

RESUMEN EJECUTIVO

Este estudio está orientado a mejorar los procedimientos técnico-administrativos para el área de Avalúos y Catastros Municipal del Cantón Ibarra. El propósito es diseñar un manual para optimizar la atención al usuario y normalizar las formas y rutinas de trabajo, con la descripción documentada de las actividades y con conocimiento, por el avance tecnológico, la posibilidad de introducir mejoras, o eliminar pasos repetitivos en los procedimientos y que nos permita tener una información catastral predial urbana y rural certera, confiable y oportuna, lo que contribuirá a una mejor recaudación de impuestos, tasas, contribución de mejoras, con estricto apego a la Ley y a las Ordenanzas Municipales respectivas. La herramienta más eficaz para la toma de decisiones en una organización o institución son los manuales administrativos, estos facilitan el aprendizaje al personal proporcionando la orientación exacta de las actividades en las unidades administrativas, esencialmente dentro del ámbito operativo o de ejecución, con esta herramienta se trata de mejorar y orientar los esfuerzos del funcionario, para lograr la realización del trabajo que se le ha encomendado. El desarrollo del presente trabajo se estructuró en cuatro capítulos, en el primer capítulo se realizó un diagnóstico situacional, las funciones establecidas en las diferentes áreas de trabajo, y el diagnóstico final de las encuestas realizadas, en el segundo capítulo se refiere al marco teórico de las actividades y su administración, en el tercer capítulo se establece la propuesta del manual de procedimientos y su finalidad, en el cuarto capítulo se determina los niveles de impactos del presente trabajo, y para finalizar se establecen las conclusiones y recomendaciones, resultado de la investigación.

EXECUTIVE SUMMARY

This study is guided to improve the technician-administrative procedures for the area of Evaluations and Municipal Cadasters of the Canton Ibarra. The purpose is to design a manual to optimize the attention to the user and to normalize the forms and work routines, with the documented description of the activities and with knowledge, for the technological advance, the possibility to introduce improvements, or to eliminate repetitive steps in the procedures and that it allows us to have an urban and rural good, reliable and opportune cadastral predial information, what will contribute to a better collection of taxes, rates, contribution of improvements, with strict attachment to the Law and the Municipal respective Ordinances. The most effective tool for making decisions in an organization or institution are the administrative manuals, they facilitate learning by providing the exact orientation of the activities in the administrative units, mainly in the operational or implementation level, with this tool it is seek to improve and guide the efforts of the staff, for the accurate realization of the work entrusted to them. The development of this work was structured in four chapters; in the first chapter a situational analysis was done, the tasks set in different work areas, and the final diagnosis of applied surveys; the second chapter deals with the theoretical framework of activities and its administration; in the third chapter the proposed procedures manual and its purpose are set out; in the fourth chapter the levels of impacts of this work are determined; and finally the conclusions and recommendations resulting from the investigation are established.