

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 y 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 (Detallar si es por link para dirección 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	TESORERÍA: 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, Etapa Arenal o Etapa Gapal. 2.- Puede cancelar en las ventanillas de las empresas municipales tales como: ETAPA EP, IMOV EP, FARMASOL EP y Registraduría de la Propiedad. 3.- En ETAPA Gapal desde 0800 a 1300 y de 1500 a 1700 de lunes a viernes y sábado de 0800 a 1300. 4.- En ETAPA Bolívar y Bolero, Control Municipal Ave. 12 de Abril y Pucarcabamba 4079483 ext. 160. 5.- En ETAPA Arenal (Av. De la América)	Para el pago de los rubros puede ser: Clave Catastral del predio Ciudadana/ NUC 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 SP, 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 está habilitado para tarjetas diners y visa o Mastercard banco pichincha	1.- En caja mediante proceso del sistema informático el contribuyente obtiene un detalle de los títulos de crédito que adeuda a la institución. 2.- En Caja se señala título por título los rubros que el contribuyente desea cancelar. 3.- El valor total a pagar de la selección de títulos previa se le informa al contribuyente y en caso de que desea pagar se procede 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 transferiendo a la cuenta del Banco del Central.	1.- En ventanillas municipales ubicadas en Palacio Municipal, de 0800 a 1700 de lunes a viernes y sábado de 0800 a 1300. 2.- En ETAPA Gapal desde 0800 a 1300 y de 1500 a 1700 de lunes a viernes. 3.- En ventanilla de ETAPA Arenal de 0800 a 1300, de lunes a viernes. 4.- En ventanillas de Empresas Municipales, cooperativas y bancos según horario que defina la institución. 5.- 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 Sure y Benigno Malo (eq.) (284549 ext. 113), Alameda de Cuenca Bolívar y Bolero, Control Municipal Ave. 12 de Abril y Pucarcabamba 4079483 ext. 160, Etapa Gapal Ave. 10 de Agosto y Pucarcabamba (283100 ext. 1956), Etapa Arenal (Av. De la América)	Ventanilla, Página Web	Si	No Aplica	https://www.cuenca.gob.ec/cjw/ciu2014/index.php	17.784	145.645	99%
2	TESORERÍA: Entrega de certificados 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 pérdida de comprobante o solicitud expresa y por solicitud de formulario para transmitir municipal	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 pérdida de comprobante o solicitud expresa y por solicitud de formulario para transmitir municipal	Para obtener certificados, reintegros y formularios fiscales acercarse a cualquiera de las ventanillas municipales en todas sus direcciones	a.- En caso de demostrar personalmente se requiere el nombre del contribuyente y la cédula para verificación. b.- Para certificados de no adeudar a la propiedad se requiere la Clave catastral c.- Para reintegros de cartas de pago el rubro y el año de emisión del título pagado d.- Para formularios se debe especificar que formulario se requiere y los datos del comprador tales como la cédula o el nombre e.- En todo trámite se requiere la papiguetta de	1.- El sistema informático registra el cobro. 2.- La caja realiza el informe de recaudación 3.- En tesorería el encargado de recaudación envía el depósito del ingreso general al banco del pichincha cuenta rotativa municipal	0800 a 1700 de lunes a viernes y sábado de 0800 a 1300 en ventanillas municipales	En caso de especies valoradas el valor de pago depende del formulario que complete y los certificados de no adeudar y reintegros 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 Sure y Benigno Malo (eq.) (284549 ext. 113), Control Municipal Ave. 12 de Abril y Pucarcabamba 4079483 ext. 160, Etapa Gapal Ave. 10 de Agosto y Pucarcabamba (283100 ext. 1956), Etapa Arenal (Av. De la América)	Ventanilla	Si	No	No	3.279	15.938	99%
3	TESORERÍA: Recepción de abonos a tributos o ingresos varios	Se reciben 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 secretaría de tesorería y hace el registro correspondiente del concepto por el cual va ha depositar. 2.- La caja registra el ingreso y luego el contribuyente se dirige a ventanilla a depositar el valor respectivo 3.- En caja recibe el comprobante de pago	En caso de ser plan de pagos debe haber el plan generado en coahueta, si es otro 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 envía el depósito del ingreso general al banco del pichincha cuenta rotativa municipal	0800 a 1300 y de 1500 a 1700 de lunes a viernes en secretaría 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	Secretaría y Ventanillas de Tesorería Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sure y Benigno Malo (eq.) telef. 2845499 ext 113	Secretaría y Ventanilla municipales	Si	No	No	92	424	99%
4	TESORERÍA Coactivas: Informaciones 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 respectivos fechas, la notificación es entregada al contribuyente personalmente y en un documento habilitante para procesos legales coactivos, en caso de que los contribuyentes que tienen valores adeudados solicitan facilidades de pagos se les genera un plan de pago	a.- El contribuyente que desea información puede hacerlo acercándose a las oficinas de coactivas en donde el funcionario le atenderá y de ser necesario mayores explicaciones o fundamentos legales le explicará el abogado encargado de coactivas b.- Las consultas de deudas pueden ser personales o también obtenerse ingresando a la página 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 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 Artículo 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 de la propiedad dependiendo del tipo de notificación o rubro d.- Para solicitar facilidades de pagos el tiempo solicitado del plan es de hasta 6 meses, sera 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 Artículo 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 plantea como va a generar las notificaciones dependiendo de las fechas, rubros o montos adeudados por contribuyentes o sectores, una vez definido 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 entregue 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	0800 a 1300 y de 1500 a 1800 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 Sure y Benigno Malo (eq.) Planta baja y 2do. Piso telef. 2845499 ext. 583, 2837062	Oficina	Si	WWW	No	201	2.583	
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 requiere 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 reciben las solicitudes de lunes a viernes en un horario de 0800 a 1800 en las ventanillas de rentas y de 0800 a 1300 y de 1500 a 1800 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 (rentas y Activos Totales, traspaso) b. Otros tributos se atienden en un máximo de 48 horas (relámbos y plusvalías)	Ciudadanía en general	Oficinas de Rentas en el GAD Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sure y Benigno Malo (eq.) Planta baja y 2do. Piso telef. 2845499 ext. 212 y 213	Oficina y ventanillas	Si	a.- Listado de rubros municipales b. Leyes y ordenanzas vigentes	No	a.- 10.395 contribuyentes con emisiones no catastrales b.- 5.531 contribuyentes con emisiones catastrales	a.- 204.583 contribuyentes con emisiones catastrales b.- 49.370 contribuyentes con emisiones no catastrales	
5	RENTAS: atención a solicitudes y reclamos de los rubros tributarios (Impuestos, tasas y contribuciones) y no tributarios. (multas, amonestos 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, bajo de títulos o emisión de nota de crédito	Los reclamos y solicitudes se puede realizar a través de un formulario que se otorga en las Ventanilla de Rentas y a podrá efectuado 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 de consultas (espacial) y son enviados a los Múltiples encargados de resolver mediante la respectiva resolución.	Se reciben las solicitudes de lunes a viernes en un horario de 0800 a 1800 en las ventanillas de rentas y de 0800 a 1300 y de 1500 a 1800 en las ventanilla ubicadas en la Dirección de Control Municipal.	Gratuito	Ciudadanía en general	Oficinas de Rentas en el GAD Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sure y Benigno Malo (eq.) Planta baja y 2do. Piso telef. 2845499 ext. 212 y 213	Oficina y ventanillas	Si	Formulario de solicitudes	No	56 reclamos tramitados	366 reclamos tramitados		
7	RENTAS: Recepción de solicitudes de exoneraciones y/o rebajas	Se beneficia a los contribuyentes que conforme el COTITAD, 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 leavna 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 CONADE)	5.- Finaliza el proceso con la ejecución de las resoluciones, dependiendo el tipo de solicitud y notificación al contribuyente lo realizado.	Se reciben las solicitudes de lunes a viernes en un horario de 0800 a 1800 en las ventanillas de rentas y de 0800 a 1300 y de 1500 a 1800 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 Sure y Benigno Malo (eq.) Planta baja y 2do. Piso telef. 2845499 ext. 212 y 213	Oficina	Si	Formulario de exoneración y/o rebaja	No	456 exonerados	5.745 exonerados	
8	Dirección Financiera: Compensaciones	Cumpliendo las condiciones establecidas en la ley Artículos 51,52 de Código Tributario y 538,1671 y 1672 del Código Civil, la administración puede realizar compensaciones de obligaciones de efecto o por petición de parte del contribuyente	a.- Debe haber la solicitud expresa del contribuyente que desea compensar deudas con el GAD Municipal de Cuenca b.- Los datos personales para verificar la identidad de la entidad en la que actual personal o como responsable o representante legal)	a.- Debe haber la solicitud expresa del contribuyente que desea compensar deudas con el GAD Municipal de Cuenca b.- Los datos personales para verificar la identidad de la entidad en la que actual personal o como responsable o representante legal)	1.- Se escogen los vaies a compensar y sus montos son compensados con los títulos de crédito que adeuda el contribuyente 2.- Se registra la solicitud de compensación respectiva en el sistema informático de solicitudes 3.- Se genera la resolución de compensación y a la vez se genera la resolución en transito con el retro de los títulos de crédito compensados y contablemente se descargan los valores que se compensan	0800 a 1300 y de 1500 a 1800 de lunes a viernes en la oficina de las Finanzas 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 Sure y Benigno Malo (eq.) 2do. Piso telef. 2845499 ext. 211	Oficina	Si	No	No	1	1	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												(05/06/2015)						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												DIRECCIÓN FINANCIERA - JEFATURA DE RENTAS						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												ING. COM. CATALINA PESANTEZ						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												mpesantez@cuenca.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(07) 284-5499 EXTENSIÓN 212						