus obras conceptos sobre la creación de un manual de procesos basado en el conocimiento de la administración como ciencia y método.

Este proyecto podrá servir de base para investigadores que deseen conocer sobre el desarrollo de cualquiera de los trámites que realice la institución municipal, en líneas de investigación administrativas basadas en procesos contractuales, jurídicos, financieros y administrativos, detallando el seguimiento de la atención al usuario y como resolver interrogantes ante cualquier proceso de la institución que deseen conocer, a que funcionario solicitar información y como se establece el flujo de trámites dentro de la institución.

La elaboración de esta propuesta de manual servirá para enfocar una estrategia para la prestación de servicios ofrecidos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia que genere satisfacción en los usuarios e innovar la cultura burocrática existente dentro de la Municipalidad, basados en componentes de confiabilidad, credibilidad, profesionalismo, disposición y cortesía, que proporcionará una información clara y concisa tanto a empleados como usuarios y minimizar el impacto de retención de trámites y de esta manera mejorar la atención al usuario.

Una vez revisado el Plan de Proyecto de Titulación y aprobado en Junta Académica de la Carrera, se autoriza al estudiante a comenzar con su proyecto de titulación.

Atentamente,

Nombre Asesor: M.Sc. Franklin Gerardo Naranjo Armijo

Firma Asesor:



JUSTIFICACIÓN

Impacto Teórico La investigación teórica basada en las variables elegidas para el desarrollo del proyecto, contendrá las definiciones indispensables para llegar a un conocimiento exacto en búsqueda del resultado final, enfocándose principalmente en desarrollar una idea adaptable a la realidad institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Concordia

Impacto Metodológico la investigación científica y metodológica para Analizar la situación de la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Municipio del Cantón La Concordia, se ha realizado a través de herramientas necesarias para obtener los resultados indicados para la implementación de un manual para mejorar la atención del cliente en las oficinas del cabildo concordense.

Impacto Práctico determinados los resultados de la investigación teórica y metodológica se elabora la propuesta de un Manual de Procesos para mejorar la atención al usuario en la Jefatura de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Concordia que se basará en los procesos de investigación aplicados para su elaboración, esto colabora directamente con la mejora que se busca obtener al problema planteado previamente.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| Señalar el mes | Marzo | | | | Abril | | | | Mayo | | | | Junio | | | | Julio | | | | FIRMAS ESTUDIANTE |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------------------|
| Marcar semana | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Revisión de tema a investigar | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Direccionamiento de procesos de introducción | | | | | X | X | X | | | | | | | | | | | | | | |
| Direccionamiento de temas y autores a consultar para desarrollo de la investigación | | | | | | | | | X | X | X | | | | | | | | | | |
| Direccionamiento en desarrollo de marco metodológico | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | |
| Direccionamiento en desarrollo de propuesta | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | |
| Direccionamiento en desarrollo de elementos finales de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión final de proyecto finalizado | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | |
| Subida de documentación al SGA | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

FIRMA DEL ESTUDIANTE:

FIRMA ASESOR:

FIRMA DIRECTOR ACADÉMICO:



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN
INFORME DEL ASESOR

Fecha:

| DATOS DEL ASESOR | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Nombre del ASESOR: FRANKLIN GERARDO NARANJO ARMIJO | Programa Académico o Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS |
| ASESORIA DE PROCESO DE TITULACION | |
| TEMA: MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA JEFATURA DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA CONCORDIA. | |
| Se realizó la asesoría durante el semestre Si (X) No () | Cuántas sesiones de asesoría se realizaron: 10 |
| ACTIVIDADES REALIZADAS | |
| ¿A cuál?, señala de que tipo: | Porcentaje de atención |
| Apoyo Académico | 100% |
| Formación temprana en la investigación | 100% |
| Asesoría en el trabajo práctico | 100% |
| Asesoría en el formato y trabajo escrito | 100% |
| Acompañamiento | 100% |
| Observaciones | |

Certifico que el /la estudiante **María José Benavidez Mendoza** Cumplió el trabajo escrito y práctico en su asesoría con un puntaje de diez (10).

FIRMA ASESOR:

FIRMA DIRECTOR DE CARRERA: