



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TÍTULO:

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO
DE LOS PROCESOS EN BASE A LA NORMA DE CONTROL DEL SECTOR
PÚBLICO, CASO ULEAM**

AUTORA: Narcisa Estefanía Cedeño Mera

TUTORA: Ing. Nancy Pinargote Vásquez

Facultad de Contabilidad y Auditoría

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Manta – Manabí – Ecuador

2019

Declaración de Autoría

Manta, 14 de Agosto del 2019

Ingeniera

Irasema Delgado

Decana Facultad de Contabilidad y Auditoría

Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí

Ciudad. -

De mi consideración:

Yo, Cedeño Mera Narcisa Estefanía, con cédula de ciudadanía y/o pasaporte N°131643283-8, estudiante de la carrera Contabilidad y Auditoría inscrita en el proceso de titulación bajo la modalidad de proyecto de investigación con el tema "Análisis de la Gestión de Recaudación para el mejoramiento de los Procesos en base a la Norma de Control del Sector Público, Caso ULEAM" realizo la entrega de tres trabajos finales

Atentamente,

.....
Cedeño Mera Narcisa Estefanía

Cédula/Pasaporte: 131643283-8

Teléfono: 0986343851

Correo electrónico institucional: e1316432838@live.uleam.edu.ec

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Contabilidad de Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 30 horas, bajo la modalidad de proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS EN BASE A LA NORMA DE CONTROL DEL SECTOR PÚBLICO, CASO ULEAM”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita Cedeño Mera Narcisa Estefanía , estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2019-2020 (1), quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, agosto de 2019.

Lo certifico,

Ing. Nancy Pinargote Vásquez
Docente Tutor(a)
DECLARACIÓN DE AUTORIA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo investigativo a Dios, por ser el motor fundamental de mi vida ya que todo lo puedo en el que me fortalece (Filipenses 4:13) porque es quien me dio la vida, amor, salud y perseverancia para a pesar de las dificultades seguir adelante sin claudicar. A mis Padres Ramón Cedeño y Cecilia Mera por apoyarme siempre a lo largo de mi carrera y enseñarme valores que han formado mi personalidad como una mujer de bien. A mis hermanos Ricardo y Antonio que estuvieron prestos a ayudarme en varias ocasiones. Mi familia por darme su mano en muchos aspectos significativos, mis tías, tíos y primos, mis mejores amigas y sus familias; Belén, Daniela, Carolina y Génesis, además de otros amigos que me han apoyado, quienes también estuvieron a mi lado en los buenos y malos momentos, finalmente al amor de mi vida Julio Mina quien ha sido mi soporte y ayuda idónea desde que Dios lo puso en mi camino.

Gracias por todo.

Estefanía Cedeño.

RECONOCIMIENTO

A todos mis estimados docentes, que impartieron sus asignaturas con profesionalismo y ética además de sus experiencias personales, lo cual fortaleció nuestro vínculo no solo como estudiante a profesor sino también como amiga.

A mi tutora por brindarme la asistencia y asesoría necesaria en base a su experiencia y conocimientos en el trayecto de mi investigación.

De manera especial agradezco a la Ing. Yenny Muñoz Jefa del área de recaudación de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por colaborar en mi proyecto ofreciéndome la ayuda necesaria para su completo desarrollo.

Estefanía Cedeño M.

Contenido	
Introducción.....	9
Justificación de la investigación	11
1 Marco teórico	1
1.1 Antecedentes Investigativos.....	1
1.2 Fundamento teórico	5
1.2.1 Definición de gestión	5
1.2.1.1 Importancia de gestión en las entidades	6
1.2.2 Definición de recaudación	7
1.2.3 Gestión de recaudación.....	8
1.2.4 Definición de procesos	9
1.2.5 Control interno	10
1.2.5.1 Objetivos del control interno	12
1.2.5.2 Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado	
14	
200 Ambiente de control	14
200-04 Estructura organizativa	16
300 Evaluación del riesgo	16
300-01 Identificación de riesgos.....	17
400 Actividades de control	17
403-01 Determinación y recaudación de los ingresos.....	18
403-02 Constancia documental de la recaudación	19
403-03 Especies valoradas	20
403-04 Verificación de los ingresos	20
403-05 Medidas de protección de las recaudaciones	21
405-09 Arqueos sorpresivos de los valores en efectivo	21
1.2.6 Gráfico Conceptual	23
CAPÍTULO II	24
2 Diagnóstico de campo	24
2.1 Diseño metodológico.....	24
2.1.1 Métodos o tipos de investigación.....	24
2.1.1.1 De campo	24
2.1.1.2 Analítica.....	24
2.1.1.3 Descriptiva.....	24
2.1.2 Técnicas e instrumentos.....	25

2.1.2.1	Cuestionario de Control.....	25
2.1.2.2	Análisis FODA	25
2.1.3	Población y muestra	26
2.2	Información General de la institución	27
2.2.1	Antecedentes.....	27
2.2.2	Imagen de la institución	28
2.2.3	Estructura organizacional	30
2.2.4	Área de Recaudación	31
2.3	Resultados	31
2.3.1	Cuestionario de Control Interno modelo COSO.....	32
2.3.1.1	Matriz de calificación	34
	Análisis de los resultados	36
2.3.2	Matriz FODA	37
CAPÍTULO III		39
3.1	Desarrollo de la Propuesta.....	39
3.2	Objetivos	39
3.2.1	Objetivo General	39
3.2.2	Objetivos Específicos.....	39
MANUAL DEL PROCESOS GESTIÓN DE RECAUDACIÓN.....		40
Conclusiones.....		63
Recomendaciones.....		64
Bibliografía		65
Anexos		67

Índice de Abreviaturas

Abreviatura	Significado
eSIGEF	Sistema Integrado de Gestión Financiera
CUR	Código único de registro
SRI	Servicio de Rentas Internas
IES	Institución de Educación Superior
RUC	Registro único de Contribuyentes
NCI	Normas de Control Interno
COA	Código Orgánico Administrativo
ULEAM	Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Art.	Artículo
CESECCA	Centro de Servicios para el Control de la Calidad
CEPIRCI	Centro De Estudios De Postgrado, Investigación, Relaciones Y Cooperación Internacional

Introducción

En la actualidad el control interno es una herramienta fundamental para las organizaciones puesto que permite evaluar la efectividad de las operaciones en base a los resultados, se puede determinar si la entidad cumple con sus objetivos, el uso adecuado de los recursos, y el manejo del talento humano capacitado.

Las Instituciones de Educación Superior tienen autonomía, lo cual le permite tomar acciones que la beneficien, tal es el caso de la recaudación de recursos económicos por medio de la autogestión que se denomina fuente II.

Es fundamental analizar los procesos que se llevan a cabo en el área de Recaudación, al no cumplirse con las Normas de Control que rigen las actividades del sector público, la Institución puede verse inmersa en responsabilidad administrativa civil o penal y podría estar sujeta a pérdidas monetarias, además de sanciones, notificaciones y multas por parte de los organismos de control (Contraloría General del Estado).

Este trabajo de investigación está enfocado en dar una propuesta de mejora de los procesos que se llevan a cabo en el área de Recaudación de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, además de dar a conocer aspectos teóricos y prácticos sobre las temáticas en cuestión.

En el Capítulo I refiere los antecedentes investigativos relacionados al tema, también conceptos de gestión, recaudación, control interno, objetivos de control interno, procesos, normas de control de la contraloría general del estado que permitirán al lector comprender el desarrollo de la investigación.

En el Capítulo II enuncia los métodos que se aplicaron los cuales fueron; de campo, analítico y descriptivo, además del uso de dos técnicas fundamentales como, cuestionario de control interno y análisis FODA. Para conocer el área en estudio se detalla información general de la institución. Además de señalar los resultados del análisis.

El Capítulo III desarrolla la propuesta, enfocada en un manual de procesos y procedimiento que contribuya al área de Recaudación minimizando

riesgos y asegurando la continuidad de las operaciones. Finalmente se establecen las conclusiones y recomendaciones pertinentes, además de los Anexos.

Justificación de la investigación

Las Instituciones Públicas del estado en el Ecuador se desenvuelven bajo normas legales en las operaciones de gestión, el registro y control de ingresos durante el periodo fiscal; se debe realizar bajo profundo análisis de cada uno de los rubros que sustenta el presupuesto, teniendo en cuenta ingresos que se realizan por autogestión, fuente II o también llamados genéricos por parte del área de recaudación.

Los procesos que se realizan en el área de recaudación de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, deberán estar sujetos a normas establecidas por los órganos rectores de control como es la Secretaría de Administración Pública, Contraloría General del Estado y Ministerio de Finanzas, y especificarlas en un manual de control de procesos el cuales permita la correcta gestión en el área.

El esbozo se justifica al contribuir significativamente a la realidad administrativa en la que se encuentra el área financiera específicamente sección Recaudación de la ULEAM.

La revisión bibliográfica de conceptos y definiciones propias para el entendimiento y desarrollo de la investigación, que permita conocer la parte teórica fundamental del análisis administrativo de una organización pública.

Por otra parte, se realizará el análisis del sistema de procesos y control del área de recaudación y propuestas ágiles referentes a la mejora de su situación administrativa y cumplimiento de la implementación de proyecto, para proponer un Manual de proceso de gestión de recaudación el cual dará información detallada, ordenada, sistemática e integral de funciones, responsabilidades y procedimientos que se deben realizar en el área.

CAPÍTULO I

1 Marco teórico

1.1 Antecedentes Investigativos

MATRIZ DE ANTECEDENTES				
AUTOR (ES):	TEMA	MÉTODOS	TÉCNICA	RESULTADOS OBTENIDOS
-Mayra Isabel Santander Tapia -María Isabel Guacho Fernández	Propuesta de implementación un sistema de control interno bajo el modelo coso en el área de Recaudación de la Empresa Pública Emov ep. De la ciudad de Cuenca.	-Cuestionario - -Descriptivo -Analítico	-Observación -Entrevista	-Modelo de Control Interno para el área de recaudación de la empresa EMOV - E.P -Se pretende mejorar Al Sistema De Control Interno Del Área De Recaudación De La Empresa “Emov Ep”
Lic. Eulalia Alexandra Solís Solís	El sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del gobierno municipal del cantón san pedro de Pelileo.	-Descriptivo -Analítico	-Encuesta -Entrevista	-Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO para mejorar la gestión en el área de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio del Cantón San Pedro de Pelileo. -Ofrecer un modelo de control aplicable, con las lógicas adaptaciones necesarias, a

					la fiscalización de los procesos realizados en este.
-Karen Tenezaca -Giselle Thalia Zhingri Bueno	Isabel Mora	Evaluación del sistema de control interno de los procesos de facturación y recaudación de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., período 2016, y propuesta de mejoras	-Cuestionario -Gráfico -Narrativo -Deductivo	Observación Entrevista Encuesta Estadística Planteamiento de hipótesis	-Actualización de los procesos de facturación y recaudación de la empresa eléctrica regional centro sur. -Detallar las actividades que se realizan en los Procesos de Facturación y Recaudación para el correcto manejo de sus operaciones diarias. -Definir de forma clara cómo se va a ejecutar cada procedimiento, su objetividad, alcance, y responsables de área.
Caicedo Jennifer Aracely	Gómez,	Análisis del sistema de recaudaciones y la gestión administrativa del gobierno	-Exploratoria -Descriptiva	Encuesta	-Sistema de recaudación que permita al Departamento Financiero el mejoramiento de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate. -Diseñar estrategias para un Sistema de Recaudación que permita al Departamento

		autónomo descentralizado municipal San Cristóbal de Patate.			<p>Financiero el mejoramiento de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.</p> <p>-Diagnosticar los sistemas de recaudación vigentes que permita identificar los riesgos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate.</p> <p>-Establecer estrategias, políticas y procedimientos para el correcto diseño del sistema de recaudación propuesto.</p> <p>-Determinar mediante un Plan de Acción el Diseño de estrategias para un Sistema de Recaudación que permita al Departamento Financiero el mejoramiento de la gestión administrativa.</p>
-Betsy Jaramillo -Luís Aucanshala	Katerine García Alfredo Naula	Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de	Analítico	Entrevista	<p>-Presentar estrategias administrativas para optimizar la recaudación del Impuesto Seccionales.</p> <p>-Disminuir el incumplimiento de la</p>

	Riobamba			recaudación de los impuestos.
--	----------	--	--	-------------------------------

ELABORADO POR: Narcisa Cedeño Mera

1.2 Fundamento teórico

1.2.1 Definición de gestión

Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo, en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada. (Ruiz, 2014, pág. 14)

Toda acción desencadena en un resultado, que este sea positivo depende de las actividades desarrolladas, las cuales deben enfocarse en alcanzar una meta, el autor en su concepto indica la importancia de utilizar estrategias, y recursos involucrando al talento humano, puesto que es un elemento fundamental en el contexto interno de la organización.

La gestión se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: Planear, organizar, dirigir y controlar; La gestión trasciende a la acción por sí misma, ya que incluye la formulación de objetivos, la selección, evaluación y determinación de estrategias, el diseño de los planes de acción, la ejecución y el control de los mismos. (Gutiérrez, 2014, pág. 16)

Dentro de la gestión interviene la acción como tal, sin embargo, este término trasciende hacia actividades estructuradas conformadas por elementos administrativos que deben ser aplicados sistemáticamente, para asegurar la efectividad de los resultados.

En definitiva, el término gestión se asocia directamente a las actividades o acciones que deben ser guiadas hacia el logro de los objetivos organizacionales, manteniendo la efectividad de los procesos, con el desarrollo de las funciones administrativas, de manera que la alta dirección sea la encargada de direccionar al talento humano estableciendo estrategias y determinando responsabilidades acordes a sus competencias.

1.2.1.1 Importancia de gestión en las entidades

Se mide por el cumplimiento de la responsabilidad del Estado frente a la sociedad civil en términos de la consecución de objetivos que contribuyan a la creación de nuevas oportunidades de desarrollo social, económico, cultural, ambiental, etcétera, para la población; En este sentido, la función de los gobernantes y de las instituciones gubernamentales debe estar orientada al cumplimiento de las funciones de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas, programas y estrategias de desarrollo económico, social, cultural, tecnológico, ambiental, político e institucional de una administración, y la rendición de cuentas sobre la base de las metas acordadas de manera democrática. (Vanderkast, 20015, pág. 24)

En el ámbito estatal la gestión siempre ira medida por los resultados de satisfacción de la sociedad y la manera en que son suplidas sus necesidades, es fundamental que se realice teniendo en cuenta que lo más importante es cumplir con las normativas, leyes, resoluciones y reglamentos aplicables a sus actividades, las mismas enfocadas al bienestar común que garantizan el logro de los objetivos sociales e institucionales.

“Lograr que la Organización oriente su desenvolvimiento al logro de objetivos estratégicos y esté preparada para enfrentar las circunstancias que imponen los diversos factores propios de la dinámica de una sociedad globalizada como la actual” (Ortega, 2014, pág. 54)

Una adecuada gestión no solo se basa en tener definidas las actividades a realizar para alcanzar un objetivo, también es precisar estrategias para suplir posibles contingentes que generan riesgos a la entidad, puesto que los cambios constantes a los que nos enfrentamos en el ámbito social, político, económico y tecnológico pueden afectar de manera negativa a la institución, por ende es fundamental mitigarlos.

Ambos autores hacen referencia a que la importancia de la gestión en las entidades radica en el cumplimiento de los objetivos propuestos, para esto es fundamental contar con personal capacitado, desde el administrador hasta

el personal de servicio deben estar comprometidos con la misión de la entidad, y cumplir a cabalidad con las responsabilidades establecidas, manteniendo los principios de ética profesional y aplicando las normativas que rigen los procedimientos.

Al tener una eficiente administración de los recursos y el Talento Humano se alcanzarán los resultados esperados, esto permitirá que la entidad esté preparada para enfrentar riesgos y logre ocupar un sitio importante siendo reconocida por su desempeño organizacional, sin embargo, esto dependerá de la gestión de los directivos que son quienes toman la dirección en las instituciones y en ellos recae la mayor responsabilidad al momento de la toma de decisiones.

1.2.2 Definición de recaudación

Son tributos recaudados entre contribuyentes que percibieron y/o perciben un beneficio por parte del Estado. La recaudación está en función de los beneficios recibidos; por ejemplo, por algunas obras públicas. La típica muestra, son las contribuciones por mejoras por pavimento o por la construcción de cloacas que cobran los Municipios para su financiación. (Norma Noya, 2014, pág. 121)

La recaudación como tal se refiere al cobro monetario o de bienes por un determinado concepto, en el ámbito estatal se aplica en base a los beneficios que se brinda a la sociedad, estos pagos usualmente son por prestación de servicios o realización de obras en una ciudad o institución educativa.

La recaudación se refiere al cobro de tributos que constituyen ingreso para el estado en función de los beneficios que este otorga a los usuarios los mismos que deben cumplir con los procedimientos establecidos en las normas de control. Así, las entidades, instituciones y organismos del sector público realizarán la recaudación de los ingresos públicos a través de las entidades financieras u otros mecanismos o medios que se establezcan en la ley o en las normas técnicas expedidas por el ente rector de las finanzas públicas, en coordinación con esas entidades. (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, 2010,

pág. 31). Principalmente las actividades que desempeñan los servidores públicos deben estar controladas y normadas debido a que manejan recursos del estado en grandes cantidades, en efecto cualquier error será evaluado determinando los grados de responsabilidad, de acuerdo a lo señalado en la Ley de la contraloría General del Estado, el Código Civil y de ser el caso el Código Penal.

“Cobro de dinero correspondiente a ingresos públicos, a través de las entidades financieras o entidades calificadas dentro de los sistemas auxiliares de pago para la recaudación de recursos públicos, como corresponsales del Banco Central del Ecuador...” (Muñoz, 2018, pág. 29)

En la recaudación pública intervienen las entidades financieras como principales receptores del recurso monetario como intermediarios del Banco Central del Ecuador ,sujetas al control de la superintendencia de bancos. Las acciones de cobro son realizadas en base a procesos específicos señalados en el manual de la institución basado en las normativas aplicables.

1.2.3 Gestión de recaudacion

Recursos fiscales generados por las instituciones del Presupuesto General del Estado. - Los ingresos generados por las entidades y organismos del Presupuesto General del Estado, a través de las cuentas de recaudación, deberán ingresar obligatoriamente a la Cuenta Corriente Única del Tesoro Nacional y se registrará en el Presupuesto General del Estado, salvo las excepciones previstas el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas. El Ministerio de Economía y Finanzas asignará los recursos necesarios a través de sus presupuestos institucionales y para el efecto emitirá la norma técnica correspondiente. (Reglamento del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, 2014, pág. 20)

Toda actividad recaudatoria en el que interviene dinero del estado debe ser normada, y los servidores que actúan como receptores deben cumplir con los procesos descritos en los reglamentos y leyes correspondientes, de esta

manera se asegura el buen uso de los recursos económicos, y se evidencia la gestión profesional y transparente de los administradores.

La máxima autoridad de la entidad dispondrá que los responsables de la ejecución presupuestaria efectúen el seguimiento y evaluación del cumplimiento y logro de los objetivos, frente a los niveles de recaudación óptima de los ingresos y ejecución efectiva de los gastos. (Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2016, pág. 13)

Los servidores que intervienen en el área de recaudación deben estar capacitados y conocer los procesos a aplicar basados en la normativa desde el cobro de los valores hasta su depósito asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales. El jefe de recaudación tiene la responsabilidad de designar funciones a los demás funcionarios en base a sus competencias.

Los autores hacen referencia a la gestión de recaudación corresponde a las actividades desarrolladas en el proceso de cobro de los tributos en las cuales se determina el cumplimiento de las metas frente a la adecuada recaudación de los ingresos y se verifica que los procedimientos estén acordes a la normativa aplicable a fin de evitar sanciones por parte de los organismos de control y asegurar la continuidad de las operaciones.

1.2.4 Definición de procesos

“Actividades, acciones o tareas mediante las cuales las organizaciones transforman o procesan los insumos generalmente a cargo de subsistemas especializados”. (Plata, 2017, pág. 18)

Los procesos son actividades que se realizan con un orden lógico y sistemático en el que interviene el tratamiento de datos e información, de tal manera que concluye con un resultado medible en cuanto a lo planificado, en las organizaciones es fundamental que estos se realicen cumpliendo algunos parámetros normativos y estructurales, los cuales deben ser ejecutados por personal capacitado a fin de generar el producto deseado.

1.2.5 Control interno

“Como función de la administración, el control posee la finalidad de verificar los resultados obtenidos por medio de la acción organizacional y de contrastarlos con los planes establecidos”. (Federico, Loguzzo, & Fedi, 2016., pág. 46)

El autor hace referencia a que el control desde el punto de vista funcional permite revisar los resultados y compararlos con los objetivos planificados inicialmente, de esta manera se verifica su nivel de cumplimiento y que la gestión administrativa sea óptima, en caso de no lograrlos desarrollar acciones correctivas a corto, mediano o largo plazo de acuerdo a la complejidad de las estrategias que se van a aplicar.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. (Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2016, pág. 3)

Todas las actividades que se realizan en un institución deben estar sujetas a un control exhaustivo para asegurar la veracidad de los resultados, el cumplimiento de los planes propuestos y una efectiva toma de decisiones. Una de la función principal de este proceso es salvaguardar los recursos públicos, ya que , de esto depende la sostenibilidad de la institución y la ciudadanía.

El control es el proceso por el cual se evalúa si la estrategia, los planes, la estructura y las acciones se desarrollan de acuerdo a lo esperado y los resultados son los planeados. A su vez, el control aporta información no solo acerca de los aspectos internos de la organización sino también sobre el entorno, a fin de determinar si los objetivos planteados son los adecuados o si se requiere pensar en unos nuevos. (Federico, Loguzzo, & Fedi, 2016., pág. 137)

Las organizaciones no están exentas de tener fallas en algún proceso que ejecuten y una herramienta de verificación es el control, mediante este se realiza una evaluación integral de todas las acciones desarrolladas desde el inicio hasta el fin de esta manera se detectan posibles errores u omisiones que pueden afectar la presentación de información, y el logro de los objetivos.

Los actores hacen referencia a que el control interno es un proceso completo que se aplica a todo el personal de la organización, empieza con una planificación en la que se detallan los objetivos y procedimientos a ejecutar, es importante para evaluar la situación de la entidad en un área específica ya sea financiera, gestión, administrativa, ambiental entre otras, puede ser realizado por una persona interna o externa a la entidad, mediante esta pueden detectarse posibles errores o falencias que desmejoran el sistema de la entidad, y en base a estos tomar acciones correctivas para subsanarlos.

El control interno se integra por componentes que están clasificados de la siguiente manera:

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Ambiente de Control	Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el Control Interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del Control Interno y las normas de conducta esperada.
Evaluación de Riesgos	La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus objetivos
Actividades de Control	Actividades de Control son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar asegurar que las directivas de la administración para mitigar riesgos al logro

	de objetivos son llevadas a cabo. Las Actividades de Control son realizadas a todos los niveles de la entidad y en varias etapas del proceso de negocio, y sobre el ambiente de tecnología.
Información y Comunicación	La Información es necesaria en la entidad para ejercer las responsabilidades de Control Interno en soporte del logro de objetivos. La Comunicación ocurre tanto interna como externamente y provee a la organización con la información necesaria para la realización de los controles diariamente. La Comunicación permite al personal comprender las responsabilidades del Control Interno y su importancia para el logro de los objetivos.
Supervisión y Seguimiento	Evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del Control Interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y al directorio.
<p>Fuente: (Committes of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2017)</p> <p>Elaborado por: Narcisa Cedeño Mera.</p>	

1.2.5.1 Objetivos del control interno

El objetivo de los procesos de control consiste en identificar los desvíos existentes entre lo que se planeó y los resultados obtenidos, a fin de identificar las causas del desvío y rectificar el curso de acción organizacional por medio de acciones correctivas orientándolo hacia los objetivos establecidos. (Federico, Loguzzo, & Fedi, 2016., pág. 46)

El autor hace referencia a que el objetivo principal del control es verificar las incongruencias entre lo que se estableció previamente en una planificación y lo que se logró, de esta manera identificar las causas que la ocasionaron y corregirlas. El plazo de las acciones para reparar dichos incumplimientos o errores dependerá de su magnitud y de necesidad de los resultados.

Permitir la adopción e implementación de normas, procedimientos, políticas, tendientes a lograr el manejo y control eficiente y eficaz del gasto, orientado al cumplimiento de los fines y objetivos del ente público. (Castillo & Román, 2015, pág. 26)

Un aspecto que no puede pasar desapercibido en el contexto de control es la parte normativa, en esta se sustenta el accionar de los servidores, y la efectividad del resultado de los procesos dependerá del grado de cumplimiento de las leyes en el área correspondiente.

El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. (Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2016, págs. 3,4)

Los objetivos del control del sector público se direccionan a proteger los recursos públicos, hacer cumplir las normativas vigentes, lograr las metas institucionales y brindar seguridad a la ciudadanía de los procesos realizados.

1.2.5.2 Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado

Las Normas de Control Interno son concordantes con el marco legal vigente y están diseñadas bajo principios administrativos, disposiciones legales y normativa técnica pertinente; En el año 1977, se expidió la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, reemplazó a la Ley Orgánica de Hacienda y fue concebida bajo un enfoque sistemático de los diferentes componentes de la Administración Financiera. En el Capítulo 3 del Título VII, se señalaron los parámetros fundamentales sobre los que la Contraloría General del Estado debía formular las Normas Técnicas de Control Interno, como parte de las normas secundarias de los sistemas de contabilidad y de control que le correspondía emitir al organismo de control. (Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2016, pág. 2)

Como todas las actividades organizacionales es necesaria la aplicación de normativas que regulen los procesos desarrollados en sus distintas áreas de esta manera se asegura la legalidad de sus operaciones y efectividad en los resultados. La contraloría general del estado formuló normas técnicas de control en las que abarcan aspectos contables y de supervisión de las actividades que realizan las instituciones estatales.

Estas normativas se crean con el fin de tener un mayor control sobre entidades estatales, precautelar los recursos públicos, asegurar el cumplimiento de las leyes, logro de los objetivos y eficiencia de las operaciones, las mismas que son actualizadas de acuerdo a los cambios y necesidades requeridos, con la intervención de usuarios internos y externos que proveen información vital sobre áreas de gestión.

A continuación, se detallan las principales normas aplicadas a la investigación:

200 Ambiente de control

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la

perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

Un ambiente propicio para el control, estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. En este contexto, el personal es la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base que soporta el sistema.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que se desarrollan las operaciones y actividades, se establecen los objetivos y determinan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, igualmente tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

La máxima autoridad, en su calidad de responsable por el sistema de control interno, deberá mostrar constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la institución, mediante la divulgación de éstas y un ejemplo continuo de apego a ellas en el desarrollo de las labores habituales.

La máxima autoridad de cada entidad establecerá en forma clara y por escrito las líneas de conducta y las medidas de control para alcanzar los objetivos de la institución de acuerdo con las disposiciones y los lineamientos del gobierno y demás organismos, para lo cual mantendrá un ambiente de confianza basado en la seguridad, integridad y competencia de las personas; de honestidad y de respaldo hacia el control interno; así como, garantizará el uso eficiente de los recursos y

protegerá el medio ambiente. (Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2016, pág. 3)

200-04 Estructura organizativa

La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

La estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla, por lo tanto no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información. Los directivos comprenderán cuáles son sus responsabilidades de control y poseerán experiencia y conocimientos requeridos en función de sus cargos.

Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores. (Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2016, pág. 6)

300 Evaluación del riesgo

La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos. El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno. La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los

potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos. (Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2016, pág. 8)

300-01 Identificación de riesgos

Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.

Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales. Los internos incluyen la infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos. (Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2016, pág. 8)

400 Actividades de control

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos.

Para ser efectivas, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo

de un período y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad.

La implantación de cualquier actividad o procedimiento de control debe ser precedido por un análisis de costo/beneficio para determinar su viabilidad, conveniencia y contribución en relación con el logro de los objetivos, es decir, se deberá considerar como premisa básica que el costo de establecer un control no supere el beneficio que pueda obtener. (Muñoz, 2018) (Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2016, pág. 10)

403-01 Determinación y recaudación de los ingresos

La máxima autoridad y el servidor encargado de la administración de los recursos establecidos en las disposiciones legales para el financiamiento del presupuesto de las entidades y organismos del sector público, serán los responsables de la determinación y recaudación de los ingresos, en concordancia con el ordenamiento jurídico vigente. Los ingresos públicos según su procedencia pueden ser tributarios y no tributarios, de autogestión, de financiamiento y donaciones. Se clasificarán por la naturaleza económica en: corrientes, de capital y financiamiento.

Los ingresos de autogestión, son recursos que las entidades y organismos del sector público obtienen por la venta de bienes y servicios, tasas, contribuciones, derechos, arrendamientos, rentas de inversiones, multas y otros, se recaudarán a través de las cuentas rotativas de ingresos aperturadas en los bancos corresponsales del depositario oficial de los fondos públicos o en las cuentas institucionales disponibles en el depositario oficial.

La recaudación de los recursos públicos podrá hacerse de manera directa o por medio de la red bancaria privada. En ambos casos se canalizará a través de las cuentas rotativas de ingresos abiertas en los bancos corresponsales.

Los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras, en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad serán revisados, depositados en forma completa e intacta y registrados en las cuentas rotativas de ingresos autorizados, durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente. (Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2016, pág. 13)

403-02 Constancia documental de la recaudación

El Ministerio de Finanzas y toda entidad, organismo del sector público y persona jurídica de derecho privado que disponga de recursos públicos que recaude o reciba recursos financieros, en concepto de ingresos, consignaciones, depósitos y otros conceptos por los que el Estado sea responsable, otorgarán un comprobante de ingreso preimpreso y numerado.

Por cada recaudación que realice una entidad u organismo del sector público, por cualquier concepto, se entregará al usuario el original del comprobante de ingreso preimpreso y numerados o una especie valorada; estos documentos cumplirán con los requisitos establecidos por el organismo rector en materia tributaria y respaldarán las transacciones realizadas, permitiendo el control sobre los recursos que ingresan al Tesoro Nacional. Diariamente se preparará, a modo de resumen, el reporte de los valores recaudados.

Ninguna institución por ningún concepto, podrá cobrar tasa y/o tarifa alguna por la venta de bienes y servicios, sin que medie la comercialización de especies valoradas, factura, nota de venta y otros documentos autorizados por el organismo rector en materia tributaria.

Las entidades públicas mantendrán un control interno estricto y permanente del uso y destino de los formularios para recaudación de recursos. En caso de especies valoradas o títulos de crédito, sus movimientos se justificarán documentadamente mediante controles administrativos. (Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2016, pág. 14)

403-03 Especies valoradas

Las especies valoradas emitidas, controladas y custodiadas por la unidad responsable del Tesoro Nacional, o aquellas que por excepción son emitidas y custodiadas por los organismos del régimen seccional autónomo, entidades de seguridad social y empresas públicas, se entregarán al beneficiario por la recepción de un servicio prestado por parte de un órgano del sector público.

Los ingresos que se generen por la venta de las especies valoradas constarán obligatoriamente en los presupuestos institucionales y se depositarán en la cuenta rotativa de ingresos en los bancos corresponsales.

La unidad responsable del Tesoro Nacional y las instituciones de la administración pública que manejen especies valoradas, llevarán registros sobre la emisión, venta y baja de estos documentos y su existencia será controlada mediante cuentas de orden. (Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2016, pág. 14)

403-04 Verificación de los ingresos

Las instituciones que dispongan de cajas recaudadoras, efectuarán una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos realizados en el banco corresponsal sean iguales a los valores recibidos, a fin de controlar que éstos sean transferidos al depositario oficial. La verificación la realizará una persona distinta a la encargada de efectuar las recaudaciones y su registro contable.

El servidor encargado de la administración de los recursos, evaluará permanentemente la eficiencia y eficacia de las recaudaciones y depósitos y adoptará las medidas que correspondan. (Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2016, pág. 15)

403-05 Medidas de protección de las recaudaciones

La máxima autoridad de cada entidad pública y el servidor encargado de la administración de los recursos, adoptarán las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales.

El personal a cargo del manejo o custodia de fondos o valores estará respaldado por una garantía razonable y suficiente de acuerdo a su grado de responsabilidad.

Estas medidas de respaldo podrán incluir la exigencia de una caución suficiente al recaudador, la contratación de pólizas de seguro, la utilización de equipos con mecanismos de control automático de los cobros o de la secuencia y cantidad de comprobantes, seguridad física de las instalaciones, la asignación de personal de seguridad, la contratación de empresas de transporte de valores o depósitos en bancos que ofrezcan este servicio. (Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2016, pág. 15)

405-09 Arqueos sorpresivos de los valores en efectivo

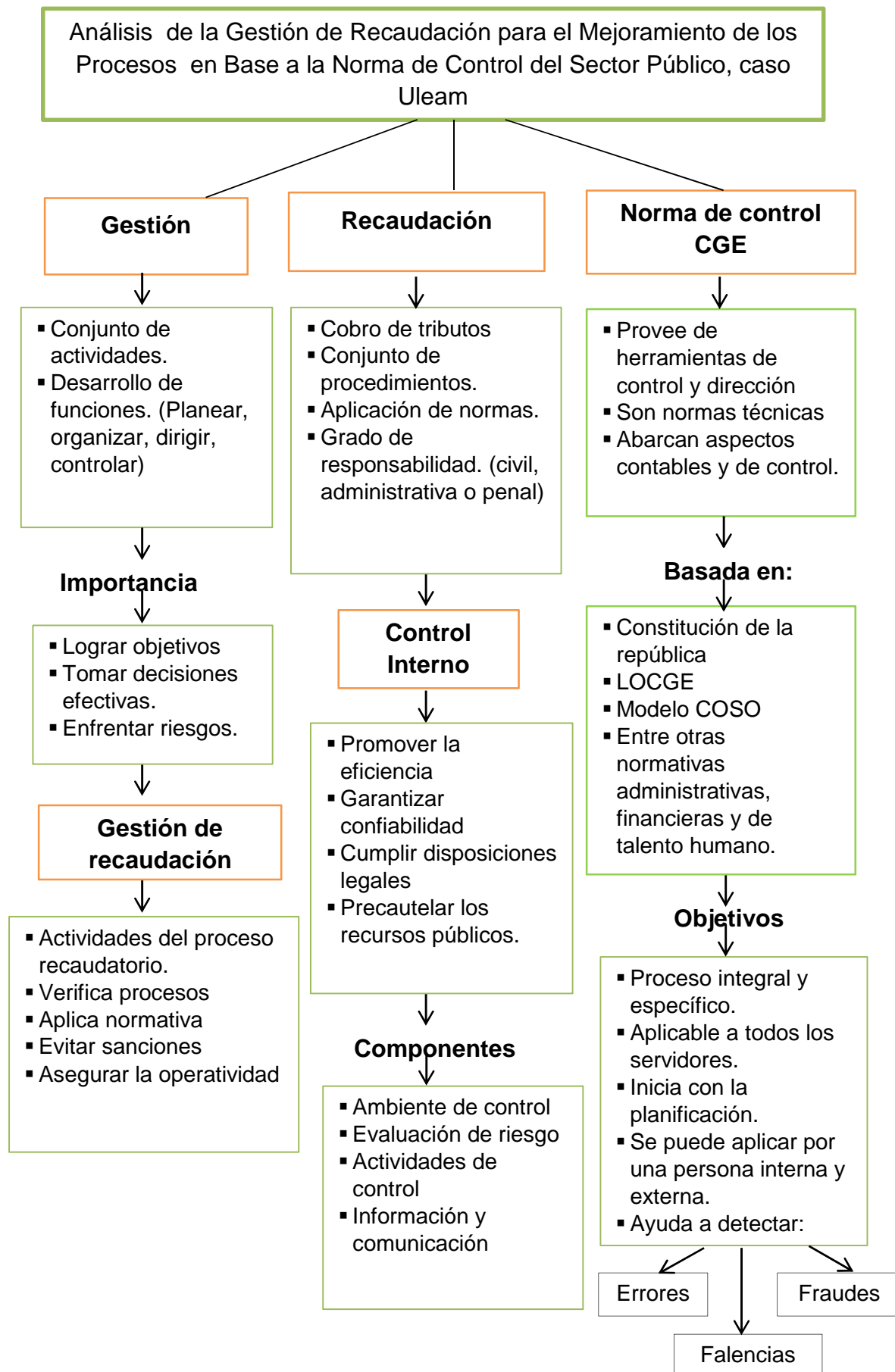
Los valores en efectivo, incluyendo los que se encuentran en poder de los recaudadores de la entidad, estarán sujetos a verificaciones mediante arqueos periódicos y sorpresivos con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables. Dichos arqueos se realizarán con la frecuencia necesaria para su debido control y registro.

Todo el efectivo y valores deben contarse a la vez y en presencia del servidor responsable de su custodia, debiendo obtener su firma como prueba que el arqueo se realizó en su presencia y que el efectivo y valores le fueron devueltos en su totalidad.

Estos arqueos serán efectuados por la Unidad de Auditoría Interna o por personas delegadas por la Unidad de Administración

Financiera, que sean independientes de las funciones de registro, autorización y custodia Si durante el arqueo de fondos o valores se detectaren irregularidades, se comunicará inmediatamente este particular a la autoridad competente y a la Unidad de Auditoría Interna, para que adopten las medidas correctivas necesarias. De esta diligencia y de los resultados obtenidos se dejará constancia escrita y firmada por las personas que intervinieron en el arqueo. (Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2016, págs. 29,30)

1.2.6 Gráfico Conceptual



CAPÍTULO II

2 Diagnóstico de campo

2.1 Diseño metodológico

2.1.1 Métodos o tipos de investigación

2.1.1.1 De campo

“Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. La observación y la interrogación son las principales técnicas que usaremos en la investigación.” (Paz, 2014, pág. 12)

El estudio se realizó en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí específicamente en el departamento de recaudación, donde se tuvo un contacto directo con los servidores que allí laboran, de manera que se pudo conocer los procesos que realizan con la aplicación del cuestionario de control interno.

2.1.1.2 Analítica

Según (Morán & Alvarado , 2010)“Proceso cognitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio mediante la separación de cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p.12)

Las actividades que corresponden a este método son fundamentalmente reflexivas y analítica, debido a que se analizarán cada uno de los procesos que se llevan a cabo en el área de recaudación, determinando la efectividad de la gestión en base al cumplimiento de las normativas de control. Las teorías y planteamientos relacionados a la actividad, interpretan los contenidos, juzga, valora y selecciona el material e ideas relacionadas con la investigación, permitiendo así reconocer posibles falencias, y limitaciones referentes a un adecuado sistema de control de recaudación.

2.1.1.3 Descriptiva

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de

investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, 2012, pág. 24)

La descripción de la información recolectada se reflejará en las observaciones del cuestionario de control interno y en la matriz FODA, además de la propuesta, en base a este método se caracterizaran procesos y subprocesos del área de Recaudación de la ULEAM.

2.1.2 Técnicas e instrumentos

2.1.2.1 Cuestionario de Control

“Es un proceso mediante el cual, los directivos, administradores o gerente de la entidad, con el fin de adoptar una seguridad razonable, un plan y métodos que permita el cumplimiento de los objetivos y metas”. (Salazar, 2016, pág. 6)

Este método se basa en la elaboración de una serie de preguntas relacionadas a la investigación que se ejecutará, de acuerdo a la necesidad, deben ser precisas y fáciles de comprender; existen dos tipos de cuestionario puede ser con respuesta corta de SI o NO, como también de respuesta narrativa.

En el trabajo de investigación la indagación será una técnica propicia para determinar los niveles de confianza y riesgo en base a los resultados obtenidos de las preguntas a realizar, donde la respuesta puede ser un SI=1 o NO=0 de esta manera la ponderación porcentual dará un resultado específico, que facilitará el análisis de los resultados, para proponer el uso de medidas correctivas para aumentar el nivel de confianza en caso de que este sea bajo o mantenerlo en caso de que éste sea alto.

2.1.2.2 Análisis FODA

"El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas". (Talancón, 2006, pág. 2)

Este análisis corresponde al uso de una matriz en la cual se estudian varios elementos necesarios para determinar la situación actual del área a evaluar en un contexto global, es así como las fortalezas y debilidades corresponden a factores internos, las oportunidades y amenazas evalúan los factores externos, ambos que pueden ser negativos o positivos. Es necesario tener un contacto directo con la información a evaluar además de aplicar la técnica de observación y posteriormente segregar los resultados obtenidos de acuerdo a la necesidad de la técnica.

2.1.3 Población y muestra

“Totalidad de un fenómeno de estudio (cuantificado).” (Bastar, Metodología de la investigación, 2012, pág. 87)

Nuestra población en el área de Recaudación de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí es de 7 servidores públicos.

Según el autor (Castro, 2003) determina que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra". De esta manera se asegura la efectividad de los resultados de la investigación.

Teniendo en cuenta que la población es reducida dentro del área se tomará un número de 7 personas como muestra para realizar la investigación sobre la gestión de los procesos de recaudación que servirán para la plantear la propuesta.

POBLACIÓN		CANTIDAD
Área	Recaudación	7

Función / Cargo	Cantidad
Recaudador	1
Asistentes o auxiliares de recaudación	6
TOTAL	7

2.2 Información General de la institución

2.2.1 Antecedentes

La Universidad Laica Eloy Alfaro no es solamente un gran proyecto educativo que incluye una educación integrada con su Jardín de Infantes, su Escuela y su Colegio anexos, sino que es también una demostración de lo que significa hacer comunidad, pues colindando con los predios de la Universidad, se está edificando una ciudadela de profesores y empleados, habiendo la institución facilitado soluciones habitacionales a un número cercano a 400 personas que colaboran en la entidad.

La Universidad da trabajo a más de 1.300 personas, es decir su espíritu social y humano es incuestionable, factor que además influye positivamente en la economía de Manta y Manabí, pues en la actualidad ha logrado en base a la lucha y gestiones de su Rector tener rentas por autogestión circulan en la provincia, favoreciendo el desarrollo socioeconómico de la región.

Como antecedente histórico debemos mencionar que antes de que se cree la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, funcionó en Manta una Extensión de la Universidad particular Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil en base a la decisión de uno de los grandes maestros ecuatorianos quien decidió crear cuatro Extensiones en las ciudades de Esmeraldas, Babahoyo, Portoviejo y Manta, habiendo en Manta encontrado el apoyo de la Asociación de Empleados, se exigía que para que en Manta funcione esa Extensión universitaria existiese una institución que la auspicie. En efecto, el Rector de la Universidad Vicente Rocafuerte de Guayaquil no se opuso a la creación de esta nueva Universidad, pues según telegrama muy claro dirigido al doctor Mora le decía: “todo lo que ustedes tienen es obra de ustedes y nada tenemos que reclamarles: siga adelante con su proyecto. (ULEAM D. d., 2019).

Es así como además de la creación de sus diversas facultades que prestan su debido contingente a la población mantense que ingresa para obtener una preparación académica de calidad, existen departamentos divididos en: Administrativos y centrales, siendo uno de los más importantes incluido en el primer grupo el Financiero, que ha sido desde los inicios de la

fundación de este alma mater un soporte integral en las actividades económicas y financieras que se desarrollan en la institución.

2.2.2 Imagen de la institución



Visión

Formar profesionales competentes y emprendedores desde lo académico, la investigación, y la vinculación, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la sociedad.

Misión

Ser un referente nacional e internacional de Institución de Educación Superior que contribuye al desarrollo social, cultural y productivo con profesionales éticos, creativos, cualificados y con sentido de pertinencia.

Objetivos institucionales

Función	Objetivos Institucionales
Formación universitaria	Desarrollar un modelo de gestión académica, articulando las funciones sustantivas de la universidad, garantizando una educación superior de calidad dando respuestas a las necesidades del desarrollo local, regional y nacional.
Investigación	Generar conocimientos científicos, tecnológicos y rescatar los saberes ancestrales, a través de la dinámica de los procesos de investigación, para resolver los principales problemas del país mejorando la calidad de vida.
Vinculación con la sociedad	Extender los procesos de vinculación con la sociedad, difundiendo los saberes y culturas, la prestación de servicios especializados, articulados a la docencia e investigación que contribuyan al desarrollo de la sociedad en general.

<p>Administrativo y financiero</p>	<p>Efectuar un sistema de gestión administrativa y financiera eficiente y eficaz promoviendo una cultura organizacional de calidad para el desarrollo del talento humano y de la institución.</p>
<p>Macroproceso Cultura y buen vivir</p>	<p>Fortalecer las manifestaciones culturales individuales y colectiva de la comunidad universitaria y sociedad, articulados a la docencia, investigación y vinculación hacia la construcción de una sociedad eficiente, justa y solidaria.</p>

Fuente: (ULEAM D. d., 2019)

2.2.3 Estructura organizacional



Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí ESTRUCTURA ORGÁNICA INTERNA



La estructura orgánica interna de la Uleam fue aprobada por el Órgano Colegiado Superior mediante resolución No. RCU-SO-003-No.034-2019, adoptada el 29 de marzo de 2019 en la tercera sesión ordinaria.

Lo certifico;

Lcdo. Pedro Roca Piloso, PhD.
SECRETARIO GENERAL



www.uleam.edu.ec

2.2.4 Área de Recaudación

Misión: Seguimiento y ejecución de los servicios de recaudación especies valoradas y demás valores que tenga que percibir la Universidad.

Responsable: Coordinador de recaudación

Atribuciones y Responsabilidades

1. Realizar el cobro de valores o aranceles que tenga que percibir la universidad.
2. Custodiar los valores recaudados y depositarlos al día siguiente en las cuentas bancarias establecidas.
3. Elaborar el informe diario de recaudación y remitirlo a Contabilidad, Tesorería, Jefe Financiero y Dirección Financiera, acompañándolo de la correspondiente documentación de soporte.
4. Control y archivo de facturas emitidas.
5. Custodiar las especies valoradas.
6. Llevar un registro diario de entrada, salidas y saldos en Kardex de cada una de las especies valoradas.
7. Difundir y asesorar a los miembros de la Comunidad Universitaria en la obtención de becas y créditos para su superación y capacitación profesional. (ULEAM, 2014, págs. 54,55)

Productos y servicios

- ✓ Convenios con instituciones internacionales.
- ✓ Charlas de difusión y presentación de programas y convenios.
- ✓ Informe de evaluación y vigencia de convenios
- ✓ Becas de estudio (ULEAM, 2014, pág. 55)

2.3 Resultados

Para la determinación de los resultados se recolectó la información requerida aplicando los métodos mencionados (Cuestionario de Control Interno, matriz FODA) para así determinar una propuesta viable y efectiva que contribuya a la mejora del área de recaudación.

2.3.1 Cuestionario de Control Interno modelo COSO

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Matriz de calificación de nivel de confianza y riesgo					
DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN ULEAM					
Objetivo: Determinar la eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en el área de Recaudación.				Entrevistada Ing. Yenny Muñoz	
AMBIENTE DE CONTROL					
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	N O	N/A	
1	¿Existe un código de ética y conducta?	x			A nivel institucional
2	¿La máxima autoridad del área evalúa la aplicación del código de ética?	x			Anualmente
3	¿Existe un manual de procesos para la recaudación?		x		Existe un manual de las actividades en Dirección financiera de manera general.
4	¿Existe en el área una estructura organizativa definida?		x		Existe de manera general a nivel institucional.
5	¿Existe un manual formalizado de funciones?		x		Se entregan por escrito a cada servidor.
6	¿Se establecen políticas y acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos?	x			Se encuentran descritas en el POA
7	¿Existen procesos de selección, inducción, y capacitación constante a los servidores?	x			Capacitaciones direccionadas al área y a nivel institucional, 3 anual
8	¿Se realizan evaluaciones a las actividades que están vinculadas con los procesos más importantes, en el área de Recaudación?	x			Semestralmente
9	¿Se propician las condiciones y el ambiente adecuado al personal, en el desempeño de sus funciones?		x		El espacio no es apropiado para las actividades que se realizan en el área.
EVALUACIÓN DE RIESGO					
10	¿Existen objetivos generales establecidos y documentados dentro de cada proceso?		x		No existe un manual de procesos específico al área de recaudación.
11	¿El área ha identificado los riesgos en base a los objetivos del proceso?		x		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
12	¿Se genera información necesaria para la toma de decisiones, en el proceso de recaudación?	x			Informes que son enviados a Dirección Financiera
13	¿La información es accesible para las personas responsables del control interno?	x			Informes que son enviados a Dirección Financiera

14	¿Se comunica formalmente a los servidores sus funciones y responsabilidades para el cumplimiento de las actividades?	x			Mediante oficio	
15	¿Los errores encontrados son solucionados de manera inmediata aplicando las acciones correctivas pertinentes?	x			Se realizan las anulaciones correspondientes	
16	¿Las transacciones están respaldadas por la documentación respectiva?	x			Copia de facturas, papeletas de depósito	
17	¿Se elaboran los informes diarios de recaudación?	x			Se realizan diarios mensuales y anuales.	
EVALUACIÓN Y CONTROL						
18	¿Existen medidas para resguardar los fondos recaudados?		x		La seguridad del área no es la adecuada, a pesar de que se maneja dinero.	
19	¿El personal que ingresa es capacitado en el manejo del sistema?	x			Al ingresar al área se capacita al nuevo asistente sobre los procesos	
20	¿El personal a cargo del manejo de valores estará respaldado por una garantía razonable y suficiente de acuerdo a su grado de responsabilidad?		x		Existe una póliza de caución a nivel de dirección financiera.	
21	¿Los valores recaudados son depositados de inmediato al día siguiente?	x			En una cuenta del banco pacífico	
22	¿Se realizan arqueos de caja periódicos?	x			A primera hora del día siguiente.	
23	¿Se entrega al usuario la factura correspondiente?	x			Se entrega factura original	
24	¿La verificación es realizada por una persona distinta a la encargada de efectuar las recaudaciones?	x			Es realizada por la recaudadora	
25	¿Los saldos entregados son razonables y cuadran con el de la cuenta banco?	x			La contadora verifica el estado de cuenta con el informe de recaudación	
PREPARADO Y APLICADO POR:				ENTREVISTADO (A)	Pág.	1/1
Nombre: Cedeño Mera Narcisa			Nombre: Ing. Yenny Muñoz			
Fecha:	Firma	Fecha:	Firma			

Elaborado por: Narcisa Cedeño Mera

2.3.1.1 Matriz de calificación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			P/T 1.1
MATRIZ DE CALIFICACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			N.E.C.M
INSTITUCIÓN: ULEAM			JULIO 2019
COMPONENTE: RECAUDACIÓN			
OBJETIVO DEL CUESTIONARIO:			
Determinar la eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en el área de Recaudación.			
PREGUNTAS	PONDERACIÓN	RESPUESTA	CALIFICACION
	TOTAL	SI / NO	TOTAL
	25		17
1	¿Existe un código de ética y conducta?	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
2	¿La máxima autoridad del área evalúa la aplicación del código de ética?	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
3	¿Existe un manual de procesos para la recaudación?	NO	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
4	¿Existe en el área una estructura orgánica definida?	NO	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
5	¿Existe un manual formalizado de funciones?	NO	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
6	¿Se establecen políticas y acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos?	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
7	¿Existen procesos de selección, inducción, y capacitación constante a los servidores?	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
8	¿Se realizan evaluaciones a las actividades que están vinculadas con los procesos más importantes, en el área de Recaudación?	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
9	¿Se propician las condiciones y el ambiente adecuado al personal, en el desempeño de sus funciones?	NO	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
10	¿Existen objetivos generales establecidos y documentados dentro de cada proceso?	NO	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
11	¿El área ha identificado los riesgos en base a los objetivos del proceso?	NO	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
12	¿Se genera información necesaria para la toma de decisiones, en el proceso de recaudación?	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
13	¿La información es accesible para las personas responsables del control interno?	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
14	¿Se comunica formalmente a los servidores sus funciones y responsabilidades para el cumplimiento de las actividades?	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
15	¿Los errores encontrados son solucionados de manera inmediata aplicando las acciones correctivas pertinentes?	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO

16	¿Las transacciones están respaldadas por la documentación respectiva?	1	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
17	¿Se elaboran los informes diarios de recaudación?	1	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
18	¿Existen medidas para resguardar los fondos recaudados?	0	NO	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
19	¿El personal que ingresa es capacitado en el manejo del sistema?	1	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
20	¿El personal a cargo del manejo de valores estará respaldado por una garantía razonable y suficiente de acuerdo a su grado de responsabilidad?	0	NO	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
21	¿Los valores recaudados son depositados de inmediato al día siguiente?	1	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
22	¿Se realizan arqueos de caja periódicos?	1	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
23	¿Se entrega al usuario la factura correspondiente?	1	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
24	¿La verificación es realizada por una persona distinta a la encargada de efectuar las recaudaciones?	1	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO
25	¿Los saldos entregados son razonables y cuadran con el de la cuenta banco?	1	SI	PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO

Elaborado por: Narcisa Cedeño Mera

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% -75%	76% - 95%
85% - 50%	49%- 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

NIVEL DE CONFIANZA COMPONENTE					N/C = C/T / P/T x 100	
V/CALIFICADO	17	x	100	68,00		
V/PONDERADO	25					
NIVEL DE CONFIANZA MODERADO						
NIVEL DE RIESGO INHERENTE	RI = 100 % - NC %	NR = 100 - NC	100	32,00		
NIVEL DE RIESGO MODERADO						

Elaborado por: Narcisa Cedeño Mera

Análisis de los resultados

La matriz de nivel de confianza y riesgo del control interno aplicado al departamento de recaudación nos muestra un nivel de confianza de 68% y un nivel de riesgo de 32%. El resultado preliminar nos indica que en el enfoque inicial deben aplicarse pruebas de DOBLE PROPÓSITO.

Sin embargo, a pesar de que el riesgo es moderado el incumplimiento más significativo es la falta de un manual de procesos y procedimientos, puesto que de esta manera se definen las actividades, se cumple con los objetivos y se minimizan los riesgos de cometer errores.

Además, se evidenció que se incumple con las normas de control interno establecidas por la contraloría General del estado, debido a que la institución no posee una estructura organizativa de acuerdo a la norma 200-04 que indica: “Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores”, si bien es cierto a nivel institucional existe esta estructura, pero internamente por área no está definida, incluso al no existir un manual de procedimientos ni funciones, no tienen establecidos los objetivos ni los riesgos en base a los procesos.

En la norma de control 200-05 Delegación de autoridad señala:

La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas. En el área se observa que la infraestructura no es adecuada puesto que el espacio es reducido además existen riesgos que deben ser identificados y corregidos debido a que no se cuenta con las medidas de seguridad apropiadas para precautelar los recursos tal como lo indica la norma 300-01 Identificación de riesgos:

“Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos,

así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos”.

2.3.2 Matriz FODA

ASPECTOS INTERNOS	
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal con experiencia en recaudación. - Personal capacitado en el manejo de los sistemas. - Voluntad para el mejoramiento permanente del área. - Existe un sistema de información adecuado. - Habilidad para recaudar fondos. - Rotación del personal del Departamento Financiero. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - No existen manuales de procesos y procedimientos del área de recaudación. - No existe una estructura organizacional. - Carece de análisis de riesgos y medidas de contingencia que permitan minimizar o eliminar los riesgos. - La infraestructura no cuenta con medidas de seguridad necesarias, ni el espacio.
ASPECTOS EXTERNOS	
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe disponibilidad de información con respecto a los procesos y procedimientos que deben ser manejados en el área de recaudación. - Existen organismos de control a nivel de gobierno que pueden direccionar el mejoramiento de las actividades del área de recaudación. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de presupuesto por parte del estado que permita a la autoridad de la institución obtener los recursos necesarios para gestionar la adecuación del área con las medidas de seguridad y la amplitud que requiere. - Reformas en políticas que limiten la autonomía universitaria.

Elaborado por: Narcisca Cedeño Mera

ANÁLISIS

Podemos evidenciar en la matriz de análisis FODA que las debilidades a las que está sujeta el departamento se centra en la falta de un manual de procedimientos que permita asegurar la fiabilidad de la información, una de sus fortalezas es la rotación del personal puesto que de esta manera los servidores aprenden el manejo de cada puesto, sin embargo están sujetos a cometer errores y demorar en las actividades, al contar con un manual de procesos se puede asegurar que a pesar de esto se cumpla con los objetivos asegurando que las operaciones estén sometidas al menor retraso posible, además de que se minimicen los errores. Como parte del control interno que rige la Normativa es también fundamental definir una estructura organizacional.

Las técnicas utilizadas para constatar los resultados claramente demuestran la falta de procesos establecidos de manera documental para cada una de las actividades , aunque el riesgo del área no es alto este puede aumentar si no se toman acciones correctivas a los incumplimientos encontrados, es fundamental precautelar el uso de los recursos monetarios que se manejan, teniendo un control permanente del cumplimiento las funciones de cada personal que labora, por ende una solución efectiva es que se aplique un manual de procesos y procedimientos con objetivos establecidos de esta manera se cumple con los principios del control interno en los que se basa la normativa, y se minimizan los riesgos de cometer errores que afecten la operatividad del área de Recaudación e incurran en responsabilidades ya sea administrativa, civil, o penal.

CAPÍTULO III

3.1 Desarrollo de la Propuesta

Luego de analizar los resultados del cuestionario de control interno y de la matriz foda, se determinó que la solución más viable que asegure una eficiencia permanente en los resultados de las actividades recaudatorias es implementar un manual de procesos.

El presente manual servirá de herramienta para evaluar la gestión de administrativa dentro del área de recaudación de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, esto mediante regular funciones en diferentes niveles de los servidores públicos del área, enfocado a mejorar la productividad, calidad, eficiencia y eficacia según la constitución artículo 227, artículo 70 del sistema nacional de finanzas públicas, en tal virtud en todas las organizaciones del estado incluyendo las universidades del país, tienen la necesidad de que sus procesos sean protegidos y dirigidos por medios de un manual, para asegurar la calidad en los servicios a la comunidad universitaria y procesos de gestión administrativos que estos desempeñen.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo General

Determinar procesos y procedimientos específicos al área de Recaudación cumpliendo con la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado y otras leyes aplicables.

3.2.2 Objetivos Específicos

- Asegurar el adecuado manejo de los recursos económicos.
- Contribuir con el mejoramiento del control interno del área.
- Mejorar el nivel de confianza del área.
- Adecuar acciones para evaluar el desempeño de los servidores en base a las funciones.
- Disminuir los riesgos de errores en las recaudaciones.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos de los procedimientos.



MANUAL DEL PROCESOS GESTIÓN DE RECAUDACIÓN


ELABORADO POR:

Cedeño Mera Narcisa Estefanía

	UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ GESTION DE RECAUDACION	
	Firmas de Autorización	VERSION: 01
	Control y Versión	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Narcisa Estefanía Cedeño Mera	Jenny Eduvina Muñoz	Nancy Pinargote Vásquez
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

VERSION	CAMBIOS	FECHA
PRIMERA	EMISIÓN INICIAL	20/06/2019

	UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ GESTION DE RECAUDACION	
	MANUAL DE PROCESOS DE GESTION DE RECAUDACION	VESIO N: 01

<p>1. Objetivo.</p>	<p>Determinar procesos y procedimientos específicos al área de Recaudación cumpliendo con la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado y otras leyes aplicables</p>
<p>2. Alcance.</p>	<p>El presente Manual anexa normas de control general y responsabilidades que se aplicaran para el personal del área de Recaudación de la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí.</p>
<p>3. Marco Legal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas. • Normas de control interno de Contraloría General del Estado. Numerales 403-01 “Determinación y recaudación de los ingresos”, 403-02 “Constancia documental de la recaudación”, 403-04 “Verificación de los ingresos”, 403-05 “Medidas de protección de las recaudaciones”, 403-06 “Cuentas corrientes bancarias.”, 403-07 “Conciliaciones bancarias”, 403-08 “Control previo al pago”, 403-09 “Pagos a beneficiarios”, 403-11 “Utilización del flujo de caja en la programación financiera”, 403-12 “Control custodia de garantías”, 403-13 “Transferencia de fondos por medios electrónicos”, Registro Oficial Suplemento 87 de 14-diciembre2009. • Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. • Ley Orgánica de Servidor Público.

<p>4. Responsables.</p> <p>5. Rubros de Ingreso por Autogestión de la Uleam</p>	<ul style="list-style-type: none">• Código Orgánico Administrativo.• Estatuto de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.• Recaudador (a)• Asistente de Recaudación • Solicitud en blanco• Título de IV nivel• Título de III nivel• Derecho de fisioterapia• Derecho de laboratorio• Derecho de químico• Arriendo de bar• CESECCA (Centro de Servicios para el Control de la Calidad)• CEPIRCI (Centro De Estudios De Postgrado, Investigación, Relaciones Y Cooperación Internacional)• Matrículas de estudiantes de la Uleam (perdida de gratuidad)• Matrícula y Pensiones de la unidad fisco misional Juan Montalvo• Ingresos de tesorería y Dirección financiera.
---	--

6. Definiciones.

- Recaudación.

Acción de cobrar por parte de la administración universitaria por la venta de un bien o servicio con el fin recolectar aranceles denominado Autogestión.

- Ingresos por Autogestión

Valores que ingresan a la universidad por servicios, formularios de título de tercer y cuarto nivel, derechos, tasas, impuestos, contribuciones, arrendamientos, rentas y otros.

- Reintegro

Ingresos por devolución de recursos por parte de beneficiarios.

- eSIGEF

Sistema integrado de gestión financiera, herramienta informática por el cual se realiza el proceso de gestión financiera de una entidad que recibe recursos del estado.

- CUR

Comprobante único de Registro son las órdenes de pago o transferencias registradas por las Entidades o Instituciones Públicas en el Sistema de Gestión Financiera (e-SIGEF).

- Formularios

Documentos valorados por la cual la universidad presta su servicio a la comunidad universitaria.

- Facturación Electrónica

Programa informático por el cual se emite comprobante de venta por el servicio que presta la universidad, que cumple normativa vigente por el SRI.

- Documentos habilitantes

Documentos que permitan realizar la gestión de recaudación o sean soportes para cobro.

- Control Previo

7. Control General.

Revisión anticipada a la ejecución de la recaudación

- Acogerse a la Dirección Financiera como responsable del control interno, y a las políticas que determinen para la ejecución del mismo.
- Control de detección y prevención, tal como, la separación de funciones incompatibles.
- Procedimientos de aprobación, autorización y verificación debidamente justificada.
- Controles sobre accesos a recursos y archivos de recaudación a empleados o funcionarios de la institución.
- Determinación de responsabilidad y autoridad dentro del departamento.
- Ejecución y registro de transacciones según funciones encomendadas.
- Acciones correctivas en caso de pérdidas, desviación, incumplimiento o alguna situación de fuerza mayor.
- Fechas de vencimientos
- Facturas Autorizadas y Aprobadas
- Facturas Anuladas
- Notificación a Dirección financiera

8. Funciones de los servidores.

En el proceso de gestión de recaudación se considerarán las siguientes funciones a aplicarse:

Recaudador (a)

- a. Ejecutar los procesos bajo la debida aplicación de la normativa vigente.
- b. Revisar y sumillar oficios o comunicación de funciones recibidos de parte de Dirección Financiera, Tesorería, Contabilidad o Presupuesto.
- c. Revisar que los ingresos en las fuentes 002 se efectuaron luego de verificar los documentos que los sustentan.
- d. Revisar estados de Cuenta y Disponibilidades.
- e. Revisar Gestión de Depósitos por pérdida de gratuidad
- f. Realizar reportes de Autogestión
- g. Regular, revisar y autorizar el reporte general de recaudación, al consolidar los reportes de los auxiliares.
- h. Custodiar el dinero recaudado y depositar en la cuenta bancaria de la institución
- i. Realizar arqueos sorpresivos 1 vez por semana

Asistentes 1 2 y 3







- a. Recibir documentación que permita la oportuna ejecución y transparencia de recaudación.
- b. Realizar un control previo de toda la documentación que ingrese al área de recaudación.
- c. Facturar oportunamente
- d. Informar sobre facturas no válidas
- e. Realizar anulación de facturas de ser necesario
- f. Informar de manera oportuna al superior inmediato

<p>9. Disposiciones generales.</p>	<p>sobre trámites que se consideren de disposición urgente según normativa legal.</p> <p>g. Realizar reportes de recaudación los mismos que se deberán entregarse al final de la jornada laboral a los asistentes 4,5 y 6.</p> <p>h. Presentar informes o realizar tareas acordes a los requerimientos jerárquicos impuestos según normativa de la institución.</p> <p>Asistente 4,5 y 6</p> <p>a. Realizar informe en Excel de las facturas físicas.</p> <p>b. Ingresar facturas en el sistema eSIGEF</p> <p>c. Verificar que el reporte entregado por los asistentes 1,2 y 3 cuadre con el archivo en Excel.</p> <p>d. Archivar las facturas en orden de numeración</p> <p>e. Recibir documentación de comunicaciones varias.</p> <p>f. Informar al superior de alguna diferencia</p> <p>g. Realizar arquezos de caja sorpresivos siempre y cuando el superior lo requiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada actividad que se realice en el área de recaudación, tendrá su responsable conforme oficio de asignación de funciones, las mismas que se desarrollaran con el mayor profesionalismo para el desarrollo de la institución. • Encárguese la ejecución del presente manual el Recaudador(a).
---	---

<p>10. Proceso de Recaudación.</p>	<p>Objetivos del procedimiento.</p> <p>Recaudar los valores por concepto de tasas por pérdida de la gratuidad, arriendo de bares de la institución, pensiones por colegiatura de los centros anexos a la institución colegio, escuela y jardín, y servicios de conformidad a resoluciones que establezca la ley.</p> <p>Aplicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Notificación de pago de tasas. b. Presentación de orden de pago. c. Recepción de factura u oficio por adquisición de producto o servicio. <p>Entrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Orden de pago b. Cédula de identidad o ruc c. Comprobante de transferencia o papeleta de depósito d. Oficio de recaudación por autogestión, Prestación de servicios e. Cheque certificado f. Solicitud de estudiantes g. Estado de cuenta banco <p>Salida</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Comprobante de pago B. Reportes C. Informes <p>Descripción de Metodología.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Recaudar valores de derechos a estudiantes universitarios, autogestión, prestación de servicios, y arrendamientos de los bares de institución.
---	--

- b. Generar factura y receiptar dinero correspondiente a valor del bien o servicio.
- c. Realizar el conteo y respectivo cuadro del dinero en efectivo o cheque al final del día.
- d. Generar reporte diario de facturas emitidas y cheques receiptados y certificados que sean necesarios para sustento.
- e. Realizar gestión de depósito del valor recaudado, entregar valija a representante transportador de valores, firma de entrega y archivo recepción.
- f. Envía expediente de la recaudación diaria a su inmediato superior según las Normas Interna de la universidad y a quien requiera según la Directora Financiera.
- g. Revisión en estado de cuenta de los depósitos entregado en caja

11. Mapa de procesos.

Símbolo	Descripción
	Inicio - fin
	Proceso
	Sub proceso
	Documento
	Elipse
	Decisión
Fuente: Propia	
Elaborado por: Narcisa Estefanía Cedeño	

<p>12. Sub procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Atención al Cliente (Estudiantes) y Gestiones de Cobro de tasas. • Procedimiento de Facturación Electrónica y registro en el eSIGEF. • Procedimiento de Arqueo de Caja. • Procedimiento de Custodia Dinero de caja y depósito.
<p>13. Descripción de sub procesos</p>	<p>Procedimiento de Atención al Cliente (Estudiantes) y Gestión de Cobro de tasas.</p> <p>Objetivo</p> <p>Satisfacer al usuario con el requerimiento de pago o consulta, venta de un bien o servicio para la correcta recaudación de la institución.</p> <p>Alcance</p> <p>Personal encargado de ventanilla y atención al cliente</p> <p>Responsable</p> <p>Asistente de Recaudación</p> <p>Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los cobros bienes o servicios estas sean pensiones, tasas o formularios solo se realizarán por ventanilla de recaudación, asegurando el correcto cobro y gestión de comprobantes de depósito o dinero efectivo. - Recibirá documentación previa revisión del destinatario, en los cuales tendrán firmas, fecha y número de trámite - Informar al cliente el estado del producto y sobre devoluciones - Direccionar la documentación a la máxima autoridad del departamento

- Verificara que los billetes y monedas sean originales

Controles

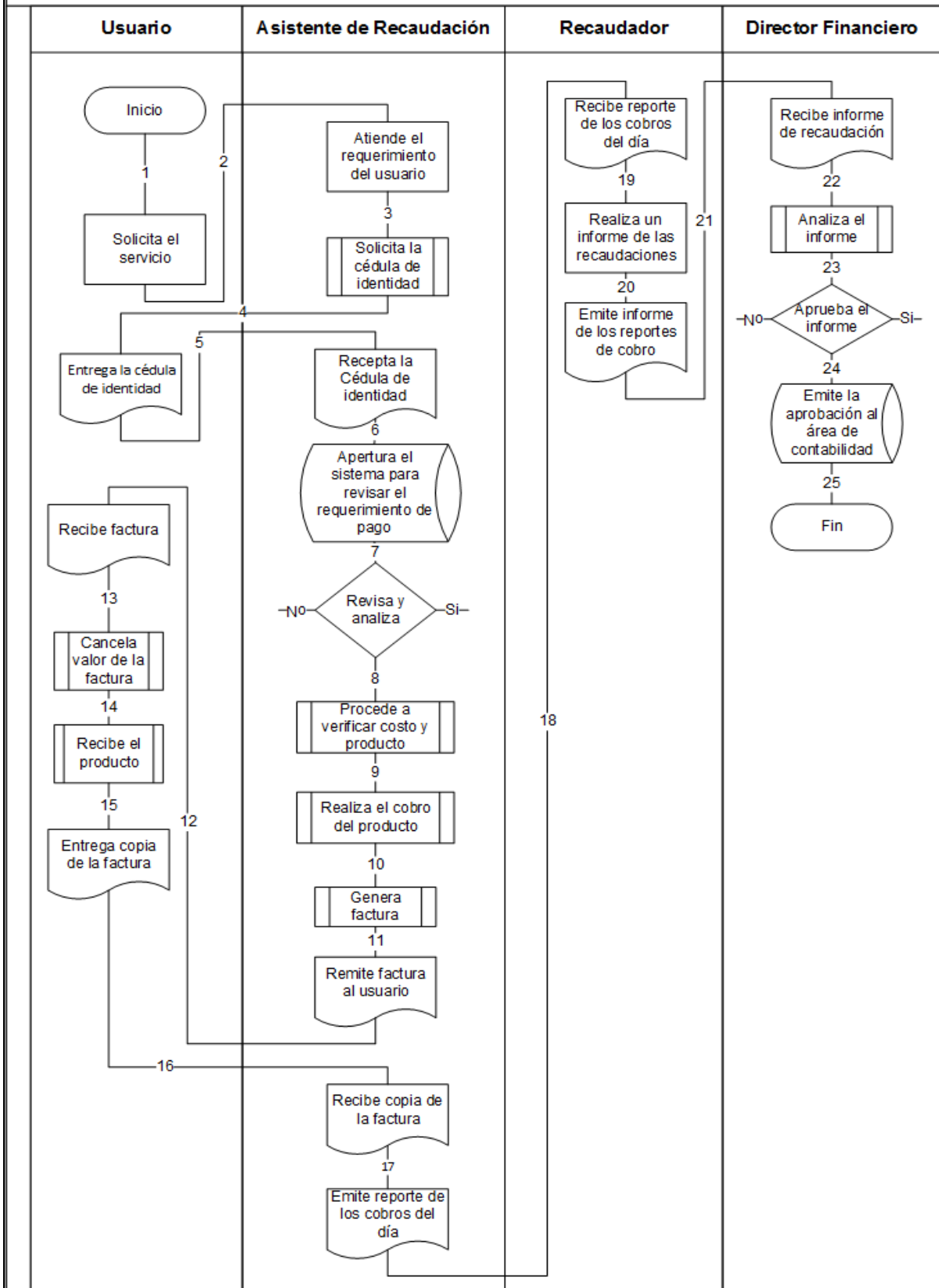
- Norma de control interno 403 -01, 403 -02, 403 -03
- Constitución de la república Art. 226, Art. 227
- Coa Art. 32, Art. 33, Art. 34, Art. 65, Art. 95, Art. 96, Art. 98

Procedimientos

1. Pedir la orden de pago correspondiente a las diferentes unidades anexas a la institución, tasas por arriendo o servicios.
2. Taxología de informes de cobro.
3. Contribuyente se acerca pidiendo información.
4. Solicita información, requerimiento del pago.
5. Pedido de documento de identidad.
6. Revisión de requerimiento pago.
7. Cobro de valor correspondiente por requerimiento de pago o especie.
8. Entrega del bien o servicio con comprobante de pago y documento de identidad.
9. Emite reporte de formularios o servicios.
10. Entrega informe con valija a superior inmediato

Flujo de sub-procesos

A ATENCIÓN AL CLIENTE (ESTUDIANTES) Y GESTIÓN DE COBRO DE TA SA S



Elaborado por: Narcisa Cedeño Mera

Procedimiento de Facturación Electrónica y Registro del eSIGEF.

Objetivo

Realizar facturación electrónica para emitir comprobante de venta de los bienes y servicios de la institución y posterior registro en el Sistema Integrado de Gestión Financiera.

Alcance

Personal encargado de facturación de recaudación.

Responsable

Asistente de Recaudación

Políticas

- Los cobros bienes o servicios estas sean pensiones, tasas o formularios deberán facturarse, según el código que corresponda y el valor que se estipule la normativa.
- Los formularios se distribuirán en forma numérica, conforme método de valoración de inventario PEPS
- Verificara que los billetes y monedas sean originales
- El cobro será acorde al valor que especifique secretaria general o normativa vigente.
- Verificara que las factura sea generada
- Informará a la máxima autoridad del departamento en caso de equivocación de factura para anulación.
- La facturación se realizará solo en el período de atención
- Se realizará un archivo con copias de facturas
- Se realizará un informe de facturación del día

- Registro de factura en el eSIGEF.

- Impresión de Cur

Controles

- Norma de control interno 403 -01, 403 -02, 403 -03
- Constitución de la republica Art. 226, Art. 227
- Coa Art. 32, Art. 33, Art. 34, Art. 65, Art. 95, Art. 96, Art. 98
- Manual de eSIGEF

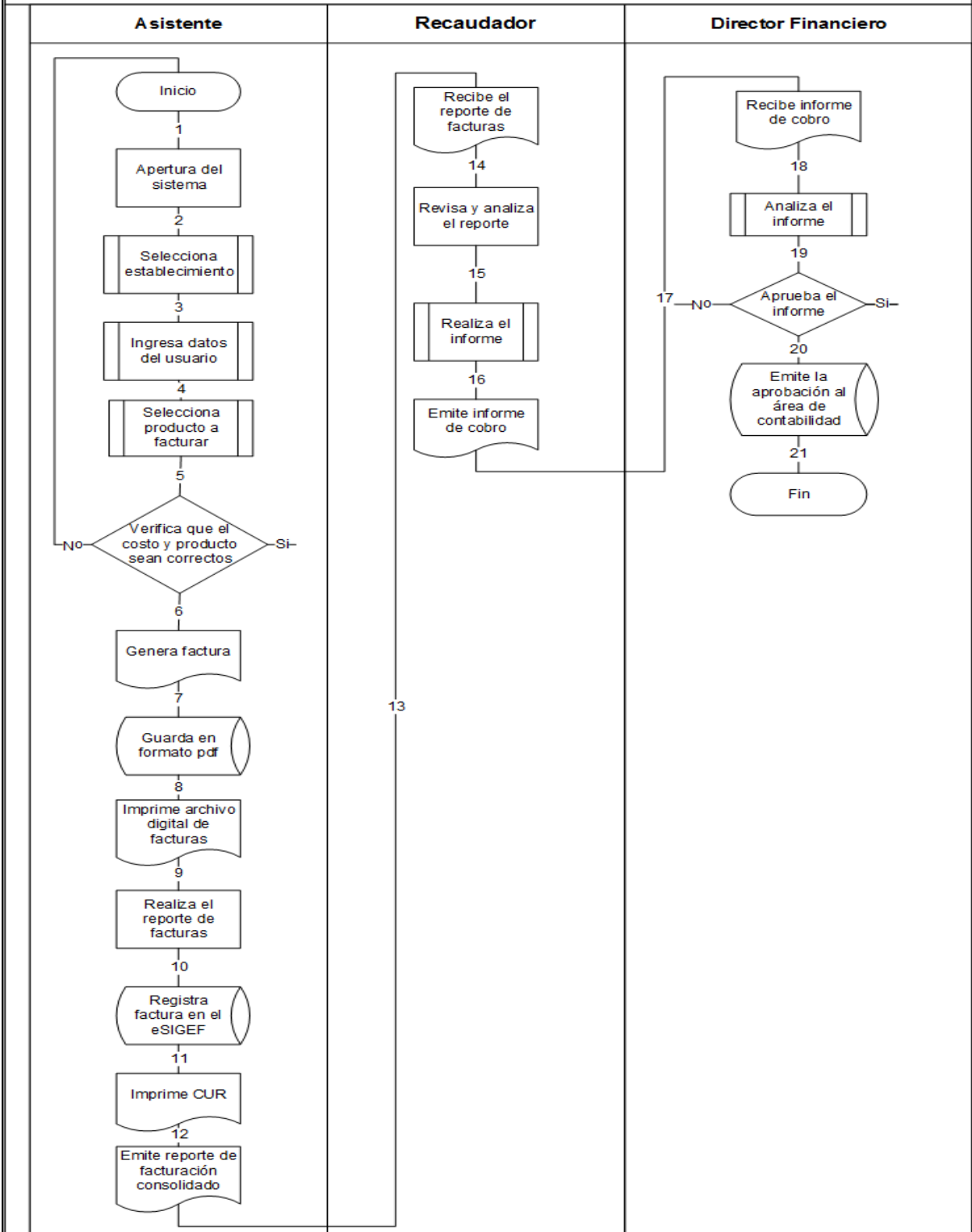
Procedimientos

1. Contribuyente o cliente se acerca y solicita servicio
2. Pedido de documento de identidad
3. Apertura sistema
4. Seleccionar establecimiento, perfil, firma y productos
5. Llena datos de adquirente
6. Verifica que los datos estén correctos
7. Elige producto a facturar
8. Verifica que producto este correcto con los costos según oficio, o normativa.
9. Genera factura.
10. Guarda en Archivo digital Pdf
11. Imprime archivo digital Pdf
12. Cobra valor de Factura o verifica papeleta de depósito
13. Verificar que dinero o papeleta sea original y no presente daños o abolladuras
14. Entrega copia original de factura con respectivo bien o servicio al contribuyente o cliente
15. Realiza reporte de facturación diaria.
16. Registra en el eSIGEF factura
17. Imprime CUR.
18. Adjuntar factura de soporte de proceso de registro.
19. Cierra sistema.

20. Entrega reporte de facturación a la máxima autoridad departamental.

Flujo de Sub-proceso

Facturación electrónica y registro de facturas en eSIGEF



Elaborado por: Narcisa Cedeño Mera

	<p>Arqueo de Caja.</p> <p>Objetivo</p> <p>Verificar la recaudación de dinero, cheques o comprobantes de depósitos que reposan físicamente en caja</p> <p>Alcance</p> <p>Personal encargado de Arqueo de Caja</p> <p>Responsable</p> <p>Recaudador (a)</p> <p>Políticas</p> <ul style="list-style-type: none">- Solo se encargará del arqueo la persona designada según funciones, en caso de falta y permiso la máxima autoridad designará remplazo.- El arqueo se considerará preventivo para la oportuna gestión de depósito y mitigar posible desviación de valores.- Prohibido atender gastos personales con el dinero de ingreso de caja.- Prohibido retener el dinero de caja por más de 24 horas dentro del departamento de recaudación.- Prohibido realizar desembolsos sin la respectiva autorización del inmediato superior.- Se comunicará de forma inmediata en caso de haber faltante o alguna novedad en el arqueo de caja, y el asistente procederá a su reposición inmediata.- Si las diferencias en caja son reincidentes se procederá a un llamado de atención mediante memo, y de continuar con errores se informará al director financiero para que tome las medidas necesarias. - Al final del arqueo realizará informe con los
--	--

respectivos sustentos que cuadren los valores recaudado del día.

Controles

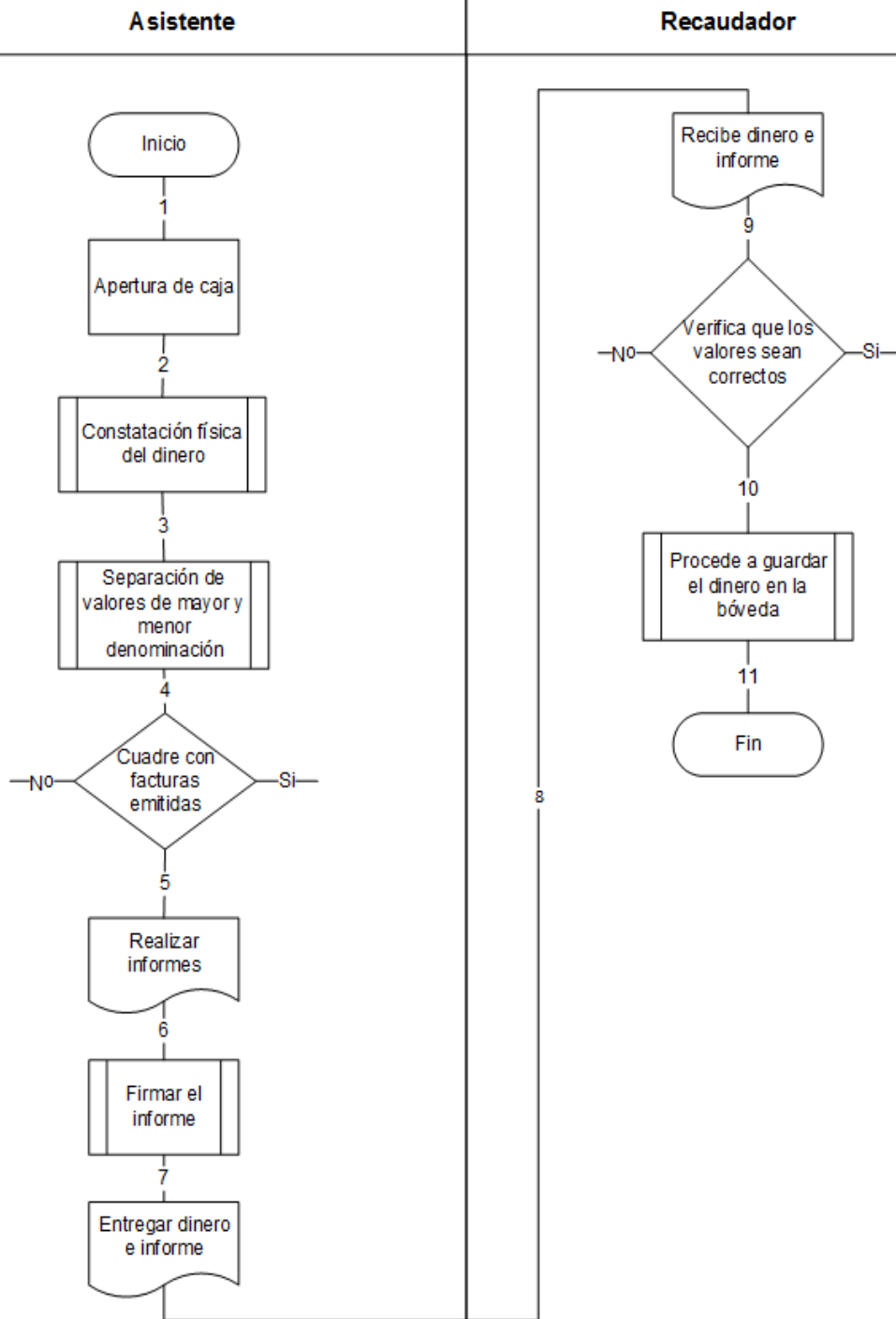
- Norma de control interno 403 -01, 403 -02, 403 -03
- Constitución de la republica Art. 226, Art. 227
- Coa Art. 32, Art. 33, Art. 34, Art. 65, Art. 95, Art. 96, Art. 98

Procedimientos

1. Apertura de caja
2. Levantamiento y constatación del efectivo, cheque o papeleta de depósito
3. Separación de valores de mayor a menor cuantía
4. Cuadrar con facturas emitidas de autogestión.
5. Registro en Excel de valores
6. Determinar la diferencia en caso de existir en el momento de conteo
7. Realizar informe
8. Firmar informe cuadrado
9. Entregar dinero.
10. Cierre de caja.

Flujo del subproceso

Arqueo de Caja



Elaborado por: Narcisa Cedeño Mera

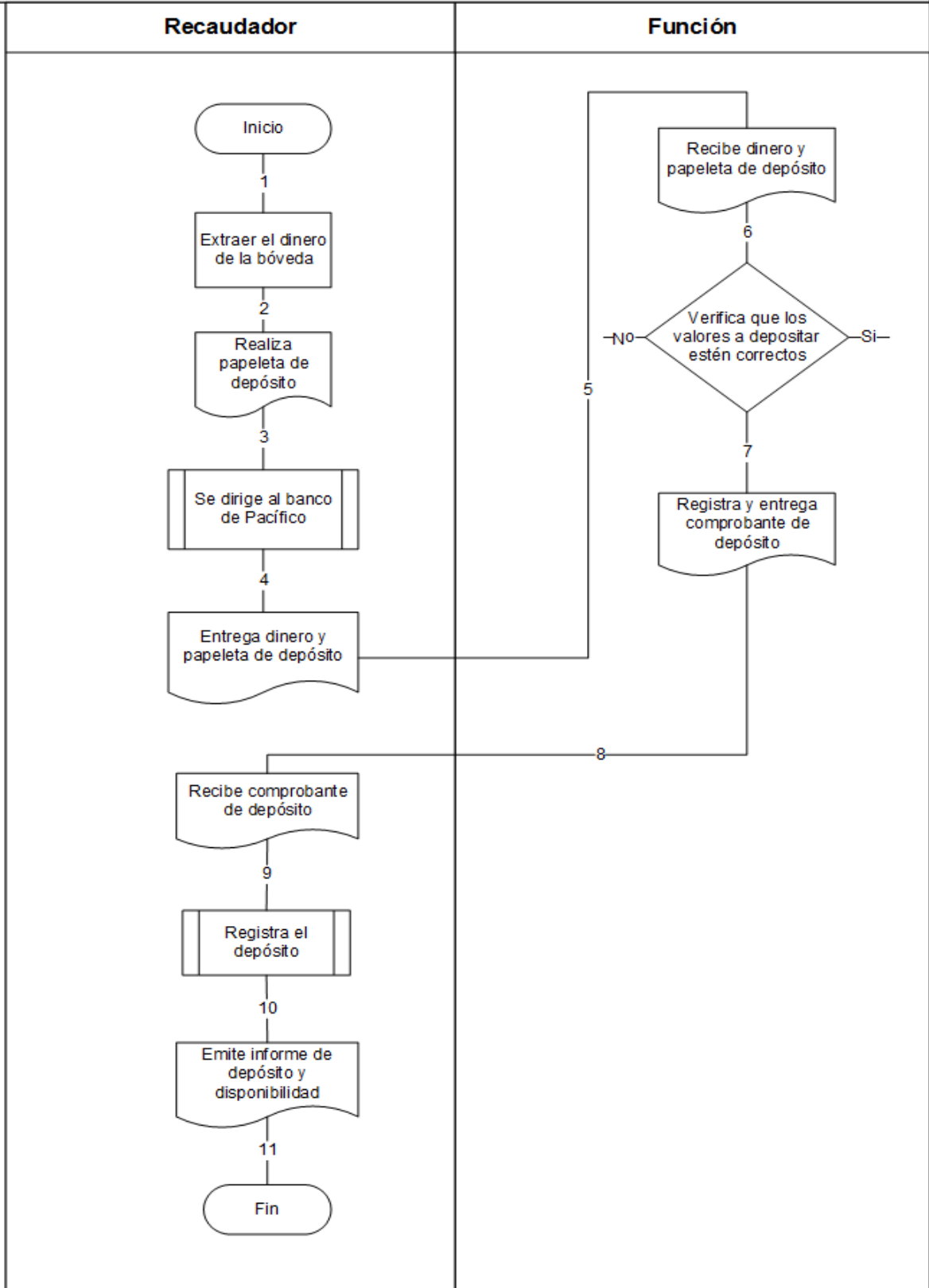
	<p>Procedimiento de Custodia Dinero de caja y depósito.</p> <p>Objetivo</p> <p>Realizar la correcta custodia y posterior depósito en la cuenta única de la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí.</p> <p>Alcance</p> <p>Custodio de Caja.</p> <p>Responsable</p> <p>Recaudar (a)</p> <p>Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> - El custodio de valija de recaudación por su nombramiento solo será el Recaudador, en caso de permiso, falta o de fuerza mayor la máxima autoridad nombrará el remplazo. - Realizar conteo del efectivo recaudado entregado por asistente de caja. - Constatar que el dinero cuadre con el correspondiente informe de las cajas recaudadoras. - Posterior a la entrega de valija de recaudación se prohíbe retener el dinero de recaudación por más de 24 horas dentro del departamento. - Realizar correspondiente papeleta de depósito. - Coordinar el depósito de los valores. - Informar al inmediato superior de alguna novedad. <p>Controles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma de control interno 403 -01, 403 -02, 403 -03 - Constitución de la republica Art. 226, Art. 227 - Coa Art. 32, Art. 33, Art. 34, Art. 65, Art. 95, Art. 96, Art. 98
--	---

Procedimientos

1. Recibe valija de recaudadores
2. Verifica que este cuadrado con los reportes
3. Realiza papeleta, firma y registra
4. Se dirige a la institución bancaria (Banco Pacifico)
5. Procede a entregar valija a cajero
6. Cajero registra y entrega comprobante de depósito
7. Recaudador registra comprobante de depósito
8. Realiza informe de depósito y disponibilidad

Flujo de subproceso

Custodia de dinero de caja y depósito



Elaborado por: Narcisa Cedeño Mera

14. Indicadores de gestión.	<ul style="list-style-type: none">• Indicador Índice de cumplimiento. <ul style="list-style-type: none">• Fórmula de cálculo $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{total de procedimientos establecidos}}{\text{por procedimientos realizados}}$
------------------------------------	--

Conclusiones

- Es de vital importancia establecer procesos para las recaudaciones de valores por concepto de tasas por pérdida de la gratuidad, arriendo de bares de la institución, pensiones por colegiatura de los centros anexos a la institución, entre otros de conformidad a resoluciones que establezca el cuerpo colegiado de esta institución, para llevar un control de estas y constatar que el resultado cumpla con los objetivos, además de contribuir en la mejora del desempeño del personal.

- Es fundamental realizar el correcto proceso de custodia y posterior depósito de los valores que han sido recaudados, de esta manera se brinda seguridad total sobre los recursos, y se minimizan los riesgos de pérdida del dinero.

- La verificación de dinero, cheques y comprobantes de depósito que han sido recaudados al término del día, debe cumplir con procesos específicos, así, al momento de que uno de los asistentes de recaudación suplante esta función sepa cuáles son los pasos a seguir para la respectiva constatación física.

- La implementación de un manual que establezca los procedimientos, procesos y subprocesos permitirá que el personal cumpla con mayor efectividad sus responsabilidades, además de ser una herramienta de evaluación para la jefa del área de recaudación, de esta manera se asegure el cumplimiento de la normativa de control interno.

Recomendaciones

- Definir procesos y subprocesos específicos para cada actividad que se ejecuta en el área, en base a las funciones determinadas al jefe de recaudación y a cada asistente.

- Solicitar una reunión con la jefa del Departamento Financiero, el jefe de la Dirección de Gestión de Planificación, Proyectos y Desarrollo Institucional y el rector para aprobar el manual de procedimientos.

- Socializar el manual al personal del área de recaudación y capacitarlo sobre su aplicación.

- Implementar acciones para evaluar el cumplimiento de los procesos descritos en el manual, causando un impacto de mejora en el área.

Bibliografía

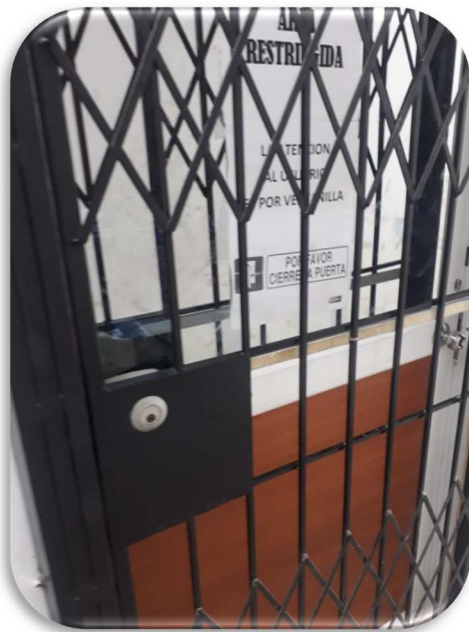
- (2017). Committes of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica. Caracas - Venezuela: editorial Epistema.
- Bastar, S. G. (2012). Metodología de la investigación. México: Ma. Eugenia Buendía López.
- Bastar, S. G. (2012). Metodología de la investigación. México: María Eugenia Buendía López.
- Castillo, W. T., & Román, Z. P. (2015). Contabilidad Gubernamental. Machala: UTMACH.
- Castro, F. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. Caracas: Uyapar.
- Codigo Organico de Planificación y Finanzas Públicas. (2010).
- Federico, M., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016.). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- García, B. K., & Naula, L. A. (2013, junio). Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales, aplicado al ilustre municipio de Riobamba. Guayaquil .
- Gómez, J. A. (2017). Análisis del sistema de recaudaciones y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate. Ambato.
- Gutiérrez, M. P. (2014). Gestión Operativa y Táctica. Medellín, Colombia: Centro Editorial Esumer.
- Mora, K. I., & Bueno, G. T. (2018). Evaluación del Sistema de Control Interno de los Procesos de Factiración y Recaudación de la empresa eléctrica Regional Centro Sur C.A., Período 2016, y Propuesta de mejoras". Cuenca.
- Morán , G., & Alvarado , D. (2010). Métodos de investigaión. México: Pearson.
- Muñoz, C. d. (2018, febrero 14). Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera. Retrieved from Ministerio de Finanzas: <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion-441-2018-M.pdf>

- Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado. (2016, jun 30). Acuerdo de la Contraloría General del Estado 39. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 87.
- Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado. (2016, junio 30). Acuerdo de la Contraloría General del Estado 39. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 87.
- Norma Noya, N. F. (2014). Finanzas Públicas. Neuquén: EDUCO .
- Ortega, A. M. (2014). Fundamentos generales de Administración. Medellín: Centro Editorial Esumer.
- Paz, G. B. (2014). Metodología de la investigación. México: Patria.
- Plata, C. A. (2017). La Administración y el Proceso Administrativo. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo.
- Reglamento del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas. (2014).
- Ruiz, R. V. (2014). La Gestión en la Producción. Perú: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso .
- Salazar, M. (2016, Diciembre). Cuestionarios de Control Interno para el área contable de las PYMES en el cantón Milagro. Trabajo práctico de examen de grado. Milagro, Ecuador.
- Solís, E. A. (2014). El sistema de control interno en los procesos de recaucion y su incidencia en la gestión administrativa del gobierno municipal del cantón san pedro de Pelileo. Ambato.
- Talancón, H. P. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y. Contribuciones a la Economía, 2.
- Tapia, M. I., & Fernández, M. I. (2015). Propuesta De Implementación De Un Sistema De Control Interno Bajo El Modelo Coso I En El Área De Recaudación De La Empresa Pública Emov Ep. De La Ciudad De Cuenca. Cuenca.
- ULEAM. (2014, Marzo 20). Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por procesos. Retrieved from <http://www.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento%20Organico%20por%20Procesos1.pdf>
- ULEAM, D. d. (2019). uleam. Retrieved from <https://www.uleam.edu.ec/historia/>
- Vanderkast, E. J. (20015). La Información Gubernamental y el Acceso a la Información Pública. Mexico: UNAM.

Anexos

Foto 1.

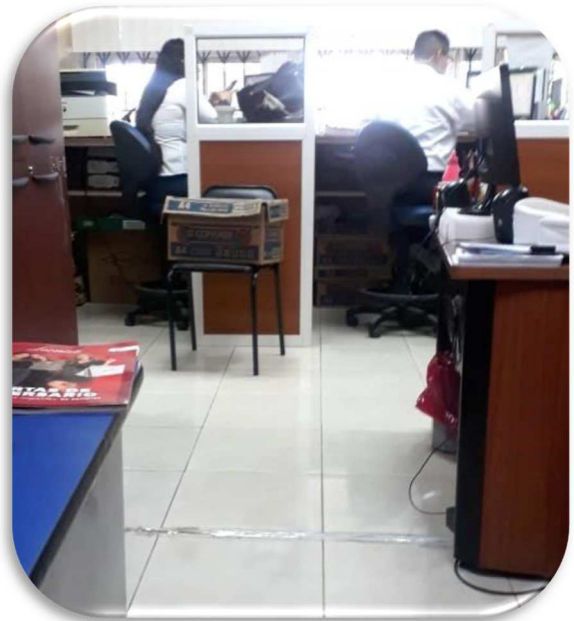
Entrada al área de Recaudación



Fuente: ULEAM
Elaboración: Narcisa Cedeño Mera

Foto 2.

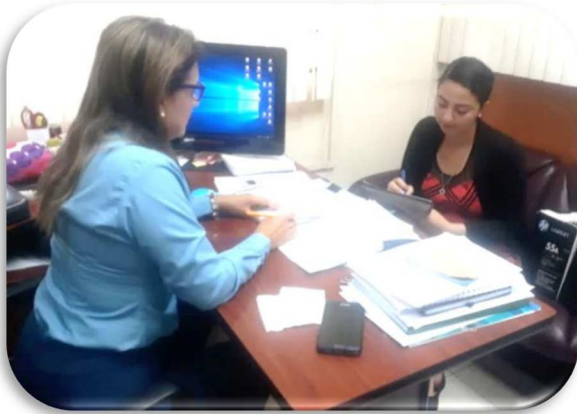
Interior del área de Recaudación



Fuente: ULEAM
Elaboración: Narcisa Cedeño Mera

Foto 3.

Aplicación del Cuestionario de Control Interno a la jefa de Recaudación

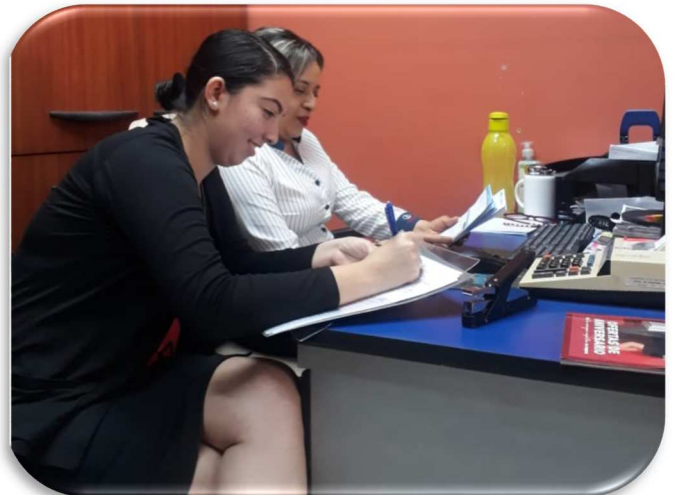


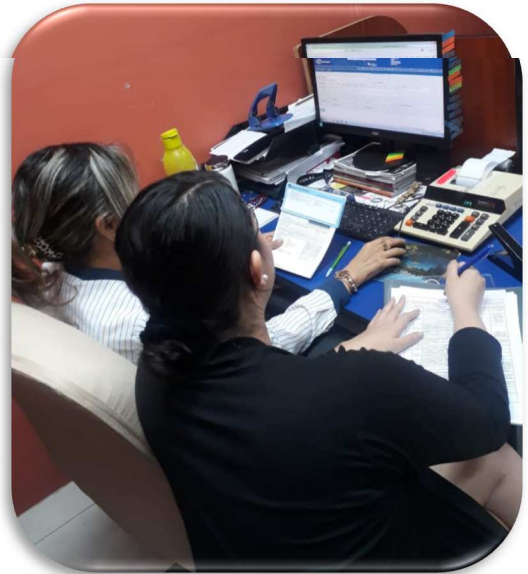
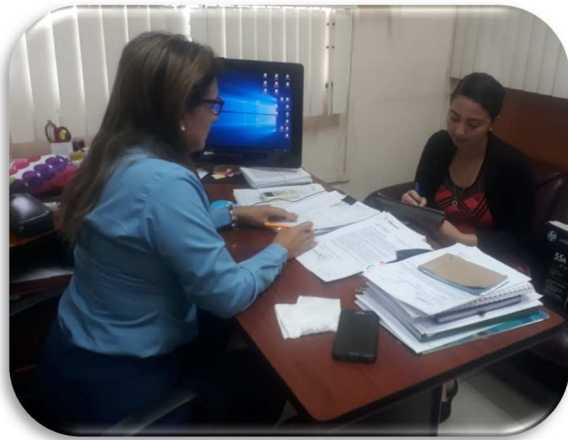
Fuente: ULEAM

Elaboración: Narcisa Cedeño Mera

Foto 4 - 8

Recopilación de funciones y procesos de cada puesto de trabajo para la elaboración del Manual.





Fuente: ULEAM
Elaborado por: Narcisa Cedeño Mera