cuenca
GAD MUNICIPAL

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio link para direccionar a la	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	TESORERIA: Recaudación de los diferentes rubros Municipales	Cobros de títulos de crédito emitidos como dispone las leyes nacionales y ordenanzas municipales	1.- Puede acercarse a las ventanillas municipales ubicadas en el palacio municipal, control municipal, Etapa arenal o Etapa Gapal. 2.- Puede cancelar en las ventanillas de las empresas municipales tales como: ETAPA EP, EMOV EP, FARMASOL EP y Registraduría de la Propiedad. 3.- En Instituciones Financieras Banco del Austro (AustroPagos), en las cooperativas La Merced, Baños, Próvida y 29 de Octubre. 4.- Bancos habilitados por Banred (Guayaquil y Bolivariano) 5.- Canal Electrónico Banco del Austro (www.bancodelaustro.com); Botón de Pagos GAD. Municipal de Cuenca www.cuenca.gob.ec.	Para el pago de los rubros puede ser: Clave Catastral del predio Cedula Ciudadania/ RUC del Contribuyente Por Nombre del Contribuyente Acercarse con la notificación en caso de haber sido notificado. Los pagos pueden ser en efectivo, cheque certificado, tarjeta de crédito o debito, nota de crédito, comprobante del SPI, compensación o comprobantes de abonos o depósitos previos en las ventanillas municipales. En caso de realizar pagos en ventanillas de otras empresas, cooperativas o bancos el pago será en efectivo o de acuerdo a la forma de pago que defina la institución. Los canales electrónicos del banco del Austro definen la tarjeta que puede utilizar y el botón de pagos municipal esta habilitado para tarjeas diners y visa o mastercard banco pichincha	1.- En caja mediante procesos del sistema informático el contribuyente obtiene un detalle de los títulos de crédito que adeuda a la institución 2.- En caja se señala titulo por titulo los rubros que el contribuyente desea cancelar 3.- El valor total a pagar de la selección de títulos prevea se le informa al contribuyente y en caso de que desea pagar se procese a generar el comprobante de pago, en el cual se detalla de manera resumida el pago realizado 4.- Al final del día el sistema informático genera un reporte de recaudación diaria 5.- El recaudador realiza el informe de recaudación detallando las formas de cobro 6.- En tesorería el encargado de la recaudación envía los ingresos en efectivo, mediante la empresa de transporte de valores, 7.- Los valores son entregados al banco del pichincha para su registro en la cuenta rotativa municipal, posteriormente transfiriendo a la cuenta del Banco del Central. 8.- Revisión y contabilización del servicio	a.- En ventanillas municipales ubicadas en Palacio Municipal, de 8h00 a 17h00 de lunes a viernes y sábado de 8h00 a 13h00 b.- Control Municipal, en ETAPA-Gapal desde 08h00 a 13h00 y de 15h00 a 17h00 de lunes a viernes, c.- En ventanilla de ETAPA Arenal de 08h00 a 16h00, de lunes a viernes d.-En ventanillas de Empresas Municipales, cooperativas y bancos según horario que defina la institución, e.-En los canales electrónicos el horario es 24/7	Sin costo para la atención en la recaudación de los rubros	Atención Inmediata según el turno respectivo	Toda la ciudadanía en general nacional o extranjera que tenga alguna obligación con el GAD Municipal de Cuenca	Ventanillas de Tesorería Municipal, Instituciones Financieras con convenios de recaudación y de las Empresas Municipales	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) 2845499 ext: 113), Alcaldía de Cuenca Bolivar y Borrero, Control Municipal Ave. 12 de Abril y Pausarbamba (4078481 ext: 160), Etapa Gapal Ave. 10 de Agosto y Paucarbamba (2831900 ext: 1956), Etapa Arenal (Av. De la Américas)	Ventanilla, Página Web	SI	No Aplica	https://www.cuenca.gob.ec/payclub2014/index.php	65.342	65.342	99% *
2	TESORERIA: Entrega de certificados de no adeudar y reimpresiones de cartas de pago, y venta de especies valoradas físicas y electrónicas	Contribuyentes naturales o jurídicos que solicitan un certificado de no adeudar personal o de la propiedad para distintos trámites externos, aunque también puede ser interno, cuando requieren un detalle de los títulos pagados, por perdida de comprobante o solicitud expresa y por solicitud de formulario para tramite municipal	Para obtener certificados, reimpresiones y formularios físicos acercarse a cualquiera de las ventanillas municipales en todas sus direcciones	a.- En caso de certificados personales se requiere el nombre del contribuyente y la cedula para verificación, b.- Para certificados de no adeudar a la propiedad se requiere la clave catastral c.- Para reimpresiones de cartas de pago el rubro y el año de emisión del titulo pagado d.- Para formularios de especificar que formulario se requiere y los datos del comprador tales como la cédula o el nombre e.- En todo tramite se requiere la papeleta de votación	1.- El sistema informático registra el cobro, 2.- La caja realiza el informe de recaudación 3.- En tesorería el encargado de recaudación envia el depósito del ingreso general al banco del pichincha cuenta rotativa municipal	8h00 a 17h00 de lunes a viernes y sábado de 8h00 a 13h00 en ventanillas municipales	En caso de especies valoradas el valor de pago depende del formulario que compre y los certificados de no adeudar y reimpresiones de cartas de pago tienen valores establecidos por el Concejo Cantonal	Atención Inmediata según el turno respectivo	Toda la ciudadanía en general nacional o extranjera que requiera algún servicio del GAD Municipal de Cuenca	Ventanillas de Tesorería Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) 2845499 ext: 113), Control Municipal Ave. 12 de Abril y ave. Paucarbamba (4078481 ext: 160), Etapa Gapal Ave. 10 de Agosto y Paucarbamba (2831900 ext: 1956), Etapa Arenal (Av. De la Américas)	Ventanilla	SI	No	No	3.105	3.105	99%
3	TESORERIA: Recepción de abonos a tributos o ingresos varios	Se receptan valores a deudas por títulos emitidos con planes de pago, abonos o por otros ingresos municipales	1.- El contribuyente que desea hacer un depósito se acerca a secretaria de tesorería y hace el registro correspondiente del concepto por el cual va ha depositar, 2.- La secretaria registra el ingreso y luego el contribuyente se dirige a ventanilla a depositar el valor respectivo 3.- En caja recibe el comprobante de pago respectivo	En caso de ser plan de pagos debe haber el plan generado en coactivas, si es otro el motivo se debe especificar cual es para registrar en el sistema	1.- El sistema informático registra el ingreso, 2.- La caja realiza el informe de recaudación 3.- El encargado de recaudación envia el depósito del ingreso general al banco del pichincha cuenta rotativa municipal	8h00 a 13h00 y de 15h00 a 17h00 de lunes a viernes en la secretaria de tesorería y los depósitos en ventanillas municipales	Gratuito	Atención Inmediata	Toda la ciudadanía en general nacional o extranjera que requiera algún servicio del GAD Municipal de Cuenca	Secretaria y Ventanillas de Tesorería Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) telf.: 2845499 ext 113	Secretaria y Ventanilla municipales	SI	No	No	124	124	99%
4	TESORERIA Coactivas: -Información de deudas, -Notificaciones por rubros, -Llamadas persuasivas -Elaboración de planes de pago	Informar los valores que adeuda un contribuyente al GAD Municipal de Cuenca, cuales son los rubros y montos exigibles con sus respectivas fechas, la notificación es entregada al contribuyente personalmente y es un documento habilitante para procesos legales coactivos, en caso de que los contribuyentes que tienen valores vencidos solicitan facilidades de pagos se les genera un plan de pagos	a.- El contribuyente que desea información puede hacerlo acercándose a las oficinas de coactivas en donde un funcionario le atenderá y de ser necesario mayores explicaciones o fundamentos legales le explicara el abogado encargado de coactivas b.- Las consultas de deudas pueden ser personales o también obtenerse ingresando a la pagina web del GAD Municipal de Cuenca www.cuenca.gob.ec opción consultas c.-Las notificaciones pueden ser solicitadas en oficinas de coactivas con los datos personales o de la propiedad dependiendo del tipo de notificación o rubro d.- Para solicitar facilidades de pagos debe realizar una petición en la dirección financiera (departamento de coactivas)	a.- El contribuyente que desea información puede hacerlo personalmente o hacer una solicitud escrita que cumpla los requisitos del Articulo 119 del Código Tributario b.- Para consultas de deudas es necesario el nombre del contribuyente o la cédula o ruc del mismo, en caso de tener propiedades puede presentar la clave catastral de dicha propiedad c.-Las notificaciones requieren los datos personales o de la propiedad dependiendo del tipo de notificación o rubro d.- Para solicitar facilidades de pagos si el tiempo solicitado del plan es de hasta 6 meses, será autorizado por la Dirección Financiera En caso de requerir un plazo mayor deberá solicitar al alcalde quien podrá autorizar a un plazo máximo de 24 meses. e.- En cualquiera de los casos será requisito principal el pago inmediato del 20% de la obligación en mora como mínimo y los demás requisitos establecidos en el Articulo 152 del Código Tributario	a.- Para consultas, el funcionario de coactivas utiliza el sistema Informático que presenta la información solicitada por el contribuyente en referencia a sus deudas b.-Para notificaciones o aviso de pago coactivas planifica como va a generar las notificaciones dependiendo de las fechas, rubros o montos adeudados por contribuyentes o sectores, una vez que definió el proceso ejecuta el sistema informático que tiene para el efecto, c.- Para los planes de pago se analiza la solicitud y el tiempo generando el plan que le entrega al contribuyente para el pago respectivo, en caso de peticiones solicitadas al Alcalde la Dirección Financiera emite un informe previo a la resolución del alcalde	8h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00 de lunes a viernes en la oficina de coactivas en el palacio municipal	Gratuito	Atención Inmediata	Toda la ciudadanía en general nacional o extranjera que requiera algún servicio del GAD Municipal de Cuenca	Oficinas de Coactivas en Tesorería Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) Planta baja y 2do. Piso telf.: 2845499 ext. 581, 2837062	Oficina	SI	No	No	55	55	NO APLICA No hay estadística de medición a los contribuyentes
5	RENTAS: Emisiones: catastrales y declarativas	Emisiones de títulos de crédito, catastrales o declarativos, anuales, mensuales y diarios según sea el caso y la naturaleza del rubro.	Las emisiones catastrales se las realiza a inicios de cada año, considerando como base imponible el que se encuentre catastrado el año inmediato anterior. En caso de emisiones de rubros declarativos el contribuyente (responsable), debe acercarse a las ventanillas de rentas,	Para la emisión el requisito indispensable es el número de cédula o RUC; y, pero si el contribuyente posee predio podría otorgar el número de registro catastral, además se requerirá de varios requisitos, depende el tipo de rubro.	Las emisiones se realizan luego de revisar la documentación necesaria utilizando el sistema correspondiente según el rubro,	Se receptan las solicitudes de lunes a viernes en un horario de 08h00 a 18h00 en las ventanillas de rentas y de 8h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00 en las ventanilla ubicadas en la Dirección de Control Municipal.	La atención no tiene ningún valor, es gratuito. Si el proceso genera una declaración y emisión tiene un costo conforme el tipo de tributo.	a. Para las emisiones depende de la declaración, se puede realizar en forma inmediata en presencia del contribuyente (Patentes y Activos totales, traspasos) b.Otros tributos se atienden en un máximo de 48 horas (alcabalas y plusvalía).	Ciudadanía en general	Oficinas de Rentas en el GAD Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) Planta baja y 2do. Piso telf.: 2845499 ext. 212 y 213	Oficina y ventanillas	SI	a. Listado de rubros municipales b. Leyes y ordenanzas vigentes	No	a.- 5.904 contribuyentes con emisiones no catastrales b.- 189.302 contribuyentes con emisiones catastrales	a.- 5.904 contribuyentes con emisiones catastrales b.- 189.302 contribuyentes con emisiones no catastrales	NO APLICA
5	RENTAS: atención a solicitudes y reclamos de los rubros tributarios (impuestos, tasas y contribuciones) y no tributarios. (multas, arriendos y otros)	Las solicitudes y reclamos se canalizan a través de una petición del contribuyente (representante)	El contribuyente que se desee informar o que se considere afectado por la emisión de un tributo deberá solicitar por escrito información, baja de títulos o emisión de notas de crédito	Los reclamos y solicitudes se puede realizar a través de un formulario que se otorga en las Ventanilla de Rentas o podrá efectuarlo en cualquier formato, siempre y cuando cumpla con las disposiciones del Código tributario Art. 119.	1.- Las consultas se hacen utilizando el sistema de consultas o pagina web y de ser el caso analizando la documentación interna dependiendo del tipo de consulta. 2.- Los reclamos que son ingresados al sistema documental (quipux) y son enviado a los técnicos encargados de resolver mediante la respectiva resolución.	Se receptan las solicitudes de lunes a viernes en un horario de 08h00 a 18h00 en las ventanillas de rentas y de 8h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00 en las ventanilla ubicadas en la Dirección de Control Municipal.	Gratuito	Los reclamos tributarios a pesar de que conforme lo estipula el Código Tributario un plazo de atención de 120 días, se da atención en un máximo de 30 días.	Ciudadanía en general	Oficinas de Rentas en el GAD Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) Planta baja y 2do. Piso telf.: 2845499 ext. 212 y 213	Oficina y ventanillas	SI	Formulario de solicitudes	No	54 reclamos tramitados	54 reclamos tramitados	NO APLICA
7	RENTAS: Recepción de solicitudes de exoneraciones y/o rebajas	Se beneficia a los contribuyentes que conforme el COOTAD, Leyes y Ordenanzas pueden disminuir o exonerar y/o rebajar los valores emitidos del tributo	El contribuyente que requiere solicitar una exoneración y/o rebaja se acerca a las oficinas de rentas personalmente o delegando a otra persona, donde se llenan un formulario con los datos indispensables para verificar el beneficio	Llenar el formulario de solicitud y adjuntar la documentación respectiva según el rubro que desee exonerarse (cédula de identidad, carne del CONADIS)	5.- Finaliza el proceso con la ejecución de las resoluciones dependiendo el tipo de solicitud y notifican al contribuyente lo realizado.	Se receptan las solicitudes de lunes a viernes en un horario de 08h00 a 18h00 en las ventanillas de rentas y de 8h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00 en las ventanilla ubicadas en la Dirección de Control Municipal.	Gratuito	Atención Inmediata o máximo 72 horas	Toda la ciudadanía en general nacional o extranjera que requiera algún servicio del GAD Municipal de Cuenca	Oficinas de Rentas en el GAD Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) Planta baja y 2do. Piso telf.: 2845499 ext. 212 y 213	Oficina	SI	Formulario de exoneración y/o rebaja	No	17.445 exonerados	17.445 exonerados	NO APLICA
8	Dirección Financiera: Compensaciones	Cumpliendo las condiciones establecidas en la ley Articulos 51,52 de Código Tributario y 1583,1671 y 1672 del Código Civil, la administración puede realizar compensaciones de obligaciones de oficio o por petición de parte del contribuyente	Si es el contribuyente que solicita deberá acercarse a la dirección financiera municipal y entregar la solicitud, en caso de ser de oficio el abogado responsable del proceso coordinara con la persona responsable de la dirección financiera para que se registre la compensación	a.- Debe haber la solicitud expresa del contribuyente que desea compensar deudas con el GAD Municipal de Cuenca b.- Los datos personales para verificación de la calidad en la que actúa (personal o como responsable o representante legal)	1.- Se escogen los vales a compensar y sus montos son compensados con los títulos de crédito que adeude el contribuyente 2.- Se registra la solicitud de compensación respectiva en el sistema informático de solicitudes 3.- Se genera la resolución de compensación y 4.- Se ejecuta la resolución en tesorería con el retiro de los títulos de crédito compensados y contablemente se descargan los vales que se compensarón	8h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00 de lunes a viernes en la oficinas de la Dirección Financiera en el palacio municipal	Gratuito	Atención Inmediata	Toda la ciudadanía en general nacional o extranjera que requiera algún servicio del GAD Municipal de Cuenca	Oficinas de la Dirección Financiera en el GAD Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) 2do. Piso telf.: 2845499 ext. 211	Oficina	SI	No	No	0	0	NO APLICA

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámite Ciudadano (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/01/2016
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	DIRECCIÓN FINANCIERA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ECON. MARIA FERNANDA VINTIMILLA ALVEAR
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	ahernandez@cuenca.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(07) 4134900 EXTENSIÓN 1215

NOTA: * El porcentaje de 99% de satisfacción de la ciudadanía es una apreciación institucional basada en la gestión implementada para receptar los pagos de la ciudadanía poniéndole a su disposición 54 puntos de pago ubicados estratégicamente en toda la ciefed, además de canales virtuales alternativos y entidades financieras como bancos y cooperativas, para reforzar esta apreciación valoramos también la atención al público la misma que nos esforzamos en que sea de la más alta calidad y veracidad