

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE GUALACEO



ESCUELA DE GESTION PÚBLICA



TEMA DEL PROYECTO:

**MEJORA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA
MUNICIPALIDAD DE GUALACEO.**

GUALACEO - ECUADOR

2010 – 2011

INDICE

	Página
Introducción	1
Misión Institucional	2
Visión Institucional	3
CAPITULO I	
ETAPA DE DIAGNOSTICO	
1. Antecedentes	4
2. Diagnóstico sobre el problema a atender	4
3. Objetivos	7
3.1.1. Objetivo general	7
3.1.2. Objetivos específicos	7
4. Justificación de la propuesta estratégica	8
5. Actores involucrados	9
6. Viabilidad técnica, económica, social y ambiental del proyecto	9
6.1.1. Viabilidad técnica	9
6.1.2. Viabilidad económica	9
6.1.3. Viabilidad social	10
6.1.4. Viabilidad ambiental	10
7. Etapas y actividades contempladas en el proyecto	10
8. Cronograma de actividades	11
9. Beneficiarios del proyecto	12
10. Impactos del proyecto	13
11. Presupuesto	14
CAPITULO II	
IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES DENTRO DEL PROYECTO	
1. Acondicionar el espacio físico destinado para la atención al cliente y garantizar su confort	15
2. Capacitar permanentemente a los servidores públicos para brindar una óptima atención al usuario	25
2.1. Levantamiento y mejora de procesos en las áreas de Rentas y Recaudación	25
2.1.1. Levantamiento de Procesos que se realizan en las áreas de Rentas y Recaudación	26
2.1.2. Mejoramiento e Implementación de los Procesos	69
2.1.3. Manual de Procesos	70
2.1.4. Herramientas a utilizarse en el mejoramiento y normalización de procesos. Diagrama de flujo	73
2.1.5. Herramientas a utilizarse en el mejoramiento y normalización de procesos. Diagrama de entradas y salidas	78
2.1.6. Alcance	81
2.2. Plan de capacitación a los empleados y trabajadores, orientado a mejorar la atención al usuario (RRHH, control interno, Desarrollo Organizacional, atención al cliente).	126
2.2.1. Primera capacitación: Administración de la Cultura y el cambio Organizacional	126
2.2.2. Segunda capacitación: Control Interno	131
2.2.3. Tercera capacitación: Mejora de la Atención y Servicio al Cliente	133
2.3. Implementar un sistema de evaluación periódica de los empleados responsables de la atención al usuario a través del levantamiento de encuestas.	136
2.3.1. Alcance	136
2.3.2. Metodología	136
2.3.3. Cuestionario	137
2.3.4. Análisis de las encuestas	137
2.3.5. Conclusiones de las encuestas	151
3. Propiciar y facilitar la comunicación entre el usuario y la municipalidad	152
3.1. Campaña de comunicación ciudadana para informar fechas de pagos y descuentos referentes a impuestos, tasas y contribuciones de mejoras a través de los diferentes medios de comunicación	152
3.2. Implementación de señalética en la Municipalidad.	155
3.3. Implementación del buzón de sugerencias para la ciudadanía	159
CAPITULO III	
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y METAS	
1. Conclusiones	160
2. Recomendaciones	161
3. Metas	161

AGRADECIMIENTO

No podemos concluir este trabajo sin antes expresar nuestro imperecedero agradecimiento a los Coordinadores e Instructores de la Escuela de Gestión Pública, Universidad del Azuay, Fundación ESQUEL, FLACSO y a todos quienes de una u otra manera han hecho posible que este grupo de estudiantes nos nutramos con las enseñanzas impartidas a lo largo de este proceso.

Así mismo dejamos constancia de nuestro agradecimiento al Sr. Alcalde Marco Tapia, por habernos permitido participar de ésta Escuela de capacitación, siendo nuestro compromiso el de continuar trabajando por el adelanto de la Institución.

INTRODUCCIÓN

La Municipalidad de Gualaceo, como toda institución pública al ser la responsable de brindar servicios de atención de calidad a los ciudadanos, derechos garantizados en los Arts. 53 y 66 de la Constitución de la República que señalan que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deben incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades , recibir atención y respuestas motivadas y el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, considera necesario la implementación de políticas que permitan cumplir debidamente con lo establecido en la Constitución; por lo que la Administración municipal motivada por la iniciativa de los estudiantes de la Escuela de Gestión Pública decide impulsar el proyecto: Mejora de la atención al usuario en el área de Rentas y Recaudación de la Municipalidad de Gualaceo.



MISIÓN INSTITUCIONAL

Impulsar el desarrollo sostenible a nivel cantonal, a través de la prestación de servicios públicos, eficientes y oportunos en la ejecución de programas y proyectos acorde al crecimiento sustentable de la comunidad; procurando el bien común y la satisfacción de las necesidades de la población.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Una organización dinámica, sólida, capaz de mejorar la calidad de vida de los habitantes del Cantón Gualaceo y las condiciones de trabajo de sus funcionarios, liderando el desarrollo económico y social a través de una cultura organizacional basada en la vocación de servicio y atención al usuario, el crecimiento del talento humano de su personal y el uso apropiado de la tecnología.



CAPITULO I

1. ANTECEDENTES

En virtud de los frecuentes reclamos y quejas de la ciudadanía sobre la ineficiente atención que prestan las instituciones que brindan servicios públicos, es interés de la Municipalidad de Gualaceo promover la excelencia en la atención al usuario, así como facilitar la participación de la sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública, mejorando continuamente la atención al público y siendo facilitadores de la comunicación entre los usuarios y el municipio.

Por otro lado, la Municipalidad enmarcada en el cumplimiento de la Constitución, los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, en el Plan Estratégico Cantonal y en el acuerdo que norma la atención al usuario, procura desde su accionar, la prestación de servicios públicos eficientes, adecuados, oportunos y de calidad.

2. DIAGNÓSTICO SOBRE EL PROBLEMA A ATENDER

Con la finalidad de determinar cuáles son los principales problemas existentes en la municipalidad de Gualaceo sobre la atención que reciben los usuarios especialmente en las áreas de Rentas y Recaudación, dependencias a las cuales diariamente acude la ciudadanía para realizar trámites relacionados con pagos de impuestos, tasas y contribuciones de mejoras, permisos de funcionamiento, aprobación de planos, permisos de construcción etc. Los mismos que están relacionados directamente con otras dependencias municipales, quienes integramos el grupo de estudiantes de la Escuela de



Gestión Pública realizamos un taller de trabajo para determinar los problemas existentes y las actividades a implementarse tendientes a mejorar la atención a los usuarios y por ende la imagen de la institución. Fruto de lo cual hemos identificado los siguientes problemas y actividades:

GRUPOS	PROBLEMAS PERCIBIDOS	ACTIVIDADES RECOMENDADAS
USUARIOS EXTERNOS	Trato descortés y lento hacia los clientes.	capacitación en Relaciones Humanas, Atención al cliente
	Existe preferencia en la atención con los familiares y amigos de los funcionarios	
	Falta de una ventanilla de información	implementación de una ventanilla de información
	Los usuarios no son informados a tiempo para el pago de sus obligaciones	elaboración de campañas de difusión en diferentes medios de comunicación
	Inexistencia de procesos claros a la hora de realizar un trámite.	levantamiento y mejora de procesos y reingeniería de personal
	Los empleados no están informados sobre los trámites municipales	creación del manual de funciones y difusión del mismo en las distintas dependencias municipales
	No hay personal capacitado para reemplazo del titular	rotación de personal
	Inexistencia de señalética	colocación de señalización adecuada en los inmuebles municipales
	Falta socialización de algunas ordenanzas	socializar las ordenanzas municipales
		no existen accesos adecuados para personas discapacitadas y de la tercera edad
	no se realizan evaluaciones periódicas a los empleados, sobre la atención al cliente	encuestas periódicas a los usuarios para medir la satisfacción



	el espacio físico de atención en rentas y recaudación es inadecuado	reubicación y adecuación de las áreas destinadas a rentas y recaudación
USUARIOS INTERNOS	Los servidores municipales desconoce los procesos que maneja la Municipalidad	levantamiento de procesos
	No se reconoce el esfuerzo de los empleados	solicitar al alcalde se implemente la política de mejor empleado
	No existe un plan de capacitación para los servidores municipales	elaboración de un plan de capacitación por parte de UATH
	espacios inadecuados para brindar una adecuada atención al cliente	acondicionamiento del espacio físico para rentas y recaudación
	existencia de varias bases de datos desactualizadas	unificación y actualización Permanente de las bases de datos



Taller de participación ciudadana para la elaboración del diagnóstico

Fruto de las opiniones vertidas en el taller con los usuarios se ha determinado que históricamente el sector público es considerado como ente ineficiente en la atención a los ciudadanos y ciudadanas y el Municipio de Gualaceo no escapa a esta realidad. Es por ello que con frecuencia existen



quejas y reclamos por parte de los ciudadanos, lo cual podemos atribuir a una carencia de un plan estratégico institucional en el cual se encuentren definidos con claridad procesos, actividades y responsabilidades de cada uno de los funcionarios, empleados y trabajadores de la Municipalidad.

Por otro lado, consideramos que el personal existente en la municipalidad no se encuentra debidamente capacitado y no dispone de una cultura del buen trato al cliente, impidiendo una comunicación efectiva con los usuarios internos lo cual repercute en una atención ineficiente al usuario externo.

Es por ello, que quienes nos encontramos participando en la Escuela de Gestión, estamos empeñados en implementar un sistema de atención al usuario que permita promover la excelencia en la atención y facilitar la participación de la sociedad en la vigilancia y control en la prestación de los servicios, para lo cual nos planteamos los siguientes objetivos:

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL: Mejorar la atención al usuario en el área de Recaudación y Rentas de la Municipalidad de Gualaceo.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) Impulsar la implementación de procesos óptimos, simples y eficaces de atención al usuario en la municipalidad y propender a su continuo mejoramiento.
- b) Capacitar permanentemente a los servidores públicos para brindar una óptima atención al usuario.
- c) Propiciar y facilitar la comunicación entre el usuario y la municipalidad, mediante una campaña de información.



- d) Medir la satisfacción de los usuarios a través de productos como:
Buzones de sugerencias, encuestas de servicios,
- e) Acondicionar el espacio físico destinado a la atención al cliente para garantizar su confort.

4. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA ESTRATÉGICA

En el marco de la aplicación del Plan de Desarrollo Estratégico, la Municipalidad procura permanentemente la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios, especialmente en las áreas de Rentas y Recaudación, planteamiento que es coherente con los siguientes objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir:

Objetivo 9. GARANTIZAR LA VIGENCIA DE LOS DERECHOS Y LA JUSTICIA.

"Garantizamos el derecho a acceder a bienes y servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir la información adecuada y veraz sobre su contenido y características sin discriminación de etnia, religión, edad, género, etc."

Objetivo 10. GARANTIZAR EL ACCESO A LA PARTICIPACIÓN PÚBLICA Y POLÍTICA.



A través del buen trato a los ciudadanos buscamos generar confianza en el usuario e involucrarle a que formen parte activa en los procesos públicos, políticos y económicos del municipio.

Objetivo 12. CONSTRUIR UN ESTADO DEMOCRÁTICO PARA EL BUEN VIVIR.

"Construimos un Estado cercano y amigable que planifica y coordina sus acciones de manera descentralizada y desconcentrada. Promovemos la inversión pública para alcanzar la satisfacción de las necesidades humanas con servicios públicos de calidad. Se trata de construir la sociedad del buen vivir en la cual se reconozca las diversidades y se vele por el cumplimiento de los derechos ciudadanos".

5. ACTORES INVOLUCRADOS

Ciudadanía

Empleados, funcionarios y trabajadores municipales

Ministerio de Relaciones Laborales.

Departamento de Recursos Humanos

Medios de Comunicación

6. VIABILIDAD TÉCNICA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL DEL PROYECTO.-

6.1. VIABILIDAD TECNICA.-

El proyecto en cuestión es viable técnicamente, por cuanto es susceptible de ser ejecutado desde las aportaciones técnicas, definiendo claramente las



responsabilidades que a cada uno le corresponde e implementando procedimientos que deberán ser conocidos y aplicados por todos los servidores municipales.

6.2. VIABILIDAD ECONOMICA.-

Para la estructuración del proyecto es indispensable la participación del recurso humano municipal, por ende es susceptible de ser elaborado sin que se comprometa elevadas asignaciones presupuestarias municipales.

6.3. VIABILIDAD SOCIAL.-

El proyecto como tal, pretende involucrar a la comunidad, en todas sus etapas: diagnóstico, imagen objetivo y propuesta, mediante la participación activa de los distintos involucrados, identificando la problemática y las posibles soluciones para garantizar la eficiencia en la atención a los ciudadanos/as.

6.4. VIABILIDAD AMBIENTAL.-

El presente proyecto no involucra la inversión en nueva infraestructura, y en consecuencia no se prevén impactos negativos al ambiente.

7. ETAPAS Y ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN EL PROYECTO.-

El proyecto está dividido en tres etapas y en cada una se contemplan algunas actividades mismas que se detallan a continuación:



ETAPA 1: ACONDICIONAR EL ESPACIO FISICO DESTINADO A LA ATENCIÓN DEL CLIENTE PARA GARANTIZAR SU CONFORT

Actividades:

- Reubicación del espacio físico destinado a rentas y recaudación.
- Acondicionamiento del nuevo espacio destinado a rentas y recaudación, (mobiliario, Counter, extintores, etc.).
- Supresión de barreras arquitectónicas. (Rampas de acceso para personas con discapacidad).

ETAPA 2: CAPACITAR PERMANENTEMENTE A LOS SERVIDORES PUBLICOS PARA BRINDAR UNA ÓPTIMA ATENCIÓN AL USUARIO

Actividades:

- Levantamiento y mejora de procesos en las áreas de Rentas y recaudación.
- Plan de capacitación a los empleados y trabajadores, orientado a mejorar la atención al usuario (RRHH, control interno, desarrollo organizacional, atención al cliente).
- Implementar un sistema de evaluación periódica de los empleados responsables de la atención al usuario a través del levantamiento de encuestas.

ETAPA 3: PROPICIAR Y FACILITAR LA COMUNICACIÓN ENTRE EL USUARIO Y LA MUNICIPALIDAD

Actividades:



- Campaña de comunicación ciudadana sobre los servicios que presta la municipalidad, a través de los distintos medios de comunicación (prensa escrita, radio y TV).
- Implementación de la señalética en la municipalidad.
- Implementación del buzón de sugerencias para la ciudadanía.

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.-

Etapa 1: Acondicionar el espacio físico destinado a la atención al cliente para garantizar su confort.	Cronograma en meses			
	1	2	3	4
Actividades:	X			
1.1 Reubicación del espacio Municipal destinado para rentas y recaudación.				
1.2 Acondicionamiento del nuevo espacio destinado a rentas y recaudación. (Mobiliario, Counter, extintores, etc.).	X	X		
1.3 Supresión de barreras arquitectónicas. (Rampas de acceso para personas con discapacidad).		X	X	
Etapa 2: Capacitar permanentemente a los servidores públicos para brindar una óptima atención al usuario.	Cronograma en meses			
	1	2	3	4
Actividades: 2.1 Levantamiento y mejora de procesos en las áreas de Rentas y Recaudación		X	X	X
2.2 Plan de capacitación a los empleados y trabajadores, orientado a mejorar la atención al usuario (RRHH, control interno, Desarrollo Organizacional, atención al cliente).		X	X	X
2.3 Implementar un sistema de evaluación periódica de los empleados responsables de la atención al usuario a través del levantamiento de encuestas				X



Etapa 3: Propiciar y facilitar la comunicación entre el usuario y la municipalidad.	Cronograma en meses			
	1	2	3	4
Actividades:		X	X	X
3.1 Campaña de comunicación ciudadana para informar fechas de pagos y descuentos referentes a impuestos, tasas y contribuciones de mejoras a través de los diferentes medios de comunicación				
3.2 Implementación de la señalética en la Municipalidad.			X	
3.3 Implementación del buzón de sugerencias. Para la ciudadanía.			X	

9. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.-

Usuarios externos:

Con la implementación de este proyecto los beneficiarios directos serían las personas naturales, jurídicas y sociedades de hecho ya que serán atendidos con eficacia, eficiencia, calidez, calidad y transparencia de forma que satisfaga sus demandas.

Usuarios internos:

Funcionarios, empleados y trabajadores relacionados con las áreas de Rentas y Recaudación comprometidos con el buen trato y atención al usuario de manera ágil, oportuna y sin discriminación.

Municipalidad:

Es el principal responsable de la prestación de los servicios y la atención a la ciudadanía como tal debe garantizar la excelencia en la atención al usuario basada en los principios de: igualdad, imparcialidad, responsabilidad, competencia, capacidad y cortesía, a



través de sus autoridades, funcionarios, empleados y trabajadores municipales.

10. IMPACTOS DEL PROYECTO.-

Con la implementación de este proyecto se conseguirá:

- Ciudadanos satisfechos con la atención que brinda la institución municipal en las dependencias de mayor afluencia (Rentas y Recaudación).
- Usuarios plenamente informados y que pagan sus obligaciones a tiempo.
- Incremento de las rentas municipales, sin necesidad de acudir a la implementación de sanciones legales, lo cual repercute positivamente en las finanzas municipales que incide favorablemente en el acceso a mayores recursos a través de entidades financieras.
- Mejoramiento de la imagen institucional.

11. PRESUPUESTO

DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	P.Unitario	P. Total
CONSTRUCCION DE RAMPAS				242,69
Hormigón Simple f'c = 180 kg/cm ² (S)	m ³	1,82	124,00	225,68
Retiro de Ceramica	m ²	5,76	1,50	8,64
Demolición de bordillo de hormigón	ml	0,90	1,45	1,31
Picado de losa	m ³	0,03	24,79	0,74
Sum. Inst. Tuberia PVC Desague D=110mm	m	1,00	6,32	6,32
CONSTRUCCIÓN DE CAUTER PARA RECAUDACIÓN				12.341,27
Contratación cauter	glb	1,00	12.341,27	12.341,27
SEÑALETICA				1.231,56
Letrero informativo antiguo edificio	u	1,00	462,28	462,28
Letrero informativo nuevo edificio	u	1,00	589,28	589,28



Buzón de sugerencias	u	1,00	80,00	80,00
pintura de señalización	glb	4,00	25,00	100,00
CAPACITACION				200,00
Capacitación en cambio organizacional	u	1,00	0	0,00
Capacitación en Control Interno	u	1,00	200,00	200,00
Atención al cliente	u	1,00	0,00	0,00
EXTINTORES				100,00
Extintores	u	4,00	25,00	100,00
COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN				2.000,00
Publicidad en los medios de comunicación	GLB	1,00	2.000,00	2.000,00
TOTAL				16.115,52



CAPITULO II

IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES DENTRO DEL PROYECTO

1.- ACONDICIONAR EL ESPACIO FÍSICO DESTINADO A LA ATENCIÓN AL CLIENTE PARA GARANTIZAR SU CONFORT

Instalaciones.- Las instalaciones en donde funcionaban las dependencias de Rentas y Recaudación se encontraban ubicadas en la parte baja del edificio municipal situado entre las calles Gran Colombia y Tres de Noviembre, esta oficina no contaba con un espacio adecuado para que las personas que se encuentran desempeñando sus actividades, puedan realizarlo de una forma adecuada, pues dentro de una sola oficina estaban las dependencias de Rentas, Tesorería y Recaudación, compartiendo un espacio 30 m2. 4 servidores municipales sin contar con la afluencia de usuarios que diariamente acuden a estas dependencias para realizar reclamos y trámites como: venta de bóvedas, obtención patentes municipales, actualización de las bases de datos de los contribuyentes, etc., además no se dispone de un baño para utilización de los servidores municipales, tendiendo que ausentarse de su oficina en caso de necesidad.

Igualmente en el espacio destinado para la atención al usuario no se cuenta con suficiente luz ni ventilación, sumado a ello el espacio reducido para espera y su difícil acceso a esta área por la presencia de gradas lo cual impide el ingreso de personas con discapacidad y de la tercera edad, sin que se cuente también con mobiliario adecuado para que las personas esperen su turno por lo cual se forman grandes filas que dificultan el acceso al resto de departamentos en el edificio municipal,

En lo que a seguridad se refiere el edificio cuenta con un solo extintor que se encuentra en la planta alta cerca de la alcaldía, el cual no abastece en caso de un siniestro, tampoco se cuenta con un guardia que se ocupe de proteger a los contribuyentes ni a los funcionarios encargados de la recaudación.



En conclusión la infraestructura es inadecuada y no permite brindar el servicio que la gente de Gualaceo requiere como lo podemos demostrar en las siguientes fotografías:



Entrada a las áreas de Rentas y Recaudación, inaccesible para personas con discapacidades y de la tercera edad.



Área de Rentas y Recaudación, como se puede observar el espacio es reducido, no tiene iluminación ni ventilación y por lo tanto no brinda las comodidades al usuario



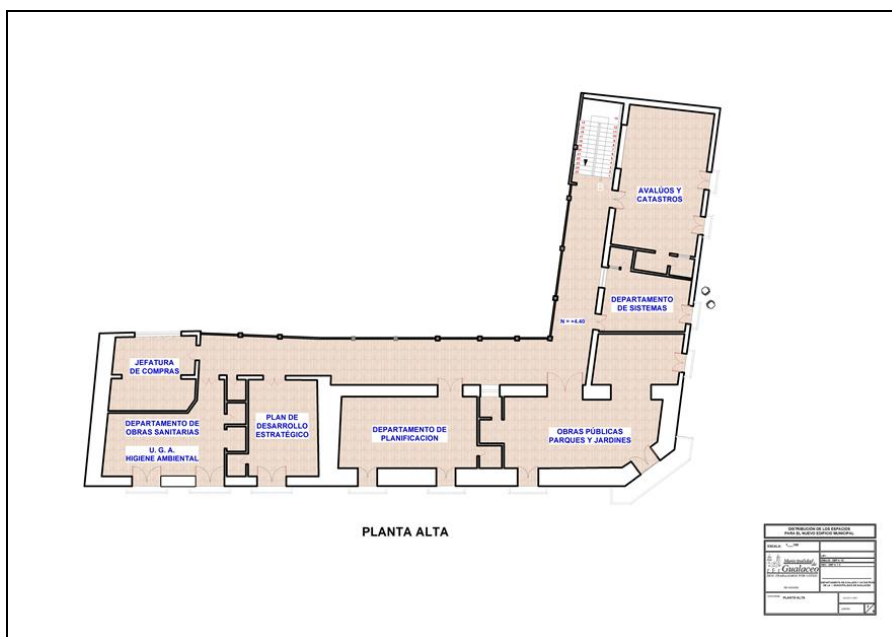
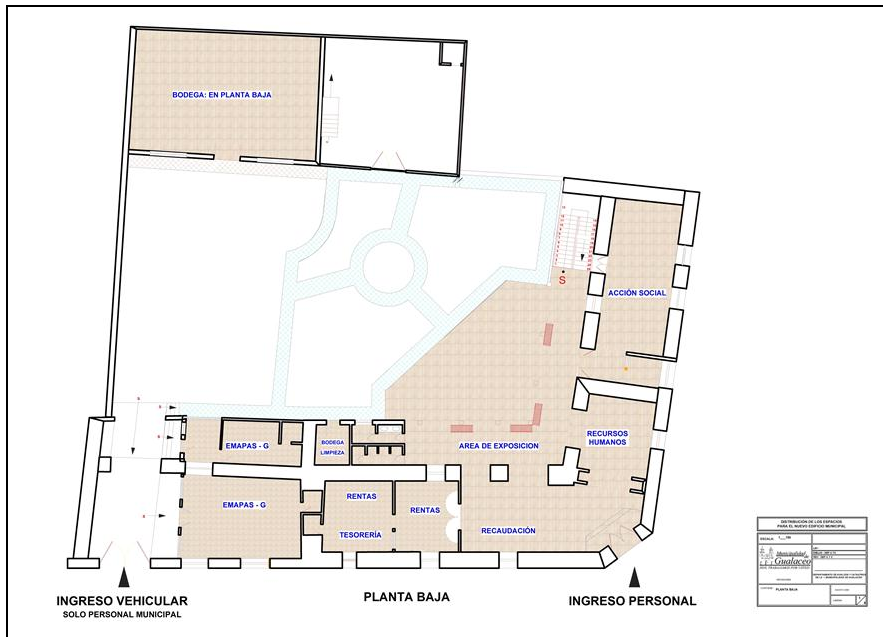
Uno de los accesos al área de Rentas y Recaudación en el nuevo edificio municipal y en el que se construirán los accesos para personas con discapacidad.

Es por ello que a través del Proyecto: MEJORA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE RENTAS Y RECAUDACIÓN DE LA I. MUNICIPALIDAD DE GUALACEO., liderado por los estudiantes de la Escuela de Gestión Pública se vio la necesidad de reubicar las oficinas de Rentas y Recaudación.

En la actualidad estas dependencias se encuentran ubicadas en el edificio municipal situado en las calles Tres de Noviembre y Manuel Reyes a una cuadra del edificio municipal antiguo. Estas dependencias cuentan con una oficina para Tesorería, una para Rentas y un counter para recaudación, baño privado y un espacio amplio para que los ciudadanos puedan esperar su turno de manera cómoda y confortable ya que también se dispone de mobiliario y accesos para personas con discapacidad y de la tercera edad, se cuenta

también con extintores para casos de emergencia que puedan suscitarse en estas instalaciones, como lo podemos demostrar en las siguientes fotografías:

Planos del edificio nuevo, con la distribución de dependencias municipales





Recaudadores trabajando confortablemente en las nuevas oficinas





Ciudadanos satisfechos en las nuevas instalaciones realizando el pago de sus impuestos cómodamente



Como podemos observar las nuevas instalaciones cuentan con iluminación, espacios amplios y con accesos directos a las ventanillas de recaudación.



Las áreas de Rentas y Recaudación cuenta con mobiliario para la comodidad de los usuarios en caso de requerir espera en los trámites.





Proceso de construcción de rampas para acceso de personas con discapacidades, facilitando el ingreso a las áreas de Rentas y Recaudación





Rampas concluidas



Extintores instalados en los edificios municipales para brindar seguridad tanto a servidores municipales como a ciudadanos

2.- CAPACITAR PERMANENTEMENTE A LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA BRINDAR UNA ÓPTIMA ATENCIÓN AL USUARIO

2.1.- Levantamiento y mejora de procesos en las áreas de Rentas y Recaudación.

En la Municipalidad de Gualaceo no se cuenta con un sistema de procesos definido y adecuado para un buen funcionamiento, lo cual repercute en una demora en los trámites por la duplicidad en las actividades.

Conociendo que la atención a los usuarios se deriva de procesos, es indispensable realizar el levantamiento de los mismos, analizarlos y determinar cuales son los responsables de un determinado proceso, además identificar las etapas del proceso en las que existen dificultades con la finalidad de proceder a la mejora a través de una capacitación y concienciación a los funcionarios involucrados dentro de los procesos.

Para realizar la gestión y el diseño de los procesos hemos usado herramientas como:

- Partir de la Misión Organizacional
- Identificación de Tareas y actividades
- Identificación de clientes y elementos de los procesos
- Identificación de los proveedores y entradas de los procesos



- Clasificación de los procesos
- Seguimiento y monitoreo

2.1.1. Levantamiento de Procesos que se realizan en las áreas de Rentas y Recaudación

	Nombre	Código
1	Alcabalas	REC001
2	Alquiler de escenarios públicos	REC002
3	Aprobación de planos de edificación	REC003
4	Arrendamiento de bóvedas y sitios en el cementerio	REC004
5	Arrendamiento de puestos en la orilla	REC005
6	Certificados de no adeudar al Municipio	REC006
7	Cobros de Mercados y Baterías Sanitarias	REC007
8	Contribución Especial de Mejoras	REC008
9	Hospedaje del Camal Municipal	REC009
10	Impuesto al Rodaje	REC010
11	Línea de fábrica	REC011
12	Multas	REC012
13	Ocupación de la vía Pública	REC013
14	Pago del impuesto al Capital en giro	REC014
15	Patentes Municipales	REC015
16	Permiso de Construcción Mayor y Menor	REC016
17	Predio Rustico	REC017
18	Predio Urbano	REC018
19	Regulación urbana	REC019
20	Suministros de agua entubada	REC020
21	Venta de Especies valoradas	REC021





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Alcabalas
 CÓDIGO: REC001

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación preguntar por el pago de alcabalas.	10	10
			2	Entregar documentos, escritura anterior, certificado de información de avalúos	4	14
			3	Revisar la documentación respectiva	16	30
			4	Esta la documentación correcta?	0	30
			5	Ingresar los datos en el sistema para revisar el valor del avaluó	12	42
			6	Procesar el Requerimiento	4	46
			7	Multiplicar el valor del avaluó X 1.01 + (el valor del formulario)	25	71
			8	Comparar el valor del avaluó del sistema con el de la escritura.	4	75
			9	Existe utilidad?	0	75
			10	Calcular la utilidad y sumar al monto de la alcabala	17	92
			11	Informar el Monto a Cobrar	6	98
			12	Pago el Impuesto?	0	98
			13	Entregar el Dinero	12	110
			14	Cobrar el Dinero	2	112
			15	Chequear que el dinero sea Legítimo, depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	137
			16	Ingresar el pago en el sistema	4	141
			17	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	156
			18	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	158
			19	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	160
			20	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	161
			21	Fin	0	161

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto



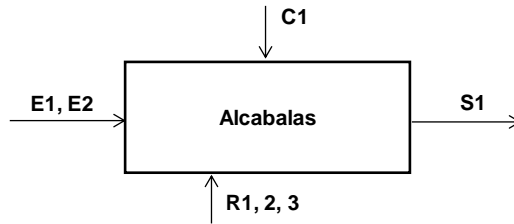




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago de las Alcabalas
 CÓDIGO:REC001

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del dueño de la propiedad, escritura,	Cliente externo
E2	Certificado de avalúos	Dep. Avalúos

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago de Alcabalas registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	
C2	Recaudador	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Alquiler de escenarios públicos
 CÓDIGO: REC002

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Ciente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago del alquiler de escenarios públicos	10	10
			2	Entregar la copia del contrato previamente llenado por Sindicatura con el valor a cobrar	3	13
			8	Entregar el Dinero	12	25
			9	Cobrar el Dinero	2	27
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	52
			11	Ingresar el pago en el sistema	4	56
			12	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	71
			13	Entregar el comprobante de pago, la copia del contrato y de ser necesario (el cambio o vuelto)	13	84
			14	Almacenar la copia del comprobante de pago	1	85
			15	Recibir el comprobante de pago, la copia del contrato y en caso de ser necesario el Vuelto	1	86
			16	Fin	0	86

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Alquiler de escenarios públicos
CÓDIGO: REC002

HOJA No. 1 DE: 1

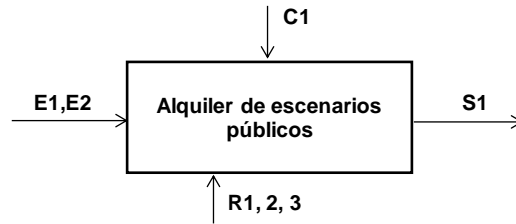


Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN, VIENE DE: containing input details for 'ENTRADAS'.

Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN, VA HACIA: containing output details for 'SALIDAS'.

Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN, containing control details for 'CONTROLES'.

Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN, containing resource details for 'RECURSOS'.





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Aprobación de Planos de edificación
 CÓDIGO: REC003

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Ciente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago de la aprobación de Planos de edificación	10	10
			2	Entregar el formulario previamente llenado por planificación con el valor a cobrar	4	14
			8	Entregar el Dinero	12	26
			9	Cobrar el Dinero	2	28
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	53
			11	Ingresar el pago en el sistema	4	57
			12	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	72
			13	Entregar el comprobante de pago, el formulario y de ser necesario (el cambio o vuelto)	13	85
			14	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	87
			15	Recibir el comprobante de pago, el formulario y en caso de ser necesario el Vuelto	1	88
			16	Fin	0	88

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Aprobación de planos de planificación
CÓDIGO: REC003

HOJA No. 1 DE: 1

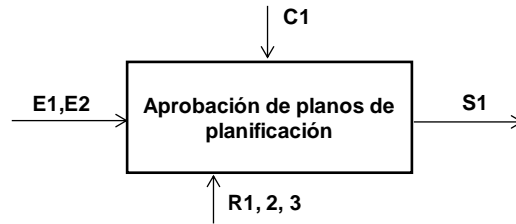


Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN, VIENE DE: containing input details for E1 and E2.

Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN, VA HACIA: containing output details for S1.

Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN, containing control details for C1.

Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN, containing resource details for R1, R2, R3, and R4.



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Arrendamiento de bóvedas y sitios en el cementerio
 CÓDIGO: REC004

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Jefe de Rentas	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
				0	INICIO	0	0
				1	Acercarse donde el Jefe de rentas y preguntar por el pago del arrendamiento de bóvedas y sitios en el cementerio	10	10
				2	Entregar datos de la bóveda o sitio	4	14
				3	Revisar los datos en el sistema	16	30
				4	Los datos son Correctos??	0	30
				5	Crear un contrato de alquiler por el tiempo pedido e informar el costo	135	165
				6	Firmar el contrato y acercarse a recaudación a pagar	25	190
				7	Preguntar por el pago del arrendamiento de bóvedas y sitios en el cementerio	10	200
				8	Entregar una copia de el contrato con el valor a pagar y el dinero	10	210
				9	Recibir el dinero y contarlo.	10	220
				10	Chequear que el dinero sea Legítimo, lo deposita en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	5	225
				11	Ingresar el pago en el sistema	3	228
				12	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	6	234
				13	Entregar la Copia del contrato y el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	236
				14	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	238
				15	Recibir el comprobante de pago y la copia del contrato y de ser necesario (el cambio o vuelto)	1	239
				16	Fin	0	239

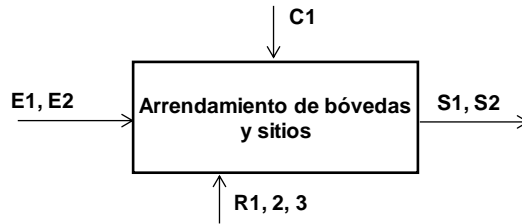
OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Arrendamiento de bóvedas y sitios en el cementerio
 CÓDIGO: REC004

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos de la bóveda y del arrendatario	Cliente externo
E2	Contrato	Jefe de rentas

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante de pago de arriendo de bóvedas, sitios del cementerio sellado y registrado	Cliente externo/ Sistema
S2	Contrato Firmado	Cliente externo/ Rentas

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	
C2	Jefe de Rentas	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Arrendamiento de los puestos en la orilla del rio
 CÓDIGO: REC005

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Tesorero	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
				0	INICIO	0	0
				1	Acercarse a tesorería y preguntar por el pago del arrendamiento de puestos en la orilla del rio	10	10
				2	Presentar datos para las garantías en tesorería	18	28
				3	Revisar los datos en el sistema	16	44
				4	Los datos son Correctos??	0	44
				5	Crear el certificado con el valor a pagar	35	79
				6	Acercarse a recaudación con el certificado y el dinero para pagar y preguntar por el pago de puestos en la orilla del rio.	10	89
				7	Entregar el certificado emitido por tesorería con el valor a pagar y el dinero	4	93
				8	Recibir el dinero y contarlo.	14	107
				9	Chequear que el dinero sea Legítimo, lo deposita en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	132
				10	Ingresar el pago en el sistema	4	136
				11	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	151
				12	Entregar el certificado y el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	13	164
				13	Almacenar la copia del comprobante de pago	1	165
				14	Recibir el comprobante de pago y la copia del contrato y de ser necesario (el cambio o vuelto)	1	166
				15	Fin	0	166

OBSERVACIONES

Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

.....

.....

.....

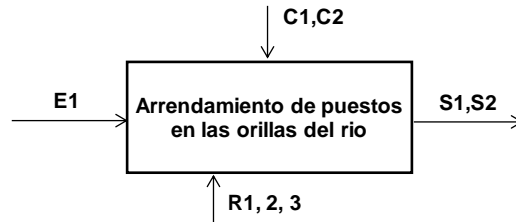




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Arrendamiento de puestos en las orillas del rio
 CÓDIGO: REC005

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Certificado de garantías	Jefe de rentas

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago por el arrendamiento de puestos en la orilla sellado y registrado	Cliente externo/ Sistema
S2	Certificado de Garantías lleno	Cliente externo

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	
C2	Jefe de Rentas	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Certificado de no adeudar
 CÓDIGO: REC006

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación preguntar por el certificado de no adeudar al municipio	10	10
			2	Entregar datos personales	4	14
			3	Ingresar a la base de datos en los Sistemas para buscar	25	39
			4	Procesar el Requerimiento	35	74
			5	Existe Deuda? Monto a Cobrar?	0	74
			6	Informar el si existe Deuda, en caso de existir dar el Monto a Cobrar	3	178
			7	Pago el Impuesto?	0	178
			8	Entregar el Dinero	12	190
			9	Cobrar el Dinero	2	192
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	217
			11	Ingresar el pago en el sistema	4	221
			12	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	236
			13	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	238
			14	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	240
			15	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	241
			16	Fin	0	241

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

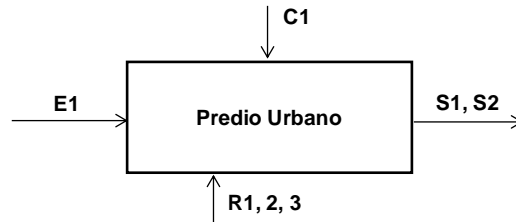




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago del impuesto al Predio Urbano
CÓDIGO: REC006

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del Cliente externo	Cliente externo

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago de la deuda (puede variar) registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema
S2	Certificado de no adeudar	Cliente externo

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Cobro de Mercados y Baterías Sanitarias
 CÓDIGO: REC007

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago del alquiler de los puestos en los Mercados/Baterías Sanitarias	10	10
			2	Entregar sus datos	4	14
			3	Ingresar a la base de datos en el Sistema para buscar y Procesar el Requerimiento	12	26
			4	Procesar el Requerimiento	2	28
			5	Existe Deuda? Monto a Cobrar?	0	28
			6	Informar el si existe Deuda, en caso de existir dar, el Monto a Cobrar	3	31
			7	Pago del alquiler?	0	31
			8	Entregar el Dinero	12	43
			9	Cobrar el Dinero	2	45
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	70
			11	Ingresar el pago en el sistema	4	74
			12	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	89
			13	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	91
			14	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	93
			15	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	94
			16	Fin	0	94

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

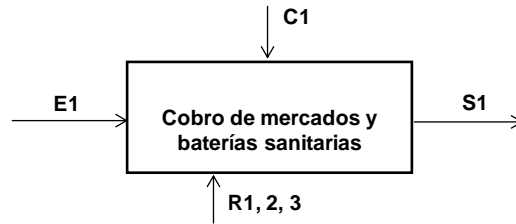




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Cobro de mercados y baterías sanitarias
CÓDIGO: REC007

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS table with columns: Cód., DESCRIPCIÓN, VIENE DE:
Row 1: E1, Datos Personales del arrendatario, Cliente externo

SALIDAS table with columns: Cód., DESCRIPCIÓN, VA HACIA:
Row 1: S1, Comprobante de Pago por Alquiler de mercados/baterías sanitarias registrado y sellado, Cliente externo/ Sistema

CONTROLES table with columns: Cód., DESCRIPCIÓN
Row 1: C1, Sistema

RECURSOS table with columns: Cód., DESCRIPCIÓN
Rows include R1 (Recursos Físicos: Computadora, Impresora, Papel del comprobante de pago), R2 (Recursos Humanos: Recaudador, Cliente externo), R3 (Recursos Técnicos: Sistema de cobros, Base de datos), R4 (Recursos Financieros)





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago de las Contribuciones Especiales por
 CÓDIGO: REC008

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago de las Contribuciones Especiales por Mejora	10	10
			2	Entregar sus datos	4	14
			3	Ingresar a la base de datos en el Sistema (CEM) para buscar	25	39
			4	Procesar el Requerimiento	4	43
			5	Existe Deuda? Monto a Cobrar?	0	43
			6	Informar el si existe Deuda, en caso de existir dar el Monto a Cobrar	3	46
			7	Pago el Impuesto?	0	46
			8	Entregar el Dinero	12	58
			9	Cobrar el Dinero	2	60
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	85
			11	Almacenar la copia del comprobante de pago	1	86
			12	Ingresar el pago en el sistema	4	90
			13	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	105
			14	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	107
			15	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	109
			16	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	110
			17	Fin	0	110

OBSERVACIONES

Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

.....

.....

.....

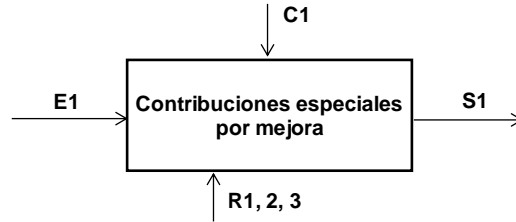




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago de las Contribuciones especiales por mejoras
CÓDIGO: REC008

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del dueño de la propiedad	Cliente externo

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante de las Contribuciones especiales por mejoras registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Hospedaje del Camal Municipal
 CÓDIGO: REC009

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Recaudador del Camal	Recaudador	Sistema	Tesorero	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
				0	INICIO	0	0
				1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago del hospedaje del Camal Municipal	10	10
				2	Entregar el dinero	5	15
				3	Ingresar los valores a la base de datos en el Sistema	25	40
				4	Procesar el Requerimiento	2	42
				5	Cobrar el Dineró	2	44
				6	Chequear que el dinero sea Legítimo, depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	69
				7	Ingresar el pago en el sistema	4	73
				8	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	88
				9	Entregar el comprobante de pago	2	90
				10	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	92
				11	Recibir el comprobante de pago	1	93
				12	Entregar las Cartas de pago en tesorería	1	94
				13	Recibir las cartas de pago	2	96
				14	Almacenar las cartas de pago	2	98
				15	Fin	0	98

OBSERVACIONES

Los tiempos de cobro y pago dependen del monto del predio rústico

.....

.....

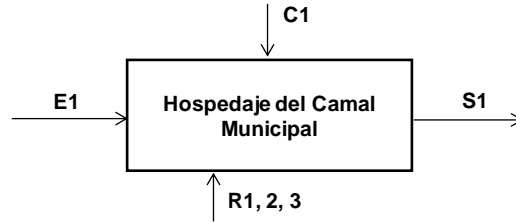
.....



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago del Hospedaje del Camal Municipal
CÓDIGO: REC009

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos del camal	Recaudador

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago del Predio Rústico registrado y sellado	Recaudador/ Sistema
S2	Cartas de pago	Tesorería

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago del Impuesto al Rodaje
 CÓDIGO: REC010

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudacion con la respectiva documentación y preguntar por el pago del Impuesto al Rodaje	10	10
			2	Entregar documentos, Pago al Banco y Matricula, en caso de ser traspaso se adjunta el contrato de compra venta y cedula	4	14
			3	Es con traspaso??	0	14
			4	Revisar la documentación respectiva	25	39
			5	Los documentos estan Correctos??	0	39
			6	Ingresar a la base de datos en el Sistema (Sistema de Rentas) para buscar y Procesar el Requerimiento	12	51
			7	Procesar el Requerimiento	2	53
			8	Existe Deuda? Monto a Cobrar?	0	53
			9	Informar el si existe Deuda, en caso de existir dar el Monto a Cobrar	3	56
			10	Pago el Impuesto?	0	56
			11	Entregar el Dinero	12	68
			12	Cobrar el Dinero	2	70
			13	Chequear que el dinero sea Legitimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	95
			14	Ingresar el pago en el sistema	4	99
			15	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	114
			16	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	116
			17	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	118
			18	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	119
			19	Fin	0	119

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago del impuesto al Rodaje vehicular
CÓDIGO: REC010

HOJA No. 1 DE: 1

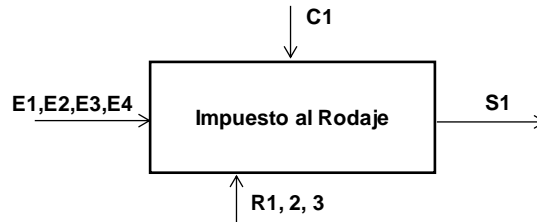


Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN, VIENE DE: containing input details for 'ENTRADAS'.

Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN, VA HACIA: containing output details for 'SALIDAS'.

Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN, containing control details for 'CONTROLES'.

Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN, containing resource details for 'RECURSOS'.





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago de una línea de fabrica
 CÓDIGO: REC011

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago de una línea de fabrica	10	10
			2	Entregar el certificado emitido por el departamento de avalúos previamente llenado con el valor a cobrar	4	14
			3	Entregar el Dnero	12	26
			4	Cobrar el Dnero	2	28
			5	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	53
			6	Ingresar el pago en el sistema	4	57
			7	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	72
			8	Entregar el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento de avalúos y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	74
			9	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	76
			10	Recibir el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento y en caso de ser necesario el Vuelto	1	77
11	Fin	0	77			

OBSERVACIONES

Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

.....

.....

.....

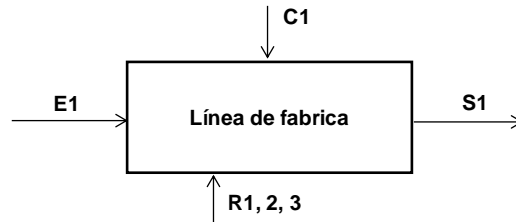




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago de una línea de fábrica
CÓDIGO: REC011

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS table with columns: Cód., DESCRIPCIÓN, VIENE DE:
Row 1: E1, Certificado con los Datos Personales del dueño de la propiedad y valor a cobrar, Dep. Avalúos

SALIDAS table with columns: Cód., DESCRIPCIÓN, VA HACIA:
Row 1: S1, Comprobante del Pago de la línea de fábrica registrado y sellado, Cliente externo/ Sistema

CONTROLES table with columns: Cód., DESCRIPCIÓN
Row 1: C1, Sistema

RECURSOS table with columns: Cód., DESCRIPCIÓN
Rows include R1 (Recursos Físicos: Computadora, Impresora, Papel del comprobante de pago), R2 (Recursos Humanos: Recaudador, Cliente externo), R3 (Recursos Técnicos: Sistema de cobros, Base de datos), R4 (Recursos Financieros)





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago de multas
 CÓDIGO: REC012

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudacion y preguntar por el pago de las multas	10	10
			2	Entregar el certificado emitido por la comisaria previamente llenado con el valor a cobrar	4	14
			3	Entregar el Dinero	12	26
			4	Cobrar el Dinero	2	28
			5	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	53
			6	Ingresar el pago en el sistema	4	57
			7	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	72
			8	Entregar el comprobante de pago, el certificado emitido en la comisaria y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	74
			9	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	76
			10	Recibir el comprobante de pago, el certificado emitido por la comisaria y en caso de ser necesario el Vuelto	1	77
			11	Fin	0	77

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

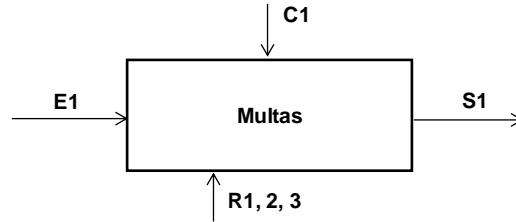




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago de Multas
CÓDIGO: REC012

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Certificado con Datos Personales del Cliente externo y multas a pagar	Comisaria

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago de multas registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago de un permiso de ocupación de la vía
 CÓDIGO: REC013

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago del permiso de ocupación pública	10	10
			2	Entregar el certificado emitido por el departamento de planificación previamente llenado con el valor a cobrar	4	14
			3	Entregar el Dinero	12	26
			4	Cobrar el Dinero	2	28
			5	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	53
			6	Ingresar el pago en el sistema	4	57
			7	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	72
			8	Entregar el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento de planificación y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	74
			9	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	76
			10	Recibir el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento y en caso de ser necesario el Vuelto	1	77
			11	Fin	0	77

OBSERVACIONES

Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

.....

.....

.....

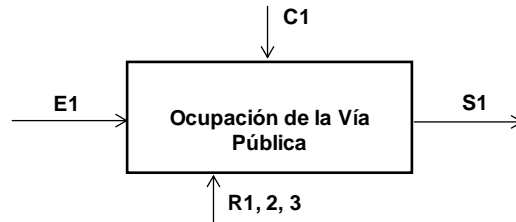




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago por la ocupación de la vía publica
CÓDIGO: REC013

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Certificado de ocupación de la vía pública	Planificación

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago por uso de la vía pública registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago de Patentes Municipales
 CÓDIGO: REC014

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Jefe de Rentas	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
				0	INICIO	0	0
				1	Acercase a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago de las Patentes Municipales y la Especie	10	10
				2	Informar del costo de la Especie Valorada para el pago de Patentes	4	14
				3	Entregar el Dinero a el recaudador	12	26
				4	Recibir el dinero y contarlo.	12	26
				5	Chequear que el dinero sea Legítimo, lo deposita en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	12	22
				6	Entregar de la especie Valorada y de ser necesario el Vuelto	2	24
				7	El usuario recibe la especie valorada y de ser necesario el respectivo vuelto	1	25
				8	Llenar con sus datos la especie valorada	60	85
				9	El usuario lleva y entrega la especie valorada al Jefe de Rentas	30	115
				10	Revisar los datos en el sistema	15	130
				11	Aprobar o rechazar el pago de las Patentes	0	130
				12	Almacena la especie valorada en el archivo	2	132
				13	Verifica en el sistema que el usuario no adeude al Municipio	25	157
				14	Aprobar en caso de estar al día en el pago y rechazar en caso de deuda	0	157
				15	Calcular el pago de Patentes en base a la tabla referencial	12	169
				16	Informar el monto a pagar dependiendo el tipo de negocio se paga el (LUAF)	4	161
				17	Entregar el Dinero a el recaudador	12	169
				18	Recibir el dinero y contarlo.	2	159
				19	Chequear que el dinero sea Legítimo, lo deposita en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	182
				20	Ingresar el pago en el sistema	4	161
				21	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	176
				22	Entregar la tarjeta de Patente de Comercio llena y el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	178
				23	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	4
				24	Recibir la tarjeta de Patente de Comercio llena y el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	1	179
				25	Fin	0	179

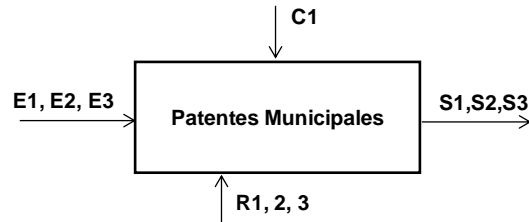
OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto del la Patente y de si tiene o no deudas en el sistema



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago de Patentes Municipales
CÓDIGO: REC014

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del dueño y de la propiedad	Cliente externo
E2	Especie valorada	Recaudador

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago de Patentes Municipales sellado y registrado	Cliente externo/ Sistema
S2	Tarjeta de Patente de Comercio llena	Cliente externo

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	
C2	Jefe de Rentas	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago y Tarjeta de Patente de Comercio	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago del impuesto al Capital en giro
 CÓDIGO: REC015

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Jefe de Rentas	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
				0	INICIO	0	0
				1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación preguntar por el pago del impuesto al capital en giro.	10	10
				2	Entregar el formulario previamente llenado	4	14
				3	Revisar la documentación respectiva	25	39
				4	Pasa de los 10000 usd.?	0	39
				5	Ingresar los datos en el sistema para revisar el valor del impuesto	12	51
				6	Procesar el Requerimiento	25	76
				7	Multiplicar el valor de los activos X 1.5/1000	10	86
				8	Informar el Monto a Cobrar	3	89
				9	Pago el Impuesto?	0	89
				10	Entregar el Dinero	12	101
				11	Cobrar el Dinero	2	103
				12	Chequear que el dinero sea Legítimo, depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	128
				13	Ingresar el pago en el sistema	4	132
				14	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	147
				15	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	149
				16	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	151
				17	Recibir el comprobante de pago (en caso de ser exonerado también) y en caso de ser necesario el Vuelto	1	152
				18	Fin	0	152

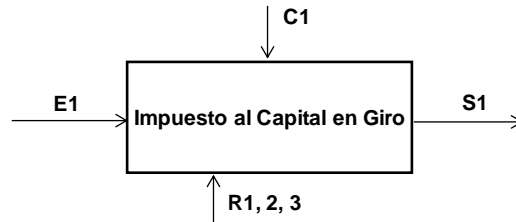
OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago del impuesto al Capital en Giro
 CÓDIGO: REC015

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Formulario con los datos Personales y avalúo de las propiedades	Cliente externo

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago del Impuesto al Capital en Giro registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago del impuesto al Predio Rústico
 CÓDIGO: REC016

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago del Predio Rústico	10	10
			2	Entregar sus datos	5	15
			3	Ingresar a la base de datos en el Sistema para buscar y Procesar el Requerimiento	25	40
			4	Procesar el Requerimiento	1	41
			5	Existe Deuda? Monto a Cobrar?	0	41
			6	Informar el si existe Deuda, en caso de existir dar, el Monto a Cobrar	3	44
			7	Pago el Impuesto?	0	44
			8	Entregar el Dinero	12	56
			9	Cobrar el Dinero	2	58
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	83
			11	Ingresar el pago en el sistema	4	87
			12	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	102
			13	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	104
			14	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	106
			15	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	107
			16	Fin	0	107

OBSERVACIONES

Los tiempos de cobro y pago dependen del monto del predio rústico

.....

.....

.....

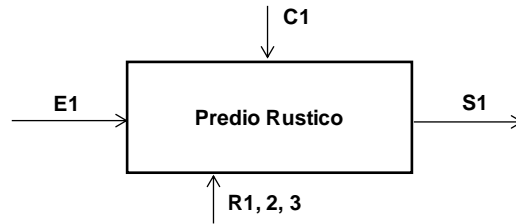




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago del impuesto al Predio Rústico
 CÓDIGO: REC016

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del dueño de la propiedad	Cliente externo

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago del Predio Rústico registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago del impuesto al Predio Urbano
 CÓDIGO: REC017

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago del Predio Urbano	10	10
			2	Entregar sus datos	5	15
			3	Ingresar a la base de datos en el Sistema para buscar y Procesar el Requerimiento	25	40
			4	Procesar el Requerimiento	1	41
			5	Existe Deuda? Monto a Cobrar?	0	41
			6	Informar el si existe Deuda, en caso de existir dar el Monto a Cobrar	3	44
			7	Pago el Impuesto?	0	44
			8	Entregar el Dinero	12	56
			9	Cobrar el Dinero	2	58
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	83
			11	Ingresar el pago en el sistema	4	87
			12	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	102
			13	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	104
			14	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	106
			15	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	107
			16	Fin	0	107

OBSERVACIONES

Los tiempos de cobro y pago dependen del monto del predio urbano

.....

.....

.....

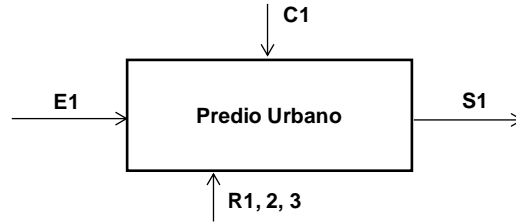




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago del impuesto al Predio Urbano
CÓDIGO: REC017

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del dueño de la propiedad	Cliente externo

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago del Predio Urbano registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago de un permiso de Construcción Mayor
 CÓDIGO: REC018

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Ciente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago de un permiso de construcción	10	10
			2	Entregar el certificado emitido por el departamento de planificación previamente llenado con el valor a cobrar	4	14
			3	Entregar el Dinero	12	26
			4	Cobrar el Dinero	2	28
			5	Chequear que el dinero sea Legítimo, depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	53
			6	Ingresar el pago en el sistema	4	57
			7	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	72
			8	Entregar el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento de planificación y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	74
			9	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	76
			10	Recibir el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento y en caso de ser necesario el Vuelto	1	77
			11	Fin	0	77

OBSERVACIONES

Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

.....

.....

.....





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Permiso de Construcción Mayor y Menor
CÓDIGO: REC018

HOJA No. 1 DE: 1

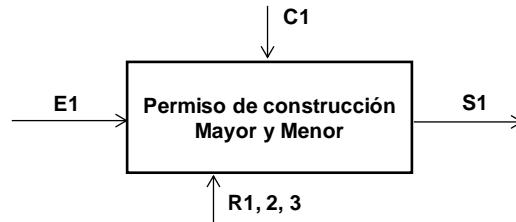


Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN, VIENE DE: (ENTRADAS)

Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN, VA HACIA: (SALIDAS)

Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN (CONTROLES)

Table with 3 columns: Cód., DESCRIPCIÓN (RECURSOS)





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago de la Regulación Urbana
 CÓDIGO: REC019

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago de la Regulación Urbana	10	10
			2	Entregar el certificado emitido por el departamento de planificación previamente llenado con el valor a cobrar	4	14
			3	Entregar el Dinero	12	26
			4	Cobrar el Dinero	2	28
			5	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	53
			6	Ingresar el pago en el sistema	4	57
			7	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	72
			8	Entregar el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento de planificación y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	74
			9	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	76
			10	Recibir el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento y en caso de ser necesario el Vuelto	1	77
			11	Fin	0	77

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

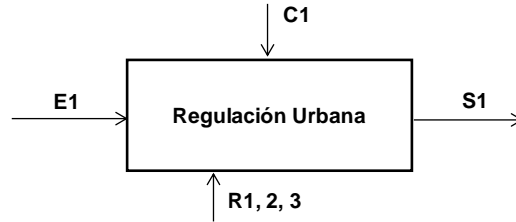




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago de las Regulaciones Urbana
 CÓDIGO: REC019

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Certificado de regulación urbana	Dep. Planificación

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago de la regulación urbana registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago del impuesto a Suministros de agua e
 CÓDIGO: REC020

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago del Agua entubada	10	10
			2	Entregar sus datos	4	14
			3	Ingresar a la base de datos en el Sistema (Entubada 2002) para buscar y Procesar el Requerimiento	25	39
			4	Procesar el Requerimiento	4	43
			5	Existe Deuda? Monto a Cobrar?	0	43
			6	Informar el si existe Deuda, en caso de existir dar el Monto a Cobrar	3	46
			7	Pago del agua entubada?	0	46
			8	Entregar el Dinero	12	58
			9	Cobrar el Dinero	2	60
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	85
			11	Almacenar la copia del comprobante de pago	1	86
			12	Ingresar el pago en el sistema	4	90
			13	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	105
			14	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	107
			15	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	109
			16	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	110
			17	Fin	0	110

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

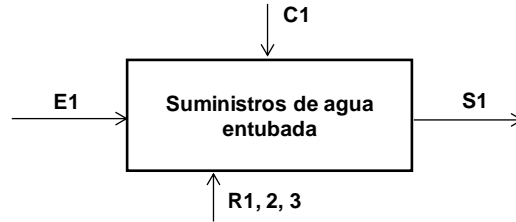




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Suministros de agua entubada
CÓDIGO: REC020

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del dueño de la propiedad	Cliente externo

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago por suministros de agua entubada registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Venta de especies valoradas
 CÓDIGO: REC021

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por la especie que se requiera	10	10
			2	Informar el valor de la especie	8	18
			3	Entregar el Dinero	12	30
			4	Cobrar el Dinero	2	32
			5	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	57
			6	Entregar la especie valorada y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	59
			7	Recibir la especie y en caso de ser necesario el Vuelto	1	60
			8	Fin	0	60

OBSERVACIONES

.....

.....

.....

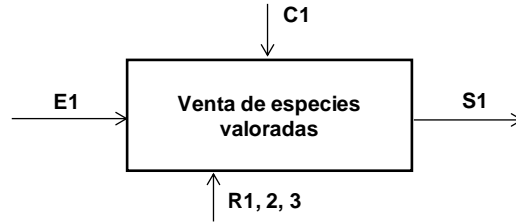




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Venta de especies valoradas
CÓDIGO: REC021

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS table with columns: Cód., DESCRIPCIÓN, VIENE DE: (Row E1)

SALIDAS table with columns: Cód., DESCRIPCIÓN, VA HACIA: (Row S1)

CONTROLES table with columns: Cód., DESCRIPCIÓN (Row C1)

RECURSOS table with columns: Cód., DESCRIPCIÓN (Rows R1, R2, R3, R4)



Luego de registrar los procesos podemos ver que existen muchas anomalías y tareas que pueden ser mejoradas, optimizadas y suprimidas por lo cual se plantea la mejora de procesos y se deja constancia en un manual de procesos de las áreas de Rentas y Recaudación.

2.1.2. Etapa de Mejoramiento e Implementación de las Propuestas.

REDISEÑO DE PROCESOS

Como se indicó luego de la evaluación de los procesos es necesario reunir al equipo de trabajo que involucra a los actores principales para hacer una puesta en común de todos los procesos analizados. Esta actividad tuvo como objetivo crear un manual a fin que permita estandarizar los procesos.

Para este fin se utilizaron las herramientas descritas anteriormente complementadas con un control de documentación y la respectiva descripción de cada proceso siguiendo los dictámenes de un manual.

A continuación presentamos el manual propiamente dicho.

DIFUSIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS

El objetivo de nuestro trabajo del proyecto es establecer el manual de procesos que incluye todas y cada una de las mejoras propuestas, sin embargo es necesario dar a conocer la estandarización de los procesos.



2.1.3. Manual de Procesos

Marco Teórico: Importancia del mejoramiento y normalización de procesos

Todo proceso de mejoramiento parte de enfoques sistemáticos que se pueden utilizar con el fin de lograr crecientes e importantes mejoras en procesos que proveen productos y servicios a los clientes, permite mirar a los procesos de manera detallada a fin de descubrir maneras para mejorarlos. El resultado final es un medio más rápido, mejor, más eficiente o efectivo para producir un servicio o producto.

Para comprender como funciona este proceso de mejoramiento es necesario conocer que es un proceso y analizar sus componentes.

Un proceso tiene varias definiciones según el autor de PMC (Proceso de Mejora Continua) CHANG, Richard, se define como una serie de tareas de valor agregado que se vinculan entre sí para transformar un insumo en un producto (producto o servicio).

En concreto un proceso es el conjunto de actividades que tienen como fin la transformación de una entrada (insumos, materiales, mano de obra, maquinarias y método) en una salida (Producto o Servicio).

Una tarea con valor agregado es un esfuerzo de trabajo esencial, es decir que contribuye para producir el resultado de un proceso eficiente. Pero existen también tareas sin valor agregado que son las que abundan en los



procesos deficientes y por lo tanto no contribuyen a los resultados del proceso; estas operaciones se convierten en puntos de partida de las mejoras.

Los insumos consisten en la información, los materiales y los recursos necesarios para crear productos y servicios. Son el punto inicial de un proceso.

De esta manera, los puntos donde comienza el proceso (insumo) y finaliza (resultado o producto) son los límites del proceso. La relación entre ambos forman una cadena Proveedor-Productor-Cliente que es el corazón de toda relación de proceso, dicha relación para nuestro objeto de estudio se representa mediante un diagramas funcionales de proceso, los mismos que buscan también identificar los tipos de actividades que se realizan en cada proceso (decisiones, operaciones, transportes, almacenamientos y demoras) a fin de describir la realidad actual de cada proceso.

Los procesos de mejora, así como el sistema de Gestión de Calidad, parten de un enfoque sobre los requerimientos del proceso, los mismos que incentivan la relación proveedor-productor -cliente, están orientados al cliente y el proveedor debe cumplir con los requerimientos del productor, de modo que este puede a su vez satisfacer los requerimientos del cliente.

Los requerimientos del cliente son esencialmente sus necesidades y expectativas. El feedback continuo es vital, dado que un proceso está orientado a sus clientes, es importante comunicarse con ellos para comprobar que se están satisfaciendo los requerimientos expresados o si estos están cambiando. El éxito vendrá dado por la mejora en la satisfacción del cliente.



No se debe esperar que este feedback venga a nuestro alcance, es necesario solicitarlo a los clientes activamente. No se puede determinar o actualizar los requerimientos del proceso sin evaluar la calidad y la eficacia del producto. Si no se consigue esta retroalimentación es posible que se pierda mucho tiempo, energía y dinero realizando cambios innecesarios. De esta manera el presente trabajo mediante un acercamiento a los responsables de cada proceso busca determinar si existe esta orientación al cliente.

Es así que las mejoras planteadas para un proceso tienen que convertirse en herramienta práctica y poderosa que puede ayudarnos a promover y mantener la calidad en el lugar de trabajo. Al interpretar plenamente las repercusiones y consecuencias de las actividades, se puede determinar si la manera de hacer las cosas es el mejor modo de servir a los clientes y a la organización. Interpretación que parte de un análisis de causa efecto para los problemas detectados en cada proceso.

Todo Proceso de Mejoramiento no es una inversión por única vez, la meta es lograr la satisfacción del cliente, tanto interna como externamente. Pero para llegar a este punto es necesario estar prestos siempre a analizar, medir, mejorar y evaluar. De esta manera nos mantendremos centrados, evitando escollos ocultos y ahorrar tiempo y energía valiosos.

Los esfuerzos en documentar procesos utilizando formatos de descripciones de procesos, los diagramas funcionales, reconocimientos de entradas y salidas se anulan si no llegan a plasmarse de forma que permita que cada usuario o miembro del proceso sepa como desenvolverse en él; es decir, es necesario encaminar la información recaudada a una etapa de estandarización condensada en un manual.



Las mejoras a sugerirse y que formarán parte del manual podrán encaminarse a la disminución de esperas, almacenamientos e incremento del uso de medios tecnológicos que permitan disminuir los tiempos que cada proceso conlleva y optimizar el uso de recursos.

2.1.4. Herramientas a utilizarse en el mejoramiento y normalización de procesos Diagrama de flujo

Para proceder a documentar un proceso, es necesario conocer las actividades más importantes del mismo, es así que mediante la realización de una entrevista con los respectivos encargados, pretendemos establecer un enfoque claro y conciso de cada uno de los procesos a analizar.

De esta manera utilizamos un enfoque tradicional de la ingeniería de métodos, a fin de dimensionar visualmente la información relativa al proceso. Para este efecto el diagrama de flujo que se explica a continuación satisface esta necesidad.

Campos:

1. PROCESO o TRAMITE:

Campo en el que se escribe el nombre del proceso o trámite al que corresponde la codificación anteriormente asignada

2. Hoja _ de _ :

Registro de la secuencia que tiene el proceso a describirse y su relación con los demás procesos sujetos de análisis. Para este propósito se



asignó números de secuencia a cada uno de los procesos vistos en el alcance.

3. TIEMPO DE CICLO (MIN)

Corresponde al tiempo asignado para realizar determinada actividad. Nótese que todos los tiempos a registrarse se expresan en minutos (MIN)

4. TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)

Se realiza la suma acumulativa de los tiempos de ciclo, es decir del registro adyacente. De esta manera se vislumbra la escala de tiempo o duración, necesaria de inicio a fin del proceso.

5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Aquí de la manera más resumida y concreta se traduce la información dada en la entrevista a actividades puntuales.

6. N° ACTIVIDAD

Corresponde a la escala numérica asignada en la descripción de proceso respectivamente

7 "RESPONSABLE O ENCARGADOS"

Toda actividad es de responsabilidad de un puesto específico, en estos campos se registran los encargados registrados en la Descripción de Actividades, así este Diagrama de Flujo se convierte en funcional.

8. "SIMBOLOGÍA"



La simbología a emplearse se detallará todos los procesos, demoras, decisiones transportes, almacenamiento e inspecciones. Obsérvese que la simbología se colocará en la columna del encargado correspondiente.





Símbolo utilizado para actividades que indican el inicio y el final de un proceso o instrucción



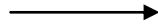
Símbolo utilizado para actividades dentro de un proceso o instrucción



Símbolo de decisión utilizado para plantear interrogantes dentro del proceso



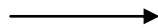
Símbolo utilizado para representar una inspección



Símbolo utilizado para representar un transporte



Símbolo utilizado para representar una demora o espera



Símbolo utilizado para representar un almacenamiento

9. OBSERVACIONES

En el caso que las hubiere, el entrevistado escribe circunstancias especiales a las que influyen en las actividades, en sus encargados o en el número a asignarse a la actividad.

MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Especifique el trámite a realizar
 CÓDIGO: Especifique el Código

HOJA No. DE: de 1
 FECHA: M/DD/AA

RESPONSABLE	RESPONSABLE	RESPONSABLE	RESPONSABLE	N ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)
				0	INICIO	0	0
				1			
				2			
				3			
				4			
				5			
				6			
				7			
				8			
				9			
				10			
				11			
				12			
				13			
				14			
				15			
				16			
				17			
				18			
				19			
				20			

OBSERVACIONES

.....

.....

.....

.....

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 5
- 7
- 8
- 9

2.1.5. Diagrama de entradas y salidas

La definición anteriormente dada de proceso como “una serie de tareas de valor agregado que se vinculan entre sí para transformar un insumo en un producto (producto o servicio)” se puede traducir como la conversión de entradas y salidas. Este concepto nos lleva a nuestra siguiente herramienta, Descripción de entradas y salidas.

Con esta herramienta se pretende además demostrar la relación del proceso con otros, o la relación que existe entre sus encargados.

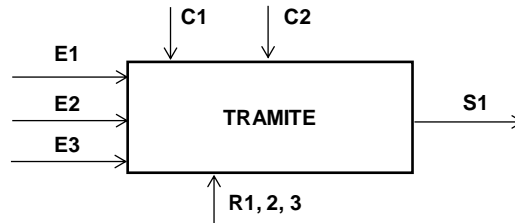


MUNICIPALIDAD DE GUALACEO



TRAMITE:
CÓDIGO:

HOJA No. DE:



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1		
E2		
E3		

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1		

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1		
C2		

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos:	
R2	Recursos Humanos:	
R3	Recursos Técnicos	
R4	Recursos Financieros	



Campos:

1. Hoja _ de _

Se aplica el mismo criterio que en los dos formatos vistos anteriormente.

2. PROCESO: _____

Igualmente se registra el nombre del proceso como en los dos formatos anteriores

3. “Dibujo de Entradas-Recursos-Controles-Salidas”

Esta gráfica permite visualizar a partir de la utilización de los respectivos códigos la incidencia de las entradas, recursos, controles y salidas.

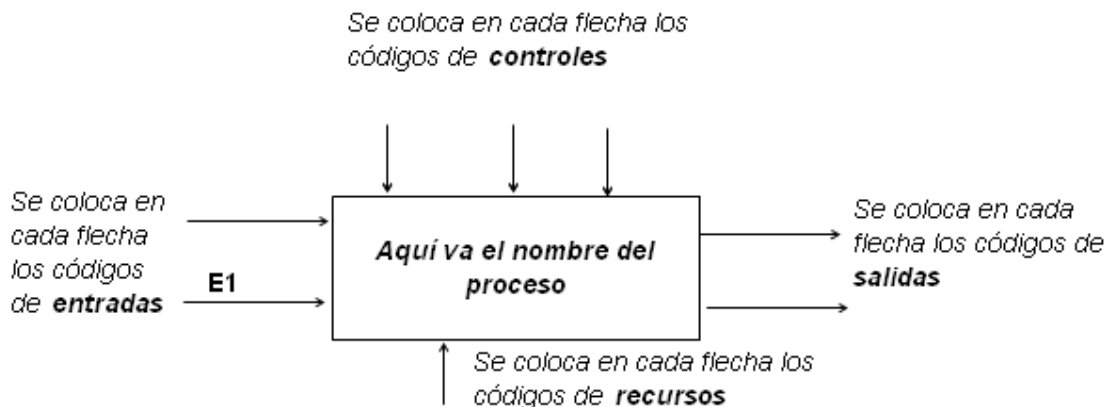
Los códigos alfanuméricos a emplearse según el caso corresponden a:

	Cód.
ENTRADAS	E__
CONTROLES	C__
RECURSOS	R__
SALIDAS	S__

A la parte literal se agregará un número que dicte la secuencia a seguir.

Por ej.: E 2

Volviendo a la gráfica se asignan los códigos e información de acuerdo a la gráfica:



4. ENTRADAS-SALIDAS

Además de colocar el código, se describe la entrada o salida detallando en el campo siguiente el origen de la entrada o el destino de la salida.

5. CONTROLES

En esta parte se detalla los medios de referencia para llevar procesar adecuadamente las entradas, en nuestro análisis los controles más frecuentes se refieren a revisiones de autoridades o al uso de reglamentos.

6. RECURSOS

Se especifica los recursos, que como se observa se detallan en físicos, humanos, técnicos y financieros.

Los recursos físicos se refieren exclusivamente a maquinaria y equipo, herramientas y materiales. Los recursos humanos abordan los encargados que forman parte del proceso. Los recursos técnicos son un llamado a personal especializado que da soporte al proceso. Finalmente los recursos financieros se orientan al monto de dinero necesario para llevar a cabo las actividades.

2.1.6. Alcance

El Mejoramiento De Procesos en la Oficina de Recaudación en el municipio de Gualaceo, estará dirigido a documentar información, en los formatos anteriormente citados, en los procesos de:



**Cobros y tramites que se realizan en las ventanillas de
recaudación**

	Nombre	Código
1	Alcabalas	REC001
2	Alquiler de escenarios públicos	REC002
3	Aprobación de planos de edificación	REC003
4	Arrendamiento de bóvedas y sitios en el cementerio	REC004
5	Arrendamiento de puestos en la orilla	REC005
6	Certificados de no adeudar al Municipio	REC006
7	Cobros de Mercados y Baterías Sanitarias	REC007
8	Contribución Especial de Mejoras	REC008
9	Hospedaje del Camal Municipal	REC009
10	Impuesto al Rodaje	REC010
11	Línea de fábrica	REC011
12	Multas	REC012
13	Ocupación de la vía Pública	REC013
14	Pago del impuesto al Capital en giro	REC014
15	Patentes Municipales	REC015
16	Permiso de Construcción Mayor y Menor	REC016
17	Predio Rustico	REC017



18	Predio Urbano	REC018
19	Regulación urbana	REC019
20	Suministros de agua entubada	REC020
21	Venta de Especies valoradas	REC021

DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

A continuación presentamos la información recopilada haciendo uso de las herramientas expuestas en el capítulo anterior.



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Alcabalas
 CÓDIGO: REC001

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

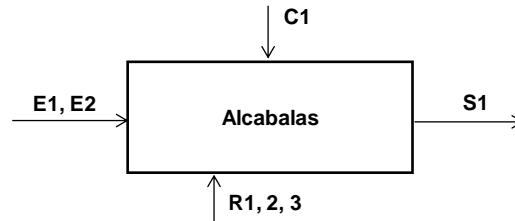
Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación preguntar por el pago de alcabalas.	5	5
			2	Entregar documentos, escritura anterior, certificado de información de avalúos	4	9
			3	Revisar la documentación respectiva	45	54
			4	Esta la documentación correcta?	0	54
			5	Ingresar los datos en el sistema para revisar el valor del avaluó	40	94
			6	Procesar el Requerimiento	4	98
			7	Multiplicar el valor del avaluó X 1.01 + (el valor del formulario)	25	123
			8	Comparar el valor del avaluó del sistema con el de la escritura.	4	127
			9	Existe utilidad?	0	127
			10	Calcular la utilidad y sumar al monto de la alcabala	120	247
			11	Informar el Monto a Cobrar	10	257
			12	Pago el Impuesto?	0	257
			13	Entregar el Dinero	30	287
			14	Cobrar el Dinero	2	289
			15	Chequear que el dinero sea Legítimo, depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	35	324
			16	Ingresar el pago en el sistema	4	328
			17	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	343
			18	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	4	347
			19	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	349
			20	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	350
			21	Fin	0	350

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago de las Alcabalas
CÓDIGO: REC001

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del dueño de la propiedad, escritura,	Cliente externo
E2	Certificado de avalúos	Dep. Avalúos

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago de Alcabalas registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	
C2	Recaudador	

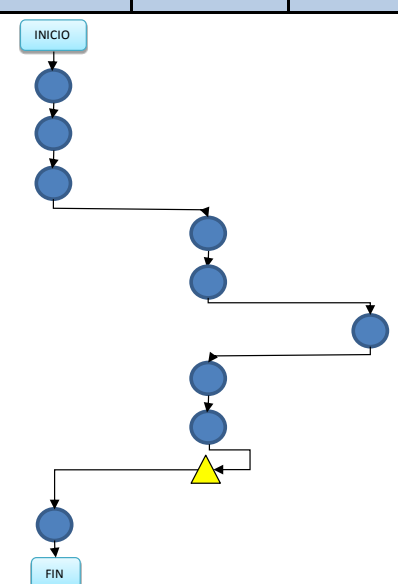
RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	

MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Alquiler de escenarios públicos
CÓDIGO: REC002

HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 20/12/2010

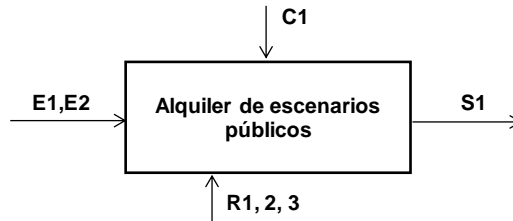
Ciente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago del alquiler de escenarios públicos	10	10
			2	Entregar la copia del contrato previamente llenado por Sindicatura con el valor a cobrar	3	13
			8	Entregar el Dinero	12	25
			9	Cobrar el Dinero	2	27
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	35	62
			11	Ingresar el pago en el sistema	20	82
			12	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	19	101
			13	Entregar el comprobante de pago, la copia del contrato y de ser necesario (el cambio o vuelto)	43	144
			14	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	146
			15	Recibir el comprobante de pago, la copia del contrato y en caso de ser necesario el Vuelto	2	148
			16	Fin	0	148

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Alquiler de escenarios públicos
 CÓDIGO: REC002

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del dueño de la propiedad	Cliente externo
E2	Contrato	Sindicatura

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago del alquiler de escenarios públicos registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Aprobación de Planos de edificación
 CÓDIGO: REC003

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Ciente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago de la aprobación de Planos de edificación	5	5
			2	Entregar el formulario previamente llenado por planificación con el valor a cobrar	4	9
			8	Entregar el Dinero	20	29
			9	Cobrar el Dinero	2	31
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	56
			11	Ingresar el pago en el sistema	10	66
			12	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	81
			13	Entregar el comprobante de pago, el formulario y de ser necesario (el cambio o vuelto)	13	94
			14	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	96
			15	Recibir el comprobante de pago, el formulario y en caso de ser necesario el Vuelto	1	97
			16	Fin	0	97

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

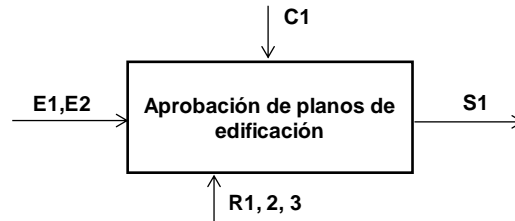




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Aprobación de planos de planificación
CÓDIGO: REC003

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del dueño de la propiedad	Cliente externo
E2	Formulario de planificación	Dep. Planificación

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago de la aprobación de planos registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Arrendamiento de bóvedas y sitios en el cementerio
 CÓDIGO: REC004

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Jefe de Rentas	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
				0	INICIO	0	0
				1	Acercarse donde el Jefe de rentas y preguntar por el pago del arrendamiento de bóvedas y sitios en el cementerio	10	10
				2	Entregar datos de la bóveda o sitio	4	14
				3	Revisar los datos en el sistema	16	30
				4	Los datos son Correctos??	0	30
				5	Crear un contrato de alquiler por el tiempo pedido e informar el costo	135	165
				6	Firmar el contrato y acercarse a recaudación a pagar	25	190
				7	Preguntar por el pago del arrendamiento de bóvedas y sitios en el cementerio	10	200
				8	Entregar una copia de el contrato con el valor a pagar y el dinero	10	210
				9	Recibir el dinero y contarlo.	10	220
				10	Chequear que el dinero sea Legítimo, lo deposita en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	5	225
				11	Ingresar el pago en el sistema	3	228
				12	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	6	234
				13	Entregar la Copia del contrato y el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	236
				14	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	238
				15	Recibir el comprobante de pago y la copia del contrato y de ser necesario (el cambio o vuelto)	1	239
				16	Fin	0	239

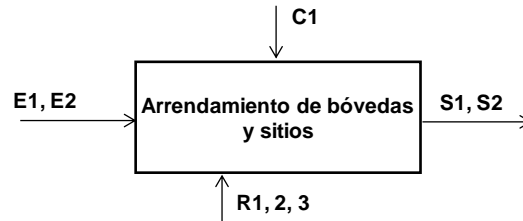
OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Arrendamiento de bóvedas y sitios en el cementerio
 CÓDIGO: REC004

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos de la bóveda y del arrendatario	Cliente externo
E2	Contrato	Jefe de rentas

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante de pago de arriendo de bóvedas, sitios del cementerio sellado y registrado	Cliente externo/ Sistema
S2	Contrato Firmado	Cliente externo/ Rentas

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	
C2	Jefe de Rentas	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago y Tarjeta de Patente de Comercio	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Arrendamiento de los puestos en la orilla del rio
 CÓDIGO: REC005

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Tesorero	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
				0	INICIO	0	0
				1	Acercase a tesorería y preguntar por el pago del arrendamiento de puestos en la orilla del rio	10	10
				2	Presentar datos para las garantías en tesorería	18	28
				3	Revisar los datos en el sistema	16	44
				4	Los datos son Correctos??	0	44
				5	Crear el certificado con el valor a pagar	35	79
				6	Acercarse a recaudación con el certificado y el dinero para pagar y preguntar por el pago de puestos en la orilla del rio.	10	89
				7	Entregar el certificado emitido por tesorería con el valor a pagar y el dinero	4	93
				8	Recibir el dinero y contarlo.	14	107
				9	Chequear que el dinero sea Legítimo, lo deposita en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	132
				10	Ingresar el pago en el sistema	4	136
				11	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	151
				12	Entregar el certificado y el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	13	164
				13	Almacenar la copia del comprobante de pago	1	165
				14	Recibir el comprobante de pago y la copia del contrato y de ser necesario (el cambio o vuelto)	1	166
				15	Fin	0	166

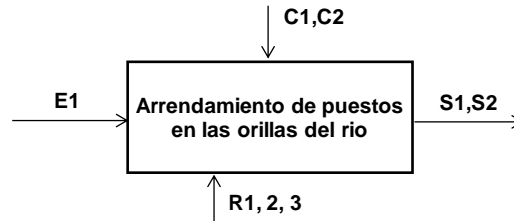
OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Arrendamiento de puestos en las orillas del rio
 CÓDIGO: REC005

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Certificado de garantías	Jefe de rentas

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago por el arrendamiento de puestos en la orilla sellado y registrado	Cliente externo/ Sistema
S2	Certificado de Garantías lleno	Cliente externo

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	
C2	Jefe de Rentas	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago y Tarjeta de Patente de Comercio	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Certificado de no adeudar
 CÓDIGO: REC006

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación preguntar por el certificado de no adeudar al municipio	10	10
			2	Entregar datos personales	4	14
			3	Ingresar a la base de datos en los Sistemas para buscar	25	39
			4	Procesar el Requerimiento	35	74
			5	Existe Deuda? Monto a Cobrar?	0	74
			6	Informar el si existe Deuda, en caso de existir dar el Monto a Cobrar	3	178
			7	Pago el Impuesto?	0	178
			8	Entregar el Dinero	12	190
			9	Cobrar el Dinero	2	192
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	217
			11	Ingresar el pago en el sistema	4	221
			12	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	236
			13	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	238
			14	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	240
			15	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	241
			16	Fin	0	241

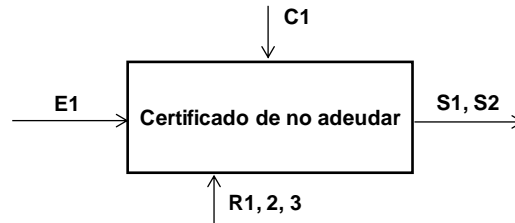
OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Certificado de no adeudar
 CÓDIGO: REC006

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del Cliente externo	Cliente externo

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago de la deuda (puede variar) registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema
S2	Certificado de no adeudar	Cliente externo

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Cobro de Mercados y Baterías Sanitarias
 CÓDIGO: REC007

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Ciente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago del alquiler de los puestos en los Mercados/Baterías Sanitarias.	10	10
			2	Entregar sus datos	4	14
			3	Ingresar a la base de datos en el Sistema para buscar y Procesar el Requerimiento	12	26
			4	Procesar el Requerimiento	2	28
			5	Existe Deuda? Monto a Cobrar?	0	28
			6	Informar el si existe Deuda, en caso de existir dar, el Monto a Cobrar	3	31
			7	Pago del alquiler?	0	31
			8	Entregar el Dinero	12	43
			9	Cobrar el Dinero	2	45
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	70
			11	Ingresar el pago en el sistema	4	74
			12	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	89
			13	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	91
			14	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	93
			15	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	94
			16	Fin	0	94

OBSERVACIONES

Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

.....

.....

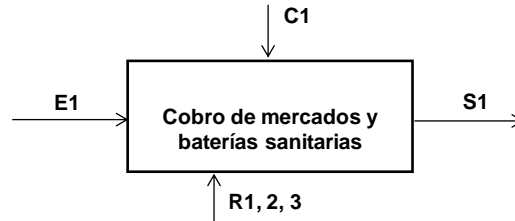
.....



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Cobro de mercados y baterías sanitarias
CÓDIGO: REC007

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del arrendatario	Cliente externo

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante de Pago por Alquiler de mercados/baterías sanitarias registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	

MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago de las Contribuciones Especiales por Mejoras
CÓDIGO: REC008

HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 20/12/2010

Ciente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago de las Contribuciones Especiales por Mejora	7	7
			2	Entregar sus datos	4	11
			3	Ingresar a la base de datos en el Sistema (CEM) para buscar	15	26
			4	Procesar el Requerimiento	4	30
			5	Existe Deuda? Monto a Cobrar?	0	30
			6	Informar el si existe Deuda, en caso de existir dar el Monto a Cobrar	40	70
			7	Pago el Impuesto?	0	70
			8	Entregar el Dinero	12	82
			9	Cobrar el Dinero	2	84
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	35	119
			11	Almacenar la copia del comprobante de pago	4	123
			12	Ingresar el pago en el sistema	4	127
			13	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	142
			14	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	144
			15	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	146
			16	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	147
			17	Fin	0	147

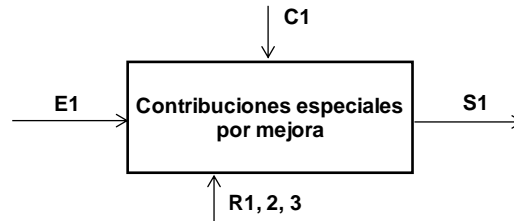
OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago de las Contribuciones especiales por mejoras
 CÓDIGO: REC008

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del dueño de la propiedad	Cliente externo

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante de las Contribuciones especiales por mejoras registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Hospedaje del Camal Municipal
 CÓDIGO: REC009

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Recaudador del Camal	Recaudador	Sistema	Tesorero	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
				0	INICIO	0	0
				1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago del hospedaje del Camal Municipal	10	10
				2	Entregar el dinero	5	15
				3	Ingresar los valores a la base de datos en el Sistema	25	40
				4	Procesar el Requerimiento	2	42
				5	Cobrar el Dinero	2	44
				6	Chequear que el dinero sea Legítimo, depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	69
				7	Ingresar el pago en el sistema	4	73
				8	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	88
				9	Entregar el comprobante de pago	2	90
				10	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	92
				11	Recibir el comprobante de pago	1	93
				12	Entregar las Cartas de pago en tesorería	1	94
				13	Recibir las cartas de pago	2	96
				14	Almacenar las cartas de pago	2	98
				15	Fin	0	98

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto del predio rústico

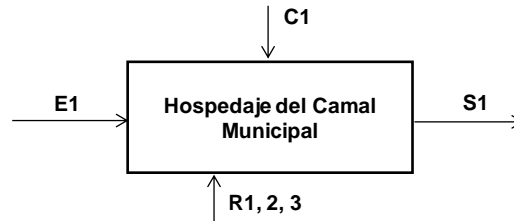




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago del Hospedaje del Camal Municipal
 CÓDIGO: REC009

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos del camal	Recaudador

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago del Predio Rústico registrado y sellado	Recaudador/ Sistema
S2	Cartas de pago	Tesorería

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago del Impuesto al Rodaje
 CÓDIGO: REC010

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

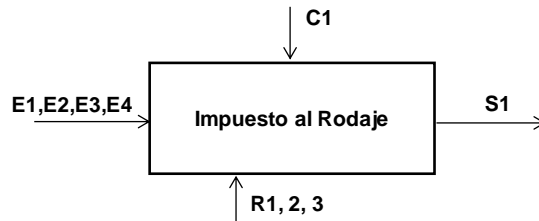
Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudacion con la respectiva documentación y preguntar por el pago del Impuesto al Rodaje	10	10
			2	Entregar documentos, Pago al Banco y Matricula, en caso de ser traspaso se adjunta el contrato de compra venta y cedula	4	14
			3	Es con traspaso??	0	14
			4	Revisar la documentación respectiva	25	39
			5	Los documentos estan Correctos??	0	39
			6	Ingresar a la base de datos en el Sistema (Sistema de Rentas) para buscar y Procesar el Requerimiento	12	51
			7	Procesar el Requerimiento	2	53
			8	Existe Deuda? Monto a Cobrar?	0	53
			9	Informar el si existe Deuda, en caso de existir dar el Monto a Cobrar	3	56
			10	Pago el Impuesto?	0	56
			11	Entregar el Dinero	12	68
			12	Cobrar el Dinero	2	70
			13	Chequear que el dinero sea Legitimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	95
			14	Ingresar el pago en el sistema	4	99
			15	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	114
			16	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	116
			17	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	118
			18	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	119
			19	Fin	0	119

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago del impuesto al Rodaje vehicular
CÓDIGO: REC010

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del dueño del vehículo	Cliente externo
E2	Pago al banco	Cliente externo
E3	Matricula	Cliente externo
E4	Contrato compra venta	Cliente externo

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago del impuesto al rodaje registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

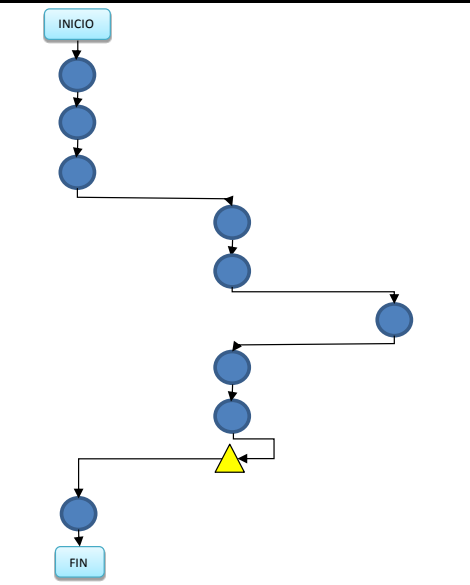
RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	

MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago de una línea de fabrica
CÓDIGO: REC011

HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 20/12/2010

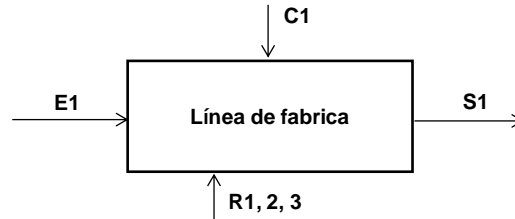
Ciente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago de una línea de fabrica	10	10
			2	Entregar el certificado emitido por el departamento de avalúos previamente llenado con el valor a cobrar	4	14
			3	Entregar el Dinero	12	26
			4	Cobrar el Dinero	2	28
			5	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	53
			6	Ingresar el pago en el sistema	4	57
			7	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	72
			8	Entregar el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento de avalúos y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	74
			9	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	76
			10	Recibir el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento y en caso de ser necesario el Vuelto	1	77
11	Fin	0	77			

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago de una línea de fábrica
 CÓDIGO: REC011

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Certificado con los Datos Personales del dueño de la propiedad y valor a cobrar	Dep. Avalúos

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago de la línea de fabrica registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago de multas
 CÓDIGO: REC012

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Ciente Externo	Recaudador	Sistema	N° ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudacion y preguntar por el pago de las multas	10	10
			2	Entregar el certificado emitido por la comisaria previamente llenado con el valor a cobrar	4	14
			3	Entregar el Dinero	12	26
			4	Cobrar el Dinero	2	28
			5	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	53
			6	Ingresar el pago en el sistema	4	57
			7	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	72
			8	Entregar el comprobante de pago, el certificado emitido en la comisaria y de ser necerario (el cambio o vuelto)	2	74
			9	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	76
			10	Recibir el comprobante de pago, el certificado emitido por la comisaria y en caso de ser necesario el Vuelto	1	77
11	Fin	0	77			

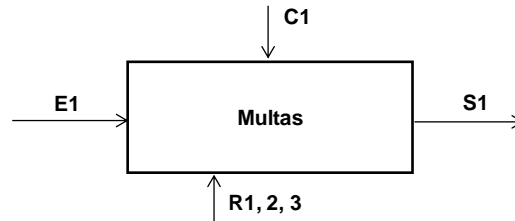
OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago de Multas
CÓDIGO: REC012

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Certificado con Datos Personales del Cliente externo y multas a pagar	Comisaria

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago de multas registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago de un permiso de ocupación de la vía pública
 CÓDIGO: REC013

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Ciente Externo	Recaudador	Sistema	N° ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago del permiso de ocupación pública	10	10
			2	Entregar el certificado emitido por el departamento de planificación previamente llenado con el valor a cobrar	4	14
			3	Entregar el Dinero	12	26
			4	Cobrar el Dinero	2	28
			5	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	53
			6	Ingresar el pago en el sistema	4	57
			7	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	72
			8	Entregar el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento de planificación y de ser necesario (el cambio o vuelto).	2	74
			9	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	76
			10	Recibir el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento y en caso de ser necesario el Vuelto	1	77
11	Fin	0	77			

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

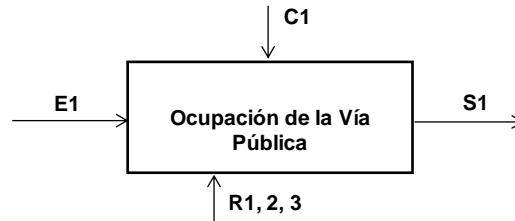




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago por la ocupación de la vía pública
 CÓDIGO: REC013

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Certificado de ocupación de la vía pública	Planificación

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago por uso de la vía pública registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago de Patentes Municipales
 CÓDIGO: REC014

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Jefe de Rentas	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
				0	INICIO	0	0
				1	Acercase a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago de las Patentes Municipales y la Especie	10	10
				2	Informar del costo de la Especie Valorada para el pago de Patentes	4	14
				3	Entregar el Dinero a el recaudador	12	26
				4	Recibir el dinero y contarlo.	12	26
				5	Chequear que el dinero sea Legítimo, lo deposita en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	12	22
				6	Entregar de la especie Valorada y de ser necesario el Vuelto	2	24
				7	El usuario recibe la especie valorada y de ser necesario el respectivo vuelto	1	25
				8	Llenar con sus datos la especie valorada	60	85
				9	El usuario lleva y entrega la especie valorada al Jefe de Rentas	30	115
				10	Revisar los datos en el sistema	15	130
				11	Aprobar o rechazar el pago de las Patentes	0	130
				12	Almacena la especie valorada en el archivo	2	132
				13	Verifica en el sistema que el usuario no adeude al Municipio	25	157
				14	Aprobar en caso de estar al día en el pago y rechazar en caso de deuda	0	157
				15	Calcular el pago de Patentes en base a la tabla referencial	12	169
				16	Informar el monto a pagar dependiendo el tipo de negocio se paga el (LUAF)	4	161
				17	Entregar el Dinero a el recaudador	12	169
				18	Recibir el dinero y contarlo.	2	159
				19	Chequear que el dinero sea Legítimo, lo deposita en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	182
				20	Ingresar el pago en el sistema	4	161
				21	Imprimir el comprobante de pago, la patente y sellarlo	15	176
				22	Entregar la tarjeta de Patente de Comercio llena y el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	178
				23	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	4
				24	Recibir la tarjeta de Patente de Comercio llena y el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	1	179
				25	Fin	0	179

OBSERVACIONES

Los tiempos de cobro y pago dependen del monto de la Patente y de si tiene o no deudas en el sistema

.....

.....

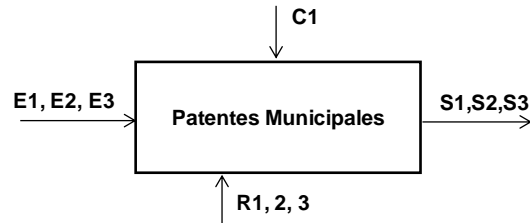
.....



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago de Patentes Municipales
CÓDIGO: REC014

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del dueño y de la propiedad	Cliente externo
E2	Especie valorada	Recaudador

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago de Patentes Municipales sellado y registrado	Cliente externo/ Sistema
S2	Tarjeta de Patente de Comercio llena	Cliente externo

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	
C2	Jefe de Rentas	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago y Tarjeta de Patente de Comercio	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago del impuesto al Capital en giro
 CÓDIGO: REC015

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Jefe de Rentas	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
				0	INICIO	0	0
				1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación preguntar por el pago del impuesto al capital en giro.	10	10
				2	Entregar el formulario previamente llenado	4	14
				3	Revisar la documentación respectiva	25	39
				4	Pasa de los 10000 usd.?	0	39
				5	Ingresar los datos en el sistema para revisar el valor del impuesto	12	51
				6	Procesar el Requerimiento	25	76
				7	Multiplicar el valor de los activos X 1.5/1000	10	86
				8	Informar el Monto a Cobrar	3	89
				9	Pago el Impuesto?	0	89
				10	Entregar el Dinero	12	101
				11	Cobrar el Dinero	2	103
				12	Chequear que el dinero sea Legítimo, depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	128
				13	Ingresar el pago en el sistema	4	132
				14	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	147
				15	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	149
				16	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	151
				17	Recibir el comprobante de pago (en caso de ser exonerado también) y en caso de ser necesario el Vuelto	1	152
				18	Fin	0	152

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

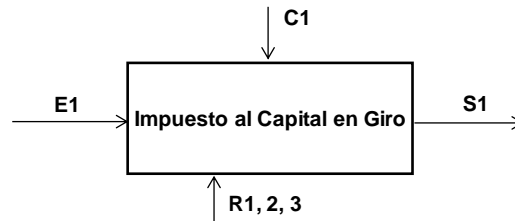




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago del impuesto al Capital en Giro
CÓDIGO: REC015

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Formulario con los datos Personales y avalúo de las propiedades	Cliente externo

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago del Impuesto al Capital en Giro registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago del impuesto al Predio Rústico
 CÓDIGO: REC016

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Cliente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago del Predio Rústico	10	10
			2	Entregar sus datos	5	15
			3	Ingresar a la base de datos en el Sistema para buscar y Procesar el Requerimiento	45	60
			4	Procesar el Requerimiento	1	61
			5	Existe Deuda? Monto a Cobrar?	0	61
			6	Informar el si existe Deuda, en caso de existir dar, el Monto a Cobrar	15	76
			7	Pago el Impuesto?	0	76
			8	Entregar el Dinero	12	88
			9	Cobrar el Dinero	2	90
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	115
			11	Ingresar el pago en el sistema	4	119
			12	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	134
			13	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	136
			14	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	138
			15	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	139
			16	Fin	0	139

OBSERVACIONES

Los tiempos de cobro y pago dependen del monto del predio rústico

.....

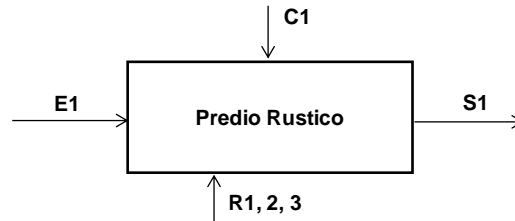
.....

.....

MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago del impuesto al Predio Rústico
CÓDIGO: REC016

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del dueño de la propiedad	Cliente externo

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago del Predio Rústico registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago del impuesto al Predio Urbano
 CÓDIGO: REC017

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Ciente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago del Predio Urbano	10	10
			2	Entregar sus datos	5	15
			3	Ingresar a la base de datos en el Sistema para buscar y Procesar el Requerimiento	25	40
			4	Procesar el Requerimiento	1	41
			5	Existe Deuda? Monto a Cobrar?	0	41
			6	Informar el si existe Deuda, en caso de existir dar el Monto a Cobrar	15	56
			7	Pago el Impuesto?	0	56
			8	Entregar el Dinero	12	68
			9	Cobrar el Dinero	2	70
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	35	105
			11	Ingresar el pago en el sistema	4	109
			12	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	124
			13	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	126
			14	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	128
			15	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	129
			16	Fin	0	129

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto del predio urbano

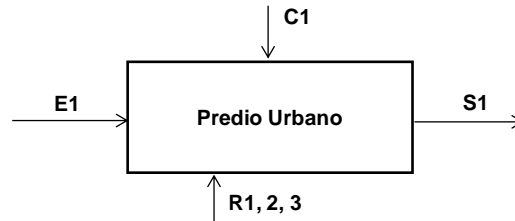




MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago del impuesto al Predio Urbano
CÓDIGO:REC017

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del dueño de la propiedad	Cliente externo

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago del Predio Urbano registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago de un permiso de Construcción Mayor y Menor
 CÓDIGO: REC018

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Ciente Externo	Recaudador	Sistema	N° ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago de un permiso de construcción	10	10
			2	Entregar el certificado emitido por el departamento de planificación previamente llenado con el valor a cobrar	4	14
			3	Entregar el Dinero	12	26
			4	Cobrar el Dinero	2	28
			5	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	53
			6	Ingresar el pago en el sistema	4	57
			7	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	72
			8	Entregar el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento de planificación y de ser necesario (el cambio o vuelto).	2	74
			9	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	76
			10	Recibir el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento y en caso de ser necesario el Vuelto	1	77
11	Fin	0	77			

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto



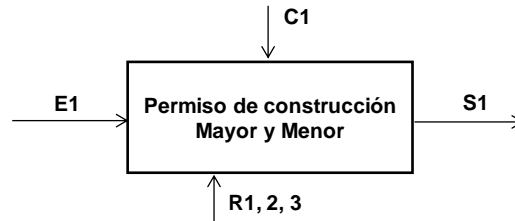


MUNICIPALIDAD DE GUALACEO



TRAMITE: Permiso de Construcción Mayor y Menor
CÓDIGO: REC018

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Certificado de permiso de construcción	Dep. Planificación

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago del permiso de construcción registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	





MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago de la Regulación Urbana
 CÓDIGO: REC019

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 20/12/2010

Ciente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago de la Regulación Urbana	10	10
			2	Entregar el certificado emitido por el departamento de planificación previamente llenado con el valor a cobrar	4	14
			3	Entregar el Dinero	12	26
			4	Cobrar el Dinero	2	28
			5	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	53
			6	Ingresar el pago en el sistema	4	57
			7	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	72
			8	Entregar el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento de planificación y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	74
			9	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	76
			10	Recibir el comprobante de pago, el certificado emitido por el departamento y en caso de ser necesario el Vuelto	1	77
			11	Fin	0	77

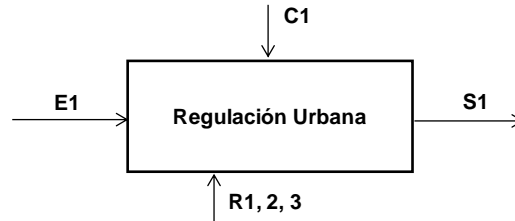
OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Pago de las Regulaciones Urbana
CÓDIGO:REC019

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Certificado de regulación urbana	Dep. Planificación

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago de la regulación urbana registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	

MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Pago del impuesto a Suministros de agua entubada
CÓDIGO: REC020

HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 20/12/2010

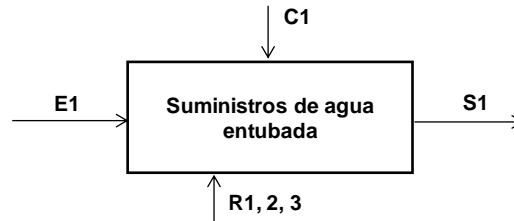
Ciente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por el pago del Agua entubada	10	10
			2	Entregar sus datos	4	14
			3	Ingresar a la base de datos en el Sistema (Entubada 2002) para buscar y Procesar el Requerimiento	25	39
			4	Procesar el Requerimiento	4	43
			5	Existe Deuda? Monto a Cobrar?	0	43
			6	Informar el si existe Deuda, en caso de existir dar el Monto a Cobrar	3	46
			7	Pago del agua entubada?	0	46
			8	Entregar el Dinero	12	58
			9	Cobrar el Dinero	2	60
			10	Chequear que el dinero sea Legítimo, depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	85
			11	Almacenar la copia del comprobante de pago	1	86
			12	Ingresar el pago en el sistema	4	90
			13	Imprimir el comprobante de pago y sellarlo	15	105
			14	Entregar el comprobante de pago y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	107
			15	Almacenar la copia del comprobante de pago	2	109
			16	Recibir el comprobante de pago y en caso de ser necesario el Vuelto	1	110
			17	Fin	0	110

OBSERVACIONES
 Los tiempos de cobro y pago dependen del monto

MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Suministros de agua entubada
 CÓDIGO: REC020

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1	Datos Personales del dueño de la propiedad	Cliente externo

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Comprobante del Pago por suministros de agua entubada registrado y sellado	Cliente externo/ Sistema

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE: Venta de especies valoradas
CÓDIGO: REC021

HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 20/12/2010

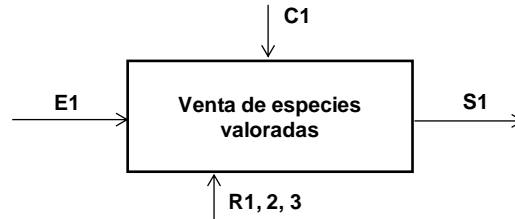
Ciente Externo	Recaudador	Sistema	Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (seg)	TIEMPO DE CICLO (seg)
<pre> graph TD INICIO[INICIO] --> A((1)) A --> B((2)) B --> C((3)) C --> D((4)) D --> E((5)) E --> F((6)) F --> G((7)) G --> FIN[FIN] </pre>			0	INICIO	0	0
			1	Acercarse a la ventanilla de Recaudación y preguntar por la especie que se requiera	10	10
			2	Informar el valor de la especie	8	18
			3	Entregar el Dinero	12	30
			4	Cobrar el Dinero	2	32
			5	Chequear que el dinero sea Legítimo, , depositarlo en la caja y en caso de ser necesario preparar el cambio o vuelto	25	57
			6	Entregar la especie valorada y de ser necesario (el cambio o vuelto)	2	59
			7	Recibir la especie y en caso de ser necesario el Vuelto	1	60
8	Fin	0	60			
OBSERVACIONES						
.....						
.....						
.....						



MUNICIPALIDAD DE GUALACEO

TRAMITE: Venta de especies valoradas
CÓDIGO: REC021

HOJA No. 1 DE: 1



ENTRADAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
E1		

SALIDAS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S1	Especie Valorada	Cliente externo

CONTROLES		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
C1	Sistema	

RECURSOS		
Cód.	DESCRIPCIÓN	
R1	Recursos Físicos :	
	Computadora	
	Impresora	
	Papel del comprobante de pago	
R2	Recursos Humanos:	
	Recaudador	
	Cliente externo	
R3	Recursos Técnicos	
	Sistema de cobros, Base de datos	
R4	Recursos Financieros	

2.2 Plan de capacitación a los empleados y trabajadores, orientado a mejorar la atención al usuario (RRHH, control interno, Desarrollo Organizacional, atención al cliente).

Dentro de la Municipalidad de Gualaceo no se cuenta con un plan de capacitación que permita a los servidores municipales actualizar sus conocimientos, obtener nuevos y sobre todo que incentive al personal a poner a disposición de los ciudadanos sus conocimientos y el empeño que diariamente deben poner en el servicio y atención al cliente. Es por ello que como estudiantes de la Escuela de Gestión, con el apoyo de sus Directivos, empeñados en buscar mejoras que vayan encaminadas a fortalecer a los servidores municipales se han realizado talleres de capacitación entre los cuales tenemos:

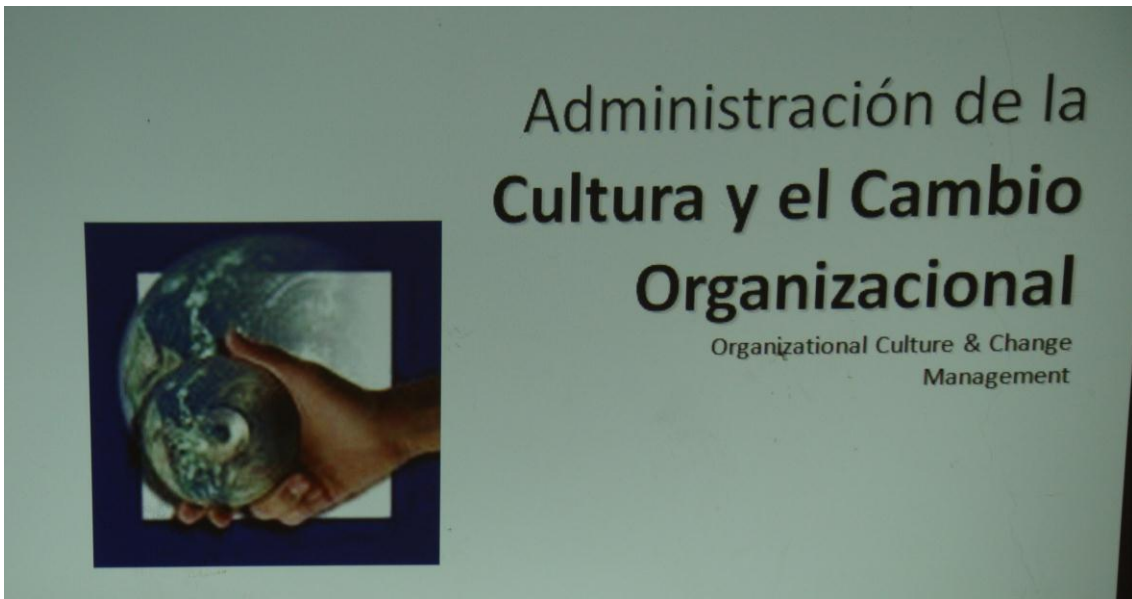
2.2.1. PRIMERA CAPACITACION

Tema: Administración de la Cultura y el Cambio Organizacional

Fecha: Jueves 16 de diciembre del 2010

Este taller fue realizado en las Instalaciones del Club de Rotario de Cuenca, su principal objetivo fue poner en práctica el trabajo en equipo para el logro de las metas planteadas, comprendiendo que la función principal de la municipalidad es la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y particularmente las áreas de Rentas y Recaudación es la atención diaria al cliente. Es por ello que en este taller participaron las personas que se encuentran directamente involucradas con los ciudadanos como son: Recaudadores, Jefe de Rentas, Tesorera Municipal, Jefe de Avalúos y Catastros entre otros. Hay que destacar el esfuerzo y el empeño por cumplir cada una de las actividades implementadas en este taller y sobre todo el fortalecimiento del compañerismo y del trabajo en equipo y la lucha por llegar todos a un mismo objetivo.





Tema de la capacitación



Instrucciones para el taller proporcionadas por el Ing. Pablo Sacoto





Desarrollo de la capacitación en el aula



Primer reto a cumplir: Cruzar la pared todos los integrantes del equipo, motivando el desarrollo de la planificación, el ingenio y la cooperación de todos



Otro de los retos fue el de escalar los árboles de igual forma con el apoyo y colaboración de todos los participantes



Grupo participante del Municipio de Gualaceo: Estudiantes de la Escuela de Gestión, y funcionarios de las áreas de Rentas, Recaudación, Tesorería, Avalúos y Catastros y Sistemas en compañía de los instructores



Grupo de Instructores del Taller Administración de la Cultura y el Cambio Organizacional: Ing. Claudio Peñaherrera, Ing. Pablo Sacoto y Econ. Mario Merchán

Este taller fue dinámico, hubo una interrelación muy cercana entre participantes e instructores, quienes a más de los conocimientos impartidos supieron integrar y dirigir al grupo, motivando constantemente la participación, e incentivándonos a trabajar en equipo para el logro de los objetivos planteados, demostrando con esto que nada es imposible cumplir cuando existe voluntad y trabajo en equipo.

2.2.2. SEGUNDA CAPACITACION

Tema: Control Interno

Fecha: 8 de febrero del 2010

Este taller fue realizado en las instalaciones de la Municipalidad cuyo principal objetivo fue conocer en que consiste el control interno y realizar una auto evaluación sobre el control interno en cada una de las dependencias de la municipalidad, buscar las alternativas para mejorar e implementar el control lo cual lleva a mejorar la eficiencia y eficacia en cada una de las actividades y entre ellas la atención al usuario al ser ésta una de las principales funciones de la Municipalidad, el servicio a la comunidad. Taller que fue organizado en coordinación con la unidad de Auditoria Interna.





Econ. Guillermo González, Auditor Interno, explicando sobre las tareas a realizar en grupos





Grupos de trabajo desarrollando actividades programadas en el taller de
Control Interno

2.2.3. TERCERA CAPACITACION

Tema: Mejora de la Atención y Servicio al Cliente

Fecha: jueves 24 de febrero del 2011

Este taller fue realizado en el Sector Bullcay-Cantón Gualaceo, Estancia El Ángel, su objetivo principal analizar varias alternativas de cómo mejorar la atención al cliente, sobre todo por la diversidad de clientes, por tratarse de una organización de servicios donde el cliente es el primero y siempre tiene la razón. En este enfoque nos encontramos con clientes que su comportamiento puede ser tan variable como sus mismas necesidades, en tal sentido es muy importante que el personal de nuestra institución que se encuentra en contacto directo con los ciudadanos esté plenamente capacitado en la atención de los requerimientos y en la solución y búsqueda de alternativas a los problemas que se planteen.





Desarrollo del taller de Mejora de la Atención y Servicio al Cliente, con el equipo de los municipios de Gualaceo y Sigsig, relacionados con cada uno de los proyectos



Trabajo en grupo planteado por el instructor: tratar de llegar a una meta venciendo todas las dificultades



Los instructores del taller Ing. Santiago Carpio e Ing. Claudio Peñaherrera, brindando conocimientos a los servidores públicos

Este inicio de actividades de capacitación desarrolladas dentro de la propuesta estratégica de los estudiantes de la EGP (Gualaceo), ha generado el interés de continuar con un plan de capacitación global de la organización, con la participación del personal de diferentes áreas y dependencias, para lo cual se está coordinando con la Jefatura de Talento Humano a fin de que, previo a un análisis, se puedan determinar las áreas y los temas en los cuales se deben emprender capacitaciones de manera permanente.

2.3 Implementar un sistema de evaluación periódica de los empleados responsables de la atención al usuario a través del levantamiento de encuestas.

2.3.1. Alcance:

Con el propósito de medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Cantón Gualaceo en las áreas de Rentas y Recaudación de la Municipalidad se ha realizado tres encuestas de forma directa a los usuarios externos y en diferentes fechas (diciembre del 2010, enero del 2011 y marzo del 2011).

2.3.2. Metodología:

Para la realización de la encuesta se ha tomando como muestra un número de 90 usuarios, durante una semana, que se acercaron a las dependencias de Rentas y Recaudación a realizar diferentes trámites (pagos de impuestos, obtención de permisos, renovación u obtención de patente, aprobación de planos, permisos de construcción, compra de bóvedas, etc). Adicionalmente en las encuestas se colocaron variables que pretenden medir el impacto de las nuevas instalaciones, trato y atención al cliente por parte del personal, tiempo utilizado en la prestación del servicio, información que reciben los usuarios sobre las fechas de pagos, descuentos, etc. Información sobre señalización de las dependencias municipales y un espacio para sugerencias de los usuarios que permitan mejorar la atención en los servicios que presta la Municipalidad,



así también nos sirve de fuente para verificar el interés de los usuarios externos por una posible propuesta de incrementar las jornadas laborales en la oficina de recaudación a los sábados y domingos.

2.3.3. Cuestionario

Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente en el Área de Recaudación del Municipio de Gualaceo	
Tiempo del Servicio	
Considera usted que el tiempo de respuesta que se le brindó a su trámite en la ventanilla de recaudación fue?:	
<input type="checkbox"/> Adecuado	<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Excesivo
Instalaciones	
Considera que las instalaciones en las cuales usted recibió el servicio cumplieron con sus parámetros de?	
<input type="checkbox"/> Seguridad	<input type="checkbox"/> Limpieza <input type="checkbox"/> Comodidad <input type="checkbox"/> Señalización adecuada
Disponibilidad del Servicio	
Considera usted que la atención que brinda la oficina de recaudación deberá ampliarse a Sábados y Domingos por su comodidad?:	
<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Trato del Personal	
Como calificaría usted la atención recibida por parte de los empleados?:	
<input type="checkbox"/> Muy Buena	<input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/> Muy Deficiente
Satisfacción General con el Servicio	
Como calificaría usted en general el servicio que acaba de recibir?:	
<input type="checkbox"/> Muy Buena	<input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/> Muy Deficiente
Información	
La información sobre la ubicación de las diferentes dependencias municipales le parece?:	
<input type="checkbox"/> Muy Buena	<input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/> Muy Deficiente
Información	
La información sobre las fechas de pagos y descuentos de los impuestos, tasas y contribuciones llega a usted de manera ?:	
<input type="checkbox"/> Oportuna	<input type="checkbox"/> Poco Oportuna <input type="checkbox"/> Fuera de Tiempo <input type="checkbox"/> No llega
Sugerencias	
Sugerencias para la mejora del servicio?	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	

2.3.4. Análisis de las encuestas

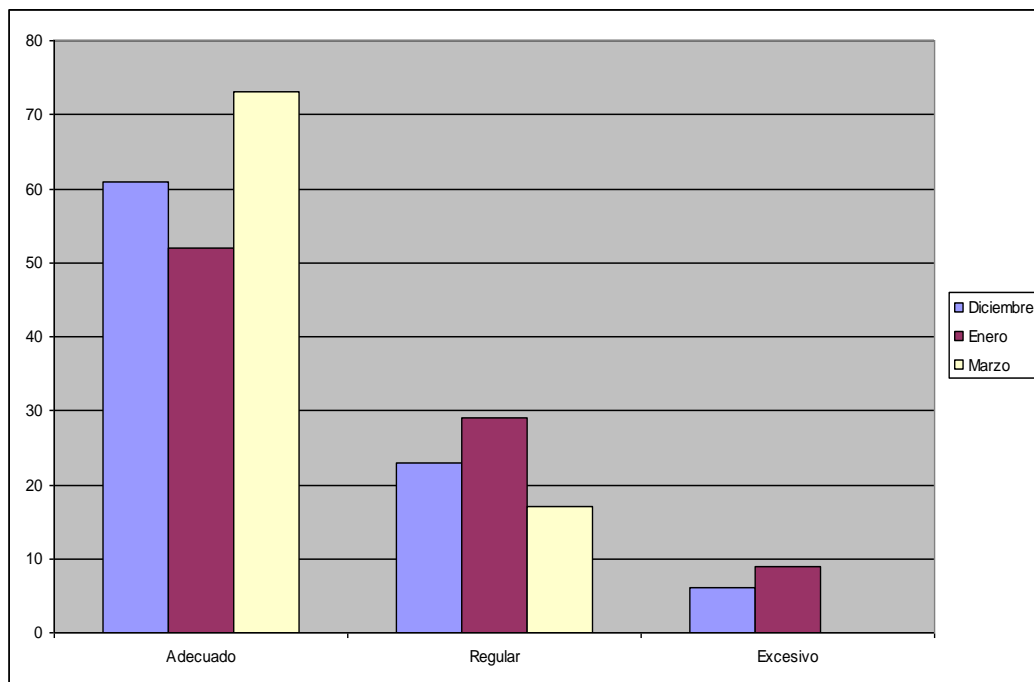
- Según las encuestas y con respecto a la primera pregunta, se tiene que mayoritariamente los usuarios piensan que el tiempo de respuesta que



se brindo al usuario en un tramite en la ventanilla de recaudación fue adecuado, opinión que se mantiene en los tres periodos de análisis con un repunte en el mes de marzo que llega a un 73%. Cabe señalar que en el mes de enero este porcentaje disminuye a un 52% debido a que es el mes de mayor afluencia de usuarios y se producen congestionamientos en las ventanillas.

1.-Tiempo de Servicio

	Adecuado	Regular	Excesivo
Diciembre	61	23	6
Enero	52	29	9
Marzo	73	17	0



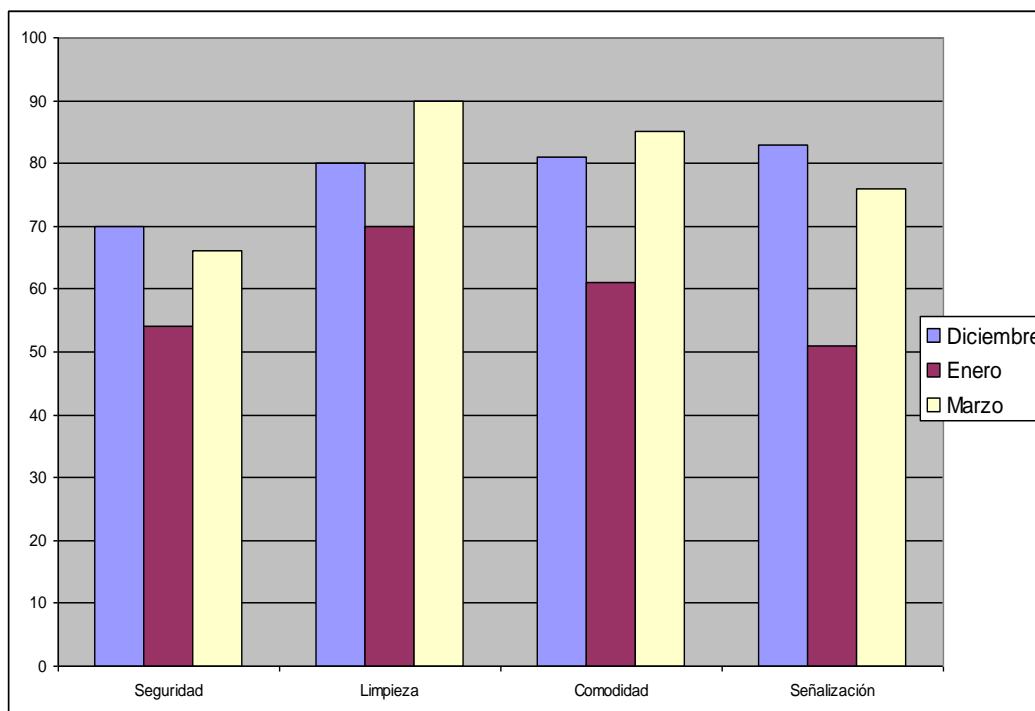
- Con respecto a las instalaciones, en las cuales el usuario recibió el servicio la mayoría de usuarios opinan que las instalaciones cuentan con seguridad, limpieza, comodidad y señalización, manteniéndose la



tendencia a la baja en el mes de enero por lo manifestado anteriormente.

2.-Instalaciones

	Seguridad	Limpieza	Comodidad	Señalización
Diciembre	70	80	81	83
Enero	54	70	61	51
Marzo	66	90	85	76

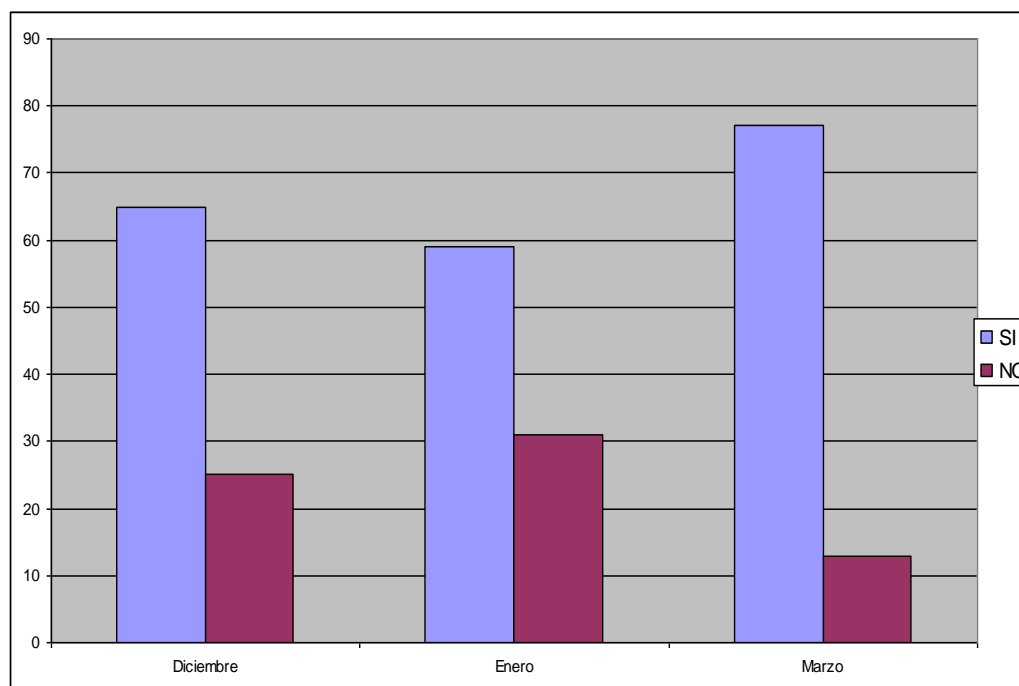


- En la tercera pregunta en la cual se consulta a los usuarios si los horarios de atención deberían ampliarse a sábados y domingos en los tres periodos la mayoría de usuarios manifiesta que si deberían ampliarse los horarios.



3.-Disponibilidad del Servicio

	SI	NO
Diciembre	65	25
Enero	59	31
Marzo	77	13



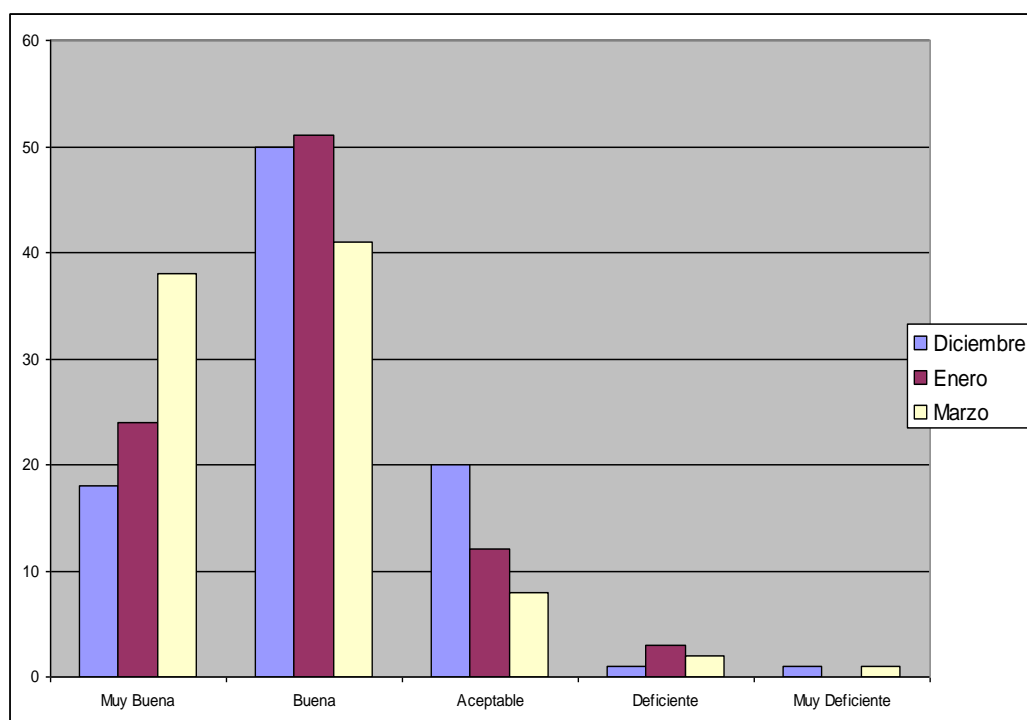
- Al consultar sobre la calificación que le darían a los empleados por la atención recibida, la mayoría de usuarios opina que la atención es buena sin embargo hay también un significativo número de usuarios que manifiesta que es muy buena incrementándose considerablemente esta calificación en el mes de marzo, lo cual podemos atribuir a las capacitaciones brindadas al personal a través de la Escuela de Gestión y a las nuevas instalaciones en las cuales se encuentran ubicadas estas dependencias.

4.-Trato del Personal

Muy Buena	Buena	Aceptable	Deficiente	Muy	TOTAL
-----------	-------	-----------	------------	-----	-------



					Deficiente	
Diciembre	18	50	20	1	1	90
Enero	24	51	12	3	0	90
Marzo	38	41	8	2	1	90



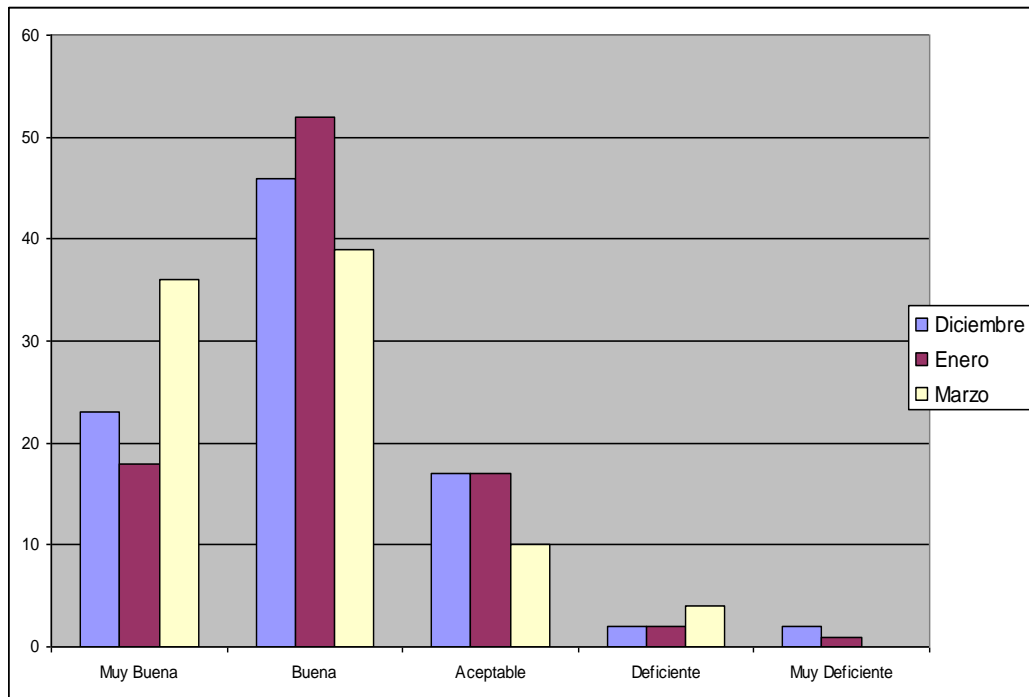
- Con respecto a la atención en general recibida por los usuarios, la mayoría de ellos lo califican como buena, manteniéndose la misma tendencia de la pregunta anterior.

5.-Satisfacción General del Servicio

Muy Buena	Buena	Aceptable	Deficiente	Muy	TOTAL
-----------	-------	-----------	------------	-----	-------



					Deficiente	
Diciembre	23	46	17	2	2	90
Enero	18	52	17	2	1	90
Marzo	36	39	10	4	0	89

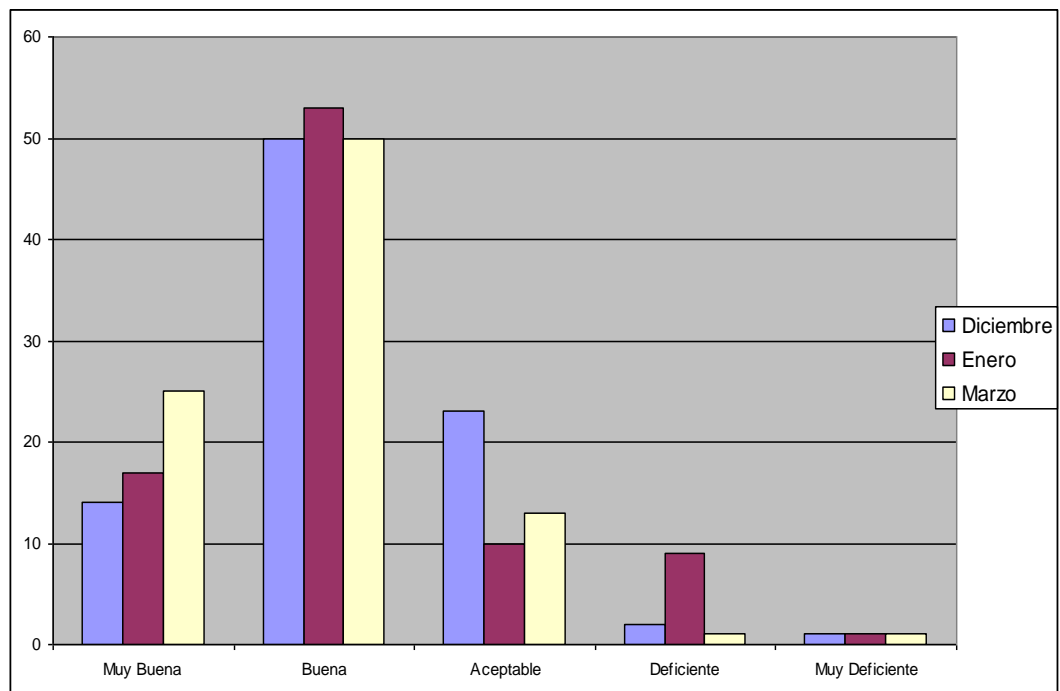


- En lo referente a la señalización de las dependencias municipales los usuarios manifiestan que es buena, pudiendo ser mejorada mas adelante.

6.-Información (ubicación)



	Muy Buena	Buena	Aceptable	Deficiente	Muy Deficiente	TOTAL
Diciembre	14	50	23	2	1	90
Enero	17	53	10	9	1	90
Marzo	25	50	13	1	1	90



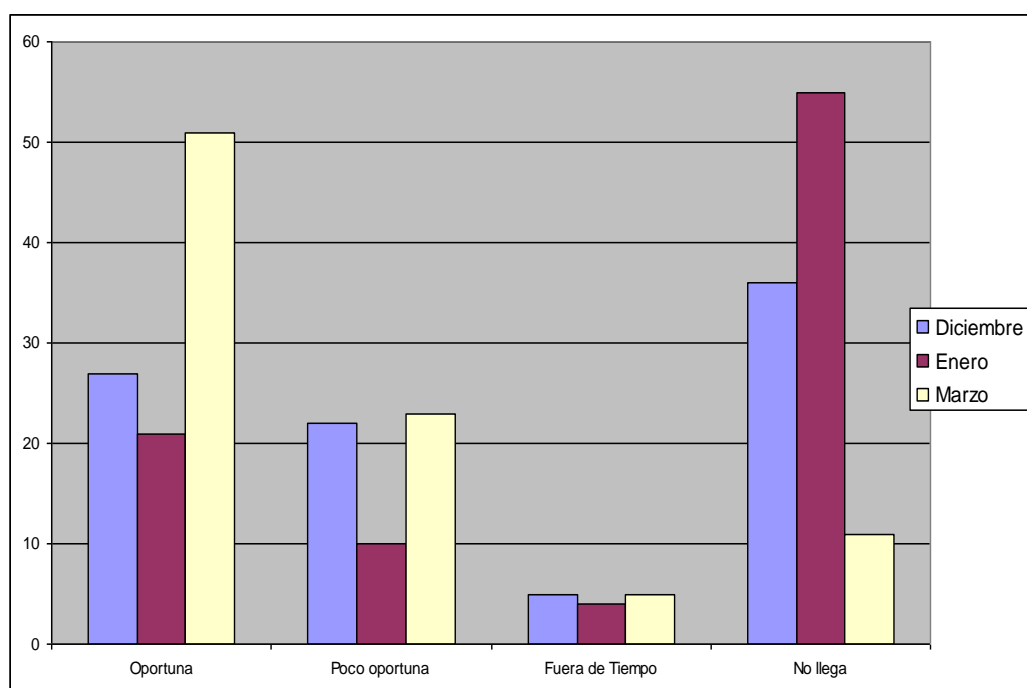
- De acuerdo al resultado de las encuestas en la presunta que hace referencia a la información que reciben los usuarios sobre las fechas de pagos y descuentos de los impuestos tasas y contribuciones de mejoras,



un número significativo manifiesta que esta información no les llega sobre todo en el aquellos que fueron encuestados en el mes de enero, sin embargo, esta situación mejora en el mes de marzo dándonos a entender que la campaña implementada esta surtiendo efecto. Es de anotar que se deben emprender campañas agresivas de información en los diferentes medios de comunicación sobre todo a finales de año y cada vez que la municipalidad emita nuevos títulos de crédito por cualquier concepto.

7.-Información (fechas, descuentos)

	Oportuna	Poco oportuna	Fuera de Tiempo	No llega	TOTAL
Diciembre	27	22	5	36	90
Enero	21	10	4	55	90
Marzo	51	23	5	11	90



- En la última encuesta realizada se incluyó, una pregunta adicional que busca auscultar el sentir de los usuarios respecto a las nuevas instalaciones, dando como resultado que el 91% de los encuestados

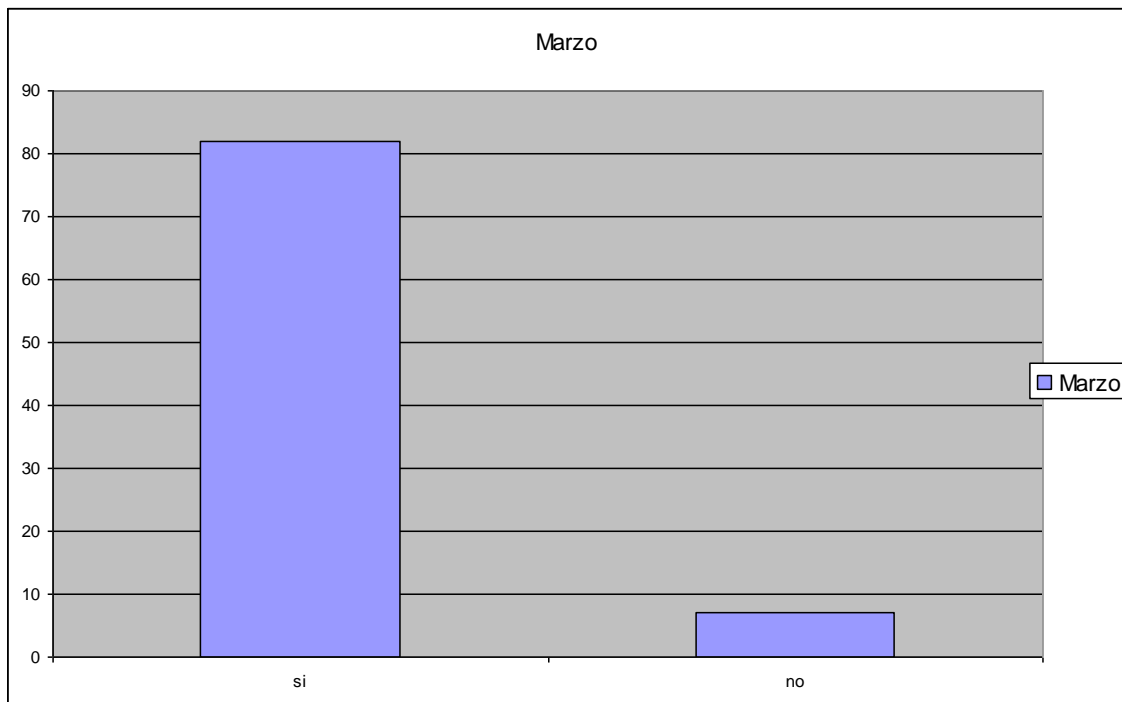


considera que con las nuevas instalaciones ha mejorado la atención a los clientes.

El procesamiento de datos fruto de las encuestas lo podemos encontrar en los gráficos que se muestran a continuación.

9.- Con las nuevas instalaciones se ha mejorado el servicio en las áreas de Rentas y Recaudación

marzo	si	no	no contesta
	82	7	1



Con la finalidad de mejorar la atención al usuario dentro de la encuesta se hizo constar un espacio para sugerencias y recomendaciones, mismos que nos



sirven para seguir implementando cambios en beneficio de los ciudadanos, a continuación detallamos algunas de las observaciones realizadas por los encuestados.

Que cambien el personal.

Que tengan un poco más de paciencia con los clientes

Más rápido en la atención se demora mucho

Que envíen las notificaciones oportunamente

Un poco más de limpieza y que no se cobren tantos impuestos

Más horas

Que se agilite rápido a los trámites que no se demoren mucho

Que implementen más personal

Que Cumplan con los anuncios de los pagos

Que los sábados y domingos se atiendan pues trabajan los otros días

Traten de mejorar la atención

Mas orden cuando hay aglomeración de gente

que no salgan para que atiendan a la gente

Que den más información sobre las fechas de pagos

Que atiendan más tiempo

Deben dar alcantarillado también

La información debe estar detallada en la misma recibo de pago de las tasas y contribuciones

Saqueen por la prensa la información de pagos



Deben mejorar la atención, no se encuentran en su oficina

Que traten de cobrar lo justo

Que los empleados se interesen más en su trabajo, que en sus cosas personales

Que notifiquen oportunamente los avisos de pagos para no adeudar mucho.

Que mantengan la misma atención, y mejoren en sus fallas humanas

Que sigan mejorando la atención.

Que sigan adelante

Que atiendan con mejor carisma

Que trabajen los Sábados y Domingos

Debe haber un guardia de seguridad, y deben brindar las comodidades necesarias.

Ampliar los días de atención

Mejorar el servicio siendo más amables

Más coordinación y amabilidad, mejorar la atención al cliente

Información con tiempo, en algunas oficinas no hay quien atiendan

Continúen Mejorando

A los de la tercera edad que no les pidan estos documentos cada año

Mejorar la atención y carisma, traten de ayudar con un mejor genio

Que sea más oportuna la información de los impuestos que no les llegan

Ampliar el horario

Agregar un guardia de seguridad, y dar las respectivas identificaciones a los



empleados

Los baños para el público están sucios

Apresurarse más cuando hay mucha gente

Tratar de mejorar, para administrar los recursos de una manera adecuada

Felicitaciones a los Empleados

Traten de hacer llegar las notificaciones a tiempo, una empleada de EMAPAS-G-EP es muy grosera

Que sean amables y más rápidos

Poner otra ventanilla de Recaudación para las horas pico

Que se envíe a tiempo la información de los impuestos

Mejore la Atención

Que el personal sea más amable y que explique mejor las cosas

Que hay una mejor coordinación de las oficinas, para no andar de un lado a otro

Que el personal este en su respectivo puesto

Que informen a tiempo en caso de vacaciones y dejen reemplazo

2.3.5. Conclusiones de las encuestas

1.- De primera instancia, la falta de información acerca de los descuentos en los impuestos y los pagos de sus obligaciones es uno de los problemas principales que experimentan las áreas de Rentas y Recaudación del Municipio de Gualaceo, si bien se ha realizado un esfuerzo para mejorar esta situación podemos notar que no ha sido suficiente. Como acción recomendada a la solución de esta oportunidad encontrada se recomienda: campañas más



eficientes de comunicación sobre el tema de recaudación en los primeros meses de cada año, debido a los descuentos, muchas de las personas desconocen las fechas límites de los pagos lo que conlleva al pago de multas e interese que generan malestar en los ciudadanos.

2.- La percepción de servicio y atención que la institución da a los clientes debe estar en permanente proceso de mejora. Se requiere focalizar el desarrollo de habilidades en las personas que están directamente involucradas en el trato directo con el cliente, a través de un plan de capacitación permanente, el mismo que debe hacerse extensivo a todos los servidores municipales.

3.- La adecuación del edificio es muy importante, para mantener el orden y la comodidad de los usuarios, es por eso que como participantes de la Escuela de Gestión una de las principales preocupaciones ha sido la reubicación de las oficinas de Rentas y Recaudación, a fin de dotar tanto a los clientes como a los servidores municipales de lugares cómodos y funcionales para el desempeño de sus labores, además se ha dotado se señalización, accesos para discapacitados, dotación de mobiliario, etc. A pesar del esfuerzo realizado es necesario dotar de algunos equipos que ayudarán a mejorar el orden y la comodidad del cliente.

4.- Con respecto a los horarios de atención es otro punto a tratar ya que, la mayoría de usuarios consideran que se debería expandir los horarios a los fines de semana al menos durante los tres primeros meses del año, de manera que las personas que por distintas ocupaciones no han podido acudir a realizar los pagos de lunes a viernes lo realicen en los fines de semana.

3. PROPICIAR Y FACILITAR LA COMUNICACIÓN ENTRE EL USUARIO Y LA MUNICIPALIDAD



3.1.- Campaña de comunicación ciudadana para informar fechas de pagos y descuentos referentes a impuestos, tasas y contribuciones de mejoras a través de los diferentes medios de comunicación.

Uno de los principales reclamos de la ciudadanía es la falta de información a cerca de las fechas de pagos, descuentos, etc., de los impuestos y tasas que por Ley la Institución recauda de los usuarios. En este mismo concepto los ciudadanos de la tercera edad tampoco conocen en su totalidad los descuentos que por Ley les corresponde. Si volvemos a referirnos al levantamiento preliminar de la información en el taller inicial que sirvió como punto de partida para la elaboración del diagnóstico y posteriormente ratificado en las encuestas realizadas, hemos visto la necesidad de emprender en una campaña publicitaria a través de diferentes medios de comunicación que están al alcance de nuestra ciudad y cantón.

Es por ello que se han realizado algunos comunicados a la ciudadanía a través de la prensa, radio y TV. Como lo podemos apreciar en las notas de prensa y facturas canceladas (anexo 1) a medios de comunicación locales y regionales por pagos de espacios publicitarios realizados en la Administración, tendientes a mejorar la comunicación y difusión a los clientes.





I. MUNICIPALIDAD DE GUALACEO



COMUNICADO

COMUNICA a la ciudadanía que las personas que están en mora en el pago de canon de arrendamiento de bóvedas, deben acercarse a realizar la respectiva cancelación. Así también se solicita a quienes no hayan colocado la lapida en las bóvedas, se acerquen a hacerlo, de lo contrario se procederá con lo que determina el art. 22 de la Ordenanza que Reglamenta el Servicio de Cementerios Municipales

El listado de Bóvedas con los requerimientos indicados es el siguiente:

•Bloque "A" administración 1992 – 1996

Nº 2, 11, 12, 15, 16, 23, 39, 42, 47, 48, 49, 51, 53, 56, 57, 58, 59, 61, 64, 66, 67 y 71.

•Bloque "B" Administración 1992 - 1996

Nº 2, 4, 8, 11, 19, 18, 17, 26, 27, 29, 32, 34, 35, 37, 38, 39, 41, 41 y 42.

Marco Tapia Jara
ALCALDE DE GUALACEO

Comunicación a los ciudadanos que se encuentran en mora en el pago del arrendamiento de bóvedas



La Municipalidad de Gualaceo

COMUNICA

A la ciudadanía, que el I. Concejo Cantonal, en sesión del 3 de marzo del 2011 aprobó el cobro de la contribución especial por mejoras de las siguientes obras:

1. Construcción de la segunda etapa del sistema de agua potable para la ciudad de Gualaceo.
2. Construcción de la conducción de agua cruda desde la captación en el río San Francisco hasta la descarga en el canal de riego de la ciudad de Gualaceo.
3. Construcción de la conducción de agua cruda desde la captación en el río San Francisco hasta la planta de tratamiento de esta ciudad.

Nota. Los ciudadanos pueden acercarse al departamento de Avalúos y Catastros a partir del día lunes 21 de marzo y durante el plazo de 15 días para solicitar cualquier reclamo o información referente al cobro de la contribución especial de mejoras por las obras antes indicadas.

Gualaceo, marzo 20 de 2011

Comunicación a los ciudadanos previo al cobro de contribución especial de mejoras de algunas obras realizadas por la municipalidad

A través de la radio y la TV. Se realizó una campaña publicitaria haciendo un llamado a todos los ciudadanos del cantón para que se acerquen a cumplir con



el pago de sus obligaciones tributarias, como se lo puede verificar en el anexo 2 (video).

Cabe señalar que se continuará con estas campañas a los ciudadanos a fin de mantenerles informados oportunamente.

3.2. Implementación de señalética en la Municipalidad.

Otro de los puntos relevantes obtenidos como resultado de las encuestas es la falta de señalización en los edificios municipales, lo cual les lleva a pérdidas de tiempo ya que tienen que ir de oficina en oficina hasta encontrar la dependencia requerida, como estudiantes de la Escuela de Gestión impulsamos la colocación de nomenclatura en cada una de las oficinas además de los directorios en cada uno de los edificios municipales, lo cual ha sido bien visto por los ciudadanos y ha mejorado la imagen institucional. Como lo podemos demostrar a continuación:



Antes de la implementación del proyecto los directorios se encontraban vacíos





Nuevos directorios de los edificios municipales



Oficinas sin nomenclatura antes del proyecto





Una vez implantado el proyecto cada oficina cuenta con la nomenclatura correspondiente, facilitando la accesibilidad a los usuarios externos



Las nuevas dependencias municipales cuentan con baños apropiados y debidamente señalizados para los usuarios externos

3.3 Implementación del buzón de sugerencias para la ciudadanía.

Como una de las estrategias de comunicación entre los usuarios y la municipalidad optamos por la implementación del buzón de sugerencias, espacio a través del cual los ciudadanos pueden expresar sus opiniones y comentarios a manera de reclamo o aportar con ideas que nos permitan mejorar los servicios que presta la municipalidad.



CAPITULO III

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y METAS

1. CONCLUSIONES

- Este proyecto nos ha servido para darnos cuenta de la situación actual de la Imagen Municipal vista desde la percepción de los usuarios y en base a ello implementar mejoras, en beneficio de los ciudadanos.
- Los procesos que se llevan en la municipalidad y principalmente en las áreas de Rentas y Recaudación no son los más adecuados, es por ello que como aporte de este trabajo se propone algunas mejoras en los procesos analizados, que esperamos sean implementadas mas adelante.
- No ha existido un plan de capacitación al personal municipal lo cual a repercutido negativamente en el desempeño de sus funciones, con personal desmotivado, desactualizado tecnológicamente, situación que se evidencia principalmente en la atención a los clientes.
- Dentro de este proyecto debemos recalcar que ha sido fundamental la participación de la ciudadanía del cantón tanto para el levantamiento del diagnostico como para la evaluación de la situación actual de la municipalidad (física, tecnológica y de Recurso Humano).



- Ha existido una deficiencia de la municipalidad para mantener informados a los usuarios sobre el pago de las obligaciones tributarias impuestas por ley.

2. RECOMENDACIONES

- La Unidad de Talento Humano previo a un análisis debe desarrollar un plan de capacitación para los servidores de la municipalidad, tendiente a fortalecer las capacidades del personal.
- Es necesario realizar un levantamiento de procesos en todas las dependencias municipales, a fin de determinar los puntos conflictivos y poder realizar los cambios necesarios para brindar servicios de calidad a la ciudadanía del cantón.
- Continuar con campañas permanentes de información a los usuarios sobre el cumplimiento de sus obligaciones y beneficios que las leyes otorgan, así como también la socialización de las ordenanzas municipales.
- Fomentar espacios de participación ciudadana en donde los usuarios sean parte fundamental en la toma de decisiones, cumpliendo de esta forma con la Constitución Política y las leyes vigentes.

3. METAS

- Lograr que todo el personal municipal, comenzando por sus autoridades estén consientes de que nuestra misión es la prestación de servicios de forma eficiente, eficaz y oportuno, para lo cual es necesario romper con viejos paradigmas, y transformar al función pública.



- Replicar en las demás dependencias municipales el trabajo desarrollado en las áreas de Rentas y Recaudación.
- Desarrollar un manual de procesos adecuado para brindar una optima atención al usuario.
- Que el Municipio cuente con un programa de capacitación y evaluación integral y permanente, acorde a las disposiciones legales y demandas de los ciudadanos.
- Contar con nuevas instalaciones que permitan mayor funcionalidad, agilidad y comodidad tanto a los usuarios como a los servidores municipales, en virtud de que de acuerdo a la ley, la municipalidad debe ir asumiendo nuevas competencias.



