



**Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**INGENIERO/A COMERCIAL**

**TEMA**

**PROPUESTA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO ANUAL POR PATENTE PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE**

**Tutora**

**Mgs. Ivette Rubio Miranda**

**Autores**

**VERA QUEZADA MICHAEL ANDRÉS**

**MARTÍNEZ BRIONES JESSENIA ANDREINA**

**Guayaquil, 2018**



Presidencia  
de la República  
del Ecuador

REPOSITORIO (08/01/18)



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y  
TECNOLOGÍA**

**FICHA DE REGISTRO DE TESIS**

**TITULO Y SUBTITULO:**

**PROPUESTA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO ANUAL POR PATENTE PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE**

**AUTOR/ES:**

Vera Quezada Michael Andrés  
Martínez Briones Jessenia Andreina

**REVISORES:**

Mgs. Ivette Rubio Miranda

**INSTITUCIÓN:**

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE  
GUAYAQUIL

**FACULTAD:**

ADMINISTRACIÓN

**CARRERA:** Ingeniería Comercial

**FECHA DE PUBLICACIÓN:**

**N. DE PAGS:** 146

**ÁREAS TEMÁTICAS:**

**PALABRAS CLAVE:** Impuesto, Recaudación, Daule, contribuyente, autonomía, patente municipal, legalizar, liquidar. Renovación, estrategia, propuesta, notificación, medios de pago, propaganda.

**RESUMEN:** Incrementar la recaudación del impuesto anual por patente en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule, tiene como propósito generar mayores ingresos a las arcas municipales, con el fin de continuar con la obra pública para beneficio de la ciudadanía, propuesta que se realiza identificando las principales causas por que los contribuyentes no cumplen con en sus obligaciones tributarias respecto a este impuesto, mediante los diferentes métodos y técnicas de investigación y de igual manera las principales soluciones a esta problemática.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="checked" type="checkbox"/>	N <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTORES/ES:	Teléfono:	E-mail:
Vera Quezada Michael Andrés	0986389249	<a href="mailto:mikolvera@hotmail.com">mikolvera@hotmail.com</a>
Martínez Briones Jessenia Andreina	0939996410 - 2798025	<a href="mailto:Jessy-248@hotmail.com">Jessy-248@hotmail.com</a>
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Msc. Ing. Com. Darwin Ordoñez Iturralde, Decano Teléfono: 2596500 EXT. 201 DECANATO E-mail: <a href="mailto:dordonezy@ulvr.edu.ec">dordonezy@ulvr.edu.ec</a>  Msc. Rafael Iturralde Solórzano Teléfono: 2596500 EXT. 202 SUB-DECANATO E-mail: <a href="mailto:riturraldes@ulvr.edu.ec">riturraldes@ulvr.edu.ec</a>	

**Quito:** Av. Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, teléfonos (593-2) 2505660/ 1; y en la Av. 9 de octubre 624 y carrión, Edificio Prometeo, teléfonos 2569898/ 9. Fax: (593 2) 2509054

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Los estudiantes/egresados Michael Andrés Vera Quezada y Jessenia Andreina Martínez Briones, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos nuestros derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador.

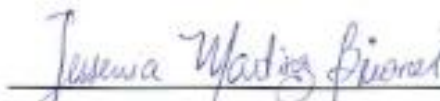
Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar una **PROPUESTA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO ANUAL POR PATENTE PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE.**

Autores:



Michael Andrés Vera Quezada

C.I. 0930600549



Jessenia Andreina Martínez  
Briones

C.I. 0950060194

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación **PROPUESTA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO ANUAL POR PATENTE PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE**., nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **"PROPUESTA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO ANUAL POR PATENTE PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE"**, presentado por los estudiantes Michael Andrés Vera Quezada y Jessenia Andreina Martínez Briones, como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de **INGENIERO/A COMERCIAL**, encontrándose apto para su sustentación

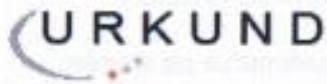
Firma:



Mgs. Ivette Rubio Miranda

C.I. 0906521018

## CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO



### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** PROPUESTA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO ANUAL POR PATENTE PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE.docx (D34289341)

**Submitted:** 1/2/2018 6:24:00 PM

**Submitted By:** irubiom@ulvr.edu.ec

**Significance:** 2 %

#### Sources included in the report:

TESIS FINALIZADA lista.docx (D11260772)  
TESIS ISABEL MENDOZA2.pdf (D14953720)  
LinoTESIS PLAGIO.doc (D9244158)  
TESIS\_UDA\_PATENTES\_SA .docx (D9874676)  
<http://www.westernunion.com/>  
<https://www.westernunion.com/us/es/terminos-condiciones.html>

#### Instances where selected sources appear:

34

A large, stylized handwritten signature in blue ink, written over a horizontal line. The signature is highly cursive and difficult to decipher.

## **Agradecimiento**

Primero agradezco a Dios nuestro señor; ya que ningún proyecto de un hombre se culmina sin su aprobación; gracias a Él que me mantiene con vida y con sabiduría para afrontar cada reto, sin importar las diferentes adversidades, para terminar mi carrera y formación universitaria en tercer nivel.

Agradezco también a mi tutora de la presente tesis por haberme brindado la oportunidad de absorber su capacidad de razonamiento y conocimiento científico; así como también haberme tenido paciencia para saber guiarme durante la ejecución y culminación del presente trabajo de investigación.

Mi agradecimiento también es dirigido para el alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado ilustre municipal del cantón Daule; el señor Pedro Salazar Barzola, por haber aceptado que realice mi trabajo de titulación en su distinguida y honorable institución.

Por ultimo pero no menos importante, agradezco a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil por haberme aceptado y ser parte de ella, acogiéndome en su formación científica para poder estudiar mi carrera; a su vez también a todos los excelentes docentes que tuve el honor de conocerlos como el Mgs. Darwin Ordoñez, Mgs. Rafael Iturralde y la Mgs. Ivette Rubio; que me transmitieran sus tan valiosos conocimientos, y que ahora formaron parte de mi jurado de sustentación.

MICHAEL

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por siempre estar conmigo en todo momento, por guiarme ante cada dificultad. A mis padres, por el apoyo y confianza brindada, por no declinar nunca a pesar que el camino fue muy difícil, siempre estuvimos juntos por lograr esto, por su dedicación y sacrificio.

A mi tutora Mgs. Ivette Rubio Miranda, por su ayuda en todo momento, por la paciencia y la guía brinda para la buena realización de este proyecto.

A mis profesores, Mgs, Darwin Ordoñez y Mgs. Rafael Iturralde por brindarme sus conocimientos y consejos en mi etapa estudiantil. A Nancy Briones, Emilia Briones y Plutarco López por ese su apoyo incondicional.

Y para finalizar agradezco al Sr. Pedro Salazar Barzola, Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del cantón Daule, por brindarme la oportunidad de realizar el presente proyecto de titulación en beneficio de mi cantón y a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte por ser la institución quien me prestos su servicios de educación superior para cumplir esta meta.

JESSENIA



## **Dedicatoria**

Primeramente dedico este trabajo de investigación al señor Dios todo poderoso, por brindarme salud y vida.

Mi trabajo de investigación es dedicado a mi hijo y esposa; pues son la principal causa de motivación para realizar todo lo que me proponga y proyecte, con la finalidad de alcanzarlo.

Dedico a su vez esta tesis a mi Padre y a mi Madre, que son las personas que siempre me enseñaron la importancia del estudio y la humildad de tenerlo; y claro está que también a mis hermanos y hermanas que con cariño me han dado fortalezas y perseverancias para terminar este tercer nivel académico.

A mis amigos lasallanos que están presentes como una hermandad, a mis amigos del trabajo que me aprecian y apoyan en beneficio de mi carrera profesional; incluyendo a mi jefa, líder y amiga que me ha apoyado desde el primer año de universidad para terminar esta carrera universitaria.

MICHAEL

## **Dedicatoria**

A mis padres, Ermelinda Briones Martínez y Transito Martínez Vargas por su apoyo incondicional, que desde que tengo uso de razón me lo han demostrado.

JESSENIA

## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I – DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1. Tema.....	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Sistematización del problema.....	4
1.4 Objetivos de la investigación.....	4
1.5 Justificación de la investigación.....	5
1.6 Delimitación de la Investigación.....	7
1.7 Ideas a defender de la investigación.....	9
CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO.....	10
2. Marco teórico.....	10
2.1 Marco teórico referencial.....	11
2.2 Marco conceptual.....	16
2.3 Requisitos para obtener la Patente.....	25
CAPÍTULO III – METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3. Marco metodológico.....	35

3.1	Método de investigación a emplear:.....	37
3.2	Tipo de investigación.....	38
3.3	Enfoque de la investigación.....	38
3.4	Técnicas de investigación.....	39
3.6	Población.....	40
3.7	Estudio por medio de la entrevista .....	41
3.8	Análisis de encuesta.....	52
3.9	Análisis de la entrevista.....	53
CAPÍTULO IV – PROPUESTA.....		56
4.	La propuesta.....	56
4.2	Justificación de la propuesta.....	56
4.3	Integración de matriz FODA.....	57
4.4.	Análisis PEST.....	58
4.5.	Estrategias de la propuesta.....	65
CUADRO MACRO DE PRESUPUESTO DE LAS PROPUESTAS.....		99
CUADRO MACRO DE CARGO Y DURACION DE LAS PROPUESTAS.....		100
ANALISIS DEL RESULTADO DE LA PROPUESTA.....		101

Conclusiones.....	102
Recomendaciones.....	103
Referencias Bibliográficas.....	104
Referencias Linkográficas.....	105
Anexos.....	107

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 - Tabla determinatorio para cálculo de la patente.....	18
Tabla No. 2 – Tabla de ejemplo para emisión de patente anual a sociedades sin fines de lucro “Las Mechitas”.....	28
Tabla No. 3 - Tabla de ejemplo para emisión de patente anual a personas naturales: “Juan Pérez”	29
Tabla No. 4 - Tabla de ejemplo para emisión de patente anual a compañía “XYZ”.....	29
Tabla No. 5 - Tabla de estado de solicitudes del impuesto 1.5xMIL.....	31
Tabla No. 6 - Tabla de estado de solicitudes del impuesto de Tasa de Habilitación.....	31
Tabla No. 7 - Tabla de estado de solicitudes del impuesto de Alcabalas.....	32
Tabla No. 8 - Tabla de estado de solicitudes del impuesto predial urbano.....	32
Tabla No. 9 - Tabla de estado de solicitudes del impuesto predial rural.....	32
Tabla No. 10 - Tabla de estado de solicitudes del impuesto por patente municipal.....	33

Tabla No. 11 - Tabla de sistematización de fuentes de información.....	39
Tabla No. 12 - Pregunta 1 de encuesta .....	41
Tabla No. 13 - Pregunta 2 de encuesta .....	42
Tabla No. 14 - Pregunta 3 de encuesta .....	43
Tabla No. 15 - Pregunta 4 de encuesta .....	44
Tabla No. 16 - Pregunta 5 de encuesta .....	45
Tabla No. 17 - Pregunta 6 de encuesta .....	46
Tabla No. 18 - Pregunta 7 de encuesta .....	47
Tabla No. 19 - Pregunta 8 de encuesta .....	48
Tabla No. 20 - Pregunta 9 de encuesta .....	49
Tabla No. 21 - Pregunta 10 de encuesta.....	50
Tabla No. 22 - Pregunta 11 de encuesta.....	51
Tabla No. 23 - Matriz FODA .....	57
Tabla No. 24 - Tabla de campaña temporal de perifoneo .....	66
Tabla No. 25 - Plan de capacitación al personal de atención al usuario.....	72
Tabla No. 26 - Plan de capacitación al personal de atención al usuario.....	96
Tabla No. 27 - Plan de capacitación al personal de atención al usuario.....	97
Tabla No. 28 - Cuadro macro de presupuesto de las propuestas .....	99

Tabla No. 29 - Cuadro macro de cargo y duración de las propuestas .....	100
Tabla No. 30 - Tabla de tiempos de recuperación .....	101

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1 - Localización del GADIMCD, Google Maps .....	8
Figura No. 2 - Tipos de contribuyentes .....	19
Figura No. 3 - Tipo de Personas naturales .....	20
Figura No. 4 - Tipos de sociedades .....	23
Figura No. 5 - Diagrama de flujo del proceso actual de pago del impuesto de patente. ....	24
Figura No. 6 - Solicitud para registro de Patente .....	30
Figura No. 7 – Pregunta 1 de encuesta .....	41
Figura No.8 - Pregunta 2 de encuesta.....	42
Figura No.9 - Pregunta 3 de encuesta.....	43
Figura No.10 - Pregunta 4 de encuesta.....	44
Figura No.11 - Pregunta 5 de encuesta.....	45
Figura No.12 - Pregunta 6 de encuesta.....	46
Figura No.13 - Pregunta 7 de encuesta.....	47
Figura No.14 - Pregunta 8 de encuesta.....	48

Figura No.15 - Pregunta 9 de encuesta.....	49
Figura No.16 - Pregunta 10 de encuesta.....	50
Figura No.17 - Pregunta 11 de encuesta.....	51
Figura No.18 - Análisis PEST .....	58
Figura No. 19 - Modelo de factura de EMAPA .....	68
Figura No. 20 - Primera propuesta de mensaje en factura de EMAPA .....	69
Figura No. 21 - Segunda propuesta de mensaje en factura de EMAPA.....	70
Figura No. 22 - Beneficio del Dinero Electrónico.....	74
Figura No. 23 - Beneficio del Dinero Electrónico.....	75
Figura No. 24 - Beneficio del Dinero Electrónico.....	75
Figura No. 25 - Saldo de Dinero Electrónico .....	77
Figura No. 26 -Página Principal de la web del GAD .....	85
Figura No. 27 - Servicios Online del GAD Daule.....	86
Figura No. 28 - Consulta Online del Impuesto Predial del GAD Daule .....	86
Figura No. 29 - Consulta Online de Impuestos del GAD Rumiñahui .....	87
Figura No 30 - Consulta Online de Impuestos del GAD Ambato .....	88
Figura No. 31 - Consulta Online de Impuestos del GAD Loja .....	88
Figura No. 32 - Propuesta de Actualización de Pagina Web.....	90



Figura No. 33 - Propuesta de Actualización de Pagina Web.....	91
Figura No. 34 - Propuesta de Actualización de Pagina Web.....	91
Figura No. 35 - Propuesta del “Arrocito”.....	94
Figura No. 36 - Print de pantalla de la Fanpage del GADIMCD .....	98

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 01 – Autorización del Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del cantón Daule.....	107
Anexo No. 02 - Formato de Encuesta .....	108
Anexo No. 03 – Entrevistas realizadas.....	111
Anexo No. 04 – Propuesta de servicio Western Union.....	119
Anexo No. 05 – Términos y Condiciones servicio Western Union .....	121
Anexo No. 06 – Solicitud para registro de firmas del/los funcionario/s del GAD.....	127
Anexo No. 07 - Formulario No. SDO. 166-1 Rev. “APERTURA DE CUENTA”.....	128
Anexo No. 08 – Datos de información de representante legal y/o firmas autorizadas.....	130
Anexo No. 09 – Solicitud para Afiliación de cuenta en Banco Pichincha .....	131
Anexo No. 10 – Solicitud para Afiliación de cuenta recaudadora en Banco Pichincha.....	132
Anexo No. 11 – Anexo No. de solicitud de servicios electrónicos – tarifas. ....	133

Anexo No. 12 – Anexo No. de solicitud de servicios electrónicos – Usuarios Autorizados.....	134
Anexo No. 13 – Solicitud de convenio de cobro bancario. ....	136
Anexo No. 14 – Convenio de operación para recaudación del Banco del Pacífico .....	137



## **INTRODUCCIÓN**

El presente proyecto trata sobre una propuesta para recuperar valores correspondientes al impuesto anual por patente, ya que el Gobierno Autónomo Descentralizado ilustre municipalidad del Cantón Daule tiene como uno de sus objetivos fundamentales continuar con la obra pública para el beneficio de la ciudadanía.

Puesto que en los últimos años la asignación presupuestaria cada vez es más baja desde el Gobierno Central hacia los Gobiernos Autónomos Descentralizados, para esto se realizarán campañas para hacer conocer a los ciudadanos sobre las ventajas y desventajas de cumplir o no con sus obligaciones tributarias referente a este impuesto, de igual manera se celebrarán convenios con las principales instituciones y empresas recaudadoras del país a nivel nacional. A su vez también con la preparación al personal que está en contacto directo con el contribuyente.

Por ello se ha realizado un trabajo de investigación para determinar cuáles serían las estrategias a realizar para mitigar la cartera vencida del impuesto anual por patente; considerando lo que informa el contribuyente y los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado ilustre municipalidad del Cantón Daule, realizando un análisis de la fuente de la información documental e histórica en lo concerniente a este impuesto.

## CAPÍTULO I – DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1.Tema

#### **PROPUESTA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO ANUAL POR PATENTE PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE**

##### 1.1 Planteamiento del problema

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son de suma importancia para la consecución exitosa de un gobierno municipal, acorde con los requerimientos sociales que solicitan la población dentro de una nación. Como se entiende toda república tiene soberanía nacional, mientras que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales poseen su propia autonomía, precisamente para resguardar la naturaleza institucional de cada entidad en beneficio de la población dentro de su jurisdicción.

El impuesto anual por patente es un instrumento de política tributaria que es aplicado por los municipios del país mediante las disposiciones del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. Es un impuesto gravado sobre el patrimonio neto de los contribuyentes, que al establecer y ejercer actividades económicas en la jurisdicción cantonal, adquieren una obligación como sujetos pasivos.

Las presiones personales sobre los contribuyentes han conducido a aumentar los niveles de evasión, disminuyendo el cumplimiento voluntario, situación que se ve agravada por el enorme efecto de las exenciones. Así se hace necesario aumentar el cumplimiento voluntario a partir de la aplicación de diferentes estrategias para disminuir la evasión y aumentar el incentivo a los contribuyentes de éste impuesto, sin afectar

organizacionalmente la estructura y los recursos del Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del cantón Daule.

Hasta el mes de diciembre del 2016 el departamento financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del cantón Daule, ha detectado que existe una cartera de 1678 contribuyentes del impuesto por Patente, y que actualmente ésta institución cuenta con una cartera vencida de \$381,207.83, con aproximadamente 647 contribuyentes que adeudan el impuesto anual por Patente; es decir que se detecta una problemática por la falta de pago de un 38.56% de los contribuyentes que no cumplen con sus obligaciones tributarias; y, que solo el 61.44% están actualmente al día en sus pagos, es decir 1031 contribuyentes voluntariamente realizan la cancelación del impuesto por Patente.

Según el Art. 547 del COOTAD establece que están obligados a obtener la patente y, por ende el pago anual del impuesto a las personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimiento en la respectiva jurisdicción municipal o metropolitana, que ejerzan permanentemente actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales, como lo determina se lo determina en el Art. 546 de la misma ley.

## **1.2 Formulación del problema.**

¿Qué estrategias debe aplicar el Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del cantón Daule para mejorar la recaudación del impuesto anual por patente?

### **1.3 Sistematización del problema.**

- ✓ ¿Cómo se realizan los procesos de recaudación del impuesto anual de patentes en el cantón Daule?
- ✓ ¿Por qué los contribuyentes no cumplen sus obligaciones tributarias?
- ✓ ¿Cómo establecer las estrategias adecuadas para alcanzar los niveles adecuados de recaudación del impuesto por patente?
- ✓ ¿Qué incremento de ingresos se espera alcanzar por la recuperación de la cartera del impuesto anual por patente por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del cantón Daule?

### **1.4 Objetivos de la investigación.**

#### **1.4.1 Objetivo general.**

Proponer estrategias que permitan mejorar la recaudación del impuesto anual por patente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del cantón Daule.

#### **1.4.2 Objetivos específicos.**

- ✓ Analizar los métodos actuales aplicados en la recaudación del impuesto anual por Patente en el cantón Daule.
- ✓ Identificar los motivos por los cuales los contribuyentes no realizan el pago del impuesto anual por Patente.
- ✓ Establecer las estrategias para incrementar la recaudación del impuesto anual por Patente.

- ✓ Determinar el incremento proyectado de ingresos por la recuperación de la cartera vencida del impuesto anual por Patente.

### **1.5 Justificación de la investigación.**

Basándonos en el Art. 55 Del COOTAD, Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal, que establece en el literal e) lo siguiente: Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras.

Lo que motiva a la municipalidad a buscar los mecanismos necesarios para recuperar la cartera vencida existente en el impuesto anual por patente, ya que como lo establece el artículo antes mencionado, con el objetivo de contar con mayores ingresos para continuar cumpliendo con la satisfacción de necesidades de la sociedad.

En nuestro país existen contribuyentes sin una cultura tributaria, generada por el desconocimiento en la tramitología para la legalización de la patente, falta de estrategias por la municipalidad en el cobro del mismo, lo que genera la evasión del impuesto pensando que no existen consecuencias y elevando el número de patentes no registradas.

Es importante mencionar que algunos de los principios básicos que hacen a la autonomía municipal, sin que sean suprimidos sin perjuicio de la integridad de dicho poder, son:



- Elección de sus propias autoridades y normativa para producir legislación municipal (autonomía política).
- Coordinación y organización de los servicios públicos locales y prestación de tales servicios (autonomía administrativa).
- Creación de impuestos e inversión y reinversión de las mismas (autonomía financiera).

Es decir, que los Municipios poseen autonomía específicas: Autonomía Económica, Autonomía Política y Autonomía Administrativa; por lo cual éstas entidades deben de realizar y analizar estrategias para el desarrollo de las mismas. Es así que, tomando referencia al presente trabajo de titulación debemos mencionar que la recaudación de los impuestos es una de las principales autonomías municipales, puesto que posterior a la óptima captación de éstos recursos, el municipio puede lograr la realización de obras y gestiones en beneficio de la comunidad, para uso de la población y de aquellas personas que visitan o realizan turismo a éste cantón; y podríamos decir que una buena gestión para la recaudación de los impuestos es primordial para el óptimo desarrollo de los cantones en general.

Para la realización del presente proyecto de titulación los autores contamos con la respectiva autorización del Alcalde como primera autoridad de la municipalidad, lo cual permitirá el acceso a la información necesaria, para fines académicos y de esta manera brindar solución a la problemática existente. **Ver Anexo No. 01.**

## **1.6 Delimitación de la Investigación.**

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Daule

Parroquia: Daule

Zonal: 5

Sector: Público

Actividad: Empresa Pública

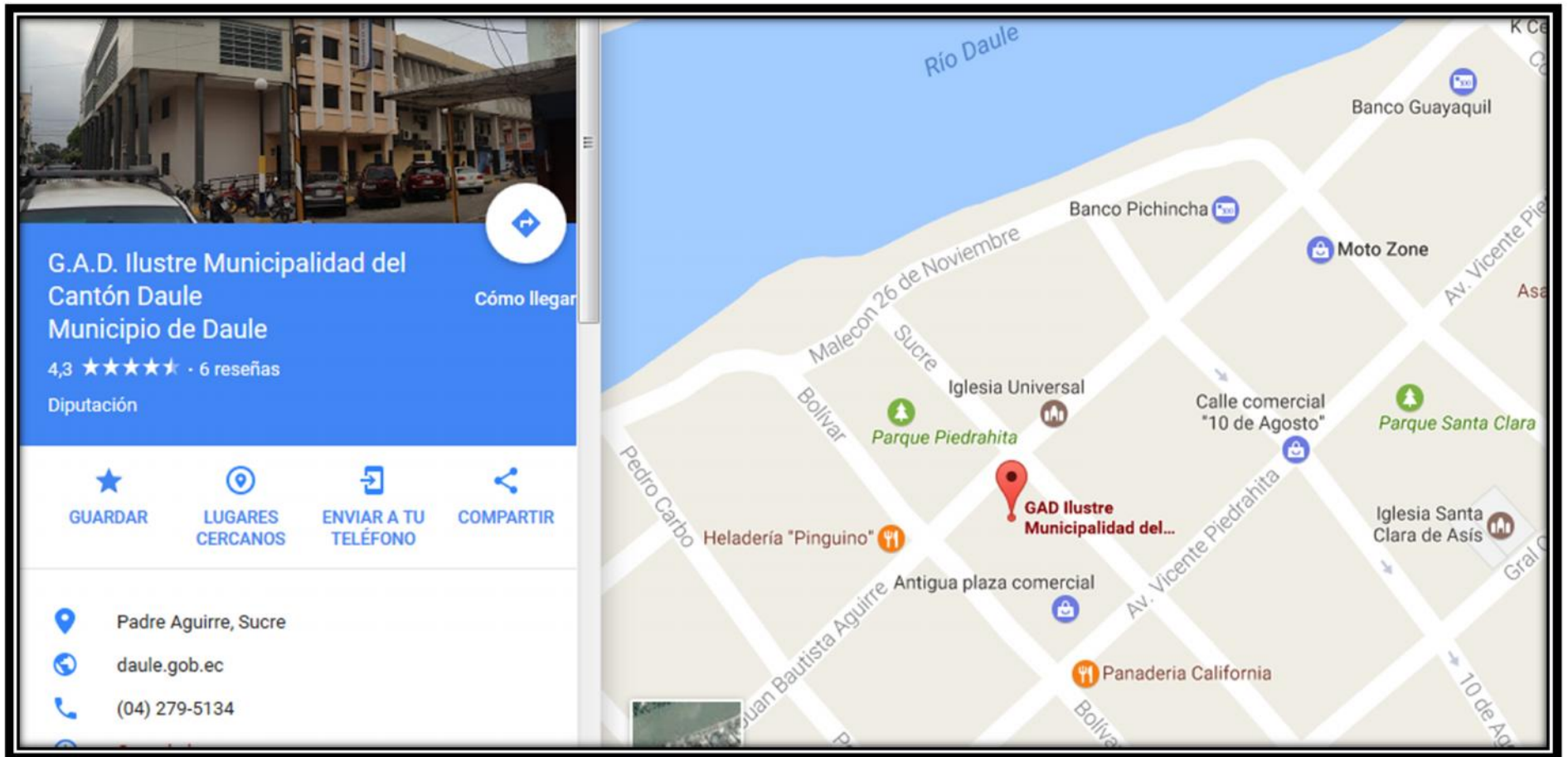
Dirección: Padre Aguirre y Bolívar

Campo: Administración de empresas.

Área: Sector Municipal.

Cronología de la Investigación: 4 meses

Delimitación geográfica: El presente proyecto se desarrollará para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ilustre Municipalidad del cantón Daule – Guayas.



**Figura No. 1 - Localización del GADIMCD, Google Maps**  
**Fuente: Google Maps**

## **1.7 Ideas a defender de la investigación**

A través de la generación y aplicación de nuevas estrategias para optimización del recaudo del impuesto por Patente, la municipalidad del cantón Daule podrá cumplir las metas y objetivos establecidos para una eficaz y eficiente captación de este tributo municipal, el mismo que podrá ser invertido para beneficio de la población.

### **1.7.1 Variables de la investigación**

#### **Variable Dependiente**

- Recaudación del Impuesto Anual por Patente por parte del GAD del cantón Daule.

#### **Variables Independientes**

- Estrategias para la gestión de Cobro por parte del departamento de Rentas del GAD del cantón Daule.
- Cumplimiento de las obligaciones tributarias no internas por parte de los contribuyentes.

## CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO

### 4.2.Marco teórico.

A lo largo de la historia, se han implementado estrategias para realizar una óptima gestión de cobranza de los impuestos, ya que su historia es tan antigua como la misma del hombre pensante; es decir desde que empezaron las sociedades humanas, los tributos eran aplicados por la más alta jerarquía, soberanos o los jefes de los impuestos, en los cuales eran destinados para festividades de estas clases dominantes.

Una de las primeras leyes fueron la de los tributos, y estas aparecen en Egipto, China, España y Mesopotamia; y en donde en textos muy antiguos con escritura cuneiforme de aproximadamente millones de años, señalaban que “*se puede armar a un príncipe, se puede armar a un rey, pero ante un recaudador de impuestos, **habría que temblar***”. Esto nos quiere decir que el recaudador de los tributos era severo con respecto a los cumplimientos de las obligaciones impuestas por los jerárquicos soberanos.

Uno de los impuestos más famosos es el del diezmo, el mismo que formaba parte de los tributos que se tenía que pagar a la iglesia; el mismo en qué consistía en pagar a la iglesia el 10% de todos los ingresos que percibía el seguidor religioso. Respecto a los impuestos internacionales, las naciones y ciudades antiguas en relación con otras, consideran los impuestos como una forma de sublime sujeción y dominio sobre los pueblos; como es el ejemplo del imperio Romano, el mismo que recaudaba fuertes impuestos a su pueblo, método que los llevo a que los ciudadanos no paguen impuestos por mucho tiempo.

## 1.8 Marco teórico referencial.

### 1.8.1 El tributo o impuesto.-

Al mencionar los impuestos o tributos, es de suma importancia sintetizar y analizar varios conceptos significativos; y, para definir ésta palabra hay que observarlo de diferentes visiones como lo que es:

- 1.- Desde el punto de vista religioso, se definiría como una ofrenda a Dios.
- 2.- Desde la autoridad estatal; como carga impositiva.
- 3.- Desde un deber civil y social; como derecho social del Estado.

Al observar estos aspectos fundamentales nos conlleva a relacionar la palabra tributo, como una acción u acto de brindar, repartir u ofrecer algún tipo de recurso o bien. Por ello dado éste pequeño preámbulo de la definición de tributo, debemos remontarnos en el tiempo para buscar el origen, que proviene del latín *tributum*, cuyo significado es: “*impuesto, tasa o contribución*”. Este término es un nombre que es formado del verbo *tribuere, distribuir, repartir*; y, que principalmente significaba *repartir entre las tribus*. En latín significa que tribus era la procedencia de las familias que debían ser pura descendencia o estirpe romana.

En concepto fiscal podemos decir que el tributo o impuesto es el principal instrumento que posee el estado para realizar una recaudación de dinero para atender las inversiones en beneficio del pueblo, y cancelar los gastos del Presupuesto General del Estado. Estas inversiones o gastos pueden ser directamente para el mismo Estado, Gobiernos Autónomos Descentralizados de Provincias o Municipios, cuya gran finalidad es realizar obras a favor de la sociedad.

## **1.8.2 Clasificación de los tributos o impuestos en el Ecuador**

En la actualidad existen diversos y extensos tipos de clasificaciones de los tributos, sin embargo los impuestos planteados por el Servicio de Rentas Internas las clasifica de la siguiente manera:

### **a) Tributos directos.-**

Se determinan directos a éstos tipos de impuestos, ya que se aplican sobre la ganancia o renta del contribuyente. y, cuyos tributos no pueden ser traspasados a otros contribuyentes, ya que están relacionados con el capital, patrimonio o ganancia de un sujeto pasivo con relación tributaria.

### **b) Tributos indirectos.-**

Se determinan indirectos a los tributos que pueden ser traspasados a otros contribuyentes, a través de oficios, memorandos, circulares; y que lo puede hasta cancelar una persona que no tenga ninguna actividad económica. Este tipo de impuesto no es dirigido de forma directa al sujeto pasivo, es decir que no guarda relación con el patrimonio, capital o ganancia.

### **c) Impuestos reales.-**

Son los que se imponen cuando se genera un hecho de generación, primordeando al titular. Como por ejemplo: el impuesto a la cerveza, cigarrillos, impuesto predial, etc.

### **d) Impuestos personales.-**

Son los que se imponen cuando depende de la generación por gastos. Como por ejemplo el impuesto de retención a la fuente.

**e) Impuesto interno.-**

Este impuesto es aquel que opera dentro de una determina jurisdicción territorial, y sirven en especial para controlar u hacer una medición del comercio de la nación dependiendo de la actividad económica. Como por ejemplo el impuesto absoluto al valor

**f) Impuesto externo.-**

Se genera cuando se realiza compras fuera del país en calidad de comercio internacional. En términos generales este impuesto se grava en todos los lugares en donde se verifican operaciones de comercio exterior. Como por ejemplo: los impuestos a las importaciones

**g) Impuestos ordinarios.-**

Son los que se generar durante la ejecución presupuestaria en el presupuesto general de la nación, y que se recauda con la finalidad de invertir en beneficio de la sociedad. Como por ejemplo: la retención en la fuente, el IVA, etc.

**h) Impuestos extraordinarios.-**

Son los que se establecen de acuerdo al orden público, emergencias nacionales; y que finalizan después de un tiempo determinado. Como Por ejemplo, el impuesto solidario (Ley Solidaria), ocurrido tras el terremoto del 16 de abril del 2016.

**i) Impuestos proporcionales.-**

Son los tributos que se determinan o se cargan a una tasa fija de impuesto. Como por ejemplo el incremento en 2% al IVA que se mantenía en 12%.



**j) Impuestos de incremento o disminución progresiva**

Son los que pueden variar su porcentaje según aumente o disminuya la base imponible de un impuesto. Como por ejemplo: el impuesto a la renta.

**k) Impuestos regresivos.-**

Son aquellos impuestos que no se distinguen en la capacidad contributiva, por ellos gravan con mayor incidencia a la población en general. Y que generalmente afecta al consumidor final, sin distinguir si tiene o no capacidad contributiva. Como por ejemplo el papel higiénico, en general no bienes gravados por Impuesto al Valor Agregado o Impuesto a las transacciones mercantiles.

**Sujeto activo.-**

El sujeto activo según el Código Tributario Ecuatoriano es el ente público acreedor del tributo o impuesto. Que podría ser directamente el Estado, GAD Provincial o Municipal.

**Sujeto pasivo.-**

Es determinado cuando una persona natural o jurídica que está obligada a llevar contabilidad.

### **1.8.3 Impuestos recaudados directamente por el Estado:**

#### **a) Impuestos sobre la renta, utilidades y ganancias de capital**

- Impuesto a la renta
- Gravamen a la actividad petrolera
- Impuesto a los ingresos extraordinarios

#### **b) Impuestos sobre la propiedad**

- Impuesto a los activos en el exterior
- Impuesto a las tierras rurales
- Impuesto sobre la propiedad de los vehículos motorizados

#### **c) Impuestos generales sobre el consumo**

- IVA– Impuesto al valor agregado

#### **d) Impuestos selectivos**

- ICE– Impuesto a los consumos especiales

#### **e) Impuestos sobre transacciones financieras**

- Impuesto a la salida de divisas

#### **f) Impuestos sobre el comercio exterior**

- Derechos de importación

#### **g) Regímenes simplificados**

- RISE– Régimen impositivo simplificado ecuatoriano

#### **1.8.4 Tributos seccionales.-**

El Estado en búsqueda de precautelar el desarrollo armónico de las regiones, ha creado entidades descentralizadas para dar factibilidad en el cumplimiento del sector público, como regímenes administrativos autónomos, que en el capítulo I del título XI de la Constitución Política del Ecuador se define como “seccionales” a este tipo de instituciones; que se encuentran conformadas por los Consejos Provinciales, los Consejos Municipales y las Juntas Parroquiales con diversas funciones y poderes determinados por la Carta Magna cuya gestión es independiente a la del Gobierno Central.

Los tributos seccionales corresponden a impuestos o tasas establecidas por una administración tributaria seccional que se encuentra establecida en el Art. 65 del Código Tributario; y, que expresa que ésta gestión corresponde, en su caso, al prefecto provincial y al alcalde, que ejercerán bajo sus propias dependencias y jurisdicciones para beneficio de la sociedad.

### **1.9 Marco conceptual**

#### **1.9.1 Impuesto a la patente municipal.-**

Según lo indicado en el Art. 547 del COOTAD, están obligados al pago de impuesto de patentes municipales de forma anual, a las personas naturales, nacionales o extranjeras, jurídicas, con instituciones en la jurisdicción municipal, que ejerzan actividades comerciales, sean estas: industriales , financieras , inmobiliarias y profesionales. Es una disposición general y que no hace distinción alguna entre personas naturales y jurídicas.

### **1.9.2 El hecho generador de la patente.-**

Según lo indicado en el Art. 1 de la Ordenanza N° 42, donde se establece toda persona natural o jurídica, sociedades nacionales e internacionales que posean establecimientos en el cantón Daule, aun sin contar con algún tipo de registro único de contribuyente o dirección domiciliaria dentro del cantón.

### **1.9.3 Base imponible del impuesto de patente anual**

Según lo estipulado en el artículo 8 de la Ordenanza que establece el cobro del impuesto anual de patente en el cantón Daule, y se determina como base imponible el valor económico del patrimonio mediante el cual operan los sujetos al final del ejercicio fiscal económico anterior de las actividades ejecutadas; es decir la base imponible del 2016, es el patrimonio con que cerro año fiscal 2015.

Es de mencionar que el ejercicio fiscal inicia desde el 1 de enero hasta finalizar el 31 de diciembre del mismo periodo; por lo cual se debe de tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Para los contribuyentes naturales o jurídicos y sociedades que se encuentren obligadas a llevar balances; la base del cálculo determinatorio será la diferencia entre los activos y los pasivos que se detallan en el balance general al finalizar el ejercicio fiscal del año pasado.
- b) Para los contribuyentes naturales que no se encuentren obligados a llevar balances, tendrán que realizar la presentación de la declaración realizada al Servicio de Rentas Internas; para que sea considerada como la base para el cálculo determinatorio por la municipalidad del cantón Daule.

- c) Para los sujetos pasivos que tengan domicilio en Daule y sucursales en otro cantón, solo realizarán el pago del impuesto por el local comercial que se encuentre dentro del cantón.
- d) En caso de apertura de un primer local comercial, siendo su primer año se calculara como base el valor total del inventario de bienes con que inicia operaciones; esto en base a la declaración presentada al GADMINCD

#### 1.9.4 Cálculo determinatorio de la cuantía del impuesto de patente anual

De acuerdo a lo establecido en el Art. 9 de la Ordenanza N° 42, que establece el cobro del impuesto anual de patente en el cantón Daule, indica que sobre la base imponible determinada en la forma prevista en el Art. 8 de la misma ordenanza, se establece el impuesto anual de patente de la siguiente manera:

**Tabla No. 1 - Tabla determinatorio para cálculo de la patente**

RANGOS		IMPUESTO	
Fracción Básica	Fracción Excedente	Impuesto sobre Fracción Básica	Impuesto sobre Fracción Excedente
-	500,00	10,00	0,0000
500,01	1.000,00	12,00	0,0000
1.000,01	2.000,00	14,00	0,0110
2.000,01	4.000,00	26,00	0,0080
4.000,01	6.000,00	42,00	0,0080
6.000,01	8.000,00	58,00	0,0070
8.000,01	12.000,00	72,00	0,0055
12.000,01	24.000,00	94,00	0,005000
24.000,01	48.000,00	102,00	0,006000
48.000,01	96.000,00	152,00	0,005000
96.000,01	192.000,00	228,00	0,0040
192.000,01	384.000,00	342,00	0,0030
384.000,01	768.000,00	513,00	0,0020
768.000,01		770,00	0,0011

**Fuente:** GADIM de cantón Daule

**Elaboración:** GADIM de cantón Daule, en Ordenanza N° 42

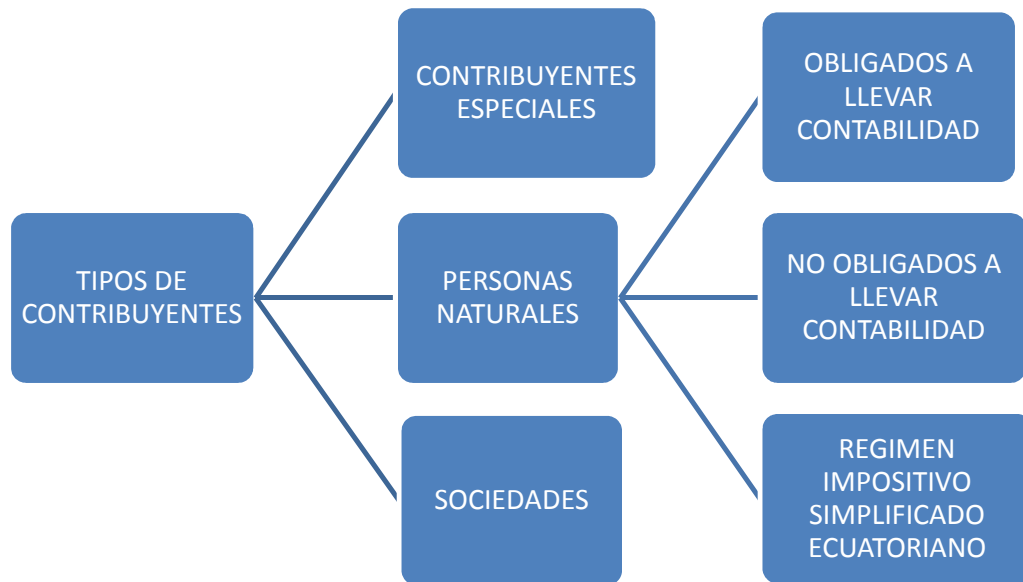
### 1.9.5 Tipos de contribuyentes

En el Ecuador los contribuyentes se definen como:

- Personas naturales
- Personas Jurídicas

Que realicen actividades económicas lícitas, que tienen que pagar impuestos (tributos) sobre el impuesto a la Patente, los contribuyentes se dividen de la siguiente manera:

**Figura No. 2 - Tipos de contribuyentes**



**Fuente:** Servicio de Rentas Internas

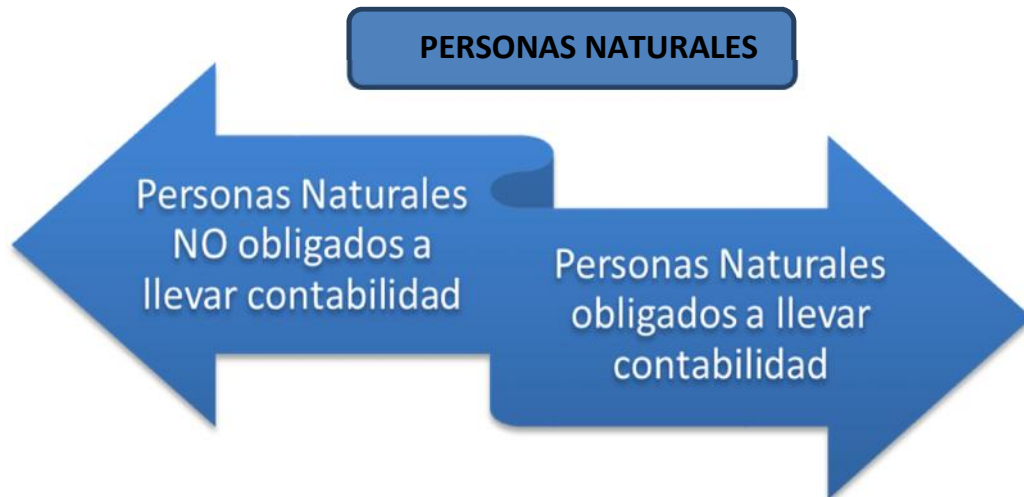
**Elaboración:** Los autores

### 1.9.6 Contribuyentes: Personas naturales

Las personas naturales o físicas, residentes en el territorio ecuatoriano, sean estas nacionales o extranjeros; que realicen actividades económicas contempladas de acuerdo a la ley, y que generen dinero lícito dentro del país.

Dentro de esta clasificación existen dos grandes grupos:

**Figura No. 3 - Tipo de Personas naturales**



**Fuente:** Servicio de Rentas Internas

**Elaboración:** Los autores

### **Contribuyentes naturales no obligados a llevar contabilidad**

Los Personas Naturales no obligados a llevar contabilidad son aquellos contribuyentes nacionales y extranjeras quienes realizan actividades económicas, que poseen ingresos anuales sin exceder 15 fracciones básicas desgravadas; y cuyos gastos no excedan 12 fracciones básicas; y que sus activos no excedan 9 fracciones básicas desgravadas. Y, pueden ser profesionales, comisionistas, artesanos, y además trabajadores autónomos; es decir, sin título profesional y no empresarios.

Es de mencionar que estos tipos de contribuyentes a pesar de no estar obligados a llevar y presentar contabilidad de todas sus actividades, ellos tendrán que llevar un registro tanto de sus ingresos como egresos.

### **Contribuyentes naturales obligados a llevar contabilidad**

Una persona natural se ve obligado a llevar contabilidad a partir del año 2015, cuando las actividades económicas cuente con un capital propio mayor a 9 fracciones básicas desgravadas al inicio de sus actividades; además deben poseer ingresos brutos anuales y superiores a 15 fracciones básicas desgravadas, según la tabla vigente del Impuesto a la Patente de personas naturales, y así como cuando sus costos y gastos superen las 12 fracciones básicas desgravadas, a su actividad comercial y que estos dos últimos parámetros, pertenezcan al ejercicio al ejercicio fiscal anterior. La contabilidad debe ser llevada bajo la responsabilidad y con la firma de un contador legalmente autorizado.



### **Contribuyentes sociedades**

Las Sociedades se las considera como contribuyentes jurídicas que realizan actividades económicas amparadas en la ley. Estos se dividen en privadas y públicas, estas comprenden a todas las instituciones del sector público.

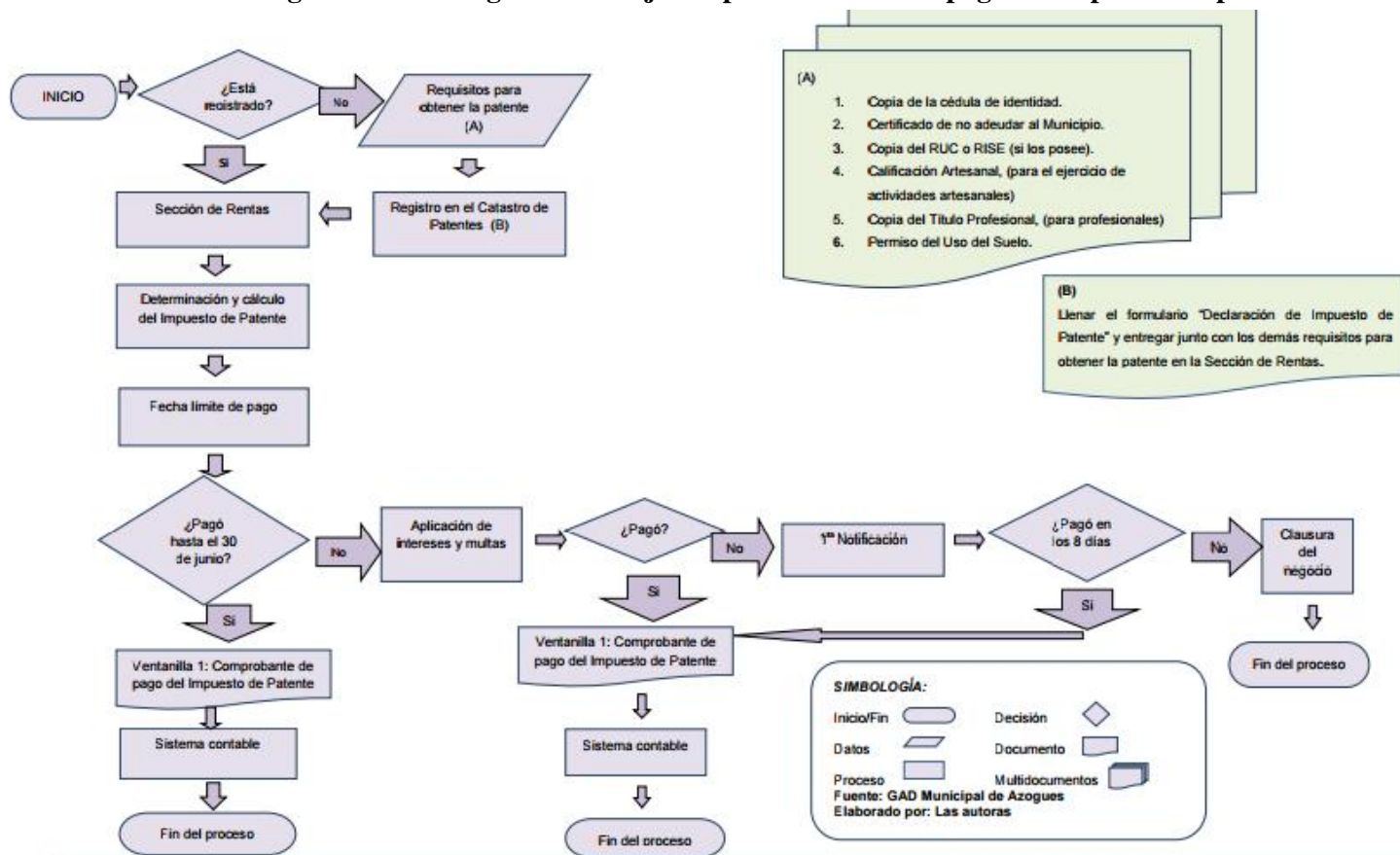
Las personas jurídicas como las sociedades bajo control de las Superintendencias de Compañías y de Bancos, las organizaciones sin fines de lucro, y cualquier patrimonio independiente del de sus miembros.

**Figura No. 4 - Tipos de sociedades**

	Bajo el control de la Superintendencia de Compañías, inclusive las compañías tenedoras de acciones o holding y sucursales extranjeras.
	Bajo el control de la Superintendencia de Bancos.
	Civiles y comerciales.
	Civiles, de hecho, patrimonios independientes o autónomos con o sin personería jurídica, contrato de cuentas de participación, consorcio de empresas, empresas unipersonales.
	Organizaciones sin fines de lucro y bajo control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
	Sector público y empresas públicas.
	Condominios.
	Embajadas.
	Juntas administradoras de agua.
	Compañías tenedoras de acciones o holding.
	Cajas de ahorros, cooperativas y bancos comunitarios.
	Fideicomisos y fondos de inversión.
	Establecimiento permanente con representación.
	Sociedad extranjera no domiciliada en el Ecuador.
	Ligas deportivas barriales.
	Partidos y movimientos políticos.
	Campañas electorales.
	Fondos complementarios previsionales.
	Convenios internacionales.
	Sucesiones indivisas.
	Organizaciones no gubernamentales extranjeras (ONG).

**Fuente:** Servicio de Rentas Internas

Figura No. 5 - Diagrama de flujo del proceso actual de pago del impuesto de patente.



Fuente: GADIMCD

## **1.10 Requisitos para obtener la Patente**

De acuerdo a la Gaceta Oficial N° 42 del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Daule, en su artículo 13 establece los siguientes requisitos para la obtención del Registro de Patente Municipal:

### **1.10.1 Personas naturales:**

1. Certificado emitido por el Cuerpo de Bomberos de Daule por cada uno de los establecimientos que la persona natural o jurídica posea dentro del cantón Daule.
2. Tasa única de trámite.
3. Formulario solicitud para Registro de Patente Municipal.
4. Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación.
5. Copia del Registro Único de Contribuyente (RUC) o Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE).
6. Declaración del Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal anterior al último año en el que haya realizado el pago de Patente. Este requisito no será necesario en el caso de inicio de actividades por parte de la persona natural.
7. Demás documentos que permitan el cumplimiento del Art. 6 de la ordenanza mencionada.

### **1.10.2 Personas jurídicas:**

1. Certificado emitido por el Cuerpo de Bomberos de Daule por cada uno de los establecimientos que la persona natural o jurídica posea dentro del cantón Daule.
2. Tasa única de trámite.
3. Formulario solicitud para Registro de patente municipal.
4. La última actualización del Registro Único de Contribuyentes (R.U.C.).
5. Copia de cédula del representante legal.
6. Declaración del Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal anterior al último año en el que haya realizado el pago de Patente. Este requisito no será necesario en el caso de inicio de actividades por parte de la persona jurídica.

Es de mencionar que en caso que el comerciante cuente con locales en varios cantones, se deberá presentar una distribución porcentual por cantón; debidamente firmado por un contador y copia de cedula del mismo. Además que en caso del inicio de actividades, se deberá presentar un estado de situación inicial o un inventario valorado de los bienes con el que se inicia operaciones en el cantón; este documento deberá estar firmado por un contador y adjuntar una copia de cedula del mismo.

También ciertos documentos que permitan el cumplimiento del artículo 6 de la presente ordenanza. Todos los requisitos establecidos tanto para personas naturales o jurídicas que registre como dirección de su actividad económica, en una de las urbanizaciones cerradas, también estarán sujetas a presentar requisitos adicionales que la Administración Financiera a través de la Dirección Financiera determine.

### 1.10.3 Contravenciones y multas

De acuerdo a la Gaceta Oficial N° 42 del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Daule, en su artículo 14 establece que la Dirección Financiera cobraría las multas por la evasión tributaria, es decir considerando la NO cancelación de la patente municipal en los plazos establecidos, los mismos que se detallan a continuación:

- a) Para quienes no cumplan con el plazo establecido para la obtención de la patente por primera vez, se aplicará una sanción con una multa equivalente al 40% del valor del impuesto. En caso que culmine el año fiscal sin obtener la patente municipal, la multa será del 100% sobre el mismo valor de este tributo.
- b) La falta de pago del tributo de la patente dentro del plazo establecido para la renovación anual, se entenderá como una acción de evasión tributaria; y se aplicara una multa del 100% sobre el valor del impuesto por cada año impago, sin perjuicio alguno de la sanción.
- c) Al no exhibir la cancelación de la patente anual en un lugar visible en el local comercial, la sanción será del 10% sobre una remuneración básica.
- d) En caso de no notificarse al GAD del cantón Daule en un periodo máximo de 30 días posteriores, de algún tipo de cambio de razón social, transferencia de dominio, o de denominación, cese de actividades y/o cualquier información referente a cambios la multa será del 20% de una remuneración básica.
- e) En caso que los establecimientos comerciales clausuren por el incumplimiento de las ordenanzas municipales, se realizara una sanción del 50% de la remuneración básica.

#### 1.10.4 Exoneraciones del pago al impuesto a la patente

Están exonerados únicamente los contribuyentes artesanos que se encuentren calificados como tales por la Junta Nacional de Defensa del Artesano; siempre y cuando estén ejerciendo la actividad comercial; la misma que se encontrará exonerada conforme al Código Orgánico Tributario, COOTAD; y demás leyes especiales que se puedan aplicar al impuesto anual por patente.

#### 1.10.5 Ejemplos del cálculo determinatorio de la cuantía del impuesto de patente anual

##### Ejemplo 1:

**Tabla No. 2 - Tabla de ejemplo para emisión de patente anual a sociedades sin fines de lucro “Las Mechitas”**

<b>SOCIEDADES SIN FINES DE LUCRO "LAS MECHITAS"</b>						
<i>FRACCION BASICA</i>	<i>PATRIMONIO SEGÚN FORMULARIO 101 SRI</i>	<i>IMPUESTO FRACCION BASICA</i>	<i>PATRIMONIO (-) FRACCION BASICA</i>	<i>IMP. SOBRE EXCEDENTE</i>	<i>(PATRIMONIO (-) FRACCION BASICA) * IMP. SOBRE EXCEDENTE</i>	<i>VALOR A PAGAR DE PATENTE</i>
0	\$ -	10	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 10.00

**Fuente:** Dpto. de Tecnologías de la Información – GADIMCD

**Elaboración:** Los autores

**Ejemplo 2:**

**Tabla No. 3 - Tabla de ejemplo para emisión de patente anual a personas naturales: "Juan Pérez"**

<b>PERSONA NATURAL: "JUAN PEREZ"</b>						
<i>FRACCION BASICA</i>	<i>PATRIMONIO SEGÚN FORMULARIO 102 SRI</i>	<i>IMPUESTO FRACCION BASICA</i>	<i>PATRIMONIO (-) FRACCION BASICA</i>	<i>IMP. SOBRE EXCEDENTE</i>	<i>(PATRIMONIO O (-) FRACCION BASICA) * IMP. SOBRE EXCEDENTE</i>	<i>VALOR A PAGAR DE PATENTE</i>
24000.01	\$ 30,000.00	102	\$ 5,999.99	\$ 0.006	\$ 36.00	\$ 138.00

**Fuente:** Dpto. de Tecnologías de la Información – GADIMCD

**Elaboración:** Los autores

**Ejemplo 3:**

**Tabla No. 4 - Tabla de ejemplo para emisión de patente anual a compañía "XYZ"**

<b>COMPAÑÍA "XYZ"</b>						
<i>FRACCION BASICA</i>	<i>PATRIMONIO O SEGÚN FORM 101 SRI</i>	<i>IMPUESTO FRACCION BASICA</i>	<i>PATRIMONIO O (-) FRACCION BASICA</i>	<i>IMP. SOBRE EXCEDENTE</i>	<i>(PATRIMONIO O (-) FRACCION BASICA) * IMP. SOBRE EXCEDENTE</i>	<i>VALOR A PAGAR DE PATENTE</i>
96000.01	\$ 30,000.00	228	\$ 3,999.99	\$ 0.004	\$ 136.00	\$ 364.00

**Fuente:** Dpto. de Tecnologías de la Información – GADIMCD

**Elaboración:** Los autores



Figura No. 6 - Solicitud para registro de Patente



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
I. MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE

**SOLICITUD PARA REGISTRO DE PATENTE MUNICIPAL**

PERSONA NATURAL	<input type="checkbox"/>	PRIMERA VEZ	<input type="checkbox"/>			
PERSONA JURÍDICA	<input type="checkbox"/>	RENOVACIÓN	<input type="checkbox"/>			

DÍA	MES	AÑO

DATOS PARA PERSONAS NATURALES	
NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA DE IDENTIDAD/ RUC/RISE
CORREO ELECTRÓNICO	NÚMERO DE CONVENCIONAL O CELULAR

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO		
PARROQUIA	CALLE PRINCIPAL	CALLE SECUNDARIA
REFERENCIA DEL NEGOCIO	NOMBRE DEL LOCAL	ÁREA APROXIMADA

DATOS PARA PERSONAS JURÍDICAS (SOCIEDADES O COMPAÑÍAS)	
RAZÓN SOCIAL	RUC
NÚMERO DE CONVENCIONAL O CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL ( PARA PERSONAS JURÍDICAS)	
NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA DE IDENTIDAD
NÚMERO DE CONVENCIONAL O CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO

DATOS DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA			
ESTA OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD	FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD EN EL CANTÓN DAULE		TOTAL PATRIMONIO NETO
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	MES	DÍA	AÑO
			US \$

DATOS DEL CONTADOR ( EN CASO DE ESTAR OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD)	
NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DE REGISTRO

TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE EJERCE:			PARA EL CASO DE PERSONA EXONERADA	
COMERCIAL <input type="checkbox"/>	INDUSTRIAL <input type="checkbox"/>	INMOBILIARIA <input type="checkbox"/>	Nº DE LA RESOLUCIÓN DE EXONERACIÓN	
FINANCIERA <input type="checkbox"/>	ARTESANAL <input type="checkbox"/>	PROFESIONAL <input type="checkbox"/>	FECHA DE LA EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN	
OTROS <input type="checkbox"/>	ESPECIFICAR ACTIVIDAD _____		Nº DE CALIFICACIÓN O RECALIFICACIÓN ARTESANAL	

**DECLARAMOS DE MANERA LIBRE, VOLUNTARIA Y BAJO JURAMENTO, QUE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA SE SUJETA EstrictAMENTE A LA VERDAD, DEJANDO CONSTANCIA QUE NOS SOMETEMOS A LAS SANCIONES PENALES Y TRIBUTARIAS ESTABLECIDAS EN LA LEY, PARA EL CASO DE INCURRIR EN FALSEDADES.**

CONTRIBUYENTE/ REPRESENTANTE LEGAL	CONTADOR ( EN CASO DE ESTAR OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD)	NÓ USAR ( USÓ EXCLUSIVO DE LA INSTITUCIÓN)
_____	_____	REVISADO POR: _____

**OBSERVACIONES IMPORTANTES QUE DEBE TENER EN CUENTA**

1.- EN CASO DE DETECTARSE INCONSISTENCIAS EN LA INFORMACIÓN DETALLADA EN ESTE FORMULARIO, Y QUE GENERE UN VALOR A FAVOR DE LA MUNICIPALIDAD, EL MISMO SERÁ CARGADO COMO DEUDA QUE SE COBRARÁ AL MOMENTO DE RENOVAR LA PATENTE ANUAL.

2.- LA PATENTE MUNICIPAL NO AUTORIZA EL FUNCIONAMIENTO DE LOCALS ALIENOS, POR LO TANTO DEBERÁ OBTENER LA TASA DE HABITACIÓN Y CONTROL DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS EN ESTABLECIMIENTOS.

Fuente: Dep. Tesorería del GADIMCD

### 1.10.6 Tipos de impuestos del GAD de la ilustre municipalidad del cantón Daule

A continuación podremos apreciar los tipos de impuestos que el GAD del municipio de Daule recauda a través de solicitudes para la atención de las mismas, y a su vez podremos apreciar el estado de éstas desde el año 2012 hasta el 2016, y correspondientemente el impuesto por patente anual.

1.5 X MIL SOBRE ACTIVOS					
AÑO	SOLICITUDES	PENDIENTES	PAGADA S	PAGADO	NO_PAGADO
2012	206	15	191	259,363.98	49,770.83
2013	198	14	184	460,907.94	46,424.85
2014	234	17	217	492,932.53	98,163.10
2015	317	23	294	563,473.14	32,684.32
2016	20	6	14	3,849.76	517.33

**Tabla No. 5 - Tabla de estado de solicitudes del impuesto 1.5xMIL**  
**Fuente: Dep. Tesorería del GADIMCD**

TASA DE HABILITACION					
AÑO	SOLICITUDES	PENDIENTES	PAGADA S	PAGADO	NO_PAGADO
2012	1421	87	1334	62,440.86	8,246.75
2013	1538	118	1420	66,526.22	9,334.88
2014	1700	154	1546	71,637.44	8,388.41
2015	1925	179	1746	76,984.36	9,448.28
2016	1857	154	1703	69,181.90	5,726.55

**Tabla No. 6 - Tabla de estado de solicitudes del impuesto de Tasa de  
Habilitación**  
**Fuente: Dep. Tesorería del GADIMCD**

ALCABALAS					
AÑO	SOLICITUDES	PENDIENTES	PAGADAS	PAGADO	NO_PAGADO
2013	4443	0	4443	2,534,381.96	0.00
2014	5326	0	5326	3,472,745.13	0.00
2015	4653	0	4653	3,204,869.34	0.00
2016	4677	133	4544	3,978,623.48	250,125.28
2012	3250	0	3250	1,535,658.85	0.00

**Tabla No. 7 - Tabla de estado de solicitudes del impuesto de Alcabalas**

Fuente: Dep. Tesorería del GADIMCD

IMPUESTO PREDIAL URBANO					
AÑO	SOLICITUDES	PENDIENTES	PAGADAS	PAGADO	NO_PAGADO
2012	79552	8286	71266	1,340,145.06	88,400.06
2013	83606	9550	74056	1,548,929.43	117,541.56
2014	84111	11317	72794	1,735,330.63	167,240.56
2015	87385	13729	73656	1,855,587.26	283,732.86
2016	90512	20925	69587	2,577,219.82	919,728.12

**Tabla No. 8 - Tabla de estado de solicitudes del impuesto predial urbano**

Fuente: Dep. Tesorería del GADIMCD

IMPUESTO PREDIAL RURAL					
AÑO	SOLICITUDES	PENDIENTES	PAGADAS	PAGADO	NO_PAGADO
2012	11808	3005	8803	90,265.30	32,405.82
2013	11930	3302	8628	89,119.76	35,406.58
2014	11613	3579	8034	75,499.08	37,558.98
2015	11809	4046	7763	72,109.90	43,394.02
2016	12157	5291	6866	89,047.08	75,741.52

**Tabla No. 9 - Tabla de estado de solicitudes del impuesto predial rural**

Fuente: Dep. Tesorería del GADIMCD

IMPUESTO POR PATENTE MUNICIPAL							
AÑO	NUMERO SOLICITUD	PENDIENTES	% PENDIENTES	PAGADAS	% PAGADAS	PAGADO	NO PAGADO
2012	1409	587	41.66%	822	58.34%	343,133.04	245,035.39
2013	1607	595	37.03%	1012	62.97%	384,092.40	225,825.07
2014	1672	640	38.28%	1032	61.72%	515,222.88	319,518.07
2015	1674	640	38.23%	1034	61.77%	596,824.22	369,407.64
2016	1678	647	38.56%	1031	61.44%	607,401.68	381,207.83

**Tabla No. 10 - Tabla de estado de solicitudes del impuesto por patente municipal**

**Fuente:** Dep. Tesorería del GADIMCD

### **1.10.7 Plazo para efectuar el pago del impuesto anual por patente**

- 1. Por primera vez.-** La patente anual se deberá obtener dentro de los treinta días siguientes al día final del mes en el que se inicien las actividades gravadas con este impuesto.
- 2. Para la renovación del pago anual de patente.-** El plazo para la renovación del impuesto anual de Patente, será dentro de los treinta días siguientes al día final del mes en que termina el año acorde lo establece el Art. 548 del COOTAD.

## CAPÍTULO III – METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### **3. Marco metodológico**

A continuación se realizará una descripción del tipo de investigación, instrumentos de recolección de datos, análisis y tabulación de datos, y validez, aplicándolo en el desarrollo del presente trabajo de titulación.

El presente trabajo se realizará bajo un enfoque cualitativo, debido a que con éste enfoque se facilita la comprensión de aspectos subjetivos que nacen o emergen cuando se trata de identificar o determinar las realidades, como: comprender las interpretaciones que los sujetos dan a sus pensamientos y a sus acciones.

Es así que con éste sentido que se afirma que el enfoque cualitativo es un proceso interactivo atravesado por variables como: clase social, genero historia personal, etc. Conjugando así la heterogeneidad social con el tipo de investigación a desarrollar, el mismo que emite un resultado basado en técnicas adecuadas para una óptima investigación, como son: datos de los contribuyentes que deben cancelar éste impuesto; y, aquellos que poseen carteras vencidas, se deberá buscar las diferentes estrategias para proponer los incentivos adecuados. Así como también proponer estrategias que puedan incrementar la recaudación del impuesto por Patente.

Estas estrategias se darían a conocer como una propuesta para incrementar la recaudación del impuesto Anual por Patente; dentro de la estructura misma del presente proyecto de investigación encontraremos análisis desde varios puntos de vista, sean estos desde el sujeto pasivo y el sujeto activo; y desde una tercera perspectiva que sería la del análisis de la compilación de ambos escenarios para determinar una óptima propuesta que nos ayude a incrementar la recaudación.

A través del presente documento trataremos con diversos enfoques, técnicas y tipos de investigativas, se darán el entendimiento a la estructura misma de la problemática; y a las diferentes alternativas para ayudar a mitigar la misma, en beneficio de la población.

### **3.1. Método de investigación a emplear:**

#### **3.1.1. Deductivo – inductivo.-**

Este método permite lograr alcanzar los objetivos propuestos para poder ayudar a verificar las variables planteadas, para ello se efectuarán varios análisis hasta llegar a la propuesta general y solventar la problemática.

#### **3.1.2. Analítico – sintético.-**

Este método permite lograr la comprensión de los hechos, análisis, datos recolectados en la investigación.

#### **3.1.3. Histórico – lógico**

Este método permite analizar científicamente, los hechos, análisis, datos recolectados en la investigación

### **3.2. Tipo de investigación.**

- **No experimental**

En el presente proyecto el tipo de investigación a utilizar, es la **NO EXPERIMENTAL**, ya que es una investigación sistemática en la que no existe manipulación de variables para poder analizar cuál es el nivel o estado de las mismas; ya que en este tipo de diseños se recolectan datos en un solo momento y tiempo único.

En este tipo de investigación consiste en medir al conjunto de contribuyentes, para proporcionar una descripción, reseña o causas que puedan relacionar variables para la elaboración de una propuesta de mejora, sean aquellas puramente correlacionadas.

### **3.3. Enfoque de la investigación:**

- **Mixto (cualitativa y cuantitativa).**

El enfoque de la investigación mixta, conlleva a la fusión de la investigación cualitativa y cuantitativa para generar un proceso deductivo eficiente, principalmente en la lógica y las matemáticas; donde la ciencia puede adaptarse y con la combinación de ambos métodos es significativamente la aplicación de las deducciones y elaboración de planes estratégicos, hipótesis, hallazgos y mayor objetividad cuando verdaderamente son consideradas probables; todo esto concerniente para una óptima propuesta considerando el enfoque adecuado.

### **3.4. Técnicas de investigación:**

- **Encuestas y entrevistas.**

Los instrumentos de investigación para la elaboración de este proyecto son necesarios para validar la fuente de información tanto primaria como secundaria, según los indicadores para su consolidación, sistematización y plan estratégico para mejora de una problemática.

Se ha escogido el instrumento de la entrevista ya que es un método de investigación considerado por una comunicación primaria que realmente contribuye a la realidad, eficaz de gran precisión en medida fundamental para la interrelación de las variables ya sean analíticas e interpretativas.

Las encuestas a realizar son enfocadas para conocer de cerca la opinión de los contribuyentes con respecto a la recaudación del impuesto anual por patente, además de concatenar este análisis con el que otorga la elaboración de las entrevistas enfocadas a los funcionarios del GAD, relacionados con la recaudación de los tributos a los comerciantes,

Esta metodología es enfocada para saber que técnicas de recaudación, incentivos, estrategias y propuesta, se debe plantear para aumentar o incrementar la recaudación del impuesto anual por patente. Tomando en cuenta los factores internos, externos que frecuentan o rodean la recaudación del impuesto.



Para un óptimo direccionamiento a la elaboración de una propuesta de trabajo, se debe analizar, sintetizar y concatenar; la metodología de la investigación para que todos los factores, indicadores y puntos importantes sean considerados en un estudio y debatidos enfocándose a la realidad del GAD de Daule y sus contribuyentes, obteniendo un punto de convergencia entre el universo de posibilidades y la realidad de tener una óptima recaudación de esta cartera municipal.

De acuerdo al instrumento de la encuesta, también se ha escogido esta técnica, ya que está aplicada al enfoque cualitativo relacionado con los resultados de la investigación, puesto que es un procedimiento con la particularidad de explorar temas y conseguir una opinión pública durante la ejecución de este instrumento de investigación.

**3.5. Tabla de sistematización de fuentes de información**

TIPO DE FUENTE	DETALLE	INDICADOR	INSTRUMENTO
<b>Fuente Primaria</b>	Contribuyentes y funcionarios del GAD Daule	Información de las causas de la cartera vencida por Patente.	Encuesta y Entrevista
<b>Fuente Secundaria</b>	GAD DAULE	Información histórica actualizada respecto a la cartera vencida	Bases de Datos

**Tabla No. 11 - Tabla de sistematización de fuentes de información**

**Fuente:** Los autores

### **3.6. Población**

El presente trabajo de investigación tiene como población a los contribuyentes que posee una cartera vencida en el impuesto anual por Patente, es decir los 647 contribuyentes en total que poseen cartera vencida en éste impuesto, según el departamento de rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Daule, con corte a diciembre del 2016. De los cuales se 626 de los 647 contribuyentes aceptaron someterse a encuestas y dialogo para entender la causa de las carteras vencidas; información que será validada y corroborada con: bases de datos y entrevistas a funcionarios del GAD Daule para conocer los puntos de vista de las causa de esta problemática.

### 3.7. Estudio por medio de la entrevista

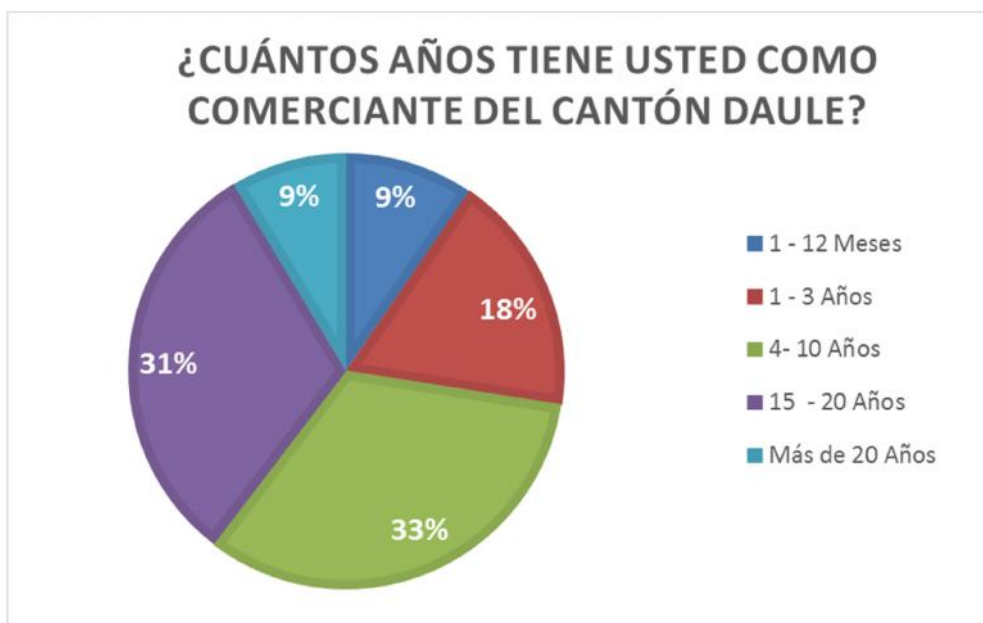
#### 1.- ¿Cuántos años tiene usted como comerciante del cantón Daule?

Opciones	Número de encuestado	Porcentajes de encuesta
1 - 12 Meses	60	10%
1 - 3 Años	112	18%
4- 10 Años	206	33%
15 - 20 Años	194	31%
Más de 20 Años	54	9%
<b>TOTAL</b>	<b>626</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 12 - Pregunta 1 de encuesta**

**Fuente: Encuesta a contribuyentes**

**Elaboración: Los autores**



**Figura No. 7 – Pregunta 1 de encuesta**

**Fuente: Encuesta a contribuyentes**

**Elaboración: Los Autores**

Refiriéndose a esta pregunta podemos observar que el 66% de los comerciantes que han logrado expandir sus negocios en el cantón Daule son aquellos que tiene de cuatro a veinte años prestando sus servicios a la ciudadanía de este cantón y sus alrededores.

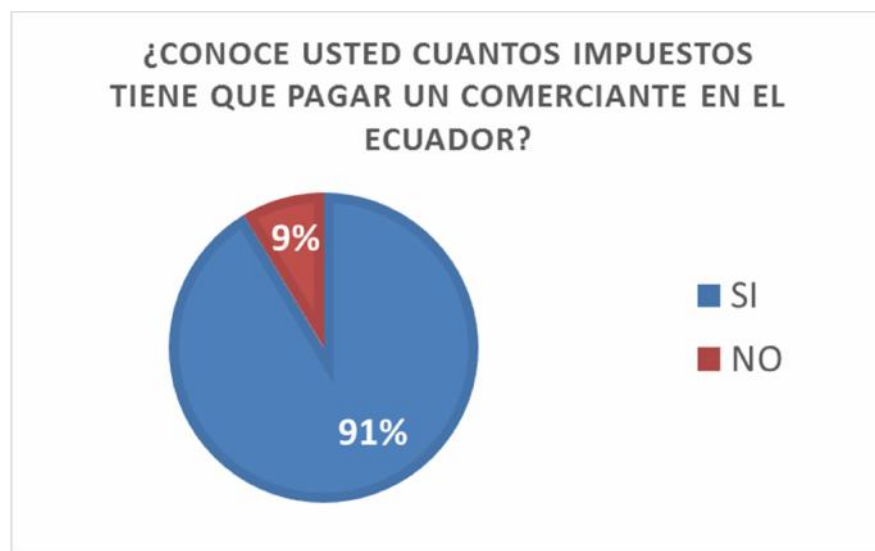
**2. ¿Conoce usted cuantos impuestos tiene que pagar un comerciante en el Ecuador?**

<i>Opciones</i>	<i>Número de encuestado</i>	<i>Porcentajes de encuestado</i>
<b>SI</b>	572	91%
<b>NO</b>	54	9%
<b>TOTAL</b>	626	100%

**Tabla No. 13 - Pregunta 2 de encuesta**

**Fuente: Encuesta a contribuyentes**

**Elaboración: Los autores**



**Figura No.8 - Pregunta 2 de encuesta**

**Fuente: Encuesta a contribuyentes**

**Elaboración: Los Autores**

El 91% de los contribuyentes tiene conocimiento de los impuestos que deben pagar en calidad de comerciante en el país.

Como comentario los contribuyentes informaron que más conocimiento sobre los impuestos a pagar son aquellos que cobra el SRI, en últimos términos algunos se refirieron a los impuestos prediales y en general pocos aludieron a los impuestos municipales, como la patente y la tasa de habilitación.

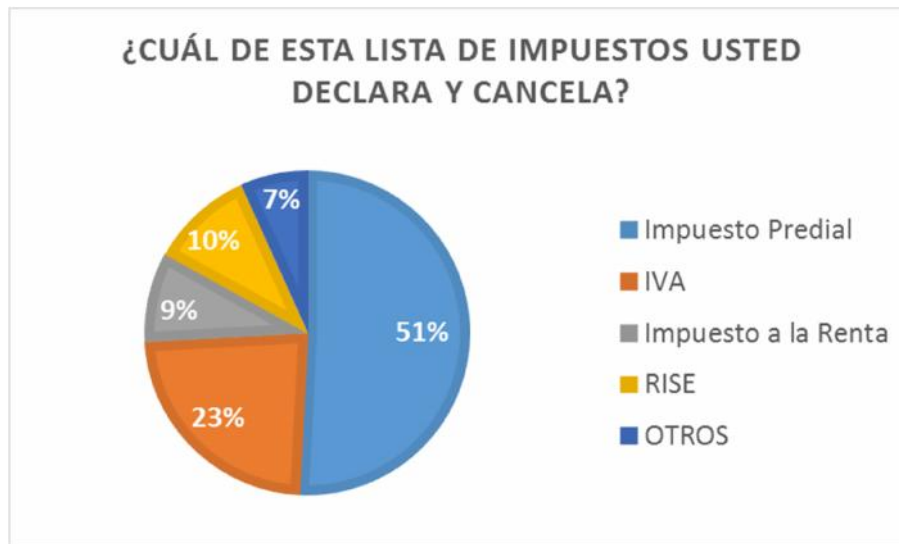
3. En caso de que su respuesta a la pregunta anterior, sea positiva, ¿Cuál de esta lista de impuestos usted declara y cancela?

<i>Opciones</i>	<i>Número de encuestados</i>	<i>Porcentajes de encuestados</i>
<b>Impuesto Predial</b>	292	51%
<b>IVA</b>	132	23%
<b>Impuesto Municipal</b>	51	9%
<b>RISE</b>	57	10%
<b>Impuesto a la Renta</b>	40	7%
<b>TOTAL</b>	<b>572</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 14 - Pregunta 3 de encuesta**

Fuente: Encuesta a contribuyentes

Elaboración: Los autores



**Figura No.9 - Pregunta 3 de encuesta**

Fuente: Encuesta a contribuyentes

Elaboración: Los Autores

En relación a esta pregunta podemos observar que de los impuestos que la mayoría de los contribuyentes declara y cancela son el impuesto predial, IVA e impuesto por patente municipal con el 51%, 23% y 9% respectivamente. La mayoría de los contribuyentes, pagan los impuestos prediales por temor al embargo por de sus propiedades por parte de la municipalidad; y, además los contribuyentes comentan requieren otros tipos de medios de pagos, y no solo el de acercarse a la ventanilla.

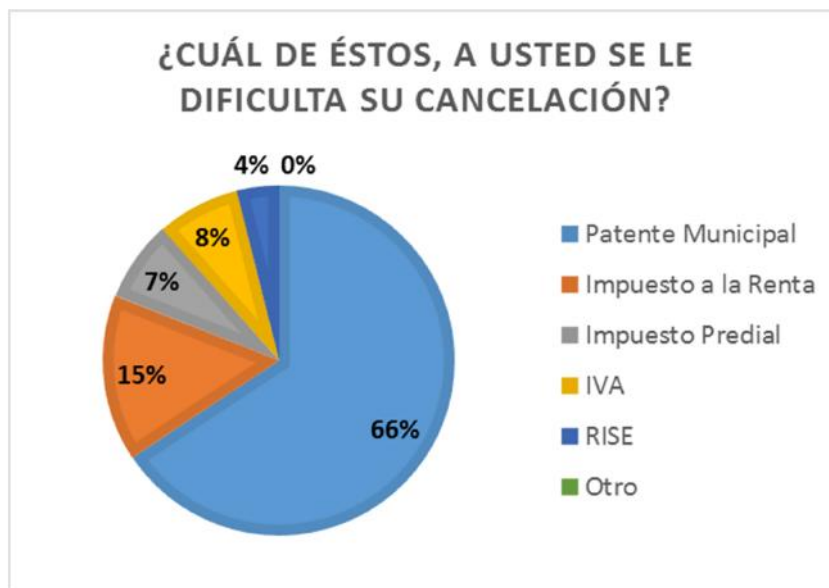
**4. De los impuestos antes mencionados, ¿Cuál de éstos, a usted se le dificulta más su cancelación?**

<i>Opciones</i>	<i>Número de encuestados</i>	<i>Porcentajes de encuestados</i>
<b>Patente Municipal</b>	411	66%
<b>Impuesto a la Renta</b>	96	15%
<b>Impuesto Predial</b>	47	8%
<b>IVA</b>	48	8%
<b>RISE</b>	24	4%
<b>Otro</b>	0	0%
	<b>626</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 15 - Pregunta 4 de encuesta**

Fuente: Encuesta a contribuyentes

Elaboración: Los autores



**Figura No.10 - Pregunta 4 de encuesta**

Fuente: Encuesta a contribuyentes

Elaboración: Los Autores

En la presente figura podemos observar que al 66% de los contribuyentes se les dificulta la cancelación del impuesto anual por patente y con un 15% el IR, lo cual nos indica que se deben buscar soluciones para brindar facilidad a los contribuyentes con el fin de que ellos puedan cumplir con normalidad sus obligaciones tributarias respecto a este impuesto. Algunos contribuyentes se quejan de la atención por los funcionarios en las ventanillas del servicio al usuario.

5. ¿Alguna vez tuvo retrasos en el pago de la Patente Municipal? (Responda esta pregunta en caso de responder la anterior).

<i>Opciones</i>	<i>Número de encuestados</i>	<i>Porcentajes de encuestados</i>
<b>SI</b>	626	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	626	100%

**Tabla No. 16 - Pregunta 5 de encuesta**

**Fuente:** Encuesta a contribuyentes

**Elaboración:** Los autores



**Figura No.11 - Pregunta 5 de encuesta**

**Fuente:** Encuesta a contribuyentes

**Elaboración:** Los Autores

Todos los contribuyentes han tenido retrasos en el pago del impuesto anual por patente, lo que nos lleva a indagar los principales motivos que generó este inconveniente con la finalidad de brindar soluciones a este retraso.



**6. ¿Cuál es el motivo por el cual se le dificulta el pago de los tributos?**

<i>Opciones</i>	<i>Número de encuestad</i>	<i>Porcentajes de encuestados</i>
<b>Desinformación</b>	407	65%
<b>Falta de Liquidez</b>	159	25%
<b>Falta de Tiempo</b>	60	10%
<b>Otro</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	626	100%

**Tabla No. 17 - Pregunta 6 de encuesta**

**Fuente:** Encuesta a contribuyentes

**Elaboración:** Los Autores



**Figura No.12 - Pregunta 6 de encuesta**

**Fuente:** Encuesta a contribuyentes

**Elaboración:** Los Autores

La mayoría de contribuyentes representados con el 65% indican que el motivo al retraso en los pagos se genera por Desinformación, el 25% por falta de liquidez y el 10% por falta de tiempo, cabe recalcar que los comerciantes nos indicaron que les gustaría que la municipalidad utilice métodos de pagos actualizados que permitan brindar agilidad para cumplir de esta manera con sus obligaciones tributarias a tiempo.

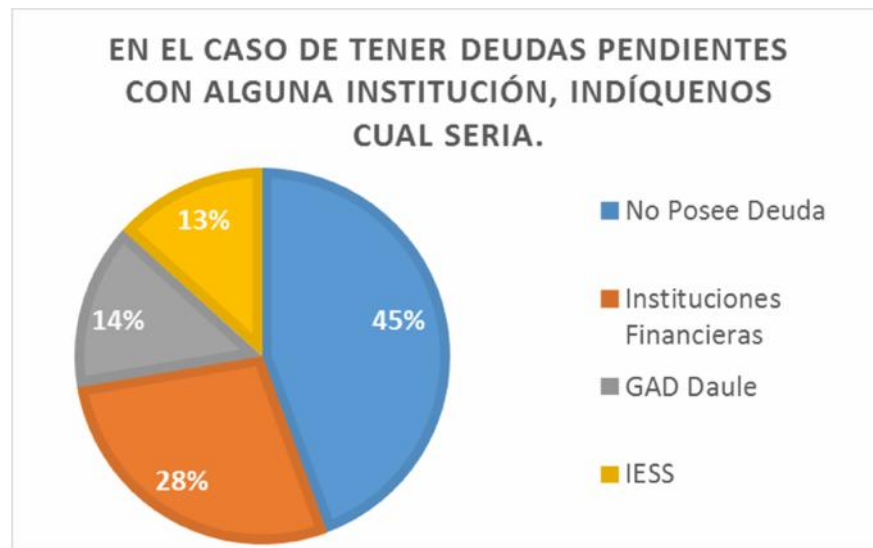
**7. En el caso de tener deudas pendientes con alguna institución, indíquenos cual seria.**

<i>Opciones</i>	<i>Número de encuestados</i>	<i>Porcentajes de encuesta</i>
<b>No Posee Deuda</b>	282	45%
<b>Instituciones Financieras</b>	175	28%
<b>GAD Daule</b>	88	14%
<b>IESS</b>	81	13%
<b>TOTAL</b>	<b>626</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 18 - Pregunta 7 de encuesta**

**Fuente:** Encuesta a contribuyentes

**Elaboración:** Los Autores



**Figura No.13 - Pregunta 7 de encuesta**

**Fuente:** Encuesta a contribuyentes

**Elaboración:** Los Autores

El 28% de los comerciantes tiene deudas con las diferentes instituciones bancarias del país, el 14% con el GAD Daule, 13% deudas con el IESS y el 45% refleja que no tiene deudas, lo cual indica que los comerciantes tiene como prioridad cubrir sus pagos con las instituciones bancarias las mismas que han sido las generadoras de créditos para el inicio de estos negocios los contribuyentes nos indicaron que buscan mantener al día sus pagos con el fin de poder acceder a mayores inversiones y poder exponerse a futuro.

8. ¿Desearía que esta institución le otorgue un convenio de pago o forma de pago diferida de las deudas vencidas?

<i>Opciones</i>	<i>Número de encuestados</i>	<i>Porcentajes de encuestados</i>
<b>SI</b>	626	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	626	100%

**Tabla No. 19 - Pregunta 8 de encuesta**

**Fuente:** Encuesta a contribuyentes

**Elaboración:** Los Autores



**Figura No.14 - Pregunta 8 de encuesta**

**Fuente:** Encuesta a contribuyentes

**Elaboración:** Los Autores

Todos los contribuyentes encuestados y que mantienen deudas con la Municipalidad referente al pago del impuesto por patente están de acuerdo que el GADIMCD otorgue convenios de pago o forma de pago diferida de las deudas vencidas con el objetivo de cumplir con sus obligaciones; sean estas dinámicas y poco convencionales. Ya que los contribuyentes manifestaron les gustaría que les informen antes de caer en mora.

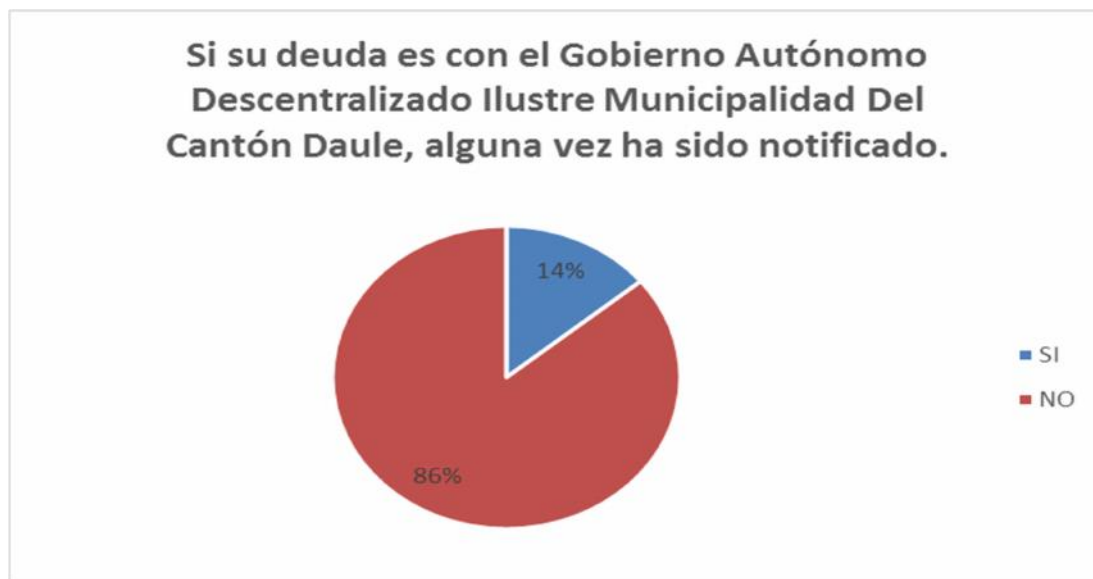
9. Si su deuda es con el Gobierno Autónomo Descentralizado ilustre municipalidad del cantón Daule, alguna vez ha sido notificado.

<i>Opciones</i>	<i>Número de encuestado</i>	<i>Porcentajes de encuesta</i>
<b>SI</b>	88	14%
<b>NO</b>	538	86%
<b>TOTAL</b>	<b>626</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 20 - Pregunta 9 de encuesta**

**Fuente:** Encuesta a contribuyentes

**Elaboración:** Los Autores



**Figura No.15 - Pregunta 9 de encuesta**

**Fuente:** Encuesta a contribuyentes

**Elaboración:** Los Autores

En el presente Figura podemos observar que el 14% de los encuestados saben que adeudan al GAD; y que la mayoría de los contribuyentes no han sido notificados por la municipalidad sobre la deuda que mantienen actualmente con la institución.

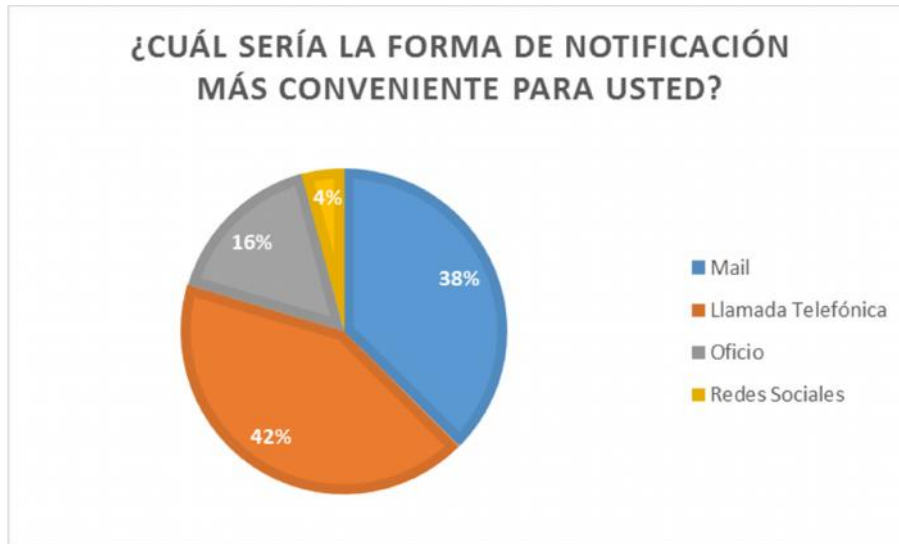
**10. Le gustaría que el Gobierno Autónomo Descentralizado ilustre municipalidad del cantón Daule, le envíe alguna notificación para solucionar la deuda que mantiene con la institución. ¿Cuál sería la forma de notificación más conveniente para usted?**

<i>Opciones</i>	<i>Número de encuestados</i>	<i>Porcentajes de encuestados</i>
<b>Mail</b>	235	38%
<b>Llamada Telefónica</b>	264	42%
<b>Oficio</b>	102	16%
<b>Redes Sociales</b>	26	4%
<b>TOTAL</b>	<b>626</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 21 - Pregunta 10 de encuesta**

**Fuente:** Encuesta a contribuyentes

**Elaboración:** Los Autores



**Figura No.16 - Pregunta 10 de encuesta**

**Fuente:** Encuesta a contribuyentes

**Elaboración:** Los Autores

EL 42% de los comerciantes indica que mediante llamada telefónica es la manera más adecuada de ser notificados ya que en la actualidad los teléfonos celulares son equipos que nos permiten comunicarnos con mayor rapidez, el 38% mediante mails, el 16% mediante carta u oficio y el 4% mediante redes sociales.

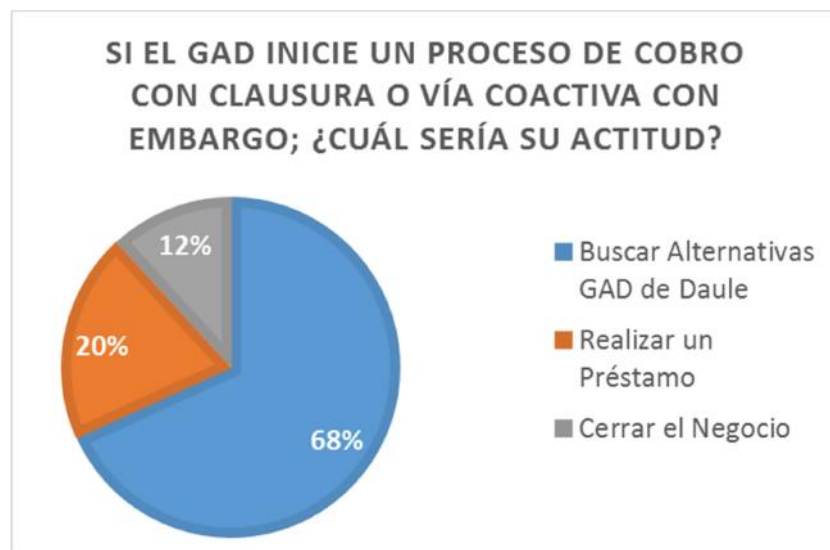
**11. En caso de que el GAD inicie un proceso de cobro con clausura o vía coactiva con embargo; ¿Cuál sería su actitud?**

<i>Opciones</i>	<i>Número de encuestados</i>	<i>Porcentajes de encuestados</i>
<b>Buscar Alternativas GAD de Daule</b>	427	68%
<b>Realizar un Préstamo</b>	125	20%
<b>Cerrar el Negocio</b>	74	12%
<b>TOTAL</b>	626	100%

**Tabla No. 22 - Pregunta 11 de encuesta**

**Fuente:** Encuesta a contribuyentes

**Elaboración:** Los Autores



**Figura No.17 - Pregunta 11 de encuesta**

**Fuente:** Encuesta a contribuyentes

**Elaboración:** Los Autores

Ante el posible cobro con clausura o vía coactiva por los valores adeudados a la municipalidad, los contribuyentes tienen como principal método de solución buscar alternativas de pago con el GADIMCD, con el fin de continuar brindando sus productos o servicios y no dejar pérdidas significativas al comerciante.

### **3.8 Análisis de encuesta**

De acuerdo a lo analizado en la tabulación de las encuestas realizadas a los contribuyentes, la misma que está conformada por 647 contribuyentes, los mismos que mantienen una deuda con la municipalidad correspondiente al impuesto anual por patente; de los cuales 626 contribuyentes tuvieron una buena predisposición a contestarla; es decir que 21 contribuyentes no desearon contestar la encuesta. **Ver Anexo No. 02 (Modelo de encuesta).**

Mediante la tabulación realizada se concluye de manera general que el impuesto anual por patente, es el impuesto que se dificulta cancelar a los contribuyentes, por los siguientes factores: desinformación (65%), falta de liquidez (25%), falta de tiempo (10%).

De igual manera se observó que la municipalidad no ha notificado a la mayoría de los contribuyentes sobre la deuda que mantienen actualmente con la institución; los comerciantes indicaron que estarían dispuestos a celebrar acuerdos de pagos de mediante los mecanismos que decida aplicar la municipalidad, siempre y cuando acogándose a la liquidez con la que cuenten, e indicaron que no existen facilidades tecnológicas para la realización de los pagos también mostraron mucho interés en la encuesta realizada, ya que no tenían algunos conocimiento de este rubro que deberían cancelar anualmente ya que algunos habían iniciado sus actividades hace años e indicaron que ellos cumplen con la cancelación y declaración de otros impuestos como los que recauda el SRI y las GAD principalmente refiriéndose a estos con los de mayor importancia.

### 3.9 Análisis de la entrevista

Las entrevistas fueron efectuadas a funcionarios municipales que cuentan con el conocimiento respecto a la recaudación de impuestos, los mismos que son:

- Director financiero (8 años en el GADIMCD)
- Tesorera y jueza de coactiva (5 años en el GADIMCD)
- Director de procesos coactivos. (7 años en el GADIMCD)

Entre las preguntas realizadas a los funcionarios del GADIMCD, se enumeran las principales:

1. ¿Cuánto tiempo ha desempeñado las funciones antes mencionadas?
2. ¿Cuáles cree usted que son las causas por la cuales los contribuyentes no cumplen con sus pagos respecto este impuesto?
3. ¿El GAD de Daule dispone de medios de pago para la cancelación de la patente?
4. ¿Cuáles cree que son las causas por las que la municipalidad ha descuidado la recuperación de esta cartera?
5. La cobranza a través de medios coercitivos, como juicios vía coactiva, luego embargos y/o clausuras; ¿Estaría como alternativa o plan de acción?
6. El GAD, haría una campaña de difusión de los nuevos medios de cobranza, para incentivar al pago de la Patente.

Como análisis al resultado de las entrevistas efectuadas a los funcionarios municipales tales como director financiero, tesorerera y director de proceso coactivos, se concluye que



los funcionarios de las áreas antes mencionadas coinciden en que los contribuyentes no poseen una cultura de pago (tributaria), bajo nivel de escolaridad, por simple descuido, desconocimiento de las ordenanzas, o que simplemente los contribuyentes no cuentan con recursos económicos para realizar la cancelación de sus impuestos. Y actualmente el GADIMCD realiza iniciativas de recuperación de cartera como: mail masivos, redes sociales, llamadas telefónicas, cobradores de campo y medios impresos.

Además estos funcionarios tienen el conocimiento de la importancia de recuperar la cartera vencida que existe en la actualidad por el impuesto anual por patente municipal. Su preocupación se basa en la afectación del presupuesto asignado por el Gobierno Central a los GAD'S por la situación económica del país en la actualidad, que no permite de por sí cumplir con todos los proyectos determinados en el Plan de Trabajo por el periodo correspondiente a la actual administración. Cosa que sería más fácil cumplir si existiera un flujo permanente en el ingreso al presupuesto del GAD del Cantón de Daule por tributos como la Patente. **Ver Anexo No. 03 (Entrevistas realizadas).**

Los funcionarios nos indicaron durante la entrevista que están interesados en implementar las propuestas que se presenten mediante este proyecto de investigación, con el fin de ponerlas en práctica previo conocimiento y autorización de la máxima autoridad del cantón Daule, y de esta manera poder continuar con la obra pública y cumplir con las obligaciones financieras adquiridas por la última administración.

También, indicaron que de manera general, las principales causas para que exista esta cartera vencida es la desinformación que existe en los contribuyentes respecto a sus obligaciones con el GAD, que deben cancelar de forma anual.

Desconocen además, los mecanismos que pueden utilizar para la cancelación del impuesto anual por patente, ya que a pesar de que la municipalidad ofrece alternativas de pago como: en efectivo, cheque, tarjeta de crédito, transferencia bancaria y depósito bancario; no ha sido difundido de forma correcta.

Con lo antes indicado se concluye que en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Daule existe la necesidad urgente de realizar la depuración de la base de datos, referente a la cartera vencida del impuesto anual por patente con el fin de buscar los mecanismos más adecuados para brindar información a los usuarios y de esta manera el departamento de procesos coactivos pueda dar cumplimiento a lo establecido en la ordenanza municipal y el Código Tributario.

Considerando el análisis de la entrevista y concatenándola con el análisis de las encuestas; podemos tener clara una idea general, que ayudará mucho en la gestión de la recaudación y el pago del impuesto anual por patente; esta idea claramente es una socialización de los tributos a cancelar al GAD de Daule, a través de una campaña de difusión que permita conocer a los contribuyentes de forma clara, concreta y eficientemente; toda la gestión de la recaudación e incentivarlos a la cancelación de la misma.

## CAPÍTULO IV – PROPUESTA

### **4. La propuesta**

#### **4.1.Tema**

*"Propuesta para incrementar la recaudación del impuesto anual por patente para el Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del cantón Daule"*

#### **4.2.Justificación de la propuesta**

Mediante la aplicación de los diferentes métodos y técnicas de investigación empleadas en el presente proyecto se pudo observar la necesidad del GAD Ilustre Municipalidad del cantón Daule en recaudar los valores vencidos por concepto del impuesto Anual por patente Municipal con el fin de continuar con la obra pública, basándose en la disminución de la asignación de valores del Gobierno Central a los GAD'S y la necesidad de los contribuyentes para regular su situación tributaria con la entidad recaudadora.

### 4.3.Integración de matriz FODA

<b><u>ANÁLISIS FODA</u></b>	<b><u>Análisis Interno</u></b>		
<b><u>Análisis Externo</u></b>		<p align="center"><b><u>OPORTUNIDADES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recursos recaudados por el GAD para beneficio de la población.</li> <li>✓ Optimización del cobro del impuesto por Patente.</li> </ul>	<p align="center"><b><u>AMENAZAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nivel de tecnología del GAD.</li> <li>✓ Barreras burocráticas para gestión de trámites.</li> <li>✓ Crisis económica de los comerciantes.</li> </ul>
	<p align="center"><b><u>FORTALEZAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Imagen institucional</li> <li>✓ Actualización de la base de datos de los contribuyentes del impuesto.</li> <li>✓ Interés en la recuperación de cartera vencida</li> <li>✓ Instrumentos legales, talento humano y financieros.</li> </ul>	<p align="center"><b><u>ESTRATEGIA FO</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ofertar obras basadas en una óptima recaudación del impuesto.</li> </ul>	<p align="center"><b><u>ESTRATEGIAS FA</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Socializar de forma efectiva la cultura tributaria en los contribuyentes del cantón Daule.</li> <li>➤ Brindar mayor eficiencia en la cadena de gestión de trámites.</li> <li>➤ Socializar la obligatoriedad legal del pago del impuesto Anual por Patente.</li> </ul>
	<p align="center"><b><u>DEBILIDADES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Escasas alternativas para realizar los pagos de la Patente.</li> <li>✓ Desinterés en la atención al usuario.</li> <li>✓ Desconocimiento del comerciante acerca del impuesto.</li> </ul>	<p align="center"><b><u>ESTRATEGIAS DO</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Socializar a través de campañas permanentes de difusión de la obligatoriedad del pago del impuesto Anual por Patente.</li> </ul>	<p align="center"><b><u>ESTRATEGIAS DA</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer mecanismos para optimizar la gestión de la atención al usuario.</li> <li>➤ Mantener estrategias de difusión del estado tributario de los contribuyentes.</li> </ul>

**Tabla No. 23 - Matriz FODA**

**Fuente:** Los autores

#### 4.4. Análisis PEST

Dentro de un análisis a nivel macro las entidades constantemente realizan varias interacciones entre sus factores y oportunidades en las cuales generan las organizaciones para una unidad estratégica del negocio; estos factores como los ambientales que no son manipulables por la organización ya que son externos, sin embargo pueden afectar mucho el actividad o desenvolvimiento normal e incluso la supervivencia de la entidad.

El análisis PEST (Político, Económico, Social, Tecnológico) es una gran herramienta, en el cual nos permitirá comprender el crecimiento o declive de un negocio, organización, entidad o hasta mercado; y en consecuencia, la posición potencial y dirección de un negocio; estos factores son utilizados para evaluar el mercado en el que se encuentra un negocio o alguna unidad.



**Figura No.18 - Análisis PEST**  
Elaboración: Los Autores

Este análisis nos puede ayudar a comprender los aspectos antes mencionados para poder analizarlos de forma sistemática; ya que podremos averiguar más de forma indirecta, llegando a conocer los aspectos externos e internos de inciden a la recaudación del impuesto anual por patente.

Es decir, el factor político que afectan la imagen del GAD y de la gestión del mismo alcalde, el factor económico que afectan a los contribuyentes e impiden la generación de más obras del municipio de Daule, el factor social como el concontento de las personas con la gestión de la alcaldía, la misma que tiene la finalidad de atender toda inquietud, descontento y obra que requiera para su cantón.

Además del factor tecnológico que incide mucho en la optimización de la recaudación considerando que estamos en la era de la tecnología, donde se puede gestionar medios de pago tecnológicos, historial digital de impuestos por pagar, sistematización de recaudación de impuestos, socialización y recordatorio de impuestos a pagar, etc.

#### **4.4.1. Análisis de las fuerzas políticas**

En el análisis PEST, la primera fuerza para analizar es el político, el mismo que tiene las actitudes de un gobierno con respecto a las diversas empresas, entidades y locales; y las presiones ejercidas por ciertos grupos reguladores políticamente; es importante tener en cuenta el entorno Político, para realizar el estudio en aquellos factores que podrían afectar de manera directa o indirecta, y en especial en el ámbito de situación actual y pronóstico futurístico.

La actividad política en la actividad tributaria es una incidencia significativa, debido a que los actores políticos son persuasivos en sus métodos para apoyar a las personas que se encuentran en cargos públicos del GAD del cantón Daule, además de apoyar los ideales en beneficio de la sociedad y para un bien común; esta fuerza es medida a través del respaldo del pueblo hacia el servidor público para afrontar y dirigir el cargo público honrando las responsabilidades y compromisos adquiridos que son inherentes a las funciones públicas.

Una buena gestión del representante de un Gobierno Autónomo Descentralizado ocasiona en general una respuesta favorable de parte de la ciudadanía, en el cumplimiento de los tributos, como impuestos y tasas municipales, a efectos de una buena inversión en mejoras para el cantón de su dirección, repercute en una buena recaudación.

Este aspecto considera también el pensar que las autoridades municipales, no solo tiene que velar por el cobro del impuesto anual por patente (y otros impuestos), además que debe administrar de forma eficiente, correcta y comprometida con los fondos que reciben, sin dejar de mencionar que el factor político influye mucho en el desglose o distribución de los fondos, la misma que genera cierto retraso en el desarrollo de las actividades municipales; esto provocará una gran falta de interés de los contribuyentes para que cumplan las obligaciones tributarias.

En consideraciones generales, el factor político para la recaudación de este y varios impuestos, se ve afectado ya que las autoridades administrativas del municipio, consideran evitar conflictos con los contribuyentes, y de esta forma evitan en ciertos casos el estricto cumplimiento de la ley para el recaudo de los impuestos; ya que si realizan el poder coercitivo de la ley, esto afectaría mucho en las decisiones de los ciudadanos para las siguientes votaciones que se verían gravemente afectadas y que el partido deje el poder actual en el municipio; por ello debemos considerar sabiamente el saber cómo realizar una óptima, eficiente y sutil gestión municipal para que los ciudadanos no se sientan incómodos e inconformes con las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado.



#### 4.4.2. Análisis de las fuerzas económicas

En el análisis PEST, la segunda fuerza es la económica y el uso que se les da a los recursos para beneficio de la sociedad. Por ejemplo los factores que se componen económicamente para el crecimiento del producto interno bruto, el crecimiento de productividad, los porcentajes de recaudación de los tributos o impuestos, gasto público, etc.

Como se conoce para realizar un análisis, se debe considerar la evaluación de cada uno de los factores que involucre la situación económica de algún estudio en específico, como por ejemplo: una propuesta para introducir medidas de prevención para reducir riesgos. La recaudación del impuesto por Patente es un factor económico para estudiar y analizar, ya que toda entidad posee la necesidad de una óptima recaudación para su autosustentación y autoeficiencia; por otra parte se necesita considerar el estado económico de los contribuyentes para el óptimo pago de los impuestos.

Además, es necesario considerar el por qué aún los contribuyentes no realizan o no se ponen al día en sus obligaciones tributarias, considerando los aspectos como: el olvido espontáneo, la queja que la entidad no realiza el cobro, no se ofrecen alternativas como medios de pagos, bases de datos de los contribuyentes deudores desactualizadas, etc.; para ello, es necesario determinar los valores a recaudar para fijar en conocimiento de causa metas de recaudación por etapas y lograr disminuir la evasión tributaria y la morosidad según los casos.

#### **4.4.3. Análisis de las fuerzas sociales**

En el análisis PEST, la tercera fuerza es la Social, ya que es un factor externo que describe las características de la sociedad en la que opera la entidad u organización; con los que se analizan diversos indicadores como: distribución geográfica, distribución de edades, estilos de vida, etc.; los mismos que forman parte del componente social.

Este es un análisis que se lo realiza directamente con la sociedad para investigar la información que ocasiona la problemática, y una propuesta para poder solventarla; este análisis se hace a través de las técnicas de investigación como son la entrevista y las encuestas. En general en el cantón Daule, la mayoría de los contribuyentes poseen poca educación tributaria, la mayoría de los negocios son informales, sin un marco jurídico que los legalice, y por este motivo la población comercialmente activa no muestra interés en el cumplimiento de los tributos, pues no reconocen en su mayoría la importancia que tienen para el buen vivir de la ciudadanía.

#### **4.4.4. Análisis de las fuerzas tecnológicas**

En el análisis PEST, la cuarta fuerza es la Tecnológica, en la cual se incluye las nuevas formas de abordar los nuevos procedimientos y nuevos equipos tecnológicos; como por ejemplo: llegar a conocer los sistemas automatizados para la robótica, productividad y eficiencia para la optimización de la recaudación de los tributos.

El componente tecnológico del ambiente general está estrechamente interrelacionado a las buenas prácticas de la administración de la calidad total y para su mejoramiento continuo de la misma. La ayuda tecnológica, es imperativa para ayudar a cumplir eficientemente la propuesta para esta problemática; necesariamente con una óptima gestión y no necesariamente con una inversión significativa de recursos financieros; sino invertir en buenas cadenas de gestión informáticas, en base a propuestas considerando la ayuda de la tecnología, sea esta básica, moderna o avanzada.

Para la importancia de la recaudación, la tecnología juega un factor clave y para ellos, se debe verificar las herramientas tecnológicas que posee el GAD del cantón Daule; como por ejemplo: la página web de la institución y sus segmentos, que actualmente no posee herramientas tributarias para que los contribuyentes puedan calcular los posibles tributos a pagar, algún historial de tributos por cancelar y cancelados, medios y canales de pagos, glosario jurídico, difusión de la importancia de cancelar los tributos, etc.

#### **4.5.Estrategias de la propuesta**

Durante los últimos años la recaudación de los impuestos, es un tema completamente serio, en el que el alcalde del GAD de Daule, tiene que realizar las gestiones pertinentes y eficientes para una optimización recaudación de los impuestos, a través de las estrategias que incentiven a la población para realizar el pago oportuno; además de gestiones municipales para demostrar el incentivo y correcta recaudación de tributos.

A pesar de todos los esfuerzos desplegados por la alcaldía, no han sido muy efectivas las técnicas utilizadas. Entre las estrategias que usualmente utiliza la GAD de Daule están las llamadas telefónicas a los contribuyentes morosos. Sin embargo, existen desventajas o contratiempos a partir de la segunda llamada de notificación al contribuyente por los siguientes motivos:

1. El contribuyente no vuelve a responder llamadas del mismo número.
2. El contribuyente no le da importancia a una notificación por llamada, en caso que el mensaje sea el mismo sin ninguna variación.
3. El contribuyente menciona que el número a quien llama no pertenece a la persona que buscan.

A través de los análisis de las entrevistas y encuestas, se propone realizar las siguientes gestiones:

#### 4.5.1. Campañas temporal de perifoneo.-

Realizar campañas de perifoneo en las diferentes parroquias del cantón indicando que deben acercarse al puesto de información que estará ubicado en las sedes municipales con el fin de legalizar, renovar, solicitar la patente municipal o para acogerse a las facilidades de pago para aquellos contribuyentes que se encuentran en mora por diferentes causas en el pago de los tributos al cantón.

Recurso Personal y Equipos de Oficina	Tiempo	Lugar	Recursos de la Municipalidad	Contratación de servicios
<b>1 Asistente Administrativo (Dpto. Financiero).</b> <b>1 Asistente Técnico (Dpto. Tecnología de la Información)</b>	2 Semana	<b>SEMANA 1</b> Lunes (Cabecera Cantonal) Daule.  Martes – miércoles (Parroquia Limonal).  Jueves – viernes (Parroquia Laurel).	X	NO
<b>1 Chofer</b>	2 Semana	<b>SEMANA 2</b> Lunes – Martes ( Parroquia La Aurora )	X	NO
<b>1 Vehículo</b>	2 Semana	Miércoles – Jueves ( Parroquia Magro)	X	Combustible (Contrato de abastecimiento y combustible)
<b>Mesa desarmable</b>	2 Semana		X	NO
<b>Laptop</b>	2 Semana		X	NO
<b>Internet</b>	2 Semana	Viernes- (Parroquia Juan Bautista Aguirre)	X	NO
<b>Carpa</b>	2 Semana		X	NO

**Tabla No. 24 - Tabla de campaña temporal de perifoneo**

**Fuente:** Los autores

Es de mencionar que se propone realizar esta campaña los tres últimos meses del año a vencer; y, como se realizará cada dos semanas las visitas a las parroquias en los días asignados, es decir se tendrá la visita del personal del GADIMCD cada dos semanas al mes durante los meses de octubre, noviembre y diciembre mencionados anteriormente.

#### **4.5.2. Notificación puerta a puerta:**

Mediante la entrega de folletos informativos a los contribuyentes indicando las fechas que deben acercarse según su sector al módulo de información de la propuesta de la campaña de perifoneo, el mismo que estará ubicado en determinadas fechas en las diferentes parroquias del cantón y en la cabecera cantonal; con la finalidad que los comerciantes obtengan información de acerca de su deuda actual, legalización o renovación de patente.

Por lo cual se realizará un convenio con EMAPA EP (Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Empres pública de Daule), a efectos de que se entregue insertos de texto en la información adicional de la factura de consumo de agua potable a cada usuario (12.011 clientes de EMAPA EP).

Es de mencionar que la empresa EMAPA EP, es una institución que se encuentra a cargo del GADIMCD; y que a través de una gestión interna administrativa se podrá fácilmente incorporar el texto con la información a socializar a todos los clientes, con ello teniendo otro tipo de acercamiento y con mayor fortaleza en el ámbito de información directa a la ciudadanía.

Modelo de una factura de EMAPA-EP DAULE

RIDE Tiene Validez Tributaria



EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE DAULE EMAPA EP

Dirección Calle Simón Bolívar y Padre Aguirre  
Matriz:

Dirección EMAPA EP-DAULE-DAULE  
Sucursal:

Contribuyente Especial Nro.

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD SI

R.U.C.: 0968593170001

FACTURA

No. 001-001-000000

NÚMERO DE AUTORIZACIÓN

1907201523550109685931700017374371321

FECHA Y HORA DE 2015-07-19T23:55:01.130-  
AUTORIZACIÓN 05:00

AMBIENTE: PRODUCCIÓN

EMISIÓN: NORMAL

CLAVE DE ACCESO



Razón Social / Nombres y Apellidos: Identificación:  
Fecha Emisión: Guía Remisión:

Cod. Principal	Cantidad	Descripción	Detalle Adicional	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
ValAg		AGUA			0.00	
AdmCl		CARGO FIJO			0.00	

Información Adicional

Dirección:  
Teléfono:  
Email:  
Cuenta:  
TOTAL FACTURA:  
DEUDA TOTAL:


SUBTOTAL 12%	0.00
SUBTOTAL 0%	
SUBTOTAL No objeto de IVA	0.00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	
SUBTOTAL Exento de IVA	0.00
DESCUENTO	0.00
ICE	0.00
IVA 12%	0.00
IRBPNR	0.00
PROPINA	0.00
VALOR TOTAL	

Figura No. 19 - Modelo de factura de EMAPA  
Fuente: EMAPA-DAULE

**PRIMERA PROPUESTA:**

**MODELO DE UNA FACTURA DE EMAPA-EP DAULE CON MENSAJE INSERTADO**

RIDE Tiene Validez Tributaria



EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE DAULE EMAPA EP

Dirección: Calle Sim?n Bolivar y Padre Aguirre  
Matriz:

Dirección: EMAPA EP-DAULE-DAULE  
Sucursal:

Contribuyente Especial Nro.

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD SI

R.U.C.: **0968593170001**

**FACTURA**

No. **001-001-000000**


NÚMERO DE AUTORIZACIÓN  
1907201523550109685931700017374371321

FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN: 2015-07-19T23:55:01.130-05:00

AMBIENTE: PRODUCCIÓN

EMISIÓN: NORMAL

CLAVE DE ACCESO



Razón Social / Nombres y Apellidos:

Identificación:

Fecha Emisión:

Guía Remisión:

Cod. Principal	Cantidad	Descripción	Detalle Adicional	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
ValAg		AGUA			0.00	
AdmCl		CARGO FIJO			0.00	

Información Adicional

Dirección:

Teléfono:

Email:


Cuenta:

TOTAL FACTURA:

DEUDA TOTAL:

*Legaliza, renueva, solicita y accede a facilidades de pago. Evitemos el cierre de locales*

**¡Acércate hermano Dauleño, recuerda que con tu contribución la obra continúa...!**



SUBTOTAL 12%	0.00
SUBTOTAL 0%	
SUBTOTAL No objeto de IVA	0.00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	
SUBTOTAL Exento de IVA	0.00
DESCUENTO	0.00
ICE	0.00
IVA 12%	0.00
IRBPNR	0.00
PROPINA	0.00
VALOR TOTAL	

**Figura No. 20 - Primera propuesta de mensaje en factura de EMAPA**

**Fuente: EMAPA-DAULE**

**Elaboración: Los autores**



**SEGUNDA PROPUESTA:**

**REVERSO DE FACTURA EN FACTURA DE EMAPA**



***PERMISO DE PATENTE MUNICIPAL***

**Legaliza, renueva y solicita  
¡Evitemos el cierre de locales!**



Acércate hermano  
Dauleño, recuerda que  
con tu contribución la  
obra continúa...

Posees facilidades de pago.



**Figura No. 21 - Segunda propuesta de mensaje en factura de EMAPA**

**Fuente:** Los autores

### **4.5.3. Optimización y del talento humano en atención al contribuyente**

Normalmente la atención personalizada al contribuyente en las instalaciones y oficinas autorizadas por el GAD del cantón Daule, son siempre la primera opción cuando se necesita saber la información exacta y correcta sobre algún asunto en especial, esto corresponde a que cualquier persona debidamente autorizada que quiera saber sobre la situación actual de su negocio. Para una atención efectiva al contribuyente o usuario, se debe considerar los siguientes principios fundamentales:

#### **a) Calidad de atención**

Durante la atención al usuario, se debe demostrar una óptima calidad de atención, demostrando el poder de resolver o brindar una solución en la que el contribuyente se sienta completamente atendido y satisfecho.

#### **b) Profesionalismo**

Estar atento a la necesidad del contribuyente, demostrar y laborar con profesionalismo sin caer en la rutina de la mala atención y malas prácticas empresariales y/o profesionales empleadas por el personal, por casos que a menudo se dan.

#### **c) Formación Constante**

Fomentar las buenas costumbres y un buen trato por medio de charlas y talleres a los funcionarios del GAD sobre los tratos fundamentales al usuario, abordando temas y problemáticas comunes que se presentan durante la atención.

Con la aplicación de estos temas para el correcto desempeño en la atención al usuario a través de la ventanilla de atención, el GADIMCD podrá demostrar la eficiente,

eficaz y optimo servicio que se le brinda al contribuyente. Los mismos que se propone ser reforzados con capacitaciones al personal como se lo detalla a continuación:

**Plan de capacitación para mejoramiento de la atención al usuario**

<b>N°</b>	<b>TEMA</b>	<b>TUTOR</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>MESES DE EJECUCION</b>	<b>DURACION DEL CURSO</b>	<b>PRESUPUESTO REFERENCIAL</b>
<b>1</b>	ESTRUCTURA JURIDICA DE LOS TRIBUTOS MUNICIPALES	DIRECTOR DE ASESORIA JURIDICA GADIMCD	PRESENCIAL	MAYO Y DICIEMBRE	4 HORAS	\$ 0.00
<b>2</b>	ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ A LA CIUDADANÍA	SECAP 2018	PRESENCIAL	ENERO Y JULIO	4 HORAS	\$ 0.00
<b>3</b>	SOLUCION DE INCONVENIENTES EN SISTEMAS DE RECAUDACION	DIRECTOR ANALISTA DE TICS	PRESENCIAL	FEBRERO Y AGOSTO	4 HORAS	\$ 0.00
<b>4</b>	FUNDAMENTOS DE EXCELENCIA CORPORATIVA Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SECAP 2018	PRESENCIAL	MARZO Y SEPTIEMBRE	4 HORAS	\$ 0.00
<b>5</b>	TECNICAS PARA EL TRABAJO EN EQUIPO	COORDINADOR DE ATENCION AL USUARIO	PRESENCIAL	ABRIL Y OCTUBRE	1 HORA	\$ 0.00

**Tabla No. 25 - Plan de capacitación al personal de atención al usuario**

**Fuente:** Los autores

Con esta propuesta para organizar capacitaciones para el personal, se demuestra el interés y motivación que se ofrece al trabajador, manteniéndolo en formación constante con la visión de brindar una eficiencia en la calidad de la atención a la ciudadanía.

Una correcta gestión de atención al contribuyente implica una comunicación inmediata entre servidor público y el ciudadano, quienes intercambian mensajes de forma continua, utilizando además la comunicación corporal; por este motivo es fundamental el proceso de atención al contribuyente, el mismo que se propone que la atención sea desarrollada de la forma más efectiva, eficaz y eficiente, utilizando las siguientes etapas a desarrollarse cuando el ciudadano se dirija a las ventanillas de atención al contribuyente.

- a) **Contacto Inicial:** En un punto clave para que el proceso se desarrolle correctamente clima distendido.
- b) **Sintonía:** Se debe escuchar activamente al contribuyente, sin interrumpir lo que está expresando; y mostrar una comprensión ante lo solicitado, utilizando un correcto lenguaje corporal y sobre todo reforzándolo con breves comentarios.
- c) **Desarrollo:** Cuando este concretada la necesidad, se realizara las preguntas específicas sobre la materia y aclarando los aspectos confusos para proceder a brindar los datos que el contribuyente solicite, utilizando un lenguaje correcto y accesible.

#### 4.5.4. Efectivo móvil

Desde el 23 de diciembre del 2014, el Banco Central del Ecuador apertura al medio de pago digital, para las personas mayores de 18 años, en todo el país, de forma gratuita, sin necesidad que la persona se acerque a la ventanilla de alguna entidad bancaria y realice depósitos bancarios; fue hasta mediados de febrero del 2015, en la segunda fase, se inició las transacciones de envío de dinero electrónico a personas y cobros en locales comerciales.

Finalmente, en la tercera fase se inició en el segundo semestre del 2015, con la incorporación de la cancelación con dinero electrónico se servicios públicos, obligaciones tributarias, giros y otros casos de uso; completándose así las fases programadas del proyecto de Dinero Electrónico, que hasta la actualidad posee esta aplicación para todo tipo de tecnología celular.

Existen beneficios del uso de Dinero Electrónico, como son:



**Figura No. 22 - Beneficio del Dinero Electrónico**

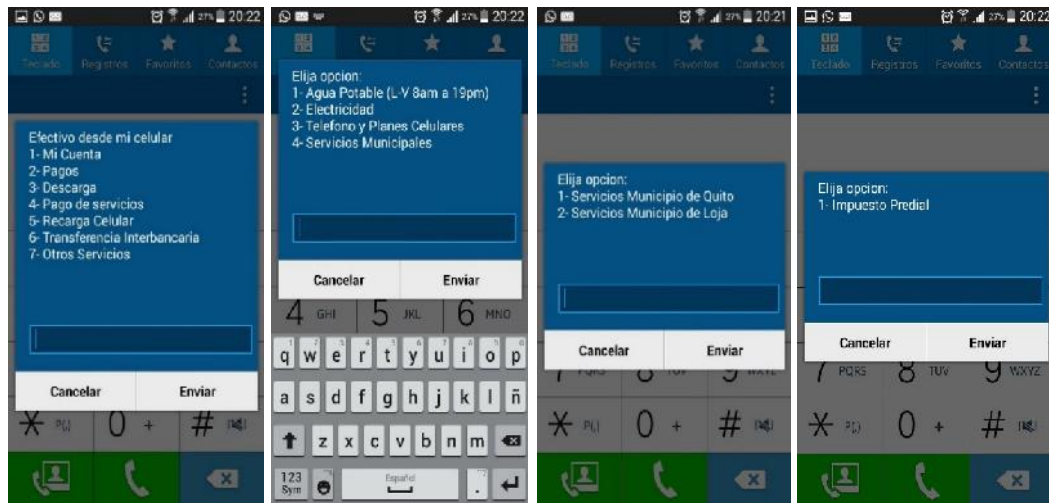
**Fuente:** Banco Central del Ecuador

Dentro de los pagos que se pueden realizar actualmente son:



**Figura No. 23 - Beneficio del Dinero Electrónico**  
Fuente: Banco Central del Ecuador

Uno de los servicios que cuenta actualmente el sistema de Efectivo Móvil (Dinero Electrónico) es el pago de impuestos municipales; sin embargo solo está configurado para la cancelación en los Municipios de Quito y Loja, como podemos apreciar entrando al sistema a través de la marcación en el teléfono de \*153#, como vemos a continuación:



**Figura No. 24 - Beneficio del Dinero Electrónico**  
Fuente: Banco Central del Ecuador, CDE

Observando las imágenes nos damos cuenta que a pesar que los Municipios de Quito y Loja, están incorporados en el sistema de pagos de Dinero Electrónico, solo tienen habilitada la opción de la cancelación del impuesto Predial.

Por ello el presente proyecto propone implementar el pago de los impuestos del GAD Daule, en especial el del Anual por Patente; con la finalidad de recuperar la cartera vencida y reducir el riesgo de poseer cuentas por cobrar a través de los años; además de demostrar que la Ilustre Municipalidad de Daule está al día y de la mano con la Era de la Tecnología; para ser uno de los pocos municipios que poseería este servicio y en especial el del pago de, no solo el Impuesto Predial sino que de los impuestos establecidos por el GAD Daule, a través del sistema de Dinero Electrónico.

Para cumplir con esta visión es necesario realizar las gestiones pertinentes con el Banco Central del Ecuador; solo hasta el 2018 ya que la asociación de Bancos Privados, comenzará a administrar el sistema de Dinero Electrónico y con ello nuevas oportunidades para aumentar ingresos en la cuenta de Efectivo Móvil, como podría ser el traspaso de fondos a esta cuenta electrónica; y poder realizar transacciones y pagos con mayor efectividad.

Se espera que la Superintendencia de Bancos y la Asociación de Bancos Privados, determinen las normativas para que otros servicios puedan ser cancelados a través del sistema de DINERO ELECTRONICO.

### Saldos de Dinero Electrónico



**Figura No. 25 - Saldo de Dinero Electrónico**

Fuente: Banco Central del Ecuador

Es de mencionar que actualmente los ecuatorianos no están completamente convencidos para el uso de este sistema y genera desconfianza por ser un sistema nuevo de administración de dinero, sin embargo a medida que pasa el tiempo hay mayor uso de estas cuentas (360.000 cuentas aperturadas desde 2015 hasta julio 2017-BCE), con un saldo de dinero electrónico de 10,3 Millones de dólares hasta julio del 2017; esto quiere decir que hay empresas como: TIA, MI COMISARIATO, ECONEOGICOS GRAN SOL; y usuarios que están acogiendo este medio, tanto para cobrar y pagar valores económicos; y que mejor que demostrar e informar por medio de campañas de difusión a la ciudadanía que el GAD Daule ofrece este medio de pago para la cancelación del impuesto anual por patente y de sus demás tributos.



#### **4.5.5. Auxiliar de pago (Red de Servicios Activa Ecuador)**

Es importante mencionar que se podría abarcar gran parte del territorio cantonal, considerando los puntos de pagos más cercanos a la población como los corresponsales no bancarios o auxiliares de pago (Red de Servicios Activa Ecuador). Contar con un servicio al alcance de los contribuyentes y en especial un sistema usado por gran parte de la población en el momento de cancelar algún valor; el sistema funcionaria de la misma forma para la recaudación de valores pero con la diferencia de estar brindar en un alcance adicional a los contribuyentes y que estos tengan conocimiento de este servicio

Con este servicio adicional a la gestión y logística para la recaudación de impuestos, los contribuyentes podrán cancelar sus pagos ahorrando un buen tiempo en el momento de acercarse a cancelar a ventanillas del GAD Daule. La Red de Servicios Activa es el nombre comercial de un Switch Transaccional mediante el cual se interconectan importantes redes del país, cuya actividad principal son las transferencias electrónicas de dinero Western Unión®, marca que representa en el Ecuador por más de 22 años. Y se especializa en servicios transaccionales tales como las transferencias electrónicas de dinero (WU), recaudaciones de valores de servicios públicos y privados en Ecuador, recargas electrónicas, pago del Bono del Desarrollo Humano, entre otros.

Es importante mencionar que esta empresa comprende actualmente con más de 1.190 locales en más de 140 ciudades y poblaciones del país, cubriendo así las 24 provincias del Ecuador. Y sus oficinas equipadas, ubicadas en lugares estratégicos con mucho tráfico personal, como es el caso de los principales Centros comerciales del país, así como cabinas dentro de cadenas comerciales de gran importancia, tales como: Mi

Comisariato, Almacenes Tía, Comercial Santa María, Súper Akí, etc. Además de contar con una amplia red de franquiciados en todo el país.

Una vez entendido lo anteriormente expuesto podemos mencionar cuales son los horarios de atención de todos los servicios que dispone Western Unión®, tales como:

- a) **Matriz ATM (Guayaquil):** Atención 24 horas los 365 días del año.
- b) **Agencias propias:** De lunes a domingo de 09h00 a 20h00.
- c) **Agencias y cabinas dentro de cadenas de supermercados:** De lunes a domingo de 09h00 a 19h00.
- d) **Agencias dentro de centros comerciales:** De lunes a domingo de 10h00 a 21h00.
- e) **Aplicación móvil Western Unión Ecuador:** Atención 24 horas los 365 días del año.

El proyecto presenta la propuesta de gestionar el servicio de recaudación de impuestos a través del Western Unión®, y presenta los siguientes pasos para la adquisición de este servicio:

1. Aceptación de la propuesta del servicio de recaudación a través de la **“Red de Servicios Activa”**. **Ver Anexo No. 04.**
2. Aceptación de los términos y condiciones del servicio de Western Union (involucra definir si la tarifa será asumida por el usuario o la entidad), se sugiere que sea asumida por el usuario. **Ver Anexo No. 05.**
3. Contrato de servicios entre Western Union y GAD del cantón Daule.
4. Gestión interna entre GAD del cantón Daule y Western Union para traslado de base de datos y gestión informática para actualización de software de cobro de la **“Red de Servicios Activa”**. **(duración de tres meses).**

#### **4.5.5.1. Aspectos Principales de la Adquisición de la Recaudación de Impuestos a través de Western Union**

La recaudación a través de la Red Activa de Servicios que ofrece Western Union es ágil, rápida y sencilla; puesto que se necesita principalmente lo siguiente:

- a) RUC del GAD de Daule.
- b) Copia legible de cedula o papeleta de votación del representante legal del GAD de Daule.
- c) Nombramiento del representante legal.
- d) Documentación firmada por el representante legal (términos y condiciones de Western Union).
- e) Certificado Bancario de la cuenta recaudadora del GADIMCD.

Es importante mencionar que la recaudación se realizara a todos los impuestos del GADIMCD, través de todos los servicios que dispone Western Unión® antes mencionados y en su horario de atención; los impuestos a recaudar son los siguientes:

- Impuestos prediales y rústicos.
- Cobro en línea de impuestos de 1.5 por mil sobre los activos totales.
- Patentes, tasa de habilitación.
- Plusvalías
- Alcabalas
- Tasas del registro de la propiedad.

#### 4.5.6. Convenios con entidades financieras

Se propone a la municipalidad celebrar convenios interinstitucionales con entidades bancarias con el fin de brindar mayor facilidad a los contribuyentes para que cancelen sus tributos, lo cual se acogerá a todas las modalidades de pago, tarifas y horarios laborales que posea cada entidad, para esto la municipalidad debe proporcionar la base de datos actualizada de los contribuyentes, el recaudo se realizará mediante número de cédula, RUC, código predial o permiso de patente municipal.

Para aquello es necesario la apertura de cuenta “colectora” en el Banco Central del Ecuador, para que las entidades como son Banco Pacifico y Banco Pichincha, puedan realizar el traslado de los valores recaudados por estas instituciones financieras, de acuerdo a lo establecido en la regulación No. 026 del 2012 emitida por el directorio del Banco Central del Ecuador. Y principalmente al instructivo para apertura de cuentas emitido por la entidad en mención, el mismo que brinda los siguientes requisitos que se detallan a continuación:

- a) Oficio de solicitud dirigido al BCE suscrito por la máxima autoridad como representante legal de la respectiva Entidad. **Ver Anexo No. 06.**
- b) Formulario No. SDO. 166-1 Rev. “APERTURA DE CUENTA”. **Ver Anexo No. 07.**
- c) Copia de la base legal de creación de la institución, y para el caso de proyectos, copia de los convenios.
- d) Copia del nombramiento de la máxima autoridad como representante legal de la Entidad.
- e) Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación.
- f) Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC).

- g) Cumplir con los requisitos para el registro de firmas en caso que la Institución realice trámites dentro del Banco Central del Ecuador.
- h) Formulario DSBN-PLA-002, relacionado a Datos Informativos de la máxima autoridad como Representante Legal de la institución y/o Firmas Autorizadas., **Ver Anexo No. 08.**

Una vez aperturada la cuenta colectora en el BCE, se propone realizar los convenios interinstitucionales a través de entidades bancarias (Banco del Pacífico y Pichincha) y de los servicios que estas cuentan; para ello necesita ser gestionada con la siguiente documentación solicitada por los siguientes Bancos:

- a) Copia del nombramiento de la máxima autoridad como representante legal de la Entidad.
- b) Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación.
- c) Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- d) Certificado de cuenta colectora del BCE

Además de estos documentos las entidades bancarias como Banco del Pacífico y Banco Pichincha, posee sus requerimientos internos como parte de la prestación del servicio de recaudación a través de todos los servicios que estos ofertan. Es de mencionar que las agencias bancarias realicen el cobro de las tarifas por los servicios prestados que los mismos brindan a las personas que lo requieran, según lo estipulado en las políticas de servicios bancarios.

#### **4.5.6.1. Gestión de Convenio para recaudación de impuestos con Banco Pichincha.**

1. Solicitud del GAD del cantón Daule para Afiliación de cuenta en Banco Pichincha para el GADIMCD. **Ver Anexo No. 09.**
2. Solicitud del GAD del cantón Daule para servicios electrónicos en recaudaciones. **Ver Anexo No. 10.**
3. Anexo No. de solicitud de servicios electrónicos – tarifas. **Ver Anexo No. 11.**
4. Anexo No. de solicitud de servicios electrónicos – Usuarios Autorizados. **Ver Anexo No. 12.**
5. Gestión interna entre GAD del cantón Daule y Banco Pichincha para traslado de base de datos y gestión informática para actualización de software de cobro en todos los servicios brindados por el Banco Pichincha. **(Duración de tres meses).**

#### **4.5.6.2. Gestión de Convenio para recaudación de impuestos con Banco Pacifico.**

1. Solicitud de convenio de cobro bancario. **Ver Anexo No. 13.**
2. Firma entre las partes de convenio de operación para recaudación. **Ver Anexo No. 14.**
3. Gestión interna entre GAD del cantón Daule y Banco Pichincha para traslado de base de datos y gestión informática para actualización de software de cobro en todos los servicios brindados por el Banco Pacifico. **(Duración de tres meses).**

#### **4.5.7. Mejora en la consulta online por página web:**

Una de las principales herramientas es la tecnología para llegar a los contribuyentes y a la sociedad en general por lo cual se debe estar actualizada y debe ser utilizada como herramienta de consulta y de fácil comprensión, con lo cual evitaremos que los usuarios de las diferentes parroquia deban incurrir en gastos de movilización hacia la cabecera cantonal para simplemente realizar una consulta de sus impuestos.

Para lo cual en el pleno auge de la tecnología, contar con una página web es sumamente indispensable como medio de contacto con el usuario o contribuyente; por ello actualmente el GAD del cantón Daule cuenta con una página web institucional para mantener informada a la ciudadanía sobre las gestiones realizadas por la institución, y para sus servicios online (Consulta y pago del impuesto predial)

Para lo cual veremos el estado actual de la página web: <http://www.daule.gob.ec/>, por medio de las siguientes imágenes:

Daule, jueves, 19 de octubre de 2017

**Alcaldía Daule**

**PLANTA POTABILIZADORA**  
GARANTIZA QUE EL AGUA NUNCA LE FALTE A LOS DAULEÑOS

Sr. Pedro Salazar Barzola  
Alcalde

Inicio Municipio Nuestro cantón Galería Revista Institucional Transparencia

Usted esta en: Inicio

Guía de Trámites

CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN INTERNO 002 2016

CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN INTERNO

Concurso de méritos y oposición para Registrador de Propiedad

Información Municipal  
Gaceta Oficial  
Plan de desarrollo y ordenamiento territorial 2015-2025  
Proceso de Legalización de Bienes Inmuebles  
Agenda  
Contáctos  
Galería de Imágenes  
Videos

**Tu Alcaldía se acerca más**

ALCALDE AYUDA A NIÑOS Y JOVENES CON DISCAPACIDAD PARA QUE RECIBAN TERAPIAS

REGENERACIÓN URBANA...

Regeneración Urbana y Productividad

**Noticias de tu Alcaldía**

EL SEMILLERO MUNICIPAL DE TAEKWONDO SIGUE COSECHANDO TÍTULOS.

Destacada participación de la escuela Municipal de Taekwondo en el hermano País de Perú. Leer más...

SR. PEDRO SALAZAR BARZOLA FIRMARÁ CONVENIO CON LA UNIVERSIDAD DE LAS ARTES.

El Sr. Pedro Salazar Barzola Alcalde del Cantón Daule firmará el convenio de cooperación interinstitucional que tiene el objetivo de coordinar la acción conjunta del Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del Cantón Daule y la Universidad de las Artes para la ejecución de actividades colaborativas y proyectos inherentes al desarrollo social y comunitario del

Sesiones de Concejo

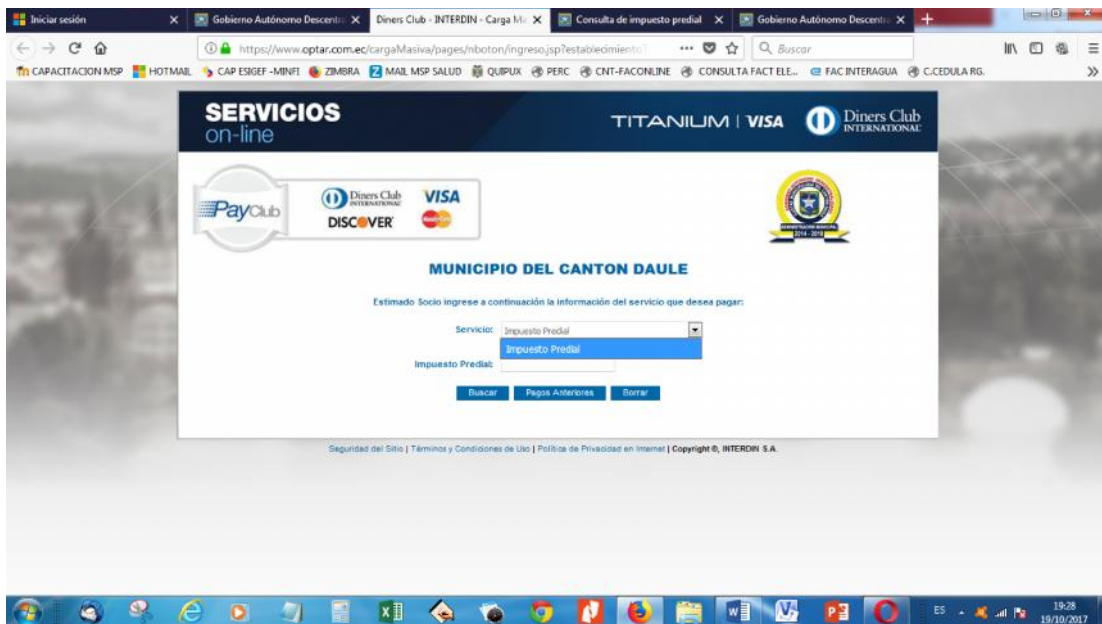
Haga click en la imagen para interactuar con el mapa.

El Tiempo en Daule

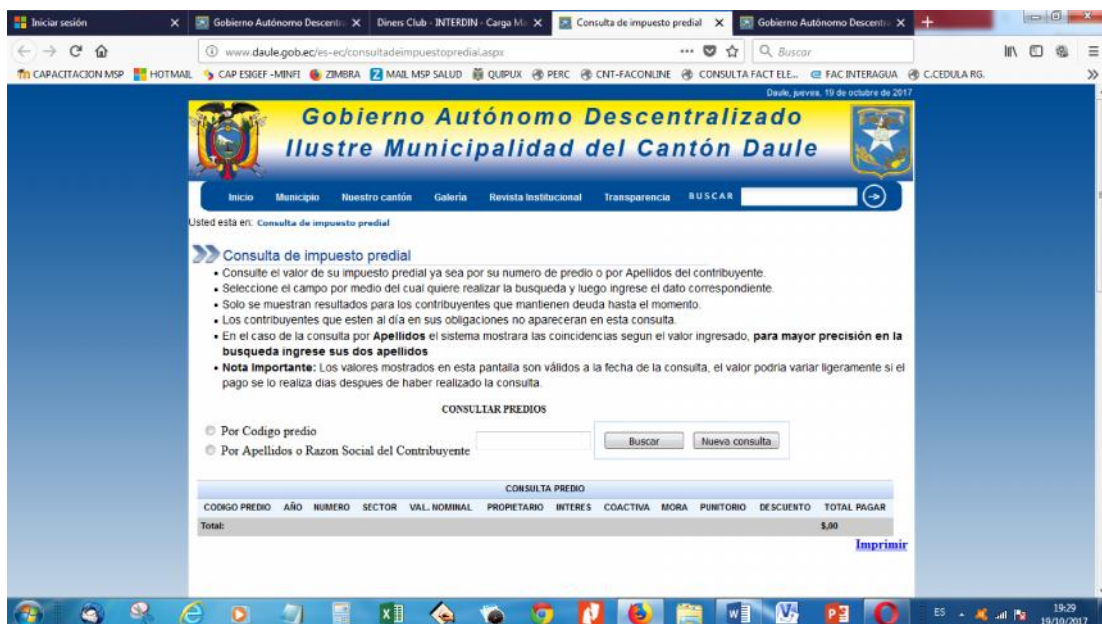
A partir del 3 de Enero 2017  
Consulta tu Impuesto predial EN LINEA  
Pago en Línea  
Diners Club INTERNACIONAL VISA DISCOVER  
Proyecto Nuevo Puente DAULE-GUAYAQUIL

Figura No. 26 -Página Principal de la web del GAD  
Fuente: GAD Daule





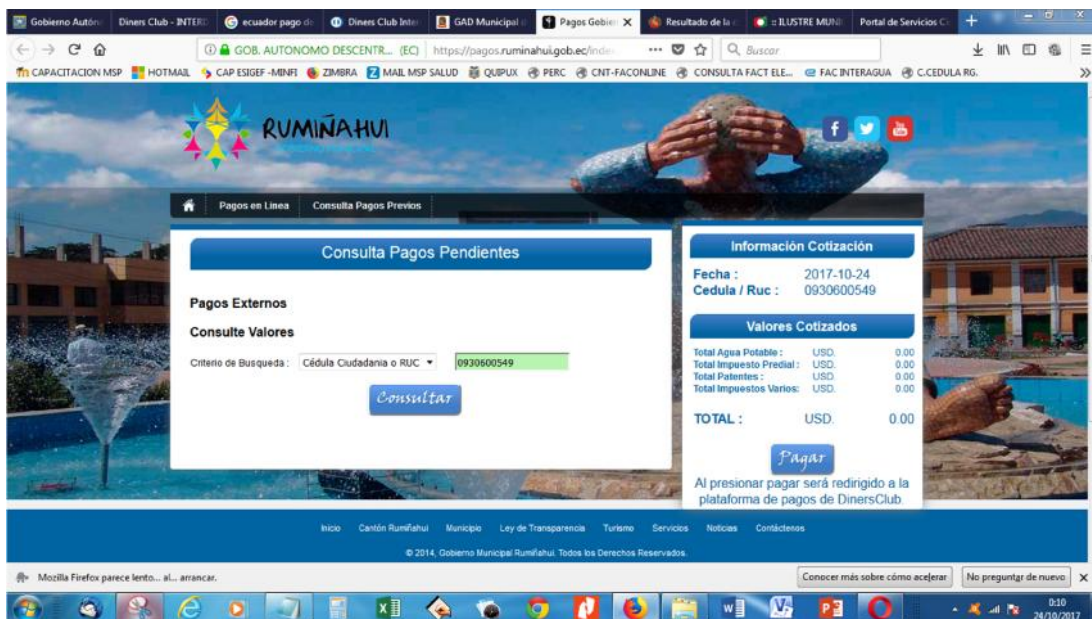
**Figura No. 27 - Servicios Online del GAD Daule**  
**Fuente:** Pagina web del GAD Daule



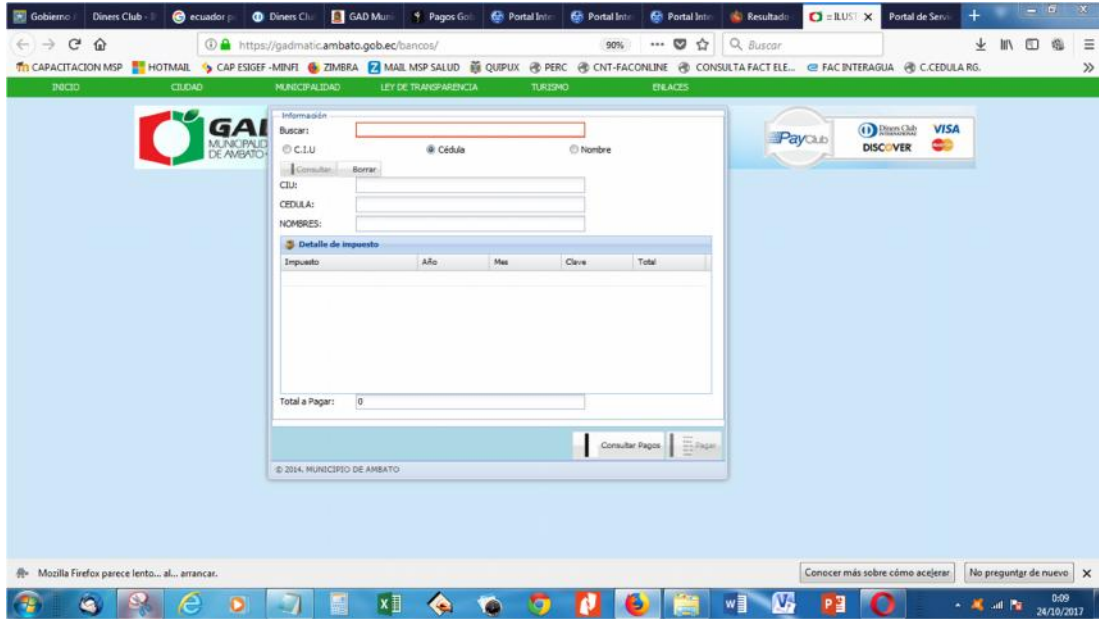
**Figura No. 28 - Consulta Online del Impuesto Predial del GAD Daule**  
**Fuente:** Pagina web del GAD Daule

Una vez analizado las secciones de la página web del GAD Daule, podemos analizar que no encontramos alguna sección de servicio online que abarque al menos en mayor número el servicio de consulta de impuestos en línea del GAD Ilustre Municipalidad del cantón Daule; es decir llevar la consulta física de impuestos que brinda la institución a un nivel digital al alcance de los ciudadanos en cualquier hora del día los 365 días del año; y sobre todo no necesariamente dentro del cantón sino en cualquier parte como beneficio inherente del servicio del internet.

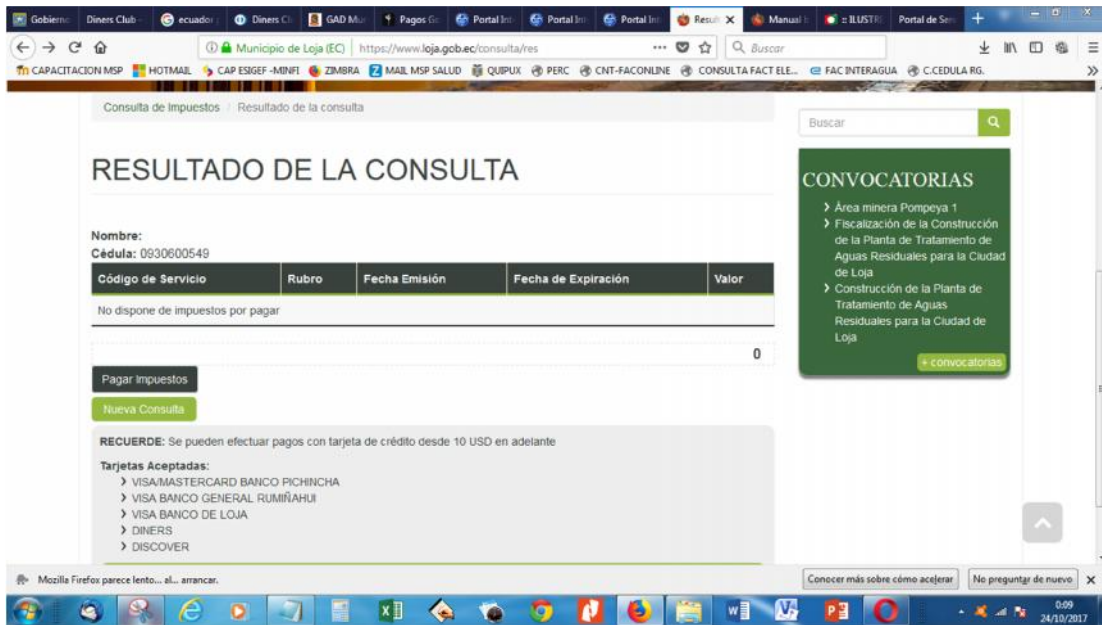
Para ello podemos analizar algunos GAD Municipales del Ecuador, para poder apreciar de mejor forma los servicios online institucionales, a través de las imágenes que se presentan a continuación:



**Figura No. 29 - Consulta Online de Impuestos del GAD Rumiñahui**  
**Fuente:** Pagina web del GAD Rumiñahui



**Figura No 30 - Consulta Online de Impuestos del GAD Ambato**  
**Fuente:** Pagina web del GAD Ambato



**Figura No. 31 - Consulta Online de Impuestos del GAD Loja**  
**Fuente:** Pagina web del GAD Loja

Una vez analizada cada página web de los GAD Municipales, podemos proponer lo indicado a continuación para mejorar el portal web del GAD Daule, con las principales características para beneficio de la ciudadanía.

### **FASE 1**

- a)** Carga de información de los contribuyentes a la página web.
- b)** Creación o modificación de la sección de consulta web de impuestos, para visualizar el tipo de impuesto, multas, interés, rubro, fecha de expedición y fecha de expiración.
- c)** Seguridad informática para transacciones seguras, utilizando técnicas como el cifrado de los datos, garantizando la integridad y confidencialidad de la información con protocolos de transmisión segura (HTTPS), sistema de identificación, certificados de seguridad y técnicas biométricas.
- d)** Botón de Pago por medio de tarjetas de créditos.

### **FASE 2**

- a)** Configuración y programación para apertura y registro de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.
- b)** Seguridad perimetral, como para cifrado de datos, y evitar fuga de información (Base de Datos).

Para ello se realiza la siguiente propuesta de la idea de cómo podría quedar la página web del GADIMCD, considerando que el talento humano se encuentra dentro del distributivo de personal para el segundo semestre del año fiscal 2018.

Con lo anteriormente mencionado se muestra un modelo de página web aplicada la presente propuesta:



Figura No. 32 - Propuesta de Actualización de Pagina Web  
Fuente: Los Autores

Daule, jueves, 19 de octubre de 2017



## Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del Cantón Daule



[Inicio](#) | [Municipio](#) | [Nuestro cantón](#) | [Galería](#) | [Revista Institucional](#) | [Transparencia](#) |

Usted esta en: [Consulta de impuestos](#)

### Consulta de impuestos

#### Consulta Pagos Pendientes

**Pagos Externos**

**Consulte Valores**

Criterio de Búsqueda: Cédula Ciudadanía o RUC 0930600549

Consultar

[Imprimir](#)

#### Información Cotización

Fecha : 2017-10-24  
Cedula / Ruc : 0930600549

#### Valores Cotizados


Total Agua Potable :	USD.	0.00
Total Impuesto Predial :	USD.	0.00
Total Patentes :	USD.	0.00
Total Impuestos Varios:	USD.	0.00
<b>TOTAL :</b>	<b>USD.</b>	<b>0.00</b>



Pagar

Al presionar pagar será redirigido a la plataforma de pagos



**Figura No. 33 - Propuesta de Actualización de Pagina Web**  
Fuente: Los Autores

**SERVICIOS**  
on-line
TITANIUM | VISA
 Diners Club INTERNATIONAL

### MUNICIPIO DEL CANTON DAULE

Estimado Socio ingrese a continuación la información del servicio que desea pagar:

Servicio: Impuesto Predial

Impuesto: Impuesto Predial

Impuesto a la Patente

Buscar
Pagos Anteriores
Borrar

Seguridad del Sitio | Términos y Condiciones de Uso | Política de Privacidad en Internet | Copyright ©, INTERDIN S.A.

**Figura No. 34 - Propuesta de Actualización de Pagina Web**  
Fuente: Los Autores

Una vez analizadas las propuestas de la actualización de la página web del GADIMCD, se tiene que mencionar que además de que la página permita consultas el valor del impuesto a la patente; se tendría que hacer una gestión con el medio de pago electrónico Payclub para extender el servicio de cobro del impuesto predial e incorporar el impuesto anual por patente, ya que actualmente es un medio eficiente ágil y seguro de pago, sin embargo habría que hacer una extensión del servicio de cancelación para que se inserte o agregue al contrato, sea este por adendum, alcance o extensión para poder realizar la cancelación del impuesto anual por patente a través de la red Payclub (Diners Club, Visa, MasterCard, Discover).

Además de que se puede agregar la información de los demás impuestos para que se vean reflejados en la consulta del ciudadano, para después ser seleccionados y cancelados de forma electrónica como se explicó anteriormente. Todo esto con la finalidad de informar al ciudadano cuales son todos los tributos que tiene por cancelar y con la descripción de cada uno; sin embargo tomaría más tiempo y como prioridad se sugiere empezar por la consulta online del impuesto anual por patente.

#### **4.5.8. Propaganda.-**

Se debe de socializar todos los puntos de la propuesta de forma eficiente y efectiva para que la población del cantón Daule conozca toda la información referente a los impuestos, recaudación y beneficios; construyendo así una óptima conciencia tributaria.

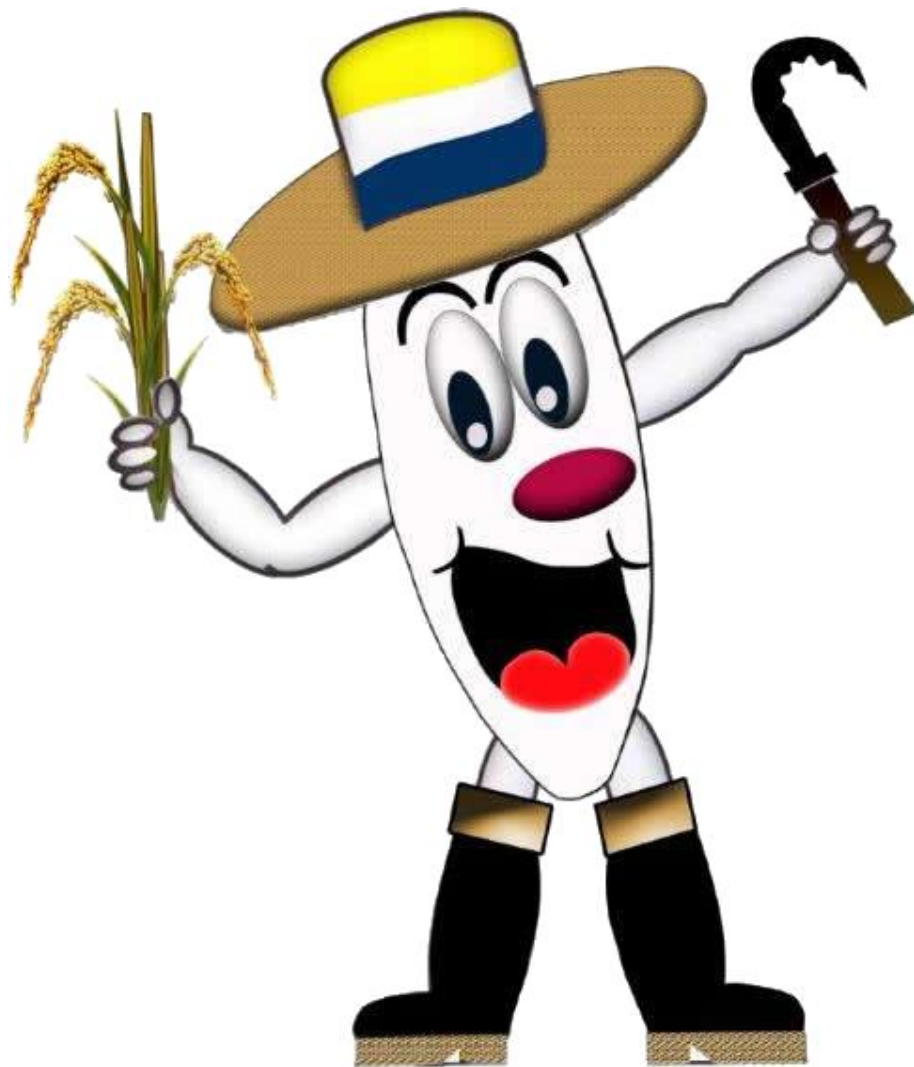
Además podemos aplicar el marketing institucional a través de un representante del cantón que sea del agrado sociocultural de la ciudadanía, tal como podemos delimitarlo a lo más representativo del cantón Daule, el mismo que sería el arroz, puesto que Daule es la capital arrocera del Ecuador; y, bajo ese sentido se propone diseñar metodológicamente a un representante animado de Daule.

Considerando la gran acogida de este sentimiento ecuatoriano por el arroz dauleño, podemos proponer que sea su imagen, para realizar las animaciones con sentido de propaganda o publicidad; brindando una información elemental, ágil y segura como la ciudadanía se lo merece; fomentando así la cultura tributaria, dando a conocer los canales, medios y facilidades de pago del impuesto anual por patente, y de sus homogéneos.

Para complementar este proyecto de investigación que será puesto a disposición para implementación en el GADIMCD, se analizó entre varias alternativas de imágenes o figuras representativas. Entre ellas son: “DORA, LA GARZA RECAUDADORA”, “UN CABALLO EN GALOPE”; y, un “ARROZ”, como icono de la agricultura dauleña; escogiendo este último como parte de la propuesta del presente proyecto.



**4.5.8.1.Propuesta de la imagen institucional del GADIMCD:**



**Figura No. 35 - Propuesta del “Arrocito”**  
**Fuente: Los autores**

Analizando al “Arrocito” podemos determinar que está compuesto de los siguientes partes:

**Cuerpo:** Cuerpo de arroz humanoide, que representa el sentimiento por el arroz dauleño.

**Botas:** Están son las botas con las que los campesinos realizan los cultivos de arroz.

**Oz:** Este es el instrumento que frecuentemente usa el campesino para el cultivo del arroz, en la imagen de “Arrocito”, se lo muestra en la mano izquierda.

**Arroz:** Es el cultivo de gran calidad, y el que representa al Ecuador como alimento de primera mesa; y refleja una imagen cantonal para el país.

**Sombrero:** Es esencial en un campesino ya que ese lo acompaña a donde vaya para protegerlo de los rayos solares, además en la imagen de “Arrocito” se evidencia la bandera del cantón Daule, con la finalidad de dar a conocer que es una imagen del pueblo Dauleño.

Se propone que el “Arrocito”, tenga lugar a eventos socioculturales para dar impulso al turismo y conciencia tributaria que se encasilla en ser la imagen mediante la cual se socialice las nuevas propuestas para una optimización del pago de los impuestos y en especial al impuesto anual por patente.

Por lo que además de proponer una imagen en 2D cantonal, se propone realizar la propaganda de las propuestas planteadas en el presente documento a través de medios de comunicación, sean estos por televisión (Spot televisivos), radio (Spot radiales) y redes sociales; gestión que estaría a cargo del departamento de comunicación de imagen y prensa del GADIMCD, y que comúnmente se realizan para realizar determinados eventos sociales o informativos.

Para efecto de la propaganda propuesta se realiza un breve detalle de la presente propuesta:

#### 4.5.8.2. Spot Televisivos

Se propone realizar campañas publicitarias mediante DV Televisión (Canal 9), ya que su señal llega a todo el territorio Dauleño mediante el programa El Informativo en los horarios indicados a continuación, de lunes a viernes durante los tres últimos meses del año a vencer.

#### PAUTAJE EN DV TELEVISIÓN

Programa	Horario	Cantidad de Spot Comercial	Costo por SPOT	Total Costo Mensual	Total Costo Trimestral
<b>El Informativo 1</b>	6h30 - 8h00	30	\$23,00	\$690,00	\$2.070,00
<b>El Informativo 2</b>	19h30 - 20h30	30	\$23,00	\$690,00	\$2.070,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$1.380,00+ IVA</b>	<b>\$4.140 +IVA</b>	

**Tabla No. 26 - Plan de capacitación al personal de atención al usuario**

**Fuente:** Los autores

#### 4.5.8.3. Campañas Radiales

Se propone realizar campañas publicitarias mediante Radio Morena TELESCUCHA, ya que es tradición de los Dauleños sintonizar esta frecuencia radial, en los horarios indicados a continuación, de lunes a viernes tres cuñas publicitarias en los tres noticieros diarios, en tres últimos meses del año a vencer.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	HORARIO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TRIMESTRAL
CONTRATACIÓN DE ESPACIO PUBLICITARIO A TRAVÉS DE RADIO MORENA 640 AM. PARA LA DIFUSIÓN DE CUÑAS Y OTROS MATERIALES INFORMATIVOS DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DEL GADAIMCD	1	LUNES A VIERNES 3 CUÑAS DIARIAS / BOLETINES DE PRENSA 30 SEGUNDOS DE DURACIÓN	1.000,00	3.000,00
TOTAL				\$3.000,00 + IVA

**Tabla No. 27 - Plan de capacitación al personal de atención al usuario**

**Fuente:** Los autores

#### 4.5.8.4. Campañas por Redes Sociales

Se propone realizar campañas publicitarias mediante la Fan Page del GADIMCD en la red social Facebook, a través de la búsqueda como **Alcaldía de Daule**. Para ello se podrá cargar la animación que saldrá en la televisión a través de la red social, con la finalidad de informar y concientizar a toda la ciudadanía que siga esta Fan Page (25.617 Seguidores y 15.127 Me gusta en la FP de Facebook, hasta el 05 de diciembre de 2017).



**Figura No. 36 - Print de pantalla de la Fanpage del GADIMCD**  
**Fuente:** Facebook

## CUADRO MACRO DE PRESUPUESTO DE LAS PROPUESTAS

N°	NOMBRE DE PROPUESTA	DESCRIPCION BREVE	PRSUPUESTO REFERENCIAL	A CANCELAR POR:
1	Campañas Temporal de Perifoneo	En esta campaña se brindará un acercamiento directo con la ciudadanía para que conozcan al alcance de su localidad sobre sus impuestos por pagar.	\$800,00	GADIMCD
2	Notificación puerta a puerta	Con esta propuesta se gestionará dar informativos a los clientes de la empresa de agua potable EMAPA, a través de sus facturas mensuales.	\$0,00	-
3	Optimización del talento humano en atención al contribuyente	Gestión para mejoramiento de la calidad en la atención al contribuyente con enfoque en la eficiencia y eficacia.	\$0,00	.
4	Efectivo móvil	Mediante este ágil, y moderno medio de pago se podrá realizar pagos desde cualquier lugar mediante dinero electrónico.	\$0.05 PN \$0.20 PJ	Contribuyente
5	Auxiliar de Pago (Red de Servicios Activa)	Se propone que los impuestos sean cancelados a través de la red de servicios de Western Unión	\$0,60	Contribuyente
6	Convenios con Entidades Financieras	Se propone de los impuestos sean cancelados a través de instituciones financieras.	\$0,30 - \$,60	Contribuyente
7	Consulta Online por Página Web:	Se sugiere actualizar la página web para consultar el estado tributario de los contribuyentes.	\$0,00	-
8	Propaganda en medio televisivo y radial	Se sugiere realizar propaganda de las alternativas o canales de pagos detallados en la presente propuesta; además de incentivar a la ciudadanía a través de su imagen cantonal "El Arrocito".	\$7.140,00	GADIMCD

**Tabla No. 28 - Cuadro macro de presupuesto de las propuestas**

**Fuente:** Los autores

## **CUADRO MACRO DE CARGO Y DURACION DE LAS PROPUESTAS**

Nº	NOMBRE DE PROPUESTA	DESCRIPCIÓN BREVE	RESPONSABLE DIRECTO	DURACIÓN DE LA PROPUESTA AÑO FISCAL
1	Campañas Temporal de Perifoneo	En esta campaña se brindará un acercamiento directo con la ciudadanía para que conozcan al alcance de su localidad sobre sus impuestos por pagar.	Asistente Técnico - Relaciones Públicas Señor Cristhian Ruíz	OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE
2	Notificación puerta a puerta	Con esta propuesta se gestionará dar informativos a los clientes de la empresa de agua potable EMAPA, a través de sus facturas mensuales.	Empresa Notificadora de la EMAPA EP - Tlgo. Julio Pilaló	CADA MES
3	Optimización del talento humano en atención al contribuyente	Gestión para mejoramiento de la calidad en la atención al contribuyente con enfoque en la eficiencia y eficacia.	Coordinadora de Talento Humano Lic. Carlos García Romero	PERMANENTE
4	Efectivo móvil	Mediante este ágil, y moderno medio de pago se podrá realizar pagos desde cualquier lugar mediante dinero electrónico.	Director Financiero – Ing. Pedro Mora Olvera.	PERMANENTE
5	Auxiliar de Pago (Red de Servicios Activa)	Se propone que los impuestos sean cancelados a través de la red de servicios de Western Unión	Director Financiero – Ing. Pedro Mora Olvera.	PERMANENTE
6	Convenios con Entidades Financieras	Se propone de los impuestos sean cancelados a través de instituciones financieras.	Director Financiero – Ing. Pedro Mora Olvera.	PERMANENTE
7	Consulta Online por Página Web:	Se sugiere actualizar la página web para consultar el estado tributario de los contribuyentes.	Asistente Técnico – Dpto. Tecnologías de la Información Lcdo. Jonathan Zevallos	PERMANENTE
8	Propaganda en medio televisivo y radial	Se sugiere realizar propaganda de las alternativas o canales de pagos detallados en la presente propuesta; además de incentivar a la ciudadanía a través de su imagen cantonal “El Arrocito”.	Director de Relaciones Públicas Lcdo. Jordán Jordán.	OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE

**Tabla No. 29 - Cuadro macro de cargo y duración de las propuestas**

**Fuente:** Los autores

## ANÁLISIS DEL RESULTADO DE LA PROPUESTA

El presente trabajo de titulación expresa que existen 647 contribuyentes que mantiene en la actualidad deuda con la municipalidad del cantón Daule, referente al impuesto anual por patente por un valor de \$381,207.83; el cual se espera recuperar en doce meses una estimado del 70% para el primer semestre y el 90% para el segundo semestre; a partir de la fecha de implementación del presente trabajo de titulación.

	Primer Semestre	Segundo Semestre
<b>Cartera Vencida al año 2016</b>	<b>70%</b>	<b>90%</b>
<b>\$381,207.83</b>	<b>\$ 266.845,48</b>	<b>\$343.087,05</b>
<b>Para el 10% restante se sugiere seguir con la cobranza mediante la normativa legal vigente del GADMINCD.</b>		

**Tabla No. 30 - Tabla de tiempos de recuperación**

**Fuente:** Los autores

Es de mencionar que se sugiere continuar permanentemente con las propuestas presentadas, para poder reducir el porcentaje de contribuyentes que adeudan valores por el impuesto anual por patente para los siguientes años. También se sugiere tomar este tipo de medidas para la recaudación de los demás impuestos, brindando así comodidad, agilidad y versatilidad para la cancelación de los tributos municipales.



## Conclusiones

La situación actual del país apremia a los Gobiernos Municipales a optimizar la recaudación de ingresos de fondos con el fin de seguir cumpliendo con el plan de trabajo de los alcaldes de la nación; y de esta manera continuar con el desarrollo de los cantones y de resolviendo las necesidades diferentes necesidades de la ciudadanía.

La actual administración se ha caracterizado en 16 años por cumplir con el cronograma de obras, lo que ha generado obtener la confianza de los ciudadanos. Mediante el presente proyecto de titulación se puede concluir que existe la necesidad de crear mejoras en ambos campos, tanto en el área de recaudación, la misma que es competencia del departamento financiero de la municipalidad; como en el contribuyente quienes son a las personas a las que se debe de manera confiable, precisa y brindando la correcta información.

Esperando reducir significativamente la cartera vencida del impuesto anual por patente en el GADIMCD, se espera eficientemente reducir hasta el 90% a partir del año de implementación del presente trabajo de titulación. Brindando mayores medios de pago y canales de información optimizados para la recaudación de este impuesto, y porque no el de sus homogéneos.

## **Recomendaciones**

- ✓ Mantener actualizada la base de datos de la contribuyentes relacionados al impuesto anual por patente municipal.
- ✓ Identificar en la cartera vencida los potenciales deudores a los que se debe dirigir la municipalidad.
- ✓ Implementar mejoras tecnológicas con el fin de brindar mayor accesibilidad a los usuarios en general.
- ✓ Actualizar y promocionar los principales medios de recaudación que posee la municipalidad.
- ✓ Difundir los beneficios que generaría a la municipalidad recuperar los valores adeudados por los contribuyentes.
- ✓ Capacitar al personal para brindar mejor atención a los usuarios.
- ✓ Utilizar medios electrónicos, redes sociales, publicidad televisiva y radial, notificaciones puerta a puerta para informar a los contribuyentes su responsabilidad a mantener al día el pago del impuesto anual por patente.

## Referencias Bibliográficas

1. Asamblea Nacional Constituyente de la República del Ecuador. (2015). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización – COOTAD. *COOTAD* (pág. 291). Quito - Ecuador: Registro Oficial del Ecuador.
2. Daft, R. L. (2015). *Teoría y Diseño Organizacional*. Bogotá, Colombia: Cengage Learning Colombia.
3. GADIMCD. (2016). LA “ORDENANZA QUE ESTABLECE EL COBRO DEL IMPUESTO ANUAL DE PATENTE EN CANTON DAULE. *Ordenanza municipal N° 42* (pág. 8). Daule: GADIMCD.
4. Gan, F. (2012). *Trabajo en equipo*. Madrid, España: Díaz de Santos.
5. Hitt, M. A. (2015). *Administración estratégica : competitividad y globalización. Conceptos y casos*. Bogotá, Colombia: Cengage Learning Colombia.
6. Jones, G. R. (2013). *Teoría organizacional : diseño y cambio en las organizaciones*. New York, EEUU: Pearson Educacion.
7. Louffat, E. (2012). *Administración : Fundamentos del Proceso Administrativo*. Autónoma de Buenos Aires, Argentina.: Cengage Learning Colombia.
8. P., R. S. (2013). *Fundamentos de Administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones*. New York, EEUU: Pearson Educacion.
9. Rubio, I. (2015). *Los contribuyentes especiales en el ecuador y su importancia en la recaudación tributaria periodo: 2007 - 2013* (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil. Guayaquil - Ecuador.

10. Jaramillo, B. & Aucanshala, L. (2013). *Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba* (Tesis de maestría). Universidad Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil - Ecuador.

### **Referencias Lincográficas**

1. Asamblea Nacional. (10 de 03 de 2017). *www.asambleanacional.gob.ec*. Obtenido de <http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/filesasambleanacionalnameuid-29/Leyes%202013-2017/194-ley-ref-cootad-grivadeneira-25-01-2016/RO-Ley-Ref-Cootad-RO-804-2S-25-07-2016.pdf>
2. Servicio de Rentas Internas (SRI). (10 de 05 de 2017). *www.sri.gob.ec*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/5124f763-c72c-42e8-8f76-e608d6329c81/C%D3DIGO+TRIBUTARIO+ULTIMA+MODIFICACION+Ley+0+Registro+Oficial+Suplemento+405+de+29-dic.-2014.pdf>
3. Gobierno Autónomo Descentralizado ilustre municipalidad del cantón Daule. (10 de 02 de 2017). *www.daule.gob.ec*. Obtenido de [http://www.daule.gob.ec/Portals/0/gaceta2016/GACETA\\_42\\_OCT\\_20\\_2016.pdf](http://www.daule.gob.ec/Portals/0/gaceta2016/GACETA_42_OCT_20_2016.pdf)
4. Servicio De Rentas Internas (SRI). (10 de 10 de 2017). *www.sri.gob.ec*. Obtenido de [www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/1639df71-43c5-4d2e-aac0-c2447650c1e7/HISTORIA+DE+LOS+IMPUESTOS+EN+ECUADOR-Quito-publicado.pdf](http://www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/1639df71-43c5-4d2e-aac0-c2447650c1e7/HISTORIA+DE+LOS+IMPUESTOS+EN+ECUADOR-Quito-publicado.pdf)
5. Western Union. (4 de 10 de 2017). <https://www.westernunion.com/>. Obtenido de <https://www.westernunion.com/us/es/terminos-condiciones.html>

6. Banco del Pacífico. (29 de 10 de 2017). <https://www.bancodepacifico.com/>. Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/solicitud-de-productos-o-servicios.aspx>
7. Banco Pichincha. (18 de 10 de 2017). <https://www.pichincha.com/>. Obtenido de <https://www.pichincha.com/portal/Solicitud-Producto/code/10000001/>
8. Repositorio institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE). (11 de 11 de 2017). <https://repositorio.espe.edu.ec>. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/8133>

## Anexos

### Anexo No. 01 – Autorización del Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del cantón Daule



Daule, 15 de febrero de 2017.

Master  
Darwin Ordoñez Iturralde  
**DECANO DE LA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

De mis consideraciones:

Yo, Pedro Salazar Barzola – Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del Cantón Daule, autorizo al Sr. Michael Vera Quezada con documento de identidad N° 093060054-9 y Srta. Jessenia Martínez Briones, con documento de identidad N° 09500601-4, egresados de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para que realicen en el área financiera de esta dependencia municipal su proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial.

Atentamente,  
Dios, Patria y Libertad,

Sr. Pedro Salazar Barzola,  
Alcalde



Pedro Aguirre y Sucre.  
Telf.: 04-279-6668  
Telefax: 04-279-6134  
Provincia del Guayas - Ecuador  
[www.daule.gob.ec](http://www.daule.gob.ec)

## Anexo No. 02 - Formato de Encuesta



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL  
ENCUESTA PARA DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Nombre del Negocio:  
Tipo de Negocio:

Fecha de encuesta:

### DESARROLLO DE LA ENCUESTA:

1. Cuantos años tiene usted como comerciante del Cantón Daule

Nº	Intervalo de Edad	
1	1 – 12 meses	
2	1 – 3 años	
3	4 – 10 años	
4	15 – 20 años	
5	Más de 20 años	

2. ¿Conoce usted cuantos impuestos tiene que pagar un comerciante en el Ecuador?

Nº	Seleccione una opción:	
1	SI	
2	NO	

3. En caso de que su respuesta a la pregunta anterior, sea positiva, ¿Cuál de esta lista de impuestos usted declara y cancela?

Seleccione una opción:		
1	Impuesto Predial	
2	IVA	
3	Impuesto Municipal	
4	RISE	
5	Impuesto a la Renta	



Nombre del Negocio:  
Tipo de Negocio:

Fecha de encuesta:

**DESARROLLO DE LA ENCUESTA:**

4. De los impuestos antes mencionados, ¿Cuál de éstos, a usted se le dificulta más su cancelación?

Seleccione una opción:		
1	Impuesto Predial	
2	IVA	
3	Impuesto Municipal	
4	RISE	
5	Impuesto a la Renta	

5. ¿Alguna vez tuvo retrasos en el pago de la Patente Municipal? (Responda esta pregunta en caso de responder la anterior).

Seleccione una opción:		
1	SI	
2	NO	

6. ¿Cuál es el motivo por el cual se le dificulta el pago de los tributos?

Seleccione una opción:		
1	Olvido Espontaneo	
2	Falta de Liquidez	
3	Falta de tiempo	
4	Otro	

7. En el caso de tener deudas pendientes con alguna institución, indiquenos cual sería.

Seleccione una opción:		
1	No Posee Deuda	
2	Instituciones Financieras	
3	GAD Daule	
4	IESS	





Nombre del Negocio:  
 Tipo de Negocio:

Fecha de encuesta:

**DESARROLLO DE LA ENCUESTA:**

8. ¿Desearía que esta institución le otorgue un convenio de pago o forma de pago diferida de las deudas vencidas?

Seleccione una opción:		
1	SI	
2	NO	

9. Si su deuda es con el Gobierno Autónomo Descentralizado ilustre municipalidad del cantón Daule, alguna vez ha sido notificado.

Seleccione una opción:		
1	SI	
2	NO	

10. Le gustaría que el Gobierno Autónomo Descentralizado ilustre municipalidad del cantón Daule, le envíe alguna notificación para solucionar la deuda que mantiene con la institución. ¿Cuál sería la forma de notificación más conveniente para usted?

Seleccione una opción:		
1	Mail	
2	Redes Sociales	
3	Llamada Telefónica	
4	Carta	

11. En caso de que el GAD inicie un proceso de cobro con clausura o vía coactiva con embargo; ¿Cuál sería su actitud?

Seleccione una opción:		
1	Buscar Alternativas GAD de Daule	
2	Realizar un Préstamo	
3	Cerrar el Negocio	
4	Otro (Identifíquelo).	

## Anexo No. 03 – Entrevistas realizadas

### -Ing. Pedro Mora Olvera - Director Financiero



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL  
ENCUESTA PARA DESARROLLO DE PROYETO DE INVESTIGACION



FACULTAD  
ADMINISTRACIÓN

#### DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

1. ¿Cómo funcionario del GAD, cuál es su cargo?  
**DIRECTOR FINANCIERO**
2. ¿En general, cuáles son sus funciones?  
**REALIZAR EL CONTROL DE LOS INGRESOS Y EGRESOS, ADEMAS DE LA COORDINACION DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS FINANCIEROS, COMO SON: EL AREA DE RENTAS, EL AREA DE TESORERIA, EL AREA DE CONTABILIDAD Y EL AREA DE PRESUPUESTO.**
3. ¿Cuánto tiempo ha desempeñado las funciones antes mencionadas?  
**DESDE SEPTIEMBRE 2009, 8 AÑOS.**
4. Según los informes anuales de los departamentos relacionados con la recaudación de impuestos, ¿Cuál es la relación de cartera vencida por el impuesto anual por patente y otros rubros que se recaudan en la municipalidad?  
**BUENO ESA INFORMACION LA MANEJA MAS AL DETALLE EL AREA DE RENTAS Y EL AREA DE TESORERIA.**
5. En su criterio, ¿Cuáles cree que son las causas por las que la municipalidad ha descuidado la recuperación de esta cartera?  
**BUENO YO DIRIA QUE LA GAD DE DAULE NO HA DESCUIDADO LA RECUPERACION DE ESTA CARTERA, MAS BIEN SE ESTA BUSCANDO MEDIDAS ALTERNATIVAS A LAS QUE YA SE HAN TOMADO, DE TAL FORMA QUE EL CONTRIBUYENTE CUMPLA CON EN FORMA OPORTUNA CON LAS OBLIGACIONES QUE LE CORRESPONDEN; POR LO TANTO EL MUNICIPIO ESTÁ MUY DEDICADO EN REDUCIR LA CARTERA VENCIDA COMO UNA DE SUS POLITICAS DE NUESTRO ALCALDE, ADEMAS DE DAR CUMPLIMIENTO DE ALGUNAS DE LAS RECOMENDACIONES DEL BANCO DEL ESTADO RESPECTO A CREDITOS QUE NOS HAN DADO.**
6. ¿Cuáles cree usted que son las causas por la cuales los contribuyentes no cumplen con sus pagos respecto este impuesto?  
**BUENO INDUDABLEMENTE UNA DE LAS CAUSAS, ES LA FALTA DE CULTURA DE PAGO QUE EXISTE EN LOS CONTRIBUYENTES; SIN DEJAR DE MENCIONAR TAMBIEN QUE LA SITUACION ECONOMICA QUE VIVE EL PAIS Y POR ENDE EL CANTON DAULE, DE ALGUNA MANERA TIENDE A SER UNA MEDIDA QUE LIMITA AL CONTRIBUYENTE A CUMPLIR DE FORMA OPORTUNA CON EL PAGO DE ESOS TRIBUTOS; SIN EMBARGO ES DE MENCIONAR QUE LOS CONTRIBUYENTES ESTAN HACIENDO SU MEJOR ESFUERZO A TRAVES DEL PAGO DE TARJETAS DE CREDITO O A TRAVES DE LAS DIFERENTES MEDIDAS DE PAGO QUE OFRECE EL GAD.**

Fecha de Entrevista:

Nombre: Ing. Pedro Mora Olvera.

03/09/2017

Cargo: Director Financiero



### DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

EN ALGUNOS CASOS EXISTEN CONTRIBUYENTES QUE DE ACUERDO A SU NIVEL DE ESCOLARIDAD DESCONOCEN LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS POR LA ACTIVIDAD ECONOMICA QUE REALIZAN, SIN EMBARGO A TRAVES DE LAS RELACIONES PUBLICAS TRATAMOS DE DIFUNDIR MAS ÉSTE TIPO DE OBLIGACIONES, DADO QUE EL PAGO DE LA PATENTE SE ENCUNETRA REGLAMENTADA EN UNA ORDENANZA MUNICIPAL, Y ESTE TIPO DE ORDENAZAS SON PUBLICADAS EN LAS GACETAS DE LA MUNICIPALIDAD, POR LO TANTO PARA EL USUARIO SE LE HACE FACIL CONOCER.

7. ¿El GAD de Daule dispone de medios de pago para la cancelación de la patente?

Seleccione una o varias opciones:		
1	Efectivo	SI
2	Cheque	SI
3	Tarjeta de Crédito	Corriente <input type="checkbox"/> NO Diferido <input type="checkbox"/> SI Hasta: SEGUN POLITICA DEL BANCO EMISOR
4	Transferencia Bancaria	SI
5	Depósito Bancario	SI
6	Otro (Identifiquelo)	NO

8. Si la respuesta anterior es afirmativa; ¿Hasta cuantos meses la ley le permite al GAD de Daule conceder facilidades de pago?

DE ACUERDO A LA LEY, EL CODIGO TRIBUTARIO ESTABLECE QUE COMO MINIMO DEBEN DE PAGAR EL 20% PARA REALIZAR UN CONVENIO DE PAGO, Y LA ADMINISTRACION FINANCIERA DEL GAD PODRÁ OTORGAR HASTA 6 MESES PARA QUE PUEDAN PAGAR ESTE TIPO DE OBLICACIONES, SI EL CONTRIBUYENTE NO PODRIA CANCELAR EN ESE TIEMPO, ESTE PODRA SOLICITAR (SUTENTO DE DEUDA Y LA FALTA DEL RECURSO ECONOMICO PARA EL PAGO) PLAZO HASTA 24 MESES, Y AUTORIZADO POR LA MAXIMA AUTORIDAD DEL GAD.

Y DEPENDIENDO DE LA CAPACIDAD ECONOMICA DE UNA PERSONA DISCAPACITADO (CARNET DE DISCAPACIDAD) SE PROCEDERÁ A AUTORIZAR EL CONVENIO DE PAGO, YA QUE EN ALGUNOS CASOS PUEDA QUE TENGAN CIERTA CANTIDAD DE BIENES.

Fecha de Entrevista:

Nombre: Ing. Pedro Mora Olvera.

03/09/2017

Cargo: Director Financiero



### **DESARROLLO DE LA ENTREVISTA**

9. ¿El contribuyente en qué casos, tendría que poner una Garantía Real para poder realizar el convenio de pago?  
**NO EXISTEN LAS GARANTIAS REALES EN LOS CONVENIOS DE PAGO MUNICIPALES, LA LEY DICE QUE TIENE QUE PAGAR AL MENOS EL 20% PARA PODER HACER EL CONVENIO DE PAGO, INDUDABLEMENTE PODRA PAGAR MAS DEL 20% PARA QUE SE AMENORADA LAS CUOTAS**
10. ¿Qué tipo de garantías recibiría la GAD de Daule?  
**NO EXISTEN GARANTIAS EN PAGOS MUNICIPALES POR IMPUESTO DE PATENTE, SOLO SERIA EL PAGO DEL 20% PARA PODER HACER EL CONVENIO DE PAGO**
11. ¿Si el GAD de Daule no posee esta última política de pago, usted cree que el GAD estaría dispuesto a implementar éste tipo de facilidad de pago?  
**LAS GARANTIAS ESTÁN DE ACUERDO A QUE TIPO DE ACTIVIDAD O SERVICIO, Y SOLO ES EL PAGO DEL 20% PARA PODER HACER EL CONVENIO.**
12. Que otra alternativa, como iniciativa de recuperación de cartea estaría preparando la GAD?

<b>Seleccione una opción:</b>		
<b>1</b>	Mail Masivos	<b>SI</b>
<b>2</b>	Redes Sociales	<b>SI</b>
<b>3</b>	Llamada Telefónica	<b>SI</b>
<b>4</b>	Oficio o circulares	
<b>5</b>	Cobradores de Campo	<b>SI</b>
<b>6</b>	Señalética en local (Preventiva de Clausura)	
<b>7</b>	Medios Impresos	<b>SI</b>

13. La cobranza a través de medios coercitivos, como juicios via coactiva, luego embargos y/o clausuras; ¿Estaría como alternativa o plan de acción?

<b>Seleccione una opción:</b>		
<b>1</b>	SI	<b>SI</b>
<b>2</b>	NO	

Fecha de Entrevista:

Nombre: Ing. Pedro Mora Olvera.

03/09/2017

Cargo: Director Financiero



### **DESARROLLO DE LA ENTREVISTA**

14. La GAD, haría una campaña de difusión de las nuevas políticas de cobranza, para incentivar al pago de la Patente.

<b>Seleccione una opción:</b>		
<b>1</b>	SI	<b>SI</b>
<b>2</b>	NO	

15. ¿Qué medios utilizaría para difundir la campaña de cobranzas?

<b>Seleccione una opción:</b>		
<b>1</b>	Mail Masivos	<b>SI</b>
<b>2</b>	Redes Sociales	<b>SI</b>
<b>3</b>	Llamadas Telefónicas	
<b>4</b>	Oficio o circulares	
<b>5</b>	Revistas o Periódicos	<b>SI</b>

Fecha de Entrevista:

03/09/2017

Nombre: Ing. Pedro Mora Olvera.

Cargo: Director Financiero

## Ing. Mayra Briones Caicedo – Tesorera y Jueza de Coactiva



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL  
ENCUESTA PARA DESARROLLO DE PROYETO DE INVESTIGACION



ENCUESTA  
ADMINISTRACIÓN

### DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

1. ¿Cómo funcionario del GAD, cuál es su cargo?  
**TESORERA Y JUEZA DE COACTIVA**
2. ¿En general, cuáles son sus funciones?  
**RESPONSABLE DE LOS INGRESOS DE LA MUNICIPALIDAD (TRIBUTARIOS, NO TRIBUTARIOS) Y PAGOS (PROVEEDORES, SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD)  
CONTROL DE VENCIMIENTO DE POLIZAS, ESPECIES FISCALES, PRESENTACION DE INFORMES**
3. ¿Cuánto tiempo ha desempeñado las funciones antes mencionadas?  
**DESDE EL 2012, 5 AÑOS.**
4. Según los informes anuales de los departamentos relacionados con la recaudación de impuestos, ¿Cuál es la relación de cartera vencida por el impuesto anual por patente y otros rubros que se recaudan en la municipalidad?  
**LA RELACION ES QUE SON IMPUESTOS, COMO EL IMPUESTO PREDIAL Y EL IMPUESTO RUSTICO; PERO NO SE PUEDEN RELACIONAR LOS UNOS CON LOS OTROS; LO QUE TIENE QUE VER CON IMPUESTO A LA PATENTE ES QUE SE COBRA POR LA ACTIVIDAD COMERCIAL QUE SE REALIZA EN EL CANTON, Y EL IMPUESTO PREDIAL SE LO COBRA DE ACUERDO AL CATASTRO.**
5. En su criterio, ¿Cuáles cree que son las causas por las que la municipalidad ha descuidado la recuperación de esta cartera?  
**BUENO NO SE HA DESCUIDADO, EN NINGUN MOMENTO SE HA DESCUIDADO LA CARTERA, NOSOTROS TENEMOS AQUÍ LA SECCION COACTIVA; QUE ES A TRAVES DE LA CUAL SE RECUPERAN LOS VALORES DE TODOS LOS IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES QUE SE ENCUENTRAN PENDIENTES DE COBRO POR EL AÑO VENCIDO. PERO NO SE HA DESCUIDADO LA RECUPERACION ES PERMANENTE.**
6. ¿Cuáles cree usted que son las causas por la cuales los contribuyentes no cumplen con sus pagos respecto este impuesto?  
**BUENO, UNA DE LAS CAUSAS ES LA SITUACION ECONOMICA ACTUAL, MUCHOS COMERCIANTES ALEGAN QUE NO CUENTAN CON RECURSOS ECONOMICOS PARA PAGAR ESTOS IMPUESTOS; CONSIDERO QUE ES LA CAUSA FUNDAMENTAL.  
AUNQUE HAY PERSONAS QUE MANTIENEN SUS NEGOCIOS ACTIVOS Y A VECES ES POR DESCUIDO; Y DE ACUERDO A LO QUE SE ESTA VERIFICANDO ACTUALMENTE MUCHAS VECES ES POR DESCONOCIMIENTO DE LAS ORDENANZAS, DE ACUERDO A LA ACTIVIDAD COMERCIAL QUE LOS COMERCIANTES REALIZAN.**

Fecha de Entrevista: 22/08/2017

Nombre: Ing. Mayra Briones Caicedo

Cargo: TESORERA Y JUEZA DE COACTIVA



### DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

7. ¿El GAD de Daule dispone de medios de pago para la cancelación de la patente?

Seleccione una o varias opciones:		
1	Efectivo	SI
2	Cheque	SI
3	Tarjeta de Crédito	Corriente <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Diferido <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> Hasta: SEGUN POLITICA DEL BCO EMISOR
4	Transferencia Bancaria	SI
5	Depósito Bancario	SI
6	Otro (Identifiquelo)	NO

8. Si la respuesta anterior es afirmativa; ¿Hasta cuantos meses la ley le permite al GAD de Daule conceder facilidades de pago?

DE ACUERDO A LA LEY, LAS FACILIDADES DE PAGO SON HASTA 6 MESES; DE AHÍ YA ES POTESTAD DEL DIRECTOR FINANCIERO SI CONCEDE MAS PLAZO, ESO ESTA ESTABLECIDO EN EL CODIGO TRIBUTARIO A EFECTOS DE LO QUE TIENE QUE VER CON LOS CONVENIOS DE PAGO.

POR EJEMPLO, USTED COMO CONTRIBUYENTE TIENE UNA DEUDA GRANDE, Y NO ESTA EN LA CAPACIDAD DE CANCELAR TODA LA DEUDA, USTEDES SE ACERCA Y HACEN UN CONVENIO, ENTONCES LA LEY LE FACULTA PARA QUE PUEDA HACER EL CONVENIO HASTA 6 MESES, Y ES A POTESTAD DEL DIRECTOR FINANCIERO, DE DETERMINAR SI LE CONCEDE MAS PLAZO

9. ¿El contribuyente en qué casos, tendría que poner una Garantía Real para poder realizar el convenio de pago?

NO EXISTEN LAS GARANTIAS REALES EN LOS CONVENIOS DE PAGO MUNICIPALES, LA LEY DICE QUE TIENE QUE PAGAR AL MENOS EL 20% PARA PODER HACER EL CONVENIO DE PAGO

10. ¿Qué tipo de garantías recibiría la GAD de Daule?

NO EXISTEN GARANTIAS EN PAGOS MUNICIPALES POR IMPUESTO DE PATENTE, SOLO SERIA EL PAGO DEL 20% PARA PODER HACER EL CONVENIO DE PAGO

Fecha de Entrevista: 22/08/2017

Nombre: Ing. Mayra Briones Calcedo

Cargo: TESORERA Y JUEZA DE COACTIVA



### **DESARROLLO DE LA ENTREVISTA**

11. ¿Si el GAD de Daule no posee esta última política de pago, usted cree que el GAD estaría dispuesto a implementar éste tipo de facilidad de pago?

**LAS GARANTIAS ESTÁN DE ACUERDO A QUE TIPO DE ACTIVIDAD O SERVICIO, Y SOLO ES EL PAGO DEL 20% PARA PODER HACER EL CONVENIO**

12. Que otra alternativa, como iniciativa de recuperación de cartea estaria preparando la GAD?

<b>Seleccione una opción:</b>		
1	Mail Masivos	<b>SI</b>
2	Redes Sociales	<b>NO</b>
3	Llamada Telefónica	<b>SI</b>
4	Oficio o circulares	<b>NO</b>
5	Cobradores de Campo	<b>SI</b>
6	Señalética en local (Preventiva de Clausura)	<b>NO</b>
7	Medios Impresos	<b>SI</b>

13. La cobranza a través de medios **coercitivos**, como juicios via coactiva, luego embargos y/o clausuras; ¿Estaría como alternativa o plan de acción?

<b>Seleccione una opción:</b>		
1	SI	<b>SI</b>
2	NO	

14. La GAD, haria una campaña de difusión de las nuevas políticas de cobranza, para incentivar al pago de la Patente.

<b>Seleccione una opción:</b>		
1	SI	<b>SI</b>
2	NO	

Fecha de Entrevista: 22/08/2017

Nombre: Ing. Mayra Briones Caicedo

Cargo: TESORERA Y JUEZA DE COACTIVA





### **DESARROLLO DE LA ENTREVISTA**

15. ¿Qué medios utilizaría para difundir la campaña de cobranzas?

**MEDIOS DE COMUNICACIÓN, Prensa Escrita (Diario de Daule "HOLA DAULE", y Diario Expreso)**

16. ¿Qué medios utilizaría el GAD para ésta campaña?

<b>Seleccione una opción:</b>		
<b>1</b>	Mail Masivos	<b>SI</b>
<b>2</b>	Redes Sociales	<b>SI</b>
<b>3</b>	Llamadas Telefónicas	<b>SI</b>
<b>4</b>	Oficio o circulares	
<b>5</b>	Revistas o Periódicos	<b>SI</b>

Fecha de Entrevista: 22/08/2017

Nombre: Ing. Mayra Briones Caicedo

Cargo: TESORERA Y JUEZA DE COACTIVA

## Anexo No. 04 – Propuesta de servicio Western Union



Guayaquil, 23 de noviembre del 2017.

Señor Alcalde  
PEDRO OTTÓN SALAZAR BARZOLA  
MUNICIPIO DE DAULE  
Daule.-

De nuestras consideraciones:

Nos es grato poner a su consideración nuestra propuesta de brindarles el servicio de recaudación de valores para facilitar el cobro de valores de sus servicios a través de la "Red de Servicios Activa".

### I. ANTECEDENTES

Somos un Switch Transaccional bajo el nombre comercial Red de Servicios Activa, mediante el cual se conectan importantes redes del país.

Nuestro negocio principal son las transferencias electrónicas de dinero WESTERN UNION®, marca que representamos en el país por más de 22 años.

Nos especializamos en servicios transaccionales tales como las transferencias electrónicas de dinero Western Union, recaudaciones de valores de servicios públicos y privados en Ecuador, recargas electrónicas, pago del Bono del Desarrollo Humano, entre otros.

### II. COBERTURA

Nuestra Red en Ecuador comprende actualmente más de 1.190 locales en más de 140 ciudades y poblaciones del país, cubriendo así las 24 provincias del Ecuador.

Contamos con oficinas completamente equipadas, ubicadas en lugares de mucho tráfico personal, como es el caso de los principales Centros Comerciales del país, así como cabinas dentro de las cadenas comerciales más importantes, tales como: Mi Comisariato, Almacenes Tía, Santa María, Super Aki, etc. También contamos con una amplia red de franquiciados en todo el país.

### III. SERVICIO QUE OFRECEMOS A LA ALCALDÍA DE DAULE

Nuestra propuesta consiste en recaudar los valores que los usuarios en general deban cancelar a la Alcaldía a través de nuestra red de locales a nivel nacional.

Contamos con la experiencia en recaudaciones de empresas públicas como: Agencia Nacional de Tránsito (A.N.T.), Comisión de Tránsito del Ecuador (C.T.E.), Servicio de Rentas Internas (S.R.I), Municipios, Corporación Nacional de Electricidad (C.N.E.L), IESS, CNT, Banco del Pacífico, Ministerio de Inclusión Económico y Social (M. I. E. S.) entre otras; y a empresas privadas como Interagua, Amagua, Claro, Movistar, Univisa, Directv, TV Cable, Yanbal, L'bel – Esika, Oriflame, entre otras.

**Transferunion S. A.**  
La Garzota, Av. Guillermo Pateja  
Rolando # 561, Edificio De Bronce.

Tel.: (593) 4 37 100 50  
[www.redactiva.com](http://www.redactiva.com)  
Guayaquil - Ecuador

activa verde dice NO A LA TALA DE ÁRBOLES, utilizando hojas elaboradas con la corteza de la caña de azúcar, para un PLANETA MEJOR.

**IV. SERVICIO 24 HORAS Y HORARIOS EXTENDIDOS.**

Nuestra oficina Matriz ubicada en la ciudad de Guayaquil atiende 24 horas los 365 días del año, para que sus clientes realicen sus transacciones o consultas a cualquier hora del día, cualquier día de la semana.

En el resto de nuestras oficinas, los horarios también son extendidos. A continuación el detalle:

- **Agencias propias:**  
De lunes a domingos de 09h00 – 20h00
- **Agencias y cabinas dentro de cadenas de supermercados:**  
De lunes a domingo 09h00 – 19h00
- **Agencias dentro de Centros Comerciales:**  
De lunes a domingo 10h00 – 21h00

**V. BENEFICIOS PARA LA ALCALDÍA DE DAULE**

- Tener un canal de recaudación con amplia cobertura, llegando inclusive a barrios, sectores, cantones y poblaciones pequeñas donde no existen entidades financieras.
- Experiencia en el negocio transaccional y manejo de efectivo.
- Red de locales con infraestructura tecnológica de punta con opción de manejo de información en línea.
- Sistema informático que garantiza el ágil y efectivo procesamiento de las transacciones.
- Marca reconocida para realizar múltiples pagos.

**VI. BENEFICIOS PARA LOS USUARIOS**

- Realizar sus pagos a través de nuestra red como si lo estuvieran realizando directamente con ustedes.
- Mayor disponibilidad de canales de pago.
- Excelentes ubicaciones y horarios extendidos.
- Locales con baja congestión de clientes gracias al tiempo mínimo en transacciones y agilidad en la atención.
- Servicio de llamada gratuita 1800 WESTERN (1800 937-837) las 24 horas 365 días del año.
- Red de locales en constante crecimiento.

Para cualquier aclaración o ampliación de nuestra propuesta, quedamos de ustedes.

Atentamente,



**Ing. Christian Muñoz**  
**GERENTE COMERCIAL**  
C.C. Archivo

## **Anexo No. 05 – Términos y Condiciones servicio Western Union**

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO WESTERN UNION**

#### **EL SERVICIO WESTERN UNION® MONEY TRANSFER SM SE PROVEE CONFORME A LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

Las transferencias a través del Servicio Western Union® Money Transfer SM pueden ser enviadas y cobradas en la mayoría de localidades de Agentes de Western Union en todo el mundo. Los clientes pueden llamar al número telefónico indicado abajo para solicitar el domicilio y horario comercial de localidades cercanas. Algunas localidades se encuentran abiertas al público las 24 horas. Cuando un Agente acepta un cheque, tarjeta de crédito o tarjeta de débito u otra forma de pago que no sea efectivo, ni Western Union ni el Agente asumen ninguna obligación para procesar o pagar la transferencia de dinero si la forma de pago resulta incobrable, ni tampoco asumen ninguna responsabilidad por los daños resultantes de la falta de pago de la transferencia de dinero a causa de dicha circunstancia. Western Union se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones o del servicio ofrecido sin previo aviso. Western Union y sus Agentes podrán rechazar ofrecer el servicio a cualquier persona.

Las transferencias de dinero se encuentran disponibles para su cobro en tan solo minutos, sujeto al horario comercial de la localidad del Agente receptor de Western Union (“Agente”). Los servicios de transferencia de dinero Día Siguiente /2 Días y las transferencias a cuentas se encuentran disponibles a pedido para países limitados. El dinero enviado utilizando el servicio Día Siguiente /2 Días estará disponible para su cobro dentro de 24 y 48 horas, respectivamente. Las transferencias a cuentas bancarias generalmente demoran 3 días hábiles, aunque las transferencias a billeteras electrónicas (mWallet) generalmente se encuentran disponibles en tan solo minutos. Exceder los límites de monto, las restricciones locales u otras restricciones en ciertos países puede llegar a demorar la transacción. Western Union no actúa como agente o representante de ningún banco para ningún propósito y no acepta depósitos a favor de ningún banco. Llame al número que se indica abajo o el que aparece en el recibo para solicitar mayor información.

Las transferencias de dinero generalmente se pagan en efectivo, pero algunos Agentes pueden pagar mediante cheques o una combinación de efectivo y cheque, o tal vez el beneficiario elija ambas maneras de recibir los fondos, y algunas transferencias de dinero pueden ser depositadas en cuentas. Todos los pagos en efectivo están sujetos a disponibilidad, que los beneficiarios exhiban sus documentos de identificación personal y que provean toda la información requerida por Western Union acerca de la transacción, incluyendo los nombres del Remitente y Beneficiario, país de origen, monto aproximado, el número de control de la transferencia de dinero (MTCN) y cualquier otro requerimiento que aplique. El Remitente autoriza a Western Union a aceptar el método elegido por el Beneficiario para recibir los fondos, aún cuando éste difiera del elegido por el Remitente. Las transferencias de dinero en efectivo serán pagadas a las personas que los Agentes consideren facultadas para recibir la transacción luego de haber verificado su identidad, generalmente por medio de la presentación de sus documentos de identificación personal. Dicho pago puede ser realizado incluso en el caso que el formulario completado por el Beneficiario contenga errores. Ni Western Union ni sus

Agentes comparará el formulario “Para Enviar Dinero” contra el formulario “Para Recibir Dinero” a fin de verificar el domicilio provisto para el Beneficiario. En algunos destinos, se le puede solicitar al Beneficiario que proporcione una identificación, una respuesta a una Pregunta de Prueba o ambos para recibir los fondos en efectivo. Las Preguntas de Prueba no constituyen una función de seguridad adicional y no pueden ser utilizadas para tomar el tiempo o demorar el pago de una transacción; en ciertos países se encuentran prohibidas.

La legislación aplicable prohíbe que los transmisores operen comercialmente con ciertos individuos y países. Western Union debe controlar y comparar todas las transacciones contra un listado de nombres provistos por los gobiernos de los países en los cuales operamos, incluyendo la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro Norteamericano (OFAC) y la Unión Europea. Si se identifica una potencial coincidencia, Western Union investiga la transacción a fin de determinar si el nombre del individuo que figura en el listado relevante. En ocasiones, se solicita a los clientes que provean una forma de identificación o información adicional, que puede demorar las transacciones. Esto es un requisito legal para todas las transacciones procesadas por Western Union.

**COMISIÓN POR EL SERVICIO DE TRANSFERENCIA** – La información escrita que explica cómo Western Union cobra al Remitente por realizar la transferencia de dinero será exhibida de manera notoria en la localidad del Agente o será informada al Remitente previo a completar la transacción. A menos que la legislación aplicable en el país de destino lo requiera de otro modo, el Remitente pagará todos los cargos por el servicio de transferencia de dinero. En ciertos casos, el pago de una transferencia de dinero puede estar sujeto a impuestos locales y cargos por servicio.

La comisión de los valores recaudados será transferida a una cuenta bancaria de la entidad al día siguiente laborable, y una tarifa que cobrará adicionalmente Western Union al usuario por un valor de **\$0.60 incluido IVA**.

**TASA DE CAMBIO** – Los pagos de las transferencias de dinero generalmente se realizarán en la moneda del país de destino (en algunos países el pago se encuentra disponible solamente en Dólares Estadounidenses u otra moneda alternativa). Además de la comisión por el servicio de transferencia aplicable a cada transacción y si la moneda que el Remitente presenta al Agente no es la moneda que ha de ser recibida por el Beneficiario, la moneda será convertida a la tasa de cambio provista por Western Union que esté en vigencia en ese momento. La moneda será convertida en el momento de la transferencia y el Beneficiario recibirá el monto de la moneda extranjera indicado en el recibo. En algunos países, la reglamentación local exige que la moneda sea convertida en el momento que se paga al Beneficiario, en cuyo caso la tasa de cambio y cualquier monto indicado en el recibo estará sujeto a las fluctuaciones cambiarias entre la hora de la transferencia y la hora en que el Beneficiario cobra los fondos. Western Union calcula su tasa de cambio sobre la base de las tasas interbancarias comercialmente disponibles más un margen. La mayoría de las tasas de cambio se ajustan varias veces al día en línea con la tasa de cambio relevante al cierre de los mercados financieros internacionales. La tasa de cambio aplicada tal vez resulte menos favorable que algunas tasas de cambio comerciales públicamente reportadas, utilizadas en transacciones entre bancos y otras instituciones financieras. Cualquier diferencia entre la tasa de cambio ofrecida a los clientes y la tasa de cambio recibida por Western Union será asumida por Western Union

(y, en algunas instancias, por sus Agentes) además de la comisión por el servicio de transferencia. Puede obtener información adicional acerca de las tasas de cambio para destinos específicos llamando al número que figura en el margen inferior de este formulario o visitando nuestro sitio en Internet [www.westernunion.com](http://www.westernunion.com).

Envíos y pagos en países que proveen pagos en múltiples monedas: Los Remitentes deben seleccionar la moneda de pago en el momento que realizan la transacción de envío. La comisión por el servicio de transferencia y el dinero que gana Western Union (o sus Agentes, proveedor de teléfono celular o cuenta) cuando convierte los fondos a una moneda extranjera puede variar de acuerdo a la moneda de pago seleccionada. En algunos países es posible decidir recibir fondos en una moneda diferente a la seleccionada por el Remitente. Western Union (o sus Agentes, proveedor de teléfono celular o cuenta) puede ganar dinero adicional cuando convierte sus fondos a la moneda seleccionada por el Beneficiario.

**SERVICIOS ESPECIALES** - En varios países se ofrece - por un cargo adicional - el servicio de NOTIFICACIÓN TELEFÓNICA para informar al Beneficiario que la transferencia de dinero se encuentra disponible para su cobro. También se pueden incluir MENSAJES COMPLEMENTARIOS por un cargo adicional en las transferencias de dinero enviadas a la mayoría de los países.

**SMS** – Sujeto a disponibilidad, Western Union ofrece al Remitente y al Beneficiario según aplique, el servicio de Notificación gratuita mediante mensaje de texto para indicar que la transacción ha sido cobrada por el Beneficiario o que los fondos se encuentran disponibles para su cobro. Los cargos aplicados por el proveedor del servicio son exclusiva responsabilidad del Remitente o el Beneficiario. Si lo permite la legislación aplicable, el mensaje de texto será enviado al teléfono celular del Remitente y/o Beneficiario que aparece en el recibo. Western Union enviará los mensajes de texto a la terminal de un tercero para su posterior entrega. Western Union no será responsable por mensajes de texto no entregados o los desperfectos técnicos que pudieran llegar a ocurrir fuera de los sistemas de su propiedad.

**TRANSFERENCIAS A CUENTAS – TRANSFERENCIA DE DINERO MÓVIL (MMT)** Sujeto a disponibilidad, el Beneficiario puede incurrir en cargos adicionales por recibir los fondos del Remitente a través de un teléfono celular o en una cuenta bancaria u otra cuenta. Las transferencias deben ser enviadas a una cuenta de moneda local (Beneficiario), de otro modo la institución receptora puede convertir los fondos según su propia tasa de cambio o rechazar la transacción. El contrato celebrado por el Beneficiario con su servicio de telefonía celular, billetera electrónica (mWallet), banco u otro proveedor de cuentas, gobierna la cuenta y determina sus derechos, obligaciones, comisiones, disponibilidad de fondos y limitaciones de cuenta. Si existiera alguna incongruencia entre el número de cuenta (incluyendo los números de teléfono celular para cuentas móviles) y el nombre del Beneficiario, la transferencia será acreditada en el número de cuenta provisto por el Remitente. Western Union puede ganar dinero de las comisiones asociadas con el uso de una cuenta. Western Union no asume ninguna responsabilidad ante el Remitente ni ningún titular de cuenta por ninguna comisión, tasa de cambio utilizada para conversión a una moneda no local, actos u omisiones de los proveedores de servicio financiero intermediarios o de destino.

**REEMBOLSO**– Western Union reembolsará el monto de capital de una transferencia de dinero (a la tasa de cambio aplicable descrita en el presente documento y que estuviera en vigencia en el momento de efectuar el reembolso) a pedido escrito del Remitente si el pago al Beneficiario no ha sido realizado o acreditado dentro de los 45 días. Los reembolsos de las comisiones por el servicio de transferencia se realizan a pedido escrito del Remitente si la transferencia no se encuentra disponible para el Beneficiario dentro del plazo especificado para el servicio seleccionado, sujeto al horario comercial y la disponibilidad de fondos en la localidad seleccionada para el pago y otras condiciones, incluyendo, sin límite, las condiciones ajenas al control de Western Union o sus Agentes, tales como inclemencias meteorológicas o fallas en telecomunicaciones. Las comisiones por el servicio de transferencia no serán reembolsadas en caso que la transferencia fuera detenida a pedido del Remitente. El pago de algunas transferencias de dinero puede resultar demorado como resultado de la aplicación de las leyes Norteamericanas u otra legislación aplicable. En la medida que lo permita la ley, Western Union podrá deducir un cargo administrativo de las transferencias de dinero que no fueran cobradas dentro de un período de un año a partir de la fecha de envío.

**RESPONSABILIDAD** – WESTERN UNION NO GARANTIZA LA ENTREGA O IDONEIDAD DE NINGÚN PRODUCTO O SERVICIO PAGADO POR MEDIO DE UNA TRANSFERENCIA DE DINERO DE WESTERN UNION. LOS DATOS DE LA TRANSACCIÓN DEL REMITENTE SON CONFIDENCIALES Y NO DEBEN SER COMPARTIDOS CON NINGUNA OTRA PERSONA MÁS QUE CON SU BENEFICIARIO. NO SE ACONSEJA QUE EL REMITENTE ENVÍE DINERO A NINGUNA PERSONA DESCONOCIDA. EN NINGÚN CASO WESTERN UNION NI NINGUNO DE SUS AGENTES SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS, DEMORAS, FALTA DE PAGO O PAGO INSUFICIENTE DE ESTA TRANSFERENCIA DE DINERO, O POR LA FALTA DE ENTREGA DE ALGÚN MENSAJE COMPLEMENTARIO, YA SEA CAUSA DE LA NEGLIGENCIA DE SUS EMPLEADOS O AGENTES O DE OTRO MODO, QUE SUPERE LA SUMA EQUIVALENTE A US\$ 500 (ADEMÁS DEL REEMBOLSO DEL MONTO PRINCIPAL Y LA COMISIÓN POR EL SERVICIO DE TRANSFERENCIA). EN NINGÚN CASO WESTERN UNION NI NINGUNO DE SUS AGENTES SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES, INCIDENTALES O CONSECUENTES. EL PRECEDENTE DESCARGO DE RESPONSABILIDAD NO LIMITARÁ LA RESPONSABILIDAD DE WESTERN UNION NI DE SUS AGENTES POR LOS DAÑOS RESULTANTES DE LA NEGLIGENCIA GRAVE O CONDUCTA DOLOSA DE WESTERN UNION O SUS AGENTES EN AQUELLAS JURISDICCIONES DONDE DICHA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD RESULTE NULA.

**PROTECCIÓN DE DATOS** – Su información personal (“Información”) es procesada conforme a las leyes aplicables y es controlada por Western Union. Western Union utiliza la información provista en la transferencia de dinero o instrucción de servicios de pago, junto con otros datos personales obtenidos o generados durante el curso de su relación con Western Union, emergentes de la información de la transacción y el programa de lealtad, historial de transacciones y preferencias de Marketing, a los fines de proveer los servicios solicitados incluyendo: administración, servicio al cliente, confirmación de pago, validación de usuario, prevención de fraude, desarrollo de producto/ desarrollo comercial y otras actividades. Su información también puede ser utilizada en conexión a otros servicios, productos, comunicaciones comerciales, conveniencia y/o programas de

premios de Western Union o sus afiliadas a los que usted se haya adherido. Si opta por proveer su número de teléfono fijo, teléfono celular y/o dirección de correo electrónico en las entradas opcionales precedentes, también está otorgando su expreso consentimiento para recibir dichas comunicaciones comerciales y/o notificaciones sobre el cobro de la transferencia en el medio indicado (teléfono/SMS/E-mail/MMS), y acepta que cualquier cargo impuesto por los proveedores de servicio relevante serán su exclusiva responsabilidad. Si no desea recibir comunicaciones de Marketing, por favor contacte a Western Union en la manera que se indica abajo. Usted está otorgando su consentimiento a Western Union para que pueda transferir a sus afiliadas en otros países distintos al país en donde la información fue originalmente recolectada o creada, incluyendo sus afiliadas situadas en los Estados Unidos. La Información será utilizada para los propósitos aquí expresados. Western Union y sus afiliadas en todo el mundo podrán revelar su Información, si ello le es requerido (i) por una ley nacional o extranjera o en el marco de un proceso judicial local o internacional (ii) por autoridades públicas u otras autoridades gubernamentales (incluyendo las de este país, las de los Estados Unidos o las de cualquier otro sitio) para propósitos de detección, investigación, enjuiciamiento y prevención de crímenes, incluyendo delitos de lavado de dinero y cualquier otra actividad criminal relacionada, y los destinatarios podrán revelar Información para estos y otros propósitos relacionados. Western Union conservará y retendrá la información provista por el Remitente acerca de terceros, incluyendo los detalles acerca del Beneficiario de la transferencia de dinero o el servicio de pago (“Información del Tercero”) a fin de realizar la transacción. La provisión de su información y la del tercero es voluntaria pero necesaria (sujeto a las disposiciones establecidas en este párrafo) para llevar a cabo la transacción. Sin la información relevante y la Información del Tercero, Western Union no puede ejecutar la transferencia de dinero o el servicio de pago, facilitar actividades de conveniencia u otros servicios solicitados.

Usted presta su consentimiento para que Western Union revele o transfiera su información y la Información del tercero a otras personas ubicadas en países tales como Estados Unidos de Norteamérica, con quien tenemos una relación contractual para proteger información y la Información del Tercero como los proveedores de servicio autorizados, Agentes u otros, en la medida que fuera razonablemente requerido para los fines indicados en estos Términos y Condiciones, y para llevar a cabo la transferencia de dinero, servicio de pago, facilitar transacciones futuras, para fines de verificación, para ayudar a Western Union a comprender y mejorar sus productos y servicios ofrecidos o para complementar su información con datos de fuentes públicamente disponibles.. Western Union retiene información, las preferencias de Marketing e historial de transacciones del Remitente sobre la base de nuestros programas de retención de registros durante un período no mayor al necesario, para los fines por los cuales se han obtenido los datos y en cumplimiento con las leyes aplicables. Si el Remitente no realiza otra transacción dentro del período de retención establecido, la información del Remitente así como también las preferencias de Marketing serán eliminadas. Usted tiene derecho a acceder y solicitar una copia de su información para lo cual Western Union se reserva el derecho de cobrar una pequeña suma en la medida que lo permita la legislación aplicable. También puede corregir, eliminar o bloquear información que esté incompleta, inexacta o desactualizada. También puede objetar - en cualquier momento y con causales legítimas relacionadas con su situación particular - el procesamiento de su información, cuando dicho procesamiento no sea requerido para completar el servicio, por una ley o norma. Si desea ejercer estos derechos o ya no desea recibir comunicaciones comerciales



por parte de Western Union, por favor contacte a Western Union utilizando el número indicado abajo durante su horario comercial habitual.

**INFORMACION DEL AGENTE:** Av. Guillermo Pareja Rolando No. 561 Edif. De Bronce – Guayaquil. Llame a nuestro Depart. De Servicios al 1800 WESTERN (937837), Las 24 horas los 365 días. El servicio Western Union® Money TransferSM es ofrecido por Western Union Financial Services, Inc., una compañía Norteamericana (para transferencias de dinero desde los Estados Unidos de Norteamérica, Canadá y México, y servicios comerciales) y Western Union International Limited, una compañía Irlandesa (para todas las demás transacciones), a través de una red de Agentes y representantes autorizados.

**Anexo No. 06 – Solicitud para registro de firmas del/los funcionario/s del GAD**



BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Quito,

Señores  
**BANCO CENTRAL DEL ECUADOR**  
Quito

Por el presente solicito a ustedes, se proceda a registrar las firmas de los funcionarios que a continuación detallo, quienes movilizarán fondos de la cuenta corriente  
No.....Nombre.....

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	CEDULA DE IDENTIDAD
---------------------	-------	---------------------

Para el efecto adjunto los siguientes documentos:

- Fotocopia certificada del nombramiento de las personas para las cuales se solicita el registro de firmas.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación.
- Certificado emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros de titulares de cuenta
- Formulario DSBN-PLA-002, Datos Informativos del Representante Legal y/o firmas autorizadas

Una vez efectuado el registro de las firmas solicitadas, sírvase dejar insubsistentes la firma de las siguientes personas:


APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	CEDULA DE IDENTIDAD
---------------------	-------	---------------------

Atentamente;

-----  
Nombre y firma de la máxima autoridad de la Institución

En caso de que no se halle registrada la firma de la máxima autoridad agradeceremos nos adjunten la fotocopia certificada del nombramiento y de la cédula de identidad.

**Anexo No. 07 - Formulario No. SDO. 166-1 Rev. "APERTURA DE CUENTA".**

	<p align="center"><b>BANCO CENTRAL DEL ECUADOR</b></p>	<p align="center"><b>APERTURA DE CUENTA CORRIENTE</b></p>
<p>Oficina en: .....</p>		<p>FECHA: .....</p>
<p>INSTITUCIÓN SOLICITANTE: .....</p>		
<p>DENOMINACIÓN DE LA NUEVA CUENTA: .....</p>		
<p>OFICIO DE AUTORIZACIÓN MINISTERIO DE FINANZAS: .....</p> <p align="right">No. .... Fecha: .....</p>		
<p>DIRECCIÓN COMPLETA: .....</p> <p>PROVINCIA: ..... CANTÓN: .....</p>		
<p>DIRECCIÓN E-MAIL: ..... CASILLA: .....</p> <p>TELÉFONOS: ..... FAX: .....</p> <p>RUC No. ....</p>		
<p>LAS COMISIONES Y TASAS QUE COBRA EL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR POR SUS SERVICIOS, SON AUTORIZADAS POR EL DIRECTORIO DE LA INSTITUCIÓN EN BASE A LO DISPUESTO EN EL ART.21 DE LA CODIFICACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN MONETARIO Y BANCO DEL ESTADO, ASÍ COMO EN LO PREVISTO EN EL TÍTULO SÉPTIMO, "COMISIÓN Y TASAS POR SERVICIOS", DEL LIBRO I POLÍTICA MONETARIA, CREDITICIA DE LA CODIFICACIÓN DE REGULACIONES DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. LAS MENCIONADAS COMISIONES Y TASAS SE PUBLICAN EN EL REGISTRO OFICIAL DE CONFORMIDAD A LO ESTIPULADO EN EL ART.68 DE LA CITADA LEY Y QUE SON DE CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE LA ENTIDAD DE MI REPRESENTACIÓN. REGULACIONES QUE SE ENCUENTRAN PUBLICADAS EN LA PÁGINA WEB DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, CUYA DIRECCIÓN ES LA SIGUIENTE: <a href="http://www.bce.fin.ec">www.bce.fin.ec</a></p>		
<p align="center"><b>FIRMA DE LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LA INSTITUCIÓN</b></p>		
<p align="center"><b>DATOS PERSONALES</b></p>		<p align="center"><b>FIRMA</b></p>
<p>NOMBRES Y APELLIDOS: .....</p>		
<p>CARGO CONFORME NOMBRAMIENTO: .....</p>		
<p>No. DE CÉDULA DE CIUDADANÍA: .....</p>		

PERSONAS AUTORIZADAS PARA EL MANEJO DE CUENTAS	
DATOS PERSONALES	FIRMA
NOMBRES Y APELLIDOS: ..... ..... CARGO CONFORME NOMBRAMIENTO: ..... ..... No. DE CÉDULA DE CIUDADANÍA: ..... .....	
PERSONAS AUTORIZADAS PARA EL MANEJO DE CUENTAS	
DATOS PERSONALES	FIRMA
NOMBRES Y APELLIDOS: ..... ..... CARGO CONFORME NOMBRAMIENTO: ..... ..... No. DE CÉDULA DE CIUDADANÍA: ..... .....	
PERSONAS AUTORIZADAS PARA EL MANEJO DE CUENTAS	
DATOS PERSONALES	FIRMA
NOMBRES Y APELLIDOS: ..... ..... CARGO CONFORME NOMBRAMIENTO: ..... ..... No. DE CÉDULA DE CIUDADANÍA: ..... .....	
ENTREGA DE ESTADOS DE CUENTA <input type="checkbox"/> MENSUAL (A TRAVÉS DEL PORTAL DE SERVICIOS BANCARIOS)	
PARA USO EXCLUSIVO DEL BANCO	
DENOMINACION: ..... ..... FECHA DE APERTURA: ..... ..... OBSERVACIONES: ..... ..... .....	No. DE CTA. ASIGNADO: ..... ..... No. DE CLIENTE ASIGNADO: ..... .....
ATENDIDO <small>SUBPROCESO DE SERVICIOS AL CLIENTE</small>	AUTORIZADO <small>RESPONSABLE SUBPROCESO SERVICIOS AL CLIENTE</small>
NOMBRE: ..... FECHA: ..... ..... ..... .....	NOMBRE: ..... FECHA: ..... ..... ..... .....
_____ FIRMA	_____ FIRMA

**Anexo No. 08 – Datos de información de representante legal y/o firmas autorizadas**



BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

***DIRECCIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS NACIONALES***

**DATOS INFORMATIVOS DEL REPRESENTANTE LEGAL  
Y/O FIRMAS AUTORIZADAS**

Nombres \_\_\_\_\_

Apellidos \_\_\_\_\_

Cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_

Ocupación / Cargo \_\_\_\_\_

Estado Civil \_\_\_\_\_

Dirección domicilio \_\_\_\_\_

Dirección trabajo \_\_\_\_\_

No. de teléfono (trabajo) \_\_\_\_\_

FIRMA

\_\_\_\_\_

Nota : Formulario en cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 3 de la Ley para Reprimir el Lavado de Activos.

**Form. DSBN-PLA-002**

Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño. Casilla Postal 339. PBX (539) 2-2572522 Quito-Ecuador  
www.bce.fin.ec

**Anexo No. 09 – Solicitud para Afiliación de cuenta en Banco Pichincha**

**Solicitud para Afiliación de cuenta en Banco Pichincha para el GADIMCD**

	<b>DATOS DEL (LOS) SOLICITANTE(S)</b>
Tipo de Identificación:	RUC
Número Identificación:	0960000490001
Nombre o Razón Social:	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE
Nombre Comercial:	MUNICIPIO DE DAULE
Dirección entrega de documentos:	PADREAGUIRRE # 703 Y SUCRE ESQUINA
Teléfonos:	042795134 042796668
Nombre de la persona de contacto:	ING. MAIRA BRIONES CAICEDO
Celular de la persona de contacto:	09918887xx
E-mail de la persona de contacto:	mbriones@daule.gob.ec / <a href="mailto:mbriones_30@hotmail.com">mbriones_30@hotmail.com</a>
Actividad del Cliente:	Otros
Provincia:	Guayas
Ciudad:	Daule
Nombre del Ejecutivo de Negocios:	HIDALGO RUIZ WIMPER ROLANDO
Oficial Comercial Cash:	ZAPATER SANCHEZ, ZOILA PAMELA
Grupo Empresarial:	-----
RUC Empresarial:	-----
Elaborado por:	ZAPATER SANCHEZ, ZOILA PAMELA
Código Interno:	-----

**REPRESENTANTE(S) Y/O APOREDADO(S) Y/O COMPARECIENTE(S):**

SALAZAR BARZOLA PEDRO OTTON  
ci./cc./pp; No(s): 0900430778  
En calidad de: REPRESENTANTE LEGAL

**TIPO DE PEDIDO:**

**AÑADIR SERVICIO**

**SERVICIOS:**

Depósitos Identificados Recaudaciones

**SALAZAR BARZOLA PEDRO OTTON**  
**ci./cc./pp; No(s): 0900430778**  
**En calidad de: REPRESENTANTE LEGAL**

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Anexo No. 10 – Solicitud para Afiliación de cuenta recaudadora en Banco  
Pichincha**

**SOLICITUD DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS**

Fecha: 15 de noviembre de 2017

**DEPOSITOS IDENTIFICADOS – RECAUDACIONES**

Conozco(conocemos) y acepto (aceptamos) que el Servicio de Depósitos Identificados - Recaudaciones me (nos) permiten a través de la(s) Persona(s) por mi (nosotros) Autorizada(s), instruir a Banco Pichincha C.A. para enviar o recibir información hacia o desde el Banco Pichincha C.A. mediante medios electrónicos, electromecánicos o telefónicos a nivel nacional e internacional para que Banco Pichincha C.A. a través de sus canales físicos o electrónicos reciba valores de terceras personas y estos se acrediten a mi (nuestras) cuenta(s).

Servicio: **DEPOSITOS IDENTIFICADOS – RECAUDACIONES**

Depósitos Identificados\*: El deudor del Cliente realiza depósitos en ciertas cuenta(s) de éste, según su criterio

**Con información del valor a cobrar.**

Tipo de Pago: Total: Únicamente permite un pago igual al valor a cobrar (SAP)

**Definición de formas de cobro aceptadas en ventanilla\*:**

Efectivo: SI Tarjeta de Crédito: NO Cheques(propios y de otros bancos):NO

Maneja Toquen: **NO** | Notificaciones Vía correo electrónico. A los Usuarios: **I**

Formato de carga de Información por parte del Cliente:

**CM SHORT**

Formato de entrega de Información proporcionada a Cliente:

**CM ESTANDAR**

**Cobro de tarifa: AL CLIENTE**

Crédito a la empresa: Uno a Uno

Seleccione si desea la acreditación a la cuenta de la empresa por cada una de las recaudaciones realizadas o una sola acreditación acumulada al final del día.

Con Imagen: NO

Envío de Logotipo de la empresa para ser visualizado en el canal internet.

Si usted selecciona SI en esta opción debe enviar el archivo de máximo 20 kb, que contenga la imagen que desea que se publique en internet junto al nombre de su empresa, el tamaño debe ser de 46 pixeles de alto por 252 pixeles de ancho. Debe mandar el archivo a la dirección [uopcash@pichincha.com](mailto:uopcash@pichincha.com)

Cuentas de recaudo\*: Mis cuentas a las cuales se acreditarán los recaudos

Cuenta(s) sugerida(s) a debitar la tarifa de los servicios (sin que implique esto limitación a estas cuentas):

Tipo	Número de Cuenta
Corriente	3487062404

Cobrar Costos del Servicio de la misma Cuenta que se transacción

Aprobación de órdenes de pago: POR NIVELES

El número de usuario(s) seleccionado(s) tiene(n) perfil Aprobador, con el objeto de que el Banco proceda con la orden electrónica.

Aprobador 1 (Indistinto)

Nombre del suscriptor de la "SOLICITUD DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS"

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE**

**Firma(s) del Cliente o su(s) Representante(s) Legal (es)y/o Apoderado(s)**

Nombre(s) del(os) Representante(s) Legal (es) o Apoderado(s), ci./cc./pp. No(s):

SALAZAR BARZOLA PEDRO OTTON

ci./cc./pp; No(s): 0900430778

En calidad de: REPRESENTANTE LEGAL

Firma: \_\_\_\_\_

## Anexo No. 11 – Anexo No. de solicitud de servicios electrónicos – tarifas.

### i. ANEXO NO. DE SERVICIOS A LA SOLICITUD DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Fecha: 15 de noviembre de 2017

#### TARIFAS

Conozco(mos) y acepto(mos) las tarifas y/o costos que cobra la Institución por los servicios que presta y que ahora solicito(mos), cuyos valores constan a continuación, que incluyen el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, conforme a la normativa vigente, siendo preciso señalar que se podrán modificar las actuales tarifas y/o costos en cualquier tiempo, debidamente aprobadas por el organismo competente; haciéndome(nos) conocer de la modificación, inclusive a través de la divulgación en sus oficinas o a través de medios electrónicos. Me (nos) obligo(amos) a pagar a la Institución tales tarifas y/o costos, facultando expresamente a dicha Institución a debitarlos de cualquiera de mis(nuestras) cuenta (s), valores, inversiones y derechos de cualquier tipo, que mantenga(amos) ahora o en el futuro en la institución.

#### TABLA DE TARIFAS

	BASE	IVA	TOTAL
	USD\$	USD\$	USD\$
*** RECAUDACIONES Y DEPOSITOS IDENTIFICADOS ***			
Recaudo cuentas Banco Pichincha Internet Banca Electrónica	0.31	0.04	0.35
Recaudo cuentas Banco Pichincha ATM	0.54	0.06	0.60
Recaudo cuentas Banco Pichincha IVR	0.27	0.03	0.30
Recaudo cuentas Banco Pichincha Kiosco	0.27	0.03	0.30
Recaudo cuentas Banco Pichincha CNB	0.4	0.05	0.45
Recaudo cuentas Banco Pichincha SMS	0.27	0.03	0.30
Recaudo con depósito en Efectivo o Cheque Ventanilla	0.54	0.06	0.60

Acepto (amos) que este Anexo No. debe entenderse incorporado a la Solicitud de Servicios Electrónicos, suscrito por mi (nuestra) representada.

Atentamente,

**Lugar y Fecha:** Daule -15 de noviembre de 2017

**NOMBRE DEL CLIENTE O RAZÓN SOCIAL: GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE**

**CI/RUC/ID:0960000490001**

SALAZAR BARZOLA PEDRO OTTON  
ci./cc./pp; No(s): 0900430778  
En calidad de: REPRESENTANTE LEGAL

Firma: \_\_\_\_\_



**Anexo No. 12 – Anexo No. de solicitud de servicios electrónicos – Usuarios Autorizados.**

**ANEXO NO. DE SERVICIOS A LA SOLICITUD DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS**

**Fecha: 15 de noviembre de 2017**

**USUARIOS AUTORIZADOS**

Para el caso de creación de claves de usuario(s) autorizado(s), yo (nosotros) en m (nuestra) calidad(es) de representante(s) legal(es) o Apoderado(s), según el caso, autorizo (amos) al Banco Pichincha C.A. bajo mi (nuestra) responsabilidad, a generar la(s) clave(s) a el(los) usuario(s) que más adelante consta(n), que le(s) permite(n) acceder a los servicios electrónicos solicitados y remitir a la(s) correspondientes direcciones de correo electrónico (especificadas más adelante), las notificaciones que fueren del caso, así como la(s) clave(s) temporal(es) asignada(s) que posibilitará(n) al(los) Usuario(s) la creación de su(s) clave(s) definitiva(s).

Para el caso de modificación de uso, en función del tipo de transacción, servicio y cuenta(s), autorizo (amos)

De acuerdo a las instrucciones señaladas y descritas más adelante.

**Declaración de responsabilidades y obligaciones del (los) Usuario (s) asignado (s) por la Empresa para uso de claves:**

1. La(s) clave(s) entregada(s), generada(s) y o autorizada(s) que me (nos) permiten acceder a los servicios electrónicos, es (son) individual(es), secreta(s) e intransferible(s).

2. Somos responsables por el manejo apropiado y seguro de dicha(s) clave(s).

3. Somos responsables de los efectos que pueda ocasionar el uso de dicha(s) clave(s) por parte de otra(s) persona(s).

4. Asumimos la obligación de custodiar la(s) clave(s) personal(es) registradas ante el Banco, considerándola(s) desde ahora como mi (nuestra) identificación única e inequívoca; en tal virtud, asumo (asumimos) el control y responsabilidad sobre la(s) clave(s), obligándome (nos) a mantenerla(s) en absoluta reserva.

5. Conozco(amos) y acepto(amos) que el cuidado prolijo que tenga(mos) con la(s) clave(s) y/o dispositivo(s) electrónico(s), constituye una obligación de quien (es) suscribimos(s) este Anexo, además, es de fundamental importancia para evitar actos dolosos en mí(nuestra) contra, que puedan causarme(nos) perjuicios especialmente por transacciones, transferencias, retiros, operaciones, conocimiento de información y en general otros actos que pudieran efectuar personas inescrupulosas que lleguen a tener dicha(s) clave(s) y/o dispositivo(s) electrónico(s) por descuido mío(nuestro) o de sus titulares.

Me( nos) obligo(amos) a mantener en secreto la clave o seguridades asignadas, así como los cambios de claves que se efectuarén. Igual responsabilidad tendré (mos) con respecto a las claves o seguridades adicionales entregadas a las personas autorizadas.

En caso que terceras personas no autorizadas hayan obtenido la(s) citada(s) clave(s) y/o dispositivo(s) electrónico(s) o, en caso de pérdida o sustracción de claves y/o dispositivos, conozco y acepto que comunicaré al Banco inmediatamente del suceso a través de los servicios telefónicos habilitados para el efecto.

Acepto (amos) expresamente que el Banco no será responsable de ninguna transacción u operación realizada posterior a la comunicación del suceso mediante documento escrito, en el que deberá constar la recepción del Banco.

**DETALLE DE TRANSACCIONES AUTORIZADAS POR PERFIL**

**INFORMATIVO**

TRANSACCIONES AUTORIZADAS	PERFILES			DESCRIPCION DE TRANSACCIONES
	Operador	Aprobadores	Consulta	
Ingreso de Información	X			(las transacciones permitidas a cada perfil constan marcadas "X") Permite a la(s) personas que mantiene(n) el perfil Operador: proporcionar al Banco la información necesaria para el cumplimiento de las órdenes electrónicas que fueren del caso, relacionadas con los servicios de cobros, pagos, transferencias, transferencias Swift, creación de cuentas.

Administrar		X		Permite a la(s) persona(s) que mantiene(n) el perfil Aprobador: aprobar, eliminar o revocar, lo que fuere del caso la(s) orden(es) electrónica(s) previamente proporcionadas al Banco; lo anterior, cumpliendo con el respectivo Nivel de Aprobación instruido por el cliente en cada Anexo No. de usuarios autorizados.
Consultas de órdenes electrónicas y de información financiera.	X	X	X	Permite a la(s) persona(s) que mantiene(n) en perfil consultas: visualizar y descargar la información de los saldos y movimientos detallados las cuentas del cliente solicitante del servicio.
Consulta de órdenes de cobros y pagos.	X	X	X	Permite a la(s) persona(s) que mantiene(n) en perfil consultas: visualizar y descargar la información de las órdenes de cobros y pagos instruidas por el usuario operador.
<b>USUARIOS AUTORIZADOS (condiciones)</b>				

<b>Nombres:</b>	JOFFRE ALFONSO JIGUEZ GONZALEZ	<b>Identificación</b>	0911218501
<b>Correo electrónico:</b>	jiniguez@daule.gob.ec	<b>Teléfono/celul</b>	
<b>Tipo de solicitud:</b>	CREAR USUARIO	<b>Perfil</b>	OPERADOR
<b>Requiere Token:</b>	NO	<b>solicitado:</b>	LIMINADOR
<b>Servicio(s):</b>	Depósitos Identificados Recaudaciones		
	Firma: _____		
<b>Nombres:</b>	PEDRO GUILLERMO ORA OLVERA	<b>Identificación:</b>	0908745342
<b>Correo electrónico:</b>	pmora@daule.gob.ec	<b>Teléfono/celula</b>	O999463676
<b>Tipo de solicitud:</b>	CREAR USUARIO	<b>Perfil</b>	APROBADOR 1
<b>Requiere Token:</b>	NO	<b>solicitado:</b>	
<b>Servicio(s):</b>	Depósitos Identificados Recaudaciones Cuentas Saldos y Movimientos		
	Firma: _____		
<b>Nombres:</b>	PEDRO GUILLERMO ORA OLVERA	<b>Identificación:</b>	0908745342
<b>Correo electrónico:</b>	pmora@daule.gob.ec	<b>Teléfono/celular:</b>	O999463676
<b>Tipo de solicitud:</b>	CREAR USUARIO	<b>Perfil solicitado:</b>	OPERADOR LIMINADOR
<b>Requiere Token:</b>	NO		
<b>Servicio(s):</b>	Depósitos Identificados Recaudaciones Cuentas Saldos y Movimientos		
	Firma: _____		

**Anexo No. 13 – Solicitud de convenio de cobro bancario.**

**Modelo de carta de solicitud de convenio de cobro bancario**

Guayaquil,  
Señores  
Banco del Pacifico S.A  
  
Ciudad.-

De mi consideración:

Por medio del presente les solicito se proceda a realizar la apertura de una nueva cuenta colectora para la Entidad a la cual represento (indicar nombre y RUC).

De igual manera, agradeceré que dentro de la cuenta en proceso, se registre mi firma con condición de firmantes de manera individual. (En caso de existir otros firmantes detallar nombres completos, número de cédula e indicar si las firmas serán individuales o conjuntas).

Nombres	Apellidos	No. Cédula de ciudadanía	Condición firmas

Adicional, solicito a usted la activación del servicio del intermático para la cuenta colectora sobre la cual estamos tramitando la apertura. Se detallan los usuarios a los cuales deberán ser otorgadas las claves de consulta respectivamente

Nombres	No. Cédula de ciudadanía	de	Correo electrónico

Acompaño a este oficio los formularios proporcionados por el banco y demás documentación legal que permita atender esta solicitud a la brevedad posible.

Sin otro particular, quedo de ustedes,

Firma del Representante Legal de la Empresa

Cl:-----

## **Anexo No. 14 – Convenio de operación para recaudación del Banco del Pacífico**

### **CONVENIO DE OPERACIÓN PARA RECAUDACION**

Conste por el presente instrumento, un Convenio de Operación para recaudación, el mismo que se celebra al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: INTERVINIENTES.- Comparecen a la suscripción del presente Convenio,**

1.1.- Por una parte, el GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE, legalmente representada por el Señor PEDRO SALAZAR BARZOLA, en su calidad de ALCALDE y como representante legal, conforme copia certificada del nombramiento que se adjunta como documento habilitante, parte que en adelante y para efectos del presente Convenio se denominará LA ENTIDAD;

y,

1.2.- Por otra parte, el Banco del Pacífico S.A., debidamente representado por (incluir nombre apoderado banco), en su calidad de (incluir cargo ), conforme copia certificada del nombramiento que también se adjunta como documento habilitante a quien para efectos de este Convenio se lo denominará simplemente como el BANCO.

**SEGUNDA: ANTECEDENTES.-**

- 2.1 La normativa legal y la Codificación de Regulaciones del Directorio del Banco Central del Ecuador, señalan que las instituciones del sector público recaudarán los valores que estén a favor de ellas, a través de los Bancos Corresponsales designados por el Banco Central del Ecuador.
- 2.2 El BANCO es una institución financiera, debidamente autorizada para su funcionamiento por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, de conformidad con lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero; asimismo, el BANCO cuenta con la respectiva autorización dada por el Banco Central del Ecuador, para actuar como Banco Corresponsal del Banco Central del Ecuador, de acuerdo al Convenio de Corresponsalía suscrito el día 18 de Septiembre del año 2015, entre el Banco del Pacífico S.A. y el Banco Central del Ecuador.
- 2.3 El BANCO presta entre otros, los servicios de depósitos, pagos, transferencias, débitos para pagos en cuentas corrientes y/o cuentas de ahorros, productos financieros; y, además está autorizado, conforme su objeto social y previo cumplimiento de los requisitos legales establecidos para el efecto, a prestar servicios a otras entidades no financieras, tales como los de recaudación a través de ventanilla, débitos automáticos de cuentas corrientes y/o cuentas de ahorros, tarjetas de crédito, cajeros automáticos y otros similares, como es el caso de los servicios materia del presente convenio;
- 2.4 LA ENTIDAD requiere que el cobro por concepto de tasas e impuestos municipales y otros servicios puedan realizarse a través de ventanillas habilitadas, cajeros automáticos, Internet, y otros medios electrónicos o electromecánicos relacionados, con los que cuenta o pueda contar el BANCO, y que el valor correspondiente a dichos cobros sea acreditado en la respectiva cuenta de recaudación que LA ENTIDAD mantiene abierta en el BANCO.
- 2.5 EL BANCO brindará el servicio de recaudación en cualquiera de las ventanillas con las que cuenta en todas las Agencias a nivel nacional.

2.6 El BANCO cuenta con toda la infraestructura y tecnología necesaria para el cobro de los servicios que LA ENTIDAD presta a sus clientes y/o usuarios a través de ventanillas habilitadas, cajeros automáticos, Internet, y otros medios electrónicos que el Banco disponga;

**TERCERA: OBJETO DEL CONVENIO.-Con los antecedentes expuestos, el BANCO se compromete con LA ENTIDAD para prestar el Servicio de Recaudación de Valores a cancelar por parte de los clientes y/o usuarios de LA ENTIDAD:**

- COBRO EN LÍNEA DE IMPUESTOS PEDIALES Y RÚSTICOS (CON Y SIN COACTIVA), MONTOS COMPLETOS Y ABONOS;
- COBRO EN LÍNEA DE IMPUESTOS DE 1.5 POR MIL SOBRE LOS ACTIVOS TOTALES;
- PATENTES, TASA DE HABILITACIÓN;
- PLUSVALÍAS
- ALCABALAS
- TASAS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD;
- PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN, PERMISOS DE CONTRUCCIÓN DE OBRA MENOR, APROBACIÓN DE PROYECTOS, INSPECCIÓN FINAL, TASA DE HABITABILIDAD, PAGO DE VALLAS PUBLICITARIAS;
- CERTIFICADOS DE AVALÚOS, TASAS DE INSPECCIÓN, CERTIFICACIONES, CUOTAS COMPLETAS Y ABONOS POR CÁNONES DE DEUDAS DE MERCADOS;
- ALQUILER DE CANCHAS;
- TASA ADMINISTRATIVA

Para cumplir con el objeto de este convenio, el BANCO declara que podrá dar el servicio a través de los canales con los que cuenta actualmente; esto es; Bancomatico, Movilmatico, Ventanilla, Tu Banco Banco Aquí, Audiomatico e Intermatico; marcas de las cuales el BANCO es titular y/o a través de cualquier otro medio que el BANCO destine para el efecto a futuro.

Para los efectos de este convenio, la ENTIDAD, mantendrá las cuentas que sean necesarias en el BANCO mientras se encuentre vigente este convenio, con la finalidad de que se puedan acreditar automáticamente en estas los valores recibidos bajo los canales transaccionales que el BANCO disponga. La ENTIDAD señala la cuenta colectora de recursos No. (incluir número cuenta colectora )en el Banco del Pacífico para que se acrediten los valores concernientes a las recaudaciones diarias según la normativa vigente. De igual manera autoriza a que la cuenta colectora de recursos antes mencionada no reciba depósito alguno, de tal manera que se pueda tener plenamente identificado, el usuario o cliente que realizó el pago por el servicio ofertado por la ENTIDAD:

**CUARTA: LUGARES Y HORARIOS DE RECAUDACION.-**

4.1.- La recaudación de los valores a los que se refiere este Convenio será efectuada en todas las Oficinas y Agencias del BANCO, en el siguiente horario de atención:

4.1.1.- En ventanillas de las oficinas actuales del Banco: (a) De lunes a viernes de 8H30 a 16H00; y de 9H00 a 14H00 los días sábados a excepción de las Agencias de San Carlos (en la Provincia del Guayas), San Cristóbal y Santa Cruz (en la Provincia de Galápagos) cuya atención es hasta las 15H30; (b) En las

Agencias ubicadas en los Centros Comerciales de 10H00 a 19H00 de Lunes a Viernes y Sábados de 10H00 a 16H00 y Autobancos de 8H30 a 19H00 de Lunes a Viernes y los Sábados de 9H00 a 14H00.

4.1.2.- En el resto de canales electrónicos: Durante los 365 días del año, las veinticuatro horas al día.

4.1.3.- Los valores recaudados durante fines de semana o días feriados serán considerados en la recaudación del día siguiente hábil.

4.1.4.- En todo caso estos horarios están sujetos a lo aprobado o dispuesto por la Superintendencia de Bancos.

**QUINTA: PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN.-Para una mejor ejecución de las obligaciones que correspondan a cada parte, LA ENTIDAD y el BANCO se comprometen a cumplir en su totalidad con el siguiente procedimiento:**

- 5.1 Facultar al BANCO para recibir valores por pagos a favor de LA ENTIDAD por tasas e impuestos que LA ENTIDAD haga a nivel local, y demás servicios, que a criterio de LA ENTIDAD pudieran autorizarse, para lo cual se realizarán las coordinaciones previas para la implementación de la recaudación;
- 5.2 Recaudación: Los valores correspondientes a los cobros por el sistema de recaudación, objeto de este convenio se acreditarán de acuerdo a lo establecido a la normativa vigente dada por el Banco Central del Ecuador, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Código Orgánico Monetario y Financiero y Superintendencia de Bancos.
- 5.3 El formato de recibo de pago que emita el BANCO a través de los canales habilitados y acordados en este convenio será proporcionado por el mismo BANCO;
- 5.4 LA ENTIDAD proveerá al BANCO de la información necesaria para proceder con la recaudación. Para el efecto, LA ENTIDAD será responsable de cargar directamente el archivo con la información en el sistema o buzón FTP que el Banco destine para ese fin, en la frecuencia acordada por ambas partes mediante comunicación escrita a fin de que el BANCO tenga la información actualizada para el proceso de recaudación.
- 5.5 Se deja expresa constancia que el BANCO no tendrá responsabilidad alguna por cualquier error que conste en la información que LA ENTIDAD entregó al BANCO a través del archivo correspondiente.
- 5.6 Se deja constancia que el BANCO procesará la información entregada por LA ENTIDAD exactamente en los términos que se encuentra reproducida, sin que el BANCO realice modificación alguna en ella. Cualquier cambio o alteración que se necesite realizar deberá la ENTIDAD señalarlo y hacerlo en la siguiente carga de información que remitirá al BANCO.
- 5.7 El BANCO registrará los pagos que vaya recibiendo de los clientes de LA ENTIDAD en el sistema del BANCO, para lo cual la ENTIDAD accederá para consultas. Adicionalmente, el BANCO deberá imprimir los recibos que acrediten los pagos recibidos, en los cuales deberá dejarse constancia del lugar y fecha de recepción, del valor total del pago recibido, de la cajera o el medio utilizado para realizar el pago, de la agencia u oficina en la que se efectuó, entre otros;
- 5.8 La ENTIDAD obtendrá del sistema bizbank un archivo electrónico que contenga el detalle de las transacciones realizadas en las oficinas del BANCO y el valor recaudado para proceder a efectuar la conciliación respectiva anterior. Se deja aclarado que la ENTIDAD tiene el plazo de hasta 48 horas para realizar las respectivas conciliaciones respecto de las transacciones de recaudación realizadas al amparo del convenio suscrito. Transcurrido dicho plazo, sin que medie ninguna observación por parte de la ENTIDAD, se entenderá que las transacciones se encuentran correctamente realizadas, sin lugar a ningún reclamo posterior por parte de la ENTIDAD. De haber observaciones debidamente justificadas dentro del plazo de las 48 horas, las partes harán los ajustes respectivos que sean del caso.

- 5.9 Para asegurar la efectiva recaudación de los valores correspondientes a las facturas que son materia de este convenio, el BANCO sólo podrá recibir pagos que se efectúen en las siguientes formas: a) En efectivo; b) Mediante cheques certificados girados a la orden de LA ENTIDAD. Si las cuentas corrientes contra las que dichos cheques han sido girados no están abiertas en el BANCO éste solo podrá recibirlos si están certificados por el banco girado; c) Mediante órdenes de débito con cargo a cuentas corrientes ó de ahorros abiertas en el BANCO; d) mediante débitos a través de los canales Intermático; Movilmático, Tu Banco Banco Aquí, así como con los que contare en el futuro el Banco, de ser el caso. Los cheques por el servicio de recaudación se recibirán a nombre de la ENTIDAD.
- 5.10 El servicio de recaudación se realizará de manera total; esto es, se efectuará el cobro por el monto total reportado por el cliente. En el evento de que se requieran que los valores a recaudar se reciban de manera parcial, deberán notificar al BANCO de manera escrita por lo menos en un término de 72 horas y sobre la cual el BANCO les notificará, de haber algún tipo de desarrollo que realizar por escrito la fecha de salida para que los usuarios puedan cancelar vía los canales del Banco.
- 5.11 Es importante destacar que la ENTIDAD deberá de haber coordinado previamente con el BANCO la fecha de socialización de la implementación del servicio con los usuarios y/o clientes, teniendo que tener la aceptación de las partes por escrito para su proceso.
- 5.12 El BANCO no podrá efectuar modificación alguna en la información proporcionada por LA ENTIDAD u obtenida de éste. El BANCO cobrará a los clientes de LA ENTIDAD la suma que conste en la información electrónica proporcionada por LA ENTIDAD.
- 5.13 Dado que el BANCO es la entidad que recauda, la información proporcionada por este es mandataria.
- 5.14 El BANCO recaudará los valores a los que se refiere este contrato conforme a la información que en el sistema cargó LA ENTIDAD mediante archivo, y conservará un registro electrónico de cada transacción hasta un período de 90 días contados desde la fecha del proceso realizado. Más si por responsabilidad imputable al BANCO se cometieren errores en la recaudación, tales como cobros menores a los que muestran las facturas o datos incorrectos en los recibos entregados a los clientes, LA ENTIDAD proporcionará toda la información pertinente que permita al BANCO solucionar el error cometido;
- 5.15 La recaudación mediante débitos automáticos cuenta con la opción de reintentos en caso de que la(s) cuenta(s) del (los) cliente(s) de LA ENTIDAD no tengan fondos disponibles al momento de realizar el proceso original de débito automático. LA ENTIDAD autorizará e instruirá al BANCO el proceso de reintentos, usando el diseño de registro definido por el Banco, para lo cual la ENTIDAD deberá remitir el archivo respectivo para su proceso.
- 5.16 LA ENTIDAD se obliga a mantener actualizada la base de información cargada en el sistema o depositada en el buzón SFTP de manera diaria. En el evento que la ENTIDAD no realice la carga de información, el BANCO continuará su proceso de recaudación sobre la base del último archivo remitido o cargado por la ENTIDAD, librando al BANCO de cualquier responsabilidad sobre el valor recaudado.
- 5.17 Es importante destacar que las transacciones procesadas para el servicio de recaudación efectuadas hasta las 17h00 se procesarán con la fecha del día, las efectuadas posterior a la hora señalada, se procesarán con la fecha del primer día hábil siguiente. De igual manera si la ENTIDAD no actualiza el envío del archivo con la información a recaudar por el BANCO, este último tomará la información para atender a los usuarios del archivo que la ENTIDAD remitiera por última ocasión al BANCO.
- 5.18 Para el proceso de recaudación se manejará por NÚMERO DE CÉDULA, RUC O CÓDIGO PREDIAL, que la ENTIDAD reporte a través del archivo electrónico enviado al BANCO.
- 5.19 Tanto LA ENTIDAD como el BANCO manifiestan su acuerdo por permitir que el procedimiento operativo detallado en este convenio, se modifique de existir el común consentimiento de las partes. Estas modificaciones podrían incluir procesos electrónicos de transferencia de información e impresión de los formatos respectivos y otra innovación tecnológica. Además, de ampliarse la cobertura del BANCO y existiera interés por parte de LA ENTIDAD de ampliar la recaudación en ese nuevo punto, bastará con una simple comunicación del Administrador (Coordinador) del Contrato por LA ENTIDAD al Representante Legal del BANCO para que las recaudaciones se realicen con las mismas condiciones comerciales y operativas establecidas en el presente convenio.

**SEXTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.-Sin perjuicio de las otras obligaciones que se indican en otras cláusulas de este convenio, las partes tendrán las siguientes obligaciones:**

#### 6.1.- OBLIGACIONES DEL BANCO:

- a.- Recaudar los valores a favor de la ENTIDAD, de acuerdo a lo señalado en el presente contrato
- b.- Asumir cualquier perjuicio que se ocasione a terceros, por errores imputables a sus funcionarios, debidamente comprobados en casos de que se incumplan sus responsabilidades y obligaciones establecidas en este convenio.
- c.- Las demás obligaciones establecidas en el presente contrato.

#### 6.2.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD:

- a.- Asumir cualquier perjuicio que se ocasione a terceros, por errores imputables a sus funcionarios, en casos de que se incumplan sus responsabilidades y obligaciones establecidas en este convenio.
- b.- LA ENTIDAD es la única responsable de atender reclamos que pudieran presentar los usuarios por el cobro por concepto de tasas e impuestos municipales recaudados a través de los canales habilitados y acordados en este convenio.
- c.- LA ENTIDAD se compromete a realizar sus conciliaciones sobre los pagos efectuados a través del servicio de recaudación de manera diaria. De existir alguna observación hacia el BANCO respecto alguna transacción, deberá de comunicarse al BANCO en el plazo máximo de 48 horas hábiles de procesada la transacción. Transcurrido dicho plazo sin que se hayan presentado observaciones, se entenderán los valores recaudados por aceptados.
- d.- LA ENTIDAD se compromete a atender los reclamos que por medio de oficio u correo electrónico haya recibido de parte del BANCO en un plazo de hasta 30 días, contados desde la fecha de recepción del oficio u correo electrónico, por parte de la ENTIDAD.
- e.- Las demás obligaciones establecidas en el presente contrato.

**SÉPTIMA: DECLARACIÓN DE LICITUD DE FONDOS.-** La ENTIDAD declara expresa e irrevocablemente que los valores recaudados tendrán un destino lícito y permitido por las leyes del Ecuador y que no guardan ninguna relación con ninguna actividad prohibida por las Leyes del Ecuador y Ley para Reprimir el Lavado de Activos. La ENTIDAD faculta expresamente al BANCO a proceder con la comprobación de esta declaración; para el efecto podrá efectuar todas las indagaciones que considere necesarias, por los medios que considere convenientes. Exime al BANCO de toda responsabilidad, inclusive respecto a terceros, si esta declaración fuere falsa.

#### **OCTAVA: COSTO DEL SERVICIO.-Las partes convienen lo siguiente:**

8.1.- El BANCO por la prestación de este servicio de recaudación en sus diferentes canales transaccionales cobrará las siguientes tarifas al usuario final:

**VENTANILLAS DEL BANCO A NIVEL NACIONAL Y LOS DIFERENTES CANALES ELECTRÓNICOS DEL BANCO.-** Los costos serán cubiertos por los usuarios y consideran las tarifas vigentes para cada canal aprobadas por la Superintendencia de Bancos y demás autoridades de control del sistema financiero y bancario del país. Los costos y tarifas constarán publicadas en la pizarra del Banco y en la página web del Banco del Pacífico.

Las tarifas antes mencionadas se sustentan en la vigencia de las mismas a la presente fecha. En caso que estas tarifas disminuyan en el futuro o inclusive el Banco deba dejar de cobrar por estos servicios



prestados debido a disposiciones que al respecto pudiesen emitir los Organismos de control, y de no llegar a un acuerdo conveniente entre las partes, el Banco tendrá la potestad de suspender el servicio de manera inmediata.

8.2.- Considerando la naturaleza jurídica de LA ENTIDAD de acuerdo con la Ley, LA ENTIDAD declara que el marco legal lo faculta para que no se realice ni practique ninguna retención en la fuente de Impuesto a la Renta, ni retención por Impuesto al Valor Agregado IVA, respecto de las acreditaciones en cuenta que se realicen al amparo del convenio de recaudación. Lo anterior se sostiene, salvo lo que determine la normativa legal y reglamentaria respectiva.

**NOVENA: COSTOS DE MANTENIMIENTO ASUMIDOS POR EL BANCO.-** El BANCO asumirá los siguientes costos:

- Los formularios utilizados como comprobante de pago en las recaudaciones y todo lo concerniente a papelería y útiles de oficina.
- Los gastos de publicidad, anuncios y campañas de información, referente a la apertura de nuevas ventanillas de cobro, que el Banco considere necesarios. En caso de utilización de la imagen corporativa de LA ENTIDAD, el Banco deberá contar con la autorización de LA ENTIDAD
- Asumir cualquier perjuicio que se ocasione a terceros, por errores imputables a sus funcionarios, debidamente comprobados, en casos de que se incumplan sus responsabilidades y obligaciones establecidas en este convenio.

**DÉCIMA: COSTOS ASUMIDOS POR LA ENTIDAD.-** LA ENTIDAD asumirá los siguientes costos:

- Los gastos de publicidad, anuncios y campañas de información, referente a la apertura de nuevas ventanillas de cobro, que LA ENTIDAD considere necesarios. En caso de utilización de la imagen corporativa del Banco, LA ENTIDAD deberá contar con la autorización por escrito del Banco.
- Asumir cualquier perjuicio que se ocasione a terceros, por errores imputables a sus funcionarios, en casos de que se incumplan sus responsabilidades y obligaciones establecidas en este convenio.

**UNDÉCIMA: COSTOS DE MANTENIMIENTO Y DIFUSION DEL SISTEMA.-**

- Cada una de las partes podrá hacer publicidad a través de los medios de comunicación colectiva (anuncios y/o campañas de información); sobre este nuevo servicio que se ofrece. La parte que quiera hacer la publicidad asumirá los costos de la misma.

**DUO DÉCIMA: PLAZO Y RENOVACION.-** El presente convenio tendrá un plazo de duración de 3 (tres) años, contados a partir de la fecha de suscripción del mismo, pudiendo prorrogarse a voluntad de las partes previa notificación escrita con 90 días de anticipación.

En caso de que se acuerden cambios o reformas al convenio principal, esto se lo hará mediante un adendum a este convenio, debiendo empezarse las respectivas negociaciones dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de notificación; Sin perjuicio de lo estipulado, las partes podrán aplicar cualquiera de las causales previstas en la Cláusula Vigésimatitulada CAUSAS DE TERMINACIÓN DEL CONVENIO.

LA ENTIDAD y el BANCO, por mutuo acuerdo, podrán suspender un determinado servicio por considerar perjudicial para sus intereses.

**DÉCIMA TERCERA: NATURALEZA DE LA RELACION.-**La relación entre LA ENTIDAD y el BANCO, conforme a los términos de este Convenio será exclusivamente comercial y nada de lo contemplado en este Convenio podrá interpretarse como constituyendo a las partes, en socios o asociados, ni tampoco como constituyendo a LA ENTIDAD en representante legal, agente o mandatario del BANCO.

**DECIMACUARTA: CONFIDENCIALIDAD.-**Los comparecientes acuerdan de manera expresa que LA ENTIDAD y el BANCO no divulgarán ni revelarán información confidencial o los secretos profesionales que ambas partes o sus clientes o sus funcionarios pongan en conocimiento para efectos de la realización y ejecución del presente convenio. Dicha información confidencial y secreto profesional incluye sin limitar, estrategias, objetivos, políticas, proyectos, prioridades, cronogramas de trabajo, sistemas tecnológicos,

manuales, reglamentos, listados, direcciones e información de los clientes que estén sujetos a sigilo y reserva de acuerdo con las leyes de la República del Ecuador y demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la materia. Especialmente, el BANCO guardará total reserva en la información proporcionada por LA ENTIDAD respecto a la información del contribuyente.

LA ENTIDAD podrá utilizar sin limitaciones ni condiciones con otras entidades con las que pueda optar por implementaciones similares, sus recursos y sus aplicaciones computacionales desarrolladas en la ejecución de este convenio.

**DECIMAQUINTA: CONTROL, COORDINACION Y EVALUACION DE LA RECAUDACION.-**LA ENTIDAD designa como administrador del Convenio a responsable del área Financiera o su delegado. El administrador del convenio posee las atribuciones de realizar el seguimiento y evaluación de la ejecución del mismo, informar sobre el atraso o incumplimiento del Banco. El administrador se encargará de verificar que la recaudación diaria realizada por el Banco, haya sido depositada en las cuentas correspondientes y en caso de encontrar novedades reportará al Banco para su revisión.

Por otra parte, el Banco designa como administrador del convenio al responsable del área de Negocios Sector Público o su delegado, que será el encargado de hacer el seguimiento al cumplimiento de lo estipulado en el presente convenio.

**DECIMASEXTA: INTERESES DE TERCEROS.-** LA ENTIDAD y el BANCO, dentro de sus respectivos ámbitos de acción adoptarán las precauciones y acciones que fueren necesarias para impedir que por errores se causen perjuicios a terceras personas.

**DECIMASEPTIMA: PRECISIONES GENERALES.-**El BANCO no está obligado ni facultado a atender consultas o reclamaciones de los clientes de LA ENTIDAD respecto del monto a ellos facturado ni respecto de los servicios que en general presta LA ENTIDAD. Se limitará a informar el respectivo valor a pagar de los valores de cuya recaudación está encargado. El BANCO no será responsable si los valores que constan en el sistema no corresponden al contribuyente, ya sea por una diferencia a favor o en contra de él; por lo tanto, LA ENTIDAD, asume todo tipo de reclamo al respecto y exime al BANCO de cualquier responsabilidad que pretenda imputársele.

**DÉCIMA OCTAVA: COMUNICACIONES.-**Para los fines de coordinación entre LA ENTIDAD y el BANCO, las comunicaciones serán remitidas entre:

En LA ENTIDAD: GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE

**Administrador**

- Nombre funcionario: Ing. Mayra Briones Caicedo
- Cargo: Tesorera Municipal
- Dirección correo electrónico: mbriones@daule.gob.ec
- Teléfono y extensión: 2795-134
- Dirección: Padre Aguirre 703 y sucre
- Ciudad: Daule
- Provincia: Guayas

**Contacto Operativo**

- Nombre funcionario: María Cristina Rugel Castro
- Dirección correo electrónico: mcrugel@daule.gob.ec
- Teléfono y extensión: 2795-134
- Dirección: Padre Aguirre 703 y sucre
- Ciudad: Daule
- Provincia: Guayas

**Contacto Técnico**

- Nombre funcionario: Joffre Iñiguez
- Cargo: Analista de Soporte Técnico
- Dirección correo electrónico: jiniguez@daule.gob.ec
- Teléfono y extensión: 2-795134
- Dirección: Padre Aguirre 703 y sucre
- Ciudad: Daule
- Provincia: Guayas

**Agente Banco del Pacífico**

- Nombre funcionario:
- Cargo:
- Dirección de correo electrónico:
- Teléfono:
- Dirección:
- Ciudad:
- Provincia:

El contacto Operativo y Técnico del BANCO será comunicado a la ENTIDAD por escrito o correo electrónico por parte del Administrador del Convenio, luego de suscrito el convenio y en el término de siete días, fecha que cuenta desde su suscripción.

**DECIMA NOVENA: CAUSAS DE TERMINACION DEL CONVENIO.-** El presente convenio podrá terminar por una cualquiera de las siguientes formas:

19.1.- CAUSAS DE TERMINACIÓN GENERAL.- Se podrá dar por terminado el presente convenio, en los siguientes casos:

- a. Por el vencimiento del plazo.
- b. Por mutuo acuerdo entre las partes.
- c. Por terminación unilateral del convenio, de conformidad con lo señalado en el presente contrato.
- d. Por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente convenio.
- e. Por sentencia ejecutoriada que declare la resolución del convenio
- f. Por disolución de cualquiera de las personas jurídicas comparecientes.

19.2.- TERMINACIÓN POR FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.- Cuando las circunstancias imprevistas o causas de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobado, no fuere posible o conveniente a juicio de las partes continuar el presente convenio, las partes podrán por mutuo acuerdo convenir en la extinción de todas o algunas de las obligaciones aquí estipuladas.

19.3.- TERMINACION UNILATERAL DEL CONVENIO.-Ocurrirá en los siguientes casos:

- a. LA ENTIDAD podrá dar por terminado anticipada y unilateralmente el presente Convenio, sin opción a indemnización de daños y perjuicios a favor del BANCO por las siguientes causales:
  1. Por incumplimiento debidamente comprobado de una o más cláusulas del Convenio por parte del BANCO;
  2. Por quiebra del BANCO;
  3. Por el incumplimiento del Convenio debidamente comprobado cometido por el BANCO en perjuicio de los intereses de LA ENTIDAD;

En cualquiera de los casos, el Representante Legal de LA ENTIDAD notificará al BANCO su resolución de dar por terminado unilateralmente el presente Convenio con por lo menos en un término de 30 días.

- b. El BANCO podrá terminar unilateralmente el Convenio por las siguientes causas:
  1. Por incumplimiento de una o más cláusulas del Convenio por parte de LA ENTIDAD;
  2. Por el incumplimiento del Convenio cometido por LA ENTIDAD en perjuicio de los intereses del BANCO.
  3. Por quiebra de la ENTIDAD.

En cualquiera de los casos, el representante legal del BANCO notificará a la ENTIDAD su resolución de dar por terminado unilateralmente el presente Convenio con por lo menos en un término de 30 días.

**VIGESIMA: PROHIBICION DE TRANSFERENCIA O CESION.-** El BANCO no podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que adquiera por la suscripción del presente convenio, con excepción de los que deriven del uso por transportación de valores y del uso de los corresponsales bancarios y/o no bancarios y kioskos.

**VIGESIMA PRIMERA: RESPONSABILIDAD.-** En caso de que LA ENTIDAD o su personal autorizado, accediera al BANCO a través de Internet, declara que asume la responsabilidad exclusiva respecto a las transacciones que efectuare a través de tal; además de mantener en secreto las seguridades o claves generadas.

En caso de existir operaciones o instrucciones derivadas de este convenio que requieran ser anuladas o modificadas, LA ENTIDAD para tal efecto, deberá dirigir al BANCO una carta debidamente suscrita por el representante legal.

**VIGESIMA SEGUNDA: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.-** El Banco, sus empleados o funcionarios no serán responsables frente a LA ENTIDAD o sus clientes, si por razones de caso fortuito o fuerza mayor se viera imposibilitado de prestar los servicios materia del presente convenio.

**VIGESIMA TERCERA: DAÑOS Y PERJUICIOS.-** Los daños y perjuicios generados por acreditación(es) realizados en virtud de las instrucciones remitidas por LA ENTIDAD, en forma errada, serán de exclusiva responsabilidad de LA ENTIDAD, para lo cual, las partes aclaran que las responsabilidades del BANCO se limitan a la ejecución diligente de dichas instrucciones emitidas por LA ENTIDAD; sin embargo, no alcanzan a las relaciones civiles, mercantiles y en general, contractuales establecidas por LA ENTIDAD y los terceros a quienes se hayan efectuado cobros y/o débitos.

En tal sentido, cualquier reclamo que pudiese surgir respecto de cobros y/o débitos ejecutados o no ejecutados deberán ser planteados directamente entre LA ENTIDAD y tales terceros; debiendo aclararse que LA ENTIDAD, previo análisis y verificación del error, faculta y autoriza al BANCO debitar de los valores que existiesen en su nombre, el monto debitado erróneamente más los intereses que pudieran haberlos generado y acreditar a la(s) cuenta(s) de origen.

**VIGESIMA CUARTA: DOCUMENTOS DEL CONVENIO.-** Forman parte integrante e inseparable de este convenio los siguientes documentos habilitantes:

- Nombramiento del Interviniente de la ENTIDAD.
- Nombramiento del Interviniente del BANCO.

**VIGESIMA QUINTA: DOMICILIO, JURISDICCION Y COMPETENCIA.-** En el caso de que se presentaren controversias entre las partes en cuanto a aspectos relacionados con el presente convenio y las mismas no puedan ser solucionadas de manera directa entre las partes, agotando las vías de mediación y arbitraje ante la cámara de comercio de Guayaquil o la Procuraduría General del Estado, éstas se someterán a los Jueces y Tribunales de Justicia de Guayaquil competentes, y al trámite verbal sumario.

**VIGESIMASEXTA: ACEPTACION.-** Los comparecientes aceptan el contenido y efectos del presente instrumento, expresamente se ratifican en él, para fe y constancia de lo aquí estipulado, las partes suscriben a continuación el presente convenio en la ciudad de Guayaquil, en cuatro ejemplares de igual tenor, a los 26 días del mes de Octubre del año 2017.

**p. GOBIERNO AUTÓNOMO**  
DESCENTRALIZADO ILUSTRE  
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE  
RUC:  
REPRESENTANTE LEGAL: SEÑOR PEDRO  
SALAZAR BARZOLA  
F:

---

**p. BANCO DEL PACIFICO S.A.**  
RUC 0990005737001  
REPRESENTANTE BANCO PACIFICO  
CARGO

F:

---



El Dr. D. Juan Carlos Martínez Coll, director del grupo EUMED.NET (SEJ 309), como editor de la revista electrónica “Observatorio de la Economía Latinoamericana”, (ISSN 1696-8352), indexada en IDEAS-RePEc, LATINDEX y alojada en <http://www.eumed.net/2/rev/oel>

ACREDITA QUE:

el artículo “PROPUESTA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO ANUAL POR PATENTE PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE”, que consta de 13 páginas en formato PDF, cuyos autores son **Michael Andrés Vera Quezada, Jessenia Andreina Martínez Briones y Magister Ivette Rubio Miranda**, ha sido aceptado y publicado en el número de febrero 2018:

[//www.eumed.net/2/rev/oel/2018/02/propuesta-impuesto-anual.html](http://www.eumed.net/2/rev/oel/2018/02/propuesta-impuesto-anual.html)

[//hdl.handle.net/20.500.11763/oel1802propuesta-impuesto-anual](http://hdl.handle.net/20.500.11763/oel1802propuesta-impuesto-anual)

Lo que se hace constar en Málaga a 16 de febrero de 2018.

El director

Fdo.: Juan Carlos Martínez Coll

## Fwd: Artículo publicado

Mikol Vera <mikolvera@hotmail.com>

vie 16/02/2018 11:47

Para: Jessenia Martínez <jessy-1248@hotmail.com>; Rubio Miranda, Ana Ivette <irubiom@ulvr.edu.ec>;

1 archivos adjuntos (85 KB)

propuesta-impuesto-anual-oel.pdf;

Estimada Miss Rubio,

Por medio del presente informo a usted que el trabajo de titulación cuyo tema es: "PROPUESTA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO ANUAL POR PATENTE PARA EL GAD CANTON DAULE"; se encuentra aprobada y publicada en la revista científica EUMED.NET.

De acuerdo al correo al pie.

Atentamente,

Michael Vera

Obtener [Outlook para Android](#)

De: Lisette Villamizar

Enviado: viernes, febrero 16 11:20

Asunto: Artículo publicado

Para: 'Mikol Vera'

Estimados autores,

Muchas gracias por su nueva colaboración. Su artículo ha sido aceptado y publicado en

<https://www.eumed.net/2/rev/oel/2018/02/propuesta-impuesto-anual.html>

Le adjunto certificado acreditativo en PDF.

Le invitamos a participar en nuestro

[TERCER CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL SOBRE DESAFÍOS DE LAS EMPRESAS DEL SIGLO XXI](#)

Del 12 al 26 de abril

Le aconsejamos que, si aún no lo tiene, cree su perfil en Google Scholar, <https://scholar.google.es/>, y comparta todas sus publicaciones.

Le sugerimos que haga conocer la publicación de su artículo en las redes sociales (Facebook, LinkedIn, Instagram, Twiter), **comparta el enlace de publicación o directamente desde el botón compartir de Facebook que aparece en su a**



**rtículo**, haga publicidad para que su artículo sea leído, al final esta es la intención que tenemos todos al publicar.

**Puede buscarnos en Facebook como Grupo de Investigación Eumed.net.**

Cordialmente,

Lisette Villamizar

**De:** Mikol Vera [mailto:mikolvera@hotmail.com]

**Enviado el:** lunes, 15 de enero de 2018 15:14

**Para:** Lisette Villamizar <lisette@eumed.net>

**CC:** Jessenia Martínez <jessy-1248@hotmail.com>; Rubio Miranda, Ana Ivette <irubiom@ulvr.edu.ec>

**Asunto:** Re: INFORMACIÓN DE PUBLICACIÓN DE UN ARTÍCULO CIENTÍFICO EN REVISTA EUMED.NET

Buenos días,

Estimada Srta. Villamizar, en respuesta al presente correo sírvase a encontrar adjunto el artículo científico del trabajo de titulación cuyo tema es: "PROPUESTA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO ANUAL POR PATENTE PARA EL GAD CANTON DAULE", los autores son: Srta. Jessenia Andreina Martínez Briones y Sr. Michael Andrés Vera Quezada; y, realizado bajo revisión de la Mgs. Ivette



Rubio Miranda – Tutora de Tesis.

Agradeciendo de antemano la atención prestada, y esperando una respuesta favorable para la publicación del artículo en su honorable y prestigiosa revista académica.

Con sentimiento de distinguida consideración y estima.

Atentamente,

Sr. Michael Vera Quezada

Egresado - Carrera de Administración de Empresas

Facultad de Ciencias Administrativas  
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

**De:** Lisette Villamizar <lisette@eumed.net>

**Enviado:** lunes, 15 de enero de 2018 7:17

**Para:** 'Mikol Vera'

**Asunto:** RE: INFORMACIÓN DE PUBLI

CACIÓN DE UN ARTÍCULO CIENTÍFICO EN REVISTA EUMED.NET

Buenos días,

Debe enviar el artículo a este email, en formato Word, para evaluarlo.

Puede leer nuestras normas de publicación en <http://www.eumed.net/rev/norm>



[as.html](#)

Normas de publicación de las revistas Eumednet

[www.eumed.net](http://www.eumed.net)

Normas a seguir para publicar artículos en las revistas digitales de Eumednet

Debe contar con la colaboración de un tutor.

Cordialmente,

Lisette Villamizar

**De:** Mikol Vera [mailto:mikolvera@hotmail.com]

**Enviado el:** sábado, 13 de enero de 2018 22:02

**Para:** lisette@eumed.net

**Asunto:** INFORMACIÓN DE PUBLICACIÓN DE UN ARTÍCULO CIENTÍFICO EN REVISTA EUMED.NET

Buenas tardes,

Estimada Lisette, reciba un cordial y afectuoso saludo, mi nombre es MICHAEL ANDRES VERA QUEZADA, egresado de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, en la ciudad de Guayaquil (Ecuador); y me encuentro en proceso de titulación de tesis y tengo un proyecto, para lo cual la universidad solicita que mi proyecto sea publicado en una revista científica.

Considerando lo anteriormente expuesto, solicito muy respetuosamente me ayude con los pasos para realizar esta publicación en la revista científica de EUMED.net.

Agradeciendo de antemano su colaboración, y esperando una pronta respuesta.

Atentamente,

Sr. Michael Vera Quezada

Egresado - Carrera de Administración de Empresas

Facultad de Ciencias Administrativas  
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

# PROPUESTA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO ANUAL POR PATENTE PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE

## **Autores:**

Michael Andrés Vera Quezada – **Estudiante**  
Correo: [mikolvera@hotmail.com](mailto:mikolvera@hotmail.com)  
Jessenia Andreina Martínez Briones – **Estudiante**  
Correo: [jessy-1248@hotmail.com](mailto:jessy-1248@hotmail.com)  
Magister Ivette Rubio Miranda – **Docente Tutora**  
Correo: [irubiom@ulvr.edu.ec](mailto:irubiom@ulvr.edu.ec)

**Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil**  
**Facultad de Administración**  
**Carrera de Ingeniería Comercial.**

## **Resumen**

Incrementar la recaudación del impuesto anual por patente en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule, tiene como propósito generar mayores ingresos a las arcas municipales, con el fin de continuar con la obra pública para beneficio de la ciudadanía, propuesta que se realiza identificando las principales causas por que los contribuyentes no cumplen con en sus obligaciones tributarias respecto a este impuesto, mediante los diferentes métodos y técnicas de investigación y de igual manera las principales soluciones a esta problemática.

## **Palabras claves**

Impuesto, Recaudación, Daule, contribuyente, autonomía, patente municipal, legalizar, liquidar. Renovación, estrategia, propuesta, notificación, medios de pago, propaganda.

## **Abstract**

Increase the collection of the annual tax by patent in the Decentralized Autonomous Government of the canton of Daule, has the purpose of generating greater income to the municipal coffers, in order to continue with the public work for the benefit of the citizenship, a proposal that is made identifying the main ones causes why taxpayers do not comply with their tax obligations with respect to this tax, through the different research methods and techniques and in the same way the main solutions to this problem.

## **Key Words**

Tax, Collection, Daule, taxpayer, autonomy, municipal patent, legalize, liquidate. Renewal, strategy, proposal, notification, means of payment, propaganda.

## **1. Introducción**

La presente proyecto trata sobre una propuesta para recuperar valores correspondientes al impuesto anual por patente, la Municipalidad del Cantón Daule tiene como uno de sus objetivos fundamentales continuar con la obra pública para el beneficio de la ciudadanía en general ya que cada vez son menos los recursos asignados por el Gobierno Central a los Gobiernos Autónomos, Para esto se realizarán campañas para hacer conocer a los ciudadanos sobre las ventajas y desventajas de cumplir o no con sus obligaciones tributarias referente a este impuesto, de igual manera se celebrarán convenios con las principales instituciones y empresas recaudadoras del país a nivel nacional.

## **Marco teórico**

A lo largo de la historia, se han implementado estrategias para realizar una óptima gestión de cobranza de los impuestos, ya que su historia es tan antigua como la misma del hombre pensante; es decir desde que empezaron las sociedades humanas, los tributos eran aplicados por la más alta jerarquía, soberanos o los jefes de los impuestos, en los cuales eran destinados para festividades de estas clases dominantes.

En concepto fiscal podemos decir que el tributo o impuesto es el principal instrumento que posee el estado para realizar una recaudación de dinero para atender las inversiones en beneficio del pueblo, y cancelar los gastos del Presupuesto General del Estado. Estas inversiones o gastos pueden ser directamente para el mismo Estado, Gobiernos Autónomos Descentralizados de Provincias o Municipios, cuya gran finalidad es realizar obras a favor de la sociedad.

## **2. Metodología de Investigación**

A continuación se realizará una descripción del tipo de investigación, instrumentos de recolección de datos, análisis y tabulación de datos, y validez, aplicándolo en el desarrollo del presente trabajo de titulación.

### **2.1. Tipo de investigación**

En el presente proyecto el tipo de investigación a utilizar, es la NO EXPERIMENTAL, ya que es una investigación sistemática en la que no existe manipulación de variables para poder analizar cuál es el nivel o estado de las mismas; ya que en este tipo de diseños se recolectan datos en un solo momento y tiempo único.

En este tipo de investigación consiste en medir al conjunto de contribuyentes, para proporcionar una descripción, reseña o causas que puedan relacionar variables para la elaboración de una propuesta de mejora, sean aquellas puramente correlacionadas.

### **2.2. Método de Investigación a emplear**

#### **Deductivo – Inductivo.-**

Este método permite lograr alcanzar los objetivos propuestos para poder ayudar a verificar las variables planteadas, para ello se efectuarán varios análisis hasta llegar a la propuesta general y solventar la problemática.

#### **Analítico – Sintético.-**

Este método permite lograr la comprensión de los hechos, análisis, datos recolectados en la investigación.

#### **Histórico – Lógico**

Este método permite analizar científicamente, los hechos, análisis, datos recolectados en la investigación

### **2.3. Enfoque**

El enfoque de la investigación mixta, conlleva a la fusión de la investigación cualitativa y cuantitativa para generar un proceso deductivo eficiente, principalmente en la lógica y las matemáticas; donde la ciencia puede adaptarse y con la combinación de ambos métodos es significativamente la aplicación de las deducciones y elaboración de planes estratégicos, hipótesis, hallazgos y mayor objetividad cuando verdaderamente son consideradas probables; todo esto concerniente para una óptima propuesta considerando el enfoque adecuado.

### **3. Técnicas de Investigación:**

#### **➤ Encuestas y entrevistas.**

Esta metodología es enfocada para saber que técnicas de recaudación, incentivos, estrategias y propuesta, se debe plantear para aumentar o incrementar la recaudación del impuesto anual por patente. Tomando en cuenta los factores internos, externos que frecuentan o rodean la recaudación del impuesto.

#### **3.1. Población**

El presente trabajo de investigación tiene como población a los contribuyentes que posee una cartera vencida en el impuesto por Patente, es decir los 647 contribuyentes que poseen cartera vencida en éste impuesto.

De los cuales se someterán a encuestas y dialogo para entender la causa de las carteras vencidas; información que será validada y corroborada con: bases de datos y entrevistas a funcionarios del GAD Daule para conocer los puntos de vista de las causa de esta problemática.

#### **3.2. Análisis de la información**

##### **3.2.1. Análisis de encuestas**

La información que se recopiló en base a las encuestas que se realizaron, estos datos fueron obtenidos a través de la muestra de 626 habitantes del cantón Daule, referente al casco comercial, también formaron de esta encuesta aquellas personas que tienen sus talleres de confección que son conocidos en el medio; este proceso se realizó a fin de obtener información para el estudio del mercado de compra de telas, sus niveles de satisfacción y sus hábitos de compra; conclusiones que se detallan a continuación:

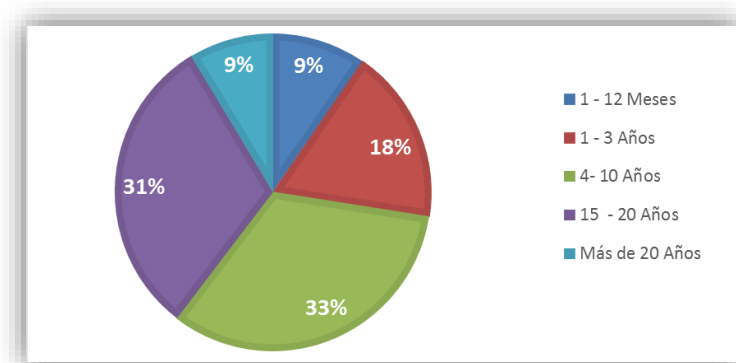
**Expansión de negocio en el cantón Daule:** Refiriéndose a esta pregunta podemos observar que el 73% de los comerciantes que han logrado expandir sus negocios en el cantón Daule son aquellos que tiene de cuatro a veinte años prestando sus servicios a la ciudadanía de este cantón y sus alrededores.

<i>Opciones</i>	<i>Número de encuestas</i>	<i>Porcentajes de encuestados</i>
<b>1 - 12 Meses</b>	60	10%
<b>1 - 3 Años</b>	112	18%
<b>4- 10 Años</b>	206	33%
<b>15 - 20 Años</b>	194	31%
<b>Más de 20 Años</b>	54	9%
	<b>626</b>	<b>100%</b>

**Cuadro No. 1 - Pregunta 1 de encuesta**

**Fuente: Encuesta a contribuyentes**

Elaboración: **Los autores**



**Gráfico No. 1**

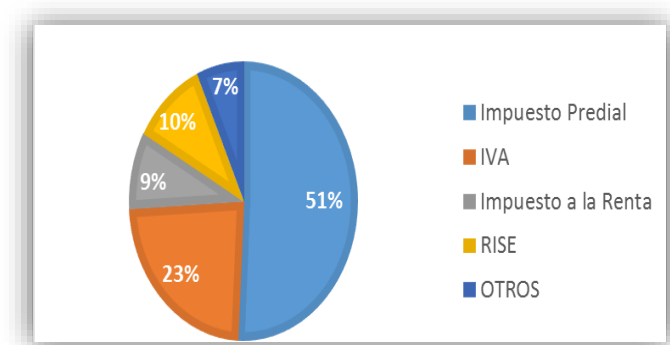
**Fuente: Encuesta a contribuyentes**

Elaboración: **Los Autores**

**Impuestos cancelados por los contribuyentes:** En relación a esta pregunta podemos observar que de los impuestos que la mayoría de los contribuyentes declara y cancela son el impuesto predial, IVA e impuesto por patente municipal con el 51%, 23% y 9% respectivamente.

<i>Opciones</i>	<i>Número de encuestados</i>	<i>Porcentajes de encuestados</i>
<b>Impuesto Predial</b>	318	51%
<b>IVA</b>	146	23%
<b>Impuesto a la Renta</b>	56	9%
<b>RISE</b>	64	10%
<b>OTROS</b>	42	7%
	<b>626</b>	<b>100%</b>

**Cuadro No. 2**  
**Fuente: Encuesta a contribuyentes**  
 Elaboración: **Los autores**



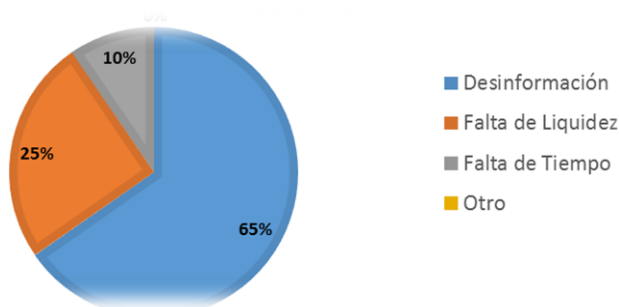
**Gráfico No. 2**  
**Fuente: Encuesta a contribuyentes**  
 Elaboración: **Los Autores**



**Motivo de retraso en pago del impuesto anual por patente municipal:** La mayoría de contribuyentes representados con el 65% indican que el motivo al retraso en los pagos se genera por Desinformación, el 25% por falta de liquidez y el 10% por falta de tiempo, cabe recalcar que los comerciantes nos indicaron que les gustaría que la municipalidad utilice métodos de pagos actualizados que permitan brindar agilidad para cumplir de esta manera con sus obligaciones tributarias a tiempo.

Opciones	Número de encuestados	Porcentajes de encuestados
<b>Desinformación</b>	407	65%
<b>Falta de Liquidez</b>	159	25%
<b>Falta de Tiempo</b>	60	10%
<b>Otro</b>	0	0
	626	100%

**Cuadro No. 3**  
**Fuente: Encuesta a contribuyentes**  
 Elaboración: Los autores

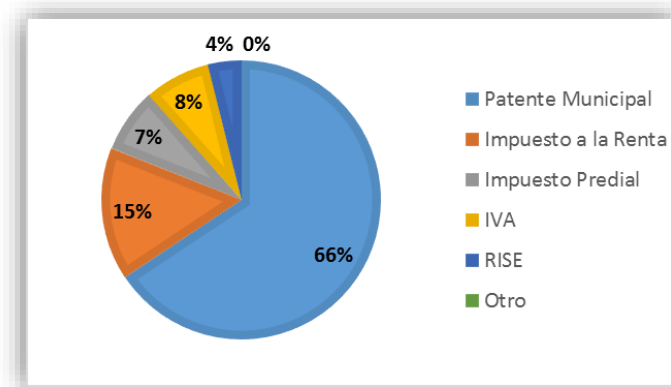


**Gráfico No. 3**  
**Fuente: Encuesta a contribuyentes**  
 Elaboración: Los Autores

**Impuestos que se dificulta cancelar a los contribuyentes:** En el presente gráfico podemos observar que al 66% de los contribuyentes se les dificulta la cancelación del impuesto anual por patente y con un 15% el IR, lo cual nos indica que se deben buscar soluciones para brindar facilidad a los contribuyentes con el fin de que ellos puedan cumplir con normalidad sus obligaciones tributarias respecto a este impuesto. Algunos contribuyentes se quejan de la atención brindada por los funcionarios que atienden en las ventanillas del servicio al usuario, en cuanto a la información a la patente municipal.

<i>Opciones</i>	<i>Número de encuestados</i>	<i>Porcentajes de encuesta</i>
<b>Patente Municipal</b>	411	66%
<b>Impuesto a la Renta</b>	96	15%
<b>Impuesto Predial</b>	47	8%
<b>IVA</b>	48	8%
<b>RISE</b>	24	4%
<b>Otro</b>	0	0%
	<b>626</b>	<b>100%</b>

**Cuadro No. 4**  
**Fuente: Encuesta a contribuyentes**  
 Elaboración: **Los autores**



**Gráfico No. 4**  
**Fuente: Encuesta a contribuyentes**  
 Elaboración: **Los Autores**

### 3.3. Informe Técnico

#### 3.3.1. Análisis de encuesta

De acuerdo a lo analizado en la tabulación de las encuestas realizadas a los contribuyentes, la misma que está conformada por 347 contribuyentes, los cuales mantienen una deuda con la municipalidad correspondiente al Impuesto Anual Por Patente, de los cuales el (94%) tuvieron una buena predisposición a contestarla.

Mediante la tabulación realizada se concluye de manera general que el Impuesto Anual Por Patente, es el impuesto que se dificulta cancelar a los contribuyentes, por los siguientes factores: Desinformación (65%), Falta de Liquidez (25%), Falta de Tiempo (10%).

De igual manera se observó que la municipalidad no ha notificado a la mayoría de los contribuyentes sobre la deuda que mantienen actualmente con la institución; los comerciantes indicaron que estarían dispuestos a celebrar acuerdos de pagos de mediante los mecanismos que decida aplicar la municipalidad, siempre y cuando acogiéndose a la liquidez con la que

cuenten, e indicaron que no existen facilidades tecnológicas para la realización de los pagos también mostraron mucho interés en la encuesta realizada, ya que no tenían algunos conocimientos de este rubro que deberían cancelar anualmente ya que algunos habían iniciado sus actividades hace años e indicaron que ellos cumplen con la cancelación y declaración de otros impuestos como los que recauda el SRI y las GAD principalmente refiriéndose a estos con los de mayor importancia.

### **3.3.2. Análisis de la entrevista**

Como análisis al resultado de las entrevistas efectuadas a los funcionarios municipales tales como Director Financiero, Tesorera y Director de Proceso Coactivos, se concluye que los funcionarios de las áreas antes mencionadas tienen pleno conocimiento de la importancia de recuperar la cartera vencida que existe en la actualidad por el impuesto anual por patente municipal. Su preocupación se basa en la afectación del presupuesto asignado por el Gobierno Central a los GAD'S por la situación económica del país en la actualidad, que no permite de por sí cumplir con todos los proyectos determinados en el Plan de Trabajo por el periodo correspondiente a la actual administración. Cosa que sería más fácil cumplir si existiera un flujo permanente en el ingreso al presupuesto del GAD del Cantón de Daule por tributos como la Patente.

Los funcionarios nos indicaron durante la entrevista que están interesados en implementar las propuestas que se presenten mediante este proyecto de investigación, con el fin de ponerlas en práctica previo conocimiento y autorización de la máxima autoridad del cantón Daule, y de esta manera poder continuar con la obra pública y cumplir con las obligaciones financieras adquiridas por la última administración.

También, indicaron que de manera general, las principales causas para que exista esta cartera vencida es la desinformación que existe en los contribuyentes respecto a sus obligaciones con el GAD, que deben cancelar de forma anual.

Desconocen además, los mecanismos que pueden utilizar para la cancelación del impuesto Anual por Patente, ya que a pesar de que la municipalidad ofrece alternativas de pago como: en efectivo, cheque, tarjeta de crédito, transferencia bancaria y depósito bancario; no ha sido difundido de forma correcta.

Con lo antes indicado se concluye que en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule existe la necesidad urgente de realizar la depuración de la base de datos, referente a la cartera vencida del impuesto anual por patente con el fin de buscar los mecanismos más adecuados para brindar información a los usuarios y de esta manera el departamento de procesos coactivos pueda dar cumplimiento a lo establecido en la ordenanza municipal y el Código Tributario.

Considerando el análisis de la entrevista y concatenándola con el análisis de las encuestas; podemos tener clara una idea general, que ayudará mucho en la gestión de la recaudación y el pago del impuesto anual por patente; esta idea claramente es una socialización de los tributos a cancelar al GAD de Daule, a través de una campaña de difusión que permita conocer a los contribuyentes de forma clara, concreta y eficientemente; toda la gestión de la recaudación e incentivarlos a la cancelación de la misma.

#### 4. Propuesta

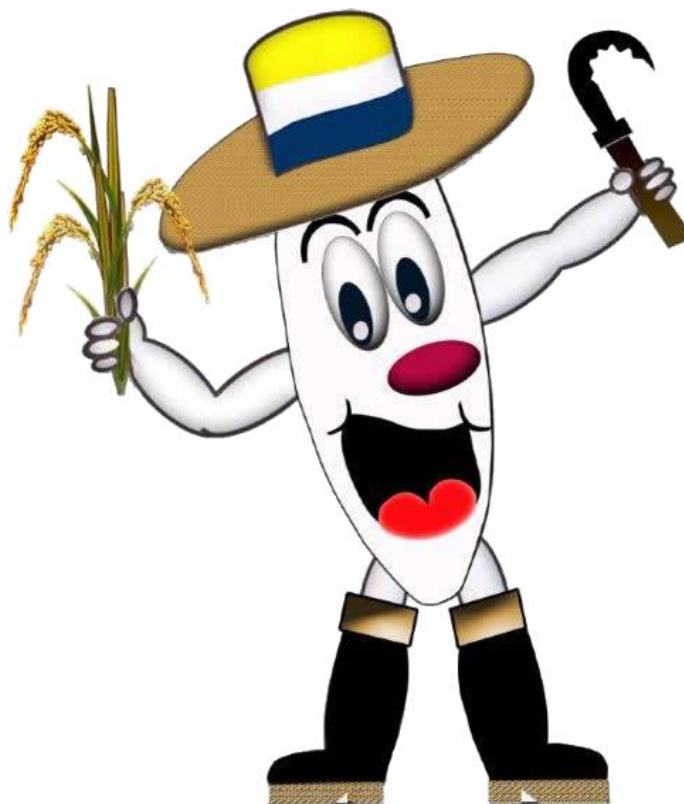
Durante los últimos años la recaudación de los impuestos, es un tema completamente serio, en el que el alcalde del GAD de Daule, tiene que realizar las gestiones pertinentes y eficientes para una optimización recaudación de los impuestos, a través de las estrategias que incentiven a la población para realizar el pago oportuno; además de gestiones municipales para demostrar el incentivo y correcta recaudación de tributos. A pesar de todos los esfuerzos desplegados por la alcaldía, no han sido muy efectivas las técnicas utilizadas.

Las siguientes estrategias han sido analizadas de acuerdo a los datos recabados en la investigación realizada, las mismas que se enlistan en el siguiente cuadro:

N°	NOMBRE DE PROPUESTA	DESCRIPCION BREVE	PRSUPUESTO REFERENCIAL	A CANCELAR POR:	DURACIÓN DE LA PROPUESTA AÑO FISCAL
1	Campañas Temporal de Perifoneo	En esta campaña se brindará un acercamiento directo con la ciudadanía para que conozcan al alcance de su localidad sobre sus impuestos por pagar.	\$800,00	GADIMCD	OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE
2	Notificación puerta a puerta	Con esta propuesta se gestionará dar informativos a los clientes de la empresa de agua potable EMAPA, a través de sus facturas mensuales.	\$0,00	-	CADA MES
3	Optimización del talento humano en atención al contribuyente	Gestión para mejoramiento de la calidad en la atención al contribuyente con enfoque en la eficiencia y eficacia.	\$0,00	.	PERMANENTE
4	Efectivo móvil	Mediante este ágil, y moderno medio de pago se podrá realizar pagos desde cualquier lugar mediante dinero electrónico.	\$0.05 PN \$0.20 PJ	Contribuyente	PERMANENTE
5	Auxiliar de Pago (Red de Servicios Activa)	Se propone que todos los impuestos sean cancelados a través de la red de servicios de Western Unión	\$0,60	Contribuyente	PERMANENTE
6	Convenios con Entidades Financieras	Se propone de todos los impuestos sean cancelados a través de instituciones financieras.	\$0,30 - \$,60	Contribuyente	PERMANENTE
7	Consulta Online por Página Web	Actualizar la página web para consultar el estado tributario de los contribuyentes.	\$0,00	-	PERMANENTE
8	Propaganda en medio televisivo y radial	Realizar propaganda de las alternativas o canales de pagos detallados en la presente propuesta; además de incentivar a la ciudadanía a través de su imagen cantonal "El Arrocito".	\$7.140,00	GADIMCD	OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE

**Cuadro No. 5**  
**Cuadro macro de cargo y duración de las propuestas**  
Fuente: Los autores

Para dar a conocer todas estas nuevas estrategias para la optimización de la recaudación del impuesto anual por patente, es indispensable que sea realizado por alguna figura o imagen representativa del GADIM del cantón Daule. Por lo que se propone la imagen del “Arrocito” para que de impulso turístico, conciencia tributaria y socialización de las presentes propuestas para una optimización del pago de los impuestos y en especial al impuesto anual por patente.



**Gráfico No. 6**  
**Propuesta del “Arrocito”**  
 Fuente: Los autores

#### 4.1. Análisis del Resultado de la Propuesta

El presente trabajo de titulación expresa que existen 647 contribuyentes que mantiene en la actualidad deuda con la municipalidad del cantón Daule, referente al impuesto anual por patente por un valor de \$381,207.83; el cual se espera recuperar en doce meses una estimado del 70% para el primer semestre y el 90% para el segundo semestre; a partir de la fecha de implementación del presente trabajo de titulación.

	Primer Semestre 70%	Segundo Semestre 90%
<b>Cartera Vencida al año 2016 \$381,207.83</b>	\$ 266.845,48	\$343.087,05
<b>Para el 10% restante se sugiere seguir con la cobranza mediante la normativa legal vigente del GADMINCD.</b>		

**Cuadro No. 6**  
**Cuadro de tiempos de recuperación**  
 Fuente: Los autores

Es de mencionar que se sugiere continuar permanentemente con las propuestas presentadas, para poder reducir el porcentaje de contribuyentes que adeudan valores por el impuesto anual por patente para los siguientes años. También se sugiere tomar este tipo de medidas para la recaudación de los demás impuestos, brindando así comodidad, agilidad y versatilidad para la cancelación de los tributos municipales.

### **Conclusiones:**

La situación actual del país apremia a los Gobiernos Municipales a optimizar la recaudación de ingresos de fondos con el fin de seguir cumpliendo con el plan de trabajo de los alcaldes de la nación; y de esta manera continuar con el desarrollo de los cantones y de resolviendo las necesidades diferentes necesidades de la ciudadanía.

La actual administración se ha caracterizado en 16 años por cumplir con el cronograma de obras, lo que ha generado obtener la confianza de los ciudadanos. Mediante el presente proyecto de titulación se puede concluir que existe la necesidad de crear mejoras en ambos campos, tanto en el área de recaudación, la misma que es competencia del departamento financiero de la municipalidad; como en el contribuyente quienes son a las personas a las que se debe de manera confiable, precisa y brindando la correcta información.

### **Recomendaciones:**

1. Mantener actualizada la base de datos de la contribuyentes relacionados al impuesto anual por patente municipal.
2. Identificar en la cartera vencida los potenciales deudores a los que se debe dirigir la municipalidad.
3. Implementar mejoras tecnológicas con el fin de brindar mayor accesibilidad a los usuarios en general.
4. Actualiza y promocionar los principales medios de recaudación que posee la municipalidad.
5. Difundir los beneficios que generaría a la municipalidad recuperar los valores adeudados por los contribuyentes.
6. Capacitar al personal para brindar mejor atención a los usuarios.
7. Celebrara convenios con entidades financieras y empresas recaudadoras que ofrecen sus servicios a nivel nacional.
8. Campañas de perifoneo para llevan a conocimiento de los ciudadanos los beneficios mantener al día el pago de de este impuesto.
9. Utilizar correos electrónicos, mensajes de texto, llamadas telefónicas, publicada televisiva y radial, notificaciones puerta a puerta para informar a los contribuyentes su responsabilidad a mantener al día el pago del impuesto anual por patente.

## Referencias Bibliográficas

1. Asamblea Nacional Constituyente de la República del Ecuador. (2015). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización – COOTAD. COOTAD (pág. 291). Quito - Ecuador: Registro Oficial del Ecuador.
2. Daft, R. L. (2015). Teoría y Diseño Organizacional. Bogotá, Colombia: Cengage Learning Colombia.
3. GADIMCD. (2016). LA “ORDENANZA QUE ESTABLECE EL COBRO DEL IMPUESTO ANUAL DE PATENTE EN CANTON DAULE. Ordenanza municipal N° 42 (pág. 8). Daule: GADIMCD.
4. Gan, F. (2012). Trabajo en equipo. Madrid, España: Díaz de Santos.
5. Hitt, M. A. (2015). Administración estratégica : competitividad y globalización. Conceptos y casos. Bogotá, Colombia: Cengage Learning Colombia.
6. Jones, G. R. (2013). Teoría organizacional : diseño y cambio en las organizaciones. New York, EEUU: Pearson Educacion.
7. Louffat, E. (2012). Administración : Fundamentos del Proceso Administrativo. Autónoma de Buenos Aires, Argentina.: Cengage Learning Colombia.
8. P., R. S. (2013). Fundamentos de Administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones. New York, EEUU: Pearson Educacion.
9. Rubio, I. (2015). Los contribuyentes especiales en el ecuador y su importancia en la recaudación tributaria periodo: 2007 - 2013 (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil. Guayaquil - Ecuador.
10. Jaramillo, B. & Aucanshala, L. (2013). Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba (Tesis de maestría). Universidad Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil - Ecuador.

## Referencias Lincográficas

1. Asamblea Nacional. (10 de 03 de 2017). [www.asambleanacional.gob.ec](http://www.asambleanacional.gob.ec). Obtenido de <http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/filesasambleanacionalnameuid-29/Leyes%202013-2017/194-ley-ref-cootad-grivadeneira-25-01-2016/RO-Ley-Ref-Cootad-RO-804-2S-25-07-2016.pdf>
2. Servicio de Rentas Internas (SRI). (10 de 05 de 2017). [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec). Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/5124f763-c72c-42e8-8f76-e608d6329c81/C%D3DIGO+TRIBUTARIO+ULTIMA+MODIFICACION+Ley+0+Registro+Oficial+Suplemento+405+de+29-dic.-2014.pdf>
3. Gobierno Autónomo Descentralizado ilustre municipalidad del cantón Daule. (10 de 02 de 2017). [www.daule.gob.ec](http://www.daule.gob.ec). Obtenido de [http://www.daule.gob.ec/Portals/0/gaceta2016/GACETA\\_42\\_OCT\\_20\\_2016.pdf](http://www.daule.gob.ec/Portals/0/gaceta2016/GACETA_42_OCT_20_2016.pdf)