

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA AGILIZAR LA IDENTIFICACIÓN  
DE LOS RECURSOS POR CLASIFICAR, EN LA TESORERÍA GENERAL DE  
CORPONARIÑO.**

**ANTHONY JESSITH ACHICANOY DELGADO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
2.015**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA AGILIZAR LA IDENTIFICACIÓN  
DE LOS RECURSOS POR CLASIFICAR, EN LA TESORERÍA GENERAL DE  
CORPONARIÑO.**

**PRESENTADO POR:**

**ANTHONY JESSITH ACHICANOY DELGADO**

**TRABAJO DE PASANTÍA PRESENTADO COMO OPCIÓN DE TRABAJO DE  
GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE  
EMPRESAS.**

**ASESORADO POR:**

**MG JOSE LUIS BENAVIDES PASSOS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE empresas**

**2.015**

**“Las ideas y conclusiones aportadas en este trabajo son responsabilidad  
exclusiva de los autores”**

**Artículo 1 del 11 de Octubre del Acuerdo 324 de 1966, emanado por el  
Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño**

NOTA DE ACEPTACION

---

---

---

JURADO OSCAR RAMOS

---

JURADO WILSON REVELO

**San Juan de Pasto, 03 de Diciembre de 2015**

## **RESUMEN**

El presente informe representa una producción escrita sobre el proceso de ejecución de la pasantía profesional desarrollada en la tesorería general de Corponariño, donde se detalla el cumplimiento de las actividades realizadas en el transcurso de la pasantía, aplicando los conocimientos adquiridos a través de la formación profesional académica.

De tal forma que el informe de finalización, es un consolidando de las actividades desempeñadas dentro del periodo comprendido entre el 25 de marzo, hasta el 25 de octubre del año 2015.

El cumplimiento de las actividades, fortalece los conocimientos profesionales adquiridos durante la formación académica, y permiten la aplicación de las habilidades y competencias específicas dentro campo de la administración de empresas; ya que se puede comprender de manera más cercana el comportamiento de las organizaciones, y como estas reaccionan según su naturaleza a las solicitudes que le demanda su entorno.

Por último, dicho informe refleja las características de operación y el grado de funcionamiento de la tesorería general, por lo cual se analizara las oportunidades de mejora, enfatizando en una propuesta que contribuya a dar respuesta a la problemática observada

## **ABSTRACT**

This represents a written report on the implementation process of the professional internship developed in the general treasury of Corponariño where compliance activities undertaken in the course of the internship, applying the knowledge acquired through training detailed production academic.

So that the completion report, is a consolidating activities performed within the period from March 25 until October 25 2015 period.

Compliance activities, strengthen the professional knowledge acquired during academic training, and allow the implementation of specific skills and competencies within the field of business administration; since you can understand the behavior nearest way organizations, and how are you reacting according to their nature to applications that demand environment.

Finally, the report reflects the operating characteristics and the degree of operation of the general treasury, so the opportunities for improvement are analyzed, emphasizing a proposal that contributes to answering the problems observed

## CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCCION.....</b>                               | <b>10</b> |
| <b>1. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA .....</b>       | <b>12</b> |
| 1.1 UBICACIÓN DE LA EMPRESA.....                       | 12        |
| 1.2 RESEÑA HISTÓRICA.....                              | 12        |
| 1.3 MISIÓN.....  | 13        |
| 1.4 VISIÓN.....  | 13        |
| 1.5 OBJETIVOS.....                                     | 13        |
| 1.6 FUNCIONES .....                                    | 13        |
| 1.7 POLÍTICA DE CALIDAD .....                          | 19        |
| 1.8 CULTURA ORGANIZACIONAL.....                        | 19        |
| 1.9 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....                       | 20        |
| <b>2. PROBLEMATICA.....</b>                            | <b>21</b> |
| 2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....                    | 21        |
| 2.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....                      | 22        |
| 2.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA.....                  | 22        |
| <b>3. OBJETIVOS.....</b>                               | <b>23</b> |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL .....                             | 23        |
| 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS. ....                        | 23        |
| <b>4. JUSTIFICACION .....</b>                          | <b>24</b> |
| <b>5. TIPO DE INVESTIGACION.....</b>                   | <b>25</b> |
| <b>6. DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS.....</b> | <b>26</b> |
| <b>7. PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO .....</b>             | <b>27</b> |

|   |    |
|---|----|
| 7.1 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....   | 31 |
| 8. SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO.....   | 34 |
| 8.1 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....   | 37 |
| 9. TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO .....   | 40 |
| 10. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PASANTIA .....   | 41 |
| 10.1 ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN EL ESTUDIO PREVIO .....  | 41 |
| 11. ACTIVIDADES DESARROLLADAS SEGÚN EL PROCEDIMIENTO DE RECAUDO, FACTURACIÓN Y CARTERA.....   | 43 |
| 11.1 PROCEDIMIENTO DE RECAUDO, FACTURACIÓN Y CARTERA.....   | 43 |
| 11.1.1 Actividad 1: Planificación.....  | 43 |
| 11.1.2 Actividad 2 Realizar la conciliación de saldos por cada uno de los usuarios de Tasa Retributiva y Tasa de Uso de Agua. ....  | 44 |
| 11.1.3 Actividad 3. Llevar un cuadro control de los valores certificados y liquidados por cada municipio y de los usuarios por cada concepto de Renta.....                | 45 |
| 11.1.4 Actividad 4: Realizar oficios y llamadas a los municipios y usuarios que tengan pendiente el pago de las rentas de la Corporación. ....                            | 45 |
| 11.1.5 Actividad 5. Verificación general mediante el aplicativo PCT, de Tasa de agua, tasa retributiva, aprovechamiento forestal, porcentaje y/o sobretasa ambiental..... | 46 |
| 11.1.6 ACTIVIDAD 6. Gestión de Documentos.....  | 46 |
| 12. RESULTADOS GENERADOS EN LA PASANTIA .....   | 47 |
| 12.1 CUMPLIMIENTO DE METAS.....   | 47 |
| CONCLUSIONES.....   | 52 |
| BIBLIOGRAFIA.....   | 53 |
| ANEXOS .....  | 54 |

## LISTA DE ILUSTRACIONES.

|  |           |
|--|-----------|
| <i>Ilustración 1 Organigrama estructural de Corponariño .....</i>  | <i>20</i> |
| <i>Ilustración 2 Flujograma del Procedimiento de Recaudo de la Corporación Autónoma Regional de Nariño .....</i>   | <i>28</i> |
| <i>Ilustración 3 Nuevo Flujograma del Procedimiento de Recaudo de rentas de la Corporación Autónoma Regional de Nariño propuesto por Planeación.....</i> | <i>32</i> |
| <i>Ilustración 4 Instructivo de Recaudo de rentas de la Corporación Autónoma Regional de Nariño propuesto por Planeación.....</i>                        | <i>35</i> |
| <i>Ilustración 5 Resultados alcanzados en el procedimiento de recaudo de acuerdo a tiempo de cumplimientos.....</i>                                      | <i>50</i> |

## INTRODUCCION

A través del acuerdo 046 de 2001 se reglamenta las PASANTIAS para los estudiantes de pregrado que optan como requisito parcial para obtener el título profesional, en ejercicio de este acuerdo es posible desarrollar la pasantía profesional en entidades de trayectoria de carácter público o privado, en las que se permite conocer de manera práctica, las distintas operaciones que involucra el accionar de las empresas.

Por tal motivo es importante conocer las instituciones públicas dado su carácter social; Estas entidades proyectan sus objetivos a solventar las necesidades colectivas de una población, como son los requerimientos en educación, salud, medio ambiente entre otros.

En el departamento de Nariño encontramos a la corporación autónoma regional de Nariño (CORPONARIÑO) una entidad de carácter público regional, que se encarga de velar por el desarrollo ambiental sostenible, a través de ejercer su rol de autoridad ambiental en el departamento.

Conforme con el artículo 30 y el Artículo 31 de la Ley 99 de 1993, las Corporaciones Autónomas Regionales, tendrán la obligación de ejercer la función de máxima autoridad ambiental en el área de su jurisdicción, en ejercicio de éste precepto normativo, la entidad debe dar cumplimiento de manera oportuna, a todas las disposiciones que en materia ambiental se requieran; así mismo, debe ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos ambientales, según directrices del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Dentro de este entendido, en pro de ejecutar eficientemente su función como autoridad ambiental.

Con base en el Decreto 1200 de 2004 CORPONARIÑO formuló el Plan de Acción Institucional para el período 2012 - 2015, el cual de acuerdo con la norma se define como el instrumento de planeación de las Corporaciones Autónomas Regionales, en el que se concreta el compromiso institucional de estas para el logro de los objetivos y metas planteados en el Plan de Gestión Ambiental Regional. En él se definen las acciones e inversiones que se adelantarán en el área de su jurisdicción y su proyección será de 3 años, además la entidad debe dar cumplimiento de manera oportuna a todas las disposiciones que en materia ambiental se requieran.

En la actualidad CORPONARIÑO cuenta con la Subdirección Administrativa y Financiera, responsable del proceso de gestión administrativa de la corporación, que desarrolla sus funciones través de las unidades que componen esta subdirección.

Entre estas unidades se encuentra la oficina de Tesorería General, responsable de actividades de ingresos correspondientes a procedimientos de recaudo, facturación y cartera; como también de las actividades de egreso estipuladas en el procedimiento de egresos.

Dadas las múltiples actividades que componen los procedimientos de la unidad, y las frecuentes demandas de liquidaciones por distintos conceptos de rentas, se ha dificultado dar trámite oportuno a labores de alto grado de impacto a la misión institucional, como lo es la identificación de los recursos sin clasificar.

Por ello fue prioritario apoyar dichas actividades, con la finalidad de fortalecer el procedimiento de recaudo facturación y cartera, en el entendido que se debe velar por la solución oportuna a los requerimientos realizados a la Tesorería General.

Cuyo objeto consistió en Realizar la práctica formativa profesional orientada a la apropiación y aplicación de competencias específicas en el campo de la Administración de Empresas, en las instalaciones de la Corporación Autónoma Regional de Nariño – CORPONARIÑO, brindando apoyo al área de Tesorería General.

Estas actividades de apoyo se consolidaron en las tareas de verificación, seguimiento y control del estado de cuentas de los usuarios, la conciliación de saldos para los usuarios de tasa retributiva y por uso de agua, la certificación de los valores cancelados o adeudados por los municipios, en pro de alcanzar un alto nivel de satisfacción en servicios brindados tanto por la pronta atención, como en el recaudo diligente de los recursos provenientes de distintos conceptos rentísticos que posee la corporación.

Dichas actividades realizadas en la pasantía profesional, dieron cumplimiento a la carta de compromiso celebrada entre la corporación autónoma regional de Nariño Corponariño, La Universidad de Nariño y el Estudiante, durante el periodo comprendido por seis meses, en horario laboral de tiempo completo.

## **1. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA**

### **1.1 UBICACIÓN DE LA EMPRESA**

La corporación autónoma regional de Nariño "CORPONARIÑO", cuenta con una sede central que se encuentra localizada en el municipio de pasto en la calle 25 7 este - 84 finca Lope y cinco centros ambientales localizados en los municipios de Ipiales, Tumaco, Tuquerres, La Unión, y Sotomayor.

### **1.2 RESEÑA HISTÓRICA**

CORPONARIÑO se crea mediante ley 27 de 1982 con la denominación Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo e integración de Nariño y Putumayo, como un establecimiento público especial de orden nacional, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, con el objeto principal de "promover y encauzar el desarrollo económico y social de la región comprendida bajo su jurisdicción, prestar asistencia técnica a entidades oficiales y privadas de la región..."

Mediante Decreto 3455 de 1983 se cambia la denominación de la Entidad: Corporación Autónoma para el Desarrollo de Nariño, continuando adscrito Departamento Nacional de Planeación ampliando el objeto a "promover y encauzar el desarrollo económico de la región comprendida bajo su jurisdicción; auspiciar y realizar programas de desarrollo e integración con la región fronteriza de la República del Ecuador; propender por el manejo y aprovechamiento de las cuencas hidrográficas del litoral pacífico y contribuir al fortalecimiento administrativo, operativo y técnico del departamento y de los municipios de su jurisdicción."

Con la Ley 99 de 1993 se confirmó sus funciones, área de jurisdicción y su denominación a "Corporación Autónoma Regional de Nariño CORPONARIÑO", por lo tanto ya no involucra obras y actividades de desarrollo regional y es definida como máxima autoridad ambiental en el departamento de Nariño, encargada de administrar dentro su jurisdicción el medio ambiente, los recursos naturales renovables y propender por el desarrollo sostenible en el departamento de Nariño.

### **1.3 MISIÓN**

Administrar efectivamente los recursos ambientales, viabilizando la ejecución de programas y proyectos encaminados al desarrollo sostenible en cumplimiento de la normatividad vigente.

### **1.4 VISIÓN**

Lideramos la gestión integral de los Recursos Naturales bajo un enfoque de cuenca hidrográfica para el desarrollo sostenible regional.

### **1.5 OBJETIVOS**

El artículo 30 de la Ley 99 de 1993 reza lo siguiente:

Todas las Corporaciones Autónomas Regionales tendrán por objeto la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente.

### **1.6 FUNCIONES**

1) Ejecutar las políticas, planes y programas nacionales en materia ambiental definidos por la ley aprobatoria del Plan Nacional de Desarrollo y del Plan Nacional de Inversiones o por el Ministerio del Medio Ambiente, así como los del orden regional que le hayan sido confiados conforme a la ley, dentro del ámbito de su jurisdicción.

2) Ejercer la función de máxima autoridad ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las normas de carácter superior y conforme a los criterios y directrices trazadas por el Ministerio del Medio Ambiente.

3) Promover y desarrollar la participación comunitaria en programas de protección ambiental, de desarrollo sostenible y de manejo adecuado de los recursos naturales renovables.

4) Coordinar el proceso de preparación de los planes, programas y proyectos de desarrollo medioambiental que deban formular los diferentes organismos y entidades integradas del Sistema Nacional Ambiental (SINA) en el área de su jurisdicción y en especial, asesorar a los Departamentos, distritos y Municipios de su comprensión territorial en la definición de los planes de desarrollo ambiental y en sus programas y proyectos en materia de protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, de manera que se asegure la armonía y coherencia de las políticas y acciones adoptadas por las distintas entidades territoriales.

5) Participar con los demás organismos y entes competentes en el ámbito de su jurisdicción, en los procesos de planificación y ordenamiento territorial a fin de que el factor ambiental sea tenido en cuenta en las decisiones que se adopten.

6) Celebrar contratos y convenios con las entidades territoriales, otras entidades públicas y privadas y con las entidades sin ánimo de lucro cuyo objeto sea la defensa y protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, con el fin de ejecutar de mejor manera alguna o algunas de sus funciones, cuando no correspondan al ejercicio de funciones administrativas.

7) Promover y realizar conjuntamente con los organismos nacionales adscritos y vinculados al Ministerio del Medio Ambiente, y con las entidades de apoyo técnico y científico del Sistema Nacional Ambiental (SINA), estudios e investigaciones en materia de medio ambiente y recursos naturales renovables.

8) Asesorar a las entidades territoriales en la formulación de planes de educación ambiental formal y ejecutar programas de educación ambiental no formal, conforme a las directrices de la política nacional.

9) Otorgar concesiones, permisos, autorizaciones y licencias ambientales requeridas por la Ley para el uso, aprovechamiento o movilización de los recursos naturales renovables o para el desarrollo de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente. Otorgar permisos y concesiones para aprovechamientos forestales, concesiones para el uso de aguas superficiales y subterráneas y establecer vedas para la caza y pesca deportiva.

10) Fijar en el área de su jurisdicción, los límites permisibles de emisión, descarga, transporte o depósito de sustancias, productos, compuestos o cualquier otra materia que puedan afectar el medio ambiente o los recursos naturales renovables y prohibir restringir o regular la fabricación, distribución, uso disposición o vertimiento de sustancias causantes de degradación ambiental. Estos límites, restricciones y regulaciones en ningún caso podrán ser menos estrictos que los definidos por el Ministerio del Medio Ambiente.

11) Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de las actividades de exploración, explotación, beneficio, transporte, uso y depósito de los recursos naturales no renovables, incluida la actividad portuaria con exclusión de las competencias atribuidas al Ministerio del Medio Ambiente, así como de otras actividades, proyectos o factores que generen o puedan generar deterioro ambiental. Esta función comprende la expedición de la respectiva licencia ambiental. Las funciones a que se refiere este numeral serán ejercidas de acuerdo con el artículo 58 de esta Ley.

12) Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de los usos del agua, el suelo, el aire y los demás recursos naturales renovables, lo cual comprenderá el vertimiento, emisión o incorporación de sustancias o residuos líquidos, sólidos y gaseosos, a las aguas en cualquiera de sus formas, al aire o a los suelos, así como los vertimientos o emisiones que puedan causar daño o poner en peligro el normal desarrollo sostenible de los recursos naturales renovables o impedir u obstaculizar su empleo para otros usos, estas funciones comprenden expedición de las respectivas licencias ambientales, permisos concesiones, autorizaciones y salvoconductos.

13) Recaudar, conforme a la ley, las contribuciones, tasa, derechos, tarifas y multas por concepto del uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, fijar su monto en el territorio de su jurisdicción con base en las tarifas mínimas establecidas por el Ministerio del Medio Ambiente.

14) Ejercer el control de la movilización, procesamiento y comercialización de los recursos naturales renovables en coordinación con las demás Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades territoriales y otras autoridades de policía, con conformidad con la ley y los reglamentos; y expedir los permisos, licencias y salvoconductos para la movilización de recursos naturales renovables.

15) Administrar, bajo la tutela del Ministerio del Medio Ambiente las áreas del Sistemas de Parques Nacionales que ese Ministerio les delegue. Esta administración podrá hacerse con la participación de las entidades territoriales y

de la sociedad civil.

16) Reservar, alinderar, administrar o sustraer, en los términos y condiciones que fijen la ley y los reglamentos, los distritos de manejo integrado, los distritos de conservación de suelos, las reservas forestales y parques naturales de carácter regional, y reglamentar su uso y funcionamiento. Administrar las Reservas Forestales Nacionales en el área de su jurisdicción.

17) Imponer y ejecutar a prevención y sin perjuicio de las competencias atribuidas por la ley a otras autoridades, las medidas de policía y las sanciones previstas en la ley, en caso de violación a las normas de protección ambiental y de manejo de recursos naturales renovables y exigir, con sujeción a las regulaciones pertinentes, la reparación de daños causados.

18) Ordenar y establecer las normas y directrices para el manejo de las cuencas hidrográficas ubicadas dentro del área de su jurisdicción, conforme a las disposiciones superiores y a las políticas nacionales.

19) Promover y ejecutar obras de irrigación, avenamiento, defensa contra las inundaciones, regulación de cauces y corrientes de agua, y de recuperación de tierras que sean necesarias para la defensa, protección y adecuado manejo de cuencas hidrográficas del territorio de su jurisdicción, en coordinación con los organismos directores y ejecutores del Sistema Nacional de Adecuación de Tierras, conforme a las disposiciones legales y a las previsiones técnicas correspondientes;

Cuando se trate de obras de riego y avenamiento que de acuerdo con las normas y reglamentos requieran de Licencia Ambiental, ésta deberá ser expedida por el Ministerio del Medio Ambiente.

20) Ejecutar, administrar, operar y mantener en coordinación con las entidades territoriales, proyectos, programas de desarrollo sostenible y obras de infraestructura cuya realización sea necesaria para la defensa y protección o para la descontaminación o recuperación del medio ambiente y los recursos naturales renovables.

21) Adelantar en coordinación con las autoridades de las comunidades indígenas y con las autoridades de las tierras habitadas tradicionalmente por comunidades negras, a que se refiere la Ley 70 de 1993, programas y proyectos de desarrollo sostenible y de manejo, aprovechamiento, uso y conservación de los recursos naturales renovables y del medio ambiente.

22) Implantar y operar el Sistema de Información Ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las directrices trazadas por el Ministerio del Medio Ambiente.

23) Realizar actividades de análisis, seguimiento, prevención y control de desastres, en coordinación con las demás autoridades competentes, y asistirles en los aspectos medioambientales en la prevención y atención de emergencias y desastres; adelantar con las administraciones municipales o distritales programas de adecuación de áreas urbanas en zonas de alto riesgo, tales como control de erosión, manejo de cauces y reforestación.

24) Transferir la tecnología resultante de las investigaciones que adelanten las entidades de investigación científica y de apoyo técnico del nivel nacional que forman parte del Sistema Nacional Ambiental (SINA) y prestar asistencia técnica a entidades públicas y privadas y a los particulares, acerca del adecuado manejo de los recursos naturales renovables y la preservación del medio ambiente, en la forma que lo establezcan los reglamentos y de acuerdo con los lineamientos fijados por el Ministerio del Medio Ambiente.

25) Imponer, distribuir y recaudar las contribuciones de valorización con que haya de grabarse la propiedad inmueble, por razón de la ejecución de obras públicas por parte de la Corporación; fijar los demás derechos cuyo cobro pueda hacer conforme a la ley

26) Asesorar a las entidades territoriales en la elaboración de proyectos en materia ambiental que deban desarrollarse con recursos provenientes del Fondo Nacional de Regalías o con otros de destinación semejante.

27) Adquirir bienes de propiedad privada y los patrimoniales en las entidades de derecho público y adelantar ante el juez competente la expropiación de bienes, una vez surtida la etapa de negociación directa, cuando ello sea necesario para el cumplimiento de sus funciones o para la ejecución de obras o proyectos requeridos para el cumplimiento de las mismas, e imponer las servidumbres a que haya lugar, conforme a la ley.

28) Promover y ejecutar programas de abastecimiento de agua a las comunidades indígenas y negras tradicionalmente sentadas en el área de su jurisdicción, en coordinación con las autoridades competentes.

29) Apoyar a los concejos municipales, a las asambleas departamentales y a los concejos de las entidades territoriales indígenas en las funciones de planificación que les otorga la Constitución Nacional.

30) Las demás que anteriormente estaban atribuidas a otras autoridades, en materia de medio ambiente y recursos naturales renovables, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, en cuanto no pugnen con las atribuidas por la Constitución Nacional a las entidades territoriales, o sean contrarias a la presente ley o a las facultades de que ella inviste al Ministerio del Medio Ambiente.

31) Sin perjuicio de las atribuciones de los municipios y distritos en relación con la zonificación y el uso del suelo, de conformidad con lo establecido en el artículo 313 numeral séptimo de la Constitución Nacional, las Corporaciones Autónomas Regionales establecerán las normas generales y las densidades máximas a las que se sujetarán los propietarios de vivienda en áreas suburbanas y en cerros y montañas, de manera que se protejan el medio ambiente y los recursos naturales. No menos del 70% del área a desarrollar en dichos proyectos se destinará a la conservación de la vegetación nativa existente.

PARAGRAFO 1. Las Corporaciones Autónomas Regionales que en virtud de esta Ley se transforman, continuarán ejerciendo las funciones atribuidas por las leyes que dispusieron su creación y organización, hasta cuando se defina o constituya el ente que asumirá aquellas funciones que abarquen actividades u objetos distintos de los previstos por la presente Ley. A partir de ese momento, las corporaciones autónomas regionales sólo podrán ejercer las funciones que esta Ley les atribuye.

PARAGRAFO 2. Previa declaratoria favorable de viabilidad ambiental por la Corporación Autónoma Regional de la respectiva jurisdicción la Dirección General Marítima y Portuaria del Ministerio de Defensa, DIMAR, como autoridad marítima nacional tiene la función de otorgar autorizaciones, permisos y concesiones para la ocupación temporal de las playas y terrenos de bajamar.

PARAGRAFO 3. Cuando una Corporación Autónoma Regional tenga por objeto principal la defensa y protección del medio ambiente urbano, podrá adelantar con las administraciones municipales o distritales programas de adecuación de áreas urbanas en zonas de alto riesgo, tales como control de erosión, manejo de cauces y reforestación; así mismo podrá administrar, manejar, operar y mantener las obras ejecutadas o aquellas que le aporten o entreguen los municipios o distritos para esos efectos.

PARAGRAFO 4. Las Corporaciones Autónomas Regionales realizarán sus tareas en estrecha coordinación con las entidades territoriales y con los organismos a las que éstas hayan asignado responsabilidades de su competencia.

PARAGRAFO 5. Salvo lo estipulado en el numeral 45 del artículo 5 y el numeral 9 del presente artículo, el ordenamiento, manejo y todas las demás actividades relacionadas con la actividad pesquera y sus recursos, continuarán siendo de responsabilidad del Ministerio de Agricultura y del Instituto Nacional de Pesca y Acuicultura - INPA, de conformidad con lo establecido por la Ley 13 de 1990 y el Decreto Reglamentario 2256 de 1991.

PARAGRAFO 6. Las Corporaciones Autónomas Regionales que por virtud de la nueva distribución Jurisdiccional pierdan competencia sobre uno o varios municipios, continuarán adelantando los proyectos en ejecución hasta su terminación en un plazo máximo de tres años.

## **1.7 POLÍTICA DE CALIDAD**

Corponariño ejerce eficientemente su rol de autoridad ambiental, la ejecución de programas y proyectos que impulsan el desarrollo sostenible en el departamento, dando cumplimiento a su misión institucional enmarcada en un proceso de mejoramiento continuo en la prestación de servicios ,planificación de sus acciones y evaluación permanente de su gestión; disponiendo de los recursos para contribuir a un ambiente sano y atender oportunamente las necesidades y expectativas de las partes interesadas en interacción con su medio natural

## **1.8 CULTURA ORGANIZACIONAL**

La cultura organizacional se enmarca en un accionar por valores, que son características o cualidades morales positivas que los servidores de Corponariño posee a la hora de decidir y actuar en su entorno laboral, dichos valores son: compromiso, responsabilidad, lealtad, honestidad respeto, justicia, perseverancia, orgullo y dialogo.

## 1.9 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Ilustración 1 Organigrama estructural de Corponariño

|   |  |                                       |                   |
|---|--|---------------------------------------|-------------------|
|  | <b>CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO</b><br><b>ESTRUCTURA ORGÁNICA ACOPLADA A PROCESOS</b> | <b>Versión 4</b>                      |                   |
|   |  | Página: 2 de 3                        | Fecha: 14/11/2011 |
|   |  | <b>Responsable: Comité de Calidad</b> |                   |



Fuente. PAI Corponariño. Institucional

## **2. PROBLEMATICA**

### **2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Corporación Autónoma Regional de Nariño, no cuenta con un procedimiento que le permita agilizar la identificación de los recursos recaudados a través consignaciones bancarias que se encuentran pendientes de clasificación e ingreso al sistema contable de la entidad.

Frecuentemente, los recursos que depositan los usuarios se canalizan por intermedio de las entidades bancarias con las que la CORPONARIÑO tiene convenio para el recaudo de los recursos, dichas cuentas bancarias son destinadas para el recaudo de rentas por concepto de tasa de uso de agua.

Sin embargo actualmente existen recaudos por distintos valores que aún se encuentran pendientes de clasificación y registro, estos valores se han consignado en las cuentas bancarias, sin dar oportuno ingreso al sistema contable de la entidad, por la dificultad al establecer el concepto específico del depósito, ni la certeza en la identificación a quien corresponde.

Por lo anterior, las labores destinadas a la identificación de los recursos existentes en las cuentas bancarias, demandan gran parte del tiempo de los responsables del procedimiento de recaudo facturación y cartera, en el área de tesorería, retardando el cumplimiento de las demás actividades que también son responsabilidad de dicha área.

La incertidumbre se cimienta a la hora de evidenciar los saldos reales de las cuentas de la Corporación Autónoma Regional de Nariño, desatendiendo a las cualidades de la información contable y financiera, haciendo énfasis en la realización de los hechos económicos; si bien la entidad debe ser prudente a la hora del registro, debe suministrar información fidedigna y de manera completa y oportuna que satisfaga las necesidades informativas tanto de los usuarios externos como internos.

## **2.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son los Factores que impiden la identificación oportuna de los recursos pendientes por clasificar, actividades inmersas en el procedimiento de recaudo facturación y cartera de Corponariño?

## **2.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son las actividades que dificultan la identificación, clasificación y registro de los depósitos y abonos recaudados?

¿Qué herramientas permiten lograr agilidad en la clasificación e identificación de los recursos, para su respectivo ingreso al sistema PCTG?

¿Cuenta Corponariño con un procedimiento de recaudo de rentas eficiente, en lo relativo con la identificación de los depósitos y abonos existentes en las cuentas bancarias?

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Proponer modificaciones dentro de una actividad inmersa en el procedimiento de recaudo facturación y cartera de Corponariño, que permitan agilizar la identificación de los recursos pendientes por clasificar y registrar en Corponariño

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

Identificar las actividades que dificultan la identificación, clasificación y registro de los depósitos y abonos recaudados en las cuentas bancarias

Estudiar las herramientas que permitan agilizar la identificación de los recursos pendientes por clasificar y registrar en el procedimiento de recaudo facturación y cartera de Corponariño

Establecer la relación costo – beneficio por implementar la modificaciones al procedimiento de recaudo facturación y cartera de Corponariño.

#### 4. JUSTIFICACION

El comportamiento del Porcentaje o sobretasa Ambiental, la Tasa Retributiva y la Tasa de uso de Aguas representa el mayor rubro de recaudo que posee la corporación, obteniendo recursos que para el año 2014 ascendieron a \$10.332.493.000 de los cuales ante la incapacidad de poder efectuar una identificación plena de los usuarios se crea de manera transitoria el rubro de recaudos por clasificar que asciende para este año a \$1.133.280.000 que trata de registrar de manera preventiva este inconveniente; este argumento se sustenta en el momento que se efectúa abonos a favor de la Corporación, pero no se notifica a la misma por parte de los usuarios; la similitud entre valores consignados y la difícil comunicación que se establece con algunos usuarios, que si bien cancelan su obligación pero no la reportan a la entidad, hace que se deba realizar un proceso exhaustivo para poder identificar los valores que dispone el rubro recaudos por clasificar y dar su posterior ingreso.

La incertidumbre se cimienta a la hora de evidenciar los saldos reales de las cuentas de la Corporación Autónoma Regional de Nariño, desatendiendo a las cualidades de la información contable y financiera, haciendo énfasis en la realización de los hechos económicos; si bien la entidad debe ser prudente a la hora del registro, debe suministrar información fidedigna y de manera completa y oportuna que satisfaga las necesidades informativas tanto de los usuarios externos como internos

En la actualidad la cifra que refleja el balance general a 15 de septiembre de 2015, es \$1.005.678.000 lo cual si bien muestra que el valor ha disminuido gracias a los ajustes llevados a cabo, aun no se ha podido establecer razonablemente el valor aquí contenido,

Por lo anterior es necesario proponer modificaciones dentro de una actividad inmersa en el procedimiento de recaudo, facturación y cartera que permitan agilizar la identificación de los recursos pendientes por clasificar y registrar, de manera que en los estados financieros se revele en forma fidedigna la realidad económica, financiera y patrimonial de la Corporación Autónoma Regional de Nariño, CORPONARIÑO en Corponariño.

## 5. TIPO DE INVESTIGACION

En este proceso metodológico, se aplica el tipo o modelo de investigación es descriptiva con el fin de identificar primero el problema que se está presentando en la Corporación Autónoma Regional de Nariño. al observar esto, se elabora una propuesta en el área administrativa financiera, enfocada a solucionar el problema, requerimientos o necesidades de organización. Por esta razón la investigación a realizar en la empresa es objeto de estudio, para identificar una serie de características de las falencias que presenta, y como un diseño administrativo le brinda la solución al problema presenta. Todo esto busca un cambio para el mejoramiento de la Corponariño.

Elementos metodológicos que apliquen al proyecto. Enfoque: Basados en los aspectos metodológicos se puede concluir que este proyecto de investigación realiza en Corponariño tiene un enfoque cualitativo. Cualitativo, mediante la observación que se realizó en el procedimiento de la empresa durante los seis meses de pasantía, allí se pudo concluir cual era la necesidad existente dentro de este procedimiento, que ha indignado a la fuerza laboral de la Corporación que se encuentra contratada bajo la modalidad de prestación de servicios.

## 6. DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS

A continuación se presenta el cuadro con los objetivos específicos y los pasos que se van a llevar a cabo para su cumplimiento.<sup>1</sup>

Tabla 1 Pasos para el cumplimiento de Objetivos

| OBJETIVOS ESPECIFICOS   | DESCRIPCIÓN   |
|---|---|
| Identificar las actividades que dificultan la identificación, clasificación y registro de los depósitos y abonos recaudados.  | Diseñar el flujograma del procedimiento, para determinar en donde se encuentran las irregularidades.<br>Analizar la información<br>Estructurar la información para definir alternativas de solución |
| Estudiar las herramientas que permitan agilizar la identificación de los recursos pendientes por clasificar y registrar en el procedimiento de recaudo facturación y cartera de Corponariño | Formular el instructivo de consignación para agilizar la identificación de los recursos pendientes por clasificar y registrar en el procedimiento de recaudo facturación y cartera de Corponariño   |
| Establecer el costo de implementar las soluciones del procedimiento con sus respectivos beneficios  | Analizar y evaluar los costos de implementación<br>Estudio Costo Beneficio  |

Fuente: PAI Corporación Autónoma Regional de Nariño.

<sup>1</sup> [www.corponarino.gov.co/component/docman/doc.../149-pasto.html](http://www.corponarino.gov.co/component/docman/doc.../149-pasto.html)

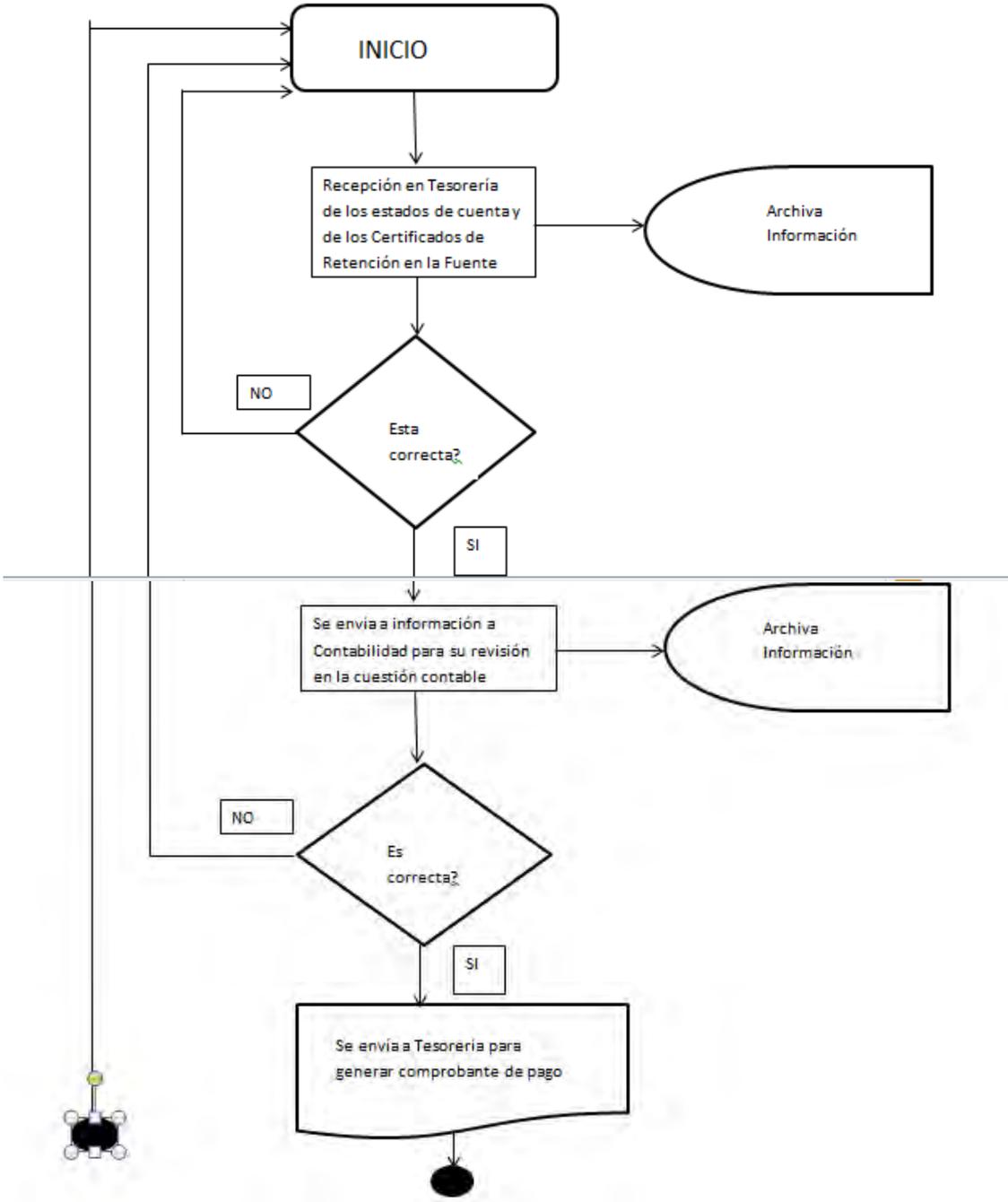
## **7. PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO**

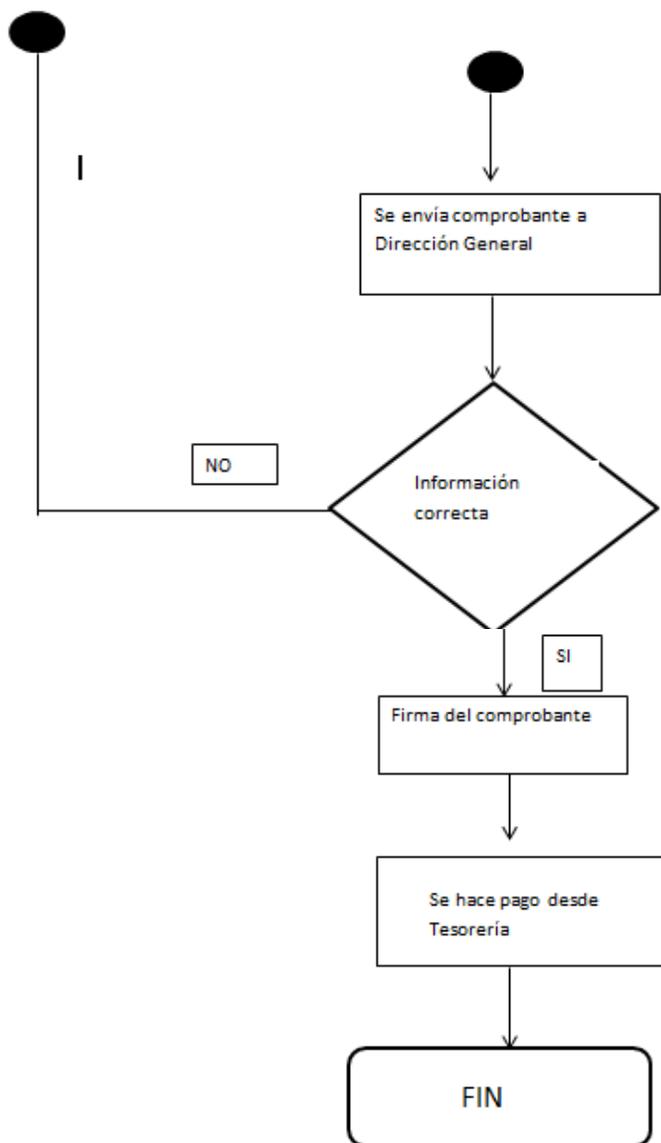
Identificar las actividades que dificultan la identificación, clasificación y registro de los depósitos y abonos recaudados en las cuentas bancarias.

Teniendo en cuenta las actividades de recaudo, para la el registro oportuno de los recursos, es necesario identificar el diagrama de flujo existente, que para mediante su análisis posterior, determinar cuáles son las inconsistencias que tiene y que le impide llevar a cabo la consecución de sus actividades de una manera más diligente. Este diagrama de flujo que se hace a partir del seguimiento y de las acciones establecidas en la actividad, determinando en qué segmento específica del procedimiento es que se está realizando la inconsistencia, es decir en donde se está omitiendo las acciones, y como se puede crear una alternativa de solución que permita sobrepasar esta inconsistencia y potenciar de esta manera una mejora dentro de las actividades del recaudo que este sea más eficaz y rápido.

A continuación se presenta el diagrama de flujo y posteriormente su debido análisis.

Ilustración 2 Flujograma del Procedimiento de Recaudo de la Corporación Autónoma Regional de Nariño





Fuente. PAI Corponariño

El diagrama de flujo que indica las actividades contenidas dentro del procedimiento de Recaudo de la Corporación, nos permite examinar que existe una repetición en una actividad determinada, que es la de la revisión continua de la información, esta revisión continua de la información por cada dependencia, es considerada como uno de los problemas básicos que tienen las personas que trabajan bajo la modalidad de contratación de prestación de servicios, en el momento de recibir su pago financiero.

Si se revisa los requisitos existentes, es notable detallar que estos deben pasar por un proceso de revisión en los que se involucre la dependencia de la Contabilidad, con lo relacionado con los estados de cuenta y el cumplimiento de los pagos respectivos para hacer de esta manera las imputaciones contables a las que haya lugar, además de la causación del pago y el pago como tal en los libros contables de la Corporación Autónoma de Nariño. No obstante, esto se hace después del primer paso, que es la recepción de toda esta documentación en la Tesorería de la Corporación, donde se hace no solamente un análisis económico del pago que se pretende desarrollar, sino que se hace una evaluación sencilla si el cumplimiento de las metas establecidas en el contrato, son suficientes para considerar que se deba hacer el pago respectivo.

Teniendo en cuenta que la dependencia de Tesorería ese encarga de manejar los recursos económicos y financieros de la organización, es necesario considerar que esta actividad no es de competencia de la Tesorería por más superficial que sea la revisión de esta actividad, por lo tanto, se considera que allí mismo parte el problema de la demora en el trámite para realizar el pago de las personas que están contratadas bajo la modalidad de prestación de servicios. Apenas la Tesorería hace el análisis respectivo, cuando alcanza una cantidad considerable de estados de cuenta, que esta fijado en un estándar mínimo de 15 estados, estos se dirigen a contabilidad para seguir el paso que ya había mencionado, dentro de este paso es que se realiza una nueva revisión en la que se determina si se cumple o no con los lineamientos para realizar las respectivas causaciones, y si esto es posible, se archiva copia de la documentación recibida para que esta vuelva a la Tesorería para realizar el comprobante de pago respectivo.

Este comprobante de pago para hacerse efectivo, debe enviarse estar avalado no solo por la firma del Tesorero General, sino por la Directora General, quien hace una nueva revisión de toda la documentación respectiva para realizar el trámite de pago, sino que esta revisión es semejante a la desarrollada en contabilidad y en tesorería, lo que implica nuevamente tiempo para desarrollar la verificación de esta información y paraliza de esta manera el pago efectivo de estos comprobantes de egresos.

Cabe notar que si la directora General no se encuentra en la ciudad en el momento en que se realizan estas actividades, no se puede hacer el pago respectivo, dado a que las políticas de Corponariño son muy exigentes en este aspecto, retardando y desalentando a la fuerza laboral que requiere del beneficio financiero para atender sus necesidades propias.

Si se revisa concretamente el diagrama de flujo diseñado siguiendo las directrices del procedimiento de Recaudo de la Corporación Autónoma Regional de Nariño, se puede identificar que si en una de las dependencias se encuentra una inconsistencia dentro de documentación tramitada por la persona que trabaja bajo la modalidad de contratación por prestación de servicios para recibir su pago, esta persona está en la obligación de comenzar con todo el proceso desde la entrega de la documentación en la tesorería general de Corponariño, a fin de que se vuelva a dar trámite a dicha documentación, siendo esto algo desgastante, pues es una inconsistencia el hecho de que si, en un caso determinado, se halló un error en contabilidad o en dirección general, se proceda a efectuar el trámite desde la Tesorería General, punto inicial del proceso.

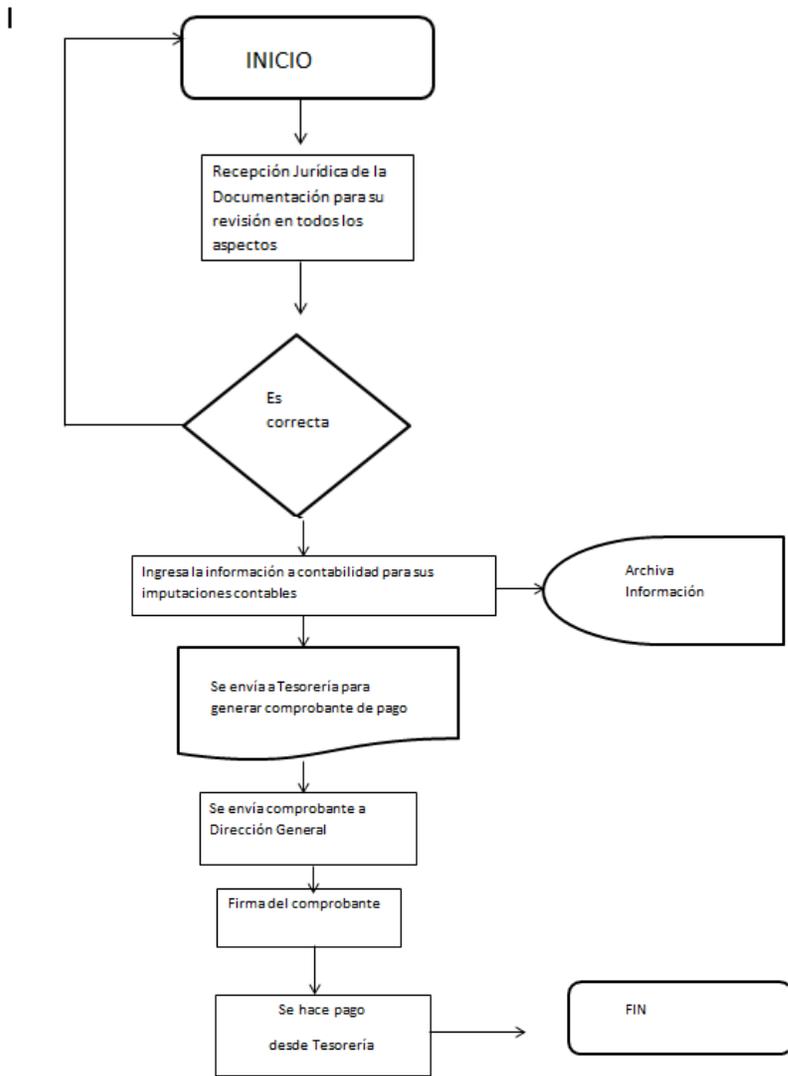
## **7.1 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

Teniendo la información contenida y su análisis respectivo se debe aplicar los siguientes correctivos:

- Reducir la cantidad de Revisiones de la documentación en una sola: Para esto es necesario crear un puesto desde la oficina Jurídica, de una persona que tenga conocimientos en Administración de Empresas, para que se encargue de la verificación de total de la información, antes de que se proceda a realizar las imputaciones contables a las que haya lugar generar los comprobantes de recaudo y suministrarle la información a la directora general para que de una manera rápida, avale con su firma el pago respectivo. Esta persona debe tener acceso a cierta información de las dependencias de Jurídica, Contabilidad y Tesorería, a fin de que pueda revisar la información correctamente y permitir que en un solo paso se evite realizar revisiones continuas por dependencia.
- La documentación llega a Tesorería, sale de contabilidad y vuelve a ingresar a tesorería luego de que se han realizado las imputaciones contables; después de que la dirección aprueba y firma los comprobantes de Recaudo generados por la tesorería la documentación regresa a Tesorería para realizar el pago respectivo. La información por lo tanto Ingresa a la Tesorería General 3 veces, lo que se podría evitar si se hace una propuesta de un nuevo diagrama de flujo en el que se reglamente una alternativa en el procedimiento existente.

A Continuación se presenta un diagrama de flujo propuesto, con como alternativa de solución a los problemas presentados:

Ilustración 3 Nuevo Flujograma del Procedimiento de Recaudo de rentas de la Corporación Autónoma Regional de Nariño propuesto por Planeación



Fuente. PAI Corponariño

Con este diagrama de flujo se pretende acortar las actividades del procedimiento sin restarle calidad al mismo, sino volverlo más eficaz, una persona dentro de la oficina Jurídica en la subdirección Administrativa y Financiera, contara con información de las Dependencias de Tesorería, contabilidad, y la misma oficina Jurídica, que le permitirá aprobar la documentación que las personas que trabajan bajo la modalidad de contrato por prestación de servicios le remitirán, a fin de que las dependencias se encarguen exclusivamente de los procesos contables y financieros que se deben realizar, como medio para agilizar el procedimiento, y mejorar las condiciones de vida de las personas que desean recibir su pago a tiempo.

## **8. SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO.**

Estudiar las herramientas que permitan agilizar la identificación de los recursos pendientes por clasificar y registrar en el procedimiento de recaudo facturación y cartera de Corponariño.

En la actualidad existen herramientas tecnológicas que permiten estructurar de manera articulada las actividades de toda la Corporación, entre estas herramientas encontramos a los módulos del aplicativo informático PCTG, que actualmente es utilizado para la gestión de los procesos administrativos de la entidad, no obstante, pese a contar con una gran cantidad de servicios dicho aplicativo actualmente no se encuentra articulando el procedimiento de recaudo facturación y cartera, de tal manera que no permite agilizar las actividades correspondientes a este procedimiento

Por lo tanto es importante el estudio de mecanismos distintos al adoptado actualmente, que permitan agilizar de una forma eficaz las necesidades actuales de la tesorería.

Por lo tanto se diseñara un instructivo metodológico y pedagógico que servirá de guía a los usuarios para que realicen la consignación de los recursos por concepto de TUA de la forma más adecuada. Permitiendo así, desarrollar medidas preventivas, que deberán mitigar el creciente volumen de los recursos pendientes por clasificar, de las actividades del recaudo.

A continuación se formula el instructivo correspondiente al recaudo de recursos por concepto de tasa de uso de agua.

Ilustración 4 Instructivo de Recaudo de rentas de la Corporación Autónoma Regional de Nariño propuesto por Planeación.

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | INSTRUCTIVO DE PAGO POR<br>CONSIGNACIÓN DE TASA POR<br>USO DE AGUA | Versión 1.0<br>Fecha: 20/10/2015 |
|---|--|----------------------------------|

La Corporación Autónoma Regional de Nariño CORPONARIÑO informa que para el pago en efectivo de la factura por concepto de tasa por uso de agua cuenta con convenio de recaudo No. 21204 en BANCO AGRARIO DE COLOMBIA.

**FÓRMATO DE CONSIGNACIÓN – BANCO AGRARIO DE COLOMBIA**

| ENTIDAD          | No. DE CUENTA | TIPO      |
|------------------|---------------|-----------|
| BANCO<br>AGRARIO | 4801002198-1  | CORRIENTE |

**FORMATOS DE CONSIGNACION**

1. Nombre del Beneficiario es CORPONARIÑO
2. Nombre del pagador, es el nombre de responsable de la obligación (el nombre que aparece en la factura De Tasa Por Uso de Agua).
3. Referencia 1 es el NIT o número de cedula que aparece en la factura de Tasa Por Uso De Agua
4. Referencia 2, es número de factura
5. Referencia 3, corresponde al año de facturación
6. número de la cuenta 4801002198-1
7. ENVIAR COPIA DEL COMPROBANTE VIA FAX AL NUMERO DE TELEFONO 7305597 Y/O ESCANEADO AL CORREO ELECTRONICO [tesoreria@corpomarino.gov.co](mailto:tesoreria@corpomarino.gov.co)

|                         |                            |                      |              |
|-------------------------|----------------------------|----------------------|--------------|
| Tipo de Producto        | Cuenta Corriente           | No. de Producto      | 4801002198-1 |
| Titular                 | CORPONARIÑO                | No. de Convenio      | 21204        |
| Referencia 1 (Nit o CC) |                            |                      |              |
| Referencia 2 (Concepto) | Tasa por uso de Agua (TUA) | Salvoconductos (\$C) |              |
| Referencia 3 (Factura)  |                            |                      |              |
| Total Valor             |                            |                      |              |

Tabla 2 Matriz DOFA de Planeación en Corponariño

|  |  |
|--|--|
| <p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p>permite que en el reporte mensual de los extractos bancarios, se suministre información adicional que agilizará la identificación y registro de los ingresos</p> | <p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p>La eficacia de la propuesta no es del 100% No es la solución definitiva a la problemática<br/>Es una medida temporal.</p> |
| <p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Inversión en proyectos de preservación de medio ambiente<br/>Bancos ofrecen rendimientos por las cuentas de ahorro</p>  | <p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p>Llamado de atención de la Contraloría General de la Nación por inconformismo con el procedimiento</p>                        |

Fuente. PAI Corponariño.

La matriz se desarrolló teniendo en cuenta las sugerencias y recomendaciones de las personas que trabajan en la Corporación, las directrices contenidas dentro del sistema de Planeación de Corponariño, las directrices y lineamientos establecidos por Control Interno, y se extrajo aquellos aspectos que involucran las actividades del recaudo .<sup>2</sup>

Si se examina las fortalezas de la propuesta y se puede determinar que la instructivo es una herramienta eficaz y oportuna en la medida que instruye al usuario de lo importante que es el realizar el pago oportuno y diligente, con la utilización de esta herramienta y cumple su función que es agilizar las tareas de identificación de los recaudos por clasificar..

Si tenemos en cuenta variables financieras, podemos determinar, teniendo en cuenta la cuenta de nómina (denominada la cuenta 21204 dentro del léxico del área de Tesorería), por concepto de Tasas Retributivas, Tasa del Uso de Agua, permiso de concesiones de agua, e ingresos provenientes del pago de sobretasa

<sup>2</sup> CAMARA DE COMERCIO DE PASTO. Boletín estadístico segundo semestre 2013, 2014. 32P

y porcentajes, que son una parte específica del impuesto predial de cada municipio, establecidos estos valores bajo resolución de dirección, tiene ingresos cercanos a los \$ 875.000.000 de pesos mensuales, cuando los egresos por concepto de pago de contratos por prestación de servicios llega a los 275.000.000 máximo mensuales. Se debe tener en cuenta que la Corporación maneja muchas más cuentas bancarias, que incluso llegan a tener ingresos por encima de los dos mil o tres mil millones de pesos mensuales, no obstante, los egresos estas cuentas se destinan para fomentar proyectos que tiendan a fortalecer y mejorar el medio ambiente así como propender el desarrollo de la región.

## **8.1 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

La Propuesta de mejoramiento radica en la implementación de del instructivo de consignación de los recursos por concepto de tasa de uso de agua, Enfatizando en que los ingresos percibidos, son la razón que permite la ejecución oportuna de los planes y programas corporativos.

De igual manera al aplicar dicha propuesta, permitirá una reducción de la carga laboral y la disminución de las revisiones de saldos para cada usuario evitando así que las constantes verificaciones de los estados de cuenta.

Sin embargo esta medida, no es la solución definitiva debido a que el usuario puede errar en el diligenciamiento del instructivo, proporcionando información errónea.

Por tal motivo es una medida preventiva, temporal y educativa, Que de llevarse a cabo optimizara el uso adecuado del tiempo tanto para usuarios como para los funcionarios adscritos a la dependencia.

Con la experiencia proporcionada por el cumplimiento de las actividades, es posible identificar aspectos que se pueden mejorar en el procedimiento, que permitan agilizar las labores y sobre todo brindar el mejor servicio, aplicando la política de calidad que se basa en el mejoramiento continuo.

En la actualidad podemos observar que el procedimiento de facturación, cartera y recaudo no se encuentra totalmente interrelacionado, debido a que no ha sido posible empalmar la facturación, con cartera y por tal motivo el recaudo de los recursos no representan la realidad de la institución.

La realidad financiera de la entidad se ve afectada debido a que no es posible disponer con el total certeza los ingresos recaudados, ya que en las cuentas bancarias destinado al recaudo de los recursos por rentas propias que posee la corporación, ingresan dineros que no se logran identificar, porque la complejidad al determinar a quién corresponde (el consignatario) y el concepto al cual pertenece.

Dada esta problemática, la atención debe focalizar tanto a los responsables de tesorería y la subdirección administrativa y financiera, sobre todo teniendo en cuenta que existen hallazgos encontrados por las entidades reguladoras, de acuerdo a los continuos requerimientos que la contraloría y la unidad de control interno han identificado, donde se manifiesta que los recaudos por clasificar están incrementando y por tal motivo son recursos que no se los puede destinar para el cumplimiento de los programas proyectados.

Pese a que se han establecido compromisos específicos por parte de los responsables para dar trámite eficiente a los hallazgos e inconformidades encontradas por la contraloría en el desempeño de los procedimientos, los esfuerzos no han dado los mejores resultados.

En esencia es fácil observar el compromiso que cada colaborador tiene con sus actividades, donde cada una de las cinco personas responsables las actividades que componen los procedimientos, entregan en su trabajo, voluntad, dedicación y disposición por mejorar.

Sin embargo es posible determinar que las debilidades que se presentan en la tesorería general son resultado de una serie de inconsistencias estructurales, que no han sido corregidas a tiempo, que con el transcurso del olvido se han aunado, generando problemas mayores.

Dichos problemas estructurales no son en el procedimiento exactamente, sino en el desaprovechamiento de las ventajas que proveen las herramientas informáticas actuales, estos inconvenientes provenientes principalmente de la poca atención a la problemática por parte de la dirección se vislumbran en las pocas mejoras alcanzadas a la fecha.

En la actualidad encontramos en el mercado a empresas que han estructurado sus sistemas de recaudo, de tal forma que facilitan a sus usuarios el pago oportuno de las obligaciones, aún más el comercio electrónico, las tiendas virtuales, son un claro ejemplo del avance que la tecnología ha provisto para el mejoramiento de estas actividades de recaudo

Estas herramientas son necesarias y permiten la autogestión de los recursos de la manera más adecuada, y pese a que la facturación electrónica con código de barras y el pago en línea son respuestas eficientes a la situación actual. No se han logrado generar estos cambios y satisfacer los requerimientos que tiene esta área.

Por tal motivo, una propuesta de mejora real y que puede generar gran impacto en la identificación de los recursos, factible de realizar desde la realidad de las actividades que se cumplen en la pasantía, es la formulación de un instructivo de consignación para los distintos conceptos de rentas, que sirva de guía al usuario a realizar de manera adecuada su pago a través de una consignación.

## **9. TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO**

Establecer el costo de implementar las soluciones del procedimiento con sus respectivos beneficios

Si se desea optimizar el procedimiento de Recaudo lo ideal es implementar el instructivo de recaudo, esta actividad que permitirá ser diligente en la identificación y que posee un costo muy bajo y unos beneficios bastante altos.

En esencia el costo que tiene la propuesta radica, en el tiempo requerido para que la oficina de planeación estipule esta actividad como parte del procedimiento de recaudo facturación y cartera.

También hay que determinar El costo por la utilización de tinta y hojas que serán indispensables para general dicho instructivo, para lo cual se estima un valor promedio de treinta pesos por hoja, que es el estándar que maneja la entidad por intermedio de la oficina de inventarios y la responsable de las copias de tal manera que se constituye como un costo variable.

## 10. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PASANTIA

### 10.1 ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN EL ESTUDIO PREVIO

A continuación se detallan las actividades establecidas principalmente dentro del estudio previo redactado desde la Tesorería General de Corponariño, a fin de justificar la necesidad de contar con los servicios de apoyo de un estudiante egresado del programa de Administración de Empresas. Las actividades trazadas de manera inicial no obstante, no fueron las únicas que se realizó, sino que fueron la base para desarrollar otras que surgieron según la necesidad del procedimiento a fin de optimizarlo y brindar el apoyo respectivo.

Tabla 3 Actividades estandarizadas en el estudio previo de Pasantía.

| OBJETIVOS   | ACTIVIDADES   | TIEMPO DE EJECUCIÓN | VERIFICACIÓN |
|---|---|---------------------|--------------|
| Apoyar las actividades del Procedimiento de Recaudo, Facturación y Cartera en el Área de Tesorería.                 | Realizar la conciliación de saldos por cada uno de los usuarios de Tasa Retributiva y Tasa de Uso de Agua.                              | Mensual             | Cada mes     |
| Apoyar las actividades que contribuyan a incrementar el Recaudo de las Rentas Propias de la Corporación.            | Llevar un cuadro control de los valores certificados y liquidados por cada municipio y de los usuarios por cada concepto de Renta.      | Mensual             | Mensual      |
| Apoyar en el Proceso de Cobro Persuasivo de los diferentes conceptos de ingresos de la Corporación.                 | Realizar oficios y llamadas a los municipios y usuarios que tengan pendiente el pago de las rentas de la Corporación.                   | Semanal             | Semanal      |
| Apoyar el Proceso de Archivo Técnico de los diferentes documentos producidos en los procesos de Ingresos y Egresos. | Archivar los arqueos de caja con sus respectivos soportes de manera cronológica y consecutiva soportando el estado diario de tesorería. | Diaria              | Mensual      |

|   |   |        |                       |
|---|---|--------|-----------------------|
| Apoyar en la revisión por concepto de tasa por uso de agua, tasa retributiva, aprovechamiento forestal, porcentaje y/o sobretasa ambiental, entre otros, si son consignados por los usuarios en las diferentes cuentas que posee la Corporación, para que se realice su correspondiente identificación y registro | Verificación general mediante el aplicativo PCT, de Tasa de agua, tasa retributiva, aprovechamiento forestal, porcentaje y/o sobretasa ambiental. | Diaria | Mensual               |
| El Pasante se compromete a ejecutar sus obligaciones con sujeción al Sistema de Gestión de Calidad de CORPONARIÑO.  | Mediante la aplicación de los documentos transversales, procesos y procedimientos que se desarrollan en la Tesorería.                             | Diario | Finalizar el contrato |
| Responder por la custodia de los documentos que le sean confiados en la ejecución de la Práctica Empresarial.   | Guardando discreción acerca de los documentos que se manejen en la Tesorería.   | Diaria | Finalizar el contrato |
| Custodiar y a la terminación de la Práctica devolver los insumos, suministros, herramientas, dotación, implementación y/o materiales que sean puestos a su disposición para la prestación de la práctica.   | Cuidando y dando uso adecuado a todos los elementos recibidos.  | Diaria | Finalizar el contrato |

Fuente. Carta de compromiso No. 10 del 16 de abril de 2015.

## **11. ACTIVIDADES DESARROLLADAS SEGÚN EL PROCEDIMIENTO DE RECAUDO, FACTURACIÓN Y CARTERA**

En Corponariño se han determinado procesos y procedimientos que permiten la gestión administrativa y financiera de la entidad, entre estos se encuentra el procedimiento denominado Recaudo, Facturación y Cartera, inmerso en el proceso de gestión financiera de la institución.

Dicho procedimiento tiene como objetivo el recaudo oportuno de los recursos proyectados en el presupuesto general de la institución, también gestionar su incremento para cumplir a cabalidad con los planes y programas establecidos por la entidad.

El procedimiento inicia desde la facturación y causación de los diferentes ingresos de la entidad, y termina en el recaudo y/o cobro persuasivo; lo anterior aplica para los procesos denominados Administración de recursos propios y Gestión financiera.

### **11.1 PROCEDIMIENTO DE RECAUDO, FACTURACIÓN Y CARTERA**

#### **11.1.1 Actividad 1: Planificación**

- Programar anualmente los arqueos en la sede central y sedes alternas en formato de planificación establecidos en el sistema de gestión de calidad y los documentos transversales

#### **Resultados de Pasantía**

Dentro del aspecto de la Planificación, mi tarea se centró de manera mensual estableciendo pequeños reportes los primeros tres días hábiles de cada mes; teniendo en cuenta que empecé mi Pasantía el 25 de marzo del año actual, la primera actividad de planeación y programación la ejecute el 2 de abril de 2015. En estos reportes de manera básica estructure las actividades que iba a desarrollar en los días siguientes teniendo en cuenta las fechas que ha determinado el procedimiento para que estas mismas se desarrollen adecuadamente dentro de las mismas. Durante el desarrollo de la Pasantía, presente finalmente 5 reportes de planificación que se detallaron en las fechas que se nombrara a continuación

2 de Abril de 2.015: Primer informe de Planeación y Programación  
3 de Mayo de 2.015: Segundo informe de Planeación y Programación  
3 de Junio de 2.015: Tercer informe de Planeación y Programación  
4 de Julio de 2.015 Cuarto informe de Planeación y Programación  
2 de Agosto de 2.015: Quinto Informe de Planeación y Programación

### **11.1.2 Actividad 2 Realizar la conciliación de saldos por cada uno de los usuarios de Tasa Retributiva y Tasa de Uso de Agua.**

- Consiste en determinar el valor causado por concepto de tasa de uso de agua y tasa retributiva mediante el aplicativo de consultas del sistema de gestión contable y financiero PCTG, identificando, cuantía, vigencia y numero de factura adeudada o cancelada, según corresponda, lo anterior para cada usuario que requiera liquidar el valor total de su responsabilidad.

### **Resultados de Pasantía**

Dentro de estas actividades, mi tarea se centró en determinar a través del módulo de consultas los montos adeudados por capital e interés derivados por los distintos conceptos de rentas de la corporación

Las actividades con ejecución mensual, corresponden específicamente a las actividades de recaudo por los conceptos de sobretasa y porcentaje ambiental, como también acuerdos de pago pactados entre los usuarios y la corporación

Durante el primer mes de Pasantía se me dio una inducción de cómo era el proceso de verificación, consolidación y liquidación de los valores adeudados por los usuarios para ello era necesario remitir las liquidaciones al tesorero quien con su firma avalaba la respectiva liquidación.

A partir de los valores financieros mi actividad también consistía en calcular el valor de las abonos que hubiera lugar, y verificar el valor de los ingresos correspondientes por dichos pagos

### **11.1.3 Actividad 3. Llevar un cuadro control de los valores certificados y liquidados por cada municipio y de los usuarios por cada concepto de Renta.**

- Agrupar las liquidaciones de acuerdo al concepto de renta
- Consolidar la información para su reporte a la oficina de contabilidad e ingresos

#### **Resultados de Pasantía**

Después de hacer la debida revisión de cada uno de los formatos, en caso de estos encontrarse en su respectivo orden, se genera una liquidación que tiene doble actividad, en primer instancia, entra a agrupar la información correspondientes a cada concepto para hacer el movimiento contable de la causación y el pago en libros, en segunda instancia para que sea transferido al tesorero general para que emita la orden de estructurar un comprobante de ingreso que será el documento que realmente será comprobada efectivamente el pago financiero

### **11.1.4 Actividad 4: Realizar oficios y llamadas a los municipios y usuarios que tengan pendiente el pago de las rentas de la Corporación.**

- Realizar acciones correspondientes al cobro persuasivo..

#### **Resultados de Pasantía**

Mi alcance llegaba a solicitar al usuario de la manera más adecuada, el pago que se encuentra pendiente por alguna obligación que tiene con la corporación, de igual menta se recordaba las fechas máximas para el pago y cumplimiento de las obligaciones generadas por los acuerdos de pago entre los usuarios y la corporación.

### **11.1.5 Actividad 5. Verificación general mediante el aplicativo PCT, de Tasa de agua, tasa retributiva, aprovechamiento forestal, porcentaje y/o sobretasa ambiental.**

#### **Resultados de Pasantía**

Al finalizar las actividades de registro de recursos, se procedía a realizar la verificación de los valores consignados en los extractos bancarios para con ellos soportar los registros y causaciones generadas, contenidas dentro de los pagos realizados por usuarios y que de manera semanal, se debe realizar un control para determinar si no hubo errores o inconsistencias dentro del proceso, a fin de garantizar que todos los movimientos contables y financieros se proyectaron de manera adecuada.

### **11.1.6 ACTIVIDAD 6. Gestión de Documentos.**

Generalmente, dada la documentación mensual que estas personas deben presentar a la Oficina de Jurídica Financiera de la Corporación y a la Oficina de Contabilidad adscrita a la Subdirección Administrativa y Financiera de la misma, para trasladar luego la información a Tesorería en donde finalmente se encargan de hacer los pagos respectivos, no ha sido posible optimizar el tiempo de las actividades del procedimiento de Recaudo que evite la duplicidad de trabajo, con el fin de agilizar el proceso de pago para las personas contratadas bajo la modalidad referenciada.

Generalmente la duplicidad de trabajo se ve reflejada en la continua verificación de la información por parte de las tres dependencias, Contabilidad, Oficina Jurídica y Tesorería, para realizar el pago respectivo, paralizando la movilidad en el procedimiento, impidiendo no solamente que se estimule al personal de trabajo a través del cumplimiento de las obligaciones financieras por parte de la Corporación con estas personas, sino que no permite igualmente optimizar el uso de tiempo para otras actividades inmersas en el mismo procedimiento.

## 12. RESULTADOS GENERADOS EN LA PASANTIA

### 12.1 CUMPLIMIENTO DE METAS

Posterior al cumplimiento de las actividades desarrolladas y de las correcciones realizadas, es pertinente formularse la siguiente pregunta ¿Las actividades desempeñadas en la pasantía aportaron al buen desempeño del procedimiento de recaudo, facturación y cartera?

De tal manera que podamos analizar si en la actualidad dichos esfuerzos significaron el mejoramiento continuo de la tesorería general de Corponariño. Por ello es necesario observar el cumplimiento de indicadores institucionales, donde se refleje en concordancia el impacto real de dichas actividades.

Con base en el Decreto 1200 de 2004 CORPONARIÑO formuló el Plan de Acción Institucional para el período 2012 - 2015, el cual de acuerdo con la norma se define como el instrumento de planeación de las Corporaciones Autónomas Regionales, en el que se concreta el compromiso institucional de estas para el logro de los objetivos y metas planteados en el Plan de Gestión Ambiental Regional.

En él se definen las acciones e inversiones que se adelantarán en el área de su jurisdicción y su proyección será de 3 años, además la entidad debe dar cumplimiento de manera oportuna a todas las disposiciones que en materia ambiental se requieran.

Observando el comportamiento de los ingresos en los últimos 5 años nos indica que el Porcentaje o sobretasa Ambiental, la Tasa Retributiva y la Tasa de uso de Aguas, entran hacer parte de los ingresos más significativos que tiene la corporación y para el año 2015 CORPONARIÑO proyecta ingresos propios de \$9.711.519.723,38.

Con respecto a la tasa por uso de agua, la cual se constituye como fuente de recursos propios, y su importancia radica al número de usuarios que tiene la Corporación bajo este concepto, que promedio ascienden a 3.300 usuarios para la vigencia actual, entre usuarios de facturación y deudores.

Para este procedimiento, a través del comité de calidad y la oficina de planeación, se estableció un indicador de eficacia, para el recaudo de las rentas pertenecientes a la tasa por uso de agua, que para la vigencia 2015 se formuló en un 40 % del total de la facturación emitida para este periodo.

Indicador De Eficacia Para TUA (Valor recaudado/ valor facturado)\*100

Teniendo en cuenta este indicador podemos observar que a 25 de septiembre de 2015 el valor recaudado por tasa de uso de agua es de \$ 201.688.188.41 La tasa retributiva para esta vigencia, tiene similar comportamiento, debido a que se le ha trazado un indicador de eficacia que evalúa el la autogestión de los recursos \$ 2.241.025.952,23

Indicador De Eficacia Para TR ((total recaudo – recursos de balance)/ valor estimado de ingresos)\*100

Por tal razón podemos establecer que las actividades que se realizaron en la pasantía cumplieron con el propósito fundamental de dar apoyo a las tareas que son responsabilidad de la tesorería, y fruto de ello lo visualizamos en aporte que se evidencian en los indicadores de gestión.

Sin embargo podemos realizar el análisis de estos datos, y es evidente que al aumentar la fuerza de trabajo las cargas laborales disminuyeron, permitiendo atender actividades a cada integrante de la tesorería atender actividades de mayor impacto en el procedimiento que dan como resultado satisfacción de los usuarios y una mejor percepción de la función de la tesorería dentro de la corporación.

Para alcanzar el nivel de cumplimiento de las actividades y objetivos trazados en la pasantía, se realizaron controles mensuales por el Tesorero General quien cumplió las tareas de supervisor de la pasantía aplicada en Corponariño, por lo cual mensualmente solicito informes de las actividades realizadas, cuyo desempeño era requisito indispensable para el cobro del valor pactado en la carta de compromiso.

De tal manera que fue posible dar oportuno correctivo a las tareas que se encontraban pendientes de realizar, para darle oportuna diligencia.

Por lo anterior es preciso afirmar que se cumplieron las actividades encomendadas con total normalidad y bajo las directrices suministradas en la pasantía a demás teniendo con ello el lleno del requisito contemplados por los procedimientos de gestión de calidad.

Tabla 4. Resultados alcanzados en el fortalecimiento del procedimiento de Recaudo, facturación y Cartera.

| PERIODICIDAD | ACTIVIDAD  | DESCRIPCION   |
|--------------|--|---|
| MENSUALES    | Certificaciones de Liquidaciones por Sobretasa y Porcentaje Ambiental realizadas por los municipios. | Control de reportes por sobretasa y/o porcentaje ambiental e intereses de los municipios. |

Fuente. Resultados alcanzados Corponariño.

Teniendo en cuenta el número de certificados de estados de cuenta y retención en la fuente que presentan las personas que trabajan bajo la modalidad de contratación por prestación de servicios, se puede observar dentro del cuadro que el porcentaje de cumplimiento mensual a partir del segundo mes es superior a la meta establecida. Se debe tener en cuenta que dado el problema presentado, se debería realizar reestructuraciones en el procedimiento, pero el apoyo del pasante, logro agilizar un poco más el proceso a fin de que la información y la documentación de las personas que la presentaran se transmitieran rápidamente para que se realicen las imputaciones contables y se tramite igualmente la observación del cumplimiento de contratos.

Se detalla en el siguiente cuadro anterior el cumplimiento de metas establecidas para el diligenciamiento y atención de los estados de cuenta, dada a que esta información estar relacionada con la Certificación de la Retención en la Fuente, los datos son los mismos

A continuación se detalla el tiempo de duración por la prestación del servicio de diligenciamiento, verificación y análisis de los estados de cuenta y los Certificados de Retención en la Fuente. El tiempo promedio por usuario es de 30 minutos por parte de los gestores de la actividad que tienen experiencia larga a través de estos procesos. Se relaciona el cuadro de los tiempos alcanzados en el desarrollo de la Pasantía.

Ilustración 5 Resultados alcanzados en el procedimiento de recaudo de acuerdo a tiempo de cumplimientos.

| ACTIVIDAD   | No. total programadas | INDICADOR   | No. Total Ejecutadas | % CUMPLIMIENTO |
|---|-----------------------|---|----------------------|----------------|
| Realizar la conciliación de los saldos por cada uno de los usuarios de Tasa Retributiva y Tasa de Uso de Agua.                          | 120                   | $\frac{\text{saldos Conciliados}}{\text{Liquidaciones totales realizadas}} \times 100$        | 100                  | 83%            |
| Llevar un cuadro control de los valores certificados y liquidados por cada municipio y de los usuarios por cada concepto de Renta.      | 100                   | $\frac{\text{Liquidaciones Realizadas}}{\text{Liquidaciones totales programadas}} \times 100$ | 120                  | 120%           |
| Archivar los arqueos de caja con sus respectivos soportes de manera cronológica y consecutiva soportando el estado diario de tesorería. | 120                   | $\frac{\text{Arqueos de caja diligenciados}}{\text{No de Arqueos mensuales}} \times 100$      | 100                  | 83%            |
| Realizar oficios y llamadas a los municipios y usuarios que tengan pendiente el pago de las rentas de la Corporación.                   | 12                    | $\frac{\text{recaudos efectuados}}{\text{llamadas -oficios realizados}} \times 100$           | 11                   | 92%            |

Fuente. Informe de Resultados alcanzados, tercer trimestre Corponariño.

A lo largo de los seis meses del desarrollo de la Pasantía Para alcanzar el nivel de cumplimiento de las actividades y objetivos trazados en la pasantía, se realizaron controles mensuales por el Tesorero General quien cumplió las tareas de supervisor de la pasantía aplicada en Corponariño, por lo cual mensualmente solicito informes de las actividades realizadas, cuyo desempeño era requisito indispensable para el cobro del valor pactado en la carta de compromiso.

De tal manera que fue posible dar oportuno correctivo a las tareas que se encontraban pendientes de realizar, para darle oportuna diligencia.

Por lo anterior es preciso afirmar que se cumplieron las actividades encomendadas con total normalidad y bajo las directrices suministradas en la pasantía a demás teniendo con ello el lleno del requisito contemplados por los procedimientos de gestión de calidad

se puede notar que el tiempo de atención por cada una de las atenciones que se incrementan en los primeros tres meses, tiende a reducirse de manera significativa, dada la experiencia que se adquiere y los conocimientos que se tienen en el diligenciamiento de los mismos, de esta manera se puede notar que en el primer mes el promedio de diligenciamiento y verificación de estos documentos databa un promedio de 40 minutos de atención, lo que se acerca bastante al tiempo máximo estandarizado por quienes han gestado esta actividad, durante el mes posterior se da una reducción mínima de tiempo, de tres minutos menos por cada atención, pero teniendo en cuenta que el número de atenciones se ha incrementado en un 33,33% (de 15 atenciones a 20); para el tercer mes el incremento de la atención y diligenciamiento de cada estado de cuenta y certificado de Retención en la Fuente es de un 15% (3 Atenciones adicionales a las ya establecidas) y una reducción significativa del promedio de atención de 29 minutos, lo que es ya menor al tiempo promedio y esperado de atención, generando más eficacia en el desarrollo de la actividad y más efectividad en la misma.

El autocontrol y la efectividad para facilitar el desarrollo de los procesos y procedimientos de la Subdirección Administrativa y Financiera, a diferencia de las demás subdirecciones y laboratorios, en las que los mismos contratistas agilizan este proceso y solo se verifican en sistema de manera inmediata gracias a los interventores que se encargan de estas verificaciones en cada área.

## CONCLUSIONES

Para conocer una inconsistencia dentro del procedimiento, basta con atender las insatisfacciones que tienen los usuarios tanto internos como externos frente al mismo. Cuando existen estas insatisfacciones es preciso denotar que se debe establecer medidas que permitan mejorarlo, de tal manera que se cumpla de acuerdo a las políticas existentes, y además garantice el mejoramiento continuo

Muchos de los problemas generados en la identificación de los valores recaudados, suelen ser resultado de las inconsistencias existentes en la estructura del sistema de gestión administrativa y financiera de CORPONARIÑO; para esto se debe examinar el proceso de gestión financiera de la entidad, con el fin de evaluar las obligaciones contractuales con el proveedor del sistema informático PCTG

Los procedimientos establecidos por las organizaciones en algunas ocasiones no son los acertados, en muchos de los casos, el excesivo control de la información y de las actividades realizadas no permiten dar claridad a actividades precisas que se pueden ejecutar, y que pueden reducir el procedimiento sin quitarle la calidad al mismo.

.

.

## BIBLIOGRAFIA

- Agudelo, N. (2004). *Las líneas de investigación y la formación de investigadores: Una mirada*.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- SANCHEZ, A (2009). *Empleo y Prestación de Servicios en la Administración Pública*. Editorial Planeta de Libros. Bogotá. 2.009
- RAMIRES, F (2.012). *Gestión y Auditoria de la Calidad para las Organizaciones*
- OBREGON, R (2.005) *Creación y funcionamiento de las Corporaciones Autónomas Regionales de Colombia*. Publicaciones Miscelánea. Bogotá. 2.005

## ANEXOS

**CERTIFICADO DE INTERÉS BANCARIO**  
 Tasa de interés de usura certificada por la Superintendencia Financiera  
**modalidad de Crédito Comercial y Consumo**  
**CALCULO DE INTERESES**  
 Artículo 3 y 12 de la ley 1066 de 2006

$$im=Cx(((1+t)^(n/365))-1)$$

**C=** VALOR APORTE DE MORA (CAPITAL)  
**t=** Tasa de Interés Moratorio del mes en que ocurrió la mora  
**n=** Numero de días de mora desde la fecha de vencimiento hasta la fecha de pago

| <b>TASA POR USO DEL AGUA</b>                      |                              |          |             |                 |                         |          |
|---|------------------------------|----------|-------------|-----------------|-------------------------|----------|
| <b>JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO CONTADERITO</b> |                              |          |             |                 |                         |          |
| <b>900165121</b>                                  |                              |          |             |                 |                         |          |
| PERIODO   |                              | CAPITAL  | No. DE DÍAS | TASA DE INTERÉS | TOTAL INTERÉS MORATORIO |          |
| INICIA  | TERMINA                      |          |             |                 |                         |          |
| TUA 174 2011                                      | 1/7/12                       | 30/9/12  | 30.905,00   | 92              | 31,29%                  | \$ 2.195 |
|   | 1/10/12                      | 31/12/12 | 30.905,00   | 92              | 31,34%                  | \$ 2.198 |
|   | 1/1/13                       | 31/3/13  | 30.905,00   | 90              | 31,13%                  | \$ 2.136 |
|   | 1/4/13                       | 30/6/13  | 30.905,00   | 91              | 31,25%                  | \$ 2.168 |
|   | 1/7/13                       | 30/9/13  | 30.905,00   | 92              | 30,51%                  | \$ 2.145 |
|   | 1/10/13                      | 31/12/13 | 30.905,00   | 92              | 29,78%                  | \$ 2.099 |
|   | 1/1/14                       | 31/3/14  | 30.905,00   | 90              | 29,48%                  | \$ 2.033 |
|   | 1/4/14                       | 30/6/14  | 30.905,00   | 91              | 29,45%                  | \$ 2.054 |
|   | 1/7/14                       | 30/9/14  | 30.905,00   | 92              | 29,00%                  | \$ 2.049 |
|   | 1/10/14                      | 31/12/14 | 30.905,00   | 92              | 28,76%                  | \$ 2.033 |
|   | 1/1/15                       | 31/3/15  | 30.905,00   | 90              | 28,82%                  | \$ 1.991 |
|   | 1/4/15                       | 30/6/15  | 30.905,00   | 91              | 29,06%                  | \$ 2.029 |
|   | 1/7/15                       | 30/9/15  | 30.905,00   | 92              | 28,89%                  | \$ 2.042 |
|   | 1/10/15                      | 27/11/15 | 30.905,00   | 58              | 29,00%                  | \$ 1.276 |
|   | <b>SUBTOTAL INTERES 2011</b> |          |             |                 |                         |          |
| <b>TOTAL DEUDA</b>                                |                              |          |             |                 | <b>\$ 144.005</b>       |          |
| <b>TOTAL INTERES</b>                              |                              |          |             |                 | <b>\$ 194.508</b>       |          |
| <b>TOTAL DEUDA MAS INTERESES</b>                  |                              |          |             |                 | <b>\$ 338.513</b>       |          |

|                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| <b>FECHA DE CORTE:</b>      | <b>27 de noviembre de 2015</b> |
| <b>FECHA DE EXPEDICION:</b> | <b>26 de noviembre de 2015</b> |

**ALBA LUCIA HORMAZA R**  
**TESORERA GENERAL**

FAVOR CONSIGNAR EN LA CUENTA CORRIENTE No. 4801002196-1 BANCO AGRARIO DE COLOMBIA Y ENVIAR COPIA DEL COMPROBANTE VIA FAX AL NUMERO DE TELEFONO 7305597 Y/O ESCANEADO AL CORREO ELECTRONICO [tesoreria@corponarino.gov.co](mailto:tesoreria@corponarino.gov.co)