

UNIVERSIDAD DE CUENCA



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“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”.**

Tesis previa a la obtención del título
de Contador Público Auditor.

AUTORES:

Mayra Isabel Santander Tapia
María Isabel Guacho Fernández

DIRECTOR:

ECONOMISTA LIGIA SUSANA GUTIÉRREZ ÁLVAREZ.

CUENCA-ECUADOR

2015



RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue el análisis y el desarrollo de un modelo de Control Interno para el área de recaudación de la empresa EMOV - E.P. el mismo que propone mejoras a todo el proceso con la finalidad de garantizar mayores controles enfocados en las debilidades y promoviendo el desarrollo efectivo y eficiente de toda el área en conjunto.

El control interno al ser considerado como un proceso, que se desarrolla por todos los miembros de una organización para alcanzar los objetivos organizacionales requiere del apoyo y participación de todos los miembros de la empresa sin excepción, para en conjunto poder alcanzar la seguridad razonable de que el área marcha hacia adelante

Para poder inducir las actividades del área a un proceso de mejora continua se realizaron los análisis pertinentes y con estos resultados se planteó las propuestas para todo el funcionamiento en cada uno de los puntos de recaudación que conforman el área. Todas estas propuestas presentadas constituyen el resultado de la investigación y están directamente encaminadas para atender tanto las necesidades de control como el desarrollo normal de las actividades en el área.

PALABRAS CLAVES

Control Interno, Recaudación, Proceso, Eficiencia, Eficacia, Mejora Continua.



ABSTRACT

The purpose of this research work was the analysis and development of a model of internal control for the tax income area of EMOV - E.P. Company, which intends some improvement for all this process with the objective of guarantying better controls that are focused on the weaknesses and promoting the effective and efficient development of all this area as a whole.

If the internal control is considered as a process that is developed by all the members of a society to get the organizational objectives, it requires of the support and participation of all the members of a company with no exception; so that, as a group, they can get the real security that the area is making progress.

In order to induce the area activities to a constant improvement process, the corresponding analyses were made, and with these results, the proposals for all the functioning in each one of the tax income branches that are part of the area were outlined. All these proposals constitute the result of the research work and are directly oriented to attend both the control needs and the normal development of the area activities.

KEY WORDS

Internal Control, Tax income, Process, Efficiency, Effectiveness, Constant Improvement



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| PORTADA | 1 |
| RESUMEN..... | 2 |
| ABSTRACT | 3 |
| ÍNDICE | 4 |
| CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR | 8 |
| CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL | 10 |
| AGRADECIMIENTO | 12 |
| DEDICATORIA | 13 |
| INTRODUCCIÓN | 16 |
| CAPITULO I | 18 |
| ANTECEDENTES DE LA EMPRESA EMOV EP..... | 18 |
| 1.1 Razón social..... | 18 |
| 1.2 Misión y Visión..... | 18 |
| 1.3 Objetivos..... | 19 |
| 1.4 Servicios que ofrece | 21 |
| 1.5 Atribuciones de EMOV EP..... | 24 |
| 1.6 Marco Regulatorio y Base Legal..... | 28 |
| Marco regulatorio | 28 |
| Normativa | 30 |
| Reglamentos Internos | 30 |
| 1.7 Estructura organizacional..... | 31 |
| 1.8 BREVE ANÁLISIS FINANCIERO AL ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2014 | 33 |
| EVALUACIÓN-CUENTAS DE INGRESOS..... | 34 |
| EVALUACIÓN DE CUENTAS DE GASTOS CORRIENTES. | 37 |
| EVALUACIÓN-CUENTAS DE GASTOS | 42 |
| CAPITULO II | 52 |
| MARCO TEÓRICO DEL CONTROL INTERNO “COSO I”..... | 52 |
| 2.1 Concepto de Control Interno..... | 52 |
| 2.2 Principios Básicos del Control Interno..... | 55 |
| 2.4 Ventajas y Desventajas del Control Interno | 59 |



| | |
|---|-----|
| 2.5 Componentes de Control Interno..... | 62 |
| CAPÍTULO III..... | 67 |
| EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE CONTROL DESARROLLADOS DENTRO DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LA EMPRESA EMOV EP..... | 67 |
| 3.1 Recaudación..... | 67 |
| 3.1.1 Funciones del Área..... | 67 |
| 3.1.2 Procesos desarrollados dentro del área..... | 69 |
| 3.2 Informe..... | 111 |
| CAPITULO IV..... | 125 |
| EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE DENTRO DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN..... | 125 |
| Evaluación de Resultados..... | 126 |
| Cuestionario para la Evaluación al Sistema de Control Interno..... | 127 |
| 4.1 Ambiente de Control..... | 132 |
| 4.1.1 Resultados de la evaluación..... | 133 |
| 4.2 Evaluación de riesgos..... | 135 |
| 4.2.1 Resultados de la Evaluación..... | 136 |
| 4.3 Actividades de control..... | 139 |
| 4.3.1 Resultados de la evaluación..... | 140 |
| 4.4 Información y Comunicación..... | 142 |
| 4.4.1 Resultados de la evaluación..... | 143 |
| 4.5 Supervisión y Monitoreo..... | 145 |
| 4.5.1 Resultados de la Evaluación..... | 146 |
| CAPÍTULO V..... | 148 |
| PROPUESTA DE MEJORAS AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LA EMPRESA “EMOV EP”..... | 148 |
| 5.1 Fundamentos..... | 148 |
| 5.2 Instrumentos de Control Interno..... | 149 |
| 5.3 Proceso de Recaudación Propuesto..... | 152 |
| 1.- Propósito..... | 152 |
| 2.- Alcance..... | 152 |
| 3.- Responsabilidades..... | 152 |
| Supervisor y/o Tesorería..... | 152 |
| Recaudadores:..... | 153 |



| | |
|---|-----|
| Tesorería | 153 |
| Contabilidad | 153 |
| Control Interno | 153 |
| 4.- Procedimiento | 153 |
| DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE RECAUDACION PROPUESTO | 160 |
| 5.4 Formularios Propuestos. | 161 |
| 1. Anexo notificación para personal de recaudación..... | 161 |
| 2. Anexo formulario para asignación de funciones dentro del área. | 162 |
| 3. Actas de Inspección al Área de Recaudación..... | 163 |
| 4. Reporte de Recaudación | 164 |
| CAPITULO VI..... | 166 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 166 |
| 6.1 Conclusiones..... | 166 |
| 6.2 Recomendaciones..... | 167 |
| GLOSARIO..... | 168 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 175 |
| ANEXOS..... | 178 |
| Anexo 1: Diseño de Tesis | 178 |
| Anexo 2: Diagrama de Flujo del Proceso de Recaudación por Servicios de Parqueadero y Control de Frecuencias de Unidades de Transporte de Pasajeros..... | 219 |
| Anexo 3: Diagrama de Flujo del Proceso de Recaudación de Infracciones del Parqueo Tarifado y Winchaje, Arriendos y Venta de Especies Valoradas para Certificaciones de No Adeudar a la Empresa..... | 220 |
| Anexo 4: Diagrama de Flujo del Proceso de Recaudación en Capulispamba y Mayancela “Revisión Técnica Vehicular” | 221 |
| Anexo 5: Ticket y Emisor de Tickets de Parqueaderos | 222 |
| Anexo 6: Pantalla del sistema de recaudación. | 223 |
| Anexo 7: Reportes de Recaudación..... | 224 |
| Revisión Técnica Vehicular | 224 |
| Revisión Técnica Vehicular Mayancela | 224 |
| Garita 1 de Recaudación (Terminal Terrestre)..... | 225 |
| Garita 2 de Recaudación (Terminal Terrestre)..... | 226 |



| | |
|--|-----|
| Reporte Adicional: Recaudación Parqueadero Parque de la Madre | 227 |
| Anexo 8: Guía de Blindado..... | 228 |
| Anexo 9: Funda de Blindado | 229 |
| Anexo 10: Contrato Banco del Pacífico | 230 |
| Anexo 11: Ordenanza para el Cobro de Tasas de los Servicios que Prestan en la | 238 |
| Anexo 12: Mensaje que Muestra el Sistema Ante Advertencia de Documentos Caducados..... | 242 |
| Anexo 13: Consolidado de Vehículos Sellados..... | 242 |
| Anexo 14: Notificación de Multas de Unidades de Transporte..... | 243 |
| Anexo 15: Especie Valorada Para Certificaciones de No Adeudar a la Empresa | 244 |
| Anexo 16: Formularios Utilizados en los Puntos de Revisión Técnica Vehicular | 245 |
| 1) Formulario de Justificación de Multa por Convocatoria y Condicional | 245 |
| 2) Formulario de Emisión de Duplicado | 246 |
| 3) Formulario Solicitud de Exoneración de Vehículos Clásicos y de Competencia | 247 |
| Anexo 17: Detalle de proformas recibidas Revisión Técnica Vehicular Mayancela | 248 |
| Anexo 18: Proforma Recibida en Punto de Recaudación Mayancela..... | 249 |
| Anexo 19: Situación de Archiveros de Garitas de Recaudación del Terminal Terrestre | 250 |
| Anexo 20: Requerimientos de ayuda para los puntos de Recaudación en Parqueaderos de la Nueve de Octubre y el Parque de Madre | 251 |
| Anexo 21: Informe de Valores Para Cobro en Parqueadero del Parque de la Madre | 255 |
| Anexo 22: Fotografía de Daños Registrados en el Parque de la Madre..... | 259 |
| Anexo 24: Fotografía Ventana del Punto de Recaudación del Gran AKI | 260 |
| Anexo 25: Fotografía de Estado Físico de los puntos de Recaudación | 260 |
| Anexo 25: Digital: Calculo del Nivel de Riesgo y Confianza en el Área de Recaudación..... | 261 |



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Mayra Isabel Santander Tapia, autora de la tesis "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", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, Junio de 2015

Mayra Isabel Santander Tapia

C.I: 0302211966



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

María Isabel Guacho Fernández, autora de la tesis "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", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, Junio de 2015

María Isabel Guacho Fernández

C.I: 0105294441



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca
Cláusula de propiedad intelectual

Mayra Isabel Santander Tapia, autora de la tesis "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", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Junio de 2015

Mayra Isabel Santander Tapia

C.I.: 0302211966



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

María Isabel Guacho Fernández, autora de la tesis “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”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Junio de 2015

María Isabel Guacho Fernández

C.I: 0105294441



AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios por darme la vida, la fuerza y la fortaleza para luchar cada día, a pesar de todos los obstáculos presentados durante la lucha para alcanzar esta grandiosa meta e iniciar el camino para construir mi éxito.

A la empresa *EMOV EP* por abrirme las puertas y darme el apoyo necesario para el desarrollo de esta investigación.

A mi *directora de tesis*, por el apoyo incondicional y la colaboración brindada para el desarrollo de este trabajo. Siendo además un ejemplo a seguir.

A toda *mi familia* que de una u otra manera fueron un pilar fundamental durante toda mi carrera universitaria.

A todos *mis amigos y amigas*, gracias Tita por estar a mi lado cuando los necesitaba y todo el cariño brindado durante estos años.

A *mi profesora del colegio (Lolita)* por el apoyo, consejos y las fuerzas brindadas durante toda mi carrera universitaria.

A ti gordo (B. C.) por todo lo que causas en mi vida, y porque de una u otra manera has hecho que sea más fuerte y tolerante con las cosas que pasan.

A la *universidad* por ser mi hogar durante todos estos años, a todos mis profesores, que me brindaron sus conocimientos y me formaron para servir de la mejor manera a la sociedad.

MAYRA ISABEL S.T.



DEDICATORIA

A toda mi familia de manera especial a mi ñaña hermosa por ser mi madre, mi hermana, mi mejor amiga, por enseñarme cada día lo que es el verdadero amor porque con su paciencia, sus consejos, y su apoyo incondicional ha sido y es la tuerquita de mi motor que me levanta cada día. Gracias mil por tu infinito amor.

MAYRA ISABEL S. T.



Es de mi agrado empezar con una frase que desde mi adolescencia recibí:

Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en dondequiera que vayas. Josué 1:9

En todo tiempo fue Él quien me dio fuerzas en cada una de las decisiones tomadas, no medí las consecuencias ni la adversidad simplemente confié y me arriesgue; ahora al terminar el último paso para culminar mi carrera profesional mi eterna gratitud siempre será para Dios mi fortaleza y mi fundamento.

Dedico con mucho amor a mis padres Manuel y Josefa quienes son un ejemplo a seguir, quienes con esfuerzo, constancia y dedicación me han enseñado que todo es posible si confiamos en Dios y ponemos todo nuestro esfuerzo para conseguir lo que deseamos, sus ejemplos son más que muchas palabras que se puedan decir o escribir.... Simplemente son únicos!

A mi amado esposo Diego por siempre estar a mi lado, por ser mi ayuda incondicional y apoyarme en todo lo propuesto.

A mis hermanos y mis amigos que han sido mis consejeros y mi ayuda en todo tiempo; a mi compañera de tesis Mayra, que con gran paciencia ha sido una de las personas que me brindo su amistad y ayuda incondicional desde el primer día que nos conocimos.

MA. ISABEL



“DESPUÉS DE ESCALAR UNA MONTAÑA MUY ALTA DESCUBRIMOS QUE HAY MUCHAS OTRAS MONTAÑAS POR ESCALAR” (NELSON MANDELA)

Cada uno de los triunfos de un ser humano debe estar encaminado a forjar una sociedad de éxito en la que todos tengamos mejores oportunidades y estemos incluidos en el cambio, por ello todo el esfuerzo y la perseverancia puesto a lo largo de todos estos años se verán reflejados en la consecución de los mejores logros que nos puede dar la vida.

A todos ¡¡Gracias por el simple hecho de existir, por su paciencia y por su espíritu colaborador!!



INTRODUCCIÓN

Al ser el control interno el proceso que involucra la participación de todos los miembros de una empresa, se hace importante que todos los procedimientos que se desarrollan a cabo para cumplir cada una de las funciones del área se apoyen de procedimientos de Control Interno, los mismos que garantizarán e irán demostrando que tanto el área como la empresa tiene un desenvolvimiento eficiente y eficaz.

Con el desarrollo de esta investigación se pretende identificar las debilidades de Control Interno existentes en cada uno de los puntos que conforman el área de recaudación de la empresa en estudio, tomar estas como fundamento y desarrollar las propuestas de mejora que beneficien al área, a la consecución de objetivos como tal y el apoyo a la consecución de metas, la misión y visión institucional.

Esta investigación se basa en los componentes del modelo COSO I, los mismos que sirvieron de sustento para desarrollar los cuestionarios de evaluación, así como para el desarrollo de las diferentes propuestas de mejora.

El esquema del presente trabajo se desarrolla en seis capítulos los mismos que se detallan de la manera siguiente:

Capítulo I.- ANTECEDENTES DE LA EMPRESA EMOV EP. En este capítulo se describe todo lo relevante a la empresa en donde se desarrollará la investigación tanto la misión, visión, objetivos, servicios que ofrece, su base legal y estructura organizacional.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO DEL CONTROL INTERNO “COSO I”. El cuál engloba conceptos, principios, características y componentes del control interno bajo el enfoque COSO I.

Capítulo III: EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE CONTROL DESARROLLADOS DENTRO DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LA



EMPRESA EMOV EP. El desarrollo de este capítulo se basará en el levantamiento del proceso de recaudación después de la observación y contacto con cada una de las actividades que conforman el mismo, siendo este descrito con el uso de un diagrama de flujo en donde se muestra la participación del factor humano y los recursos intervinientes.

Capítulo IV: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE DENTRO DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN. Es en este capítulo en donde se realiza el análisis del Control Interno mediante el uso de un cuestionario desarrollado tomando en consideración los cinco componentes del modelo.

Capítulo V: PROPUESTA DE MEJORAS AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LA EMPRESA “EMOV EP”. Es aquí en donde se detallará las propuestas de mejora al sistema de control interno para mejorar el actuar y el manejo de cada uno de los recursos existentes y que se generan en esta área.

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones



CAPITULO I

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA EMOV EP

1.1 Razón social

El nacimiento de La Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca, tiene su base en la Constitución del Ecuador, en su artículo Nro. 264 numeral 6, que prescribe, que “es competencia exclusiva de los Gobiernos Municipales, la planificación, regulación y control del tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal, en cumplimiento a la disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, que dispone que las empresas municipales existentes, para seguir operando adecuarán su organización y funcionamiento a las normas previstas en la referida Ley.”¹

Razón por la cual y bajo uso de las atribuciones que la ley le confiere, el Ilustre Concejo Cantonal de Cuenca resuelve emitir la Ordenanza de Organización y Funcionamiento de la actual EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE SERVICIO DE TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CUENCA “EMTET”, transformándola en la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA EMOV EP.²

1.2 Misión y Visión³

Misión

Esta empresa dirige su accionar a gestionar, administrar, regular y controlar el sistema de movilidad sustentable propendiendo a la calidad, seguridad, agilidad, oportunidad, disponibilidad, comodidad, accesibilidad de los ciudadanos; a través de una gestión técnica, integral e integrada

¹ Constitución Política del Ecuador 2008, Art. 264, Numeral 6

² Ordenanza de Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Servicio de Terminales de Transporte Terrestre de la Ciudad de Cuenca – EMTET Octubre del 2000. Posteriormente EMOV-EP.

³<http://www.emov.gob.ec/>



del transporte terrestre, tránsito y movilidad no motorizada mejorando la calidad de vida, precautelando la salud, fortaleciendo la generación productiva y el desarrollo social y económico del cantón.

Visión

Contar en un periodo de cinco años con una organización dotada de talento humano comprometido, motivado y capacitado, con un ordenamiento jurídico claro y preciso, que ejecute procesos racionalizados y efectivos orientados a la excelencia, con una estructura organizacional que permita la gestión por procesos con la aplicación de tecnologías de comunicación e información de última generación, financieramente sostenible dotada de infraestructura física funcional y desconcentrada acercando los servicios de calidad a la colectividad, convirtiéndose en un sustento de desarrollo socio-económico del cantón Cuenca contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida, y la conservación del medio ambiente.

1.3 Objetivos⁴

Diseñar y ejecutar prioritariamente el proyecto de fortalecimiento institucional, a través de una estructura organizacional, abarcando las variables organizacionales:

- Talento Humano
- Base Legal
- Procesos Racionalizados
- TIC 's
- Estructura Organizacional por Procesos.
- Ingeniería Financiera.

⁴ Ibídem Pág. 16



- Infraestructura Física
- Niveles de Servicio
- Portafolio de Productos

Implementar un Plan de Posicionamiento Institucional y de Imagen Corporativa:

- Socializar el proceso de administración del cambio de la EMOV EP de manera interna y externa.
- Recopilar y difundir las normas técnicas-jurídicas relacionados con la movilidad
- Recopilar información estadística relacionada con la movilidad.

Establecer un modelo de negocios que permita la Sostenibilidad Financiera de la empresa:

- Revisión de tarifas, aplicación de tarifas diferenciadas
- Concesión de espacio público.
- Publicidad en los terminales, parqueaderos.
- Publicidad.

Ejecutar un Plan de Educación Ciudadana:

- Implementar la participación ciudadana en los procesos de movilidad sustentable a llevarse a cabo (tranvía, ciclovia, bicicleta pública, transporte público).

Proponer reformas a la normativa vigente relativa a la movilidad en lo local.



Promover la tecnificación e investigación científica en temas de movilidad y medio ambiente: convenios de cooperación interinstitucional, alianzas estratégicas, contratos de servicios.

Proponer un Plan de Movilidad elaborado de manera participativa con los actores del sistema para el Cantón Cuenca.

Mejorar los estándares de calidad que garanticen la seguridad ciudadana en atención a las políticas públicas de movilidad.

Propender a la prestación de servicio de transporte público de calidad, que brinde seguridad, agilidad, oportunidad, disponibilidad, comodidad, accesibilidad, a los usuarios del Cantón Cuenca, mejorando la calidad de vida, precautelando la salud ambientalmente sustentable, fortaleciendo la generación productiva y económica del cantón.

1.4 Servicios que ofrece⁵

Los servicios públicos que preste la Empresa Pública EMOV-EP, deberán prestarse en base a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, responsabilidad, continuidad, seguridad y precios equitativos tal y como lo expresa en la Ordenanza de su constitución.⁶

Entre varios de los servicios que ofrece la EMOV EP a toda la ciudadanía del cantón Cuenca y todas las personas del austro y el país que a diario visitan la ciudad, están.

El servicio de terminal terrestre de Cuenca ubicado en la Av. España y Sebastián de Benalcázar cuya principal función es centralizar y controlar el tráfico de llegada y salida de pasajeros interparroquiales, intercantonales e interprovinciales, en donde se brinda atención prioritaria a la seguridad de los usuarios de los servicios de transporte, ejerciendo

⁵Ibídem Pág. 16

⁶Ordenanza de Constitución, Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca – EMOV EP, Artículo 1.



controles de las unidades y choferes, verificando de la misma forma se dé cumplimiento con las normativas locales y nacionales. Pone además a disposición del público locales comerciales, kioscos, patio de comidas, sala de espera, oficinas de expendio de boletos para el transporte de los usuarios/(as), así como el arrendamiento de bodegas.

El Terminal Interparroquial El Arenal, el mismo que ofrece instalaciones seguras a todos los usuarios/(as) quienes inician o terminan sus viajes interparroquiales con la seguridad de que las unidades y choferes están bajo el estricto control de la EMOV EP.

Los nuevos Terminales de Transferencia del Sistema Integrado de Transporte Norte y Sur. Diseñados para recibir a los usuarios del transporte urbano desde las rutas alimentadoras e integrar sus viajes entre las troncales de mayor afluencia dentro del Transporte Urbano de la ciudad de Cuenca, con espacios cómodos para los usuarios en sus frecuencias entre El Terminal Terrestre de Cuenca y el Mercado el Arenal.

Los Parqueaderos del Parque de la Madre y del Mercado 9 de Octubre, administrados por la EMOV EP con infraestructura adecuada, seguridad privada, espacios seguros y cubiertos con iluminación adecuada para ofrecer a los usuarios/(as) espacios cómodos y bien ubicados para realizar sus tareas con mayor facilidad. Ofrecemos, además, la posibilidad de arriendos por mes.

Los Centros de Matriculación de Mayancela y Capulispamba, donde se encuentran los puntos de atención de Revisión Técnica Vehicular. En el que se realizan trámites como:

- Renovaciones de matrícula de vehículos de servicio particular
- Matriculación con Traspaso de dominio de vehículos particulares



- Duplicados de matrícula por pérdida o deterioro de vehículos particulares
- Matriculación con cambios de motor, tipo y color de vehículos particulares

Matriculación y asignación de placas en coordinación con ANT, de vehículos de remate, prescripción adquisitiva de dominio o gemelos.

- Levantamientos e ingreso de gravámenes o prohibiciones

Centro de Matriculación del Terminal Terrestre, ubicado en una zona estratégica para las casas comercializadoras y concesionarios de vehículos nuevos. Donde se realizan los siguientes tipos de trámites:

- Matriculación de vehículos nuevos particulares, públicos y estatales.
- Matriculación de vehículos nuevos particulares, importados por el propietario o por menaje de casa.
- Matriculación de vehículos nuevos particulares importados por discapacidad.
- Matriculación de vehículos nuevos particulares, con donaciones, sorteos y diplomáticos.
- Matriculación con cambio de servicio de público a particular y viceversa, con consideraciones de cambios de color, motor y tipo.
- Matriculación y asignación de placas en coordinación con ANT, de vehículos de remate, prescripción adquisitiva de dominio o gemelos.
- Replaqueos de motos.



- Asignaciones de placas.

Atención de archivo para la emisión de certificaciones de matrícula, propiedad, gravamen, historial vehicular, y orígenes.

Levantamientos e ingreso de gravámenes o prohibiciones o Centro de Matriculación del Sindicato de Choferes, donde se realizan los siguientes tipos de trámites:

- Renovaciones de matrícula de vehículos de servicio particular y de servicio público
- Traspasos de dominio vehículos particulares
- Duplicados de matrícula por pérdida o deterioro de vehículos Particulares
- Matriculación con cambio de socio o cambio de unidad
- Matriculación con cambios de motor, tipo y color de vehículos particulares
- Matriculación y asignación de placas en coordinación con ANT, de vehículos de remate, prescripción adquisitiva de dominio o gemelos.
- Levantamientos e ingreso de gravámenes o prohibiciones. (Estatuto Orgánico)

1.5 Atribuciones de EMOV EP⁷

Según las distintas ordenanzas expedidas por el Gobierno Autónomo Descentralizado De Cuenca esta empresa tiene las siguientes atribuciones.

Entre otras están:

⁷Ibídem Pág. 16



1. Imponer las sanciones administrativas por las violaciones e incumplimientos a las ordenanzas y reglamentos relativos a la prestación de sus servicios, de conformidad con la Ley;
2. Organizar, administrar y regular el SIT, el SIR, y, el SAE;
3. Organizar, administrar y operar las líneas, paradas y terminales, así como los sitios de estacionamiento de las unidades de transporte público de pasajeros y de carga;
4. Organizar, administrar y regular estacionamientos y parqueaderos públicos en toda la ciudad, incluyendo servicios de estacionamiento rotativo tarifado o similares, de conformidad con la planificación municipal;
5. Diseñar y ejecutar, de acuerdo a las políticas municipales, los planes, programas y proyectos de movilidad alternativa;
6. Conceder autorizaciones para el estacionamiento de vehículos en la vías públicas y en áreas administradas por la Municipalidad;
7. Preparar y ejecutar, en coordinación con los organismos públicos y privados pertinentes, los programas de prevención de accidentes de tránsito y de educación vial en general;
8. Organizar, administrar y regular las terminales terrestres y los servicios que sean afines o complementarios con las actividades de los mismos;
9. Ejecutar la matriculación vehicular, de conformidad con la Ley y realizar la ejecución de la RTV y el monitoreo de la calidad del aire dentro del Cantón Cuenca, de conformidad con las políticas y ordenanzas expedidas por el Ilustre Municipio de Cuenca y en coordinación con la CGA;



10. Determinar, regular y fiscalizar el parque automotor en las diferentes modalidades del servicio de transporte público y privado en el cantón;
11. Organizar y mantener el catastro de vehículos que circulan en el cantón, de acuerdo con la Ley;
12. Conceder, modificar, revocar y suspender los contratos, permisos de operación y las autorizaciones de las empresas, compañías o cooperativas de transporte terrestre de servicio público;
13. Determinar la vida útil de los vehículos de servicio público y privado de acuerdo a su uso;
14. Proporcionar oficinas, bodegas, locales y espacios con las comodidades necesarias en condiciones de higiene y salubridad, seguridad y orden, a los usuarios, transportistas y pasajeros;
15. Propender a la organización, modernización y mejoramiento de los servicios operacionales, auxiliares, complementarios y administrativos;
16. Desarrollar, en coordinación con el I. Municipio, la infraestructura física de edificios, instalaciones y equipos necesarios para la prestación de servicios encargados a la Empresa;
17. Establecer la ubicación y funcionamiento de controles de tránsito dentro del cantón y los necesarios en las Terminales de Transporte, para lo cual dictará las normas correspondientes;
18. Brindar los servicios de formación, capacitación y entrenamiento para los aspirantes a conductores;
19. Ejecutar la señalización de las vías, de acuerdo a las normas internacionales aplicables y la planificación municipal;



20. Administrar el sistema semafórico;
21. Elaborar instructivos y requisitos que deben cumplir los sujetos activos del servicio de transporte público para recibir las autorizaciones correspondientes, cuando falten reglamentos para ello;
22. Prestar, solo de manera subsidiaria, los servicios de transporte público, mediante diferentes sistemas, para mejorar las condiciones del servicio;
23. Ejecutar y coordinar políticas ambientales y programas de acción que propendan a la conservación del medio ambiente y el uso sustentable de los recursos naturales en armonía con el interés social, en lo atinente a las actividades propias de la Empresa, en coordinación con las respectivas autoridades públicas y municipales;
24. Prestar todos los servicios antes descritos u otros complementarios, conexos o afines que pudieren ser considerados de interés público, directamente o a través de asociaciones con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, contratos de gestión compartida, alianzas estratégicas, convenios de cooperación interinstitucional con entidades públicas o privadas y otras formas de asociación permitidas por la Ley.⁸

Para el cumplimiento de sus fines y atribuciones y la prestación eficiente, racional y rentable de servicios públicos, desarrollará además lo siguiente:

- I. El estudio y ejecución de proyectos en el área de movilidad, tránsito y transporte;
- II. La dotación, operación, mantenimiento, administración, control y funcionamiento de los servicios de movilidad, tránsito y transporte,

⁸Ibídem, Pág. 19, Artículo 3.



y, otros determinados por su Directorio, así como de los sistemas o infraestructuras requeridos para su prestación;

- III. Controlar que se cumpla con la planificación y se implemente la prestación de servicios, así como que se desarrolle la construcción, ampliación, operación, mantenimiento y administración de los sistemas y redes para prestación de los mismos;
- IV. Propender al desarrollo institucional, pudiendo para ello suscribir convenios y acuerdos, con personas naturales o jurídicas, organismos e instituciones, nacionales o internacionales, o participar con éstos en el cumplimiento de planes y programas de investigación y otros;
- V. Fomentar la capacitación y especialización de su personal en todos los niveles y áreas de la Empresa;
- VI. Fiscalizar directamente o por intermedio de terceros, toda obra que tenga relación con sus funciones; y,
- VII. Empezar actividades económicas dentro del marco de la Constitución y la ley.⁹

1.6 Marco Regulatorio y Base Legal¹⁰

Marco regulatorio

Constitución Política¹¹

“Art. 264 Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

Literal Nro 6._ Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.”

⁹Ibídem, Pág. 19, Artículo 4.

¹⁰ Ibídem, Pág. 16

¹¹Constitución Política del Ecuador, 2008



Plan Nacional del Buen Vivir

El nuevo Plan Nacional Del Buen Vivir 2013- 2017; incluye en su contenido el término Movilidad el mismo que detalla lo siguiente:

“Movilidad, Se refiere a todo el colectivo de personas y objetos móviles, mientras que el transporte sólo considera traslados de tipo mecánico, olvidando el componente social y volitivo, que es el deseo y la voluntad de trasladarse en óptimas condiciones.”¹²

El plan nacional del buen vivir establece sectores estratégicos para su actuar entre ellos esta:

- Transporte contemplado dentro de los sectores estratégicos.

COOTAD¹³

Art. 55. Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

Literal F, Planificar, Regular y controlar el tránsito y transporte terrestre dentro de la circunscripción cantonal.

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial¹⁴

“Art. 30.3 Se establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, son responsables de la planificación operativa del control de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.”

Consejo Nacional de Competencias.

“Mediante resolución Nro. 006 publicada en el suplemento del Registro Oficial Nro. 712 del mes de Mayo de 2012, se transfieren las

¹²Plan Nacional Del Buen Vivir 2013-2017 Ecuador

¹³Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.COOTAD-2012

¹⁴Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, Ecuador-2014



competencias para planificar, regular y controlar el tránsito, transporte terrestre y seguridad vial a favor de los Gobiernos Autónomos Metropolitanos y Municipales del país.”

Normativa

- Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial.
- Ordenanza De Constitución, Organización Y Funcionamiento De La EMOV E.P.
- Ordenanza Para El Cobro De Tasas De Los Servicios Que Se Prestan En La EMOV EP.
- Ordenanza Del SERT.
- Ordenanza Que Ratifica La Delegación A EMOV E.P. La Competencia Para La Regulación Y Control Del Tránsito, Transporte Y Seguridad Vial.
- Reglamento A Ley De Transporte Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial.
- Reglamento General De La Ley Orgánica Del Sistema Nacional De Contratación Pública.

Reglamentos Internos

- Reforma Al Reglamento Interno De Talento Humano.
- Reglamento Para La Administración Del Fondo Fijo De Caja Chica De EMOV EP.



1.7 Estructura organizacional¹⁵

La estructura orgánica de la empresa presenta los siguientes niveles administrativos.

Nivel Directivo:

- Directorio

Nivel Ejecutivo:

- Gerencia General

Nivel Asesor:

- Planificación
- Asesoría Jurídica
- Auditoría Interna

Nivel Operativo:

Subgerencia de terminales compuesta por:

- Administrador Operativo Terminales Terrestres: Control, Frecuencias, Inspección.
- Monitoreo
- Administrador Operativo Terminales Transferencia: Administrador Paradas, Control Frecuencias.

Subgerencia Tránsito y Transporte compuesta por:

- Títulos habilitantes: Documentos, Transferencias y Actualizaciones.
- SIT: Administración Frecuencias

¹⁵Ibídem, Pág. 19



- Semaforización: Administración.

Subgerencia Estacionamiento Tarifado y Control en Vía Pública compuesta por:

- Parqueaderos
- Estacionamiento Tarifado Control Vía Publica

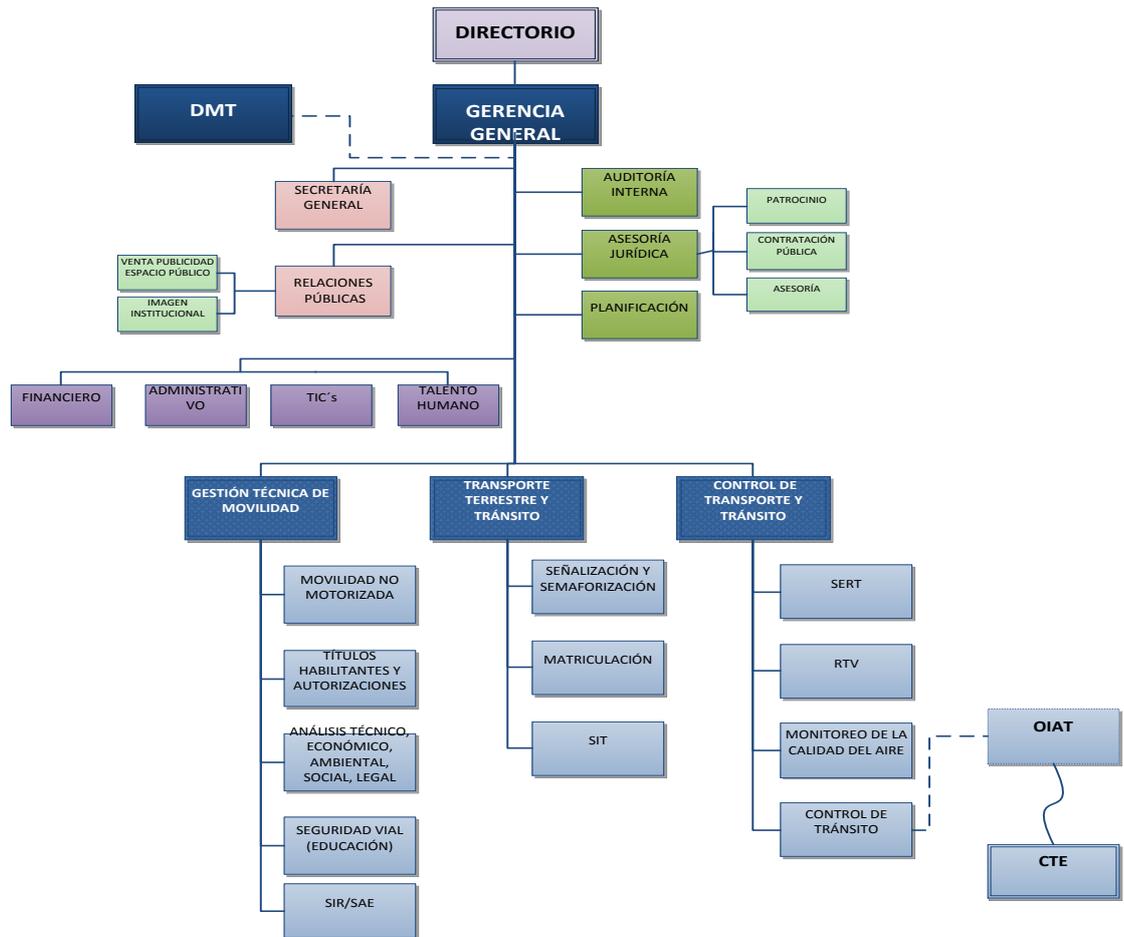
Subgerencia Revisión Técnica y Matriculación Vehicular compuesta por:

- Revisión Técnica
- Matriculación
- Monitoreo de Calidad Aire

Nivel de Apoyo:

- Dirección Financiera Presupuestos, Contabilidad, Activos Fijos y Bodega, Tesorería, Control Previo
- Dirección Administrativa: Adquisiciones e Importaciones, Mantenimiento, Parque Automotor y Equipo Mecanizado, Seguridad, Vigilancia y Limpieza, Seguros.
- Dirección Recursos Humanos: Nominas, Desarrollo Institucional.
- Dirección Informática: Desarrollo, Proyectos, Soporte
- Secretaria General
- Archivos

Estructura Organizacional Para La Gestión de los Procesos.



1.8 BREVE ANÁLISIS FINANCIERO AL ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2014

Las formas de analizar financieramente a una empresa son múltiples, se puede analizar de manera horizontal comparando la ejecución de un año con otro, de manera vertical en donde se podrá conocer la incidencia de un componente en el valor total de un grupo de ingresos o de un grupo de gastos, un análisis también comprende el establecimiento de indicadores para medir el desempeño entre lo que se programó o presupuestó y lo que realmente se alcanzó. Con este breve análisis al estado de ejecución presupuestaria de la empresa EMOV EP, lo que se busca es evaluar el desempeño que está ha tenido a lo largo del año 2014.



Para el establecimiento de indicadores se tomó en consideración el cuadro adjunto, mismo que ayudará a ubicarnos de mejor manera según los resultados que arrojen la aplicación de indicadores a cada uno de los rubros del Estado de la Empresa EMOV EP. del año 2014.

A continuación realizaremos una tabla de valores con la cual se medirá los grados de cumplimientos que se realizan en la Empresa EMOV-EP.

NIVELES DE EJECUCION

| RANGOS | EJECUCIÓN |
|---------------|-------------|
| DE 0% - 60% | INACEPTABLE |
| DE 61% - 80% | BUENO |
| DE 81% - 90% | MUY BUENO |
| DE 91% - 100% | EXCELENTE |

Fuente: Auditoría de Gestión de la Empresa EMOV EP. 2011¹⁶

EVALUACIÓN-CUENTAS DE INGRESOS

El Estado de Ejecución Presupuestaria de esta empresa tiene en su estructura ingresos por los siguientes conceptos Tasas y contribuciones, Ventas de Bienes y Servicios, Rentas de Inversiones y Multas, Transferencias y donaciones Corrientes y la Cta. de Otros Ingresos.

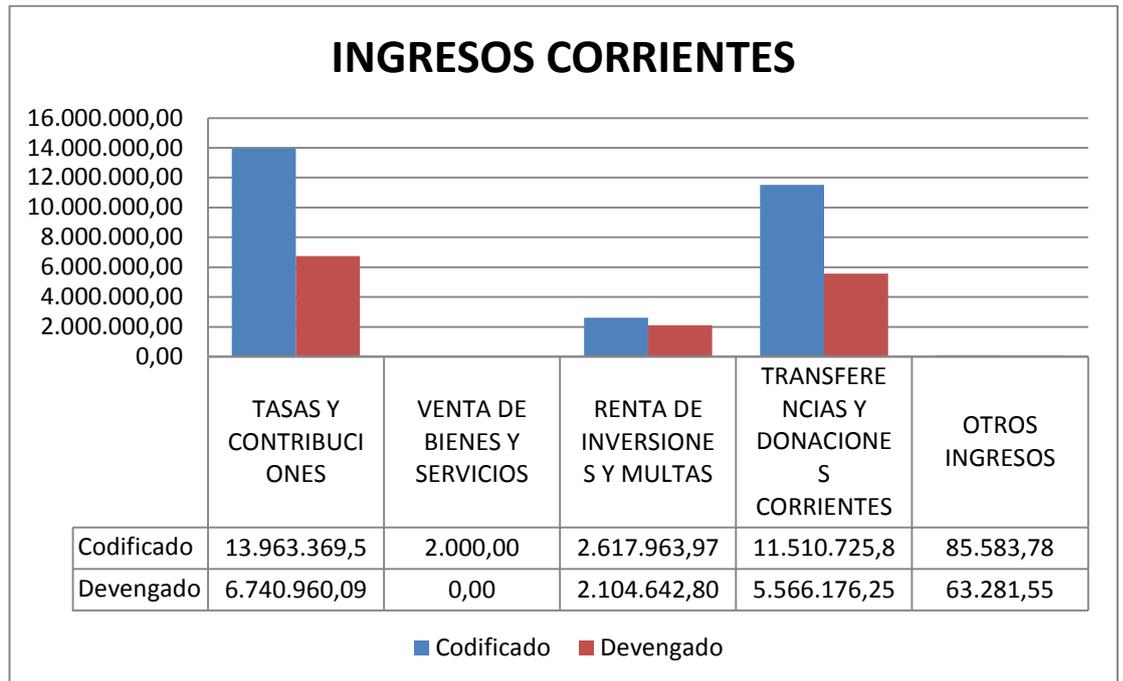
Se analizará las cuentas de mayor peso dentro de este grupo de Ingresos, para determinar su eficiencia.

¹⁶ www.emov.gob.ec. (2011). Obtenido de

[www.emov.gob.ec/sites/.../2014%20h3.\)%20Auditoria%20gestion.pdf](http://www.emov.gob.ec/sites/.../2014%20h3.)%20Auditoria%20gestion.pdf)



INGRESOS CORRIENTES



Fuente: Cedulas Presupuestarias 2014

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE: RENTA DE TASAS Y CONTRIBUCIONES.

Indicador de Eficiencia de Ingresos

$$= \frac{\text{Tasas y Contribuciones Devengadas}}{\text{Tasas y Contribuciones Codificados}} \times 100$$

$$I.E.I = \frac{6.740.960,09}{13.963.369,58} = 48,28\%$$

Dentro de los ingresos corrientes ejecutados durante el año 2014 tenemos un valor de \$ 14.475.060,69 (USD. Dólares Americanos), lo que constituye un 51% de Ingresos corrientes ejecutados comparados con el valor de lo que se presupuestó recibir \$ 28.177.645,21 (USD. Dólares Americanos).

Dentro de esta partida los valores más representativos corresponden a Tasas y Contribuciones en donde los valores ejecutados alcanzan un



48,28% siendo este un porcentaje bastante considerable, a su vez estos constituyen el 46,57% de los ingresos totales ejecutados.

En este caso el valor de eficiencia presupuestaria de esta partida tiene una desviación de 51,72% debido a que en algunos puntos de servicio a la ciudadanía han sido suspendidos desde años anteriores.

Otro rubro que representa de igual manera un 14,54% dentro de los ingresos totales corrientes es el correspondiente a: Renta de Inversiones y Multas. En donde se obtuvo una eficiencia en su ejecución de 80,39%. Encontrándose el mismo en un nivel Bueno.

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE RENTA DE INVERSIONES Y MULTAS:

Indicador de Eficiencia de Ingresos

$$= \frac{\text{Renta de Inversiones y Multas Devengadas}}{\text{Renta de Inversiones y Multas Codificados}} \times 100$$

$$I.E.I = \frac{2.104.642,80}{2.617.963,97} = 80,39\%$$

Este nivel de ejecución dentro de la partida según detalles de la auditoría de Gestión realizada a la empresa se debe a que hoy en día el ciudadano tiene más cuidado y trata de evitar las multas e Infracciones a Ordenanzas Municipales.

La siguiente cuenta que representa el segundo ingreso más alto dentro de los ingresos corrientes es la cuenta de Transferencias y Donaciones Corrientes con una participación de 38,45% para el total de este grupo de ingresos.

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES:

Indicador Eficiencia de Ingresos

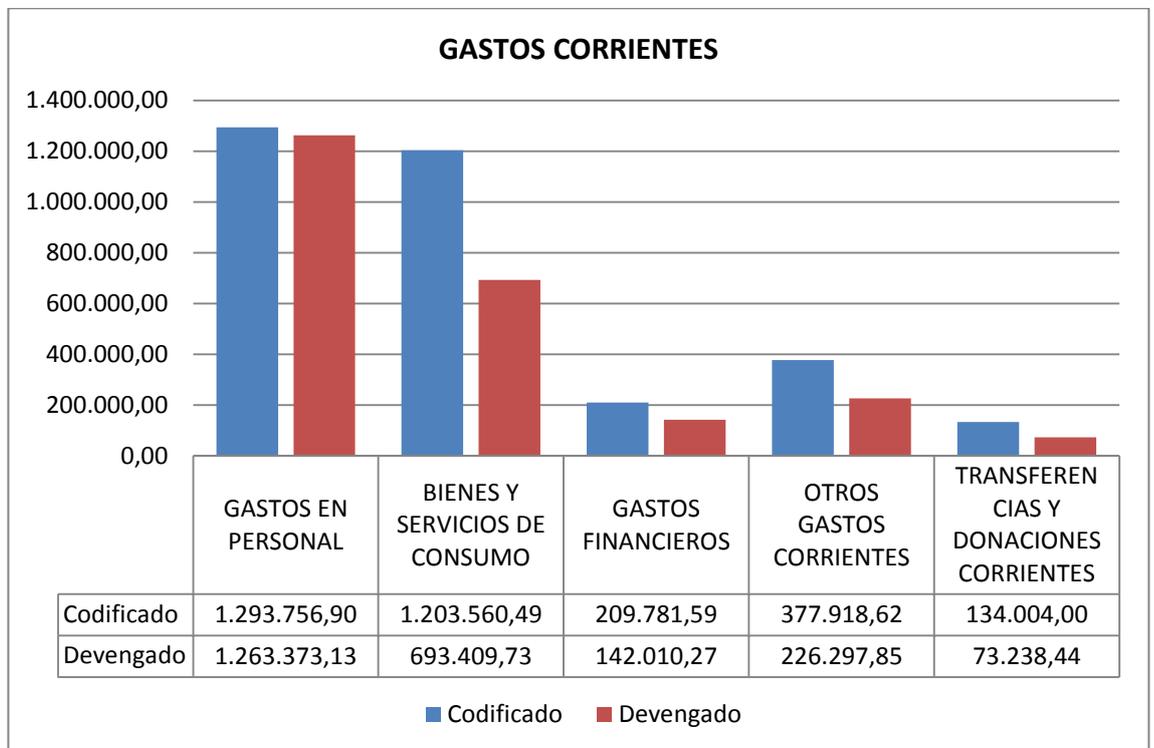
$$= \frac{\text{Transferencias y Donaciones Corrientes Devengadas}}{\text{Transferencias y Donaciones Corrientes Codificados}} \times 100$$



$$I.E.I = \frac{5.566.176,25}{11.510.725,90} = 48,36\%$$

Esta partida tiene una eficiencia en su ejecución del 48,36% lo cual no representa un nivel óptimo, pero es aceptable; todo lo relacionado a este grupo de cuentas debería de ser coordinado desde la administración debido a que básicamente cuenta y depende de las decisiones y acciones ejercidas por esta.

EVALUACIÓN DE CUENTAS DE GASTOS CORRIENTES.



Fuente: Cedulas Presupuestarias 2014

En el análisis de los **Gastos Corrientes** se tomará las cuentas con mayor participación dentro de este grupo; refiriéndonos específicamente a: Gastos en Personal y Bienes y Servicios de Consumo.

Entrando en el análisis a la primera cuenta de Gastos en Personal, esta obtuvo una ejecución del 52,68% del total de gastos presupuestados, la eficiencia en su ejecución alcanza un 97,65% lo cual da lugar a un



porcentaje mínimo de desviación en este caso debemos tener cuidado de que todo lo presupuestado no se vea reflejado en cuentas como Remuneración Básica, Remuneración Complementarias, Remuneraciones Temporales, Aportes Patronales a la Seguridad Social e Indemnizaciones; ya que debería existir un equilibrio entre las otras cuentas para prevención de cualquier situación inesperada.

En los Bienes y Servicio de Consumo, se puede observar que su ejecución representa un 28,91% del total de gastos corrientes ejecutados; esta cuenta obtuvo una ejecución del 57,61%, este valor de eficiencia lo cual nos indica, que todo el presupuesto designado para este gasto no fue utilizado en su totalidad siendo todo ello bueno para la empresa y representa un ahorro que puede ser destinado a cubrir otros gastos dentro del mismo grupo.

A continuación los indicadores de estas dos cuentas.

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE GASTOS EN PERSONAL:

$$\text{Indicador de Eficiencia de Gastos} = \frac{\text{Gastos en Personal Devengadas}}{\text{Gastos en Personal Codificados}} \times 100$$

$$I. E. G = \frac{1.263.373,13}{1.293.756,90} = 97,65\%$$

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO:

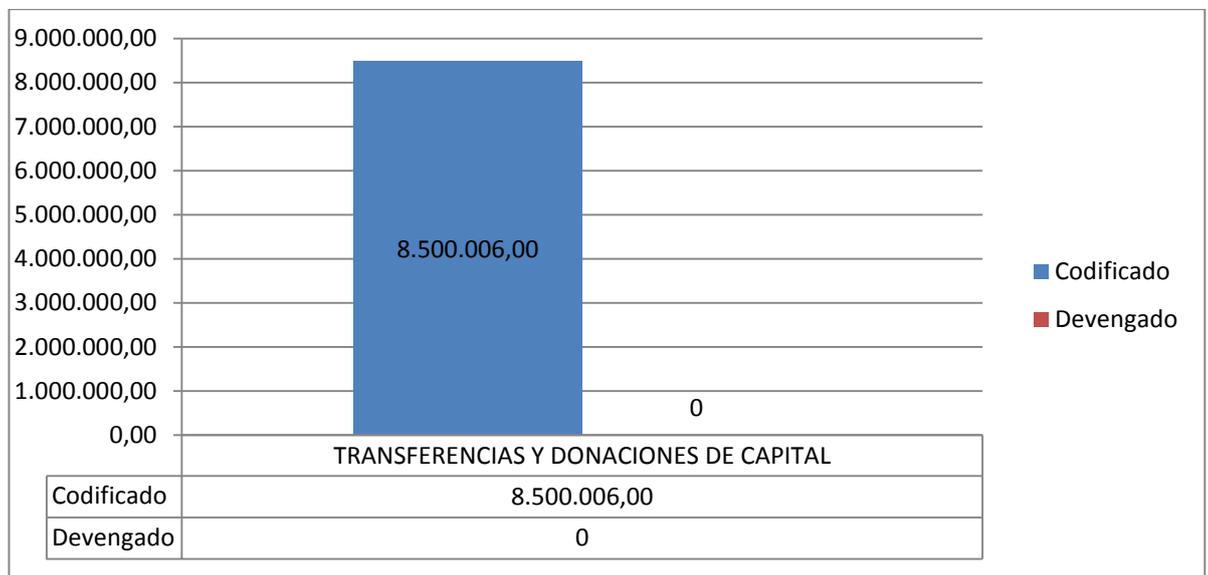
Indicador de Eficiencia de Gastos

$$= \frac{\text{Bienes y Servicios de Consumo Devengadas}}{\text{Bienes y Servicios de Consumo Codificados}} \times 100$$

$$I. E. G = \frac{693.409,73}{1.203.560,49} = 57,61\%$$



INGRESOS DE CAPITAL



Fuente: Cedulas Presupuestarias 2014

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE TRANSFERENCIAS Y DONACIONES DE CAPITAL:

Indicador de Eficiencia de Ingresos

$$= \frac{\text{Transferencias y Donaciones de Capital Devengadas}}{\text{Transferencias y Donaciones de Capital Codificados}} \times 100$$

$$I.E.I = \frac{0}{8.500.006,00} = 0,00\%$$

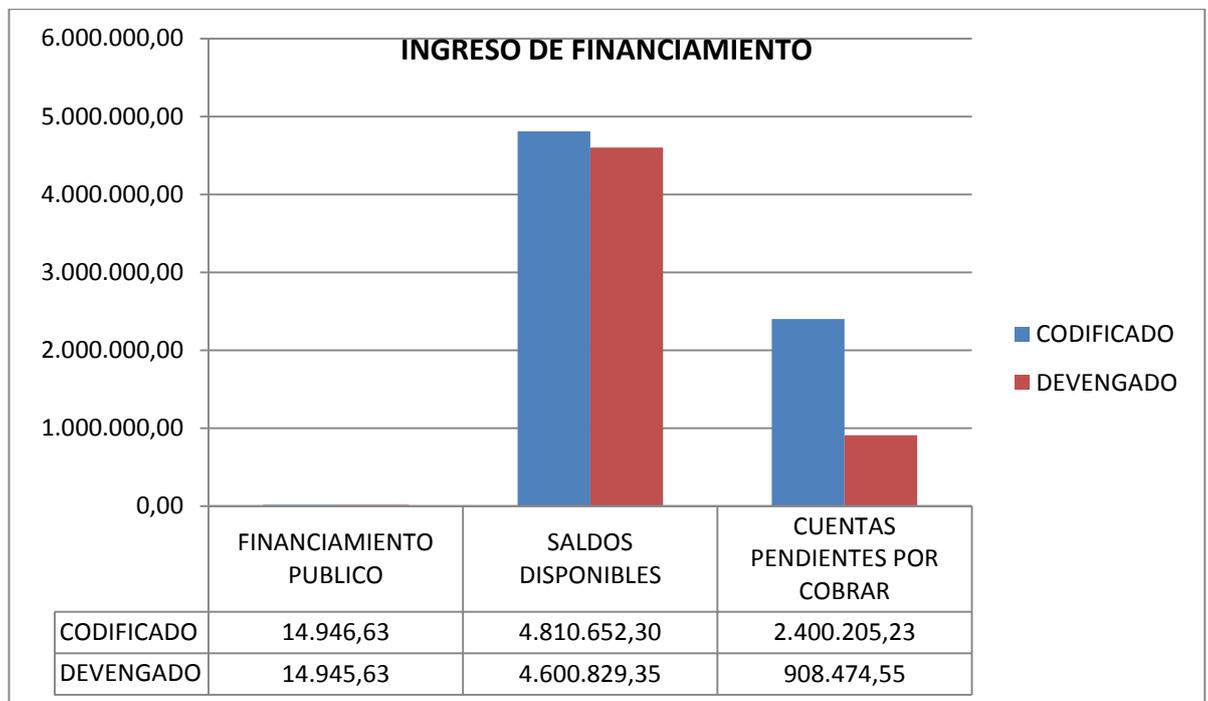
En el grupo de Ingresos de Capital nos encontramos con la cuenta Transferencias y Donaciones de Capital e Inversión lo cual en su



presupuesto fue designado a la empresa pero su ejecución no ha existido ningún movimiento por lo cual en su ejecución tenemos un 0% lo cual deja a relucir un aspecto desfavorable ya que es una inversión que se tiene inmóvil.

Se debe tomar en cuenta que estos ingresos se pueden utilizar para prevenir futuras situaciones no favorables.

INGRESO DE FINANCIAMIENTO:



Fuente: Cedulas Presupuestarias 2014

En las cuentas de Ingresos de Financiamiento haremos referencia a las cuentas de Saldo Disponible que representa un 83,28%, de ejecución en relación al total del grupo. En esta cuenta encontramos los saldos en Caja y Bancos (de Fondos de Autogestión y Otros Saldos). Cabe mencionar que esto es bueno para la Empresa debido a que se cuenta, con una



ejecución del 95,64% y que no exista mucha desviación en el mismo ya que esta sería solo un 4,36%.

No podemos decir lo mismo de las Cuentas Pendientes por Cobrar ya que estas tienen una ejecución de 37,85% y existe una gran desviación de un 62,15% lo cual es muy significativo para la empresa ya que representa dinero, que la Empresa podría utilizar pero no lo logra debido a que se encuentra en otras cuentas.

La cuenta **Aplicación de Financiamiento** con su cuenta de Amortización Deuda Pública se encuentra ejecutada en un 79,22% y obtiene una desviación de un 20,78% lo cual es bueno ya que no hay una desviación mayor y permite mantener el nivel de ejecución de la empresa hacia buenas direcciones.

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE FINANCIAMIENTO PÚBLICO:

Indicador de Eficiencia de Ingresos

$$= \frac{\text{Financiamiento Publico Devengadas}}{\text{Financiamiento Publico Codificados}} \times 100$$

$$I. E. I = \frac{14.945,63}{14.946,63} = 99,99\%$$

Los ingresos de Financiamiento Público obtienen el 99,99% de ejecución, lo cual significa una EXCELENCIA en su ejecución alcanzando los objetivos y metas de la Empresa, todo esto se debe a la realización de una inversión significativa en construcción del Parqueadero del Parque de la Madre y los resultados al año 2014 que fueron muy beneficiosos y se hacen presentes en la partida de Financiamiento Público, dando a conocer que hay buenos resultados en las decisiones tomadas.

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE SALDOS DISPONIBLES:

$$\text{Indicador de Eficiencia de Ingresos} = \frac{\text{Saldos Disponibles Devengadas}}{\text{Saldos Disponibles Codificados}} \times 100$$



$$I. E. I = \frac{4.600.829,35}{4.810.652,30} = 95,64\%$$

La Ejecución de Saldos disponibles tenemos un resultado EXCELENTE ya que se obtuvo 95,64 lo cual significa para la empresa que se ha logrado las metas y objetivos planteados y el éxito en la adecuada utilización y ejecución de los bienes y servicios públicos.

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR:

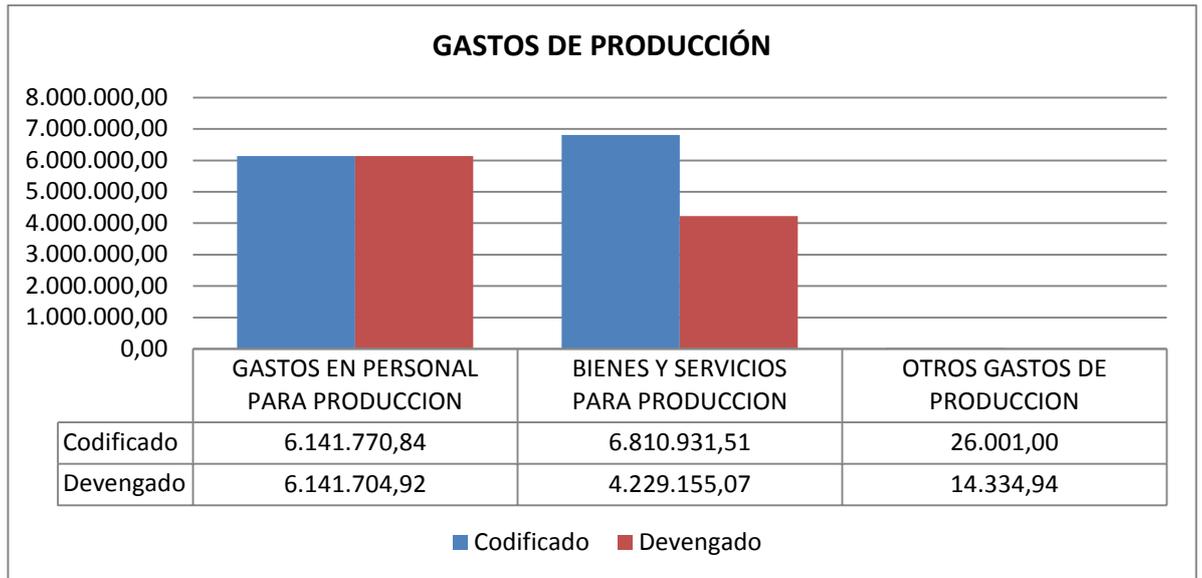
Indicador de Eficiencia de Ingresos

$$= \frac{\text{Cuentas Pendientes por Cobrar Devengadas}}{\text{Cuentas Pendientes por Cobrar Codificados}} \times 100$$

$$I. E. I = \frac{908.474,55}{2.400.205,23} = 37,85\%$$

En la cuentas por Cobrar nos encontramos con una eficiencia del 37,85% lo cual nos dice claramente que hay que poner más énfasis en la recuperación de la cartera de los años anteriores ya que esta situación afectaría a lo presupuestado cada año, esta inaceptabilidad se vio afectado por la morosidad que existía en la gente que rentaba los bienes de la Empresa en algunos lugares públicos para lo cual se necesitaría implementar clausulas o condiciones en los contratos para evitar que esta situación afecte tanto a la Administración como a los ciudadanos.

EVALUACIÓN-CUENTAS DE GASTOS GASTOS DE PRODUCCIÓN



Fuente: Cedulas Presupuestarias 2014

La **Cuenta Gastos de Producción**, se divide en dos cuentas: los Gastos de Personal para Producción y los Bienes y Servicios para la Producción.

En la primera cuenta en referencia al total de gastos de producción esta tiene una participación dentro del grupo de 59,14%; en cuanto a su eficiencia en la ejecución esta alcanzó el 100% de lo presupuestado, no dando lugar a una desviación; por lo cual podemos decir que para estos gastos se debería tener una medición de lo que realmente es necesario y en lo que realmente se podría ver la forma de disminuir el gasto excesivo.

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE GASTOS DE PERSONAL PARA PRODUCCIÓN:

Indicador de Eficiencia de Gastos

$$= \frac{\text{Gastos en Personal para Produccion Devengadas}}{\text{Gastos en Personal para Produccion Codificados}} \times 100$$

$$I.E.G = \frac{6.141.704,92}{6.141.770,84} = 100,00\%$$



Los Gastos personales para producción tienen un nivel del 100%, y se observa como partidas principales y en las cuales pondríamos énfasis en la cuentas donde se realizaron reformas presupuestarias: Remuneración Unificadas el valor de (248,191.91), Aportes Patronales a la Seguridad (63,093.01) e Indemnizaciones (144,853.44).

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PARA PRODUCCIÓN:

Indicador de Eficiencia de Gastos

$$= \frac{\text{Bienes y Servicios para Produccion Devengadas}}{\text{Bienes y Servicios para Produccion Codificados}} \times 100$$

$$I.E.G = \frac{6.141.704,92}{6.141.770,84} = 100,00\%$$

De acuerdo a nuestro medidor de índices de ejecución nos ubica en el 100% dando un resultado EXCELENTE.

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE OTROS GASTOS DE PRODUCCIÓN:

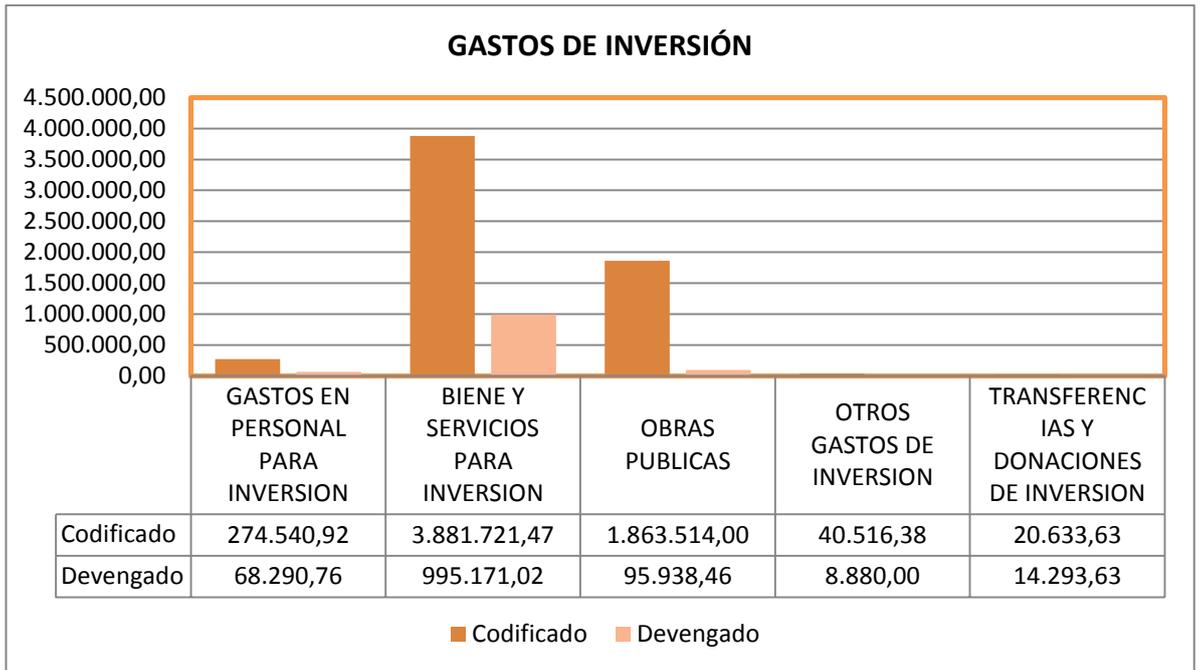
Indicador de Eficiencia de Gastos

$$= \frac{\text{Otros Gastos de Produccion Devengadas}}{\text{Otros Gastos de Produccion Codificados}} \times 100$$

$$I.E.G = \frac{14.334,94}{26.001,00} = 100,00\%$$

Su principal cuenta proviene de Tasas Generales. Lo cual nos da un resultado del 100% EXCELENTE.

GASTOS DE INVERSIÓN:



Fuente: Cedulas Presupuestarias 2014

La cuenta **Gastos de Inversión** se encuentra distribuida casi en los mismos porcentajes todas sus cuentas, pero vale recalcar que llama la atención dos cuentas como son Bienes y Servicios para Inversión que tiene una participación del 84,15% en relación al total de los gastos de inversión; y la cuenta de Obras publica que tiene una participación de 8,11%.

Podemos observar que en la cuenta Gastos de Capital su cuenta con mayor relevancia proviene se los Activos de Larga Duración con una participación del 100% dentro de este grupo de cuentas, en cuanto a la eficiencia alcanzada por esta partida tenemos un 69,67.



EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE GASTOS EN PERSONAL PARA INVERSIÓN:

Indicador de Eficiencia de Gastos

$$= \frac{\text{Gastos en Personal para Inversion Devengadas}}{\text{Gastos en Personal para Inversion Codificados}} \times 100$$

$$I.E.G = \frac{68.290,76}{27.450,92} = 24,87\%$$

Los Gastos Personales para Inversión tienen un 24,87% lo cual nos indica una INSATISFACCION según nuestros medidores, esto se debe a que algunas cuentas son modificadas, dando como consecuencia un nivel bajo en los resultados para lo cual se ha tomado en cuenta las partidas Remuneraciones Básicas, Remuneraciones Temporales, Aportes Patronales a la Seguridad Social e Indemnizaciones.

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PARA INVERSIÓN:

Indicador de Eficiencia de Gastos

$$= \frac{\text{Bienes y Servicios para Inversion Devengadas}}{\text{Bienes y Servicios para Inversion Codificados}} \times 100$$

$$I.E.G = \frac{995.171,02}{3.881.721,47} = 25,64\%$$

Según nuestros indicadores la partida Bienes y Servicios para Inversión dan como resultado 24,64 lo cual significa que esta respuesta es INACEPTABLE

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS PARA INVERSIÓN:

Indicador de Eficiencia de Gastos

$$= \frac{\text{Obras Publicas para Inversion Devengadas}}{\text{Obras Publicas para Inversion Codificados}} \times 100$$



$$I.E.G = \frac{95.938,46}{1.863.514,00} = 5,15\%$$

La empresa presupuesto Obras Publicas lo cual no se cumplieron dando así en nuestro indicador un 5,15% lo cual significa que este resultado es INACEPTABLE, para lo cual revisamos la Cedula Presupuestaria de Gastos 2014 y observamos que existe un bajo % de ejecución tanto en Construcciones y Edificaciones y Otras Obras de Infraestructura.

Este resultado se atribuye a que falto presupuesto para la financiación de los proyectos ya que en su mayoría las Empresas Publicas recurren al endeudamiento público para cumplir con las obras que se plantean y así obtener un beneficio para la ciudadanía y de esta manera cumplir con las obras que se plantearon anteriormente y no generar un malestar en la colectividad.

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE OTROS GASTOS DE INVERSIÓN:

Indicador de Eficiencia de Gastos

$$= \frac{\text{Obras Gastos de Inversion Devengadas}}{\text{Obras Gatos de Inversion Codificados}} \times 100$$

$$I.E.G = \frac{8.880,00}{40.516,38} = 21,92\%$$

En la cuenta Otros Gastos de Inversión obtenemos el 21,92% dando así un resultado INACEPTABLE, la principal cuenta se debe al IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE TRANSFERENCIAS Y DONACIONES DE INVERSIÓN:



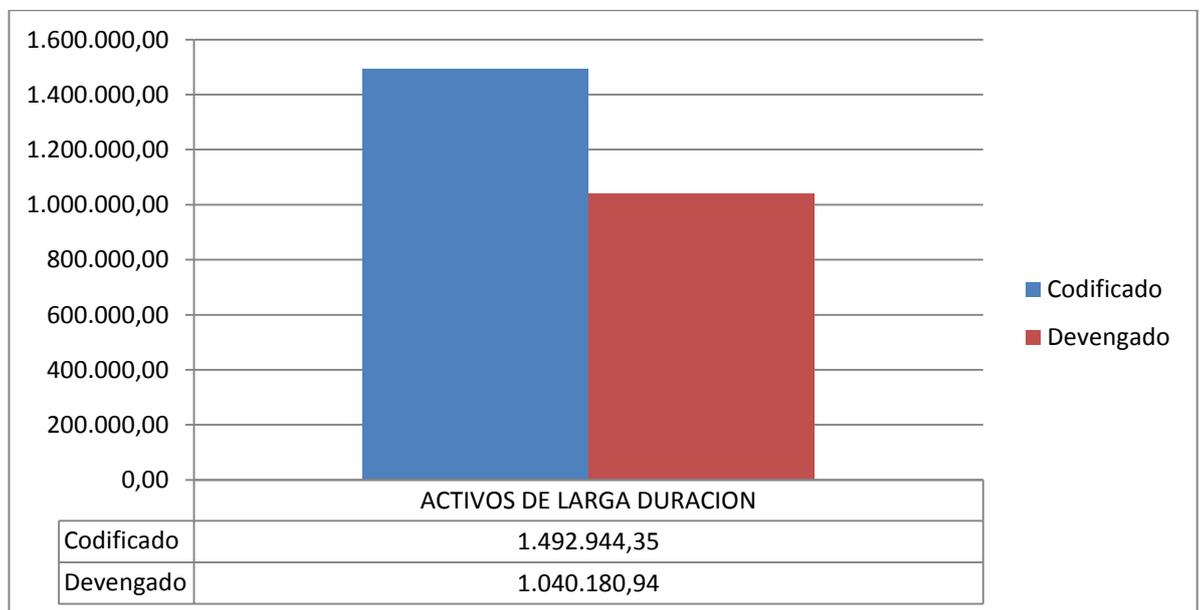
Indicador de Eficiencia de Gastos

$$= \frac{\text{Transferencias y Donaciones de Inversion Devengadas}}{\text{Transferencias y Donaciones de Inversion Codificados}} \times 100$$

$$I. E. G = \frac{14.293,63}{20.633,63} = 69,27\%$$

Se debe a las Transferencias y Donaciones a Empresas Públicas lo cual nos da un indicador 69,27% lo cual es BUENO, para la Empresa y poder alcanzar así las metas y los objetivos planteados.

GASTOS DE CAPITAL:



Fuente: Cedulas Presupuestarias 2014

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVOS DE LARGA DURACIÓN:

Indicador de Eficiencia de Gastos

$$= \frac{\text{Activos de Larga Duracion Devengadas}}{\text{Activos de Larga Duracion Codificados}} \times 100$$

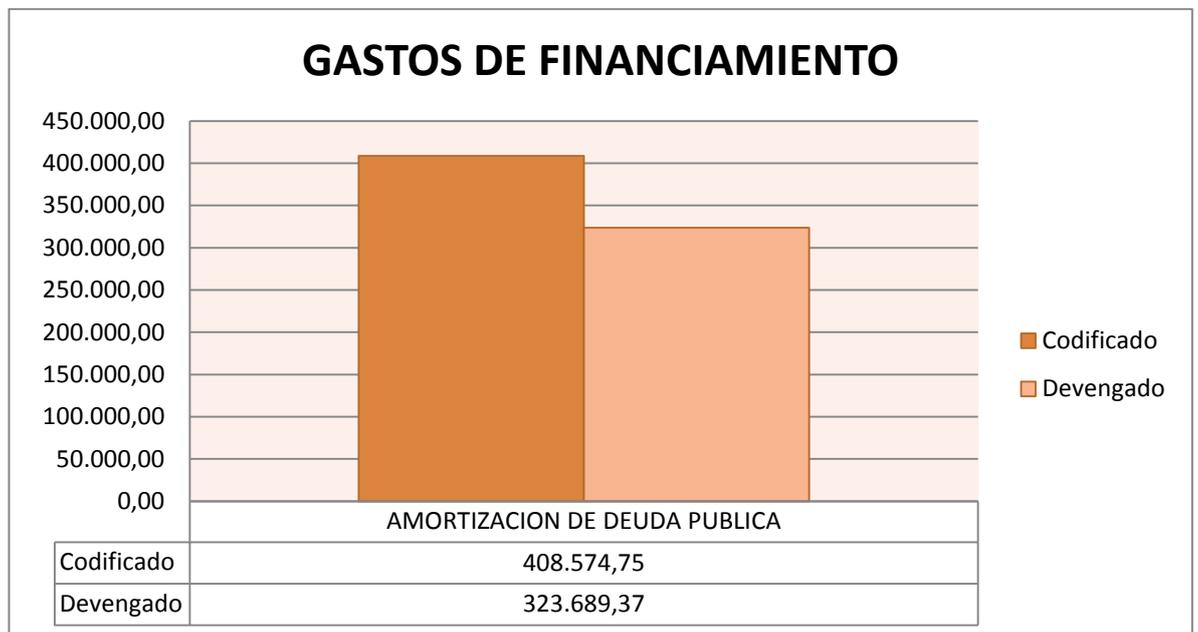
$$I. E. G = \frac{1.040.180,94}{1.492.944,35} = 69,67\%$$

Los Activos de Larga Duración dan un resultado BUENO con un 69,67%, esto se debe a que la Empresa sobreestimo algunos gastos como



Mobiliarios, Maquinarias y Equipos, Herramientas, Equipos y Sistemas Informáticos debido a que se codificaron a un valor, siendo la realidad que se ejecutó por un valor menos de los esperado, para lo cual es importante que se analicen todas las probabilidades y cada uno de los requerimientos de tal forma que más partidas estén incluidas dentro del presupuesta y así se puedan cumplir y llevar a cabo los objetivos de la Empresa.

GASTOS DE FINANCIAMIENTO:



Fuente: Cedulas Presupuestarias 2014

EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE AMORTIZACIÓN DE DEUDA PÚBLICA:

Indicador de Eficiencia de Gastos

$$= \frac{\text{Amortizacion de Deuda Publica Devengadas}}{\text{Amortizacion de Deuda Publica Codificados}} \times 100$$

$$I. E. G = \frac{323.689,37}{408.574,75} = 79,22\%$$

La Amortización de Deuda Publica se ve reflejada en la cuenta Al Sector Público Financiero, es BUENO, lo cual nos indica que se realizaron Gastos Financieros dando como resultado 79,22%.

Mayra Isabel Santander Tapia
María Isabel Guacho Fernández



| ESTADO DE EJECUCIÓN AÑO 2014 | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------|
| CONCEPTO | PRESUPUESTO | EJECUCIÓN | % |
| INGRESOS CORRIENTES | 28.177.645,21 | 14.475.060,69 | 100,00% |
| Tasas y Contribuciones | 13.963.369,58 | 6.740.960,09 | 46,57% |
| Ventas de Bienes y Servicios | 2,00 | 0,00 | 0,00% |
| Rentas de Inversiones y Multas | 2.617.963,97 | 2.104.642,80 | 14,54% |
| Transferencias y Donaciones Corrientes | 11.510.725,88 | 5.566.176,25 | 38,45% |
| Otros Ingresos | 85.583,78 | 63.281,55 | 0,44% |
| GASTOS CORRIENTES | 3.219.021,60 | 2.398.329,42 | 100,00% |
| Gastos en Personal | 1.293.756,90 | 1.263.373,13 | 52,68% |
| Bienes y Servicios de Consumo | 1.203.560,49 | 693.409,73 | 28,91% |
| Gastos Financieros | 209.781,59 | 142.010,27 | 5,92% |
| Otros Gastos Corrientes | 377.918,62 | 226.297,85 | 9,44% |
| Transferencias y Donaciones Corrientes | 134.004,00 | 73.238,44 | 3,05% |
| SUPERÁVIT O DÉFICIT CORRIENTE | 24.958.623,61 | 12.076.731,27 | |
| INGRESOS DE CAPITAL | 8.500.012,00 | 0,00 | 0,00% |
| Venta de Bienes de Larga Duración | 3,00 | 0,00 | 0,00% |
| Recuperación de Inversiones | 3,00 | 0,00 | 0,00% |
| Transferencias y Donaciones de Capital | 8.500.006,00 | 0,00 | 0,00% |
| GASTOS DE PRODUCCIÓN | 12.978.703,35 | 10.385.194,93 | 100,00% |
| Gastos en Personal para Producción | 6.141.770,84 | 6.141.704,92 | 59,14% |
| Bienes y Servicios para Producción | 6.810.931,51 | 4.229.155,07 | 40,72% |
| Otros Gastos de Producción | 26.001,00 | 14.334,94 | 0,14% |
| GASTOS DE INVERSIÓN | 6.080.926,40 | 1.182.573,87 | 100,00% |
| Gastos en Personal para Inversión | 274.540,92 | 68.290,76 | 5,77% |
| Bienes y Servicios para Inversión | 3.881.721,47 | 995.171,02 | 84,15% |
| Obras Publicas | 1.863.514,00 | 95.938,46 | 8,11% |
| Otros Gastos de Inversión | 40.516,38 | 8.880,00 | 0,75% |
| Transferencias y Donaciones de Inversión | 20.633,63 | 14.293,63 | 1,21% |



UNIVERSIDAD DE CUENCA

| | | | |
|---------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| GASTOS DE CAPITAL | 1.492.945,35 | 1.040.180,94 | 100,00% |
| Activos de Larga Duración | 1.492.944,35 | 1.040.180,94 | 100,00% |
| Inversiones Financieras | 1,00 | 0,00 | 0,00% |
| SUPERÁVIT O DÉFICIT DE INVERSIÓN | -12.052.563,10 | -12.607.949,74 | |
| INGRESOS DE FINANCIAMIENTO | 7.225.804,16 | 5.524.249,53 | 100,00% |
| Financiamiento Público | 14.946,63 | 14.945,63 | 0,27% |
| Saldos Disponibles | 4.810.652,30 | 4.600.829,35 | 83,28% |
| Cuentas Pendientes por Cobrar | 2.400.205,23 | 908.474,55 | 16,45% |
| APLICACIÓN DE FINANCIAMIENTO | 408.575,75 | 323.689,37 | 100,00% |
| Amortización Deuda Pública | 408.574,75 | 323.689,37 | 100,00% |
| Pasivo Circulante | 1,00 | 0,00 | 0,00% |
| SUPERÁVIT O DÉFICIT DE FINANCIAMIENTO | 6.817.228,41 | 5.200.560,16 | |
| SUPERÁVIT O DÉFICIT PRESUPUESTARIO | 19.723.288,92 | 4.669.341,69 | |



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DEL CONTROL INTERNO “COSO I”

2.1 Concepto de Control Interno

Según las Normas De Control Interno Para Las Entidades, Organismos Del Sector Público Y De Las Personas Jurídicas De Derecho Privado Que Dispongan De Recursos Públicos; emitidas por la Contraloría General del Estado “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...”¹⁷

“El término “Sistema de Control Interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.”¹⁸

Para el INTOSAI (Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores) el control interno representa el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas incluyendo la actitud de la dirección, para garantizar razonablemente que se hayan cumplido los siguientes objetivos:

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, productos y servicios de calidad, acorde con la misión que la institución debe cumplir.

¹⁷Normas de Control Interno Para las Entidades, Organismos del Sector Público y De Las Personas Jurídicas De Derecho Privado Que Dispongan De Recursos Públicos. 2009.

¹⁸ Norma Internacional de Auditoría 6, Evaluación del Control Interno, Párrafo 8, Sección 400.



- Preservar los recursos frente a cualquier pérdida, abuso, mala gestión, errores, fraudes e irregularidades.
- Respetar las leyes, reglamentos y directrices establecidas por la alta dirección.
- Elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables para una correcta y oportuna presentación de informes.¹⁹

“El control interno es un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, y está diseñado para enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales:”

- Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones.
- Cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- Salvaguarda de los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño

El control interno es un medio mas no un fin como ciertos profesionales lo consideran, en él están inmersas una variedad de acciones relacionadas directamente con la actividad del área y el entorno empresarial en su totalidad. Es aquí en donde se proporciona el apoyo para la conducción eficiente y ordenada de todas las operaciones hacia la consecución de los objetivos como institución del estado, promoviendo a que tome una perspectiva de mejoramiento continuo el mismo que garantice el desarrollo integral de todas las actividades, comenzando con las internas, con el fin de lograr que estas se vuelvan contributivas para la formulación

¹⁹ Bacallao Orta, M, “Génesis del Control Interno” en Contribuciones a la Economía. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009a/>



y el alcance de las distintas actividades en donde se pueda obtener una optimización de procedimientos y costos innecesarios.

El control interno en cualquier organización, es de suma importancia porque apoya a la alta gerencia a guiarse hacia la consecución de los objetivos tanto en el desarrollo de sus operaciones como en el manejo adecuado de bienes, funciones e información de la empresa con el fin de generar un reporte confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayudando a que los recursos disponibles, sean utilizados de forma eficiente, basándose en criterios técnicos que a más de garantizar su custodia permitan llevar a cabo un registro oportuno y actualizado.

Dentro del proceso de control interno intervienen distintos actores pero es el recurso humano el más importante ya que es este; quien ejecuta las distintas actividades, para alcanzar los objetivos organizacionales planteados. Todos los individuos deben conocer sus roles, sus responsabilidades y sus límites los mismos que garantizarán que las actividades de control se lleven a cabo de la mejor manera, procurando brindar un servicio satisfactorio a todos nuestros clientes, conjuntamente con la obtención de resultados beneficiosos en cuanto al logro de la misión.

La existencia de un mayor Control Interno, disminuye los riesgos presentes en la Institución; más no garantiza una seguridad absoluta en cuanto al logro de los objetivos, este tan solo nos brinda un nivel de seguridad razonable de que los objetivos conllevarán al alcance de la misión institucional todo ello se debe a la existencia de factores que están fuera de control o de la influencia de la organización afectando directa o indirectamente a este nivel de seguridad, en muchos casos estos factores tienen que ver con los costos que implican la aplicación de tales controles.

“El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino es un proceso



multidireccional repetitivo y permanente en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente en las condiciones cambiantes.”²⁰

2.2 Principios Básicos del Control Interno

Según detalla Maldonado E. Milton K. en su libro, en la lectura N° 1 Control Interno, Generalidades del Control menciona los principios del control interno y expresa que “se ha generalizado, aplicado, y probado tanto en el sector público como en el sector privado 15 reglas relativas al control interno, que se las ha catalogado como principios dada la universalidad que van adquiriendo, y el beneficio que han generado. Estos principios son siguientes:”²¹

Responsabilidad delimitada, en toda institución sea esta pública o privada se deben establecer las funciones, deberes, y atribuciones de cada miembro, en cada una de las distintas áreas.

Separación de funciones de carácter incompatible, este principio promueve a evitar que el personal desarrolle funciones que puedan llevar a cometer fraudes o errores porque son incompatibles, como ejemplo: la persona que realiza la recaudación de fondos no debe realizar los depósitos y llevar el diario de bancos, es decir varias tareas no las debe desempeñar una sola persona, lo óptimo sería que las tareas que guarden relación estén segregadas.

Ninguna persona debe ser responsable por una transacción completa, a cualquier empresa sea esta pública o privada no conviene que un ciclo completo de operaciones este a cargo de una sola persona o departamento, lo más idóneo es que varios departamentos intervengan, (es decir no se recomienda que la misma persona se encargue de cotizaciones, compras, contabilización, bodega, distribución y pago).

²⁰Estupiñán, Gaitán Rodrigo, Control Interno y Fraudes con Base en los Ciclos Transaccionales, Segunda Edición, Ecoe Ediciones, Colombia 2006.

²¹ Maldonado E. Milton K, Control Interno, Principios de Control Interno. Pág. 28.



Selección de servidores hábiles y capacitados, sin duda el proceso de selección tiene un peso muy fuerte para el desarrollo de las actividades dentro de la institución es por ello que según la normativa vigente en el Estado Ecuatoriano las empresas del sector público al estar sujetas al ámbito de la LOSEP deben tener una descripción de los perfiles para cada uno de los puestos institucionales, estas descripciones deben ser el producto de los estudios realizados de conformidad con el procedimiento establecido en la “Norma del Subsistema de Clasificación de Puestos del Servicio Público”, considerándose que para la selección de los perfiles indicados ya no será necesario el tener cursos de capacitación, así como tampoco será indispensable la experiencia previa aunque también sumará puntos a favor del aspirante.

En el Sector Público Ecuatoriano hoy en día la existencia de los concursos de méritos y oposición permiten y hacen que todos los postulantes participen en las mismas condiciones y tengan las mismas oportunidades de ingresar, sin que existan diferencias entre los participantes ya sea de tipo racial, de nacionalidad, género, religión, edad, condición económica o social. Tal y como se menciona en el capítulo quinto “Derechos de Participación”; de la constitución Política del Ecuador aprobada en el 2008²²

Pruebas continuas de exactitud, las funciones financieras que realiza una persona dentro de cualesquier área dentro de toda empresa deben ser revisadas aritmética, contable, y administrativamente por otra persona.

Rotación de deberes o funciones, es conveniente que cada servidor tome sus vacaciones normalmente y durante estas sea reemplazado por otra persona que conozca las obligaciones del saliente.

Es de gran importancia que las personas periódicamente sean rotadas a otras funciones o departamentos como una medida que evite la rutina al personal, se vicie y se cometa errores. Con esta rotación además se

²² *Ibíd.*, Pág. 47



tomarán medidas ante los clásicos casos de servidores imprescindibles e insustituibles. Una rotación inadecuada de funciones puede dar paso a malas interpretaciones, por ello al poner en práctica este principio se lo debe hacer teniendo cuidado con las disposiciones del Código del Trabajo para que no sea entendido como despido intempestivo.

Finanzas, Todas las personas encargadas del registro, custodio o inversión de bienes o recursos públicos deben prestar garantías, en el caso del sector público ecuatoriano se trabaja según conformidad a las normas de control interno expedidas por la Contraloría General del Estado. Estos con el fin de controlar el buen uso y manejo del dinero.

Instrucciones por escrito, en cualesquier organización, institución o empresa el dar instrucciones de manera verbal implican una serie de consecuencias tales como el riesgo de confusión, mala interpretación de la disposición y equivocación en las labores encomendadas. Por ello la importancia de que cualquier instrucción sea dada por escrito responsabilizando al personal por sus actos.

Control y uso de formularios prenumerados, los formularios que respaldan las transacciones o movimientos comerciales deben ser numerados ya sea en la imprenta que está autorizada para la impresión de estos o en el caso de ser emitidos por el sistema informático que administran estos serán generados automáticamente y de manera secuencial por el mismo equipo.

Esta numeración facilita el control y permite generar un archivo lógico de los papeles resultantes en cada transacción. En el caso que estos formularios sean anulados, el archivo será por el juego completo de los formularios, sentando razón del motivo de no utilización o anulación.

Evitar el uso de dinero en efectivo, excepto para los gastos emergentes, para ellos se utilizará los fondos disponible en caja chica, para cualesquier otro desembolso es recomendable que estos sean



hechos con cheque al beneficiario y suscrito por dos firmas registradas de la entidad.

Hoy en día es recomendable como medida de seguridad que los cheques se giren usando máquinas de seguridad y sean cruzados para el cobro por cuenta corriente o cuenta de ahorros.

Contabilidad partida doble, este principio fue descrito por el monje Franciscano Lucca Pacioli, siendo concordante con la práctica de la profesión del contador, este método establece que no hay deudor sin acreedor ni acreedor sin deudor; por lo tanto la contabilidad tanto en el sector público como en el sector privado debe llevarse por partida doble.²³

Depósitos intactos e inmediatos, todas las recaudaciones de una empresas deberán ser depositadas tal como fueron recibidas y registradas en las cuentas rotativas de ingresos autorizadas, durante el curso del día de recaudación o máximo hasta el día hábil siguiente.²⁴

Uso y mantenimiento del mínimo de cuentas bancarias, en toda empresa es recomendable el manejo de una sola cuenta corriente, en el caso de haber muchos servidores puede abrirse una cuenta para el pago únicamente de remuneraciones. De igual manera en el sector público lo recomendable es mantener un mínimo de cuentas corrientes bancarias para el depósito de los recursos que alimentarán el Presupuesto General del Estado, el de los gobiernos seccionales y por ende el de las empresas públicas; evitando con ello la confusión y el entorpecimiento del control financiero, en el caso de la empresa Pública EMOV – EP; la cuenta destinada para este efecto es la cuenta habilitada en el Banco Del Pacífico denominada como: "111.15 Banco Central Moneda De Curso

²³<http://www.gerencie.com/origen-de-la-partida-doble.html>

²⁴ Ibídem, Pág. 50.



Legal - Recaudación”; (Cuenta rotativa de ingresos/ Cuenta de Recaudación.)²⁵

Para la apertura de estas cuentas en el sector público ecuatoriano,” se registrarán las firmas de las servidoras y servidores autorizados. Los servidores y servidoras asignados para el manejo y control de las cuentas bancarias no tendrán funciones de recaudación de recursos financieros, de recepción de recursos materiales, de registro contable, ni de autorización de gastos. Las servidoras y servidores responsables de su manejo serán obligatoriamente caucionados.”²⁶

Uso de cuentas de control, este principio se refiere básicamente a llevar registros auxiliares y subcuentas de mayor general que ayuden a registrar contablemente las operaciones financieras de la institución. Teniendo en consideración el catálogo de cuentas y el clasificador presupuestario vigente para el sector público ecuatoriano.

Uso del equipo mecánico con dispositivos de control y prueba, la tecnología ha ido creciendo a pasos gigantescos por ello hoy en día la mayoría de procesos se han ido automatizando en todas las instituciones sean estas públicas o privadas, de gran utilidad son las alarmas, las claves de acceso, llaves registradoras, relojes de marcación temporizados, control de cintas de auditoría entre otros; para con ello disminuir y evitar fraudes y robos.

2.4 Ventajas y Desventajas del Control Interno

VENTAJAS

²⁵http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/catalogo_general_cuentas.pdf,

Catálogo de Cuentas del Sector Público, Ecuador.

²⁶Ibidem, Pág 47, Norma 403-06.

Caución Art. 2. **Quienes deben prestar caución.**-Para responder por el fiel cumplimiento de los deberes, tienen obligación de prestar caución a favor de las respectivas instituciones del Estado, los servidores públicos que desempeñen funciones de recepción, inversión, control, administración y custodia de recursos públicos. Tales recursos comprenden todos los bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, según lo previsto en el artículo 3 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.



Las ventajas resultantes de un control interno eficiente que se pueden observar y palpar directamente, son aquellos que como se mencionó proporcionan una seguridad razonable a todos los miembros de la entidad los mismos que sentirán que sus procesos están respaldados por normas, pasos y procedimientos los que de preferencia deberán estar sentados en un manual que permitan conocer a cada servidor como desarrollar su trabajo de la manera más óptima.

Un eficiente control interno garantiza que la información resultante en la empresa y todos los departamentos que la conforman fluya hacia todos los niveles y de esta manera permita que las decisiones tomadas sean las más acertadas y beneficien a toda la organización.

Promoverá la participación activa y proactiva de cada uno de los miembros de la empresa ya que al tener una herramienta como lo es el SCI, cada servidor aprenderá a conjugar adecuadamente todos los elementos a fin de alcanzar la excelencia desarrollando sus actividades de manera eficiente y eficaz.

La más grande ventaja de un SCI dentro de un área determinada en cualquier tipo de organización es la de proporcionar una guía para promover e incentivar a todos sus miembros a actuar con una visión de mejora continua y a alcanzar un nivel de perfeccionamiento en donde los objetivos planteados lleguen a cumplirse en su totalidad.

DESVENTAJAS

Un sistema de control interno sin tomar en consideración que sea el más completo o mejor administrado, tan solo proveerá a la entidad una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos. Es por eso que se puede tomar esto como una desventaja.

Un factor importante es el costo que puede implicar la aplicación de un sistema de control interno en la organización o dentro de un área determinada, ya que este rubro puede resultar desproporcionado en



relación al beneficio que se espera obtener de su aplicación. Por ello es importante determinar cuan eficaz será éste en relación a su costo.

Por otro lado está el hecho de que los controles están encaminados a tipos de operaciones esperadas y conocidas, dejando desatendidas aquellas actividades poco usuales y de menor frecuencia, lo cual se considera una debilidad; dentro de esta limitación se debe también tomar en consideración que el error humano está siempre presente en cada actividad que se realice ya que es él, quién ejecuta las distintas actividades y si no se proporciona de manera clara las instrucciones estas pueden ser desarrolladas con errores ya sea por el descuido, distracción y comprensión errada de lo encomendado.

Las desventajas siempre estarán presentes y ante ellas se deberán tomar medidas con la finalidad de reducirlas, y garantizar que el proceso de Control Interno otorgue los frutos esperados para la empresa u organización, por ello la administración y todos los miembros deberán colaborar para garantizar el cumplimiento de todos los objetivos planteados con el menor esfuerzo posible y el actuar en conjunto.

| VENTAJAS | DESVENTAJAS |
|---|--|
| Permite que la empresa consiga objetivos y prevenir pérdida de recursos. | No brinda seguridad ni soluciones absolutas. |
| Permite conseguir información financiera fiable. | No garantiza el éxito de la empresa. |
| Refuerza la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables. | No puede hacer que un gerente malo se convierta en un gerente bueno. |

Fuente: Maldonado E, Milton K.²⁷

²⁷ *Ibíd.*, Pág. 50



2.5 Componentes de Control Interno

El control interno bajo el modelo COSO I considera cinco componentes que están interrelacionados entre sí; los mismos que al ser llevados a cabo de manera armonizada proveerán una seguridad razonable del alcance de los objetivos como organización.

Ambiente de control.-

Este es el primer componente considerado como la base de todo el sistema de control interno.

Según las Normas de Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado Ecuatoriano nos dice:

“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 consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.”²⁸

Según la INTOSAI define al ambiente de control y expresa:

“El entorno de control es la base para el sistema de control interno en su conjunto. Da la disciplina y la estructura, además de un clima que influye en la calidad del control interno en su conjunto. Tiene una influencia general en la manera en la que se establecen las estrategias y objetivos y en la manera en que las actividades de control son diseñadas.”²⁹

Basándonos en estas definiciones se puede expresar que el ambiente de control se refiere al entorno dentro de la organización capaz de estimular e influenciar al personal a desarrollar y mantener un control de las tareas y actividades encomendadas a cada miembro. Debiéndose recalcar que

²⁸Ibíd. Pág. 47, Norma 200

²⁹ Norma INTOSAI 9100, Pág. 15.



dentro toda organización el personal es la esencia, la parte vital sobre la que descansan todas las acciones para el logro de objetivos y crecimiento institucional.

El ambiente de control enmarca además el establecimiento de un entorno favorable dentro de toda empresa, por todo ello este componente implica la creación de una cultura de control interno en donde el ejercicio de prácticas, conductas, reglas y valores garantizará un ambiente propicio para el control.

El control interno cuenta además con ciertos elementos que coadyuvan al cumplimiento de su labor dentro de cualquier empresa. Siendo estos los siguientes:

- Integridad y valores éticos
- Competencia Profesional
- Filosofía y Estilo de Operación
- Asignación de Autoridad y
- Estructura organizacional.

Evaluación de Riesgo. –

En toda organización sin importar el tamaño, ubicación, naturaleza, actividad que desarrolla; los riesgos siempre están presentes es por ello que se deben establecer mecanismos que permitan identificarlos, analizarlos y administrarlos. Siendo esta la justificación por la para que toda entidad valore el nivel de riesgo presente y que pueda afectar a la consecución de sus objetivos. Todos los objetivos que una entidad haya planteado deben estar claramente establecidos y sobre bases de control efectivo para garantizar que se alcancen en su totalidad y permitan desarrollar respuestas ante un evento de riesgo.

Por ello las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado dice: “La máxima autoridad establecerá los mecanismos



necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que se está expuesta la organización para el logro de sus objetivos”.³⁰

Según el Marco interno “ La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva -probabilidad e impacto-y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.”³¹

Elementos

- Riesgo Inherente y Residual;
- Probabilidad e Impacto;
- Fuentes de Datos;
- Técnicas de Evaluación;
- Correlación entre Acontecimientos

Actividades de Control.-

Las NCI de la CGE en su norma 400, dice: “Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.”³²

³⁰ Ibídem, Pág. 47

³¹Informe COSO, Publicado en 1992, EEUU.

³²Ibídem, Pág. 47



Las actividades de control se dan en toda la organización y ayudan a dar una respuesta adecuada y oportuna a los riesgos identificados según la actividad que se esté desarrollando en un área determinada o en toda la organización.

ELEMENTOS

- Integración de la respuesta al riesgo;
- Tipos de actividades de control;
- Políticas y procedimientos;
- Controles de los sistemas de información;
- Controles específicos de la entidad.

Información y Comunicación.-

La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permita a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas las direcciones dentro de la organización. Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección de que deben considerar seriamente las responsabilidades de gestión de los riesgos.³³

³³Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)



Elementos

- Información
- Comunicación

Este componente es considerado de mucha importancia debido a que tanto la información como la comunicación permitirán a cualquier organización identificar, evaluar y responder ante los riesgos que se presenten como amenaza a la consecución de objetivos tanto de las áreas como de la organización en conjunto.

Supervisión y Monitoreo.-

“La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes e innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades y mediante la combinación de las dos formas anteriores.”³⁴

En base a esta definición es de suma importancia acotar que las actividades permanentes de supervisión y monitoreo, garantizarán que durante el transcurso de cualesquier proceso se lleven a cabo de manera eficiente y eficaz.

Elementos

- Actividades permanentes de supervisión;
- Evaluaciones independientes;
- Comunicación de deficiencias

³⁴Ibídem, Pág. 50



CAPÍTULO III

EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE CONTROL DESARROLLADOS DENTRO DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LA EMPRESA EMOV EP

3.1 Recaudación

El proceso de recaudación dentro de la EMOV EP, se lo considera como un proceso compuesto por varias actividades en donde la esencia del mismo se presenta al existir una acción que motive la recaudación o el cobro de una cantidad económica, la misma que es cancelada de ser el caso por la persona infractora, o en su defecto por las personas que deseen o requieran ya sea del servicio de arriendo, de estacionamiento y la concesión de certificados en este caso especies valoradas que sirven de sustento para trámites de tipo personal de cada cliente.

El área de recaudación de esta empresa pública está compuesta por varios puntos los mismos que garantizan el desarrollo eficiente de actividades de recaudación dentro de la ciudad.

Recaudación dentro de la EMOV EP se puede considerar como un área clave que permite a la empresa percibir de todos sus clientes sus ingresos de autogestión los mismos que ayudarán al desarrollo de su planeación anual, y con ello el brindar un servicio de calidad a toda la ciudadanía Cuencana y del país en general con la prestación de todos sus servicios.

3.1.1 Funciones del Área

Al no existir un manual de funciones dentro de esta área se ha visto necesario desarrollar ciertas funciones, las mismas que han sido consecuencia de la observación y análisis de cada una de las actividades realizadas por el personal que labora en la misma.



En base a los análisis realizados las funciones se describen de manera general para todo el personal del área, mismos que dejan abierta la posibilidad de mejorar en cuanto sea posible en base a las recomendaciones dadas.

Las funciones desarrolladas por el personal se describen a continuación:

La principal función de todo el personal que labora en el área es la realización directa de actividades recaudatorias.

Para garantizar el desenvolvimiento óptimo de las actividades como área es necesario que el personal desarrolle todo el proceso de recaudación de manera efectiva y eficiente. Considerando al cliente como parte activa y primordial creadora de este ingreso para la institución.

Cobrar los valores correspondientes establecidos para cada una de las recaudaciones según lo visualizado en el sistema. Siendo estos valores ya predefinidos en cada uno de los casos.

Garantizar la integridad de las transacciones económicas resultantes de su jornada de trabajo.

Apoyar y formar parte activa de cada una de las decisiones que se tomen en beneficio del desarrollo como área.

Colaborar en el cuidado y mantenimiento del área en donde se desarrolla el trabajo, para con ello evitar desgaste o riesgo de desastres que pudiera causar daños en los activos de la empresa disponibles en cada uno de los puntos de recaudación.

Actuar de manera perspicaz ante cualquier novedad que se presente en el área, tratar de resolverla siempre y cuando este en sus manos y no se necesite del apoyo de instancias superiores. En caso de ser necesaria la intervención de terceras personas mantenerse atento y actuar inmediatamente.



Verificar que los datos de las unidades de transporte sean los correctos y se encuentren actualizados en el sistema.

Una vez definidas algunas funciones que según criterio propio en base a la investigación realizada en cada uno de los puntos se pudieron establecer, es necesario el apoyo de toda la estructura organizacional ya que esta debe incentivar y propender a brindar un excelente servicio con un estándar alto de calidad a todos sus clientes.

3.1.2 Procesos desarrollados dentro del área

Los procesos que se desarrollan dentro del área abarca una serie de actividades que van de la mano. Es por ello que la presencia de controles es imprescindible a continuación detallaremos cada una de las actividades que permiten que el proceso se lleve a cabo.

| Punto de recaudación | Actividades |
|--|--|
| GARITA 1 Parqueadero Terminal Terrestre | <ul style="list-style-type: none">• Servicio de recargas de tarjetas de estacionamiento,• Recaudación de Servicio de Estacionamiento. |
| GARITA 2 Terminal Terrestre | <ul style="list-style-type: none">• Servicio de recaudación de frecuencias de ingreso de vehículos interprovinciales e intercantonales.• Recaudación por ingreso de vehículos particulares con servicio de encomiendas.• Recaudación de multas de garita de sellaje. |
| GARITA 3 Terminal Interparroquial Feria Libre. | <ul style="list-style-type: none">• Servicio de Recaudación de frecuencias de unidades de transporte interparroquial. |



| | |
|-----------------------------------|--|
| RECAUDACIÓN Terminal Terrestre | <ul style="list-style-type: none">• Servicio de recaudación de infracciones por parte de los clientes,• Cobros de arriendo de locales y espacios propiedad de la EMOV EP.• Venta de Especies Valoradas para la emisión de Certificados de No Adeudar a la EMOV-EP. |
| Parqueadero Nueve de Octubre | <ul style="list-style-type: none">• Servicio de parqueadero,• Recaudación de servicio de parqueadero. |
| RECAUDACIÓN Gran AKI | <ul style="list-style-type: none">• Recaudación por servicio de parqueadero diario,• Recaudaciones resultantes de Multas por infracciones y winchaje.• Venta de Especies Valoradas para la emisión de Certificados de No Adeudar a la EMOV-EP.• Recaudaciones por pruebas de alcoholemia. |
| RECAUDACIÓN PARQUE DE LA MADRE. | <ul style="list-style-type: none">• Recaudaciones resultantes de Multas por infracciones del parqueadero y winchaje.• Venta de Especies Valoradas para la emisión de Certificados de No Adeudar a la EMOV-EP. |
| RECAUDACIÓN Misicata | <ul style="list-style-type: none">• Recaudación de infracciones del parqueadero.• Recaudación por pago de Winchaje(traslado de vehículos)• Venta de Especies Valoradas para la |



| | |
|---|---|
| | <p>emisión de Certificados de No Adeudar a la EMOV-EP.</p> <ul style="list-style-type: none">• Recaudaciones por pruebas de alcoholemia.• Cobros de arriendo de locales y espacios propiedad de la EMOV EP.• Venta de otras especies valoradas (permisos de operación, títulos habilitantes, adhesivos e incremento de unidades de transporte) |
| CENTRO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR Capulispamba | <ul style="list-style-type: none">• Recaudaciones de Multas de clientes, previo a la matriculación de unidades de transporte,• Recaudaciones por revisiones técnicas vehiculares.• Recaudaciones por pruebas de alcoholemia.• Venta de Especies Valoradas para la emisión de Certificados de No Adeudar a la EMOV-EP. |
| CENTRO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR Mayancela | <ul style="list-style-type: none">• Recaudaciones de multas de clientes, previo a matriculación de unidades de transporte,• Recaudación de revisión técnica vehicular.• Venta de Especies Valoradas para la emisión de Certificados de No Adeudar a la EMOV-EP. |

Elaborado por el Autor.

Fuente: (Verificación ocular de cada uno de los procesos en los puntos de recaudación)



3.1.2.1 Proceso de Recaudación por Servicios de Parquadero y Control de Frecuencias de Unidades de Transporte de Pasajeros.

| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN | | |
|--|--|--|
| Responsable | Actividad | Detalle |
| Cliente | Arriba el cliente que desea acceder al servicio de la empresa. | <p>La recaudación por estos conceptos nace de la necesidad del cliente quien desea acceder a los servicios de la empresa ya sea para el uso de parqueaderos o las frecuencias de los buses interprovinciales, intercantonales e interparroquiales.</p> <p>Son estos servicios los que tienen un ticket como documento habilitante que garantiza el pago por parte del cliente en el punto de recaudación.(Anexo 5)</p> <p>Para el primer caso el acceso a los parqueaderos, el ticket para el ingreso debe ser tomado de una impresora con sensor; con la generación de este ticket la barra o control se levantará permitiendo el</p> |



| | | |
|--|----------------|--|
| | | <p>ingreso del vehículo a las instalaciones.</p> <p>Por otro lado en cuanto al ingreso de las unidades de transporte interprovincial, intercantonal e interparroquial el ticket será entregado por el recaudador de turno de acuerdo a la hora de salida que se tenga registrado en el sistema en base a la información proporcionada por cada cooperativa de transporte.</p> <p>Para los casos de las unidades de transporte interprovincial con una hora de anticipación, para las unidades de transporte intercantonal con 00h35 minutos de anterioridad y para el caso de las unidades de transporte interparroquial de hasta 10 minutos. Tiempos en los que ya se encuentran visibles los respectivos turnos en el sistema.</p> |
| | Generación del | La persona encargada de la recaudación en cada uno de los puntos con el respectivo |



| | | |
|------------|--|---|
| Recaudador | valor por el servicio en el sistema y emisión del comprobante. | <p>ticket en mano procederá a la generación de la factura siendo necesario para ello en el caso del parqueadero que este sea ingresado al sistema mediante un lector de código de barras, este ticket en el sistema generará el valor a cobrar al cliente según el tiempo de permanencia en las instalaciones de la empresa, tal valor será indicado al cliente mientras se realiza la impresión de la factura para que se pueda realizar el cobro.</p> <p>Para el caso de los valores a cobrar por frecuencia de unidades de transporte en el Terminal Terrestre al ser estos valores fijos y ya establecidos para cada unidad de transporte; el recaudador para saber el valor a cobrar deberá:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Ingresar en el sistema el número de placa del vehículo,2) Seleccionar la cooperativa a la que pertenece y el turno correspondiente con la hora de salida indicada |
|------------|--|---|



| | | |
|------------|--|--|
| | | <p>por el conductor de la unidad de transporte. (Anexo 6)</p> <p>En este momento se procede a indicar al cliente el valor generado en el sistema e imprimir la factura por la recaudación realizada.</p> |
| Cliente | Cancela el valor indicado por la/el recaudador/a | <p>Una vez indicado el valor a cancelar, el cliente realiza el respectivo pago según lo indicado por el/la recaudador/a en base al registro en el sistema.</p> <p>Es aquí en donde se da la actividad de recaudación o la generación del ingreso para la empresa.</p> <p>Hecho el pago el cliente ha cumplido con su obligación.</p> |
| Recaudador | Recepción de la recaudación | <p>El recaudador en cada punto recibirá el valor correspondiente a la recaudación y en el caso de existir un saldo a favor del cliente, el recaudador deberá proceder a dar el vuelto respectivo conjuntamente con</p> |



| | | |
|-------------|-------------------------------------|---|
| | | <p>el comprobante de venta. Dicho comprobante garantiza que el pago a sido efectuado y permite la salida del vehículo.</p> |
| Recaudación | Arqueos de caja, y cambio de turno. | <p>Los cierres de caja en estos puntos de recaudación como en el resto, se realizan al finalizar las distintas jornadas de trabajo ya sean durante el día como en la noche.</p> <p>Para el caso de las garitas de recaudación correspondiente tanto a parqueaderos como para las frecuencias de unidades de transporte de pasajeros, para el respectivo cierre de caja se procede a contar el dinero resultante de la jornada ingresarlo al sistema e imprimir el respectivo reporte dos copias. (Anexo 7)</p> <p>Posterior a esta actividad cada recaudador procede a llenar la respectiva papeleta en dos copias con el valor correspondiente a la recaudación resultante de su jornada de trabajo.</p> <p>Hecho el cierre y con la</p> |



| | | |
|--------------------------------|---|--|
| | | <p>documentación lista el recaudador deberá dirigirse hacia la oficina de recaudación del Terminal Terrestre ubicada en el segundo piso a realizar la entrega para que ahí la persona encargada proceda a armar el reporte para el blindado.</p> |
| Recaudación Terminal Terrestre | Armar el reporte para el blindado y mandar el depósito. | <p>En cada cierre de caja es obligación del recaudador entregar en el área de recaudación principal del Terminal Terrestre el valor correspondiente conjuntamente con los reportes generados en el sistema y las papeletas de depósito, con esta documentación recibida se armarán los blindados de manera independiente por cada Garita de recaudación.</p> <p>La persona encargada debe llenar la guía de blindado (Anexo 8) misma que está compuesta por cuatro copias: original en color blanco, una rosada, una amarilla y una verde; siendo la última de estas copias las que se queda</p> |



| | | |
|--|--|---|
| | | <p>como respaldo en recaudación del Terminal terrestre misma que posteriormente será enviada con la ayuda de un mensajero hacia las oficinas principales de la EMOV EP, al área de tesorería para el debido archivo, verificación en el sistema y conciliación.</p> <p>Para el traslado de los valores al Banco el recaudador/a debe colocar en la denominada funda de blindado entregada por el banco a cada punto de recaudación; el dinero junto con la papeleta, misma que será entregada a la compañía FORTIUS que se encargará del traslado hasta el Banco Del Pacífico para el depósito de los valores en la cuenta de ingresos de de esta institución del Estado. Debiendo tenerse en consideración que estos deben ser realizados de manera completa e intacta tal y como lo mencionan las Normas de Control Interno del Sector Público Ecuatoriano. En su Norma 403-01. (Anexo 9)</p> |
|--|--|---|



| | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|--|
| | | <p>La compañía FORTIUS trabaja conjuntamente con el banco para el traslado de las recaudaciones diarias, en cada uno de los puntos.</p> <p>Esta Institución Pública para garantizar el traslado de los valores diarios provenientes de las recaudaciones, tiene celebrado un contrato de "TRANSPORTE Y PROCESAMIENTO DE VALORES ENTRE EL BANCO DEL PACÍFICO S.A. Y LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA EMOV EP."Firmado el 04 de Noviembre del 2014 en donde se establece que tal compañía debe acercarse a los distintos puntos de recaudación para el traslado de los valores correspondientes al banco para el depósito. (Anexo 10)</p> |
| Cía. Transportadora De Valores. | Retiro de Blindados de Recaudación y | La Compañía Transportadora de Valores se acercará hasta el punto de recaudación de |



| | | |
|--------------------|---|---|
| | traslado al Banco Del Pacífico. | <p>manera diaria para trasladar al Banco para el depósito los valores entregados por el recaudador.</p> <p>FORTIUS llevará de cada punto la funda o las fundas de blindado con las papeletas de depósito dentro de estas. Adicionalmente la guía de blindado con los valores detallados de los valores contenidos en la funda.</p> <p>La Cía. esperará por un lapso de 12 minutos para realizar el traslado de dichos valores, por lo que el recaudador deberá tener listo las fundas con los valores para el depósito.</p> |
| Banco Del Pacífico | Recibe la funda del blindado, verifica el contenido con los documentos y efectúa el depósito. | <p>Una vez que la Cía. Transportadora de valores FORTIUS entrega al Banco la funda con los valores mencionados; el banco recontará el dinero efectivo y procederá a revisar previa su aceptación y manifestación de conformidad de los valores recibidos.</p> <p>El banco en casos de</p> |



| | | |
|-----------|--|---|
| | | <p>diferencias de faltantes o sobrantes según el contrato tiene prioridad de lo actuado. Debiendo la empresa en este caso aceptar la aseveración que este haga.</p> <p>Una vez hechos los depósitos respectivos el banco enviará los comprobantes de depósito hacia la empresa en un lapso de 8 días.</p> |
| Tesorería | Recepción de documentos de puntos de recaudación y el Banco. Conciliaciones y archivo de documentación | <p>Esta área receptorá los documentos enviados por los diferentes puntos de recaudación tanto los reportes de cierres de caja de cada uno de los turnos como la copia verde de la guía de blindado enviada con los valores para el depósito en el Banco. Además receptorá los comprobantes de depósito enviados por el banco.</p> <p>Con esta documentación se armarán los reportes por grupo para realizar las respectivas conciliaciones y la verificación de los saldos contables en el sistema.</p> |



| | | |
|--|---|--|
| | | Después de desarrolladas estas actividades se procede al archivo de la documentación. |
| <p>El proceso de recaudación según el levantamiento de información realizado termina al llegar la documentación a Tesorería. Es decir los registros contables no son realizados ni verificados por otras áreas. Por tal razón se ve necesario la inclusión de otras dos actividades que incluyen la participación tanto de Contabilidad como de Control Interno. Las mismas se describen a continuación:</p> | | |
| Tesorería | Preparación de reporte de conciliaciones. | <p>De este departamento debería elaborarse un reporte de las conciliaciones realizadas; el mismo que será enviado a contabilidad para que se dé seguimiento a los registros en el sistema.</p> <p>Terminando en esta área el proceso de recaudaciones de valores de parqueadero y control de frecuencia de unidades de transporte según el levantamiento de información realizado.</p> |
| Contabilidad | Seguimiento al registro contable con las transacciones. | Al no pasar los registros contables por el área de contabilidad es necesario que esta lleve a cabo el seguimiento de los rubros |



| | | |
|-----------------|--|---|
| | | <p>reportados por tesorería por ello es necesario, agregar estas actividades al proceso de recaudación, con la finalidad de que el contador realice el debido seguimiento.</p> <p>Esta actividad será desarrollada con el apoyo del reporte de conciliaciones enviado por tesorería hacia contabilidad.</p> |
| Control Interno | Verificación de los registros contables y los saldos del área. | Esta área deberá desarrollar actividades de verificación de los registros contables y los saldos existentes por recaudación. |

Fuente: Levantamiento del proceso en los puntos de recaudación.

Elaborado por el autor.

Observaciones:

De los parqueaderos

La base de datos de los valores a cobrar que se encuentran cargados en el sistema para los parqueaderos son gestionados por el departamento de informática. Según los valores establecidos por el Área Financiera de la empresa y la Gerencia de Transporte Terrestre y Tránsito en base al tiempo de permanencia en el parqueadero.

Para brindar un mejor servicio a los clientes y usuarios de los parqueaderos existe el servicio de venta de tarjetas de uso del parqueadero mensual tanto para el Terminal Terrestre, Nueve de Octubre



y Parqueadero del Parque de la Madre; estas tienen un valor de USD \$12,00 (Doce Dólares) por adquisición por primera vez y el valor de recarga mensual. Los valores de recarga para el caso del Parqueadero de la Nueve de Octubre es de USD \$25,00 (veinte y cinco) para funcionarios municipales y empleados de la EMOV EP. Mientras que para clientes particulares el costo es de USD \$35,00; (Treinta y Cinco Dólares) esta tarjeta no tiene límites de tiempo diario sino caducidad de la recarga mensual, es decir requiere la recarga del valor íntegro al finalizar el mes.

El valor mensual de recarga en el punto de recaudación del Parqueadero del Parque de la Madre es de USD \$56,00. (Cincuenta y Seis) Sin distinción de tarifas entre empleados públicos y personas privadas, en el parqueadero del terminal Terrestre el valor de la tarjeta es de USD \$35,00 (Treinta y Cinco Dólares) para el público en general clientes de la empresa.

De recaudación por frecuencias

La información sobre las frecuencias es ingresada al sistema por parte del Señor supervisor según la información proporcionada por cada cooperativa de transporte del terminal terrestre. La misma que identifica los distintos turnos para cada una de sus unidades.

Estos valores están establecidos según el tipo de transporte tal y como se menciona en la “Ordenanza Para El Cobro De Tasas De Los Servicios Que Prestan En La Empresa Pública Municipal De Movilidad, Tránsito Y Transporte De Cuenca, EMOV EP.”; en el caso de que la unidad de transporte sea Intercantonal o interparroquial el valor a cobrar por la frecuencia es de USD \$ 0,50 (Cincuenta Centavos de Dólar), mientras que para una unidad interprovincial el valor a cancelar por el servicio es de USD \$ 1,00 (Un Dólar). (Anexo 11)



Es en el Terminal Terrestre que además de ingresar los vehículos de transporte de pasajeros pueden ingresar vehículos con carga o maletas de pasajeros debiendo cancelar al momento de su ingreso un valor por frecuencia de carga de USD \$ 1,00 (Un Dólar).³⁵

Además cada socio deberá tener toda la documentación actualizada de sus unidades para que pueda operar y el sistema pueda emitir el ticket respectivo, caso contrario el sistema mostrará una ventana de advertencia por el documento caducado, indicando la fecha en que caducó este y el mensaje de que no se puede continuar con el proceso. (Anexo 12)

- El SOAT,
- La matrícula de los vehículos
- Los certificados de la revisión técnica vehicular.

Esta información es responsabilidad de cada propietario del vehículo ya que antes de su caducidad debe renovarlo y entregar una copia en la garita para que esta pueda ser actualizada en el sistema. En el caso de que esta información no esté actualizada o la documentación haya caducado el sistema no permite generar el ticket.

Para los casos que el sistema muestre el aviso de caducidad de la documentación y el transportista tenga la misma actualizada, deberá dejar una copia en la garita para que posteriormente se pueda entregar al supervisor para que sea cargada la misma al sistema. En estos casos se le hace la entrega de un ticket provisional para el uso de la frecuencia el mismo que deberá ser autorizado por el supervisor.

En el caso de que no haya energía eléctrica se procede al cobro de frecuencias con la venta de las tarjetas de frecuencia (Especies Valoradas) con un valor concordante al registrado en el sistema según la

³⁵Gobierno Autónomo Descentralizado de Cuenca (2011), Ordenanza para el Cobro de Tasas de los Servicios que Prestan en la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca, EMOV EP.



ordenanza respectiva, y los cierres de caja se realizan de la misma manera al finalizar el turno respectivo realizando el conteo respectivo de manera manual de las Especies Valoradas vendidas durante el turno y posterior a ello proceder al llenado de las papeletas y armado del blindado para el depósito.

En la Garita 2 del Terminal Terrestre se presentan temporadas de mucha afluencia de gente demandante del servicio de transporte de las diferentes cooperativas hacia distintos puntos del país, razón por la cual los dueños de dichas unidades con la finalidad de hacer frente a estas situaciones, deben adquirir una frecuencia extra, denominada así porque en el horario de una frecuencia normal en donde salía una sola unidad de transporte, con la compra de estas pueden salir varias unidades a la vez, en estos casos el valor normal tiene un recargo del 100% tanto para vehículos intercantonales como interprovinciales.

Adicional al proceso de recaudación y en funcionamiento conjunto con el área, están los puntos de sellaje divididos en:

Base 2.- La que está ubicada en el Terminal Terrestre y en donde se registran las siguientes multas:

- Coger pasajeros fuera del andén de carga.
- Exceder en tiempos de salida
- Enganche (llamar a los pasajeros al interior del terminal, por lo general ya no se dan multas de este tipo)
- Pruebas de alcoholemia en caso de resultar positivas. Y
- La agresión verbal hacia el personal de recaudación y sellaje.

Patio de operaciones.-Esta ubicado en la Calle Vieja y Armenillas este patio de operaciones está destinado a brindar el servicio de parqueadero a todas las unidades de transporte de pasajeros del terminal terrestre, en



este lugar se registran las multas correspondientes al exceso en el tiempo de estacionamiento si este sobrepasa las dos horas.

Puntos de sellaje: Estos puntos de sellaje actúan después de los puntos de recaudación de frecuencias debido a que ellos deshabilitan o inactivan el ticket entregado por el punto de recaudación al momento del cobro de la frecuencia, colocando un sello en la puerta de la unidad el que será retirado en las garitas de Sellaje que están ubicados en zonas estratégicas la primera en el puente Fabián Alarcón, otro en la Avenida de las Américas y Tinajillas en donde se registran las multas por:

- Sellos rotos, despegados.
- Ausencia de sellos en la puerta de las unidades de transporte.
- Agresión verbal al personal
- Tiempo de espera a la llegada de vehículos entre 10 y 15 minutos máximo en el caso de llevar carga.

En estos casos las multas deben estar documentadas con fotografías adjuntas.

Las multas resultantes del día serán entregadas en la base del terminal en un documento denominado consolidado de vehículos sellados.(Anexo 13) Este documento esta numerado y es la base para enviar las notificaciones respectivas a las cooperativas de transporte infractoras antes de cargar las multas al sistema, teniendo un plazo de 72 horas después de notificada para la respectiva impugnación por parte del infractor. Para los casos de las unidades de transporte interprovincial con viajes largos se les da un plazo de hasta una semana para la impugnación de la multa. (ANEXO 14) Según versiones del supervisor encargado.



Una vez notificadas las multas y vencido el plazo para las aclaraciones del caso estas son cargadas al sistema por parte del supervisor conjuntamente con la persona de recaudación del Terminal Terrestre. Estando ya en el sistema estas deben de ser canceladas al momento de comprar la frecuencia respectiva.

Las multas son establecidas dependiendo de la gravedad del hecho según el reglamento interno de la EMOV EP, y deberán ser canceladas al momento de la compra de la respectiva frecuencia.

DE LOS CIERRES DE CAJA

En cuanto a los cierres de caja en todos los puntos antes detallados estos se realizan al finalizar los distintos turnos, en base a los horarios de trabajo establecidos y es en estos mismos horarios que los blindados deben ser armados para el depósito respectivo, con la única observación para los turnos de fines de semana en donde el blindado se enviará los días Lunes mientras los que pasan el horario de las 18h00 PM los depósitos se enviarán al día siguiente.

Según el siguiente detalle:

| RECAUDACIÓN | DÍA | INICIO DE TURNO | FINAL DE TURNO/CIERRE DE CAJA |
|--------------------------------|-----------------|---------------------------|-------------------------------|
| Parqueadero Terminal Terrestre | Lunes a Domingo | Primer Turno 7h00 AM | 15h00 PM |
| | | Segundo Turno 15h00 PM | 23h00 PM |
| | | Tercer Turno 23h00 PM | 07h00 AM |
| | Domingo, | Primer Turno 6h00 AM | 14h00 PM |



| | | | |
|--|--|--|----------------------------------|
| Parqueadero Parque de la Madre | Lunes, Martes. | Segundo Turno 14h00 PM | 22h00PM |
| | Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado. | Primer Turno 6h00 AM Segundo Turno 14h00 PM Tercer Turno 22h00 PM | 14h00 PM 22h00PM 06h00 AM |
| Parqueadero Nueve de Octubre. | Lunes a Sábados | Primer Turno 6h00 AM Segundo Turno 12h30 PM | 12h30 PM 19h00 |
| | Domingos | Un solo turno 7h00 | 15h00 |
| Recaudación de Frecuencias Terminal Terrestre | Lunes a Domingo | Primer Turno 7h00 AM Segundo Turno 15h00 PM Tercer Turno 23h00 PM | 15h00 PM 23h00 PM 07h00 AM |
| Recaudación de Frecuencias Terminal FERIA | Lunes a Viernes | Primer Turno 5h30 AM Segundo Turno 13h30 AM | 13h30 PM 21h00 PM |



| | | | |
|---|-------------------|--|----------------------|
| Libre. | Sábado y Domingo. | 6h00 | 15h00 |
| Recaudación Gran AKI, Parque de la Madre. | Lunes a Viernes | Primer Turno 7h00 AM Segundo Turno 13h00 AM | 14h00 PM 20h00 PM |
| | Sábado y Domingo. | 8h00 AM | 13h00 PM |

Elaborado por el Autor.

Fuente: Verificación ocular y constatación de horarios en Levantamiento de información realizado.

Para garantizar el buen uso tanto de las fundas como de las guías de blindado en cada cierre de caja estas tienen un número secuencial que facilita el manejo de un archivo secuencial, lógico y ordenado.

En las fundas de blindado se deben llenar registros en la parte exterior relacionadas a: destinatario, remitente, fecha, monto y la firma de la persona responsable de armar blindado.

Las fundas del blindado y las papeletas para el envío de los respectivos depósitos son entregadas en cada punto de recaudación por la Cía. Transportadora de Valores FORTIUS, por lo que toda la documentación de soporte a las recaudaciones es manejada de manera independiente separándose lo que pertenece a cada punto de recaudación en cada turno, tanto las guías de blindado como las papeletas y el dinero que se introduce en la funda para enviarla al banco.



En el caso del Parqueadero del Parque de la Madre un evento importante a considerar dentro de esta modalidad de recaudación es el funcionamiento de dos garitas en épocas especiales debido al incremento de la demanda de usuarios del parqueadero, tales situaciones se dan según versiones de los recaudadores en fechas festivas de la ciudad y fines de semana en donde a más de laborar en jornada extendida se requiere del funcionamiento de la garita adicional.

Es importante mencionar además que en todos estos puntos de recaudación se manejan saldos para caja chica los mismos que atienden las necesidades de cada uno en cuanto a vueltos a los usuarios; estos valores según el levantamiento de información están distribuidos de la siguiente manera:

| RECAUDACIÓN | VALOR CAJA CHICA |
|--|---|
| Parqueadero Terminal Terrestre. | USD \$5,00 (Cinco Dólares) |
| Parqueadero Parque de la Madre. | El fondo que se maneja con la finalidad de dar vueltos varía según la frecuencia de usuarios en este punto de recaudación fluctúa entre: USD \$5,00 (Cinco Dólares) USD \$10,00 (Diez Dólares) USD \$15,00 (Quince Dólares) En un día normal y en un día de mucha afluencia vehicular el fondo alcanza hasta los: USD \$20,00 (Veinte Dólares) |
| Parqueadero Nueve de Octubre. | USD \$5,00 (Cinco Dólares) |
| Recaudación de Frecuencias Terminal Terrestre. Frecuencias Interprovincial. Frecuencias Intercantonal. | USD \$5,00 (Cinco Dólares) |



| | |
|---|--|
| Recaudación de Frecuencias Terminal. Feria Libre. Frecuencias Interparroquial. | USD \$5,00 (Cinco Dólares) |
| Gran AKI. | USD \$50,00 (Cincuenta Dólares) USD \$100,00 (Cien Dólares) |
| Recaudación Parque de la Madre. | USD \$100,00 (Cien Dólares) |
| RTV Capulispamba. | USD \$200,00 (Doscientos Dólares) |
| RTV Mayancela. | USD \$200,00 (Doscientos Dólares) |

Fuente: Levantamiento de procesos puntos de recaudación.

Elaborado por el autor.

3.1.2.2 Proceso de Recaudación de Infracciones del Parqueo Tarifado y Winchaje, Arriendos y Venta de Especies Valoradas para Certificaciones de No Adeudar a la empresa.

| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN | | |
|--|--|---|
| Responsable | Actividad | Detalle |
| Cliente | El cliente llega a cancelar sus obligaciones con la empresa. | Para cumplir con sus obligaciones el cliente se acerca hasta el punto de recaudación con la finalidad de cancelar sea sus multas por infracciones o los valores por servicios de arriendo brindados por la empresa. Para esto el cliente debe proporcionar al recaudador de turno en el primer caso la matrícula del vehículo en donde consta el número de placa del mismo y en el segundo caso la cedula de identidad para la |



| | | |
|------------|--|---|
| | | verificación con los nombres. |
| Recaudador | Ingresar los datos al sistema según documentación para visualizar el valor a cobrar. | <p>El recaudador de turno ingresa los datos en el sistema para verificar el valor que debe cancelar el cliente ya sea por multas generadas en su contra o el pago del servicio de arriendo mensual por uso de las instalaciones de la EMOV EP.</p> <p>En el caso de pago de multas, el sistema muestra el detalle del valor generado mientras que para la cancelación de valores por arriendos el valor a recaudar es mensual y se encuentra establecido según el contrato firmado para tal efecto. Al visualizar el valor en el sistema el recaudador de turno indicará al cliente el valor que debe cancelar ya sea por la multa o el servicio.</p> <p>Ante esta acción se procede a la impresión de la respectiva factura con la confirmación de pago hecha por el cliente.</p> <p>Una vez canceladas las multas registradas a su vehículo el cliente que necesite el certificado de no adeudar puede adquirir en este</p> |



| | | |
|-------------|---|---|
| | | punto la especie valorada con esta finalidad.(Anexo 15) |
| Cliente | Cancela el valor correspondiente según lo indicado por el recaudador, de acuerdo a la infracción. | <p>Una vez indicado el valor a cancelar este realiza el respectivo pago recibiendo conjuntamente la factura con los documentos entregados.</p> <p>El cliente infractor una vez que cancela el valor correspondiente, debe acercarse hasta el Patio de retención vehicular, a retirar su vehículo. Llevando consigo el comprobante de que el pago está realizado.</p> |
| Recaudación | Arqueos de caja, y cambio de turno. | <p>Al finalizar el turno cada recaudador deberá realizar el respectivo cierre de caja. Procediendo de la misma forma que el resto de puntos de recaudación.</p> <p>En estos puntos de recaudación se preparan reportes adicionales los mismos que detallan las series de facturas utilizadas debido a que se manejan formatos pre impresos y pre numerados; tales reportes describen la serie de facturas utilizadas durante cada turno, además el reporte tiene una clasificación que resume los</p> |



| | | |
|--|--|--|
| | | <p>conceptos de cobro con el valor cobrado.</p> <p>Por ello que primeramente se procede a realizar el conteo del dinero recaudado en el turno, imprimir los reportes generados en dos copias, llenar la papeleta respectiva y armar la funda del blindado para el depósito respectivo.</p> <p>Son en estos puntos de recaudación en donde se arman directamente los blindados para el depósito sin necesidad de llevarlo a otros puntos ni a supervisión. Por lo que es obligación del recaudador tener listo todo para el traslado de los valores al Banco al arribo de la Cía. Transportadora de Valores.</p> <p>La documentación generada en el área se maneja de igual manera que en el terminal terrestre Destinando la copia verde de la guía de blindado a quedarse en el área para sustento de que el depósito fue realizado, y posterior para el envío a tesorería.</p> |
| | | |



| | | |
|--|---|--|
| <p>Cía. Transportadora De Valores.</p> | <p>Retiro de Blindados de Recaudación y traslado al Banco Del Pacífico.</p> | <p>Desde que la Cía. Transportadora de valores llega a los puntos de recaudación el proceso que se sigue es el mismo en todos los puntos.</p> <p>La Compañía Transportadora de Valores se acercará hasta el punto de recaudación de manera diaria para trasladar al Banco los valores entregados por el recaudador y se realice el depósito respectivo.</p> <p>FORTIUS llevará de cada punto la funda o las fundas de blindado con las papeletas de depósito dentro de estas. Adicionalmente la guía de blindado con los valores detallados de los valores contenidos en la funda.</p> <p>La Cía. Esperará por un lapso de 12 minutos para realizar el traslado de dichos valores, por lo que el recaudador deberá tener listo las fundas con los valores para el depósito según lo estipulado en el contrato celebrado.</p> |
| <p>Banco Del</p> | <p>Recibe la funda del</p> | <p>Una vez que la Cía.</p> |



| | | |
|-----------|--|--|
| Pacífico | blindado, verifica el contenido con los documentos y efectúa el depósito. | <p>Transportadora de valores FORTIUS entrega al Banco la funda con los valores mencionados; el banco recontará el dinero efectivo y procederá a revisar previa su aceptación y manifestación de conformidad de los valores recibidos.</p> <p>El banco en casos de diferencias de faltantes o sobrantes según el contrato tiene prioridad de lo actuado. Debiendo la empresa en este caso aceptar la aseveración que este haga.</p> <p>Una vez hechos los depósitos respectivos el banco enviará los comprobantes de depósito hacia la empresa en un lapso 8 de días.</p> |
| Tesorería | Recepción de documentos de puntos de recaudación y el Banco. Conciliaciones y archivo de documentación | <p>Esta área receptorá los documentos enviados por los diferentes puntos de recaudación tanto los reportes de cierres de caja de cada uno de los turnos como la copia verde de la guía de blindado enviada con los valores para el depósito en el Banco. Además receptorá los comprobantes de depósito enviados por el banco.</p> |



| | | |
|---|---|---|
| | | <p>Con esta documentación se armarán los reportes por grupo para realizar las respectivas conciliaciones y la verificación de los saldos contables en el sistema.</p> <p>Después de desarrolladas estas actividades se procede al archivo de la documentación.</p> |
| <p>De igual manera que en el primer proceso detallado, la recaudación termina hasta la actividad que tesorería realiza con la documentación entregada sin embargo debe incluirse también la participación de contabilidad y control interno.</p> <p>En donde con los reportes de las conciliaciones realizadas preparados por tesorería. Empezará la participación de contabilidad y consecuentemente de control interno.</p> | | |
| Contabilidad | Seguimiento al registro contable con las transacciones. | <p>Al no pasar los registros contables por el área de contabilidad es necesario que esta lleve a cabo el seguimiento de los rubros reportados por tesorería por ello es necesario, agregar estas actividades al proceso de recaudación, con la finalidad de que el contador realice el debido seguimiento.</p> <p>Esta actividad será desarrollada con el apoyo del reporte de conciliaciones enviado por</p> |



| | | |
|-----------------|--|--|
| | | tesorería hacia contabilidad. |
| Control Interno | Verificación de los registros contables y los saldos del área. | Esta área deberá desarrollar actividades de verificación de los registros contables y los saldos existentes por recaudación. |

Elaborado por el autor.

Fuente: Levantamiento del proceso en los puntos de recaudación.

OBSERVACIONES

Para que la recaudación se pueda realizar en estos puntos, la base de datos de multas por parqueo tarifado y winchaje es alimentada por el supervisor de cada punto debiendo él, ingresar las multas respectivas según el formulario entregado en donde se expresa el causal de acuerdo a la ley de tránsito.

En el caso de la base de datos para el cobro a los clientes por concepto de arriendo de las instalaciones de la empresa estos valores son cargados al sistema en el departamento de informática; de acuerdo a los contratos celebrados entre la empresa y la persona arrendataria.

Por otro lado las especies valoradas para los certificados de no adeudar a la empresa son vendidas en estos puntos de recaudación, dichos certificados acreditan que el usuario no mantiene deudas pendientes de pago, este constituye uno de los requisitos para la RTV previa a la matriculación de una unidad de transporte.



3.1.2.3 Proceso de Recaudación: Capulispamba y Mayancela “Revisión Técnica Vehicular”

| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN | | |
|---|--|--|
| Responsable | Actividad | Detalle |
| Cliente | El cliente llega con la finalidad de cumplir con los requisitos de matriculación de su unidad de transporte. | <p>La finalidad del cliente en este punto de recaudación es cumplir con uno de los requisitos para poder matricular su unidad de transporte.</p> <p>Inicialmente debe pasar por la primera ventanilla o ventanilla de actualización de datos, en donde debe entregar la matrícula ó en el caso de ser un nuevo vehículo presentar la factura respectiva que acredita la fecha de adquisición, para determinar la exoneración a la RTV.</p> |
| Ventanilla 1 (Actualización y registro de datos) | Verifica y actualiza de ser el caso los datos para la Revisión Técnica Vehicular. | <p>En esta ventanilla se realiza la actualización de la información de los datos del usuario y del vehículo para la Revisión Técnica Vehicular.</p> <p>Los vehículos nuevos desde el año 2013 tienen tres períodos de exoneración de RTV, según la LOTTTSV³⁶ por lo que en esta ventanilla deberán presentar la</p> |

³⁶ Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, LOTTTSV, Art. 316.



| | | |
|---------------|--|--|
| del vehículo) | | <p>factura o especie de matrícula respectiva, para que sea generado el documento de RTV correspondiente al vehículo exonerado.</p> <p>Al ser un vehículo en factura, este es ingresado al sistema de RTV de manera manual. En estos casos el propietario del vehículo pasará a la ventanilla dosó ventanilla de recaudación, en donde deberá cancelar los seis dólares (USD. 6,00) del trámite y regresar a la ventanilla uno en donde se procederá a la impresión del certificado de RTV y la factura correspondiente por el pago de la misma.</p> <p>En el caso de ser un vehículo ordinario o particular a este se le actualiza la información, se revisan los valores pendientes de pago y se remite a la segunda ventanilla.(Ventanilla de recaudación de la Empresa EMOV EP.)</p> <p>En esta ventanilla, además de los servicios antes mencionados, en el caso que un usuario necesite un duplicado de la RTV aprobada ya</p> |
|---------------|--|--|



| | | |
|--------------------------------------|--|---|
| | | <p>sea por pérdida de documento o traspaso de dominio deberá llenar un formulario adjuntando copias de la CI, el certificado de votación y la matrícula.</p> <p>El valor a cancelar por el duplicado del documento en esta ventanilla es de seis dólares(USD. 6,00), posterior al pago el funcionario generará el respectivo duplicado del certificado de la RTV y la factura correspondiente.</p> <p>Para el caso de justificación de multas por inasistencia a la RTV el usuario tiene la opción de presentar la documentación que justifique tal acontecimiento de manera total o parcial, Llenando el formulario y entregando copia de documentos tales como (CI, Certificado de Votación y la matrícula del vehículo) (Anexo 16)</p> |
| Ventanilla 2 (RECAUDACIÓN) | Ventanilla de la EMOV EP. Revisión de multas | <p>Es en esta ventanilla en donde se procede a la revisión de multas y la venta de las especies valoradas para certificaciones de no adeudar a la empresa EMOV EP.</p> |



| | | |
|---------|---------------------------------------|---|
| | | <p>Para ello el funcionario recibe la matrícula del vehículo y procede a ingresarla en el sistema, en el caso de que el vehículo registre multas el valor es indicado al cliente para que proceda a realizar el pago, y con ello se le pueda habilitar el sistema en la siguiente ventanilla.(Patio de revisión).</p> <p>Es en esta ventanilla en donde se da la recaudación de los valores considerados como ingresos para la EMOV EP, en donde el recaudador procede indicarle el valor a cancelar en el caso de que tenga multas de parqueo tarifado, multas por inasistencia a la RTV, retraso y vencimiento de la RTV, y el valor de la Especie que certifica que no mantiene deudas con la EMOV EP.</p> <p>El cliente debe obtener como requisito para la RTV el certificado de no adeudar.</p> |
| Cliente | Pago de los valores correspondientes. | <p>El cliente una vez que el recaudador le indica el valor a cancelar por sus multas conjuntamente con la venta de la especie valorada para la emisión del certificado de no adeudar, y el pago de la RTV</p> |



| | | |
|--|---|---|
| | | entrega el dinero correspondiente al personal de recaudación. |
| Ventanilla 2 (RECAUDACIÓN) | Recaudación de Ingresos de la EMOV EP. | <p>Una vez que el cliente realice el pago respectivo se procede a imprimir la factura correspondiente al pago de las multas descritas anteriormente y el certificado de no adeudar a la EMOV EP.</p> <p>Cabe recalcar que es en esta ventanilla en donde se realiza el pago de la Revisión Técnica Vehicular sin embargo no se imprime la factura, la entrega de la misma se la realiza al finalizar la RTV en la Ventanilla Nro. 4.</p> |
| Ventanilla 3 (Patio de Revisión Técnica Vehicular) | Ingreso del vehículo al sistema de RTV y generación del parte de trabajo. Revisión técnica vehicular y entrega de factura. | <p>Cuando el usuario cancele todos los haberes pendientes con la EMOV EP, se dirige a la ventanilla tres en donde entrega el ticket de pre chequeo entregado por la ventanilla de actualización de datos o ventanilla uno, la matrícula y las llaves del vehículo, en donde después de comprobar los datos se devuelve únicamente la matrícula, adjuntando al parte de trabajo el resto de la documentación para realizar el proceso de RTV.</p> <p>Es en esta ventanilla en donde se</p> |



| | | |
|---|------------------------|---|
| | | desarrolla todo el proceso de Revisión Técnica Vehicular para determinar el estado y las condiciones del vehículo para operar en las calles de la ciudad. |
| Ventanilla 4 (Ventanilla de resultados) | Entrega de resultados. | <p>En esta ventanilla el personal entrega al usuario o cliente el resultado de la RTV que corresponda, sea esta esta la primera, segunda, tercera o cuarta RTV;</p> <p>conjuntamente con la factura del pago efectuado. (Anexo 17)</p> <p>Si el vehículo tiene la RTV aprobada, se le dirige al usuario al patio de post- revisión en donde se encuentra la respectiva unidad de transporte para la colocación del adhesivo correspondiente.</p> <p>Es aquí en donde todo el proceso de RTV termina: y si el usuario cumple con todas las condiciones y requisitos para la matriculación procede a acercarse a las ventanillas de matriculación. Para continuar con los trámites respectivos.</p> |
| | | Al finalizar la jornada de trabajo el |



| | | |
|--|--|--|
| <p>Ventanilla 2 (RECAUDACIÓN)</p> | <p>Cierre de caja al fin de la jornada de trabajo.</p> | <p>recaudador en este caso identificado con la ventanilla 2 deberá realizar el respectivo cierre de caja. Para ello Cuenta el dinero resultante de su turno y lo compara con el reporte que le genera el sistema.</p> <p>En este punto de recaudación la persona encargada del proceso elabora a más del reporte del sistema, un reporte en Excel en el cual resume los valores recaudados diariamente.</p> <p>Como en el resto de puntos de recaudación se imprimen dos reportes el del sistema y el adicional de Excel, se llenan de igual manera las papeletas respectivas para el depósito en dos copias con el valor resultante de su jornada de trabajo.</p> <p>En este punto de recaudación se arma directamente el blindado para el depósito sin necesidad de llevarlo a otro lugar, quedándose la copia verde de la guía de blindado como respaldo del depósito realizado.</p> <p>Se maneja la misma funda de blindado para seguridad del dinero en su traslado al Banco.</p> |
|--|--|--|



| | | |
|--|---|--|
| | | <p>La copia verde del blindado se archiva en este punto de recaudación (Mayancela), se envía para el archivo en Tesorería, solamente los reportes generados de la jornada de trabajo.</p> |
| <p>Cía. Transportadora De Valores.</p> | <p>Retiro de Blindados de Recaudación y traslado al Banco Del Pacífico.</p> | <p><u>Al igual que en el resto de puntos de recaudación:</u></p> <p>La Compañía Transportadora de Valores se acercará de manera diaria para trasladar al Banco los valores entregados por el recaudador y se realice el depósito respectivo.</p> <p>FORTIUS llevará de cada punto la funda o las fundas de blindado con las papeletas de depósito dentro de estas. Adicionalmente la guía de blindado con los valores detallados de los valores contenidos en la funda.</p> <p>De igual forma la Cía. Esperará por un lapso de 12 minutos para realizar el traslado de dichos valores, por lo que el recaudador deberá tener listo las fundas con los valores para el depósito según lo estipulado en el contrato celebrado.</p> |



| | | | |
|----------------|-----|--|--|
| Banco Pacífico | Del | Recibe la funda del blindado, verifica el contenido con los documentos y efectúa el depósito. | <p>Una vez que la Cía. Transportadora de valores FORTIUS entrega al Banco la funda con los valores mencionados; el banco recontará el dinero efectivo y procederá a revisar previa su aceptación y manifestación de conformidad de los valores recibidos.</p> <p>El banco en casos de diferencias de faltantes o sobrantes según el contrato tiene prioridad de lo actuado. Debiendo la empresa en este caso aceptar la aseveración que este haga.</p> <p>Con los depósitos realizados este enviará los comprobantes de depósito hacia la empresa en un lapso 8 de días.</p> |
| Tesorería | | Recepción de documentos de puntos de recaudación y el Banco. Conciliaciones y archivo de documentación | <p>Esta área receptorá los documentos enviados por los diferentes puntos de recaudación tanto los reportes de cierres de caja de cada uno de los turnos como la copia verde de la guía de blindado enviada con los valores para el depósito en el Banco. Además receptorá los comprobantes de depósito enviados por el banco. Con esta documentación se armarán</p> |



| | | |
|---|---|---|
| | | <p>los reportes por grupo para realizar las respectivas conciliaciones y la verificación de los saldos contables en el sistema.</p> <p>Después de desarrolladas estas actividades se procede al archivo de la documentación.</p> |
| <p>De igual manera que en el primer proceso detallado, la recaudación termina hasta la actividad que tesorería realiza con la documentación entregada sin embargo debe incluirse también la participación de contabilidad y control interno.</p> <p>En donde con los reportes de las conciliaciones realizadas preparados por tesorería. Empezará la participación de contabilidad y consecuentemente de control interno.</p> | | |
| Contabilidad | Seguimiento al registro contable con las transacciones. | <p>Al no pasar los registros contables por el área de contabilidad es necesario que esta lleve a cabo el seguimiento de los rubros reportados por tesorería por ello es necesario, agregar estas actividades al proceso de recaudación, con la finalidad de que el contador realice el debido seguimiento.</p> <p>Esta actividad será desarrollada con el apoyo del reporte de conciliaciones enviado por tesorería hacia contabilidad.</p> |



| | | |
|-----------------|--|--|
| Control Interno | Verificación de los registros contables y los saldos del área. | Esta área deberá desarrollar actividades de verificación de los registros contables y los saldos existentes por recaudación. |
|-----------------|--|--|

Elaborado por el autor.

Fuente: Levantamiento del proceso en los puntos de recaudación

OBSERVACIONES

En los puntos de recaudación de estas dos localidades tanto Capulispamba como Mayancela se realiza la recaudación de los valores correspondientes a la RTV, de los valores por multas de los usuarios en cuanto a parqueadero se refiere y el pago por la especie valorada para certificaciones de no adeudar a la EMOV EP. Por lo que las personas encargadas de la recaudación siguen el mismo proceso y realizan las mismas actividades que en el resto de puntos de recaudación.

La única diferencia entre los puntos de recaudación de Mayancela y Capulispamba es la RTV que se realiza en Mayancela en donde además de las actividades descritas se realizan las revisiones de los vehículos públicos y comerciales controlados por la EMOV EP tales como taxis, buses urbanos, cooperativas de transporte escolar, buses interparroquiales, vehículos de carga liviana y carga mixta; para estas unidades de transporte la convocatoria a la revisión se la realiza de manera semestral; adicionalmente se realiza la convocatoria en los mismos plazos a los vehículos particulares de uso intensivo como son los camiones, vehículos comerciales tales como buses interprovinciales, intercantonales, vehículos de carga pesada, y transporte turístico que operen en la circunscripción cuenca.

En estos dos puntos de recaudación a diferencia de los otros puntos; el recaudador puede visualizar todas las multas del vehículo incluidas las de no asistencia a la RTV, por lo que las certificaciones de no adeudar



a la empresa aquí emitidas son ciento por ciento confiables, lo que no sucede con certificaciones de otros puntos de recaudación en donde el sistema no refleja las deudas y multas generadas por incumplimiento o demora en los procesos de RTV.

Otro aspecto importante que se observó en el punto de recaudación de Mayancela son los descuadres de caja debidamente justificados por las proformas relacionadas a pagos hechos por parte de vehículos de otras empresas públicas del GAD de Cuenca, para las revisiones respectivas. (Anexo 18)

Para el caso del envío de la documentación para los registros contables al establecimiento central de la empresa desde el punto de recaudación de Mayancela se omite el envío de la copia verde del blindado, aseverando que desde la administración central se ha indicado que no es necesario, por lo que el archivo de este documento se maneja en este punto de recaudación.

3.2 Informe

En base a la investigación realizada en los diferentes puntos de recaudación pertenecientes al área en estudio de la EMOV EP se determinó que existen varios aspectos que requieren de un tratamiento especial en cuanto a riesgo se refiere.

Se detalla a continuación los aspectos considerados de mayor importancia en cada uno de los puntos:

TERMINAL TERRESTRE Y TERMINAL FERIA LIBRE

En estos puntos de recaudación el acto que constituye el de mayor riesgo es el relacionado a la falta de seguridad en la entrega del dinero resultante de cada turno en donde el recaudador traslada hacia las oficinas de recaudación del terminal terrestre dichos valores de manera



personal sin el resguardo de algún compañero de trabajo o guardia de seguridad.

La información de respaldo a los movimientos de recaudación en los casos de la Garita 1 y Garita 2 del terminal terrestre no se encuentran archivados, en los espacios que fueron dispuestos para este fin, estos se encuentran en mal estado y se hace uso de los mismos para guardar bienes no relacionados con el proceso; según indican los recaudadores ellos encuentran mayor seguridad teniendo estos en su hogar.(Anexo 19)

En el caso de las multas que registran las unidades de transporte interprovincial e intercantonal del terminal terrestre ya sean estas por sellos rotos o despegados, ausencia de sellos en la unidad de transporte, agresión verbal al personal, tiempo de llegada a garita de sellaje mayor al establecido; siempre y cuando estas estén sustentadas con fotos son registradas cada 15 o 20 días al sistema según versión del supervisor. Presentándose este hecho como una debilidad del área.

Mientras se realizaba el levantamiento del proceso de recaudación en la Garita 3 o punto de recaudación de la Feria Libre, se presentó la siguiente situación:

Una unidad de transporte que quería ingresar a las instalaciones de la empresa con la finalidad de cumplir con el respectivo turno de su cooperativa; al momento de indicar las placas del vehículo y al ser estas ingresadas al sistema para proceder con la recaudación esta placa no se encontraba en la base de datos.

El hecho suscitado según versiones de los recaudadores de este punto tiene la siguiente justificación *“el sistema bloquea la placa del vehículo para que no pueda operar debido a que presenta documentación caducada ya sea en cuanto a licencias de conducir, matrículas de vehículos, SOAT caducados entre otros documentos importantes que*



garantizan que la unidad de transporte está en condiciones de operar con las medidas de seguridad necesarias”.

A pesar de estar bloqueado en el sistema el cobro del valor de frecuencia correspondiente y por ende el ingreso a las instalaciones de la empresa, esta unidad de transporte ingresó sin ticket cancelando su valor de frecuencia normal.

Sin duda hechos como estos dejan ver la debilidad y poca falta de seguridad en cuanto a recaudaciones de frecuencias de las distintas unidades de transporte en este punto de recaudación.

Otro aspecto importante y que requiere de un tratamiento adecuado es el relacionado con el mantenimiento y funcionamiento del sistema al momento de realizar los cierres de caja ya que según versiones de los recaudadores este se cae al momento de generar reportes de cierre.

Parqueadero Nueve de Octubre

En este parqueadero la impresora con el sensor que emite los tickets genera duplicados sin necesidad de que un usuario en especial se acerque con la finalidad de acceder al parqueadero. Según versiones del recaudador ya se han enviado informes sobre este acontecimiento sin embargo no hay respuesta alguna a esta situación, ante tal circunstancia y en respaldo a la misma los tickets adicionales generados son almacenados en este punto de recaudación.

A su vez también la barra de control que se habilita con la generación del ticket se encuentra en mal funcionamiento ya que se alza y se vuelve a bajar simultáneamente ocasionando golpes a los vehículos de nuestros clientes.

La inexistencia de una caja fuerte en este punto también constituye un riesgo grande debido a que el dinero del turno que se cierra en la noche



no sale al depósito y se queda guardado únicamente en un cajón de escritorio.

Parqueadero Parque De La Madre

Una debilidad presente en este punto durante el proceso de recaudación se da al momento de la lectura del ticket de parqueo; por lo que el recaudador de turno debe digitar de forma manual el código del mismo, tal situación se presenta debido a que el lector de barras se encuentra en mal estado. Y a pesar de haber enviado los informes y haber solicitado el apoyo por parte del departamento de informática no se ha dado una solución oportuna a este malestar.

Otro aspecto de importancia y que demanda una atención oportuna es el formato de impresión de las facturas debido a que en el caso que un cliente desee la misma con datos estos en ocasiones salen remontados e ilegibles.(Anexo 20)

Para este punto de recaudación se realizó un estudio en donde se establece que los valores por el parqueo en este lugar sean incrementados, según el estudio el valor debió ponerse en ejecución de manera inmediata sin embargo hasta finales del mes de Diciembre esta disposición no fue puesta en ejecución. (Anexo 21)

El apoyo de una persona adicional para la seguridad en el Parqueadero del Parque de la Madre es vital debido al tamaño y afluencia vehicular existente a diario; la misma que se ve incrementada en épocas de festividades, feriados y fines de semana, todo ello con la finalidad de conservar y resguardar el buen uso que los clientes den al mismo. (Anexo 22)

Recaudación Gran AKI

En cada uno de los puntos de recaudación a lo largo de la investigación se han ido encontrando ciertas debilidades; en el caso del punto de



recaudación del Gran AKI, se constató que la adecuación física del lugar no es la correcta debido a que la ventana tiene los espacios destinados para trasladar la documentación y los recursos de la recaudación de un lado a otro entre el cliente y el recaudador, muy reducidos.

A esta situación también se le suma la ausencia de un lugar en donde el cliente pueda firmar la documentación que se le entrega. Por ello el recaudador se ve obligado a atender al cliente por la puerta de ingreso a este punto, incrementando con tal acción el riesgo de pérdida o robo de los recursos generados y generando inconvenientes e incomodidad a la ciudadanía que acude a este punto de recaudación.(Anexo 23)

Centro de recaudación Capulispamba y Mayancela (Centros de Revisión Técnica Vehicular)

En el caso del área de recaudación de Capulispamba y Mayancela estas presentan ciertas debilidades tales como las que se mencionarán a continuación:

La base de datos existente en estos puntos de recaudación es una base de datos consolidada; es decir contiene y registra todas las multas y valores pendientes de pago que un cliente dueño de una unidad de transporte mantiene con la empresa, por lo que las especies valoradas con las certificaciones de no adeudar son ciento por ciento confiables.

A pesar de ser esta una ventaja frente a los demás puntos de recaudación, los inconvenientes se presentan al momento en que un cliente cancela las multas relacionadas a la Revisión Técnica Vehicular en donde adquiere nuevamente tal certificación; es decir el sistema no registra que tal documento ya fue adquirido por ese cliente y permite emitirlo nuevamente generando en ciertos casos malestar al que adquiere la certificación y el reembolso del valor correspondiente por parte del recaudador.



Al momento de la impresión de las facturas estas no tienen toda la descripción de la razón de la multa, lo cual provoca insatisfacción para los clientes por la falta de información en cuanto al detalle de la infracción en la respectiva factura.

Otro hecho importante observado en el punto de recaudación de Mayancela es el relacionado con los documentos generados en los cierres de caja; en este caso no existe una disposición que considere a todos los puntos por igual, por lo que en este punto se conserva la copia verde de la guía de blindado que garantiza que la recaudación correspondiente al día fue enviada para el depósito en el Banco Corresponsal.

Según versiones de la persona encargada de la recaudación en este punto, este documento no se envía al área de tesorería para el archivo correspondiente, debido a la justificación dada por el encargado de tesorería de que esta no hace ni cumple mayor función dentro del establecimiento central de la empresa.

OBSERVACIONES GENERALES AL PROCESO DE RECAUDACIÓN

El principal riesgo que se puede observar dentro del área en todos los puntos de recaudación; es la poca seguridad con que se maneja el recurso económico, ya que el dinero de las recaudaciones se encuentra sin los resguardos, ni medidas necesarias para precautelar su integridad; sin tomar en consideración, ni obedecer a las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos; la misma que dentro de sus normas generales establece como objetivo del control interno la protección y conservación del patrimonio público de la empresa contra cualquier acto que suponga riesgo para este recurso.



Otro aspecto que merece atención es el relacionado con el peligro que representa la ausencia de extinguidores y la presencia de cables sin el tendido adecuado, en todas las áreas para brindar la protección debida ante un cortocircuito o un calentamiento de los computadores los mismos que constituyen una amenaza para la integridad del recaudador, para los bienes de la empresa y los recursos económicos que en el área se generan; aspectos como estos deben ser considerados según menciona el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, publicado en el Decreto Ejecutivo 2393 por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; con la finalidad de salvaguardar la integridad del recurso humano y los bienes de la entidad.³⁷ (Anexo 24)

Las modalidades de cierre entre los diferentes puntos de recaudación varían entre los distintos puntos: El reporte en el primer caso es generado por el sistema previo al ingreso de la cantidad recaudada en un turno específico por cada recaudador, en otros casos el reporte puede ser generado en el sistema sin que haya la necesidad de ingresar la cantidad recaudada. Esta situación puede dar resultados positivos y negativos en cuanto a las recaudaciones del área debido a que en casos de que se generen los reportes y el saldo recaudado sea mayor al reflejado al realizar el cierre; en el peor de los casos pueden no ser enviados al depósito respectivo en el banco corresponsal y atender con ello a la Norma 403-01 de Control Interno que establece que los ingresos obtenidos por la entidad pública serán depositados en forma completa e intacta.

La información necesaria para realizar las conciliaciones no es transportada de manera oportuna hacia el área de tesorería en el establecimiento central de la empresa, según versiones del Sr. Tesorero no se dispone del servicio de un mensajero específicamente para el

³⁷IESS, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Decreto Ejecutivo 2393,1986.



traslado de esta documentación. Además cabe recalcar que el banco entrega cada 8 días los comprobantes de depósito según versiones del mismo departamento; y revisado el contrato celebrado entre la empresa y el banco no existe cláusula en donde se establezca el tiempo que este tiene para enviar tal documentación a tesorería.³⁸

Las situaciones descritas generan demora en la realización de las conciliaciones de los saldos de recaudaciones que permitan verificar la confiabilidad de la información financiera registrada y la detección oportuna de errores para efectuar ajustes y reembolsos correspondientes. Estando estas acciones respaldadas por la Norma 405-06 la misma que respalda la realización de conciliaciones de saldos de las cuentas.³⁹

La información que respalda todos los movimientos del año 2014 dentro del área de recaudación se encuentra almacenados en cartones dentro del departamento de Tesorería debido a que no se cuenta con un archivero ni un espacio determinado para almacenarlos de manera correcta, el resto de la documentación correspondiente a años anteriores se encuentra en bodega.

La mala administración del archivo del área se refleja claramente en todos los puntos como en tesorería, por lo que se puede observar que la información resultante no está siendo manejada tal y como lo menciona la Norma de Control Interno 405-4 la misma que se refiere a que la documentación de respaldo debe ser archivada de manera adecuada; esta norma tiene también el respaldo de lo que expresa el “Reglamento para la Conservación, Evaluación y Eliminación de los Archivos Físicos emitido por la Contraloría General del Estado”.⁴⁰

³⁸ Anexo contrato con el Banco del Pacífico

³⁹ *Ibidem*, Pág 47

⁴⁰ Contraloría General del Estado, Reglamento para la Conservación, Evaluación y Eliminación de los Archivos Físicos de la Contraloría General del Estado, Acuerdo Nro. 008, Ecuador 2013



El control que se les debe dar a las especies valoradas de la empresa no es ciento por ciento confiable; debido a que no existen actas de entrega en todos los puntos de recaudación, razón por la cual esta situación deja a la luz otra debilidad presente en el área debido al incumplimiento de las normas de Control Interno dictadas por la Contraloría General del Estado.



RECOMENDACIONES DERIVADAS DEL LEVANTAMIENTO DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN

Al departamento de RRHH.-

Establecer como una de las funciones de los Sres. Guardias el acompañamiento al recaudador, durante el traslado del dinero resultante de las recaudaciones hacia la oficina del área de recaudación en el terminal terrestre; con la finalidad de precautelar la integridad del recaudador y de los ingresos generados en cada uno de los turnos.

Establecer las medidas necesarias para que se realice las acciones respectivas con la finalidad de que se dé cumplimiento por parte de cada uno de los recaudadores, de lo dispuesto en Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo en donde se expresa que los lugares de trabajo deben de mantenerse en buen estado con el orden y aseo necesarios.

Realizar el levantamiento de las funciones de cada uno de los recaudadores en los distintos puntos de recaudación y desarrollar un manual de funciones y responsabilidades para el área; tomando en consideración las funciones mencionadas de acuerdo al análisis realizado en esta investigación. Y que permita realizar evaluaciones del desempeño en cada punto de recaudación.

Determinar la factibilidad y la capacidad de la empresa para la contratación de dos guardias adicionales; que brinden apoyo en los puntos de recaudación del Parqueadero del Parque de la Madre y el Parqueadero de la Nueve de Octubre, en donde la afluencia Vehicular es considerable y en épocas suele incrementarse aún más. Todo ello con la finalidad de precautelar la integridad del personal del área y de los usuarios de estos lugares.

Al departamento de Tesorería.-



Realizar las gestiones necesarias para una entrega oportuna de la documentación que permite a cada una de los puntos desarrollar sus actividades con normalidad. Toda entrega de especies valoradas a cualquier punto de recaudación de la empresa deberá tener un respaldo escrito firmado tanto por la parte que hace la entrega (tesorería) como la parte que recibe (recaudación).

Realizar las evaluaciones pertinentes a los puntos de recaudación para establecer y modificar los fondos de caja chica que son de gran utilidad para dar los vueltos a los usuarios clientes de la empresa.

Establecer el un cronograma de estricto cumplimiento, para la realización de arqueos a los puntos de recaudación de la empresa, conjuntamente con el área de control interno y el supervisor de cada punto.

Normar y disponer que la documentación generada en el área y que sirve de sustento para la realización de las conciliaciones, sea enviado de manera íntegra por todos los puntos a tesorería, sin excepción alguna. Siendo estos documentos: reportes de cierre de caja generado por el sistema, reporte elaborado por el recaudador con el detalle de las especies valoradas utilizadas en el turno respectivo, copia verde del blindado y la copia de la papeleta de depósito enviada al banco.

Mantener un archivo ordenado, secuencial y cronológico de los reportes que sustentan los ingresos por recaudaciones y toda la documentación de respaldo que garantiza que el dinero resultante de cada turno fue enviado al banco por cada recaudador; debiéndose además archivar la documentación que sustenta las conciliaciones realizadas en este departamento.

Realizar las gestiones necesarias para dotar a todos los puntos de recaudación de cajas fuertes con la finalidad de mantener el dinero resultante protegido de cualesquier acto mal fortuito y mal intencionado.

Al Departamento de Informática.-



Establecer un cronograma para realizar el mantenimiento respectivo por lo menos tres veces al año, tanto al Hardware como al Software de cada uno de los puntos de recaudación, asegurándose además de que todos los formatos de impresión estén correctos y sean legibles garantizando con estas acciones que el funcionamiento operativo del área no se vea afectado por aspectos técnicos relacionados.

Elaborar manuales y establecer un plan de capacitaciones para todos los recaudadores de los distintos puntos de recaudación que atienda a las necesidades presentes en cuanto al manejo del sistema informático.

Realizar los ajustes informáticos necesarios que garanticen una base de datos consolidada con la finalidad de: que en todos los puntos de recaudación se visualicen tanto las multas por Parqueadero, winchaje y la RTV, debido a que las multas por el último concepto se visualizan tan solo en los puntos de Capulispamba y Mayancela; y con ello evitar inconvenientes en cuanto a la anulación de especies valoradas vendidas con certificaciones de no adeudar, tanto en los puntos de recaudación ubicados en el centro de la ciudad como en los puntos de RTV de los lugares mencionados, ocasionados en su mayoría por las molestias de los clientes. Además se recomienda la adhesión de un mensaje en el sistema ante la situación de que tal certificación haya sido emitida en otro punto a un determinado usuario.

Dotar a todos los puntos de recaudación de una misma modalidad de cierre con la finalidad de poder ejercer controles de una manera más fácil, siendo en este caso la modalidad recomendada aquella en la que es necesario ingresar la cantidad recaudada durante el turno para generar el respectivo reporte, y poder de esta manera rotar al personal sin que haya inconvenientes en cuanto a la ejecución de actividades y realización de cierres.

Establecer dentro del sistema informático la opción para el registro de la recaudación y la generación del ticket para los usuarios que acceden al



servicio con permisos especiales, otorgados por el supervisor en el caso de tener documentación caducada. Para evitar con ello el ocultamiento de tales valores de recaudación.

A los Sres. Supervisores.-

Evaluar Disponer a los supervisores de todos los puntos de recaudación la ejecución de inspecciones con la finalidad de verificar que los puestos de trabajo se encuentren en orden y la documentación resultante de cada turno se encuentre almacenada en los archiveros dispuestos para este fin. Para evitar además el uso de equipos y realización de actividades no relacionadas con el proceso de recaudación.

Velar y garantizar el ingreso al sistema informático de manera oportuna de las infracciones generadas tanto en la base dos del terminal terrestre como en los puntos de sellaje; de igual manera hacer las notificaciones a los usuarios infractores de manera oportuna para que ellos puedan hacer las impugnaciones respectivas de ser el caso.

Comunicar oportunamente los inconvenientes que se presenten dentro de los puntos de recaudación y que ameriten una solución por parte de los departamentos de Mantenimiento e Informática de la empresa. Con la finalidad de garantizar la prestación de un servicio de calidad a todos los clientes de la empresa.

Al departamento de Mantenimiento.-

Disponer al personal encargado la realización del mantenimiento de los activos de los puntos de recaudación tales como: las barras en el caso de los parqueaderos, para evitar con ello perjuicios a los bienes de los clientes que pueden generar gastos para la empresa.

Realizar una inspección a todos los puntos de recaudación para verificar las condiciones físicas de los mismos, de manera especial realizar las gestiones necesarias para llevar a cabo la adecuación de las ventanillas de recaudación en los puntos que ameriten; debido a que los espacios



destinados para llevar a cabo el proceso son reducidos y no permiten brindar un servicio de calidad.

Según lo observado en la mayoría de puntos de recaudación la existencia de una variedad de cables sin el tendido adecuado aumenta el riesgo de ocurrencia de acontecimientos fortuitos por lo que se recomienda realizar las inspecciones necesarias con la finalidad de buscar una solución urgente a este inconveniente que pone en peligro la vida de los recaudadores y los recursos tanto físicos como económicos de la empresa.



CAPITULO IV

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE DENTRO DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN

El modelo COSO al establecer que el Control Interno es un proceso que compromete a todos de manera conjunta; dentro de cualquier organización con la única finalidad de crear, desarrollar y mantener una cultura de mejoramiento continuo que empiece desde la cumbre de la estructura organizativa hasta los niveles más bajos de la misma, otorgando a todos responsabilidad e incentivándolos a que se cumpla con sus objetivos y coadyuven a la consecución de los de la empresa.

Este informe al estar conformado por cinco componentes los que se encuentran interrelacionados, integran cada uno de los procesos dentro de una empresa para permitir el alcance de los objetivos y la misión institucional.

El análisis al SCI “Sistema de Control Interno” dentro del área de recaudación se realizará tomando en consideración cada uno de sus componentes; para ello se utilizará cuestionarios, los mismos que proporcionarán los datos necesarios que al ser tabulados permitirán asignar una ponderación a cada pregunta y de esta manera en base a los resultados obtener la información necesaria para establecer el nivel de riesgo y el nivel de confianza de cada componente y su aporte en el desarrollo efectivo de las actividades, además de emitir las recomendaciones necesarias para mantener una cultura de mejoramiento continuo dentro del área.

Este cuestionario fue aplicado con la colaboración de todo el personal del área de recaudación de cada uno de los puntos, con la finalidad de obtener unos resultados lo más acercados a la realidad.



Evaluación de Resultados⁴¹

Las respuestas del cuestionario aplicado se basan en SI/NO para lo cual se estableció una ponderación a cada pregunta la misma que después de la aplicación del cuestionario permitirá calificar el funcionamiento de los controles considerando las respuestas obtenidas para cada componente.

Para concluir la evaluación de cada uno de los componentes se procederá a totalizar las dos columnas del cuestionario tanto la de ponderación como la de calificación obteniendo de esta manera dos cantidades; las mismas que transformadas en términos de porcentaje ayudarán a determinar el nivel de riesgo y la confiabilidad del control interno.

Para obtener el nivel de confianza de cada componente se utilizará la siguiente fórmula, misma que fue extraída del Manual General de Auditoría Gubernamental emitido por la Contraloría General del Estado. El mismo que se interpretará como el grado de confianza depositado en los Controles Internos del área y el riesgo al que la misma se enfrenta.

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\Sigma \text{ de Calificación}}{\Sigma \text{ de ponderación}} \times 100$$

Fuente: Manual General de Auditoría Gubernamental

⁴¹ Contraloría General Del Estado, Manual General de Auditoría Gubernamental. Quito.



Equivalencia de los niveles de confianza:

| Calificación Porcentual | Grado de Confianza | Nivel de Riesgo |
|----------------------------|--------------------|-----------------|
| 15-50% | Bajo | Alto |
| 51 - 75 % | Medio | Medio |
| 76 - 95 % | Alto | Bajo |

Fuente: Manual General de Auditoría Gubernamental

Cuestionario para la Evaluación al Sistema de Control Interno

| EMOV EP | | | |
|---|------------|-----------|-----------|
| CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO | | | |
| Área: Recaudación | | | |
| Período: 2014 | | | |
| Papel de Trabajo: Evaluación del Sistema de Control Interno. | | | |
| AMBIENTE DE CONTROL | N/A | SI | NO |
| 1) Tienen conocimiento acerca de la existencia de un manual de ética o conducta. | | | |
| 2) Conoce y da Cumplimiento a la normativa relativa al área de recaudación.Tales como (Normas de control interno de la Contraloría) | | | |
| 3) La informacion presentada es sometida a análisis | | | |
| 4) Conoce Ud. La estructura organizativa del área. | | | |
| 5) Conoce Ud. de la existencia de manuales de funciones para el personal del área. | | | |



| | | | |
|---|--|--|--|
| 6) La asignación de funciones en el área se ha hecho por escrito. | | | |
| 7) Han asistido a capacitaciones relativas al desarrollo del trabajo dentro del área. | | | |
| 8) Se han efectuado evaluaciones dentro del área para determinar el grado de capacidad del personal y determinar en base a los resultados asensos al personal del área. | | | |
| 9) Existe rendición de cuentas dentro del área de recaudación. | | | |
| 10) Se han fomentado actividades para apoyar al nuevo personal que ingresa en el área. | | | |
| EVALUACIÓN DE RIESGOS | | | |
| 1) Se desarrollan dentro del área reuniones o sesiones que permitan dar a conocer las necesidades presentes. | | | |
| 2) Conoce Ud. de mecanismos dentro del área para mantener un adecuado abastecimiento de especies valoradas y otra documentación para el desarrollo normal del punto de recaudación. | | | |
| 3) Conoce ud acerca de normas y procedimientos en donde se detalle actividades, transacciones u operaciones del área. | | | |
| 4) Conoce ud. y presenta informes periódicos que resuman de forma detallada: los conceptos de las recaudaciones así como un resumen de as especies utilizadas. | | | |
| 5) Existe algún modelo de reporte predefinido para la presentación de información dentro del área. | | | |



| | | | |
|---|--|--|--|
| 6) Conoce Ud. de la existencia de una planeación dentro del área. | | | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | | | |
| 1) Se dispone de algún dispositivo de seguridad para salvaguardar la integridad humana, los bienes del área y el recurso económico en caso de un acontecimiento fortuito. | | | |
| 2) Los recursos del área son entregados a las personas responsables con la debida documentación que sustente la responsabilidad y custodia del mismo. | | | |
| 3) Se mantiene confidencialidad en cuanto a movimientos financieros dentro del área. | | | |
| 4) Dentro del área se han realizado verificaciones del funcionamiento operativo del proceso de recaudación. | | | |
| 5) Se realizan arqueos e inspecciones sorpresivas dentro del área. | | | |
| 6) Existe algún reporte periódico sobre acontecimientos relevantes que le sea exigido al área. | | | |
| 7) Conoce ud. la utilidad de los informes preparados dentro del área. | | | |
| 8) Dentro del área se realiza rotación de personal entre los distintos puntos de recaudación. | | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | |
| 1) El sistema informático permite sacar reportes de las recaudaciones realizadas en cada turno. | | | |
| 2) El sistema informático permite elegir entre | | | |



| | | | |
|--|--|--|--|
| varios modelos de reportes. | | | |
| 3) La información resultante de cada turno de recaudación son entregados oportunamente. | | | |
| 4) La información que se genera en el área es gestionada de manera independiente. | | | |
| 5) Cree Ud. que la información resultante ayuda a la administración a la consecución de objetivos de la empresa. | | | |
| 6) Existe algún tipo de reunión o sesión para dar rendición de cuentas del trabajo realizado dentro del área. Expresar inquietudes y colaborar en la toma de decisiones. | | | |
| 7) Considera Ud. que el Sistema de información es seguro, proporciona información de manera ágil y útil para la toma de decisiones. | | | |



| SUPERVISIÓN Y MONITOREO | | | |
|---|--|--|--|
| 1) Se mantiene un flujo de información oportuno que permita tomar acciones de manera inmediata. | | | |
| 2) La administración del área revisa la información proporcionada por cada unidad de recaudación. | | | |
| 3) Conoce de la existencia y el cumplimiento de algún calendario de supervisión para el área. | | | |
| 4) Se han desarrollado en el área actividades de evaluación para mejorar su actuación. | | | |
| 5) Conoce Ud. De la existencia de recomendaciones hechas al área para mejorar el control a las actividades desarrolladas. | | | |



4.1 Ambiente de Control

| ÁREA DE RECAUDACIÓN EMOV EP | | |
|---|--------------------|---------------------|
| CALIFICACIÓN DEL RIESGO Y NIVEL DE CONFIANZA | | |
| AMBIENTE DE CONTROL | | |
| | PONDERACIÓN | CALIFICACIÓN |
| 1) Tienen conocimiento acerca de la existencia de un manual de ética o conducta. | 1 | 0,16 |
| 2) Conoce y da Cumplimiento a la normativa relativa al área de recaudación.Tales como (Normas de control interno de la Contraloría) | 1 | 0,96 |
| 3) La informacion presentada es sometida a análisis | 1 | 0,36 |
| 4) Conoce Ud. La estructura organizativa del área. | 1 | 0,44 |
| 5) Conoce Ud. de la existencia de manuales de funciones para el personal del área. | 1 | 0,28 |
| 6) La asignación de funciones en el área se han hecho por escrito. | 1 | 0,28 |
| 7) Han asistido a capacitaciones relativas al desarrollo del trabajo dentro del área. | 1 | 0,12 |
| 8) Se han efectuado evaluaciones dentro del área para determinar el grado de capacidad del personal y determinar en base a los resultados asensos al personal del área. | 1 | 0,16 |
| 9) Existe rendición de cuentas dentro del área de recaudación. | 1 | 0,04 |



| | | |
|--|-----------|-------------|
| 10) Se han fomentado actividades para apoyar al nuevo personal que ingresa en el área. | 1 | 0,16 |
| TOTAL | 10 | 2,96 |

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\Sigma \text{ de Calificación}}{\Sigma \text{ de ponderación}} \times 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{296}{10} = 29,60\%$$

CALIFICACIÓN DEL RIESGO Y NIVEL DE CONFIANZA

| Nivel de Confianza | | |
|--------------------|-----------|-----------|
| Bajo | Medio | Alto |
| 5 - 50 % | 51 - 75 % | 76 - 95 % |
| 29,60 % | | |
| Riesgo | | |
| Alto | Medio | Bajo |
| ALTO | | |

4.1.1 Resultados de la evaluación

En el primer componente “Ambiente De Control” se obtiene un nivel de confianza del 29,6 % el mismo que al ser analizado según la matriz refleja claramente que este es BAJO; así mismo se identifica un nivel de riesgo ALTO correspondiente a 70.4%, esto debido a múltiples deficiencias encontradas estando entre las más importantes el hecho de no contar con una estructura organizativa formal, un manual de ética o conducta y el no tener establecidas las funciones del personal del área.



4.1.1.1 Debilidades Detectadas

- El área no cuenta con un manual de funciones que ayude a un manejo eficiente de su personal.
- No existe un manual de ética o conducta que permita conocer al personal del área los principios que debe aplicar en el desarrollo de sus actividades.
- Dentro del área no se desarrollan evaluaciones al personal para establecer asensos en base a los resultados alcanzados.
- No existe un espacio para realizar rendición de cuentas con la participación de todo el personal del área.
- No se fomentan actividades de apoyo dirigidas al nuevo personal que ingresa al área.
- No se realizan capacitaciones al personal en el manejo del sistema por lo que algunos de los empleados desconocen ciertos aspectos relacionados al manejo del sistema.

4.1.1.2 Propuestas

- Elaborar un manual de funciones para el personal del área en donde se detallen cada una de las actividades a ser desarrolladas y se establezca la responsabilidad plena del cumplimiento de las mismas. (Norma 200-04).
- Establecer un organigrama de funciones debidamente actualizado. (Norma 200-04).
- Establecer un cronograma para evaluar al personal del área que permita identificar deficiencias en el desarrollo de su trabajo así como establecer comisiones y asensos de ser el caso.
- Verificar el cumplimiento del código del trabajo en el área.



- Realizar monitoreo al trabajo realizado por el personal con la finalidad de observar el pleno cumplimiento de las funciones establecidas, que no se incumpla con el horario de trabajo y durante este horario se desempeñen actividades relacionadas al área mas no de tipo personal. De ser el caso hacer el debido llamado de atención.
- Prohibir el uso de computadores personales mientras se realiza las actividades de recaudación en el área.

4.2 Evaluación de riesgos

| ÁREA DE RECAUDACIÓN EMOV EP CALIFICACIÓN DEL RIESGO Y NIVEL DE CONFIANZA EVALUACION DE RIESGOS | | |
|---|--------------------|---------------------|
| | PONDERACIÓN | CALIFICACIÓN |
| 1) Se desarrollan dentro del área reuniones o sesiones que permitan dar a conocer las necesidades presentes. | 1 | 0,16 |
| 2) Conoce Ud. de mecanismos dentro del área para mantener un adecuado abastecimiento de especies valoradas y otra documentación para el desarrollo normal del punto de recaudación. | 1 | 0,4 |
| 3) Conoce ud acerca de normas y procedimientos en donde se detalle actividades, transacciones u operaciones del área. | 1 | 0 |
| 4) Conoce ud. y presenta informes periódicos que resuman de forma detallada: los conceptos de las recaudaciones así como un resumen de as especies utilizadas. | 1 | 0,32 |



| | | |
|--|----------|-------------|
| 5) Existe algún modelo de reporte predefinido para la presentación de información dentro del área. | 1 | 0,6 |
| 6) Conoce Ud. de la existencia de una planeación dentro del área. | 1 | 0,4 |
| 7) Se desarrollan dentro del área reuniones o sesiones que permitan dar a conocer las necesidades presentes. | 1 | 0 |
| TOTAL | 7 | 1,88 |

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\Sigma \text{ de Calificación}}{\Sigma \text{ de ponderación}} \times 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{188}{7} = 26,86$$

| Nivel de Confianza | | |
|-----------------------|-----------|-----------|
| Bajo | Medio | Alto |
| 5 - 50 % | 51 - 75 % | 76 - 95 % |
| <u>26,86 %</u> | | |
| Riesgo | | |
| Alto | Medio | Bajo |
| ALTO | | |

4.2.1 Resultados de la Evaluación

El segundo componente “Evaluación de Riesgos” después de la evaluación nos proporciona un nivel de confianza de 26,86 % que según la matriz refleja claramente que este nivel es BAJO; así mismo se



identifica un nivel de riesgo ALTO correspondiente a 73.14%, debiéndose ello de igual manera a deficiencias en cuanto a la evaluación de actividades y hechos críticos del área.

4.2.1.1 Debilidades Detectadas

- Dentro del área no existe un cronograma establecido para la realización de sesiones o actividades que permitan dar a conocer las necesidades del área como tal.
- No existen establecidos mecanismos para mantener una dotación adecuada tanto de especies valoradas como de documentación para el correcto funcionamiento de cada uno de los puntos, lo cual genera inconvenientes en el desarrollo de actividades, y a pesar del llamado con tiempo existe demora en tal abastecimiento.
- No se solicitan informes periódicos al área en donde se detallen las recaudaciones y los principales acontecimientos en cada uno de los puntos de recaudación.(Anteriormente se entregaban de manera semanal).
- En los distintos puntos de recaudación se entregan únicamente los informes de recaudación generados por el sistema. Tan solo en dos de ellos (Parque de la Madre y Mayancela se entrega uno adicional elaborado en Excel) en donde se resume el número de especies valoradas con su secuencia, que se utilizaron para las certificaciones de no adeudar a la empresa durante el turno respectivo.
- Ninguna persona de los distintos puntos de recaudación conoce de la existencia de alguna planeación para el área.



4.2.1.2 Propuestas

- Desarrollar un cronograma para la realización de sesiones con todos los miembros del área de recaudación por lo menos una vez cada tres meses para identificar y dar a conocer de esta manera las necesidades presentes en cada punto de recaudación.
- Desarrollar una planeación para mejorar el actuar dentro de toda el área, la misma que deberá ser socializada a todos sus miembros.
- Los recaudadores deberán realizar oportunamente las requisiciones tanto de las especies como de los documentos que garantizan dentro del área el desenvolvimiento adecuado de sus operaciones.
- El Sr. Tesorero deberá encargarse y velar por la dotación oportuna de documentos y especies valoradas a todos los puntos de recaudación según sus requerimientos.
- Establecer que en cada punto de recaudación se entreguen reportes o informes tanto de las recaudaciones como del desarrollo de las actividades dentro del área, por lo menos una vez al mes con la finalidad de mantener un control adecuado y proporcionar bases sólidas para la toma de decisiones o acciones correctivas ante situaciones no esperadas.
- Normar la entrega-recepción de documentos del área tanto de los reportes como el resto de documentación que se maneja.
- Establecer objetivos como área para mejorar el desempeño y llevar la misma hacia la mejora continua en todos sus aspectos.



4.3 Actividades de control

| ÁREA DE RECAUDACIÓN EMOV EP | | |
|---|--------------------|---------------------|
| CALIFICACIÓN DEL RIESGO Y NIVEL DE CONFIANZA | | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | | |
| | PONDERACIÓN | CALIFICACIÓN |
| 1) Se dispone de algún dispositivo de seguridad para salvaguardar la integridad humana, los bienes del área y el recurso económico en caso de un acontecimiento fortuito. | 1 | 0,12 |
| 2) Los recursos del área son entregados a las personas responsables con la debida documentación que sustente la responsabilidad y custodia del mismo. | 1 | 0,6 |
| 3) Se mantiene confidencialidad en cuanto a movimientos financieros dentro del área. | 1 | 1 |
| 4) Dentro del área se han realizado verificaciones del funcionamiento operativo del proceso de recaudación. | 1 | 0,76 |
| 5) Se realizan arquezos e inspecciones sorpresivas dentro del área. | 1 | 0,96 |
| 6) Existe algún reporte periódico sobre acontecimientos relevantes que le sea exigido al área. | 1 | 0,44 |
| 7) Conoce ud. la utilidad de los informes preparados dentro del área. | 1 | 0,24 |
| 8) Dentro del área se realiza rotación de personal entre los distintos puntos de recaudación. | 1 | 0,68 |
| TOTAL | 8 | 4,8 |



$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\Sigma \text{ de Calificación}}{\Sigma \text{ de ponderación}} \times 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{480}{8} = 60$$

| Nivel de Confianza | | |
|--------------------|----------------|-----------|
| Bajo | Medio | Alto |
| 5 - 50 % | 51 - 75 % | 76 - 95 % |
| | 60,00 % | |
| Riesgo | | |
| Alto | Medio | Bajo |
| | MEDIO | |

4.3.1 Resultados de la evaluación

El componente “Actividades de Control” después de la evaluación refleja un nivel de confianza de 60,00 %, misma que es considerada como un nivel MEDIO; de igual manera se identifica un nivel de riesgo MODERADO correspondiente a 40%.

4.3.1.1 Debilidades Detectadas

- La mayoría de los puntos de recaudación carece de las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar tanto la integridad del recurso humano como los bienes y documentación del área y la entidad.
- No existen actas de entrega en donde se exprese formalmente la responsabilidad por los bienes y recursos que reposan en cada uno de los puntos de recaudación.



- Las verificaciones del funcionamiento operativo del proceso de recaudación, así como la realización de arqueos sorpresivos en cada punto de recaudación se realizan pero con períodos de diferencia muy largos.
- Los aspectos importantes que se dan en el área y que requieren de una atención oportuna son comunicados a la administración de manera verbal, mediante llamadas telefónicas; y en caso de no tener una respuesta estos se realizan de manera escrita por parte de los supervisores.
- Los informes de las recaudaciones son sometidos a conciliaciones en el departamento de tesorería, sin embargo estos no llegan de manera oportuna hasta este lugar, por dos circunstancias: por la falta de coordinación en los tiempos del mensajero de la empresa, y la falta de iniciativa para la utilización de tecnología actual en el envío de los reportes hacia la administración central.

4.3.1.2 Propuestas

- Establecer políticas y tomar las acciones necesarias para mejorar la seguridad y brindar la debida protección y cuidado del Recurso Humano y los bienes del área.
- Realizar un análisis y gestionar la dotación y mantenimiento de extintores dentro de los puntos de recaudación, debido al gran riesgo que constituye la presencia de equipos informáticos encendidos todo el día y la presencia de abundante cableado eléctrico, en cada uno de los puntos de recaudación.
- Mediante actas de entrega, establecer la responsabilidad en cuanto al manejo, cuidado y conservación de los bienes de la empresa y el área.



- Designar una comisión integrada por un miembro del área de: Informática, Tesorería, Control Interno y el supervisor de cada punto para la verificación del funcionamiento operativo y la realización de arqueos por lo menos cuatro veces al año en cada establecimiento de recaudación.
- Establecer de manera obligatoria la presentación de reportes que resuman los acontecimientos relevantes que se susciten dentro del área, relacionados con aspectos de índole técnica, desarrollo del proceso, que se puedan constituir como amenazas al proceso de recaudación.

4.4 Información y Comunicación

| ÁREA DE RECAUDACIÓN EMOV EP | | |
|--|--------------------|---------------------|
| CALIFICACIÓN DEL RIESGO Y NIVEL DE CONFIANZA | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | |
| | PONDERACIÓN | CALIFICACIÓN |
| 1) El sistema informático permite sacar reportes de las recaudaciones realizadas en cada turno. | 1 | 1 |
| 2) El sistema informático permite elegir entre varios modelos de reportes. | 1 | 0,32 |
| 3) La información resultante de cada turno de recaudación son entregados oportunamente. | 1 | 0,96 |
| 4) La información que se genera en el área es gestionada de manera independiente. | 1 | 0,88 |
| 5) Cree Ud. que la información resultante ayuda a la administración a la consecución de objetivos de la empresa. | 1 | 0,88 |



| | | |
|--|----------|-------------|
| 6) Existe algún tipo de reunión o sesión para dar rendición de cuentas del trabajo realizado dentro del área. Expresar inquietudes y colaborar en la toma de decisiones. | 1 | 0,44 |
| 7) Considera Ud. que el Sistema de información es seguro, proporciona información de manera ágil y útil para la toma de decisiones. | 1 | 0,24 |
| TOTAL | 7 | 4,72 |

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\Sigma \text{ de Calificación}}{\Sigma \text{ de Ponderación}} \times 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{472}{7} = 67,43$$

| Nivel de Confianza | | |
|--------------------|-----------------------|-----------|
| Bajo | Medio | Alto |
| 5 - 50 % | 51 - 75 % | 76 - 95 % |
| | <u>67,43 %</u> | |
| Riesgo | | |
| Alto | Medio | Bajo |
| | MEDIO | |

4.4.1 Resultados de la evaluación

El componente “Información y comunicación” según la evaluación realizada refleja un nivel de 67,43%, que representa un nivel MEDIO de confianza; de igual manera se identifica un nivel de riesgo MODERADO correspondiente a 32,47%. Este componente se encuentra en un nivel



aceptable de calificación, sin embargo es necesario tomar medidas para mejorar el control en relación al componente.

4.4.1.1 Debilidades Detectadas

- En este componente la debilidad va directamente dirigido al sistema debido a que en reiteradas ocasiones este suele colgarse; provocando con ello que las recaudaciones en todos los puntos de cobro y principalmente en los de mayor afluencia de clientes genere lentitud en el proceso y la atención al usuario.
- La información resultante del área sufre demora en los tiempos de entrega hacia tesorería para su conciliación y verificación de los registros contables.
- La inexistencia de reuniones para identificar puntos críticos, aportar con posibles soluciones ante la presencia de un evento; que requiera de apoyo grupal para mejorar el mismo.

4.4.1.2 Propuestas

- Establecer como alternativa que el envío de los reportes y todos los documentos complementarios que sustentan la recaudación y él envié para el depósito por medio de correo electrónico; hasta que estos puedan ser trasladados hasta el establecimiento central para garantizar que las conciliaciones se realicen oportunamente. Sin que estos superen los dos días como máximo hasta llegar de manera física a tesorería.
- Establecer cronogramas de seguimiento al funcionamiento del sistema informático que garantice la efectividad del proceso de recaudación.



- Establecer un plan para mejorar la protección y garantizar el almacenamiento de la información, el cuidado del Recurso Humano y los bienes del área.
- Desarrollar entre los miembros del área de recaudación sesiones del trabajo en donde se pueda discutir todos los inconvenientes presentes y apoyar en la resolución de los mismos.
- Promover la coordinación dentro del departamento acerca del manejo de la información generada en el área la misma que es vital en este componente.

4.5 Supervisión y Monitoreo

| ÁREA DE RECAUDACIÓN EMOV EP CALIFICACIÓN DEL RIESGO Y NIVEL DE CONFIANZA SUPERVISIÓN Y MONITOREO | | |
|---|-------------|--------------|
| | PONDERACIÓN | CALIFICACIÓN |
| 1) Se mantiene un flujo de información oportuno que permita tomar acciones de manera inmediata. | 1 | 0,4 |
| 2) La administración del área revisa la información proporcionada por cada unidad de recaudación. | 1 | 0,8 |
| 3) Conoce de la existencia y el cumplimiento de algún calendario de supervisión para el área. | 1 | 0,12 |
| 4) Se han desarrollado en el área actividades de evaluación para mejorar su actuación. | 1 | 0,36 |
| 5) Conoce Ud. de la existencia de recomendaciones hechas al área para mejorar el control a las actividades desarrolladas. | 1 | 0,52 |
| TOTAL | 5 | 2,2 |



$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\Sigma \text{ de Calificación}}{\Sigma \text{ de ponderación}} \times 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{220}{5} = 44,00$$

| Nivel de Confianza | | |
|--------------------|-----------|-----------|
| Bajo | Medio | Alto |
| 5 - 50 % | 51 - 75 % | 76 - 95 % |
| 44,00 % | | |
| Riesgo | | |
| Alto | Medio | Bajo |
| ALTO | | |

4.5.1 Resultados de la Evaluación

El componente “Supervisión y Monitoreo” refleja una calificación del nivel de confianza del 44,00 % considerado como BAJO; el mismo que se debe a que no existe un suficiente flujo de información que garantice la atención oportuna a hechos dentro del área y a la falta de una supervisión adecuada y recurrente lo que puede ocasionar que hechos simples se agraven o se vuelvan de difícil solución.

De igual manera se identifica un nivel de riesgo ALTO correspondiente a 66,00%. Y hace falta la toma de medidas urgentes para corregir y mejorar el actuar de toda el área en conjunto.

4.4.1.1 Debilidades Detectadas

- La debilidad identificada en este componente principalmente se debe al flujo de información existente en el área y los miembros de



otras áreas relacionadas de la empresa; reflejado en la demora en cuanto a requerimientos de documentación para el desarrollo de las actividades operacionales y otras necesidades presentes comunicadas con el afán de que sean solucionadas de manera oportuna para llevar a cabo el proceso con normalidad; tales inconvenientes comunicados que por lo general no reciben acción alguna son las relacionadas al sistema el que se vuelve lento y se cuelga al momento de hacer cierres de caja, el mantenimiento de las impresoras y el lector de barras que tiene un funcionamiento no adecuado señalando como ejemplo el Parqueadero del Parque de la Madre. En donde a pesar que la comunicación fue realizada no se ha dado una solución oportuna hasta finales del mes de Diciembre del año 2014.

- Inexistencia de un calendario de supervisión al área.
- Debido a la falta de supervisión en el Parqueadero del Parque de la Madre existe un documento aprobado en donde consta el incremento del valor por hora o fracción de esta. Sin embargo los valores se siguen manteniendo hasta el mes de Enero del 2015. (Anexo 21)
- Contabilidad no realiza el proceso de supervisión de los asientos contables registrados en el sistema. Esta acción debe ser ejecutada por el Contador para garantizar la confiabilidad de la información, al consultar a la persona responsable está asevera que tesorería revisa tales registros. Ante este hecho no existe ninguna disposición expresa, que señale esta obligación.
- No se conoce de un proceso de retroalimentación para corrección de debilidades dentro del área.



4.5.1.2 Propuestas

- Establecer políticas necesarias que permitan mantener un flujo de información oportuno en donde los inconvenientes presentados se traten de resolver en el menor tiempo posible.
- Desarrollar conjuntamente con los miembros de la empresa un calendario de supervisión para garantizar con ello que todas las etapas del proceso de recaudación se desarrollen de manera eficiente y efectiva.
- Las disposiciones escritas y expresas dictadas por la administración y relacionadas al proceso de recaudación ya sea por valores o acciones para mantener y mejorar el actuar del área deberán ser ejecutadas en el menor tiempo posible.
- Contabilidad
- Control Interno

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE MEJORAS AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LA EMPRESA “EMOV EP”

5.1 Fundamentos

Antecedentes

El desarrollar una propuesta de mejoras al sistema de Control Interno existente en el área de recaudación de la empresa EMOV- EP, tiene como propósito a más de ser una guía en el cumplimiento de las actividades que a diario se ejecutan; constituir la base sobre la cual se establezca las medidas que garanticen un proceso de recaudación eficiente y eficaz, identificando las personas o unidades responsables y de esta manera lograr un control óptimo para toda el área.



Objetivos

General.

Estandarizar el sistema de recaudación bajo los mismos principios en toda el área para que exista facilidad en la rotación del personal.

Específicos.

- Dotar al área de una herramienta que garantice que las actividades que se desarrollan en ella se efectúen con eficiencia y eficacia.
- Dotar al área de un procedimiento único conocido por todos los recaudadores, en donde se detallen cada uno de los pasos a seguir y de esta manera mejorar en el nivel de control existente en el área.
- Incluir en el proceso de recaudación medidas de control que permitan observar, revisar, supervisar, evaluar, controlar, comprobar y mejorar la ejecución de actividades en todo el proceso.
- Definir un proceso de recaudación que garantice que las actividades ejecutadas en el área vayan de la mano de mecanismos y medidas de control adecuados para cada etapa.

5.2 Instrumentos de Control Interno

- Realizar un seguimiento a las actividades realizadas en el área con la finalidad de observar el cumplimiento de las funciones establecidas, el cumplimiento de los horarios de trabajo y asegurar que durante este tiempo se desempeñen actividades relacionadas explícitamente al área.



- Ante el incumplimiento de las tareas asignadas al personal, realizar los llamados de atención pertinentes de manera formal (Con el uso de formularios) * ⁴² al miembro responsable del área.
- Aplicación de recomendaciones resultantes de actividades de control realizadas en el área.
- Detallar de manera escrita las funciones encomendadas a nuevo personal que se integra al área (Instrucciones por escrito).* ⁴³
- Conservar de manera adecuada las copias de la documentación generada en cada punto de recaudación y que sustentan los movimientos y actividades diarias de la misma.*⁴⁴
- Realizar una revisión del proceso de recaudación dentro del área por lo menos una vez al año con la finalidad de detectar irregularidades, actualizar los mecanismos de control y mejorar el actuar del área día a día.
- Controlar el acceso de personas no autorizadas al área de recaudación en los distintos puntos.
- Desarrollar un cronograma de inspecciones al área con la finalidad de determinar puntos fuertes y debilidades presentes que requieren de atención especial, dejar sentados en un documento tales hechos.*⁴⁵
- Designar una comisión integrada por un miembro del área de: Tesorería, Control Interno y el supervisor de cada punto para la verificación del funcionamiento operativo y la realización de arqueos por lo menos tres veces al año en cada punto de recaudación.

⁴² Anexo Notificación para personal de recaudación.

⁴³ Anexo formulario para asignación de funciones dentro del área.

⁴⁴ Anexo Recomendación del manejo del archivo de recaudación

⁴⁵ Actas de inspección al área de recaudación



- Solicitar el apoyo de los funcionarios del departamento de informática de la empresa para que realicen por lo menos dos veces al año una revisión tanto del software como del hardware existente en cada punto de recaudación y asegurar de esta manera fallas y paralización de actividades por aspectos de ésta índole.
- Tesorería deberá proveer a cada uno de los puntos de manera oportuna las especies valoradas y documentación necesaria para el correcto funcionamiento del área.
- Mediante actas de entrega establecer la responsabilidad de todo recaudador del área en cuanto al manejo, cuidado y conservación de los bienes existentes en cada punto de recaudación.
- Desarrollar mesas de diálogo en donde participen todos los miembros del área para conocer y llegar a tomar decisiones que mejoren el actuar y el servicio brindado a la ciudadanía.
- Promover una comunicación fluida hacia los niveles superiores para de esta manera superar inconvenientes con la debida oportunidad y evitar hechos agravantes, mejorando el actuar y el servicio brindado a la ciudadanía.
- Monitorear el proceso de recaudación para en la marcha tratar y solucionar con oportunidad los errores que puedan presentarse en cada etapa.



5.3 Proceso de Recaudación Propuesto

| | |
|---|--|
|  | Empresa Pública de Movilidad, Tránsito y Transporte de la Municipalidad de Cuenca, EMOV EP. |
| Proceso de Recaudación Para Servicios que Presta la Empresa EMOV EP. | |
| SUBGERENCIA FINANCIERA | FECHA: MARZO/ 2015 |
| INICIA : Punto de Recaudación (Ingreso de los valores al sistema) TERMINA: Auditoría. (Seguimiento a los Registros Contables) | |
| <p>1.- Propósito</p> <p>Este procedimiento esta realizado con la finalidad de establecer y servir como guía de cada una de las actividades que conforman todo el proceso de recaudación, iniciando desde la carga al sistema de los valores correspondientes para cada uno de los puntos, hasta el depósito en la cuenta respectiva del Banco Corresponsal, garantizando el manejo, traslado oportuno, íntegro y responsable de tan importante recurso resultante de las recaudaciones.</p> <p>2.- Alcance</p> <p>Aplicable a todos los puntos de recaudación que conforman esta área y que se encuentren ubicadas en las diferentes localidades de la empresa en toda la ciudad.</p> <p>3.- Responsabilidades</p> <p style="text-align: center;">Supervisor y/o Tesorería</p> <p>La carga de información relacionada con las recaudaciones de la empresa tales como: alícuotas de arriendo, valores por parqueadero, multas de parqueo tarifado, Winchaje, pruebas de alcoholemia entre otros.</p> | |



Recaudadores:

Revisar en el sistema los valores a cobrar en cada situación; recaudar los valores correspondientes, armar los blindados, entregar a la compañía transportadora de valores para el depósito en el Banco Corresponsal respectivo, entregar a tesorería la copia de los reportes de las recaudaciones diarias.

Tesorería

El funcionario de este departamento velará por el cumplimiento del proceso de recaudación en cada punto, el cumplimiento de la normativa de Control Aplicable a esta área, el ingreso y manejo de todo el trámite de especies valoradas en la empresa, la realización de arqueos y conciliaciones diarias, solicitud de información de los depósitos realizados en el banco; así como el seguimiento a la información de los depósitos entregada por el banco.

Contabilidad

Realizar un seguimiento a los rubros contabilizados por recaudaciones dentro de los mayores respectivos y los balances que reflejan los saldos finales. Con la finalidad de garantizar que los valores reportados sean los correctos.

Control Interno

Realizar la verificación correspondiente de los registros contables y saldos existentes en recaudación, así también deberá velar por el cumplimiento de la Normativa de Control en el área.

| | | |
|--------------------------|------------------|--------------------|
| 4.- Procedimiento | | |
| Númer o | Actividad | Responsable |



| | | |
|-----|---|---------------------------|
| 1 | REGISTRO DEL VALOR QUE SUSTENTA LA RECAUDACIÓN: | Supervisor y/o Tesorería |
| 1.1 | El funcionario encargado ingresará los valores correspondientes al sistema de recaudación con la finalidad de que estos se reflejen al momento en que se ejecute el cobro. | |
| 2 | PRESENCIA DEL CLIENTE EN EL PUNTO DE RECAUDACIÓN PARA CANCELACIÓN DE VALORES. | Cliente de la empresa |
| 2.1 | La actividad de recaudación inicia cuando el cliente asiste a uno de los puntos de recaudación con la finalidad de cancelar sus obligaciones pendientes o el requerimiento de sus servicios, así mismo puede realizar el pago de valores por arriendo de locales de la empresa. Para ello presenta los documentos requeridos para cada uno de los casos según el concepto de recaudación. Para el parqueadero presenta el ticket, en el caso de multas y RTV con la matrícula del vehículo. | |
| 3 | INGRESO DE DATOS DEL CLIENTE EN EL SISTEMA PARA VISUALIZAR EL VALOR A COBRAR. | Recaudador de cada punto. |
| 3.1 | El sistema mostrará según sea el caso el valor a cobrar ya sea por arriendo, por la infracción causada, tiempo de parqueo, el | |



| | | |
|-----|---|---------------------------|
| | valor de la especie valorada para certificaciones de no adeudar o el pago de la RTV. | |
| 4 | CANCELACIÓN DEL VALOR PENDIENTE | Cliente de la empresa |
| 4.1 | <p>El cliente cancela los valores correspondientes según lo indicado por el recaudador y reflejado en el sistema.</p> <ol style="list-style-type: none">1. En caso de cancelar RTV.(Paso N° 5)2. En caso de recaudación por parqueo y control de frecuencias de unidades de transporte de pasajeros. (Paso N° 8)3. En caso de recaudación por infracciones del parque tarifado y winchaje, arriendos y venta de especies valoradas para certificaciones de no adeudar a la empresa. (Paso N° 8) | |
| 5 | ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE UNIDADES DE TRANSPORTE/ OBTENCIÓN DE DUPLICADO DE LA RTV. | Funcionario de la Empresa |
| 5.1 | <p>En esta etapa del proceso de recaudación para el caso de las unidades de transporte los datos deben ser actualizados y de ser el caso ingresar los datos de los vehículos nuevos, que asisten a la RTV. para cumplir el proceso</p> | |



| | | |
|-----|--|---------------------------|
| | de matriculación. En esta ventanilla además, en caso de pérdida el usuario puede obtener un duplicado de la RTV aprobada. | |
| 6 | INGRESO DEL VEHÍCULO AL PATIO DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR. | Mecánicos de RTV. |
| 6.1 | Cancelados todos los haberes pendientes con la EMOV EP. en esta etapa del proceso los encargados verifican el estado y correcto funcionamiento del vehículo para operar en las calles de la ciudad y el país. Terminada la revisión del vehículo este es dirigido a la ventanilla de entrega de resultados. | |
| 7 | ENTREGA DE RESULTADOS | Funcionario de la Empresa |
| 7.1 | La persona encargada entregará al usuario dueño del vehículo los resultados correspondientes y se procederá a la colocación del adhesivo en el caso de que los resultados sean óptimos. Caso contrario este deberá realizar las reparaciones correspondientes y asistir nuevamente al punto de RTV. | |
| 8 | FIN DEL TURNO Y CIERRE DE CAJA | Recaudador |
| 8.1 | Terminada la jornada de trabajo de cada recaudador en estos puntos , este deberá realizar el cierre de caja respectivo procediendo de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">• Contar el dinero e ingresar la | |



| | | |
|-----|--|---|
| | <p>cantidad resultante en el sistema.</p> <ul style="list-style-type: none">• Imprimir el reporte generado.• Adicional al reporte generado en el sistema el Recaudador deberá llenar el reporte propuesto para llevar un mejor control acerca de los valores recaudados y que se envían para el depósito en el Banco.⁴⁶• En el caso de faltante, reponer los valores correspondientes.• Llenar la papeleta con los valores para el depósito.• Llenar los demás documentos requeridos.(Guía de Blindado, papeleta de depósito con dos copias, funda de blindado); con los datos correctos para el envío al depósito en el Banco Corresponsal.• Armar la funda del blindado y entregarlo al personal de la Cía. Transportadora de Valores. | |
| 9 | CÍA. TRANSPORTADORA DE VALORES | Personal de la Cía. (Debidamente identificado) |
| 9.1 | El personal de la compañía transportadora de valores recibe la funda del blindado entregada por cada recaudador según el horario establecido | |

⁴⁶ Anexo Reporte de Recaudación Propuesto para el Área



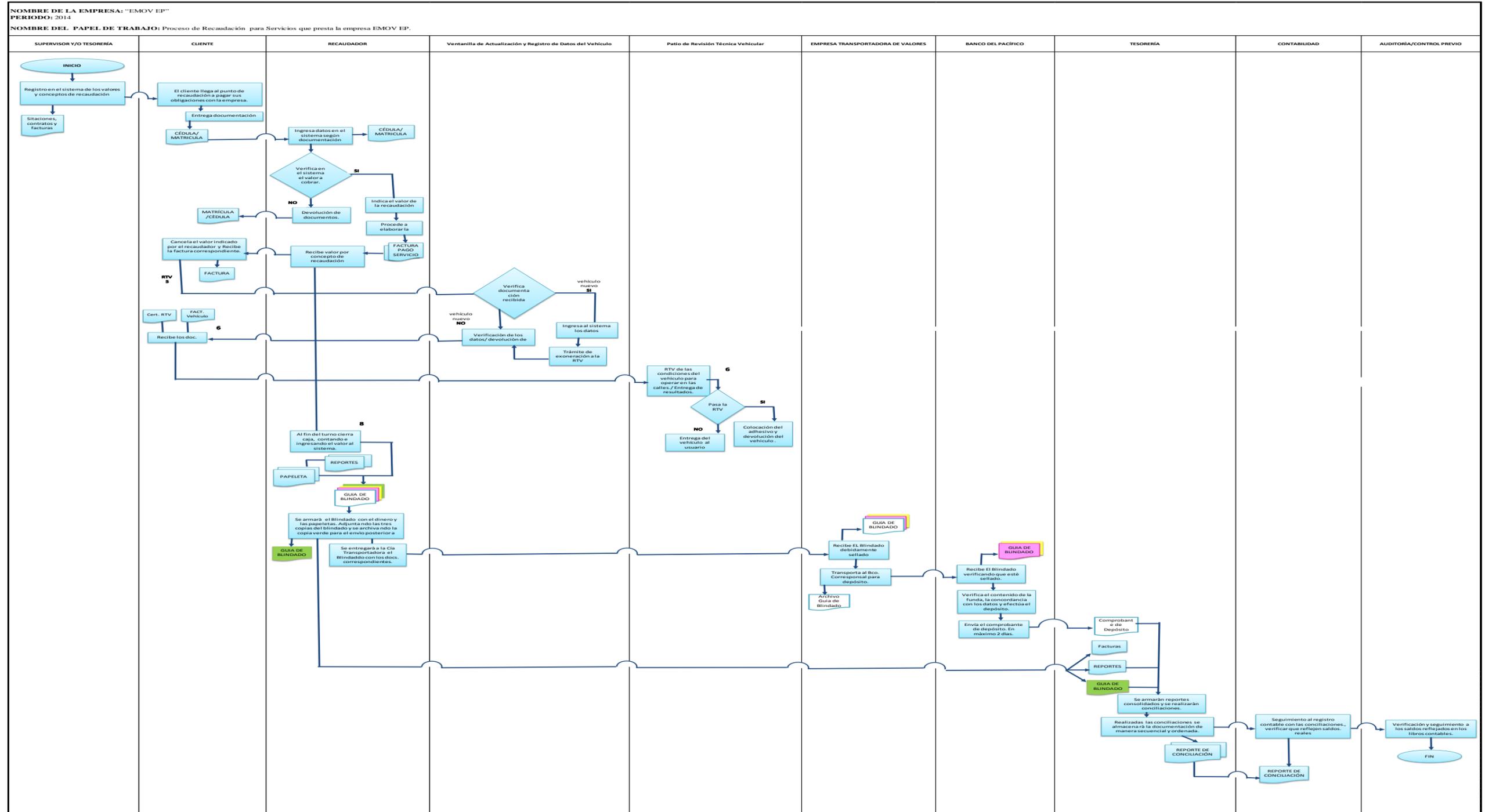
| | | |
|-------------|--|-------------------------|
| | para este efecto en el contrato (Anexo 10), y traslada al Banco Corresponsal para el depósito respectivo. | |
| <u>10</u> | BANCO DEL PACÍFICO | Cajeros del Banco |
| <u>10.1</u> | Recibe la funda del blindado entregada por la compañía transportadora de valores, verifica el contenido de esta conjuntamente con los documentos y efectúa el depósito. Una vez realizado el depósito esta entidad deberá devolver los comprobantes correspondientes en un plazo no mayor a dos días. | |
| 11 | TESORERÍA | Tesorero |
| 11.1 | Recepción de documentos de puntos de recaudación y el Banco, con esta información realizará tanto las conciliaciones así como también se encargará del archivo y conservación de la documentación respectiva. Garantizando que el archivo se maneje con las condiciones adecuadas y necesarias. | |
| 12 | CONTABILIDAD | Contador |
| 12.1 | Realizará el respectivo seguimiento al registro contable de los valores correspondientes a estas transacciones. Así como velará por que estos reflejen los saldos reales según los valores de las conciliaciones realizadas por tesorería. | |
| 13 | CONTROL INTERNO | Auditor/ Control Previo |
| 13.1 | Control interno deberá realizar los | |



| | | |
|--|---|--|
| | seguimientos y verificaciones de los registros contables y los saldos reflejados en los libros contables por concepto de recaudaciones. | |
|--|---|--|



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE RECAUDACION PROPUESTO





5.4 Formularios Propuestos.

1. Anexo notificación para personal de recaudación.

| | |
|--|--------------------------|
|  Empresa Pública de Movilidad, Tránsito y Transporte de la Municipalidad de Cuenca, EMOV EP. | |
| Notificación de cumplimiento de actividades. | Nro. |
| Fecha: | |
| Departamento remitente: | |
| Destinatario: | |
| Hecho Notificado | Sustento Legal |
| | Acción Pertinente |
| | |
| Firma y sello del departamento Remitente: _____ | |



3. Actas de Inspección al Área de Recaudación

| | | |
|--|-------|--|
|  EMOV-EP <small>EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA</small> | | Empresa Pública de Movilidad, Tránsito y Transporte de la Municipalidad de Cuenca, EMOV EP. |
| ACTA DE INSPECCIÓN AL ÁREA DE RECAUDACIÓN | | |
| Fecha: | | |
| Punto de Recaudación | ----- | |
| Descripción de Condiciones Físicas del Área. | | |
| | | |
| Resultado de Actividades Ejecutadas (Arqueos, conteo físico de Especies Valoradas). | | |
| | | |
| Observaciones de la Inspección: | | |
| | | |
| | | |



| | |
|--------------|-----------------------|
| Responsables | Recaudador/a de turno |
|--------------|-----------------------|

4. Reporte de Recaudación

Parte Frontal del Reporte

| | | | | |
|--|--|-------|---------------------------|-------|
|  EMOV-EP <small>EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA</small> | Empresa Pública de Movilidad, Tránsito y Transporte de la Municipalidad de Cuenca, EMOV EP. | | | |
| REPORTE DE RECAUDACIÓN | | | | |
| Fecha: | | | Turno N°. | |
| Banco y Cta. Para Depósito | Especies Valoradas | | Factura | |
| | Desde | Hasta | Desde | Hasta |
| | | | | |
| Concepto de Recaudación | | | Valores Recaudados | |
| Recaudación por concepto de Arriendos | | | | |
| Recaudación de Frecuencias de Unidades de Transporte | | | | |
| Recaudación de Servicio de Parqueadero | | | | |
| Recaudación de Pruebas de Alcoholemia | | | | |
| Recaudación de Infracciones | | | | |
| Recaudación de RTV | | | | |
| Recaudación por certificaciones | | | | |
| Total de Recaudaciones | | | | |
| <hr/> Srta./ Sr. RECAUDADOR DE LA EMOV EP. | | | | |



Parte Posterior del reporte

| DETALLE DE LOS VALORES RECAUDADOS | | |
|--|-----------------|--------------|
| Denominación Billetes | Cantidad | Valor |
| Veinte | | |
| Diez | | |
| Cinco | | |
| Uno | | |
| Denominación Monedas | | |
| Un dólar | | |
| Cincuenta Centavos | | |
| Veinte y cinco | | |
| Diez | | |
| Cinco | | |
| Un Centavo | | |
| VALOR TOTAL. | | |



CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado de esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones para el área de Recaudación.

6.1 Conclusiones

Las responsabilidades de cada recaudador no son cumplidas en su totalidad, hace falta que se establezcan por escrito con la finalidad de que se pueda medir el grado de cumplimiento de las mismas.

El archivo resultante de las recaudaciones no se maneja de manera adecuada, este debe ser administrado por Tesorería y todos los puntos de recaudación deben enviar la documentación completa para el archivo respectivo.

Hace falta un medio eficaz de comunicación para que todo el personal del área pueda dar a conocer y expresar las distintas situaciones y hechos presentados en cada uno de los puntos de recaudación; y dar a los mismos una solución oportuna.

Las condiciones físicas de los puntos de recaudación no son las adecuadas. No se les da el mantenimiento necesario, para garantizar la integridad de las personas ni los bienes y recursos de la Empresa.

Las medidas de control para el manejo y conservación del recurso económico en la empresa no son las apropiadas en todos los puntos. Por lo que existe riesgo de pérdida o robo del mismo.

Las supervisiones para verificar el funcionamiento del área en cada uno de los puntos de recaudación no se realiza con la periodicidad recomendable por lo que existen inconvenientes que no tienen una atención y solución oportuna.



6.2 Recomendaciones

Implementar las recomendaciones planteadas a lo largo de todo este trabajo de investigación, para mejorar el actuar del área en conjunto, como el actuar de todos los puntos de recaudación y alcanzar la eficiencia y eficacia enfocados hacia un mejor servicio a la colectividad.

Disponer por escrito que para el manejo de la documentación generada en cada punto de recaudación esta sea enviada a tesorería de manera íntegra, para un archivo secuencial y cronológico.

Se recomienda que las responsabilidades del personal del área de recaudación sean asignadas de manera escrita para tener constancia y realizar los llamados de atención correspondientes en caso de faltas a las normas de trabajo del área.

Establecer medios de comunicación para la atención oportuna de los requerimientos de cada uno de los puntos, relacionados con el funcionamiento del equipo informático y demás bienes que garantizan el desenvolvimiento adecuado de cada punto de recaudación que conforman el área.

Se recomienda analizar la posibilidad de adquisición de una caja fuerte para el punto de recaudación del Parquero de la Nueve de Octubre, con la finalidad de proteger el recurso económico de los turnos que terminan después de que la Cía. Transportadora de Valores del Banco ha hecho el recorrido correspondiente.

Establecer dentro del contrato entre el Banco y la empresa una Cláusula en donde se estipule el tiempo en que la documentación resultante de los depósitos sea devuelta a la empresa para la realización oportuna de las conciliaciones.



GLOSARIO

SCI.- Sistema de Control Interno

EMOV EP.- Empresa Pública de Movilidad

SERT.- Servicio de Estacionamiento Rotativo Tarifado

ISACA.- Information Systems Audit and Control Association (Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información)

INTOSAI.- (Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores).

RTV.- Revisión Técnica Vehicular

CGE.- Contraloría General Del Estado

TICS.- Tecnologías de la Información y la Comunicación.

CONFIABILIDAD.- “Se define como la capacidad de un producto de realizar su función de la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad en que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas”. (Dictionary, 2005)

CONTROL INTERNO.- “El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...un "sistema" de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas”. (AICPA, 1949)

SEGURIDAD RAZONABLE.- “Algunos encuestados manifestaron que, si bien el control interno no puede dar una seguridad absoluta, no se



debería emplear la palabra razonable-porque la dirección podría utilizarla para eludir responsabilidades. Otros consideraron que la palabra seguridad no era adecuada porque implicaba una garantía que siempre cumplirían los objetivos. Como alternativa surgió el término Seguridad Razonable.

Se ha mantenido el término seguridad razonable en la definición por considerar que describe de la mejor manera posible las limitaciones del control interno”. (Lybrand, 1997)

CERTEZA RAZONABLE.- “En un trabajo de auditoria, el auditor ofrece un alto pero no absoluto, nivel de seguridad, expresado positivamente en el dictamen de auditoría como certeza razonable de que la información sujeta a auditoría no contiene exposiciones erróneas o inexactas de carácter significativo” (Normas Ecuatorianas de Auditoría, NEA; TOMO III, 2005)

RECAUDACIÓN.- “Es un concepto genérico que engloba a todas las actividades que realiza el estado para sufragar sus gastos, los tributos constituyen prestaciones exigidas obligatoriamente por él, esto en virtud de su potestad de imperio, para atender a sus necesidades y llevar a cabo sus fines, para ello se vale de la actividad financiera denominada recaudación, la cual consisten hacer valer las normas jurídicas impositivas y exigir a la población su contribución para sufragar el gasto necesario para dar cumplimiento a las metas por las cuales fue creado el estado”. (SERGIO, 1999)

RIESGO.- “Situación que puede conducir a una consecuencia negativa no deseada en un acontecimiento o bien de que suceda un determinado peligro potencial entendido como peligro una situación física que puede provocar daños a la vida a los equipos o al medio; consecuencias no deseadas de una actividad dada en relación con la probabilidad de que ocurra”. (Padros, 1999)



PROCESO.- “Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. Es importante en este sentido hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar”. (JIMENES, 2003)

EFICIENCIA.- "Significa utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos" (Nordhaus, 2002)

EFICACIA.- “Hace referencia a la correspondencia entre unos resultados y el sistema de significados. Tales resultados son satisfactorios si cumplen en grado suficiente lo previsto en el sistema de significados, es decir, si se consigue lo que se pretende. Es manifiesto que estos resultados tienen una valoración en términos económicos, principalmente cuando nos referimos a las organizaciones de producción de bienes y servicio. Esto ha llevado a que el termino eficacia se confunda o identifique con eficiencia. Se define también como la razón entre el inputs y los outputs la cantidad de recursos empleados en la producción de un outputs organizacional, bien como la capacidad técnica de una organización para minimizar para minimizar los costes en transformar un inputs específicos en outputs aceptables”. (Rios & Sanchez, 1997)

MEJORA CONTINUA.- “Es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo “Mejora Continua”. El mejoramiento continuo más que un enfoque o concepto es una estrategia, y como tal constituye una serie de programas generales de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos completos, pues el proceso



debe ser progresivo. No es posible pasar de la obscuridad a la luz de un solo brinco. En la actualidad el sistema empresarial se encuentra en un proceso de perfeccionamiento que en si constituye un programa de mejora, pero en la medida en que este se apoye en enfoques utilizados en la práctica mundial se obtendrá mejores resultados”. (APAZA RODRIGUEZ, 2015)

FRAUDE.- “Acto intencional incurrido por uno o más individuos de la administración, encargos de la dirección, empleados o terceras personas, que implica el uso del engaño para obtener una ventaja injusta o ilegal. Aunque el fraude es un concepto legal amplio, conciernen los actos fraudulentos ocasionados por una representación errónea en los estados financieros”. (Luna, 2003)

IRREGULARIDAD.”Cambio o desviación respecto de lo que es normal, regular, natural o previsible; Falta o delito en la administración pública o privada”. (Dictionary, 2005)

SALVAGUARDA.- “Medida aplicable en frontera, generalmente de naturaleza arancelaria, impuesta temporalmente sobre aquellos bienes que causan o amenazan causar daño grave a una industria nacional que produce una mercancía idéntica o similar. Su objetivo es proporcionar tiempo a la industria afectada para que efectúe un proceso de ajuste. Se impone normalmente después de una investigación en el país importador, investigación que procura determinar si el daño grave o amenaza de daño son causados a la industria nacional como resultado de un aumento súbito de las importaciones”. (Exterior, 2015)

PROBABILIDAD.- “La probabilidad es la posibilidad que existe entre varias posibilidades, que un hecho o condición se produzcan. La probabilidad, entonces, mide la frecuencia con la cual se obtiene un resultado en oportunidad de la realización de un experimento sobre el cual se conocen todos los resultados posibles gracias a las condiciones de estabilidad que el contexto supone de antemano”. (Dictionary, 2005)



IMPACTO.- El efecto en el componente o área bajo el supuesto de que el riesgo se dé, pudiendo tener extremos como: insignificante cuando los efectos sean mínimos y catastrófico si el hecho presentado tendría efectos desastrosos para la entidad. (DAFP, 2011)

.RIESGO INHERENTE.- “Es la probabilidad de que un saldo de cuenta o una clase de transacción haya sufrido distorsiones que puedan resultar materiales, individualmente o al acumularse con otras distorsiones de otros saldos o clases de transacciones, por no estar implementados los correspondientes controles internos. En otros términos el riesgo inherente pretende evaluar si la entidad a examinar tiene implementados controles internos para el manejo de operaciones”. (Luna, 2003, p. 327)

RIESGO DE CONTROL.- “Como la probabilidad de que un saldo de cuenta o una clase de transacción haya sufrido distorsiones que puedan resultar materiales, individualmente o al acumularse con otras distorsiones de otros saldos o clases de transacciones, por no haber sido prevenidas o detectadas y corregidas oportunamente por los sistemas de contabilidad y control interno. El auditor debe efectuar una evaluación de riesgo de control a nivel de aseveración, por cada saldo de cuenta o ciclo transacciones material”. (Luna, 2003, p. 331)

RIESGO RESIDUAL.- “Riesgo que subsiste después de haber adoptado las medidas de seguridad”. (Romero, 2005, pág. 256)

HARDWARE.- “El Hardware, que es componente físico, está constituido por la maquina en sí y por los dispositivos auxiliares necesarios para realizar las funciones de procesamiento, almacenamiento y transferencia de datos”. (Camazon, Introduccion a los Sistemas Informaticos, p. 13)

SOFTWARE.- Es la parte intangible del ordenador, un elemento lógico que se define como un conjunto de órdenes e instrucciones que al ejecutarse sirven para realizar alguna tarea. Un ejemplo de software es el sistema operativo, que es el programa fundamental del ordenador, siendo



una de las funciones controlar los recursos hardware. (Camazon, Introduccion a los Sistemas Informaticos, p. 13)

MATRICULACION VEHICULAR.- “La matriculación vehicular de auto es un permiso que autoriza a un vehículo para circular formalmente por las vías del País. Este permiso tiene un costo de impuesto que debe ser cancelado anualmente por el propietario del vehículo”. (Tramite.ec, 2013)

PARQUE AUTOMOTOR.- “Comprende la flota total de vehículos (todas las categorías) que circulan por una zona o región”. (Berrezueta, 2004)

TRASPASO DE DOMINIO.- Transferir un dominio significa cambiar la empresa que administra el registro de su dominio. Por ende, si ha registrado un dominio con una empresa y por algún motivo, por ejemplo por precio o por calidad de atención, desea que éste sea registrado a través de otra empresa, es posible transferirlo. (Anaconda, 2014)

TITULO HABILITANTE.- Son títulos habilitantes de transporte las concesiones, permisos de operación y autorizaciones, los cuales se otorgarán a las personas jurídicas domiciliadas en el Ecuador que tengan capacidad técnica y financiera y que cumplan con los requisitos exigidos en la ley y los reglamentos. (Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial; Art. 67.)

PRESCRIPCIÓN ADQUISITIVA DE DOMINIO O GEMELOS.- La prescripción adquisitiva de dominio es una forma de adquirir el dominio de las cosas, para ello hay que tener posesión del bien, es decir hacer uso de ellas por un determinado tiempo, en los bienes muebles como vehículos, electrodomésticos, debe haber una posesión de 5 años, y en los bienes inmuebles como casas y terrenos debes estar en posesión 15 años.

En cambio los gemelos es una figura en materia de tránsito en donde a un vehículo se le altera los números de serie que tiene el chasis (esqueleto del vehículo) y el motor con la finalidad de tomar la



identidad de otro similar en todas sus características físicas como: marca, modelo, color, placa etc.

PROFORMA (EN EL SECTOR PÚBLICO).-Pagos efectuados de manera anticipada entre empresas públicas por la prestación de un servicio



BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- Bacallao Orta, M. (2009). "Génesis del Control Interno" en *Contribuciones a la Economía*. .
- Camazon, J. N. (s.f.). Introduccion a los Sistemas Informaticos. En J. N. Camazon, *Introduccion a los Sistemas Informaticos* (pág. 31). Madrid: Editorial Editex S.A.
- JIMENES, A. H. (2003). *La Administracion y Planificacion como Procesos*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San Jose, Costa Rica.
- Luna, O. F. (2003). AUDITORIA GUBERNAMENTAL MODERNA. En O. F. Luna, *AUDITORIA GUBERNAMENTAL MODERNA* (pág. 245). Primera Edicion.
- Lybrand, C. &. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. NeW York: Diaz de Santos, S.A.
- Nordhaus, S. y. (2002). *Economia*. McGraw Hill Interamericana de España.
- Estupiñan Gaitan (2006), R. (s.f.). Control Interno Y Fraudes 2da edición. Ecoe Ediciones 2006.
- Padros, I. P. (1999). *ANALISIS DE RIESGOS EN INSTALACIONES INDUSTRIALES*. ESPAÑA: UNIVERSIDAD POLITECNICA DE CATALUNIA.
- Rios, M. F., & Sanchez, J. C. (1997). *Eficacia Organizacional: concepto, desarrollo y evaluacion*. Madrid: Diaz de Santos.
- Dictionary, C. S. (2005). *Diccionario Enciclopédico Vox 1*. Complete and Unabridged 8th Edition 2005 © William Collins Sons & Co. Ltd. 1971, 1988 © HarperCollins Publishers 1992, 1993, 1996, 1997, 2000, 2003, 2005.

PÁGINAS WEB

- Anaconda, w. (08 de 12 de 2014). *Anaconda web*. Obtenido de <http://www.ayuda.anacondaweb.com/transferecia-de-dominio>
- APAZA RODRIGUEZ, F. C. (2015). *Academia Edu*. Obtenido de http://www.academia.edu/7750858/MEJORA_CONTINUA_U_U_N_N_I_I_V



- Berrezueta, M. G. (2004). Obtenido de dspace.ups.edu.ec:
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1145/3/CAPITULO%20II.pdf>
- Exterior, S. d. (08 de 04 de 2015). *Sistema de Información de Comercio Exterior*. Obtenido de http://www.sice.oas.org/dictionary/SF_s.asp
- Gerencie.com. (12 de 06 de 2010). *Gerencie.com*. Recuperado el 7 de 12 de 2014, de <http://www.gerencie.com/origen-de-la-partida-doble.html>
- Ministerio de Finanzas, C. d. (2014). *Ministerio de Finanzas*. Obtenido de http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/catalogo_general_cuentas.pdf
- Tramite.ec. (22 de 10 de 2013). Obtenido de <http://www.tramite.ec/matriculacion-vehicular-de-auto-nuevo/>
- www.emov.gob.ec. (2011). Obtenido de www.emov.gob.ec/sites/.../2014%20h3.%20Auditoria%20gestion.pdf

DOCUMENTOS

- Departamento Administrativo de la Función Pública, *DAFP, Guía para la Administración del Riesgo, Bogotá- Colombia, 2011.*
- AICPA, I. A. (1949). *Certificados Comité de procedimientos de la AICPA*. Control Interno.
- Constitución Política del Ecuador, 2008. *Constitución Política del Ecuador, 2008.*
- CGE, C. G. (2013). *Reglamento para la Conservación, Evaluación y Eliminación de los Archivos Físicos de la Contraloría General del Estado, Acuerdo N° 008*. Quito.
- Normas de Control Interno Para las Entidades del Sector Público y de las Personas Jurídicas De Derecho Privado Que Dispongan de Recursos Públicos. Ecuador. (2009).
- Gobierno Autónomo Descentralizado, G. C. (s.f.). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la EMOV - EP*. Cuenca.
- Ordenanza para el Cobro de Tasas de los Servicios que Prestan en la Empresa Municipal de Movilidad Transito y Transporte de Cuenca, EMOV EP. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial; Art. 67. (s.f.). Ecuador.



Normas Ecuatorianas de Auditoría, NEA; TOMO III, 2005. (s.f.).

Romero, J. C. (2005). Manual Para la Formacion de Nivel Superior en Prevencion de Riesgos Laborales. En J. C. Romero, *Manual Para la Formacion de Nivel Superior en Prevencion de Riesgos Laborales* (pág. 256). España: Diaz de Santos.

SERGIO, G. (1999). *DERECHO FISCAL*. MEXICO: OXFORD UNIVERSITY PRESS.

- (IIARF), T. I. (MARZO de 2011). *INTERNAL AUDITING'S ROLE IN RISK MANAGEMENT*. Recuperado el 25 de 09 de 2014, de <http://www.oracle.com/us/solutions/corporate-governance/ia-role-in-rm-345774.pdf>
- AUDITORS, E. C. (OCTUBRE de 2013). *RISK ASSESSMENT IN PERFORMANCE AUDITS*. Recuperado el 2014 de SEPTIEMBRE de 2014, de http://www.eca.europa.eu/lists/ecadocuments/guideline_risk_102013/guideline_risk_102013_en.pdf
- FUIDE, I. A. (2013). *PATROCINADORES AASHTO INTERNAL AUDIT GUIDE*. Recuperado el 27 de SEPTIEMBRE de 2014, de [http://audit.transportation.org/Documents/2013%20Internal%20Audit%20Guide%20%20DRAFT%20\(2\).pdf](http://audit.transportation.org/Documents/2013%20Internal%20Audit%20Guide%20%20DRAFT%20(2).pdf)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXOS

Anexo 1: Diseño de Tesis

UNIVERSIDAD DE CUENCA

DISEÑO DE TESIS



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**“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”.**

AUTORES:

MARÍA ISABEL GUACHO FERNÁNDEZ
MAYRA ISABEL SANTANDER TAPIA

DIRECTOR:

ING. GENARO PEÑA

CUENCA-ECUADOR

2014

Mayra Isabel Santander Tapia
María Isabel Guacho Fernández



SELECCIÓN Y DELIMITACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

Hoy en día un adecuado proceso de control interno dentro del área de recaudación y en general de toda la organización garantizará no solo el desarrollo adecuado de las actividades y funciones dentro de la misma sino, que promoverá además un mejoramiento continuo, en donde el compromiso y la participación no solo de la alta administración sino además de la gerencia y todo el personal, respalden los procesos que se desarrollan para poder alcanzar en conjunto las metas organizacionales y conseguir el crecimiento institucional.

Conociendo que el control interno se ha ido desarrollando como un proceso con una base sólida dentro de todas las organizaciones y que el cumplimiento de este es de vital importancia para todas las áreas; el área de recaudación no es la excepción ya que al tener establecida una adecuada estructura de control interno garantizará el tratamiento adecuado de todos los movimientos y actividades que dentro de esta se desarrollen.

DELIMITACIÓN

Campo de acción: Auditoría

Área: Recaudación

Campo de aplicación: Empresa EMOV EP.

El área geográfica a considerarse en el presente trabajo de investigación es:

País: República del Ecuador.

Región: Sierra.

Provincia: Azuay.

Cantón: Cuenca



El presente tema de investigación queda estructurado de la siguiente manera: “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”.

1. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Al encontrarnos en un entorno cambiante tanto en los aspectos económicos, políticos y sociales se debe tener en cuenta también que la no aplicación o la existencia de un sistema de control interno obsoleto tanto en el área de recaudación como en toda la organización acarrearán consecuencias negativas para la misma, debido a que por todos los aspectos mencionados los riesgos varían, las necesidades de la empresa son cada vez más exigentes, la cultura y los avances tecnológicos cambian a un ritmo realmente acelerado, y es por ello que un adecuado control interno necesita de la cooperación conjunta de toda la organización y no solo del actuar de la administración.

La aplicación de un sistema de control interno va más allá de la consecución de beneficios para los miembros de la organización, este involucra además; la protección de los activos y todos los bienes de la organización, la verificación de la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos, el promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas, y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados por la organización.

A través de la aplicación y desarrollo de un adecuado sistema de control interno tomando en cuenta las necesidades de cada organización o una respectiva área estos pueden abarcar una serie de análisis estadísticos, informes de rendimiento, programas de capacitación de empleados y controles de calidad siendo primeramente los beneficiados la alta administración, la gerencia y el personal de la empresa ya que sentirán



que todos los procesos que llevan a cabo están respaldados por controles que ayudarán a reducir y porque no a eliminar los riesgos que pueden presentarse durante la ejecución de cada actividad que se desarrolla dentro del área.

Además, cabe mencionar que la revelación oportuna de errores detectados, por los controles internos implantados dentro de la organización es una responsabilidad primordial que tiene la alta dirección (gerencia), y es en base a estos que se puede llegar a la toma de decisiones acertadas. En caso de ausencia o ineficiencia del control interno esta será atribuida directamente a una administración débil e inadecuada.

2. BREVE DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

El nacimiento de La Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca, tiene su base en la Constitución del Ecuador, en su artículo Nro. 264 numeral 6, que prescribe, que es competencia exclusiva de los Gobiernos Municipales, la planificación, regulación y control del tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal, en cumplimiento a la disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, que dispone que las empresas municipales existentes, para seguir operando adecuarán su organización y funcionamiento a las normas previstas en la referida Ley.

Razón por la cual y bajo uso de las atribuciones que la ley le confiere, el Ilustre Concejo Cantonal de Cuenca resuelve emitir la Ordenanza de Organización y Funcionamiento de la actual EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE SERVICIO DE TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CUENCA “EMTET”, transformándola en la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA EMOV EP.



Esta empresa dirige su accionar a gestionar, administrar, regular y controlar el sistema de movilidad sustentable propendiendo a la calidad, seguridad, agilidad, oportunidad, disponibilidad, comodidad, accesibilidad de los ciudadanos; a través de una gestión técnica, integral e integrada del transporte terrestre, tránsito y movilidad no motorizada mejorando la calidad de vida, precautelando la salud, fortaleciendo la generación productiva y el desarrollo social y económico del cantón.

Su visión

Contar en un periodo de cinco años con una organización dotada de talento humano comprometido, motivado y capacitado, con un ordenamiento jurídico claro y preciso, que ejecute procesos racionalizados y efectivos orientados a la excelencia, con una estructura organizacional que permita la gestión por procesos con la aplicación de tecnologías de comunicación e información de última generación, financieramente sostenible dotada de infraestructura física funcional y desconcentrada acercando los servicios de calidad a la colectividad, convirtiéndose en un sustento de desarrollo socio-económico del cantón Cuenca contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida, y la conservación del medio ambiente.

ESTRUCTURA DEL ORGANIGRAMA

La estructura orgánica de la empresa presenta los siguientes niveles administrativos.

Nivel Directivo:

- Directorio

Nivel Ejecutivo:

- Gerencia General

Nivel Asesor:



- Planificación
- Asesoría Jurídica
- Auditoría Interna

Nivel Operativo:

Subgerencia de terminales compuesta por:

- Administrador Operativo Terminales Terrestres: Control, Frecuencias, Inspección.
- Monitoreo
- Administrador Operativo Terminales Transferencia: Administrador Paradas, Control Frecuencias.

Subgerencia Tránsito y Transporte compuesta por:

- Títulos habilitantes: Documentos, Transferencias y Actualizaciones.
- SIT: Administración Frecuencias
- Semaforización: Administración.

Subgerencia Estacionamiento Tarifado y Control en Vía Pública compuesta por:

- Parqueaderos
- Estacionamiento Tarifado Control Vía Pública

Subgerencia Revisión Técnica y Matriculación Vehicular compuesta por:

- Revisión Técnica
- Matriculación
- Monitoreo de Calidad Aire

Nivel de Apoyo:

- Dirección Financiera Presupuestos, Contabilidad, Activos Fijos y Bodega, Tesorería, Control Previo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

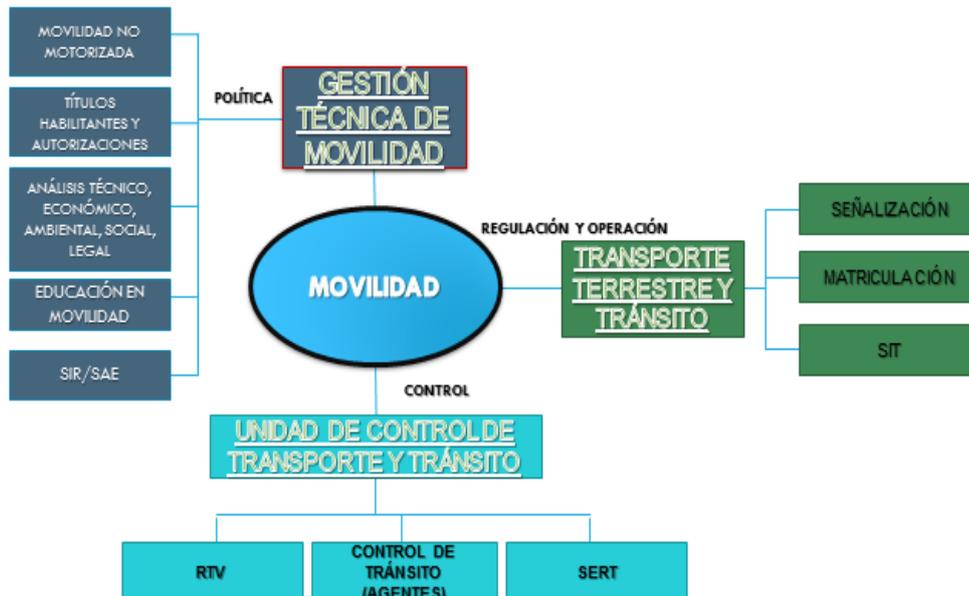
- Dirección Administrativa: Adquisiciones e Importaciones, Mantenimiento, Parque Automotor y Equipo Mecanizado, Seguridad, Vigilancia y Limpieza, Seguros.
- Dirección Recursos Humanos: Nominas, Desarrollo Institucional.
- Dirección Informática: Desarrollo, Proyectos, Soporte
- Secretaria General
- Archivos



VÍNCULOS CON CORPORACIÓN MUNICIPAL



MODELO DE GESTIÓN





4.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La problemática existente dentro del área de recaudación de la empresa EMOV EP se debe principalmente a la falta de un documento formal de control interno, que permita identificar de manera clara los procesos y procedimientos que se deben llevar a cabo y admitan la realización de una supervisión adecuada, promoviendo la participación activa del personal para evitar con ello el incumplimiento y las demoras en las actividades de cada miembro de esta área, la deficiente coordinación en cuanto a los procesos de cuadros de caja que se realizan tanto en los puntos de recaudación como en tesorería pueden llegar a afectar en un futuro no solamente a las operaciones propias del área sino además pueden exponer a los recursos económicos de la entidad a pérdida, uso indebido e irregularidades.

La necesidad de establecer una coordinación de las actividades y la conexión entre departamentos y el área de recaudación se hace urgente, debido a que facilitará el manejo adecuado de la documentación que generan los movimientos del factor monetario dentro de esta, el control necesario para que todas las actividades se desarrollen de manera adecuada promoviendo además el registro contable propicio y oportuno, de manera que se puedan realizar controles periódicos que permitan evaluar la efectividad de la recaudación.

Todo ello constituye una debilidad tanto en su actuación diaria como en su crecimiento a futuro, pudiendo ocasionarse grandes desviaciones en las actividades que perjudican a la consecución de los objetivos y metas institucionales, frenando además el desarrollo eficiente y eficaz de sus operaciones y afectando en una adecuada toma de decisiones.

4.1 LISTADO DE PROBLEMAS



- Inexistencia de un manual de funciones dentro del área, que garantice el desarrollo adecuado de las tareas del personal.
- Insuficientes controles para las actividades de recaudación.
- Deficiente alineación departamental.
- Deficiente control y manejo de la documentación que valida las recaudaciones dentro de la entidad.

5.- DETERMINACION DE LOS OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar herramientas de Control Interno en el área de recaudación relacionadas con: Estructura organizativa, la protección de los activos y los procedimientos relativos al área y el personal.

5.2.- Objetivos Específicos

- ✓ Investigar y determinar los procesos y procedimientos contables, financieros y de gestión que se siguen para desarrollar cada una de las actividades dentro del área de recaudación de la empresa
- ✓ Realizar una evaluación del sistema de control interno en el área de recaudación y determinar su aporte en el desarrollo efectivo de las actividades y la consecución de los objetivos como área
- ✓ Desarrollar e Implementar el modelo de control interno basado en el “COSO I”, para lograr dentro del área de recaudación la eficiencia y eficacia en las operaciones, la disposición de una información financiera confiable que dé cumplimiento a las leyes y regulaciones dictados por los organismos de control

6.- ELABORACION DEL MARCO TEORICO DE REFERENCIA

6.1 MARCO DE ANTECEDENTES

- **UNIVERSIDAD:** U. ESTATAL DE MILAGRO



TEMA: Implementación de controles internos en la empresa SABIJOUX S.A. en la ciudad de Guayaquil para el año 2012

AUTORES: Portilla Urrea Beatriz Alexandra

Ríos Molina Alex Mauricio.

AÑO: 2013

La empresa SABIJOUX S.A es una mediana empresa dedicada a vender productos de Bisutería y artículos varios con la finalidad de satisfacer la necesidades del cliente en cuanto a su manera de proyectar imagen. Esta empresa ha venido creciendo y exporta sus productos, de tal forma que ha venido creciendo, por lo que necesita de muchos más controles y supervisiones, Existe mucho desfase en cuanto controles, no tienen políticas, procedimientos para cada departamento ni reglamentos internos, por esto hemos realizado este proyecto con la finalidad de dar alineamientos, que mejores el funcionamiento de la empresa, cumpliendo con objetivos y metas. Para esto hemos determinado las falencias y errores que tiene la compañía para poder tomar las correcciones en todos los departamentos, y damos a conocer las directrices que debemos de implementar para unos mejor resultados que lo mostraran en los estados Financieros.

- **UNIVERSIDAD:** U. DE CUENCA

TEMA: Implementación de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Consumo de la Universidad de Cuenca.

AUTORES: Lucia Gomes Rojas

Ma. Augusta Jara Rodas

AÑO: 1999

La implementación de un sistema de control interno permite determinar aplicabilidad práctica de las normas técnicas, que para el efecto ha dictado la contraloría general del estado la forma de cómo estas se van a cumplir los procedimientos y circunstancias que se vayan adoptar para su ejecución.



En nuestra investigación aplicaremos los principios básicos de control interno para evaluar la eficiencia, efectividad y economía de las operaciones que nos facilitaran la implementación de un adecuado sistema de control interno, que a través de la aplicación de las normas técnicas, provea de información financiera y administrativa correcta y segura, salvaguarde los recursos y fomente la adhesión a las políticas prescritas y al cumplimiento de los objetivos que se hayan propuesto los directivos de la institución.

- **UNIVERSIDAD:** U. TECNICA DE AMBATO

TEMA: “El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010”

AUTORES: Vera Rojano María de los Ángeles

AÑO: 2011

Se trata de implementar un sistema de control interno a fin de mejorar la rentabilidad de la Empresa Akabados, dentro de las áreas de Compras y ventas en el cual se detectaron algunas debilidades, debido a que son las áreas más importantes del giro del negocio. Se desarrolló herramientas de control que permitió el manejo adecuado de los recursos humanos, económicos y tecnológicos. Mediante la aplicación de un Sistema de Control interno se pudo establecer directrices para la evaluación del desempeño empresarial, a fin de mejorar la rentabilidad, perfeccionando su servicio en cuanto a ventas y por ende brindar una mejor atención, reduciendo costos innecesarios, tiempos improductivos, y lo que es importante la satisfacción de los clientes.

- **UNIVERSIDAD:** U. POLITECNICA SALESIANA

TEMA: Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa electro instalaciones en la Ciudad de Cuenca”

AUTORES: María Alexandra Alvarado Veletanga

Silvia Patricia Tuquiñahui Paute



AÑO: 2011

En el mundo globalizado que cruza la economía nacional, se ha visto la necesidad de analizar e implementar metodologías de control interno que contribuyan a la gestión administrativas, permitiendo la toma de decisiones empresariales más acertada, en esta ocasión analizaremos el informe modelo COSO que es el nuevo concepto de control interno que permitirá analizar detenidamente las diferentes partes y situaciones que se originan dentro y fuera de la empresa, a ello contribuye los cinco componentes para el control interno que analizan desde los valores éticos y morales del personal que labora hasta realizar el seguimiento del proceso de las diferentes operaciones que se realizan para alcanzar los objetivos. Para este análisis tomaremos en cuenta la eficiencia, eficacia y economía que demuestren en el proceso de las actividades emprendidas por la gerencia y sus colaboradores, basándose en las normas, políticas y reglamentos establecidos internamente y de cumplimiento obligatorio por las leyes del Estado. Para un adecuado Sistema de Control Interno deberán estar alineados los objetivos empresariales con los objetivos departamentales, debido a que se buscan un logro en común y que su resultado represente un trabajo en equipo, considerando que la responsabilidad del control interno es de todos los integrantes sin excepción alguna. El alcance y/o seguimiento de los procesos, normas y políticas internas requiere de un control continuo, el que facilitara fortalecer o implementar cambios ante los riesgos o dificultades que se presenten en el desarrollo normal de las operaciones, este seguimiento lo realizará la gerencia para medir el grado de eficiencia del recurso humano y cuando la situación lo amerite aplicar normas de control, realizando llamados de atención por el incumplimiento de los mismos. Continuando con el estudio para el control empresarial se aplicaran técnicas y métodos para evaluar el control en el que se empleara el cuestionario, tomando como referencia las situaciones de mayor riesgo referente a la situación económica de la empresa, del país y la competitividad dentro de la industria.

Mayra Isabel Santander Tapia

María Isabel Guacho Fernández



- **UNIVERSIDAD:** U. DE CUENCA

TEMA: Evaluación del sistema de control interno a los procesos de compra y venta de “ZONA MUEBLES” CÍA LTDA.

AUTORES: Ana Elizabeth Niola Ordoñez

Carmen Elizabeth Urgilés García

AÑO: 2013

El objetivo de la presente investigación de la evaluación del sistema de control interno a los procesos de compra y venta de la empresa ZONA MUEBLES CÍA. LTDA al 30 de Abril de 2013 aplicando el método COSO II-ERM (Administración de riesgos empresariales) es identificar áreas críticas que pueden afectar a la organización, y proponer soluciones a las deficiencias encontradas en el desarrollo de los procesos y que sea de ayuda para la toma de decisiones que generen bienestar a los socios y la correcta utilización de los recursos. El control interno permite a las personas involucradas en los procesos, utilizar los recursos disponibles con eficiencia, efectividad, eficacia y economía y alcanzar los objetivos establecidos para cada uno de los procesos. El resultado obtenido en la investigación da a conocer situaciones favorables y desfavorables que se presentan en los procesos dando lugar a la implementación de medidas correctivas mediante la formulación de recomendaciones que permite mejorar la gestión de ZONA MUEBLES y evitar que se presenten escenarios que puedan afectar a la supervivencia de la entidad, mediante la implementación de controles internos adecuados.

6.2 MARCO TEORICO

COSO.-

“El control interno se define ampliamente como un proceso, efectuado por la junta de directores de la entidad, administración y otro personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos en las tres siguientes categorías COSO.⁴⁷

⁴⁷FUIDE, I. A. (2013). *PATROCINADORES AASHTO INTERNAL AUDIT GUIDE*. Recuperado el 27 de SEPTIEMBRE de 2014, de



Informe.- Relacionado con la elaboración de informes internos y externos financieros y no financieros para partes interesadas, que abarca la puntualidad, fiabilidad, transparencia u otras condiciones establecidas por los reguladores, emisores de normas o políticas de la entidad.⁴⁸

Cumplimiento.- La adhesión a las leyes y reglamentos a los que esté sujeta la entidad, donde el incumplimiento podría dar lugar a sanciones, multas y / o impactos negativos para la reputación de esta.⁴⁹

Hoy en día todas las empresas sean estas instituciones públicas o privadas sienten la imperiosa necesidad de contar con un sistema de control interno que permita un desarrollo eficiente de todas sus actividades; el área de recaudaciones de la empresa EMOV EP de la ciudad de Cuenca no es la excepción ya que las recaudaciones son la fuente principal de ingresos de esta entidad de gobierno; siendo así que una empresa que aplique controles internos en sus operaciones, enfocará su accionar a una mejor gestión conociendo la situación real de las mismas.

Al ser el área de recaudación es una parte muy importante dentro de la empresa, la misma debe ser dirigida con toda la pertinencia y cuidado ya que un error o equivocación dentro de esta, pueden dar lugar a muchas desviaciones que afectarán directamente al funcionamiento de la entidad en su conjunto. La investigación se enfocará en la evaluación del control

[http://audit.transportation.org/Documents/2013%20Internal%20Audit%20Guide%20-%20DRAFT%20\(2\).pdf](http://audit.transportation.org/Documents/2013%20Internal%20Audit%20Guide%20-%20DRAFT%20(2).pdf)

48 (IIARF), T. I. (MARZO de 2011). INTERNAL AUDITING'S ROLE IN RISK MANAGEMENT. Recuperado el 25 de 09 de 2014, de <http://www.oracle.com/us/solutions/corporate-governance/ia-role-in-rm-345774.pdf>

49 AUDITORS, E. C. (OCTUBRE de 2013). RISK ASSESSMENT IN PERFORMANCE AUDITS. Recuperado el 2014 de SEPTIEMBRE de 2014, de http://www.eca.europa.eu/lists/ecadocuments/guideline_risk_102013/guideline_risk_102013_en.pdf



interno bajo el modelo COSO I, por tanto se tomará en consideración el ambiente de control en donde se determinará la integridad y valores éticos, la integridad y la disciplina existente en el área, la cultura de riesgo que posee el personal así como también el compromiso de competencia profesional y la asignación de autoridad y responsabilidad existente dentro del área.

Otro aspecto importante dentro de un control interno de calidad es la evaluación de riesgos en donde principalmente se deberá identificar el impacto y la probabilidad de ocurrencia de eventos considerados de riesgo, y en base a estos identificar las actividades que se desarrollan para proveer una respuesta adecuada, verificando si los tipos de controles que se establecerán dentro del área, generarán resultados satisfactorios de manera óptima.

Constituye además un componente importante del control interno la información y comunicación ya que es en esta etapa del control en donde la información recolectada en los componentes anteriores debe ser capaz de generar los resultados esperados, siempre cumpliendo con las características de oportunidad, objetividad y confiabilidad la misma que garantizará una toma efectiva de decisiones.

La supervisión y el monitoreo no están desligados del control interno sino que actúan como un retro alimentador, en donde las evaluaciones realizadas dejarán ver las posibles deficiencias existentes a pesar de haberse establecido controles.

Por ello que un modelo adecuado de control interno proporcionará una estructura sólida en donde todos los procesos y procedimientos del área dispongan de controles más organizados, determinándose así cada uno de los pasos a seguir para cada integrante. Además de constituir una base imprescindible para que una entidad logre alcanzar, a través de la evaluación de su misión y visión, el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos.



Es conveniente además, enfatizar que por ello se habla de la implementación de un modelo de control interno, con la finalidad de realizar una evaluación, que conlleven al establecimiento de medidas de control que permita alcanzar el éxito, considerando como prioridad el factor económico para realizar una correcta administración de los cobros, centrándonos a su vez en las actividades básicas que dentro del departamento se desarrollan.

6.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Control interno.-** Se refiere a los métodos y prácticas de cualquier clase, por medio de los cuales se coordinan y operan los registros y comprobantes de contabilidad y los procedimientos que afectan sus usos, de manera que la administración de un negocio obtiene de la función contable la utilidad máxima para su objeto de información protección y control. (BENNET & Fraud, 1930)
- **Control administrativo.-** Proceso que utilizan los directivos para influir sobre las actividades, los acontecimientos y las fuerzas de organización, para propiciar que los objetivos que se han marcado y las tareas que han repartido se ejecutan de acuerdo con los requerimientos, planes, evaluaciones, métodos de organización, reglamentaciones, sanciones, análisis, verificaciones y sincronizaciones.(Rosenberg, 1993)
- **COSO.-** Son las siglas del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Comité de Patrocinadores de la Comisión Treadway), que patrocinó el informe de investigación de los Estados Unidos titulado Control interno - Marco Integrado. "El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió



como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones: - American Accounting Association (AAA). - American Institute of Certified Public Accountants (AICPA). - Financial Executive Institute (FEI). - Institute of Internal Auditors (IIA). - Institute of Management Accountants (IMA). La redacción del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand. (Commission, 1985)

- **Riesgo.-** “.....El riesgo se define así como un incidente o la ocurrencia de un conjunto particular de circunstancias que, de ocurrir, podría afectar negativamente a la organización, tales como la exposición a la pérdida financiera, pérdida de reputación falta de entrega de una política o programa de economía, eficiencia efectiva.....” (AUDITORS, Octubre, 2013)
- **Eficiencia.-** Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros. (E, 2001)
- **Eficacia.-** Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos. (E, 2001)
- **Manual.-** (adm.) Conjunto de normas de la administración, reglamentaciones, políticas y procedimientos preparados por un



alto ejecutivo. Se ha realizado por y para los empleados de la empresa. (Rosenberg, 1993)

- **Movilidad.-** Se refiere a todo el colectivo de personas y objetos móviles, mientras que el transporte sólo considera traslados de tipo mecánico, olvidando el componente social y volitivo, que es el deseo y la voluntad de trasladarse en óptimas condiciones. (Desarrollo, 2013)
- **Recaudación.-** Actividad llevada a cabo por el gobierno para proporcionar liquidez a los fondos públicos. (Rosenberg, 1993)
- **Análisis.-** Descomposición de una oración en las partes que la componen y examen de ellas para explicar su forma, función y relación sintáctica. (Silva G. G., 1999)
- **Proceso.-** Conjunto de actividades procedimientos relacionados que interactúan o tienen un fin en común. (Calidad., 2014)
- **Procedimiento.-** Forma específica para llevar a cabo una serie de actividades. (Calidad., 2014)
- **Riesgo de control.-** Es el riesgo que los sistemas de control estén capacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna. (E, 2001)
- **Monitoreo.-** El [término](#) monitoreo podría definirse como la acción y efecto de monitorear. Pero otra posible acepción se utilizaría para describir a un proceso mediante el cual se reúne, observa, estudia y emplea [información](#) para luego poder realizar un seguimiento de un programa o hecho particular.(conceptodefiniciones.de, 2014)



- **Propuesta.**- Idea, proyecto, negocio, etc, que se ofrece y se propone a uno para un fin. (Casares, 1987-1989)
- **Implementación.**- Acción y efecto de poner en funcionamiento una determinada cosa. (Thefreedictionary, 2014)

7.- PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿De qué forma ayudaría la existencia de un manual de funciones dentro del área de recaudación en el desarrollo de las tareas del personal?
- ¿De qué manera influye el establecimiento de controles adecuados para cada una de las actividades dentro del área de recaudación?
- ¿Cuánto influye la alineación departamental en los procesos de recaudación?
- ¿Cuáles son las consecuencias dentro del área debida, a la insuficiencia de control y manejo de la documentación que valida las recaudaciones dentro de la entidad?



8.- CONSTRUCCION DE VARIABLES E INDICADORES

| ESQUEMA TENTATIVO | VARIABLES | INDICADORES |
|---|-----------|-------------|
| CAPITULO I ANTECEDENTES DE LA EMPRESA EMOV EP 1.1 Razón social 1.2 Misión y Visión 1.3 Objetivos 1.4 Servicios que ofrece 1.5 Atribuciones de EMOV EP 1.6 Políticas 1.7 Base Legal 1.8 Estructura organizacional | | |
| CAPITULO II MARCO TEÓRICO DEL CONTROL INTERNO COSO I 2.1 Concepto de Control Interno 2.2 Principios Básicos del Control Interno 2.3 Características de Control Interno 2.4 Ventajas y Desventajas del Control Interno 2.5 Componentes de Control Interno 2.5 Funciones de Control Interno 2.6 Actividades e Control Interno | | |



| | | |
|--|--|--|
| <p>CAPÍTULO III EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE CONTROL DESARROLLADOS DENTRO DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LA EMPRESA EMOV EP</p> <p>3.1 Recaudación 3.1.1 Funciones del Área 3.1.2 Procesos desarrollados dentro del área 3.1.3 Métodos y Procedimientos del área 3.2 Informe</p> | <p>Procesos</p> | <p>Flujograma de procesos que detalle actividades del área.</p> |
| <p>CAPITULO IV EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE DENTRO DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN.</p> <p>4.1 Ambiente de Control 4.1.1 Resultados de la evaluación 4.2 Evaluación de riesgos 4.2.1 Resultados de la evaluación 4.3 Actividades de control 4.3.1 Resultados de la evaluación</p> | <p>Manuales Riesgo Control (Factor Económico)Dinero Contratos Estrategia</p> | <p>% de cumplimiento de normativa legal. % de tolerancia al riesgo dentro del área. % políticas y procedimientos de control interno. % de cumplimiento del presupuesto</p> |



| | | |
|--|-----------------|---|
| 4.4 Información y comunicación 4.4.1 Resultados de la evaluación 4.5 Supervisión y monitoreo 4.5.1 Resultados de la evaluación 4.6 Reporte de Riesgos Identificados | comunicacional | programado dentro del área. % de informes generados en el área. % de estrategias implementadas en el área que agiliten el proceso de recaudación. |
| CAPÍTULO V PROPUESTA DE MEJORAS AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LA EMPRESA “EMOV EP” 5.1 Fundamentos 5.2 Instrumentos de Control Interno | Control Interno | Manual de control interno para el área de recaudación. |
| CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 6.1 Conclusiones 6.2 Recomendaciones 6.3 Bibliografía | | |

9.- DISEÑO METODOLÓGICO



a) Tipo de investigación

En la investigación que desarrollaremos se aplicará un tipo de investigación exploratoria-descriptiva-aplicativa para finalmente darle un enfoque propositivo con la finalidad de solucionar los problemas identificados durante el transcurso de este trabajo presentando un modelo de control interno basado en las necesidades del área de recaudación.

Para lo cual al iniciar con un enfoque exploratorio se indagará y reconocerá cuáles son las necesidades existentes en el área y que demandan la creación de un modelo de control eficaz.

b) Método de la investigación

La función principal de esta investigación es dar una solución a la problemática planteada, apoyándonos de los métodos, técnicas e instrumentos que proporciona la investigación científica los mismos que servirán y se aplicaran durante el proceso investigativo, garantizando que este sea eficiente y eficaz, para determinar de esta forma un modelo de control interno eficiente aplicable al área por lo que nos apoyaremos de métodos tales como:

- **Inductivo:**

El cual nos permitirá llegar a conclusiones de carácter general, siguiendo todos los pasos que este método implica, desde aspectos de carácter puntual y particular, no solo para la tabulación y análisis de la información del diagnóstico, sino también para aspectos o capítulos hasta llegar finalmente a la propuesta de mejora. (Se desarrollarán propuestas, entrevistas entre otras)

- **Deductivo**



El emplear este método nos proporcionará una base para el desarrollo de los aspectos de carácter técnico y científico, ayudándonos a puntualizar lo generalizado en aspectos de carácter particular.

- **Sintético:**

Este método permitirá como consecuencia del análisis realizado sintetizar la información más relevante encontrada dentro del área relacionada directamente con esta temática, de tal manera que no solo mentalmente nos permitirá organizar ideas y hechos, sino además se puedan explicar en el informe resultante de diferentes formas tales como organigramas, cuadros sinópticos, mapas conceptuales, flujogramas, entre otros.

TÉCNICAS

Como técnicas de recolección de datos se utilizaremos:

- **Entrevistas:**

La información resultante que las entrevistas nos proporcionen será de gran utilidad, no solo en el diagnóstico sino de manera fundamental al desarrollar nuestra propuesta, ya que la opinión de expertos en la materia, los mismos participantes del área permitirán alimentar, retroalimentar y evaluar de forma progresiva los componentes de la propuesta.

- **Técnicas de fichaje:**

Las mismas que nos permitirán una recopilación de información adecuada y oportuna acerca de los conceptos referentes a nuestro tema de investigación.

- **Observación:**

La observación que se realice directamente en el lugar de los hechos en este caso el área de recaudación será de gran utilidad y proporcionará información significativa debido al contacto directo que tendremos con la



problemática existente y el desarrollo de nuestra propuesta, permitiéndonos captar información de forma real, confiable y objetiva, que al ser procesada aportará al desarrollo de esta investigación

VARIABLES

Las variables a utilizarse en el presente trabajo son las analíticas tanto descriptiva como propositiva:

- **Descriptiva.**

Se realizará una etapa preparatoria la que nos permitirá ordenar todos los resultados obtenidos a lo largo del desarrollo de la investigación incluyendo las conductas observadas, características y los factores que intervienen durante todo el proceso de recaudación. Todo este análisis realizado nos llevará a una correcta valoración de la situación real del área.

- **Propositiva.**

Implementación de un modelo de control interno para el área de recaudación.

10.- ESQUEMA TENTATIVO DE LA INVESTIGACIÓN

| OBJETIVO ESPECÍFICO | CAPÍTULO |
|---------------------|--|
| | CAPITULO I Antecedentes de la empresa EMOV EP 1.1 Razón social 1.2 Misión y Visión 1.3 Objetivos 1.4 Servicios que ofrece |



| | |
|---|--|
| | <p>1.5 Atribuciones de EMOV EP</p> <p>1.6 Políticas</p> <p>1.7 Base Legal</p> <p>1.8 Estructura organizacional</p> |
| | <p>CAPITULO II</p> <p>Marco teórico del control interno “COSO I”</p> <p>2.1 Concepto de Control Interno</p> <p>2.2 Principios Básicos del Control Interno</p> <p>2.3 Características de Control Interno</p> <p>2.4 Ventajas y Desventajas del Control Interno</p> <p>2.5 Componentes de Control Interno</p> <p>2.5 Funciones de Control Interno</p> <p>2.6 Actividades e Control Interno</p> |
| <p>Investigar y determinar los procesos y procedimientos contables, financieros y de gestión que se siguen para desarrollar cada una de las actividades dentro del área de recaudación de la empresa.</p> | <p>CAPÍTULO III</p> <p>Evaluación a los procesos de control desarrollados dentro del área de recaudación de la empresa EMOV EP</p> <p>3.1 Recaudación</p> <p>3.1.1 Funciones del Área</p> <p>3.1.2 Procesos desarrollados dentro del área</p> <p>3.1.3 Métodos y Procedimientos del</p> |



| | |
|--|--|
| | área 3.2 Informe |
| Realizar una evaluación del sistema de control interno en el área de recaudación y determinar su aporte en el desarrollo efectivo de las actividades y la consecución de los objetivos como área. | CAPITULO IV Evaluación del control interno por componente dentro del área de recaudación. 4.1 Ambiente de Control 4.1.1 Resultados de la evaluación 4.2 Evaluación de riesgos 4.2.1 Resultados de la evaluación 4.3 Actividades de control 4.3.1 Resultados de la evaluación 4.4 Información y comunicación 4.4.1 Resultados de la evaluación 4.5 Supervisión y monitoreo 4.5.1 Resultados de la evaluación 4.6 Reporte de Riesgos Identificados |
| Desarrollar e Implementar el modelo de control interno basado en el "COSO I", para lograr dentro del área de recaudación la eficiencia y eficacia en las operaciones, la disposición de una información financiera confiable que dé cumplimiento a las leyes y regulaciones dictados por los | CAPÍTULO V PROPUESTA DE MEJORAS AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LA EMPRESA "EMOV EP" 5.1 Fundamentos 5.2 Instrumentos de Control Interno |



| | |
|------------------------|--|
| organismos de control. | |
| | CAPITULO VI Conclusiones y Recomendaciones 6.1 Conclusiones 6.2 Recomendaciones 6.3 Bibliografía |



ESQUEMA TENTATIVO DE LA INVESTIGACIÓN

CAPITULO I

Antecedentes de la empresa EMOV EP

- 1.1 Razón social
- 1.2 Misión y Visión
- 1.3 Objetivos
- 1.4 Servicios que ofrece
- 1.5 Atribuciones de EMOV EP
- 1.6 Políticas
- 1.7 Base Legal
- 1.8 Estructura organizacional

CAPITULO II

Marco teórico del control interno “COSO I”

- 2.1 Concepto de Control Interno
- 2.2 Principios Básicos del Control Interno
- 2.3 Características de Control Interno
- 2.4 Ventajas y Desventajas del Control Interno
- 2.5 Componentes de Control Interno
- 2.5 Funciones de Control Interno
- 2.6 Actividades e Control Interno

CAPÍTULO III

Evaluación a los procesos de control desarrollados dentro del área de recaudación de la empresa EMOV EP

- 3.1 Recaudación
 - 3.1.1 Funciones del Área
 - 3.1.2 Procesos desarrollados dentro del área
 - 3.1.3 Métodos y Procedimientos del área



3.2 Informe

CAPITULO IV

Evaluación del control interno por componente dentro del área de recaudación.

4.1 Ambiente de Control

4.1.1 Resultados de la evaluación

4.2 Evaluación de riesgos

4.2.1 Resultados de la evaluación

4.3 Actividades de control

4.3.1 Resultados de la evaluación

4.4 Información y comunicación

4.4.1 Resultados de la evaluación

4.5 Supervisión y monitoreo

4.5.1 Resultados de la evaluación

4.6 Reporte de Riesgos Identificados

CAPITULO V

Propuesta de mejoras al sistema de control interno del área de recaudación de la empresa “EMOV EP”

5.1 Fundamentos

5.2 Instrumentos de Control Interno

CAPITULO VI

Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

6.2 Recomendaciones

6.3 Bibliografía

Mayra Isabel Santander Tapia

María Isabel Guacho Fernández



11.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDADES | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | | DICIEMBRE | | | |
|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Selección y delimitación del tema de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.- Justificación de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.- Breve descripción del objeto de estudio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.- Formulación del problema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.- Determinación de los objetivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.- Elaboración del marco teórico de referencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Mayra Isabel Santander Tapia

María Isabel Guacho Fernández



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 7.- Preguntas de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.- Construcción de Variables e Indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9.- Diseño Metodológico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10.- Esquema tentativo de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11.- Cronograma de actividades | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12.- Presupuesto referencial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13.- Bibliografía | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPITULO I. Antecedentes de la empresa EMOV EP 1.1 Razón social 1.2 Misión y Visión 1.3 Objetivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Mayra Isabel Santander Tapia
María Isabel Guacho Fernández



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 4.3 Actividades de control | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3.1 Resultados de la evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.4 Información y comunicación | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.4.1 Resultados de la evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.5 Supervisión y monitoreo | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.5.1 Resultados de la evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.6 Reporte de Riesgos Identificados. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPITULO V | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Propuesta de mejoras al sistema de control interno del área de recaudación de la empresa "EMOV EP" | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 Fundamentos | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.2 Instrumentos de Control Interno | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPITULO VI | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conclusiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recomendaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.1 Conclusiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Mayra Isabel Santander Tapia
María Isabel Guacho Fernández



12.- PRESUPUESTO REFERENCIAL

| Detalle de gastos | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | Valor Total |
|--|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------------|
| Empastado | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 | 60 |
| Copias blanco y negro | 2 | 4 | 4 | 5 | 10 | 25 |
| Elaboración de Encuestas | 5 | 5 | 5 | 10 | 4 | 29 |
| Procesamiento de encuestas | 0 | 0 | 4 | 10 | 4 | 18 |
| Copias a color | 3 | 5 | 5 | 5 | 20 | 38 |
| Impresión de los capítulos | 0 | 0 | 5 | 20 | 20 | 45 |
| Internet | 2 | 2 | 5 | 10 | 10 | 29 |
| Alimentación | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 200 |
| Transporte y movilización para el levantamiento de información | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 150 |
| Otros | 10 | 10 | 10 | 15 | 15 | 60 |
| | | | | | | |
| TOTAL ESTIMADO | 92 | 96 | 108 | 145 | 213 | 654 |



Bibliografía

LIBROS

- E, M. K. (2001). *AUDITORIA DE GESTION*. QUITO: SISTEMA DOCUTECH.
- G.M.WINKLE, J. &. (1987). *AUDITORIA*.MEXICO D.F: SIST. EDITORIALES TÉCNICOS, S.A. DE (GRUPO IMPRESA).
- INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS, A. (1995). *NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA*. TABACHINES: EQUUS IMPRESORES, S.A DE C.V.
- INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS, A. C. (1995). *NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA*. MEXICO D. F.: EQUUS IMPRESORES, S.A DE C.V., CALZ.
- INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS, A. (1993). *DECLARACIONES SOBRE NORMAS DE AUDITORIA*. MEXICO D.F.: COMERCIALIZADORA DE PAPRELES GRAFICOS, S.A. DE C. V.
- LEONARD, W. P. (1971). *AUDITORIA ADMINISTRATIVA*. MEXICO D.F.: DIANA S.A.
- MEIGS, W. B. (1983). *PRINCIPIOS DE AUDITORIA*. MEXICO D.F.: DIANA, S.A.
- CUENCA, E. I. (09 de Abril de 2010). *ORDENANZA DE CONSTITUCION, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA-EMOV EP* . Cuenca, Azuay, Ecuador.
- BENNET, G. E., & Fraud. (1930). *New York: Its contrl Though Accounts*, D. Appleton, Century Co, Inc.



- Desarrollo, S. N. (2013). Buen Vivir 20013-2017. Quito: Corporacion de estudios y publicaciones.
- Commission, C. o. (1985).
- THEADORE MACK Y JERRY L. TURNER. (1993). EVALUACIÓN Y JUICIO DEL AUDITOR EN RELACION CON EL CONTROL INTERNO CONTABLE. MEXICO D.F.:DISEÑO GRÁFICO MUNDIAL.
- (IIARF), T. I. (MARZO de 2011). *INTERNAL AUDITING'S ROLE IN RISK MANAGEMENT*. Recuperado el 25 de 09 de 2014, de <http://www.oracle.com/us/solutions/corporate-governance/ia-role-in-rm-345774.pdf>
- AUDITORS, E. C. (OCTUBRE de 2013). *RISK ASSESSMENT IN PERFORMANCE AUDITS*. Recuperado el 2014 de SEPTIEMBRE de 2014, de http://www.eca.europa.eu/lists/ecadocuments/guideline_risk_102013/guideline_risk_102013_en.pdf
- FUIDE, I. A. (2013). *PATROCINADORES AASHTO INTERNAL AUDIT GUIDE*. Recuperado el 27 de SEPTIEMBRE de 2014, de [http://audit.transportation.org/Documents/2013%20Internal%20Audit%20Guide%20%20DRAFT%20\(2\).pdf](http://audit.transportation.org/Documents/2013%20Internal%20Audit%20Guide%20%20DRAFT%20(2).pdf)

DICCIONARIOS

- Casares, J. (1987-1989). Diccionario Ideologico De la Lengua Española. Barcelona: Gustavo Gili, S.A.
- Reymundo, M. S. (2005). MULTIDICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA ESPASA. Madrid: Víctor Mrsá.



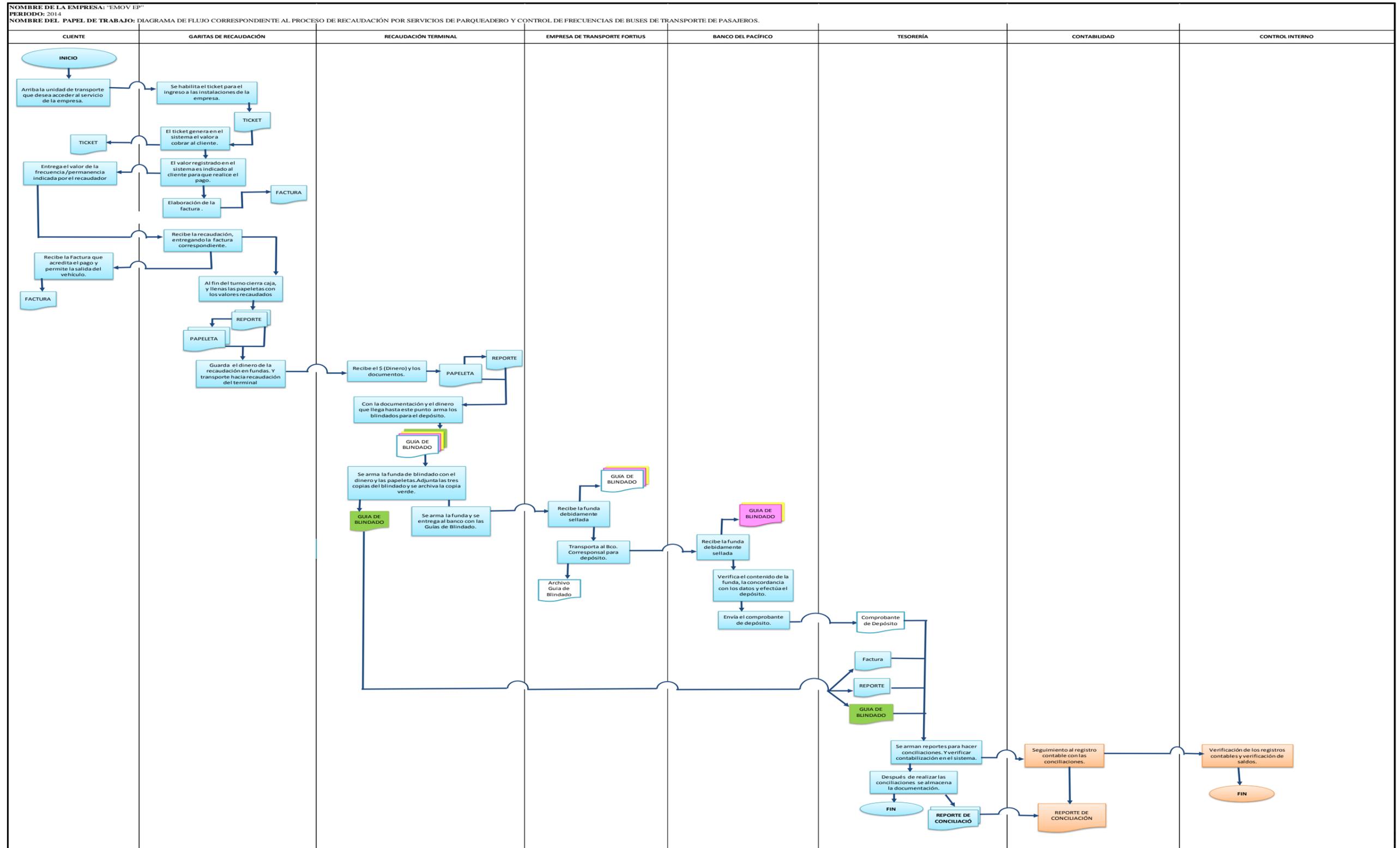
- Rosenberg, J. (1993). Diccionario de Administración y Finanzas. New York: OCEANO.
- Silva, G. G. (1999). Elsevier's International Dictionary of Literature and Grammar. Países Bajos: Elsevier Science Publishers B.V.
- Silva, G. G. (s.f.). Diccionario Internacional de Literatura y Gramática.

PAGINAS WEB

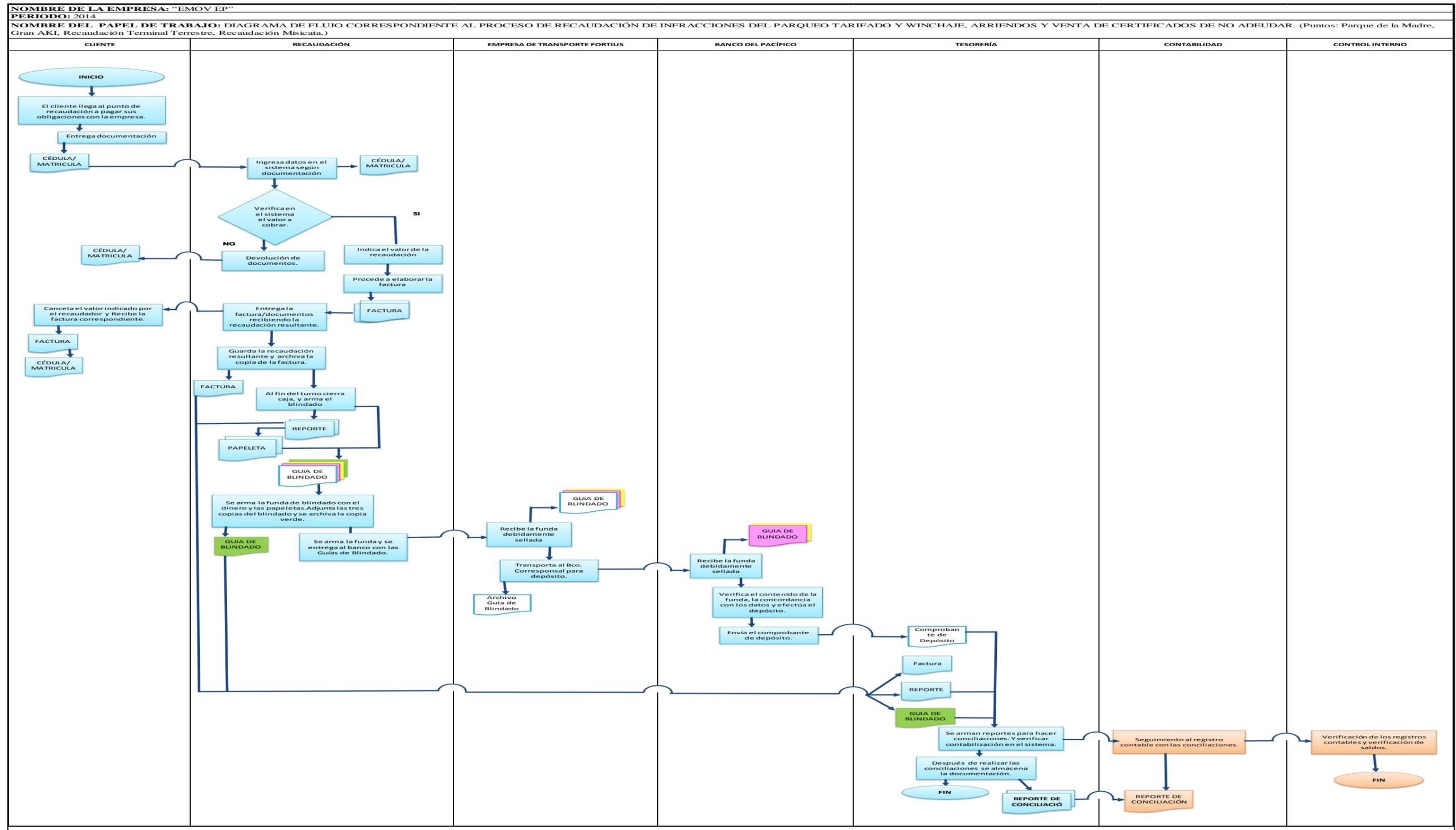
- CUENCA, E. I. (s.f.). Obtenido de http://www.cuenca.gov.ec/anterior/bak/download/ordenanzas/295_ORDENANZA%20EMOV%20EP.pdf
- conceptodefiniciones.de. (2014). Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/monitoreo/>
- Thefreedictionary. (2014). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/implementaci%C3%B3n>
- Calidad., U. d.-S. (25 de Febrero de 2014). *Conceptos ISO 9001*. Obtenido de <http://www.sgc.ugto.mx/pag/Conoce%20el%20SGC/Generalidades/faqs2.htm>
- CUENCA, E. I. (s.f.). Obtenido de http://www.cuenca.gov.ec/anterior/bak/download/ordenanzas/295_ORDENANZA%20EMOV%20EP.pdf



Anexo 2: Diagrama de Flujo del Proceso de Recaudación por Servicios de Parqueadero y Control de Frecuencias de Unidades de Transporte de Pasajeros.

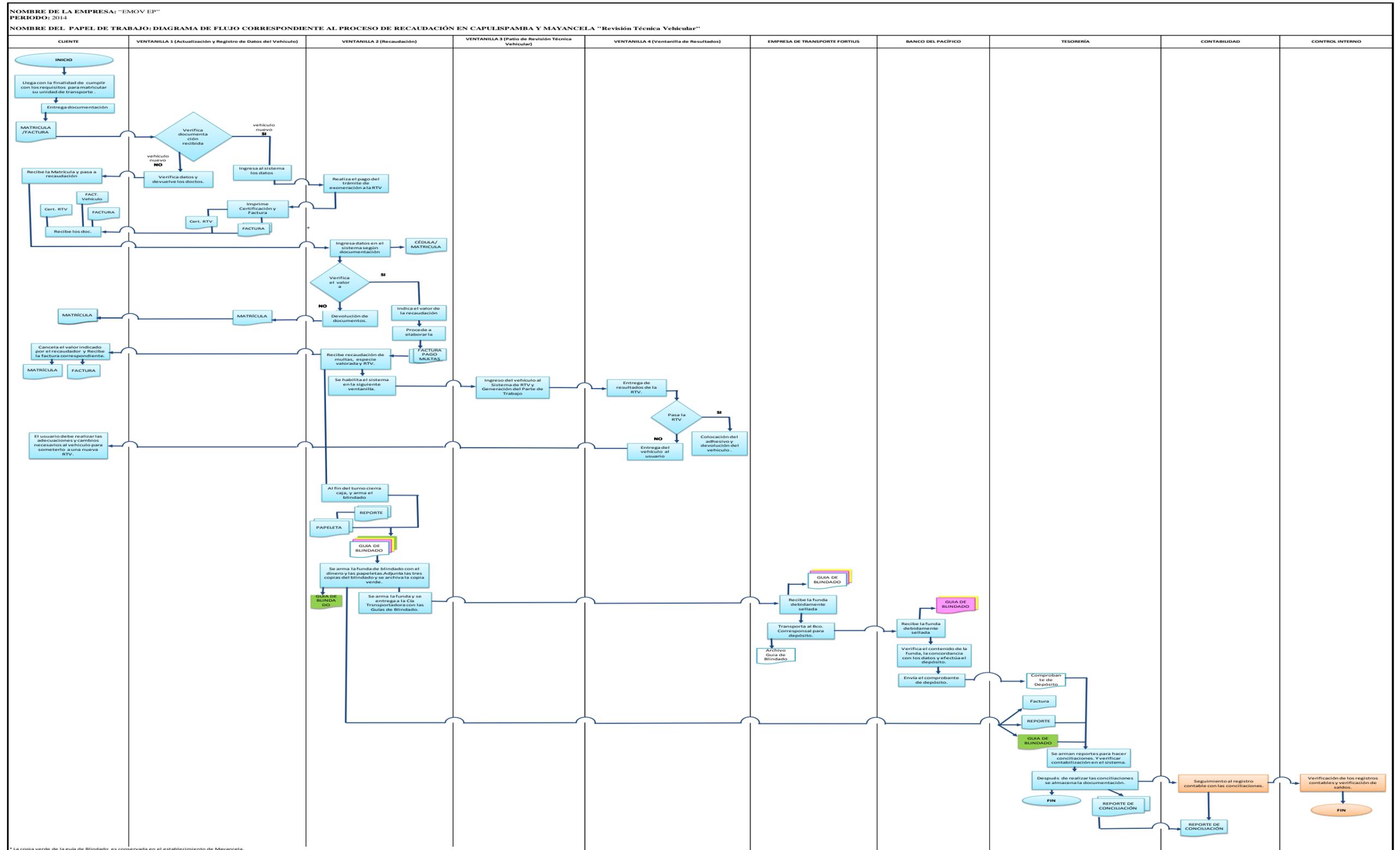


Anexo 3: Diagrama de Flujo del Proceso de Recaudación de Infracciones del Parqueo Tarifado y Winchaje, Arriendos y Venta de Especies Valoradas para Certificaciones de No Adeudar a la Empresa.





Anexo 4: Diagrama de Flujo del Proceso de Recaudación en Capulispamba y Mayancela "Revisión Técnica Vehicular"



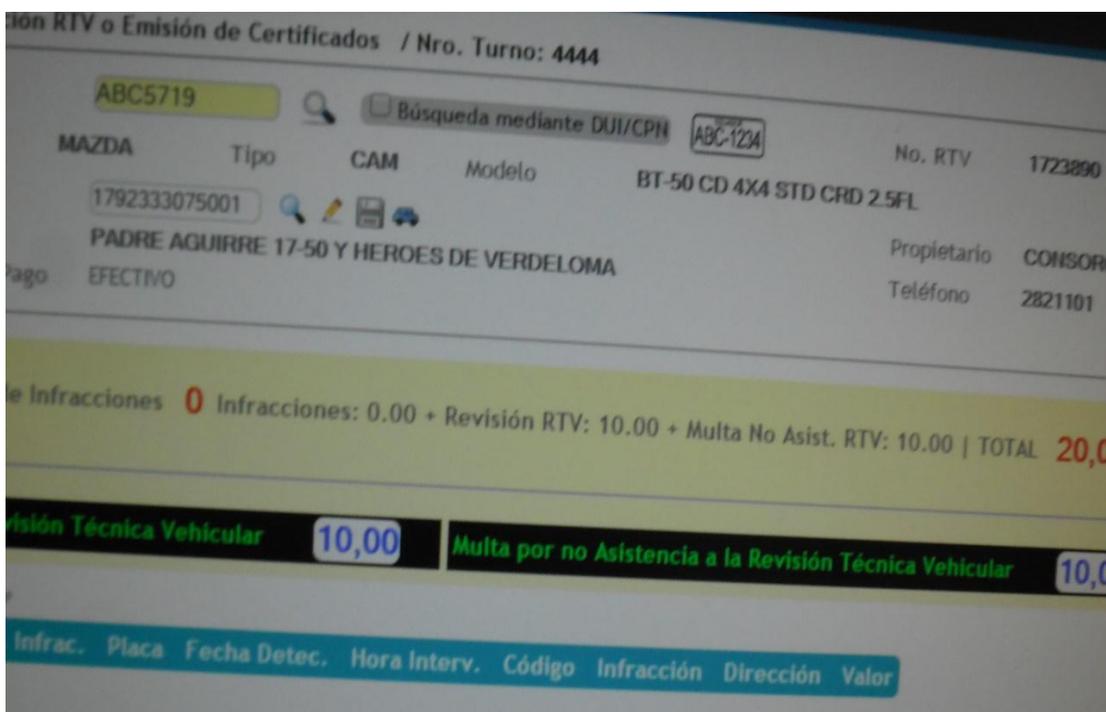


Anexo 5: Ticket y Emisor de Tickets de Parqueaderos





Anexo 6: Pantalla del sistema de recaudación.





Anexo 7: Reportes de Recaudación

Revisión Técnica Vehicular

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------|
| | | Reporte de Recaudación | | Página | 1 |
| | | | | Fecha | 22/12/14 |
| | | | | Hora | 08:06:57 |
| Código Turno | 4431 | Usuario Ingreso | FGUERRERO | Fecha/Hora Inicio | 20/12/2014 07:45 |
| Punto de Venta | 009002 CRTV CAPULISPAMBA | | | | |
| Usuario Cierre | FGUERRERO | Fecha/Hora Cierre | 20/12/2014 16:02 | Estado del Turno | LIQ |
| Certificados: | | | Resumen Lotes (Cobro Tarjetas) | | |
| Inicial: | 339692 | Final: | 339829 | Diferido | Corriente |
| Total Certificados: | | 138 | 276,00 | Total | |
| Facturas: | | | | | |
| Inicial: | 49114 | Final: | 49146 | | |
| Total Facturas: | | 33 | 1906,20 | | |
| Infracciones CVP: | 736,20 | Total Efectivo | 3912,20 | | |
| Infracciones Winchaje: | 0,00 | Total Tarjeta | 0,00 | | |
| Parqueadero Winchaje: | 0,00 | | 3912,20 | | |
| Revisión Técnica: | 1730,00 | | | | |
| Multa No Asist. RTV: | 1170,00 | | | | |
| Multa Citación RTV: | 0,00 | | | | |
| FREDDY XAVIER GUERRERO VASQUEZ | | | | | |
| Recaudador(a) | | | | | |

Revisión Técnica Vehicular Mayancela

| | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------|
| | | Reporte de Recaudación | | Página | 1 |
| | | | | Fecha | 16/12/14 |
| | | | | Hora | 17:21:40 |
| Código Turno | 4399 | Usuario Ingreso | RORDONEZ | Fecha/Hora Inicio | 16/12/2014 07:52 |
| Punto de Venta | 006003 CRTV MAYANCELA | | | | |
| Usuario Cierre | RORDONEZ | Fecha/Hora Cierre | 16/12/2014 17:21 | Estado del Turno | LIQ |
| Certificados: | | | Resumen Lotes (Cobro Tarjetas) | | |
| Inicial: | 335182 | Final: | 335386 | Diferido | Corriente |
| Total Certificados: | | 205 | 410,00 | Total | |
| Facturas: | | | | | |
| Inicial: | 57287 | Final: | 57343 | | |
| Total Facturas: | | 52 | 3486,00 | | |
| Infracciones CVP: | 646,00 | Total Efectivo | 7066,20 | | |
| Infracciones Winchaje: | 0,00 | Total Tarjeta | 0,00 | | |
| Parqueadero Winchaje: | 0,00 | | 7066,20 | | |
| Revisión Técnica: | 3170,20 | | - 633,90 PROFUNDIA | | |
| Multa No Asist. RTV: | 2840,00 | | 6.432,30 | | |
| Multa Citación RTV: | 0,00 | | | | |
| | | | | | |
| BPA RORDONEZ GONZALEZ | | | | | |
| Recaudador(a) | | | | | |

Mayra Isabel Santander Tapia

María Isabel Guacho Fernández



Garita 2 de Recaudación (Terminal Terrestre)

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD
TRANSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA - EMOTV

Tel: 072943888 CUENCA - CANTON
Av. España 248 y St. de Santa Rosa

**INFORME DE RECAUDACION
GARITA 2**

Numero: 1153 Puntos: 1

Fecha Inicio: 01/01/2014 07:02

Fecha Fin: 01/01/2014 14:00

Cajero: LEDISMA IVAN

Emision: 18/12/2014 11:00

| CONCEPTO | CANT. VALOR |
|--------------------------------------|-------------|
| FRECUENCIAS DE VEHICULOS | |
| Interprovinciales | |
| Intercantonales | |
| OTROS (Escripciones) | |
| TAXIS (Frecuencias) | |
| MULTAS (Sellaje y otros) | |
| TOTAL RECAUDADO | |
| TRANSACCIONES CON FRECUENCIAS | |
| Interprovinciales | |
| Intercantonales | |
| TRANSACCIONES SIN FRECUENCIAS | |
| Interprovinciales | |
| Intercantonales | |
| ES CONFORME | |
| LEDISMA IVAN | REVISOR |



Reporte Adicional: Recaudación Parqueadero Parque de la Madre

| <p align="center">REPORTE DE RECAUDACION INFRACCIONES - WINCHAJE Y CERTIFICADOS PARQUE DE LA MADRE</p> | | | | |
|---|-------------|-----------------|-----------|---------------|
| <p>VIERNES 31-10-2014</p> | | | | |
| A. N° 748709 | 4096 | FACTURAS | | |
| CTA. BCO. PACIFICO 06595472 | SERIE | DESDE | | HASTA |
| FACTURAS | | 96911 | | 96939 |
| | | | | |
| | | | | |
| FAC. MANUAL | | | | |
| CERTIFICADOS | | 312582 | | 312599 |
| | | | | |
| COBRO DE INFRACCIONES Y CERTIFICADOS | | | \$ | 1637,8 |
| COBRO CON TARJETA. | | | \$ | |
| COBRO DE ALCOHOLEMIA | | | \$ | |
| PARQUEO CENTRO DE RETENCION) | | | \$ | |
| TRASLADO DE V. CENTRO DE RETENCION) | | | \$ | |
| RECAUDACION TOTAL | | | \$ | 1637,8 |
| <p>PAOLA SANTOS.. RECAUDADOR DE LA EMOV EP.</p> | | | | |



Anexo 8: Guía de Blindado



Guía de Blindado No. 1667877

| DATOS DEL REMITENTE | | DETALLE DE EFECTIVO | | | |
|--|-----------------------------------|--|------------------------|-------|-------------------------|
| Ciudad y fecha: _____ | | No. Lona / Funda | No. Sello | Valor | Ctvs. |
| Cliente: _____ | | | | | |
| Lugar de recepción: _____ | | | | | |
| Destinado a: _____ | | | | | |
| Hora de salida: _____ | | | | | |
| Nombre: _____ C.I. _____ | | | | | |
| Firma y sello: _____ | | | | | |
| DATOS DEL DESTINATARIO | | Total efectivo | | | |
| Fecha: _____ | | US\$ | | | |
| Hora de entrega: _____ | | Total efectivo (en letras) | | | |
| Nombre: _____ C.I. _____ | | | | | |
| Firma y sello: _____ | | dólares | | | |
| USO EXCLUSIVO DE FORTIUS | | CHEQUES Y OTRAS ESPECIES NO MONETARIAS | | | |
| Fecha: _____ | | No. | VALOR | Ctvs. | |
| HORA DE LLEGADA | <input type="text"/> | | | | |
| | | | | | |
| HORA DE SALIDA | <input type="text"/> | | | | |
| | | | | | |
| No. Placa: _____ | No. Ruta: _____ | Total otros (en letras) | | | |
| Total Lonas <input type="text"/> | Total Fundas <input type="text"/> | | | | |
| | | dólares | | | |
| RECIBEN POR FORTIUS | | VALORES EN TRANSITO | | | |
| Jefe de carro | Porta funda | Hora | Nombre | Firma | |
| | | | | | |
| Nombre | Nombre | Por Ingreso | | | |
| | | | | | |
| Firma | Firma | Por Retiro | | | |
| | | | | | |
| OBSERVACIONES: _____ | | | | | |
| <small>Esta guía debe llenarse a mano, a máquina de escribir o computadora, en forma CLARA y LEGIBLE, sin tachones, borrones o enmendaduras, ya que esto invalida cualquier reclamo posterior. Asegúrese que la información registrada en el original sea CLARA y LEGIBLE en cada una de las copias. ANULE LOS ESPACIOS NO UTILIZADOS. Recuerde que el personal que realiza la transportación, recibe y entrega las fundas y lonas selladas, sin recontar ni verificar el contenido. Nuestra responsabilidad termina con la firma de aceptación del destinatario en esta guía.</small> | | | | | |
| Comentarios y Sugerencias al e-mail: fortiustv@fortius.com.ec | | | | | NO UTILICE PAPEL CARBON |
| Original: Fortius | Copia rosada: Cajeros | Copia amarilla: Destinatario | Copia verde: Remitente | | |



Anexo 9: Funda de Blindado





Anexo 10: Contrato Banco del Pacífico



CONTRATO DE TRANSPORTE Y PROCESAMIENTO DE VALORES

PRIMERA: INTERVINIENTES: Intervienen en la celebración del presente contrato, las siguientes personas:

1.1.- Por una parte el BANCO DEL PACIFICO S.A. debidamente representado por el ECONOMISTA ROBERTO ALEJANDRO MACHUCA COELLO, en su calidad de GERENTE de la SUCURSAL CUENCA, parte a la que en adelante se la podrá denominar como el "Banco", y

1.2.- LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA EMOV EP representada por el señor DOCTOR ALFREDO HERNAN AGUILAR ARIZAGA en su calidad GERENTE GENERAL, a la que en adelante y para los efectos de este contrato se la denominará simplemente EL USUARIO.

CLAUSULA SEGUNDA: ANTECEDENTES.-

2.1.- El Banco es una Institución del sistema financiero ecuatoriano, cuyas funciones se encuentran debidamente enmarcadas en las leyes y normas complementarias que regulan su actividad, entre las cuales consta la recepción de dinero efectivo y/o valores, a través de depósitos que realizan sus clientes hacia las respectivas cuentas que mantienen en la Institución, bajo los mecanismos pactados entre las partes, quien para la prestación de este servicio ha contratado a una Compañía Transportadora de Valores, debidamente facultada y autorizada por los correspondientes organismos de control y supervisión, para la realización del mismo, de conformidad con las normas que regulan dicha actividad, así como en estricta sujeción y cumplimiento de las normas de seguridad inherentes a las personas jurídicas dedicadas a la prestación de esta especial asistencia.

2.2.- EL USUARIO es una persona jurídica domiciliada en el Ecuador, dedicada a ACTIVIDADES DE ADMINISTRACION Y CONTROL DE TRANSPORTE PUBLICO, cuya gestión y actividad demanda el traslado, procesamiento y movilización de valores desde sus instalaciones hacia las oficinas principales del Banco y viceversa, en cuantías importantes que demandan elementales y eficientes normas de seguridad y protección.

CLAUSULA TERCERA: OBJETO.-

Con los antecedentes expuestos las partes convienen voluntaria y expresamente el objeto de este Contrato, cual es la prestación del servicio de transporte y procesamiento de dinero en efectivo y/o valores a través de La Compañía Transportadora De Valores contratada por el Banco, desde las Oficinas principales del Banco hasta los lugares que determine EL USUARIO o viceversa, para lo cual se establecen dentro del presente contrato, los términos y condiciones en base a los cuales se norma el servicio que mediante este instrumento se conviene.

CLAUSULA CUARTA: RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

Quedan claras, expresas e irrevocablemente establecidas, las responsabilidades que, además de las otras derivadas del presente contrato, asumen las partes dentro del servicio contenido en este documento, de la siguiente manera:

4.1.- RESPONSABILIDADES DE EL USUARIO:

Q



BANCO DEL PACÍFICO

ESTA HOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO DE TRANSPORTE Y PROCESAMIENTO DE VALORES SUSCRITO ENTRE EL BANCO DEL PACÍFICO S.A. Y LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA EMOV EP.

4.1.1.- EL USUARIO será responsable respecto de los valores y/o dinero efectivo a transportar y procesar, mientras permanezca en sus instalaciones y aún no hayan sido entregados a la Compañía Transportadora de Valores, inclusive durante el momento mismo que el personal de la Compañía Transportadora ingresa a las instalaciones donde habrá de efectuarse la entrega y/o retiro del dinero efectivo y/o valores.

4.1.2.- EL USUARIO dará aviso inmediato al Banco y a la Compañía Transportadora de Valores sobre cualquier remoción o renuncia del personal autorizado. X

4.1.3.- EL USUARIO, se compromete a no entregar para el Transporte y procesamiento de valores, fundas que contengan objetos o sustancias ilícitas o material explosivo o inflamable.

4.2.- RESPONSABILIDADES DEL BANCO:

4.2.1.- El Banco se obliga, una vez recibidos los dineros o valores por parte de la Compañía Transportadora de Valores, a verificar su contenido e inclusive a efectuar los ajustes contables necesarios si hubiere diferencia y de ser necesarios.

4.2.2.- El Banco procurará que la asistencia materia del presente contrato, sea prestado exclusivamente por intermedio de la Compañía Transportadora de Valores, previa aceptación de sus usuarios.

CLAUSULA QUINTA: DEL PROCEDIMIENTO.-

Con la finalidad de que el servicio sea prestado de manera eficaz y dotado de las más altas medidas de seguridad, las partes se someten de manera expresa al irrestricto cumplimiento del los siguientes aspectos:

- a) EL USUARIO designará y hará conocer por escrito al Banco, las personas que por su parte están autorizadas a operar dentro de este sistema. La Compañía Transportadora de Valores exigirá si lo considera necesario, la identificación de las personas designadas por EL USUARIO al momento de la entrega y/o retiros del efectivo y/o valores al y del USUARIO. La designación de estas personas podrá ser modificada por EL USUARIO, mediante envío de una comunicación escrita al Banco, con 72 horas de anticipación, la cual deberá ser puesta en conocimiento de la Compañía Transportadora de Valores, por parte del Banco, luego de 48 horas de haber sido recibida.

Siendo el objeto del presente contrato, el transporte y el procesamiento de valores desde y hacia sitios expresamente determinados, queda establecido que el servicio de transporte y procesamiento de valores convenido por las partes, sea realizado por LA COMPAÑÍA TRANSPORTADORA DE VALORES, contratada por el Banco, desde las instalaciones del Banco, entendiéndose por éstas cualquiera de sus oficinas principales hasta las Oficinas del USUARIO y/o viceversa, con la frecuencia y dentro de los horarios que las partes mutuamente establezcan mediante carta remitida por EL USUARIO al BANCO, el cual una vez que acepte el requerimiento de EL USUARIO deberá poner en conocimiento del contenido de la misma a LA COMPAÑÍA TRANSPORTADORA DE VALORES.

a) En esta comunicación deberá establecerse de manera clara lo siguiente:

1.- Nombres de las personas autorizadas a nombre del USUARIO, para entregar y recibir las fundas que contienen los valores objeto del transporte y procesamiento materia del presente contrato.



BANCO DEL PACÍFICO

ESTA HOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO DE TRANSPORTE Y PROCESAMIENTO DE VALORES SUSCRITO ENTRE EL BANCO DEL PACÍFICO S.A. Y LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA EMOV EP.

- 2.- Horarios en los que se realizará el servicio.
- ~~3.- Direcciones de las oficinas de EL USUARIO donde se recibirá el servicio.~~
- 4.- Frecuencia en la que se realizará el servicio.

Es obligación del USUARIO actualizar la información proporcionada al Banco, cada vez que la misma sufra cambios, debiendo notificar al Banco por escrito y de inmediato, cualquier modificación a la información inicialmente proporcionada, como cambio de dirección, datos del personal entre otros, comunicación en la cual deberá referirse obligatoriamente a la existencia de este contrato.

b) Las entregas y/o retiros del efectivo y/o valores al y del USUARIO, se harán bajo toda circunstancia en locales cerrados y que estén provistos de razonables medidas de seguridad, no pudiendo realizarse bajo ninguna circunstancia, en lugares abiertos y/o públicos.

c) Para el caso del Transporte y procesamiento de Valores que se efectúe desde las oficinas del USUARIO hacia las oficinas del Banco deberá observarse lo siguiente:

c.1.- La Compañía Transportadora de Valores retirará de las oficinas del USUARIO, la funda de seguridad que contiene los valores y/o dinero efectivo a ser trasladados y procesados, quedando prohibido el traslado o movilización en ningún otro elemento que no sea la referida funda entregada por la compañía transportadora de valores.

c.2.- EL USUARIO deberá comunicar al Banco todo cambio de horario, frecuencia o ruta, con por lo menos 72 horas de anticipación, y el cambio se entenderá aprobado una vez que el Banco lo haya aceptado.

c.3.- EL USUARIO en razón de lo indicado en el párrafo anterior se compromete a tener lista su entrega, para lo cual, el vehículo blindado esperará máximo doce minutos, de tal manera que la presencia del personal de la compañía de Transporte de Valores en sus Oficinas, sea lo más reducida posible. A partir de los trece minutos de espera, se considerará como viaje en blanco, en este caso, la Compañía Transportadora de Valores procederá a retirarse de las instalaciones.

c.4.- EL USUARIO deberá entregar la papeleta de depósito dentro de la funda o las fundas de seguridad, Es responsabilidad del USUARIO elaborar y sellar la respectiva Guía de Blindado en donde se detalla el envío de los valores y/o dinero efectivo.

c.5.- Los valores y/o efectivo deben ser entregados por EL USUARIO dentro de la funda de seguridad que para el efecto le hubiere proporcionado la Compañía Transportadora de Valores, con la papeleta de depósito dentro de la respectiva funda de seguridad, lo que implica que por cada envío de valores y/o dinero efectivo, EL USUARIO debe elaborar la o las papeletas de depósito para cada una de las cuentas en las que vayan a ser ingresados dichos valores y/o dinero efectivo, en el reverso de la papeleta debe incluirse el detalle del desglose de efectivo y cheques; y en caso de ser necesario podría ser en una hoja adjunta.

Q



UNIVERSIDAD DE CUENCA



BANCO DEL PACÍFICO

ESTA HOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO DE TRANSPORTE Y PROCESAMIENTO DE VALORES SUSCRITO ENTRE EL BANCO DEL PACÍFICO S.A. Y LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA EMOV EP.

c.6.- EL USUARIO deberá llenar las papeletas de manera LEGIBLE, sin borrones, tachaduras o enmendaduras que afecten su integridad o pongan en tela de duda el contenido de las mismas. De comprobarse errores en las respectivas papeletas, no se procederá a la realización de la respectiva transacción.

c.7.- EL USUARIO se compromete a entregar a dos representantes de la Compañía Transportadora debidamente identificados por medio del Registro de Fotos cotejado con la Tarjeta de Identificación del personal y su presencia física, las fundas perfectamente cerradas, comprobando que los adhesivos estén intactos, verificando la numeración correcta de fundas y sellos y firmando la aceptación del remitente en la Guía de Blindado.

c.8.- La Compañía Transportadora de Valores entregará AL USUARIO, un documento denominado GUÍA DE BLINDADO en donde se detallan los valores y/o dinero que dice EL USUARIO contener la funda entregada.

c.9.- La compañía de Transporte de Valores entregará al Banco la funda que contiene los valores antes referidos. El Banco recontará el dinero efectivo, y procederá a revisar previa su aceptación y manifestación de conformidad de los valores recibidos, esto es después de que los mismos hayan sido efectivamente verificados en sus Oficinas. En caso de diferencias faltantes o sobrantes, entre la cantidad declarada en la Guía de Blindado y la Papeleta de Depósito, y lo que haya verificado posteriormente en sus oficinas, procederá a realizar los ajustes contables correspondientes, de ser el caso. El Banco en este aspecto tiene la prioridad de lo actuado, debiendo EL USUARIO aceptar la aseveración del Banco como definitiva.

c.10.- La verificación posterior del contenido de las fundas será responsabilidad absoluta del Banco. La Compañía Transportadora no está obligada a contar ni a recontar los valores transportados, limitándose su responsabilidad al recibo, transporte, procesamiento y entrega de las fundas debidamente selladas.

d) Para el caso del Transporte de Valores que se efectúe desde las oficinas del Banco hacia las oficinas del USUARIO deberá observarse lo siguiente:

d.1.- En caso de envío de efectivo o valores del Banco al USUARIO, tales valores irán también dentro de las fundas de seguridad referidas, debiendo EL USUARIO tan pronto como reciba dicha funda, firmar a la Compañía Transportadora y Procesadora de Valores la Guía de Blindado de los valores contenidos en ella. Cualquier diferencia que el cliente encuentre al abrir la funda, deberá ser comunicada de inmediato al Banco el mismo día que EL USUARIO recibe la funda, a fin de que éste la verifique al realizar su balance diario. El Banco admitirá o negará tal diferencia de acuerdo a las circunstancias que de dicho balance diario se establezcan.

d.2.- El Banco elaborará la Guía de Blindado para el envío del efectivo o valores a las instalaciones DEL USUARIO.

CLAUSULA SEXTA: COSTOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE Y PROCESAMIENTO DE VALORES.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



BANCO DEL PACÍFICO

ESTA HOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO DE TRANSPORTE Y PROCESAMIENTO DE VALORES SUSCRITO ENTRE EL BANCO DEL PACÍFICO S.A. Y LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA EMOV EP.

6.1.- El costo del servicio que se ha descrito en las cláusulas anteriores es el siguiente:

TARIFA

| Comisión | Horario | | Perímetro | Tarifa B P E |
|--------------|---|---------------|-----------|--------------|
| Arranque | NOR | 08:30 A 15:59 | Urbano | \$ 5.63 |
| | NOC | 17:00 A 08:29 | Urbano | \$ 11.25 |
| | FER Y FIN DE SEMANA | 00:00 A 23:59 | Urbano | \$ 11.25 |
| Km Adicional | NOR | 08:30 A 15:59 | Urbano | \$ 1.18 |
| | NOC | 17:00 A 08:29 | Urbano | \$ 2.18 |
| | FER Y FIN DE SEMANA | 00:00 A 23:59 | Urbano | \$ 2.18 |
| | NOR | 08:30 A 15:59 | Rural | \$ 1.63 |
| | NOC | 17:00 A 08:29 | Rural | \$ 3.38 |
| | FER | 00:00 A 23:59 | Rural | \$ 3.40 |
| | Intercantonal - Interprovincial (bidireccional) | | | \$ 2.65 |
| | Montofectivo (x mil) | | | \$ 0.936 |
| | Montocheques (x mil) | | | \$ 0.20 |
| | Monto custodiado (día o fracción) x mil | | | \$ 0.57 |
| | Tiempo Espera (minuto adicional) | | | \$ 1.25 |
| | Fuerzas | | | \$ 0.73 |
| Viaje Blanco | | | Urbano | \$ 2.26 |
| | | | Rural | \$ 3.26 |

*Costos y tarifas no incluyen IVA

DEFINICIONES HORARIOS:

- *NOR= NORMAL
- *NOC=NOCTURNO
- *FER=FERIADO.

A partir del minuto 13 de espera, se retira el blindado y se considera viaje en blanco.

6.2.- De conformidad con el tarifario antes detallado, El USUARIO pagará mensualmente al Banco los valores correspondientes. El pago se realizará dentro de los 5 días hábiles siguientes a que el Banco del Pacífico S.A. emita la respectiva factura, sin perjuicio de que el pago pueda efectuarse a través de otros mecanismos debidamente establecidos en las disposiciones normativas correspondientes. Para este efectos, el pago lo podemos recibir en la cuenta de ahorros no. **1027317037**, BANCO DEL PACIFICO.

6.3.- Si por cualquier causa el Banco no pudiese cobrar los valores antes referidos, en la forma y tiempo debidos, el Banco queda plenamente facultado para en cualquier momento notificar al USUARIO la suspensión del servicio de transporte y procesamiento de valores, hasta que EL USUARIO se ponga al día en el pago de los costos del servicio.

5

Mayra Isabel Santander Tapia
María Isabel Guacho Fernández



BANCO DEL PACÍFICO

ESTA HOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO DE TRANSPORTE Y PROCESAMIENTO DE VALORES SUSCRITO ENTRE EL BANCO DEL PACÍFICO S.A. Y LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA EMOV EP.

6.4.- Si transcurrieren 30 días o más, sin que el banco haya podido cobrar al USUARIO, por cualquier causa, los valores y costos del servicio de transporte y procesamiento de valores, el Banco podrá dar por terminado inmediatamente el servicio de transporte y procesamiento de valores.

6.5.- Las tarifas referidas en la presente cláusula sufrirán o serán modificadas anualmente en función de la variación de los siguientes aspectos: salarial, costo de vida, insumos, entre otros, que de manera anual soportan incrementos, debiendo el Banco proceder a notificar por escrito al USUARIO por escrito de tales variaciones. EL USUARIO una vez recibida la notificación, tendrá 20 días contados a partir de la recepción de la notificación, para comunicar por escrito al Banco su deseo de dar por terminado el presente Contrato por no poder aceptar la modificación de la tarifa. En caso que no se reciba tal aceptación por parte de el USUARIO en el plazo indicado, el Banco se reserva el derecho de declarar la terminación inmediata de este contrato.

6.6.- **EL DR. ALFREDO HERNAN AGUILAR ARIZAGA**, certifica la existencia de partida presupuestaria y disponibilidad actual y futura de los recursos económicos para el financiamiento de este convenio. Sin perjuicio de lo anterior, EL USUARIO, esto es **EMPRESA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA EMOV EP** se compromete a gestionar desde ya para el segundo año de vigencia del presente convenio, esto es, para el periodo 2015 – 2016 la nueva partida presupuestaria para el siguiente período de vigencia del contrato, y así sucesivamente para cada nuevo período anual de vigencia del contrato.

CLAUSULA SÉPTIMA.- GENERALIDADES:

El servicio de transporte y procesamiento de valores será prestado en base diaria, semanal o mensual, según se determine entre las partes mediante comunicación suscrita por EL USUARIO dirigida al Banco y puesta en conocimiento de la COMPAÑÍA TRANSPORTADORA DE VALORES, que pasará a formar parte del presente contrato.

Cualquier necesidad del USUARIO que constituya una excepción a lo acordado previamente debe ser comunicado por escrito, por lo menos con 72 horas de anticipación al Banco y éste último, una vez que lo acepte por escrito, lo pondrá en conocimiento de la Compañía TRANSPORTADORA DE VALORES hasta 48 horas después de haber recibido tal comunicación. El mismo procedimiento se seguirá en caso que EL USUARIO desee incluir un punto más de atención.

En todo caso el Banco no se compromete a atender, en todos los casos, este tipo de requerimientos, pues los mismos serán sometidos a análisis previos a fin de determinar la viabilidad de los mismos.

7.2. Para el adecuado y eficaz cumplimiento del objeto del presente contrato, la compañía Transportadora de Valores se ha comprometido de manera expresa, en el contrato que mantiene suscrito con el Banco a:

7.2.1. Responsabilizarse respecto de su personal y los valores y/o dinero efectivo a transportar, desde el momento mismo en que este personal RECIBE los valores para ser transportados, lo que implica el momento en que se perfecciona la entrega y/o retiro del dinero efectivo y/o valores al personal de Compañía Transportadora de Valores.

7.2.2. Proporcionar al USUARIO, las fundas de seguridad, único elemento para el traslado de valores hacia y desde los lugares indicados.



BANCO DEL PACÍFICO

ESTA HOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO DE TRANSPORTE Y PROCESAMIENTO DE VALORES SUSCRITO ENTRE EL BANCO DEL PACÍFICO S.A. Y LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA EMOV EP.

7.2.3. Destinar a la prestación del servicio convenido, vehículos blindados de su propiedad, en perfecto estado de funcionamiento y dotados de las más altas medidas de seguridad, que permitan enfrentar situaciones de riesgo.

7.2.4. Destinar a la prestación de este servicio, personal idóneo, altamente seleccionado y calificado, debidamente entrenado y en conocimiento de las normas de seguridad que el cumplimiento de este servicio demanda.

7.2.5. Mantener una póliza de Seguros que ampare todo riesgo en la transportación de los valores, entendiéndose que el alcance de la responsabilidad de la Compañía Transportadora de Valores no excederá en ninguna forma o circunstancia al monto declarado en la Guía de Blindado, ni valores por Intereses, lucro cesante, daños o perjuicios.

7.2.6. Capacitar permanentemente al personal que utilice para la prestación del servicio de transportación de valores.

7.2.7. Cumplir con los horarios y frecuencias establecidos y puestos a su conocimiento por parte del Banco.

7.2.8. Entregar al USUARIO y al Banco la lista del personal autorizado por su parte para intervenir en la operación del sistema, así como el Registro de Firmas del personal autorizado para su identificación. Como parte de las medidas de seguridad la Compañía Transportadora entregará una lista con el detalle del número de las placas de los vehículos blindados usados en este servicio.

7.2.9. Dar Aviso inmediato al Banco y Al USUARIO sobre cualquier remoción o renuncia del personal autorizado.

CLAUSULA OCTAVA.- DEL SEGURO DE LOS VALORES TRANSPORTADOS.-

EL USUARIO declara conocer que la Compañía Transportadora de Valores para la prestación de este servicio tiene contratado un seguro de transporte, en consecuencia, en caso de producirse un siniestro EL USUARIO se compromete a dar a la Compañía Transportadora y/o al asegurador y/o al Banco, todas las facultades e informaciones que el asegurador requiera previo pago al correspondiente siniestro, y declara conocer que para la restitución de los valores o efectivo siniestrado deberá sujetarse al trámite necesario para el cobro de la respectiva póliza de seguro. Así mismo EL USUARIO se compromete a notificar a la Compañía Transportadora de Valores y/o al Banco, la existencia de otros seguros que cubran el mismo siniestro, de manera que no exista duplicación de la indemnización.

Es responsabilidad del USUARIO la de no entregar ninguna funda, que por sí sola contenga más de \$ 200.000 USD en dinero en efectivo y/o valores (esto es sin contar para ello el valor de los cheques). Si la persona autorizada o designada por el USUARIO a operar este sistema, aunque sea ocasionalmente, pone en una sola funda más de la cantidad aquí anotada, libera a la Compañía Transportadora, a su personal, a la Compañía Aseguradora y al Banco, de cualquier reclamo.

Si el USUARIO necesita provisión de fundas extras, debe solicitarlas con la debida oportunidad a la compañía Transportadora de Valores, en cuyo caso los valores no podrán exceder de los montos antes mencionados en el párrafo precedente, a fin de que éstos se encuentren perfectamente cubiertos por la póliza de seguros.

CLAUSULA NOVENA.- PLAZO.-



UNIVERSIDAD DE CUENCA



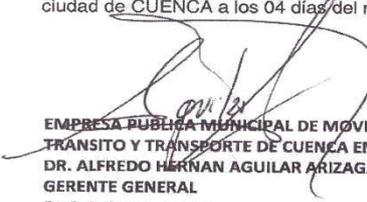
BANCO DEL PACÍFICO

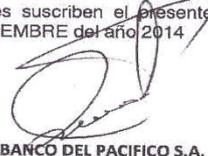
ESTA HOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO DE TRANSPORTE Y PROCESAMIENTO DE VALORES SUSCRITO ENTRE EL BANCO DEL PACÍFICO S.A. Y LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA EMOV EP.

El plazo de duración del presente Contrato, será indefinido, pudiendo cualquiera de las partes darlo por terminado en cualquier momento, previa notificación por escrito a la otra parte con 30 días de anticipación, comprometiéndose el USUARIO a la devolución de las fundas que le hubieren sido entregadas para hacer uso de este servicio, salvo en el caso señalado en la cláusula sexta, en el cual se seguirá el procedimiento determinado en la misma.

Para cualquier eventual divergencia, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Jueces y Tribunales de la ciudad de Cuenca o a los que elija el Banco, y a la vía verbal sumaria.

Para constancia de lo antes expuesto, las partes suscriben el presente contrato en la ciudad de CUENCA a los 04 días del mes de NOVIEMBRE del año 2014


EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD
TRANSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA EMOV EP
DR. ALFREDO HERNAN AGUILAR ARIZAGA
GERENTE GENERAL
RUC 0160049360001


BANCO DEL PACIFICO S.A.
EC. ROBERTO ALEJANDRO MACHUCA COELLO
GERENTE DE LA SUCURSAL CUENCA
RUC 0990005737001

9



Anexo 11: Ordenanza para el Cobro de Tasas de los Servicios que Prestan en la

Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de



ORDENANZA PARA EL COBRO DE TASAS DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA, EMOV EP.

EL ILUSTRE CONCEJO CANTONAL

CONSIDERANDO:

Que la Constitución de la República en su Art. 264, numeral 6, otorga la competencia exclusiva para que las municipalidades del país, dentro de su jurisdicción, asuman la planificación, regulación y control del tránsito y el transporte público;

Que la Constitución de la República en su Art. 425, establece que la jerarquía normativa considerara, en lo que corresponda, el principio de competencia, en especial la titularidad de las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados;

Que el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD, en su Art. 5 establece que los gobiernos autónomos descentralizados tienen la capacidad de generar y administrar sus propios recursos, de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución y la ley;

Que el artículo 6 del COOTAD determina que ninguna función del Estado ni autoridad extraña podrá interferir en la autonomía política, administrativa y financiera propia de los gobiernos autónomos descentralizados, está especialmente prohibido a cualquier autoridad o funcionario ajeno a los gobiernos autónomos descentralizados los siguiente: literal o): impedir de cualquier manera que un gobierno autónomo descentralizado recaude directamente sus propios recursos, conforme a la ley;

Que el artículo 20 del mismo cuerpo legal define a los cantones como circunscripciones territoriales conformadas por parroquias rurales y la cabecera cantonal con sus parroquias urbanas, señaladas en su respectiva ley de creación, y por las que se crearen con posterioridad, de conformidad con la presente ley;

Que el artículo 29 del COOTAD, indica que el ejercicio de las funciones de los gobiernos autónomos descentralizados se realizará a través de tres funciones integradas: a) De legislación, normatividad y fiscalización; b) De ejecución y administración; y, c) De participación ciudadana y control social;

Que el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD en su Art. 55, literal f, reconoce la competencia exclusiva de los municipios de planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre en su territorio cantonal;

Cuenca.

Mayra Isabel Santander Tapia

María Isabel Guacho Fernández



2

Que el mismo cuerpo legal en su artículo 57, literal a), establece la atribución del concejo municipal para el ejercicio de la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, mediante la expedición de ordenanzas cantonales, acuerdos y resoluciones; y, literal c) que indica, crear, modificar, exonerar o extinguir tasas y contribuciones especiales por los servicios que presta y obras que ejecute;

Que el artículo 568 del COOTAD señala que, las tasas serán reguladas mediante ordenanzas, cuya iniciativa es privativa del Alcalde municipal o metropolitano, tramitada y aprobada por el respectivo concejo, para la prestación de los siguientes servicios: literal g) servicios administrativos;

Que la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, establece: a que los gobiernos autónomos descentralizados les corresponde, realizar en el ámbito de su competencia los estudios de costos de los derechos que deben pagar las operadoras por la emisión de los correspondientes títulos habilitantes;

Que el mismo cuerpo legal, establece que son recursos y patrimonio de gobiernos autónomos descentralizados los provenientes de los derechos de otorgamiento de matrículas, placas y títulos habilitantes para la operación de los servicios de transporte, tránsito y seguridad vial en el ámbito de sus competencias;

Que el Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, determina como competencias de los gobiernos autónomos descentralizados, recaudar los dineros por derechos de los contratos de operación, permisos de operación y autorizaciones de operación, dentro de su jurisdicción;

Que el 9 de abril de 2010, el I. Concejo Cantonal de Cuenca, expidió la Ordenanza de Constitución, Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca – EMOV EP, que en su artículo 3, literal l), establece como atribución de la Empresa el conceder, modificar, revocar y suspender los contratos, permisos y autorizaciones de las operadoras de transporte terrestre público; y literal u) elaborar instructivos y requisitos que deben cumplir los sujetos activos del servicio de transporte público para recibir las autorizaciones correspondientes;

En uso de las atribuciones concedidas por la Constitución de la República,

E X P I D E, la siguiente

**“ORDENANZA PARA EL COBRO DE TASAS DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN
EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y**



3

Artículo 1.- La presente ordenanza contiene las normas específicas para la aplicación de tasas en los servicios prestados por la EMOV EP, en el cantón Cuenca.

Artículo 2.- La realización de trámites para el transporte público, comercial y por cuenta propia en el cantón Cuenca, así como los servicios públicos que presta la EMOV EP, comprenden la emisión de los siguientes documentos o recibos de caja, a excepción de las tasas propias contenidas en las demás ordenanzas dictadas por el I. Concejo Cantonal de Cuenca y ejecutadas por la EMOV EP.

Artículo 3.- Las operadoras de transporte en las distintas modalidades autorizadas por la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, para brindar el servicio de transporte, deberán contar obligatoriamente con los documentos que les acrediten haber cumplido con los requisitos establecidos para la prestación del servicio, de acuerdo a lo establecido en la indicada Ley, su Reglamento, esta Ordenanza y demás normativa emitida por la EMOV-EP.

La EMOV-EP determinará los procesos internos para certificar, emitir y registrar los documentos correspondientes a los trámites del transporte en las distintas modalidades autorizadas por la Ley.

Artículo 4.- Los de los servicios públicos que presta la EMOV EP y las especies valoradas para los trámites del transporte público, comercial y por cuenta propia del cantón Cuenca son los establecidos a continuación:

TASAS POR LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA TERMINAL TERRESTRE Y EN LA EMPRESA EMOV EP DENTRO DEL CANTÓN CUENCA

| SERVICIO | VALOR |
|--|--------|
| Certificaciones | 2,00 |
| Entrega o reposición de adhesivos de Registro Municipal | 20,00 |
| Cambio de unidad | 25,00 |
| Cambio de socio | 250,00 |
| Cambio de socio y unidad | 275,00 |
| Contrato, permiso o autorización de operación (unidad - año) | 7,00 |
| Incremento de unidades por demanda | 264,00 |
| Frecuencias de pasajeros en la Terminal Terrestre | 0,10 |
| Frecuencias de transporte intercantonal | 0,50 |
| Frecuencias de transporte interprovincial | 1,00 |
| Frecuencias de taxis | 0,04 |



UNIVERSIDAD DE CUENCA



CUENCA
MUNICIPALIDAD

Si por aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, su Reglamento u otra normativa se generan nuevos requerimientos, la EMOV EP determinará su trámite y costo, los mismos que deberán ser conocidos por el Directorio de la Empresa.

DISPOSICIÓN GENERAL

ÚNICA.- Todos los contratos de operación, permisos de operación o autorizaciones, para ser válidos deberán contener la sumilla y firma originales del Gerente General de la EMOV EP o su delegado.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente ordenanza entrará en vigencia a partir de su aprobación sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado y firmado en la Sala de Sesiones del Ilustre Concejo Cantonal, el día jueves veintidós de diciembre de dos mil once.

Paúl Granda López
ALCALDE DE CUENCA

Dra. Lorena Cazar Almache
**SECRETARIA DEL ILUSTRE
CONCEJO CANTONAL**

CERTIFICADO DE DISCUSIÓN: Certificamos que la presente Ordenanza fue conocida, discutida y aprobada por el Ilustre Concejo Cantonal en primer debate en sesión ordinaria del 15 de diciembre de 2011 y, en segundo debate, en sesión ordinaria del 22 de diciembre del 2011.- Cuenca, 22 de diciembre de 2011.

Dra. Lorena Cazar Almache
**SECRETARIA DEL ILUSTRE
CONCEJO CANTONAL**



Anexo 14: Notificación de Multas de Unidades de Transporte



EMOV

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD
TRANSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA - EMOP EP.

NOTIFICACION Nº 00002301

SEÑOR GERENTE DE LA EMPRESA

CUANTIA: USD (.....)

DIRECCIÓN: TERMINAL TERRESTRE DE CUENCA

CONCEPTO

Cuenca, de de 20.....

Del informe N° remitido por el Señor

Funcionario de la EMOV, el día de de 20....., se desprende que el Señor

Conductor del vehículo N° Placa N° , y/o los empleados de su empresa

a las H. han procedido a:

..... infringiendo a lo dispuesto en el Art (s) literal (es)

Numeral (es) del Reglamento Interno de la EMOV, por lo que se procede a establecer la

multa de

De no cancelarse este valor en el término de 72 horas, la EMOV iniciará con las acciones legales correspondientes.

LA TESORERIA

EMOV

Mayra Isabel Santander Tapia
María Isabel Guacho Fernández



Anexo 15: Especie Valorada Para Certificaciones de No Adeudar a la Empresa

EMOV @emov_ep EMOV EP Cuenca

CERTIFICA:

ESPECIE VALORADA EMOV - EP
N° **0341500**
VALOR: USD 2,00

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE Carlos Arizaga Toral y Tarquino Cordero, vía a Misicoto Telefonos: (593-7) 2854 878 / 2854 029 Cuenca, Ecuador www.emov.gob.ec **CUENCA**



Anexo 16: Formularios Utilizados en los Puntos de Revisión Técnica Vehicular

1) Formulario de Justificación de Multa por Convocatoria y Condicional

FORMULARIO DE JUSTIFICACIÓN DE MULTA POR CONVOCATORIA Y CONDICIONAL



TRÁMITES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR

FM - 001

FORMULARIO DE JUSTIFICACIÓN DE MULTA POR CONVOCATORIA Y CONDICIONAL

Señor
GERENTE CONTROL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO EMOV EP FECHA

Yo,

APellidos y Nombres
CÉDULA
TELÉFONO

Por la presente, solicito a usted que el siguiente vehículo: SERVICIO PÚBLICO SI NO

PLACA
MARCA
MODELO
AÑO

Por incumplimiento al Registro oficial No. 413 que establece que "Todo vehículo que circule en el Cantón Cuenca deberá ser sometido al proceso de Revisión Técnica Vehicular" y podrá realizar el trámite de justificación de multa en virtud de:

| SELECCIONE (X) | MOTIVO PARA LA JUSTIFICACIÓN DE MULTA | ADJUNTAR |
|--------------------------|--|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Vehículo robado en la convocatoria anterior | Denuncia Facturas |
| <input type="checkbox"/> | Vehículo adquirido por remate | Acta de Remate |
| <input type="checkbox"/> | Propietario con pase laboral a otra ciudad | Certificado Laboral |
| <input type="checkbox"/> | Vehículo prestaba servicios en otra ciudad | Contrato de trabajo |
| <input type="checkbox"/> | Vehículo comprado en otra ciudad | Contrato Notariado |
| <input type="checkbox"/> | Vehículo accidentado en la convocatoria anterior | Denuncia Facturas |
| <input type="checkbox"/> | Vehículo embargado en la convocatoria anterior | Orden de Embargo |
| <input type="checkbox"/> | Vehículo con RTV homologada de otra jurisdicción | Certificado RTV |

Otros:

Adjunto: Copias de cédula de identidad, certificado de votación, matrícula del vehículo y cualquier documento que respalden su solicitud.

Atentamente

FIRMA

| SECCIÓN EXCLUSIVA DE RTV EMOV EP | | Trámite No. <input style="width: 50px;" type="text"/> |
|------------------------------------|---|---|
| REFERENCIA DE LA MATRÍCULA | | |
| Jefatura | Residencia | Apellidos y Nombres |
| ESTADO DEL VEHÍCULO EN RTV EMOV EP | | |
| Fecha última RTV | Resultado última RTV | Citado Detenido |
| RESULTADO DE LA SOLICITUD | | |
| Confirmación de datos | Resultado | Válido hasta |
| | Aprobado <input type="checkbox"/> Negado <input type="checkbox"/> | Nombre y Firma responsable |

Mayra Isabel Santander Tapia
María Isabel Guacho Fernández



2) Formulario de Emisión de Duplicado



EMOV

FORMULARIO DE EMISIÓN DE DUPLICADO

TRÁMITES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR

FM - 002

FORMULARIO DE EMISIÓN DE DUPLICADO

Señor
GERENTE CONTROL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO EMOV EP FECHA

Yo, / /
APELLIDOS Y NOMBRES CÉDULA TELÉFONO

Propietario del siguiente vehículo:

/ / /
PLACA MARCA MODELO AÑO

Debido a que existen hechos justificados de la pérdida alegada, basado en la Ordenanza publicada en el Registro Oficial No 413 del 8 de Diciembre del 2006, según el Art. 49, solicito a la EMOV EP la emisión de un duplicado del:

Certificado Certificado y Adhesivo

La solicitud de emisión del duplicado se da en virtud que:

Adjunto: Copias de cédula de identidad, certificado de votación, matrícula del vehículo, denuncia presentada ante la Intendencia de Policía o ante una Comisaría Nacional (en caso de pérdida) y cualquier documento que respalden su solicitud.

Atentamente

FIRMA

| | | |
|---|-----------------|----------------------------------|
| SECCIÓN EXCLUSIVA DE RTV EMOV EP | | Trámite No. <input type="text"/> |
| REFERENCIA DE LA MATRÍCULA | | |
| Jefatura | Residencia | Apellidos y Nombres |
| REFERENCIA DE LOS DOCUMENTOS ENTREGADOS | | |
| No. de certificado | No. de adhesivo | Nombre y Firma responsable |



3) Formulario Solicitud de Exoneración de Vehículos Clásicos y de Competencia



FORMULARIO / SOLICITUD DE EXONERACIÓN DE VEHÍCULOS CLÁSICOS Y DE COMPETENCIA

TRÁMITES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR

FM - 004

FORMULARIO / SOLICITUD DE EXONERACIÓN DE VEHÍCULOS CLÁSICOS Y DE COMPETENCIA

Señor GERENTE CONTROL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO EMOV EP FECHA _____

Presente:
De mi consideración.
Por la presencia solicito de Ud. se sirva a quien corresponda, la emisión de un certificado de exoneración para la Revisión Técnica Vehicular del presente año al vehículo cuyos datos se incluyen a continuación:

Propietario del siguiente vehículo:

| | | | | |
|-------|-------|--------|--------------|---------------|
| PLACA | MARCA | MODELO | No. DE MOTOR | No. DE CHASIS |
|-------|-------|--------|--------------|---------------|

| | | | | |
|------------------|-------|-----|-----------|------------|
| TIPO DE VEHÍCULO | COLOR | AÑO | PROPIEDAD | R.U.C./C.I |
|------------------|-------|-----|-----------|------------|

Mi solicitud la realizo amparado en la Ordenanza publicada en el Registro Oficial No. 413 del 8 de Diciembre del 2006, según el Art. 56, tomando consideración de que mi vehículo está catalogado como:

Vehículo Clásico Vehículo de Competencia Moto de Competencia

Adjunto copias de los siguientes documentos:

Matrícula del Vehículo Certificado de entidad en la que el vehículo se encuentre registrado como competencia

Y autorizo a RTV, o a quien esta designe para verificar que el vehículo es efectivamente del tipo anotado.

Atentamente

Nombre: _____

C.I. _____

| SECCIÓN EXCLUSIVA DE RTV EMOV EP | | | Trámite No. _____ | |
|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de verificación | Centro de revisión | | Nombre del funcionario | |
| VEHÍCULO CLÁSICO | | | VEHÍCULO DE COMPETENCIA | |
| Cumple con Antigüedad | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | Preparado para actividades Deportivas | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| Producción Limitada | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | Tiene Modificaciones | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| Diseño Especial | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | Registrado en club de Competencia | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| Respeto Diseño Original | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | Vehículo TUNNIG | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| Consta en el BD de RTV EMOV EP | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | Consta en el BD de RTV EMOV EP | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| Cumple | | | Cumple | |
| Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | Firma responsable | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> Firma responsable |

Mayra Isabel Santander Tapia
María Isabel Guacho Fernández



Anexo 17: Detalle de proformas recibidas Revisión Técnica
Vehicular Mayancela

| REPORTE PROFORMAS MAYANCELA | | | | |
|--------------------------------------|---------|-------|----------------------------|--------|
| CUENCA, MARTES 16 DE DICIEMBRE 2014 | | | | |
| PROFORMA | CUENTA | PLACA | EMPRESA | VALOR |
| 2505 | 3220340 | | COORDINACION ZONAL 6-SALUD | 633,90 |
| TOTAL | | | | 633,90 |
| DIEGO RIVERA FUNCIONARIO EMOV EP. | | | | |



Anexo 18: Proforma Recibida en Punto de Recaudación Mayancela

Cuenca, 16 de diciembre de 2014

CA-PROF2505-2014

PROFORMA DE LA REVISION TECNICA VEHICULAR

Con relación a los vehículos que **COORDINACION ZONAL 6 - SALUD** solicitó sean revisados, a continuación envío el listado y los costos:

RAZÓN SOCIAL: COORDINACION ZONAL 6 - SALUD
 RUC/C.I.: 0160054520001
 DIRECCIÓN: JOSE ALVEAR 7-55 Y AV SOLANO
 TELÉFONO: 2847278

| PLACA | MARCA | MODELO | VALOR | SERVICIO | MULTA RTV | CERTIFICADO | MULTA PARQUEO |
|-----------|---------------|---------------------|-------|-----------|-----------|-------------|---------------|
| T01376987 | HINO | XZU720L-HKFRL3 AC 4 | 28,04 | SEMESTRAL | 50 | 2 | 0 |
| T01355167 | MERCEDES BENZ | 315CDI AC 2.1 5P | 17,86 | ANUAL | 50 | 2 | 0 |
| U00778473 | MERCEDES BENZ | OF 1721-59 | 23,66 | SEMESTRAL | 450 | 2 | 0 |

| | |
|-----------------------|---------------|
| CANTIDAD DE | 3 |
| VEHICULOS | |
| SUBTOTAL | 77,90 |
| BASE IMPONIBLE | 69,55 |
| IVA | 8,35 |
| MULTAS RTV | 550,00 |
| CERTIFICADO | 6,00 |
| MULTAS PARQUEO | 0 |
| TOTAL A PAGAR | 633,90 |

El pago se puede realizar mediante transferencia del Banco Central (SPI); en la cuenta corriente No. 03220340 de la empresa EMOV EP. Una vez realizado el pago mediante SPI, entregar el documento de acreditación en el departamento de atención al público de RTV-EMOV EP. Teléfono: 2899635, para realizar los trámites correspondientes.

Nota: La EMOV EP. Es una Empresa Pública Municipal, legalmente constituida mediante Ordenanza de fecha 9 de Abril del 2010 y regulada por la Ley Orgánica de Empresas, por lo que no procede retención alguna, según el Art. 9 LRTI. De acuerdo a normativa tributaria no se emitirá factura del valor correspondiente a MULTA ya que no se produce un hecho generador de prestación de servicios por este concepto.

Atentamente,

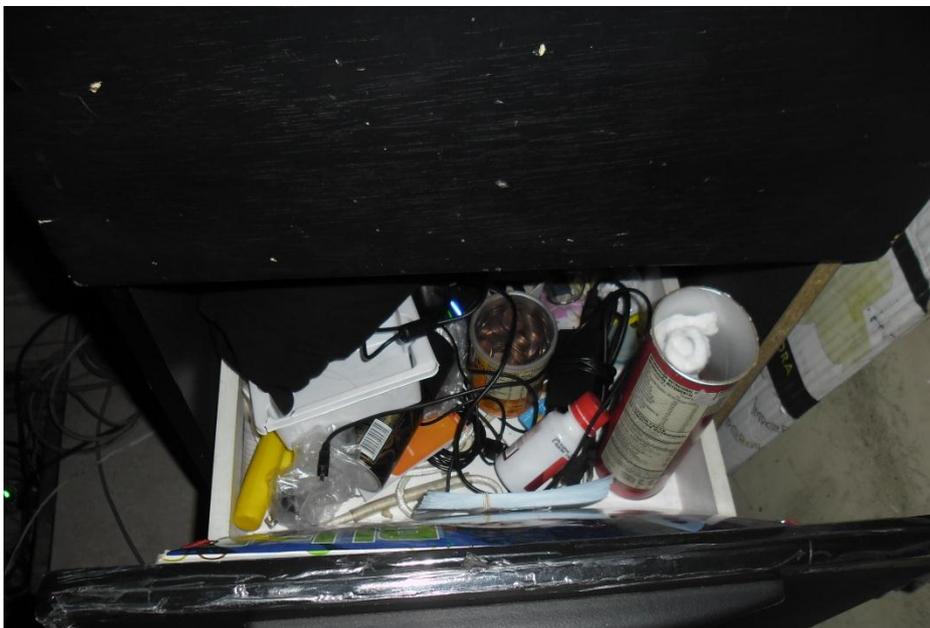
Ing. Riny Vásquez Salinas

TECNICO DE ATENCION AL PÚBLICO

EMOV-EP



Anexo 19: Situación de Archiveros de Garitas de Recaudación del Terminal Terrestre





Anexo 20: Requerimientos de ayuda para los puntos de Recaudación en Parqueaderos de la Nueve de Octubre y el Parque de Madre

Cesar R. Samaniego Avila

De: Cesar R. Samaniego Avila
Enviado el: martes, 09 de diciembre de 2014 10:12
Para: Juan D. Aguilera Lopez
Asunto: RE: PPM

Estimado Juan Diego, muchísimas gracias por su apoyo
Saludos cordiales
Cesar R. Samaniego Avila

De: Juan D. Aguilera Lopez
Enviado el: martes, 09 de diciembre de 2014 10:04
Para: Cesar R. Samaniego Avila; Mateo Cobos Peña; Maria A. Espinoza Molina
CC: Maria V. Poma Quito; Ismael Campoverde
Asunto: RE: PPM

Estimado César

Comunico a Usted que esta Subgerencia enviará al Ing. Ismael Campoverde para la verificación de los problemas expuestos por usted para poder dar una solución inmediata y definitiva, el día de hoy martes 9 de diciembre a las 16h30

Saludos

Juan Diego Aguilera López

De: Cesar R. Samaniego Avila
Enviado el: martes, 09 de diciembre de 2014 9:53
Para: Mateo Cobos Peña; Maria A. Espinoza Molina; Juan D. Aguilera Lopez
CC: Maria V. Poma Quito; Ismael Campoverde
Asunto: PPM
Importancia: Alta

Buenos días a todos. Desde hace algún tiempo estamos con problemas en el PPM tanto en las barras de ingreso, como en garitas.

Parqueadero de cielo abierto:

1.- El lector de tickets no funciona correctamente, hay que estar cada instante digitando el numero para que se desactive del sistema.

Al desactivarse el ticket debería levantar la barra, pero no lo hace y se lo debía hacer con la tarjeta, pero lamentablemente este lector no funciona, ya que esta quemado algún elemento. (conoce esto Ismael).

2.- Las barras de ingreso constantemente da dificultades y hay que estar o reiniciando el sistema o ajustando algunos elementos que están dentro del gabinete, eso nos trae muchos inconvenientes ya que la cajera de turno tiene que dejar su garita para trasladarse a arreglar.

Parqueadero Subterráneo:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.- Tenemos el mismo problema del lector de tickets, que en la mayoría de las veces no lo hace y hay que estar digitando constantemente el número del mismo, esto nos causa más problemas cuando tenemos afluencia de usuarios (mañana hay fútbol) .

Si bien es cierto ya se solucionó el problema de la Transferencia del Generador, ahora tenemos problemas con los UPC.

Tenemos para las tres máquinas (Cielo abierto, Subterráneo y Oficina (máquina principal) y al no tener servicio eléctrico de la EERCS, inmediatamente se prende el generador, pero las maquinas ya se apagan y la cajera de turno debe realizar el encendido, ya que dichos UPC no prestan el servicio adecuado. Por lo tanto solicito vuestro apoyo para que esto funcione correctamente.

Saludos cordiales

Cesar R. Samaniego Avila

Cesar R. Samaniego Avila

De: Cesar R. Samaniego Avila
Enviado el: lunes, 17 de noviembre de 2014 10:49
Para: María A. Espinoza Molina; María V. Poma Quito; Ismael Campoverde
CC: Mateo Cobos Peña
Asunto: PARQUEADEROS

Importancia: Alta

Buenos días a todos, por comentarles que tanto en el parqueadero 9 de octubre, como en el PPM tenemos los siguientes inconvenientes:

PPM

- 1.- Las barras de ingreso constantemente se están dañando, (si se levanta la barra no sale ticket o viceversa) por lo que se debe estar reiniciando periódicamente el sistema o entregando tickets para cobro manual.
- 2.- El lector de tickets tanto de la garita del subterráneo como la de cielo abierto no funciona correctamente, por lo que hay que estar digitando el número del ticket.
- 3.-La barra de salida del parqueadero, (cielo abierto) no funciona con el lector del ticket por lo que hay que utilizar siempre la tarjeta de aproximación.
- 4.- Cuando se corta el fluido eléctrico, todas las maquinas se apagan, y cuando éste regresa hay que encender las máquinas de las garitas del subterráneo y cielo abierto y la de oficina, consideren la distancia y a veces las condiciones climáticas (lluvias) para que el cajero/a de turno realice este trabajo, abandonando su garita. Por lo que solicito se sirvan considerar la dotación de UPS o UPC (creo que uno de los dos es el termino correcto), por lo general estos cortes son en la noche.

Debo indicar también que en la computadora donde están registrada las 7 cámaras iniciales no se puede realizar grabación de eventos y a cada instante hay que estar colocando la clave porque no se visualiza la misma.

9 DE OCTUBRE

Lamentablemente hasta la presente fecha no contamos con la barra de salida de vehículos.

También existen dos lectores de tarjetas que no sabemos si valen o no o para que en realidad fueron colocados.

Lamentablemente, desde hace mucho tiempo, no funciona una cámara ya que no tiene un conector de esto conoce Ismael.

Agradecido por vuestra ayuda a solucionar estos inconvenientes.

Saludos

Cesar R. Samaniego Avila

Mayra Isabel Santander Tapia

María Isabel Guacho Fernández



Cesar R. Samaniego Avila

De: Maria A. Espinoza Molina
Enviado el: viernes, 18 de julio de 2014 15:37
Para: Mateo Cobos Peña; Cesar R. Samaniego Avila; Johanna N. Quizhpi Andrade; Maria V. Poma Quito; Dario X. Cabrera Viteri
CC: Jenny A. Tola Cedillo
Asunto: RE: BARRAS PARQUEADERO 9 DE OCTUBRE

Compañeros buenas tardes les informo que la próxima semana se realizarán las pruebas con el sistema de recaudación en el parqueadero de la 9 de octubre ya que el proveedor entregó esta semana los equipos y se necesita un componente adicional para la conexión hacia las barreras, informo este particular ya que en el mail que antecede mencione que esta semana se dará solución.

Saludos

Ing. Adriana Espinoza M.
SUBGERENTE DE TECNOLOGIA (E)
EMOV EP

De: Maria A. Espinoza Molina
Enviado el: lunes, 14 de julio de 2014 18:14
Para: Mateo Cobos Peña; Cesar R. Samaniego Avila; Johanna N. Quizhpi Andrade; Maria V. Poma Quito; Dario X. Cabrera Viteri
CC: Jenny A. Tola Cedillo; Jaime R. Espinoza Garces
Asunto: RE: BARRAS PARQUEADERO 9 DE OCTUBRE

Estimado Mateo

Es un proceso que está pendiente con un proveedor, esta semana se dará solución a este inconveniente.

Saludos

Ing. Adriana Espinoza M.
SUBGERENTE DE TECNOLOGIA (E)
EMOV EP

De: Mateo Cobos Peña
Enviado el: lunes, 14 de julio de 2014 16:59
Para: Cesar R. Samaniego Avila; Maria A. Espinoza Molina; Johanna N. Quizhpi Andrade; Maria V. Poma Quito; Dario X. Cabrera Viteri
CC: Jenny A. Tola Cedillo; Jaime R. Espinoza Garces
Asunto: Re: BARRAS PARQUEADERO 9 DE OCTUBRE

Estimada Adriana por favor su ayuda con este particular,

Saludos cordiales,

Ing. Mateo Cobos
Gerente Transporte Terrestre y Tránsito
EMOV EP

De: Cesar R. Samaniego Avila
Enviado: lunes, 14 de julio de 2014 15:51
Para: Maria A. Espinoza Molina; Mateo Cobos Peña; Johanna N. Quizhpi Andrade; Maria V. Poma Quito; Dario X. Cabrera Viteri

Mayra Isabel Santander Tapia
María Isabel Guacho Fernández



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CC: Jenny A. Tola Cedillo; Jaime R. Espinoza Garces
Asunto: RV: BARRAS PARQUEADERO 9 DE OCTUBRE

Seguimos teniendo inconvenientes por que las barras de ingreso y salida al parqueadero aún siguen sin funcionar, pese a que se trata de máquinas nuevas.

Agradezco su apoyo para una pronta solución al problema.

Saludos cordiales

Cesar R. Samaniego Avila

De: Cesar R. Samaniego Avila

Enviado el: martes, 08 de julio de 2014 18:00

Para: Maria A. Espinoza Molina; Mateo Cobos Peña; Johanna N. Quizhpi Andrade; Maria V. Poma Quito; Dario X. Cabrera Viteri

CC: Jenny A. Tola Cedillo

Asunto: BARRAS PARQUEADERO 9 DE OCTUBRE

Importancia: Alta

Las barras de ingreso/salida del parqueadero no funcionan, esto nos trae problemas con usuarios que por descuido o desconocimiento no sacan su ticket al ingresar ya que al momento de la salida siempre responde "entonces pongan barras", cuando el cajero de turno tiene que cobrar.

Debo indicarles que la máquina que emite tickets no está funcionando correctamente ya que cuando se inicia las labores, al prenderse salen muchos tickets, ocurre igual cuando se tiene que reiniciar, ya que constantemente se desactiva dicha máquina.

Esto es preocupante ya que se trata de máquinas nuevas.

Saludos cordiales

Cesar R. Samaniego Avila



Anexo 21: Informe de Valores Para Cobro en Parqueadero del Parque de la Madre

MEMORANDO No. EMOV EP-GG-2014-00184

FECHA: Cuenca, 11 de julio de 2014.

PARA: Ing. Mateo Cobos Peña
GERENTE DE TRANSPORTE TERRESTRE Y
TRÁNSITO

Ing. Johanna Nataly Quizhpi Andrade
SUBGERENTE FINANCIERA

ASUNTO: RESOLUCIÓN DEL DIRECTORIO DE LA EMOV EP:

PUNTO TRES: Análisis de los costos y determinación de tarifas por servicios en el parqueadero del Parque de La Madre.

Por medio del presente, me permito comunicar a Usted, que en Sesión Extraordinaria del Directorio llevada a cabo en la Sala de Sesiones de la Empresa de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca EMOV EP, el día viernes 11 de julio del año dos mil catorce, al tratar el punto tres del Orden del Día que dice: "ANÁLISIS DE LOS COSTOS Y DETERMINACIÓN DE TARIFAS POR SERVICIOS EN EL PARQUEADERO DEL PARQUE DE LA MADRE"; el mismo que fue presentado al Directorio el Informe para la determinación de tarifas por servicios en el Parqueadero del Parque de la Madre y luego de la discusión del punto y de la intervención del Señor Alcalde, de los Señores Miembros del Directorio: Ing. Dora Ordóñez Cueva, Ing. Christian Moyano Tobar, Ing. Pedro Medina Lazo y de quién suscribe, los señores Miembros del Directorio resuelven:

"Conocer y aprobar lo siguiente: El valor por el servicio del parqueadero del Parque de la Madre será de 30 centavos por fracción de veinte minutos, además resolvió que el costo mensual por dicho parqueadero será de 50 dólares más IVA y que el cupo para parqueo para plazas mensual suban a 120. Todo esto entrará en vigencia a partir del mes de agosto del presente año".



EMOV EP-GG-2014
Página 1 de 2



Por lo expuesto, remito la documentación de sustento presentada en el Directorio, la misma que a continuación detallo:

- Memorando No. EMOV EP-GTTT-MC-2014-0016, suscrito por el Ing. Mateo Cobos Peña, Gerente de Transporte Terrestre y Tránsito de la EMOV EP, ingresado en la Gerencia General con trámite No. 05578.

Particular que comunico para los fines legales consiguientes.

Atentamente,


Dr. Alfredo Aguilar Arzaga
GERENTE GENERAL EMOV EP
SECRETARIO DEL DIRECTORIO DE LA EMOV EP

AAA/tcl
ADJUNTO LO INDICADO
TRÁMITES GG 05578 - 2014
C. C. DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN EMOV EP
SESIÓN DEL DIRECTORIO 11-07-2014



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD
TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA

GERENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE Y TRÁNSITO

Memorando No. EMOV EP - GTTT-MC- 2014 - 0016
Cuenca, 10 de Julio de 2014.

PARA: DR. ALFREDO AGUILAR ARÍZAGA
GERENTE GENERAL EMOV EP

ASUNTO: INFORME TARIFAS PARQUEADERO PARQUE DE LA MADRE
PARA SER CONSIDERADO EN DIRECTORIO

De mi consideración:

Adjunto al presente sírvase encontrar el Informe para la determinación de Tarifas por Servicios en el Parqueadero Parque de la Madre, para que sea considerado en el Directorio del día Viernes 11 de Julio de 2014.

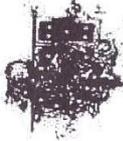
Particular para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Mateo Cobos Peña
GERENTE DE TRANSPORTE TERRESTRE
Y TRÁNSITO

MCP/jtc
Adj.: Lo Indicado

| | |
|-----------------------------|-----------------|
| | |
| EMOV-EP GERENCIA GENERAL | |
| 10 JUL 2014 | |
| TRÁMITE N° | 0005578 |
| RECIBIDO POR: | DIP HORA: 10:36 |



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD
TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA

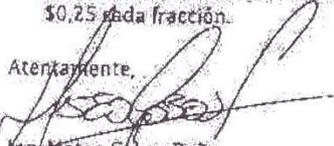
GERENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE Y TRÁNSITO

INFORME PARA LA DETERMINACION DE TARIFAS POR SERVICIOS EN EL PARQUEADERO PARQUE DE LA MADRE

Considerando la necesidad que tenemos de incrementar el volumen de ingresos en el Parqueadero del Parque de la Madre, presento este informe con el fin de que el Directorio de la Empresa EMOV EP proceda a determinar las tarifas por el servicio de parqueo dentro del mencionado espacio.

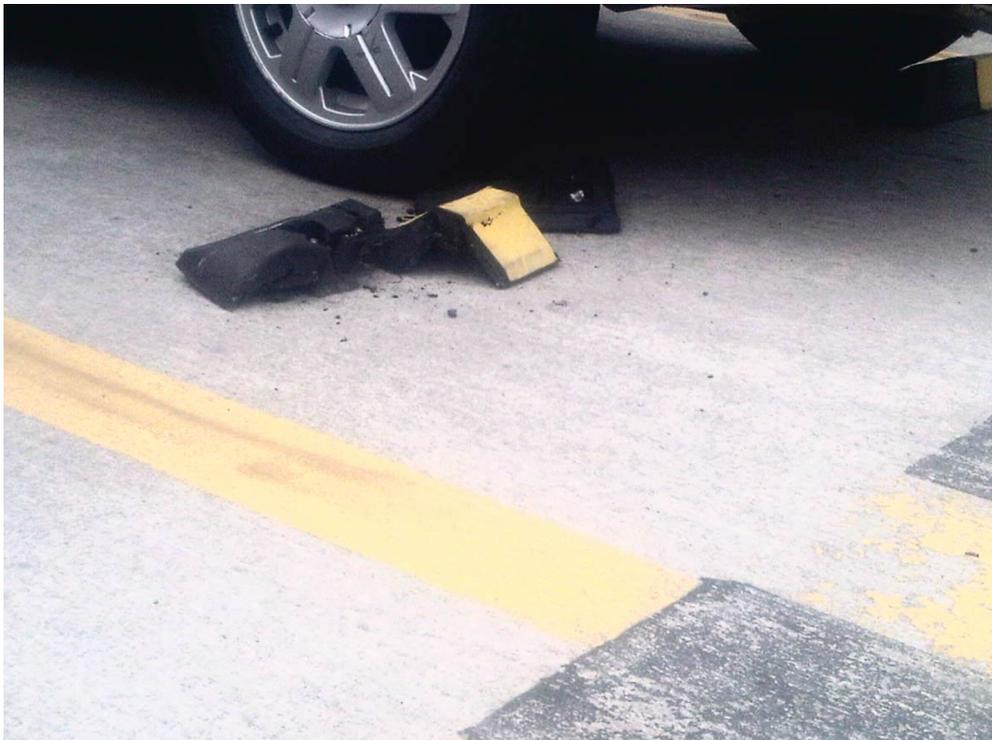
- La capacidad del parqueadero es de 194 espacios para automóviles (10 de estos espacios para personas con capacidades especiales), 12 para motocicletas (no se cobran) y 80 para bicicletas (no se cobran).
- La autorización dada por el Directorio de la EMOV EP de fecha 3 de Julio del 2013, en su punto 7, es de 40 espacios para arrendamiento mensual, de los cuales se tiene al momento vendidos 33 espacios con disponibilidad de 7.
- En el local de la Corte de Justicia, los parqueaderos subterráneos están siendo readecuados para archivo.
- Tenemos un requerimiento de los empleados de la Corte quienes al momento solicitan alrededor de 30 espacios de parqueo mensual, pudiendo este número incrementarse desde el mes de Agosto.
- La ocupación de los espacios del Parqueadero Parque de la Madre, de acuerdo al análisis adjunto es de un promedio del 10,94% en el periodo Agosto 2013 - Junio 2014.
- Considerando los ingresos promedio de los 3 últimos meses, así como los valores recaudados por el arrendamiento de los 33 espacios mensuales, tenemos un promedio de ingresos de \$11.917,07 por la recaudación.
- El precio por arrendamiento mensual es de \$60,00 mas IVA, es decir, \$ 67,20.
- Los arrendamiento mensuales en los alrededores (cuadro adjunto), tienen un precio que fluctúa entre los \$35,00 y \$45,00 mas IVA. Estos parqueaderos no facturan a todos sus clientes lo que genera una diferencia muy alta en el precio que nosotros cobramos.
- Dada la infraestructura del Parqueadero del Parque de la Madre, con espacios cubiertos, guardiánia las 24h del día, cámaras de seguridad, sin grava o tierra, accesos y salidas cómodas, tenemos condiciones muy superiores de oferta.
- El diseño del parqueadero genera un problema de desfogue, con la única salida habilitada hacia la Av. Florencia Astudillo y un destino obligado hacia la Av. Solano.
- Planteamos un decremento en el costo del arriendo mensual a un valor de \$50,00 mas IVA tomando en cuenta las consideraciones aquí planteadas.
- Si aumentamos el número de espacios para arrendamiento mensual de 40 a 100, lograríamos un incremento de la recaudación del 28,38% o un valor de \$3.382,40 promedio.
- La ocupación del parqueadero se incrementaría al 41,86% lo que todavía nos permite servir a los ciudadanos en rotación diaria como parqueadero de borde para acceso al centro de la ciudad.
- Considero además que la tarifa por hora debe igualarse por lo menos a aquellas que la oferta cercana está ofreciendo, es decir, \$1,00 por hora, en fracciones de 15 minutos con un costo de \$0,25 cada fracción.

Atentamente,


Ing. Mateo Cobos Peña
Gerente de Transporte Terrestre y Tránsito
EMOV EP
Cuenca, 10 de Julio de 2014



Anexo 22: Fotografía de Daños Registrados en el Parque de la Madre

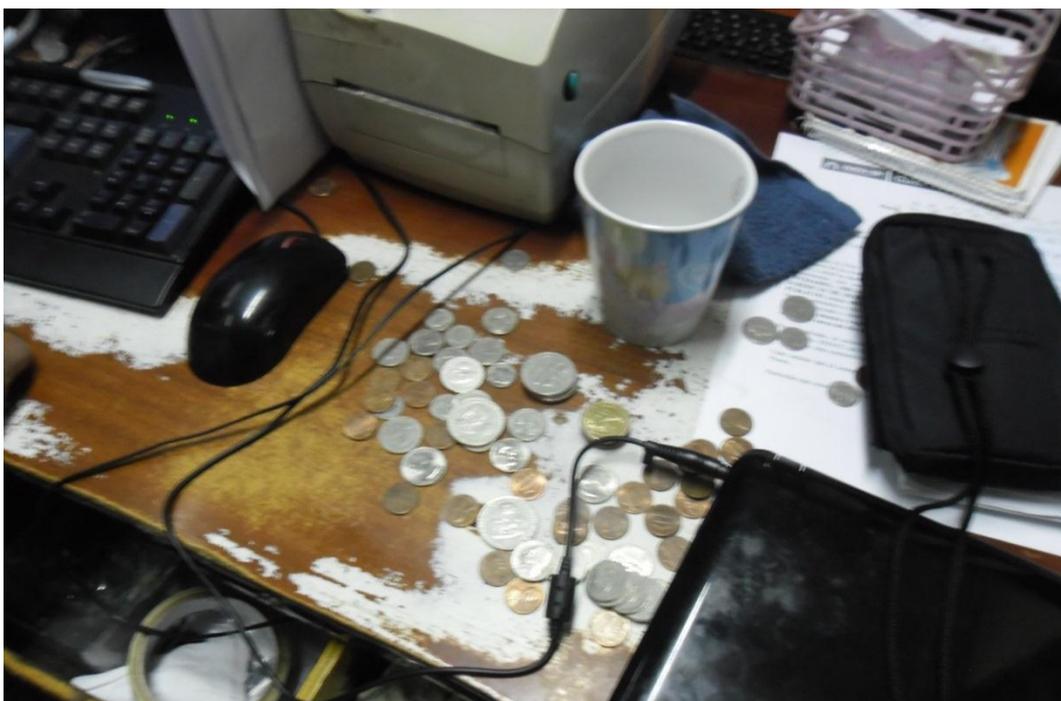




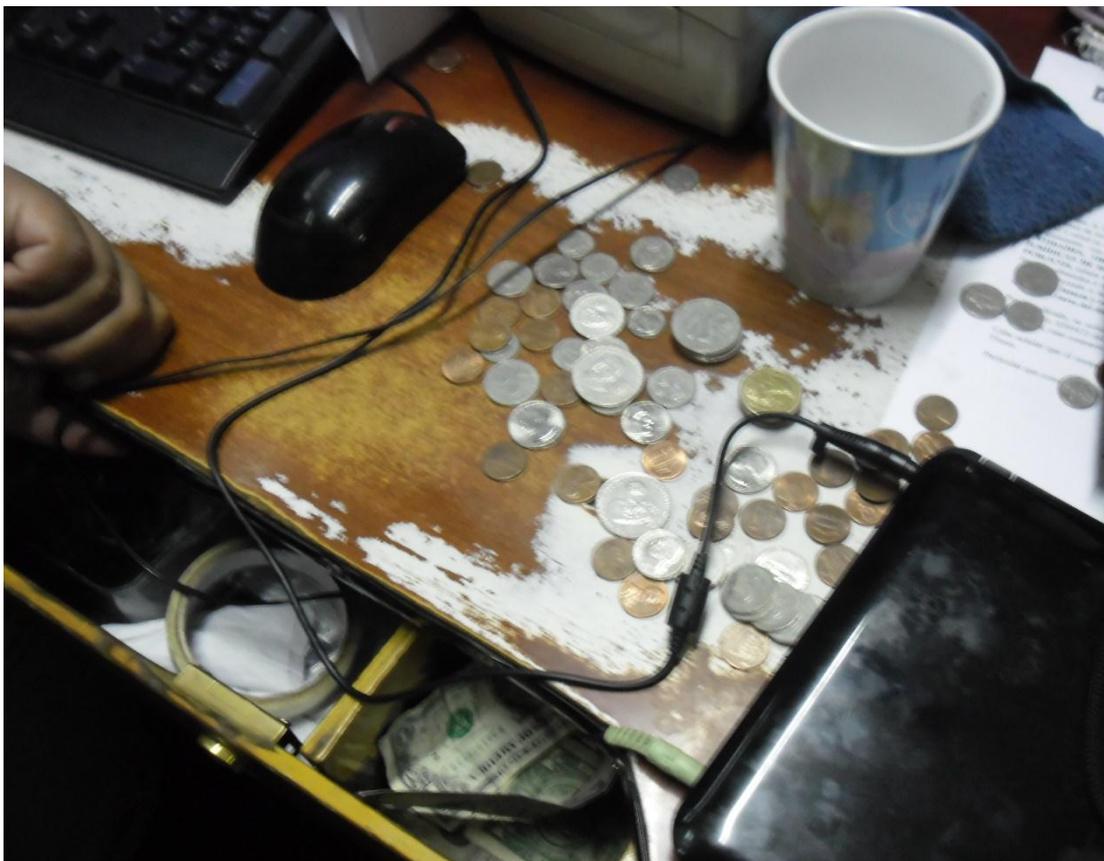
Anexo 24: Fotografía Ventana del Punto de Recaudación del Gran AKI



Anexo 25: Fotografía de Estado Físico de los puntos de Recaudación



Mayra Isabel Santander Tapia
María Isabel Guacho Fernández



Anexo 25: Digital: Calculo del Nivel de Riesgo y Confianza en el Área de Recaudación.