



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Título

**“EVALUACIÓN AL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA
VENCIDA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI, PERÍODO 2020”**

**Trabajo de Titulación para optar al título de Ingeniero en
Contabilidad y Auditoría C.P.A**

Autor:

NARVÁEZ PILLAJO LUIS ANIBAL

Tutor:

Dr. JHONY RODRIGO ZAVALA HEREDIA

Riobamba, Ecuador 2023

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, **Narvárez Pillajo Luis Anibal**, con cédula de ciudadanía **172113636-2**, autor del trabajo de investigación titulado: **“EVALUACIÓN AL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI, PERÍODO 2020**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 23 de Febrero de 2023



Narvárez Pillajo Luis Anibal

C.I: 172113636-2

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “EVALUACIÓN AL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI, PERÍODO 2020”, presentado por **Narváz Pillajo Luis Anibal**, con cédula de identidad número 172113636-2, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba, 23 de febrero de 2023

Mgs. Marco Antonio Moreno Castro
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO


FIRMA

Mgs. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL 1


FIRMA

Eco. Eduardo Ramiro Davalos Mayorga. PhD
MIEMBRO DEL TRIBUNAL 2


FIRMA

Dr. Jhony Rodrigo Zavala Heredia
TUTOR


FIRMA

CERTIFICADO ANTI PLAGIO



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento



UNACH-RGF-01-04-08.15
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **NARVAEZ PILLAJO LUIS ANIBAL** con CC: **1721136362**, estudiante de la Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**EVALUACIÓN AL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI, PERIODO 2020**", que corresponde al dominio científico **DESARROLLO SOCIOECONÓMICO Y EDUCATIVO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD DEMOCRÁTICA Y CIUDADANA** y alineado a la línea de investigación **GESTIÓN SOCIOECONÓMICA, CONTABLE, TRIBUTARIA Y LABORAL** cumple con el **3%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 30 de Enero de 2023



JHONY RODRIGO
ZAVALA HEREDIA

Dr. Jhony Rodrigo Zavala Heredia
TUTOR

DEDICATORIA

A Dios por bendecirme, protegerme y darme fuerza para seguir con este proceso y poder cumplir con uno de mis sueños más anhelados de ser un profesional.

A mis padres Patricia y Luis que con su esfuerzo, amor y cariño me han inspirado a seguir adelante, brindándome su apoyo incondicional día a día y poder cumplir con este sueño.

A mis abuelitos Luis, Herminia y Rosario por estar siempre en oraciones y el apoyo incondicional.

Luis Narváez

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía y darme fuerza para afrontar cualquier dificultad que se me presente y nunca abandonarme, permitiéndome llegar hasta aquí con su bendición y por muchas cosas más mi agradecimiento hacia él.

También agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas por haberme formado académicamente impartiendo sus conocimientos por medio de excelentes docentes.

A mis padres Luis y Patricia por darme esta oportunidad de ser un profesional y nunca abandonarme y apoyarme en todas mis decisiones.

A mi tutor Dr. Jhony Rodrigo Zavala Heredia por ser mi guía para el desarrollo del trabajo de titulación.

Luis Narváez

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	
DERECHOS DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTI PLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I	15
1. MARCO REFERENCIAL	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3 JUSTIFICACIÓN	16
1.4 OBJETIVOS	17
1.4.1 Objetivo General.....	17
1.4.2 Objetivo Especifico	17
CAPÍTULO II	18
2. MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes Estado de Arte	18
2.1.1 Antecedentes de la Entidad.....	18
2.1.2 Misión	19

2.1.3	Visión.....	19
2.1.4	Estructura Organizacional del GAD Municipal de Rumiñahui	20
2.2	Conceptualización de la Variable Independiente (Evaluación).....	20
2.2.1	Definición de Evaluación	20
2.2.2	Objetivo de la Evaluación.....	21
2.3	Conceptualización de la Variable Dependiente (Cartera Vencida)	22
2.3.1	Definición de Cartera.....	22
2.3.2	Definición de Cartera Vencida	22
2.3.3	Gestión de Recuperación de Cartera Vencida	23
2.3.4	Estructura de la Cartera Vencida	24
2.3.5	Etapas de la Recuperación de Cartera Vencida	24
2.3.6	Políticas de Cartera Vencida.....	25
2.3.7	Recaudación.....	26
2.3.8	Clasificación de los Impuestos Municipales.....	27
2.3.9	Morosidad	28
CAPÍTULO III		29
3.	METODOLOGÍA	29
3.1	Método.....	29
3.1.1	Método Analítico	29
3.2	Tipo de Investigación	29
3.2.1	Descriptiva.....	29
3.2.2	Documental.....	29
3.2.3	De Campo	30
3.3	Diseño de la Investigación.....	30
3.3.1	Investigación no Experimental	30
3.4	Enfoque de la Investigación.....	30
3.4.1	Cualitativo.....	30

3.4.2	Cuantitativo.....	30
3.5	Población	30
3.5.1	Muestra	31
3.6	Técnicas de Recolección.....	32
3.6.1	Entrevista	32
3.6.2	Observación	32
3.6.3	Encuesta.....	32
3.7	Interpretación de Datos.....	32
CAPÍTULO IV.....		33
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
4.1	Políticas y Procesos Aplicados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui en la Recuperación de Cartera Vencida	33
4.1.1	Resultado de la Encuesta	33
4.1.2	Resultado de la Entrevista	36
4.1.3	Checlist de la Evaluación a la Recuperación de Cartera Vencida.....	39
4.2	Resultado del Análisis Cartera Vencida Período 2020.....	42
4.3	Resultado del Análisis de la Cartera Vencida (Impuestos, Tasas, Contribuciones) período 2020.....	43
4.4	Diagrama de Flujo de Recuperación de Cartera Vencida.....	46
CAPÍTULO V		47
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
5.1	Conclusiones.....	47
5.2	Recomendaciones	48
6.	BIBLIOGRAFÍA	49
7.	ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Saldos Cartera Vencida	15
Tabla 2.	Estructura Cartera Vencida	24
Tabla 3.	Población de Personas.....	31
Tabla 4.	Población de Documentos.....	31
Tabla 5.	Resultado de la Encuesta al Personal de Área de Coactivas	33
Tabla 6.	Entrevista a la Directora Financiera del GAD Municipal de Rumiñahui	36
Tabla 7.	Checlist Recuperación Cartera Vencida	39
Tabla 8.	Nivel de Confianza y Riesgo de la Evaluación de Cartera Vencida	41
Tabla 9.	Comparación Cartera Vencida	42
Tabla 10.	Cartera Vencida 2020.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama por Procesos del GAD Municipal Rumiñahui	20
Figura 2. Etapas de Recuperación de Cartera Vencida.....	25
Figura 3. Cheklist Recuperación Cartera Vencida	41
Figura 4. Recuperación de Cartera Vencida.....	42
Figura 5. Cartera Vencida 2020 (Impuestos, Tasas, Contribuciones)	45
Figura 6. Proceso Coactivo de la Recuperación de Cartera Vencida	46

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfocó a una evaluación al proceso de recuperación de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, período 2020, la evaluación es un proceso que permite determinar las actividades realizadas por el departamento para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Dentro de la metodología se aplicó el método analítico, con un tipo de investigación descriptiva, documental y de campo, el diseño de investigación fue el no experimental por cuanto las variables no se las manipulo, la población se conformó por el personal administrativo y el personal financiero del GAD Municipal Rumiñahui, las técnicas que se utilizaron fueron la entrevista aplicada a la máxima autoridad, las encuestas aplicadas al Departamento Financiero (Área Coactivas), mismos que facilitaron la recolección de información y el análisis de los resultados. Con lo antes expuesto, se procedió al análisis del proceso de recuperación de cartera vencida dando como resultado la falta de políticas y estrategias para mitigar el incremento de la cartera vencida, además de no contar con personal capacitado para realizar el proceso, provocando retrasos en la recaudación y en el manejo de documentación, por ende, eso dificulta el cumplimiento de las metas y objetivos planteados, debido a la falta de control preventivo de la cartera por vencer y correctivo de la cartera vencida.

Palabras claves: Evaluación, Cartera Vencida, Recaudación de Fondos, GADS Municipales, Objetivos

ABSTRACT

The present research work focused on an evaluation of the recovered past due accounts process of the Ruminahui Municipal Government, period 2020, the evaluation is a process that allows determining the activities carried out by the department for the fulfillment of the objectives and institutional goals. Within the methodology the analytical method was applied, with a type of descriptive, documentary, and field research, the research design was the non experimental because the variables were not manipulated, and the population was conformed by the administrative staff and financial staff of the Ruminahui Municipal Government, the techniques that were used were the interview applied to the highest authority, the surveys applied to the Financial Department (Coactive Area) which facilitated the collection of information and the analysis of results. With the above, we proceeded to the analysis of the process of recovery of expired portfolio resulting in the lack of policies and strategies to mitigate the increase of the expired portfolio, in addition to not having trained personnel to carry out the process, causing delays in the collection and handling of documentation, therefore, this makes it difficult to meet the goals and objectives set, due to the lack of preventive control of the portfolio to expire and corrective of the expired portfolio.

Keywords: Evaluation, Expired, Past due accounts, Fundraising, Municipal Decentralized Autonomous Government, Objectives

ALFONSO FABIAN
MARTINEZ
CHAVEZ



Reviewed by:
Mgs. Alfonso Fabian Martínez Chávez.
ENGLISH PROFESSOR
c.c. 0602778268

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación está enmarcado a una evaluación al proceso de recuperación de cartera vencida al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, período 2020.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales adquieren sus recursos económicos a través de ingresos propios de gestión como los impuestos, tasas y contribuciones especiales o de mejora, igualmente del presupuesto general del estado y donaciones.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui utiliza los valores recaudados en beneficio de los ciudadanos, sin embargo los ingresos por concepto de tributos no son acorde con las metas institucionales, por ende la existencia de cartera vencida por valores pendientes de cobro que son acumulados periódicamente.

El Departamento Financiero del GAD Rumiñahui ha presentado una serie de deficiencias, es así el caso del área de coactivas, en la que se observa la falta de una mejora en la gestión del proceso de recuperación de cartera, lo que ha venido causando inconformidades en el cobro de valores a cancelar por parte de los usuarios.

Es por ello que la evaluación que se realizó dentro del departamento se orientó a verificar que se cumplan dichos procesos, realizados por el Departamento Financiero del GAD Rumiñahui, describiendo las guías necesarias que deben cumplir para una gestión adecuada, cuya finalidad es la de lograr los objetivos y metas propuestas.

Los resultados obtenidos muestran que la cartera vencida tiene como principales concluyentes la recaudación de los impuestos, por ser uno de los rubros que menos aportes ha tenido a la Institución, por ello el incremento evidenciado en el período 2020, de igual manera la poca confiabilidad en el proceso coactivo por cuanto no se evidencia una recuperación de cartera optima.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La pandemia COVID-19 afectando no solo a un grupo de personas sino que se extendió a nivel mundial, siendo uno de los problemas más evidentes que se dio en la actualidad, ocasionando un riesgo financiero a los usuarios y a las empresas tanto públicas como privadas, este hecho trajo como consecuencia que los usuarios se retrasen en el pago de impuestos, en las empresas públicas no se pudo prever este acontecimiento dejando en evidencia la falta de control para la recaudación de los recursos económicos.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozan de autonomía política, administrativa, financiera, estos están regidos por los principios de solidaridad, subsidiaridad, equidad, integración y participación ciudadana. Como tal están llamados al cumplimiento de las ordenanzas y leyes del estado, que tienen como fin común el crecimiento de la ciudadanía y el desarrollo del medio donde habitan.

Para el período correspondiente al año 2020 se está dedicando a recuperar los valores de cartera mediante la presentación de reportes detallando los diferentes rubros, gestión que no ha sido realizada en períodos anteriores dejando en evidencia la falta de controles preventivos y correctivos de la cartera, saldos que a continuación se ponen a consideración:

Tabla 1.

Saldos Cartera Vencida

Período	Saldos
Año 2017	\$4,737,641.04
Año 2018	\$4,653,947.93
Año 2019	\$5,060,600.20
Año 2020	\$5,141,865.47

Nota: Reportes presentados por el GAD RUMIÑAHUI

En el área de coactivas del GAD Rumiñahui podemos evidenciar ciertas falencias en cuanto al proceso de recuperación de cartera vencida, por ende van a dificultar la operatividad del área, tales como; los registros por concepto del cobro de coactivas ocasionan desconfianza entre los usuarios pues existe pérdida de documentación de los procesos.

Igualmente las recaudaciones realizadas, debido a la falta de control preventivo de la cartera por vencer y correctivo de la cartera vencida, pues se mantiene políticas que no reflejan las necesidades actuales en cuanto al manejo de documentación.

Dentro de la recuperación de valores por medio de un proceso coactivo uno de los inconvenientes es la falta de liquidez por parte de los usuarios, problema en la recuperación de cartera vencida por parte del departamento, dando como consecuencia el aumento en el interés por falta de pago, además de las pocas facilidades o alternativas dadas por el departamento para que las deudas sean acreditadas.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué efecto tiene la evaluación al proceso de recuperación de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Rumiñahui, Período 2020?

1.3 JUSTIFICACIÓN

En la presente investigación es relevante la aplicación de una evaluación al proceso de recuperación de cartera vencida al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, considerando la importancia para el mejoramiento del proceso coactivo en las instituciones públicas, ejes del desarrollo social y el bienestar colectivo.

Entre los rubros que generan más ingresos económicos a las instituciones públicas, como es el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, se encuentran los cobros realizados a los usuarios procedentes de los impuestos, tasas y contribuciones.

El cobro de los valores por concepto de impuestos no ha sido eficiente, provocado por la mal gestión de la institución o por el descuido de los usuarios al momento de cumplir con dicha obligación, aludiendo una falta de liquidez, por ende se genera un interés al no cumplir con el pago en el tiempo establecido en la normativa, originando el incremento en la cartera vencida.

Para la determinación de la existencia de la cartera vencida es necesario realizar una evaluación a los aspectos internos y externos de la institución, esto se pudo determinar mediante la revisión de las políticas aplicadas en el Área de Coactivas, igualmente de la opinión por parte del personal en la aplicación del proceso coactivo en la recuperación de cartera vencida.

Finalmente la investigación se orientó en la evaluación de los aspectos relevantes implantados por el GAD Rumiñahui en el proceso de recuperación de recursos económicos, ya que con la verificación de las políticas y proceso coactivo se convertirán en las herramientas necesarias para que exista una gestión adecuada en la recuperación de cartera de los diferentes rubros establecidos por el GAD.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Evaluar el proceso de recuperación de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, período 2020

1.4.2 Objetivo Especifico

- Determinar las políticas utilizadas en la recuperación de la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui período 2020.
- Verificar el cumplimiento de los procesos coactivos para la recuperación de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui período 2020.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Estado de Arte

En el presente trabajo se toma en consideración fuentes bibliográficas cuyo contenido es similar al tema como se especifica a continuación:

De acuerdo a su trabajo de investigación titulado “Evaluación al proceso de recuperación de la cartera vencida del GAD Municipal del Cantón General Antonio Elizalde (BUCAY), Provincia del Guayas, Período 2018”, menciona la falta de políticas y controles internos de cobranza que permita la certificación de la recuperación de cartera, por tal motivo el aumento constante de la cartera. (Delgado Argudo, 2020, pág. 99)

Por otro lado, en su proyecto de investigación titulado “La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015”, hace énfasis sobre la falta de lineamientos internos para el cobro flexible para sus contribuyentes, por ende, no cuenta con una recuperación de cartera vencida. (Cunalema Díaz, 2017, pág. 80)

Finalmente, en su trabajo de investigación “Examen Especial a la Cuenta Cartera Vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Aguarico, Provincia de Orellana durante el Período 2014”, nos menciona el grado de cumplimiento de las políticas, normativas aplicables a la cuenta cartera vencida, enfocadas en los procesos y/o actividades de la entidad. (Cordovillo Ocaña, 2016, pág. 148)

2.1.1 Antecedentes de la Entidad

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Rumiñahui se creó como Municipio del Canto Rumiñahui con Decreto Supremo 168 de 31 de mayo de 1938, publicado en el Registro Oficial 179 de 2 de junio del mismo año, se encuentra conformada por tres

parroquias urbanas, San Rafael, Sangolquí y San Pedro de Taboada y dos rurales: Cotogchoa y Rumipamba. (Gobierno Autonomo Descentralizado Muncipal de Rumiñahui , 2021)

2.1.2 Misión

“Somos un gobierno autónomo descentralizado enfocado a alcanzar el desarrollo integral del cantón Rumiñahui, lo que implica materializar el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del cantón, mediante la implementación de políticas que promuevan la inclusión de personas con discapacidad, la seguridad, la generación de empleo y el desarrollo económico sustentable; el fomento del arte y la cultura, la recreación y el deporte, mediante alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas, que permitan articular esfuerzos y optimizar recursos; bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad y equidad”. (Gobierno Autonomo Descentralizado Muncipal de Rumiñahui , 2021)

2.1.3 Visión

“Al 2023 seremos un Gobierno Autónomo Descentralizado con un modelo de gestión administrativa moderna, efectiva, de calidad y excelencia amparado e n mejores prácticas que garanticen la gestión técnica y articulada de los procesos, la participación de los usuarios internos y de la ciudadanía, la digitalización y la mejora continua; apalancando de esta manera todos los esfuerzos encaminados al desarrollo integral del cantón, al bienestar de la ciudadanía y a la mejora de la productividad, consolidando un entorno apto para invertir y vivir en armonía.” (Gobierno Autonomo Descentralizado Muncipal de Rumiñahui , 2021)

En los últimos años se ha evidenciado inconvenientes en el área de coactivas, debido a que, la gestión realizada por parte de los funcionarios del área es deficiente, incluso por parte de los usuarios (deudores) al momento de hacer frente a la obligación de pago que mantiene por diferentes causas, reflejándose en la escasa recaudación por concepto de ingresos propios de la entidad, esto ha llevado a que la entidad no mantenga un control

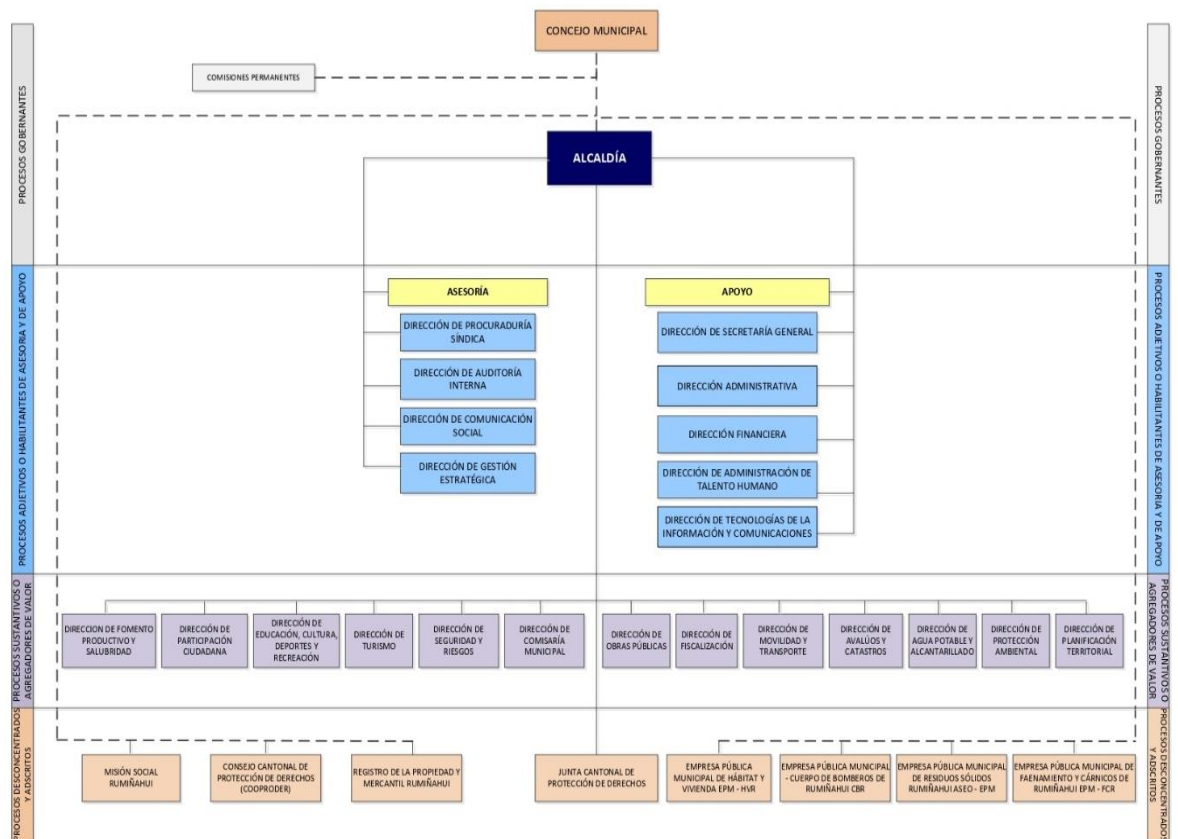
adecuado desprendiéndose también los problemas ocasionados por la falta de estrategias y políticas para la recuperación de cartera vencida.

2.1.4 Estructura Organizacional del GAD Municipal de Rumiñahui

Una estructura organizacional genera un orden jerárquico a las entidades tanto públicas como privadas identificando y clasificando las actividades a realizar, agrupando en departamentos y asignando autoridades para la toma de decisiones.

Figura 1.

Organigrama por Procesos del GAD Municipal Rumiñahui



Nota: Organigrama proporcionada por el GAD Rumiñahui.

2.2 Conceptualización de la Variable Independiente (Evaluación)

2.2.1 Definición de Evaluación

La determinación de la evaluación es un proceso objetivo que nos establece la importancia de las funciones, según Lavilla Cerdan, (2011) “es un proceso, que, partiendo

de unos criterios de valor dados, pretende la obtención de información necesaria que nos permite emitir, juicios de valor y tomar decisiones oportunas” (pág. 304). Por cuanto nos establece los criterios que debemos obtener para emitir un juicio para la toma de decisiones adecuadas para las entidades.

La evaluación es una comprobación de una acción sobre un juicio de un resultado y los impactos deseados, describe el proceso de establecer la importancia de las actividades, tratándolos como una valoración sistemática y objetiva interna de las entidades públicas. (Cuesta Merino & Ruiz Martinez, 2010, pág. 5)

Por cuanto, nos permite determinar las actividades que son realizadas por los funcionarios de las entidades públicas, verificando la información proporcionada, por ende, estableceremos los problemas existen dentro de la misma, además de poder adoptar ciertas medidas que se pueden establecer para el cumplimiento de los objetivos del departamento.

2.2.2 Objetivo de la Evaluación

La evaluación nos permite tener certeza sobre la información recopilada aplicando políticas y estrategias, por ende, a continuación, se detallará el objetivo de la evaluación partiendo de aspectos relevantes para el desarrollo de la investigación:

El objetivo de la evaluación permite regular el proceso de enseñanza y aprendizaje reforzando los elementos positivos, eliminando los elementos negativos, adaptando las actividades a las posibilidades, superando de inmediato las dificultades surgidas. (Casanova , 2018, pág. 67), por cuanto nos permitirá recopilar la información de las actividades que realizan cada funcionario en el proceso de recuperación de cartera vencida dando más énfasis en las dificultades previstas para el desarrollo de dichas funciones.

Finalmente, para Lipan, (2018) el objetivo de la evaluación permitirá tener certeza sobre la información recopilada acerca de las actividades, así mismo las funciones que realiza el personal a cargo, aplicando políticas y estrategias acorde con lo requerido.

2.3 Conceptualización de la Variable Dependiente (Cartera Vencida)

2.3.1 Definición de Cartera

Es el proceso sistemático de una evaluación a las cuentas por cobrar mediante un control y seguimiento a los pagos que realizan los usuarios de manera oportuna y efectiva, por ende, este proceso se lo realiza mediante el registro de la información y las categorías con las que se las registran, existen plazos que son determinados por las políticas de cada entidad 30, 60, 90 días consecuentemente.

De acuerdo con Werner, (2004), indica que la cartera es un conjunto de activos de las instituciones cuyo objetivo es la liquidez, rendimiento, plazo para el acreedor, por ende las entidades tanto públicas como privadas deben tener en cuenta que es un indicador para que tengan un éxito a futuro.

Según Moreira Villavicencio & Navas Bayona, (2022) menciona que la cartera es la inversión que tiene la institución, es decir son los activos que tiene como meta el beneficio de una mejor liquidez, la existencia de la misma es provocada por la falta de controles por el incumplimiento de los pagos de usuarios.

En consideración, la cartera nos permite verificar los pagos realizados por los usuarios dentro de sus obligaciones, mediante el ingreso al sistema maestro recaudador y posteriormente proporcionándonos los reportes de cada rubro en un periodo determinado con la finalidad de estructurar las políticas y estrategias que permitan la recaudación de los ingresos propios de la institución.

2.3.2 Definición de Cartera Vencida

Según Brachfield, (2013) indica que la cartera vencida constituye la lista total de los clientes que tienen un índice alto de morosidad debido a cuentas que no han sido canceladas hasta la fecha máxima de pago. En otras palabras, como lo establece Parra (2016) dicha

cartera son créditos que tienen a favor las entidades cuando los usuarios han sobrepasado los 40 días para el pago y este retraso es registrado en los reportes correspondientes.

La cartera vencida va ligado a la efectividad de gestión de cobro y la cultura de los ciudadanos ante la obligación de pago de los servicios que prestan los GADS Municipales para el cumplimiento de las metas y objetivos en un periodo determinado. (Chávez Silva, et al., 2018, pág. 695)

Por lo citado anteriormente se concluye que la cartera vencida es la representación de los impagos por parte de los usuarios por cuanto no cancelan en el tiempo establecido dentro de las políticas de la entidad, por ende, dificulta la recuperación de los ingresos propios de la institución.

2.3.3 Gestión de Recuperación de Cartera Vencida

Se puede analizar a la gestión de recuperación de cartera vencida como el conjunto de acciones aplicadas y coordinadas en la manera de recuperar los ingresos propios de la entidad a través de los usuarios (deudores) de la manera más rápido y limpia posible, aplicando estrategias viables en la presentación de los reportes, además de llevar un registro de toda la información por parte de los usuarios. (InSight, 2008, pág. 3)

Tomando el criterio de Credifinaciera, (2016, pág. 1) “La gestión de recuperación de cartera vencida es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de la entidad”.

Es un elemento que permite conseguir el éxito para las instituciones, estableciendo las políticas que se enfocan en la acumulación de los esfuerzos para efectuar la recuperación de cartera vencida, orientada al cumplimiento de las metas y objetivos planteadas por la institución. (Cedeño Jaramillo & Zambrano Montesdeoca, 2022)

Por lo tanto, nos menciona la importancia de la adopción de estrategias para asegurar la recopilación y el manejo de la información, contando con procedimientos y políticas claras, precisas, sistematizadas, que orienten al personal involucrado en las actividades o funciones que deben realizar para que el cobro se lo haga antes de la fecha de vencimiento.

2.3.4 Estructura de la Cartera Vencida

Según el plan de cuentas dentro del sector público no financiero perteneciente a la Contabilidad Gubernamental, (2019, pág. 2), nos menciona para el manejo de las cuentas por cobrar el código 113 que nos servirá para el devengado, las cuentas por cobrar más utilizadas mencionaremos a continuación:

Tabla 2.

Estructura Cartera Vencida

Código	Cuentas
113.11	Cuentas por Cobrar Impuestos
113.13	Cuentas por Cobrar Tasas y Contribuciones
113.17	Cuentas por Cobrar Rentas de Inversiones y Multas

Nota: Catalogo General de Cuentas Contables del Sector Público No Financiero

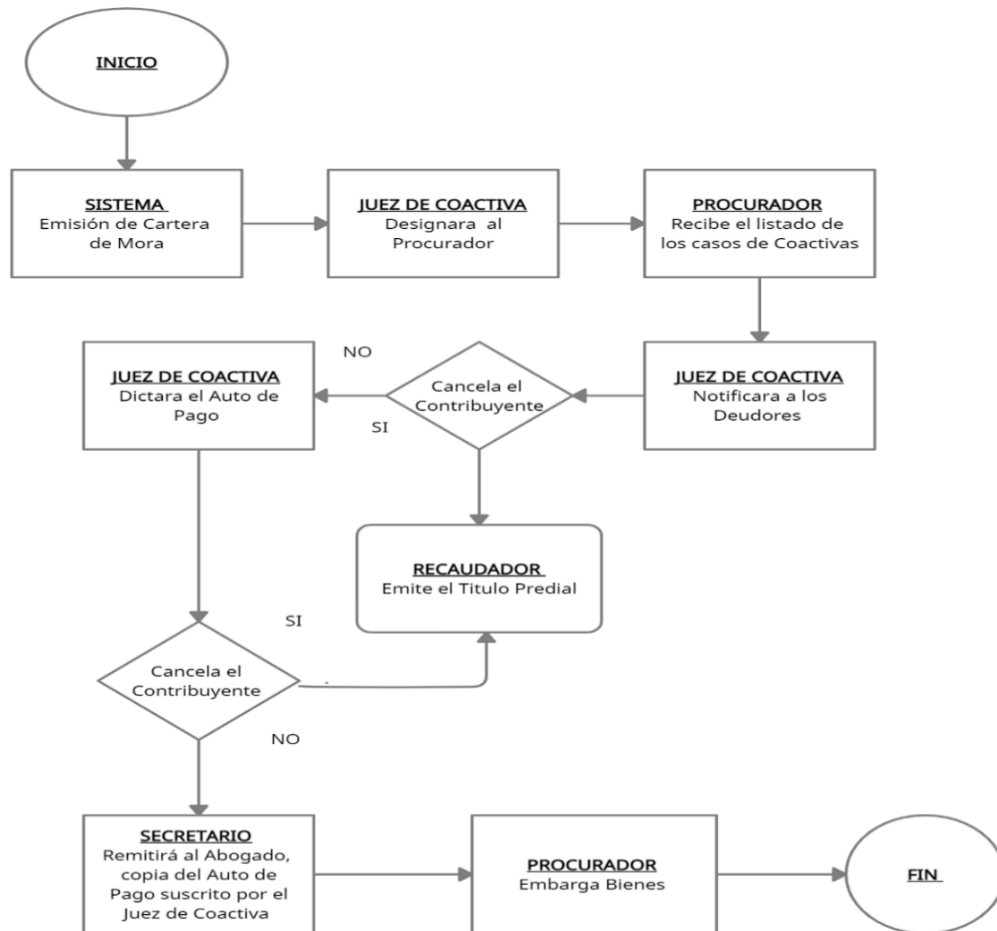
Por lo tanto, la cartera vencida está estructurada en base a los lineamientos establecidos por el catálogo general de cuentas del sector público no financiero cuyas entidades deberán aplicar para la presentación de sus informes mensuales, semestrales y anuales dependiendo como se acojan cada entidad.

2.3.5 Etapas de la Recuperación de Cartera Vencida

Las entidades pueden optar por la recepción de los pagos realizados por los usuarios (deudores), mediante la aplicación de ciertos procesos que deben cumplir los funcionarios, por ende, Arguello & Delgado (2010) expresan las siguientes etapas de recuperación de cartera vencida, a saber:

Figura 2.

Etapas de Recuperación de Cartera Vencida



Nota: Elaboración propia en base a concepto de Arguello & Delgado (2010)

Por consiguiente, las etapas de recuperación de cartera vencida son procesos de gran relevancia para la liquidación de las mismas, teniendo en consideración el cumplimiento de las políticas y procedimientos a aplicarse, por ende, cada funcionario debe cumplir con una finalidad dentro del desarrollo de los objetivos establecidos por la institución.

2.3.6 Políticas de Cartera Vencida

Para el Grupo Grupo Telmark, (2002) mencionan las siguientes políticas de cartera vencida, tales como:

- Motivación al equipo de cobranza.
- Revisar el sistema Maestro Recaudador

- Controlar la cartera vencida.
- Revisar el Sistema Coactivo
- Políticas del uso del GSD
- Tener un buen equipo capacitado en cobranzas.
- Aceptar pagos parciales por parte del deudor, siempre emitiendo un comprobante como respaldo. (pág. 33)

Por lo tanto, la existencia de políticas para la cartera vencida es de suma importancia para las instituciones, ya que a través de ellas podremos evaluar o determinar cuáles son los problemas existentes que provocan el incremento de la cartera, dando poca confiabilidad en la información y en el manejo de documentación, lo que provoca una deficiente recuperación de los ingresos de la institución.

2.3.7 Recaudación

En base al Código Tributario, (2018) en el Art. 1 nos menciona la clasificación de los tributos o recaudaciones que existen:

Art. 1.- **Ámbito de aplicación.** - Regulan las relaciones jurídicas provenientes de los tributos, entre los sujetos activos y los contribuyentes. Para estos efectos, entiéndese por tributos los impuestos, las tasas y las contribuciones especiales o de mejora. (págs. 1,2)

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales se basan principalmente en las recaudaciones de sus ingresos tales como:

Según el Servicio de Rentas Internas, (2012), menciona que los impuestos son aquellos tributos que no tienen contraprestación, en otras palabras, el valor no corresponde al pago de un bien o un servicio que recibe, por ende, constituye a las contribuciones que realizan los usuarios para vivir en una sociedad, tomando en consideración que los impuestos son el tributo de mayor relevancia para la recaudación de ingresos propios de las instituciones.

Según el Servicio de Rentas Internas, (2012), menciona que las tasas son tributos obligatorios establecidos por la Ley, estos son realizados mediante la prestación de los servicios directos a los usuarios individualmente por el Estado, por ende, las tasas tienen cierta variación dependiendo el servicio realizado la misma estará estipulado mediante la normativa vigente del (SRI).

Las contribuciones es el pago establecido por la realización de una obra pública u otra obra estatal individualizada, cuyo destino es la financiación de esta, por ende, los usuarios (deudores) son los beneficiarios de estos servicios otorgados por el Estado ya sea por la prestación social o la ampliación de servicios públicos establecidos por la Ley en beneficio de la sociedad. (Servicio de Rentas Internas, 2012, pág. 34)

La administración tributaria del Ecuador establece estrategias para la recaudación de impuestos generados, siendo un elemento de acción para la generación de políticas fiscales en la economía del Estado y la sociedad, dando mayores beneficios a instituciones y usuarios. (Álvaro Zurita, et al. , 2021, pág. 106)

La cultura tributaria en su sentido general denota la actitud y el compromiso de los usuarios (deudores) y de los recaudadores de los impuestos, por ende, se demuestra el nivel de disposición y entusiasmo de la sociedad para el pago de los impuestos, dando como consecuencia el bajo nivel de utilización de los recursos públicos, dicho lo anterior el objetivo que deben perseguir las instituciones para la recaudación de los ingresos propios es el enfoque de no una obligación hacia los tributos sino considerar como el deber que cada usuario tiene ante la misma sociedad. (Álvaro Zurita, et al., 2021, pág. 107)

2.3.8 Clasificación de los Impuestos Municipales

Los municipios gozan de los impuestos creados para uso exclusivo de la financiación de sus actividades, o de otra forma cuya recaudación son participes, correspondiendo al presupuesto municipal como participes del presupuesto estatal. Según el artículo 491 del

Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD, (2010) se consideran impuesto municipales los siguientes:

Impuesto sobre la Propiedad Urbana: impuesto que cobran los municipios sobre bienes raíces rústicas y urbanas, es decir, sobre el valor de los terrenos, edificaciones e instalaciones que constituyan parte del mismo. Se calcula sobre la base del avalúo del lote y la construcción, aplicando un porcentaje que oscila entre 0,25 por mil y 5 por mil.

Impuesto sobre la Propiedad Rural: impuesto a la propiedad o posesión de un inmueble situado en los límites de las zonas urbanas, considerando propiedad rural a la tierra, edificios, maquinaria agrícola, ganado y otros. Porcentaje que no puede ser inferior al 0,25% ni superior al 3 por mil.

Impuesto de Alcabalas: impuesto municipal que genera cuando se realiza una transferencia de dominio de un bien inmueble. Según el Artículo 527 del (COOTAD), son objeto del impuesto de alcabala los siguientes actos jurídicos que contengan el traspaso de dominio de bienes inmuebles. La tarifa del impuesto es del 1% de la base imponible.

Impuesto a los Espectáculos Públicos: consiste en un gravamen único del 10% sobre el valor del precio de las entradas vendidas de los espectáculos públicos legalmente permitidos; salvo el caso de los eventos deportivos de categoría profesional que pagarán el 5% de este valor. Están exentos aquellos eventos donde se presenten artistas Ecuatorianos.

2.3.9 Morosidad

Es el retraso por parte de los usuarios en el cumplimiento de una obligación en el pago, es decir que a pesar que el usuario no ha pagado en el tiempo establecido acaba finalmente pagando la totalidad de la misma, por ende, se debe implementar medidas complementarias para conllevar una cultura de pago y si es el caso evitar existan medidas judiciales por parte de las instituciones. (Brachfield P. J., 2013, pág. 39)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Método

Para el presente trabajo de investigación se utilizaron técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de la información entre ellas:

3.1.1 Método Analítico

Según Rodríguez Jiménez & Pérez Alipio, (2017), el método analítico nos permite: “descomponer el todo en las partes, conocer las raíces y, partiendo de este análisis, realizar la síntesis para reconstruir y explicar.”, (pág. 187), por cuanto, se analizó de una manera minuciosa las causas y efectos de las actividades que se van a efectuar en el área de coactivas, en la recuperación de cartera vencida, y la responsabilidad que tienen cada funcionario.

3.2 Tipo de Investigación

3.2.1 Descriptiva

Según Torres & Augusto, (2006) la investigación descriptiva también es conocida como investigación estadística, por ende, describe los datos y características de la población a investigación, recolectando datos para resumir y analizar los resultados extrayendo generalizaciones que contribuyan al conocimiento.

3.2.2 Documental

A su vez, González, (2012), nos menciona que la investigación documental es: “el estudio de problema con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en fuentes bibliográficas y documentales”. (pág. 3), mediante esta se verifico las políticas, códigos, reglamentos, normas y demás documentación que se genere para la investigación.

3.2.3 De Campo

Tomando el criterio del autor Tamayo, (2004) menciona que la investigación de campo es la que se realiza en el lugar de los hechos es decir donde los acontecimientos son directos con el contacto del sujeto o el objeto de la investigación.

3.3 Diseño de la Investigación

3.3.1 Investigación no Experimental

Consiste en “observar los fenómenos en su contexto natural” (Hernández, Fernández, & del Pilar, 2015, pág. 153). De tal forma, se realizó sin manipular intencionalmente las variables, dicho de otra forma, se observará los hechos tal como se dio en la institución.

3.4 Enfoque de la Investigación

3.4.1 Cualitativo

Según Cedeño Loor, (2010) el enfoque cualitativo es el estudio de la relación que existen entre la variable independiente y la dependiente, enfocándonos en la variable independiente con el fin de evaluar el proceso de recuperación de cartera vencida en la cual se necesitara de la colaboración de los implicados en dicho proceso.

3.4.2 Cuantitativo

De acuerdo al mismo autor Cedeño Loor, (2010) nos menciona que permite verificar mediante cálculos los resultados obtenidos mediante las encuestas que fueron realizadas al personal implicado en el proceso de recuperación de cartera vencida, así como la información recolectada en el proceso de la investigación del proyecto.

3.5 Población

Es un conjunto de unidades de un mismo estudio las mismas que se puede analizar mediante datos porcentuales de acuerdo a la función de sus particularidades. (Hernandez Blazquez, 2010, pág. 127),

La población se conformó por el personal administrativo y financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui como se detalla a continuación.

Tabla 3.

Población de Personas

CARGOS	POBLACIÓN
Director Financiero	1
Abogado de Coactivas	1
Analista de Coactivas 3	2
Asistente de Coactivas	2
Técnico de Coactivas 2	3
Analista de Tesorería 3	2

Nota: Elaborado en base a la información proporcionada por el GAD Rumiñahui

La población de documentos se conformó por normas, reglamentos, manuales y reportes con el que se rige el área:

Tabla 4.

Población de Documentos

DOCUMENTOS	POBLACIÓN
Reglamentos	1
Estatutos	1
Manual de Procesos	5
Reportes Cartera Vencida	4

Nota: Elaborado en base a la información proporcionada por el GAD RUMIÑAHUI

3.5.1 Muestra

Para la siguiente investigación se tomó en consideración la población total tanto del personal inmerso y documentación proporcionada ya que no se cuenta con una población mayor a la requerida.

Se considera un total de 11 como población de personas y un total de 11 como población de documentos.

3.6 Técnicas de Recolección

3.6.1 Entrevista

Aplicada al director financiero para comprobar que la información proporcionada sea adecuada, y por ende se verificó el funcionamiento del proceso de recuperación de cartera vencida.

3.6.2 Observación

En la presente investigación se tomó en consideración dicha técnica ya que nos permitió visualizar las principales actividades que realizan los funcionarios del Departamento Financiero del GAD Municipal de Rumiñahui.

3.6.3 Encuesta

Se utilizó para la verificación del proceso que realizan los funcionarios en la recuperación de cartera vencida, aplicando de tal manera un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, cuya finalidad es la de obtener información objetiva y verás.

3.7 Interpretación de Datos

Dentro de la interpretación de datos se utilizó herramientas informáticas más comunes como es Microsoft Word para el desarrollo escrito del proyecto de investigación, Microsoft Excel que nos permitió tabular el cuestionario para poder verificar los resultados y Microsoft Power Point permitiéndonos realizar plantillas para la sustentación final del trabajo.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Políticas y Procesos Aplicados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui en la Recuperación de Cartera Vencida

Los procesos aplicados por el GAD Rumiñahui en la recuperación de cartera vencida se identificaron en la realización de la encuesta al personal del Departamento Financiero (Área de Coactivas) y la entrevista realizada a la Directora Financiera.

4.1.1 Resultado de la Encuesta

El objetivo de la encuesta fue conocer el criterio del personal del Área de Coactivas la realización del proceso coactivo en la recuperación de cartera vencida del GAD Rumiñahui durante el período 2020. Resultados de resumen en la siguiente tabla:

Tabla 5.

Resultado de la Encuesta al Personal de Área de Coactivas

Preguntas	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1.- ¿Se realizan comparaciones de los saldos para llevar un control de la cartera vencida?	SI	9	82%
	NO	2	18%
TOTAL		11	100%
2.- ¿El Departamento Financiero del GAD Rumiñahui, inicia el año contable proyectando los cobros de recuperación de cartera?	SI	7	64%
	NO	4	36%
TOTAL		11	100%
3.- ¿Conoce usted el tipo de cobranza que utiliza el GAD Rumiñahui?	COACTIVO	11	100%
	PERSUASIVO	0	0%
TOTAL		11	100%
	SI	7	64%

4.- ¿El GAD Rumiñahui cuenta con una adecuada gestión de cobranza para mitigar el incremento de la cartera vencida?	NO	4	36%
TOTAL		11	100%
5.- ¿Por qué el Proceso Coactivo del GAD Rumiñahui no ha logrado la recuperación de cartera vencida en el período 2020?	NO TIENE UN REGLAMENTO VIGENTE PARA LA VERIFICACIÓN DEL PROCESO COACTIVO.	1	9%
	EL ÁREA DE COACTIVAS NO CUENTA CON EL PERSONAL SUFICIENTE PARA QUE EL PROCESO COACTIVO SEA APLICADO EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA.	0	0%
	EL GAD RUMIÑAHUI NO CUENTA CON UNA CARTERA ALTA	2	18%
	TODAS LA ANTERIORES	8	73%
TOTAL		11	100%
6.- ¿Con que frecuencia se elaboran los reportes de saldos de la cartera vencida?	MENSUAL	6	55%
	TRIMESTRAL	0	0%
	SEMESTRAL	5	45%
	ANUAL	0	0%
TOTAL		11	100%
7.- ¿El departamento tiene una base de datos de usuarios consolidada para facilitar el cobro de deudas pendientes?	SI	6	55%
	NO	5	45%

	TOTAL	11	100%
8.- ¿Cuál es el nivel de cartera vencida del GAD Rumiñahui?	ALTO	6	55%
	MEDIO	4	36%
	BAJO	1	9%
	TOTAL	11	100%
9.- ¿Cuáles considera que son los factores que provocan la falta de recuperación de cartera vencida?	NO SE ENTREGAN LAS NOTIFICACIONES	0	0%
	PERDIDA DE LA INFORMACIÓN	4	36%
	NO SE ENCUENTRAN A LOS USUARIOS	1	9%
	FALTA DE PERSONAL	6	55%
	TOTAL	11	100%
10.- ¿El personal del GAD Rumiñahui está capacitado para la recuperación de cartera vencida?	SI	3	27%
	NO	8	73%
	TOTAL	11	100%

Nota: Resultados de la Encuesta

Análisis

- El personal del Departamento Financiero (Área de Coactivas), en su mayoría aluden tener conocimiento en la presentación de los reportes de cartera vencida, además de la realización de comparaciones al iniciar el periodo contable para tener un control preventivo de la cartera por vencer y correctivo de la cartera vencida.
- Dentro de los resultados de la encuesta aplicada al departamento se menciona la falta de personal para la gestión de cartera vencida, aludiendo también la falta de capacitación sobre el proceso coactivo que deben seguir en la aplicación de recuperación de cartera vencida.

- Para el personal del Departamento Financiero (Área de Coactivas) el índice de cartera vencida es alta aludiendo a la falta de conocimiento del proceso coactivo, al no contar con una gestión que garantice la recuperación de la cartera vencida, por ende, no se cumple con los objetivos establecidos.

4.1.2 Resultado de la Entrevista

El propósito de la entrevista fue conocer las acciones que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui ha realizado con respecto al proceso de recuperación de cartera vencida. Las respuesta dada por el personal se resume en la siguiente tabla:

Tabla 6.

Entrevista a la Directora Financiera del GAD Municipal de Rumiñahui

Preguntas/Respuestas	Comentario
<p>1.- ¿Cuáles son las fuentes de ingresos más relevantes que tiene el GAD?</p> <p>R. La captación de impuestos, tasas y contribuciones por mejoras, patentes, impuesto predial urbano, ingresos por autogestión</p>	<p>Para el GAD Municipal Rumiñahui es de suma relevancia la recaudación de ingresos propios con el propósito de financiar obras para garantizar los derechos de la ciudadanía.</p>
<p>2.- ¿El personal encargado en la recuperación de cartera vencida presentan informes a la máxima autoridad?</p> <p>R. El área de coactivas presenta informes de la cartera vencida mensual y semestralmente</p>	<p>Mediante la presentación de los reportes se realizan evaluaciones a la gestión de cartera permitiendo optar nuevas medidas para la recaudación de los diferentes rubros.</p>
<p>3.- ¿Cuál cree usted que es el motivo de la existencia de cartera vencida?</p> <p>R. Falta de un análisis en las políticas de recuperación de cartera</p>	<p>Se desconoce que la políticas estén establecidas y hayan sido impartidas al personal involucrado en la recuperación de cartera vencida.</p>

- 4.- ¿Qué actividades y políticas ha realizado el personal para la recuperación de cartera vencida?**
- R.** Emisión de notificaciones, entrega a los usuarios, y el seguimiento
- El proceso coactivo comienza con la generación de los reportes de cartera mediante el sistema maestro recaudador, por consiguiente se realizan las notificaciones a los usuarios.
- 5.- ¿La máxima autoridad ha implementado medidas correctivas y preventivas para la recuperación de cartera vencida en años anteriores?**
- R.** El compromiso es corregir errores presentados para la captación de mayores ingresos en beneficios de la ciudadanía.
- En años anteriores no se ha notado una gestión adecuada para lograr un control, es por ello el incremento constante de la cartera vencida.
- 6.- ¿Mediante sus procedimientos y políticas, cuando un usuario es considerado con cartera vencida?**
- R.** Cuando existe un retraso en sus obligaciones en la fecha de vencimiento
- A los usuarios se les reporta mediante las notificaciones que son generadas por la base de datos del maestro recaudador donde está reflejado el valor que debe cancelar.
- 7.- ¿En la recuperación de cartera vencida se considera el factor socioeconómico?**
- R.** Si
- Para el GAD Municipal Rumiñahui es relevante verificar que los usuarios tengan posibilidades para el pago de sus obligaciones.
- 8.- ¿Existe disminución o aumento de cartera vencida en los últimos años?**
- R.** Existe una cartera que no se ha cobrado, es por eso que la cartera no ha rebajado en los últimos años.
- Dentro del departamento existe un desconocimiento sobre la disminución o aumento de la cartera, pues según los reportes la cartera tuvo un 2% de incremento con respecto al año anterior, tomando como referencia el impuesto más relevante es el Impuesto Predial Urbano.
- 9.- ¿Qué gestión realiza el departamento para la recaudación de los diferentes rubros?**
- R.** Organizar y entregar las notificaciones en los diferentes sectores
- El departamento cuenta con notificadores para trasladarse a los diferentes sectores visitando a los usuarios y por consiguiente dejando el documento con el valor a

cancelar, por lo general se realizan 3 notificaciones.

10.- ¿Qué facilidades de pago tienen los usuarios que están en morosidad?

Mediante la Ley el GAD procede a realizar convenios de pago con la finalidad que los usuarios puedan cancelar los valores adeudados mensualmente, esto dependiendo del monto y tiempo que el usuario lo requiera.

R. De acuerdo al Art. 153 del Código Tributario se procede a la realización del convenio de pago adjuntando la información del usuario y los requisitos que son entregados a Tesorería del GAD.

Nota: Resultados de la Entrevista

Análisis

- Dentro de los resultados de la entrevista se menciona la falta de conocimiento de las políticas por parte del personal, dando a conocer la poca confiabilidad en la gestión de cartera, lo que provoca el incremento de cartera vencida al no contar con las herramientas necesarias para la recuperación de ingresos propios de la institución.
- Dentro de los resultados de la entrevista se menciona la no generación de reportes mensuales de cartera para llevar un mayor control por parte del personal, igualmente la generación de las notificaciones realizadas por el departamento para proceder a la entrega a los usuarios que tengan valores a cancelar.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui para la recuperación de cartera vencida se basa en el Código Tributario, donde se establece los convenios de pago como una estrategia para la institución y beneficio para el contribuyente para la recaudación de los ingresos, presentando la información de los usuarios con el monto y el tiempo a cancelar.

4.1.3 Checklist de la Evaluación a la Recuperación de Cartera Vencida

Mediante el Checklist verificamos el cumplimiento de las políticas y procesos coactivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui en la recuperación de cartera vencida. Resultados de resumen en la siguiente tabla:

Tabla 7.

Checklist Recuperación Cartera Vencida

N°	Preguntas	Cumple	No Cumple	Observación
1	¿El GAD Municipal Rumiñahui tiene indicadores de gestión para la recuperación de cartera vencida?	X		
2	¿El GAD Municipal Rumiñahui ha implementado un plan de capacitación para el personal sobre temas de recuperación de cartera vencida?		X	Los funcionarios del Departamento Financiero (Área Coactivas) no cuenta con capacitación periódica.
3	¿El departamento cuenta con un plan de mitigación de riesgos que ayude al cumplimiento de metas y disminuir el índice de morosidad de cartera vencida?		X	No tiene establecido planes para mitigar los riesgos de incremento de cartera vencida.
4	¿El plan de mitigación de riesgos cuenta con estrategias para la recuperación de cartera vencida?		X	No tiene establecido planes para mitigar los riesgos de incremento de cartera vencida.
5	¿El GAD Rumiñahui cuenta con un catastro actualizado para la verificación de cartera vencida?	X		
6	¿El departamento financiero hace el seguimiento al proceso de recuperación de cartera vencida?	X		

7	¿El GAD Rumiñahui ha implementado el cumplimiento de acciones preventivas y correctivas para la cartera vencida?	X	
8	¿El departamento financiero dispone de programas informáticos actualizados para la generación de reportes de cartera vencida?	X	
9	¿El departamento financiero cuenta con un manual de procedimientos que ayude a la recuperación de cartera vencida?	X	
10	¿El jefe financiero ha implementado medidas para identificar los posibles riesgos que impiden la recuperación de cartera vencida?	X	
TOTAL		7	3

Nota: Evaluación de políticas en la recuperación de cartera vencida

Para la verificación del resultado del Checklist se calculó el nivel de confianza y el nivel del riesgo aplicando la siguiente formula:

Cálculo del Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza

Nivel de Confianza

$$NC = \left(\frac{\text{Total Si}}{\text{Total de Respuestas}} \right) \times 100\%$$

$$NC = \left(\frac{7}{10} \right) \times 100\%$$

$$NC = 70\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = \left(\frac{\text{Total No}}{\text{Total de Respuestas}} \right) \times 100\%$$

$$NR = \left(\frac{3}{10} \right) \times 100\%$$

$$NR = 30\%$$

Tabla 8.

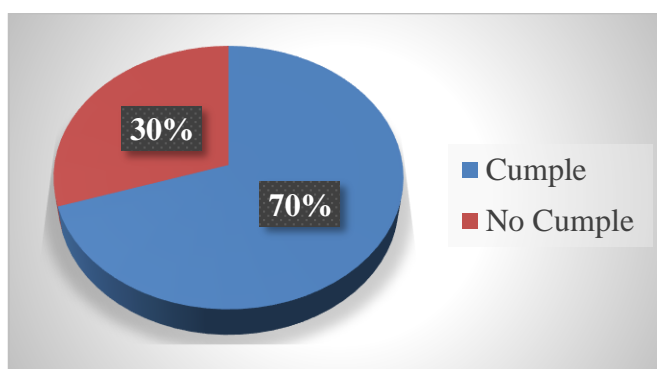
Nivel de Confianza y Riesgo de la Evaluación de Cartera Vencida

Nivel	Confianza	Riesgo
15 – 50	Bajo	Bajo
51 – 75	Moderado	Moderado
76 – 99	Alto	Alto

Nota: Parámetros del nivel de confianza y riesgo

Figura 3.

Cheklis Recuperación Cartera Vencida



Nota: Resultados del Cheklis

Análisis

Con base a la evaluación al proceso de recuperación de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, el resultado del nivel de confianza es moderado con un 70%, por ende, la institución en cierta manera cumple con los requerimientos en la evaluación del Cheklis, mientras el resultado del nivel de riesgo fue del 30% al no contar con el personal capacitado y necesario para la recuperación de cartera vencida, por ende, las estrategias establecidas y definidas no son las adecuadas para mitigar el incremento de la cartera, cuya meta es la recaudación de los ingresos propios de la institución.

4.2 Resultado del Análisis Cartera Vencida Período 2020

Mediante el análisis se verifico la variación que ha sufrido la cartera con relación a los años anteriores, dándonos el porcentaje de incremento o decremento de los saldos de la cartera vencida, análisis que se presenta a continuación:

Tabla 9.

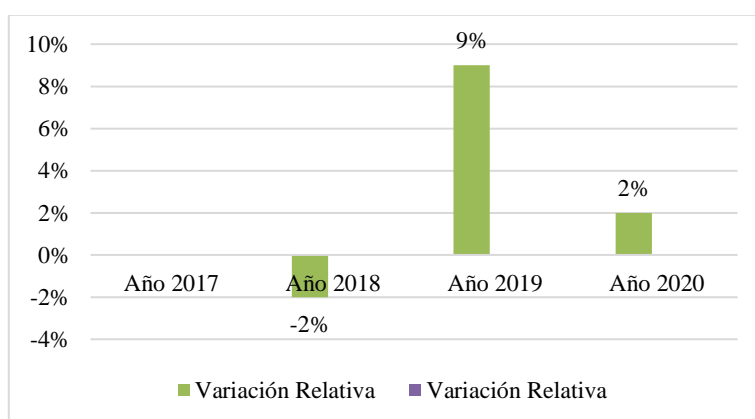
Comparación Cartera Vencida

Cartera Vencida				
	Período	Saldos	Variación Absoluta	Variación Relativa
Comparación	Año 2017	\$4.737.641,04		
	Año 2018	\$4.653.947,93	\$-83.693,11	-2%
	Año 2019	\$5.060.600,20	\$406.652,27	9%
	Año 2020	\$5.141.865,47	\$81.265,27	2%

Nota: Elaborado en base a los Reportes Cartera Vencida

Figura 4.

Recuperación de Cartera Vencida



Nota: Tabla de comparación de Cartera Vencida

Análisis

Con base a la evaluación al proceso de recuperación de la cartera vencida del GAD Municipal de Rumiñahui, en consideración a los años anteriores, en el año 2017 como punto

de partida la cartera vencida es de \$4.737.641,04 como referencia para la investigación es del 100%, para el año 2018 el valor de cartera es de \$4.653.947,93, tiende a recuperar en un 2%, por consiguiente para el año 2019 es de \$5.060.600,20, tiende a incrementar en un 9% y finalmente para el año 2020 es de \$5.141.865,47, con un incremento del 2%, por ende, la recuperación de cartera es deficiente al tener un aumento constante, lo que provoca una clara falta de estrategias para la disminución de la cartera vencida.

4.3 Resultado del Análisis de la Cartera Vencida (Impuestos, Tasas, Contribuciones) período 2020

La Cartera Vencida que tiene el GAD Municipal de Rumiñahui en el período 2020 es de \$5.141.865,47, por concepto de Impuestos es de \$2.567.188,00 que representa el 49,93% de la Cartera Vencida, Tasas es de \$633.689,82 que representa el 12,32% y mientras que Contribuciones es de \$1.940.987,65 que representa el 37,75%.

Tabla 10.

Cartera Vencida 2020

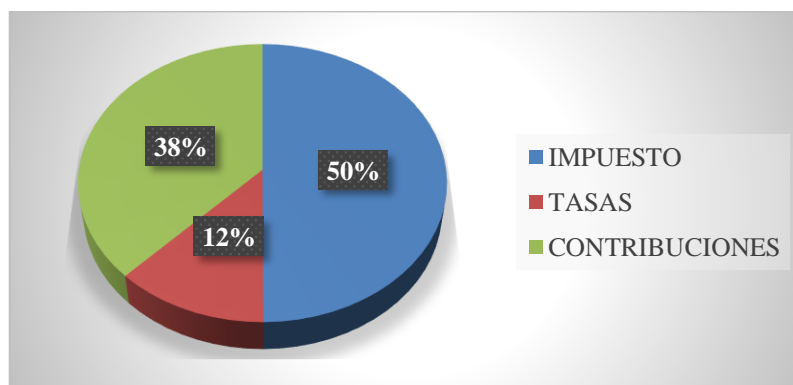
Rubro o Concepto	Valor	Porcentaje
Impuesto (49,93%)		
Impuesto a los Predios Urbanos	\$2.468.366,08	48,01%
Impuesto de Alcabalas	\$248,42	0,00%
Espectáculos Públicos	\$24.442,32	0,48%
Impuesto 1.5 x Mil	\$30.823,46	0,60%
Impuesto a los Predios Rústicos	\$38.201,38	0,74%
Solares No Edificados	\$5.106,34	0,10%
TOTAL Impuesto	\$2.567.188,00	
Tasas (12,32%)		
Patente Introducción Ganado Mayor	\$1.074,55	0,02%
Patente Introducción Ganado Menor	\$1.164,37	0,02%
Patente No Obligado a Llevar Contabilidad	\$203.421,74	3,96%
Patente Obligado a Llevar Contabilidad	\$164.328,62	3,20%

Activos Totales	\$118.789,89	2,31%
Devolución del No Devengado	\$23.215,80	0,45%
Anticipo Contratistas y Planos	\$19.621,82	0,38%
Tasa de Aseo Publico	\$9.323,45	0,18%
Unidad Educativa Municipal	\$3.397,32	0,07%
Licencia de Funcionamiento	\$2.224,66	0,04%
Patente Ferias Municipales	\$73.109,48	1,42%
Varios Registros	\$14.018,12	0,27%
TOTAL Tasas	\$633.689,82	
Contribuciones (37,75%)		
Alcantarillado	\$1.936,37	0,04%
Arreglos y Reparación de Agua Potable	\$124,6	0,00%
Arriendo de Tierras	\$2.400,72	0,05%
Arriendo de Locales	\$4.274,70	0,08%
Arriendo Puesto de Mercado	\$20.145,92	0,39%
Arriendo Rótulos	\$29.835,78	0,58%
Arriendo Nicho de Cementerios	\$12.897,82	0,25%
Derechos de Alcantarillado	\$3.304,28	0,06%
Fiscalización	\$8.926,97	0,17%
Glosa Contraloría	\$13.855,15	0,27%
Cambios Medidores	\$9.190,24	0,18%
Convenio Agua Potable Club los Chillos	\$60,91	0,00%
Mejoras de la Ciudad	\$950.738,66	18,49%
Varias Multas	\$384.913,78	7,49%
Varias Ventas	\$14.480,28	0,28%
Servicios Administrativos	\$10.767,52	0,21%
Instalación Medidor	\$3.731,15	0,07%
Saldos Deudor Agua Potable	\$460.580,64	8,96%
Red de Centro Educativos	\$3.634,14	0,07%
Otros No Operacionales	\$5.188,02	0,10%
Total Contribuciones	\$1.940.987,65	
TOTAL	\$5.141.865,47	

Nota: Elaborado en base al Reporte Cartera Vencida 2020

Figura 5.

Cartera Vencida 2020 (Impuestos, Tasas, Contribuciones)



Nota: Reportes Cartera Vencida 2020

Análisis

- En base al análisis de cartera vencida por los diferentes impuestos que tiene el GAD Rumiñahui, se determinó que el mayor porcentaje de la cartera corresponde al Impuesto Predial Urbano con un 48,01% de participación, problema que se debe a la falta de pago de los usuarios, por ende, la recuperación de cartera es deficiente al tener un aumento constante, provocando una falta de estrategias para la disminución de la cartera vencida.
- Mediante la evaluación al proceso de recuperación de cartera vencida se determinó que el proceso coactivo no es aplicado correctamente por el personal inmerso, por ende no existe una confiabilidad en la presentación de la documentación como son los reportes y las notificaciones entregadas a los usuarios.
- El código tributario menciona los convenios de pagos como solución ante la falta de pago o cancelación de las obligaciones, estableciendo un tiempo y monto para la cancelación de valores adeudados, y con ello no se genere un incremento mayor de cartera vencida, mientras que en el análisis se evidencia

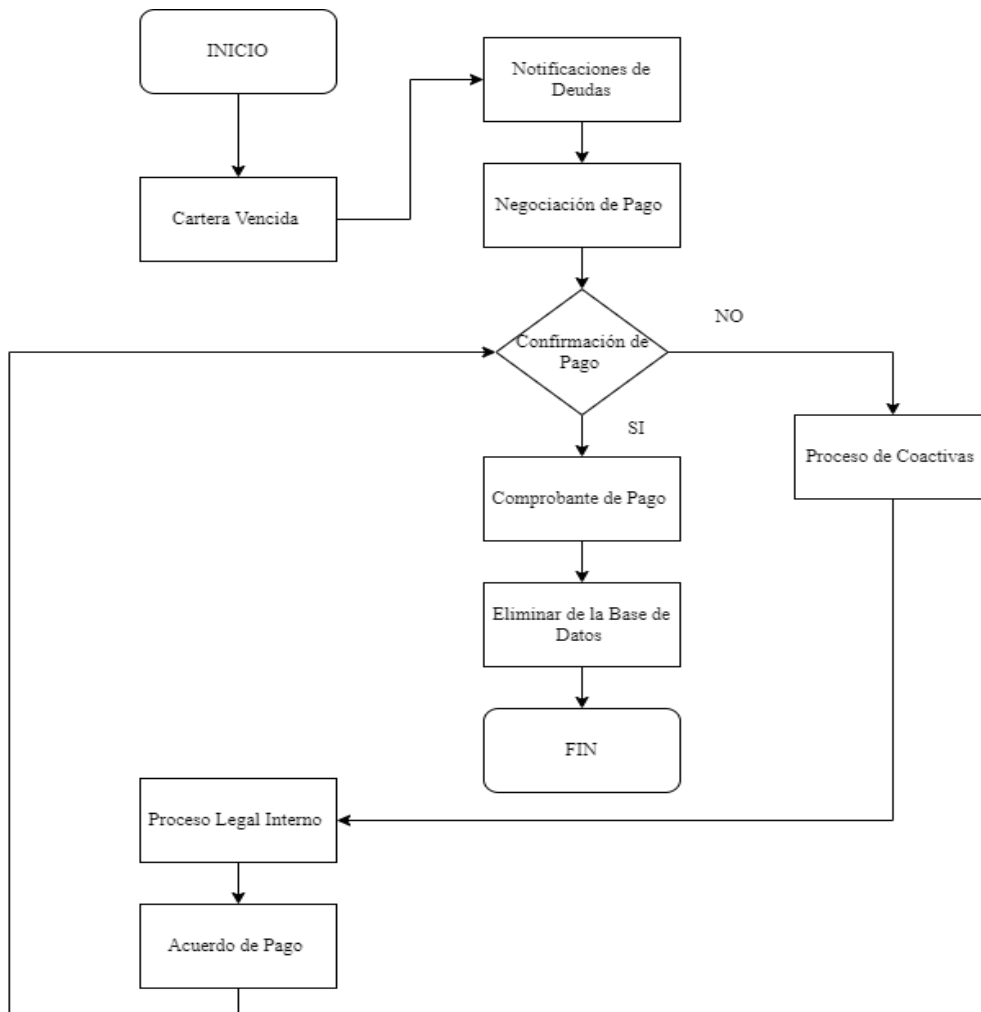
que los usuarios no se acogen a este beneficio aludiendo a la falta de confiabilidad y falta de conocimiento de la misma.

4.4 Diagrama de Flujo de Recuperación de Cartera Vencida

Para la verificación del proceso coactivo se basó en el manual de procesos y procedimientos del GAD Rumiñahui, desarrollado y difundido al personal inmerso en la gestión de recuperación de cartera vencida. Resultado que a continuación se presenta en el resumen del siguiente flujograma:

Figura 6.

Proceso Coactivo de la Recuperación de Cartera Vencida



Nota: Elaborado en base al manual de procesos y procedimientos del GAD Rumiñahui.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui en relación a la evaluación de cartera vencida tiene como resultado para el año 2020 un valor de \$5.141.865,47 con un incremento del 2% en comparación al año anterior, problema ocasionado al no contar con un sistema para mitigar el incremento de cartera, además de la falta de capacitación del personal acerca del proceso coactivo en la recuperación de cartera, impidiendo la implementación y el cumplimiento de las políticas establecidas por la institución y estrategias para activar las medidas correctivas y preventivas.
- El proceso coactivo inicia con la presentación de los reportes de cartera vencida de las deudas hasta el año presente, una vez analizado se procede a emitir y entregar las notificaciones en el domicilio de los usuarios según el caso estas se puede realizar 3 veces si es necesario, por consiguiente el notificado deberá acudir a la institución a cancelar el valor pendiente, en el caso que el usuario mencione que no tiene suficiente recursos económicos, se pone en consideración un convenio de pago como un beneficio para el usuario en la cancelación de la totalidad de su deuda.

5.2 Recomendaciones

- Implementar un sistema de capacitación continua acerca del proceso coactivo en la recuperación de cartera vencida aplicando políticas que garanticen la recaudación de los ingresos de la institución, e igualmente los funcionarios responsables deberán realizar seguimientos constantes de la variación creciente o decreciente de la cartera cuyo objetivo es la mejora de la gestión y sean capaces de controlar y prevenir el incremento antes de la finalización del periodo fiscal.
- Establecer nuevas técnicas o métodos que garanticen el registro en la presentación de los reportes mensuales, notificaciones electrónicas con la finalidad de recaudar los valores pendientes, además de ofrecer facilidades de pago a los usuarios (deudores) con el objetivo de disponer de los recursos necesarios para la realización de nuevas obras en beneficio de la comunidad.

6. BIBLIOGRAFÍA

Álvaro Zurita, V. P., Puente Riofrio, M. I., & Arias Gonzalez , I. P. (2021). Incidencia de Nucleos de Apoyo Contable Fiscal en Cultura Tributaria Provincia de Chimborazo . *mktDESCUBRE*, 106.

Bancoomeva . (18 de Junio de 2020). Obtenido de <https://www.bancoomeva.com.co/publicaciones/163477/etapas-de-recuperacion-de-cartera/>

Brachfield , P. J. (2013). *Recobrar Impagados y negociar con morosos* . Barcelona : Palmeras .

Brachfield, P. J. (2010). *La nueva legislacion contra la morosidad descodificado: Reclamacion de Deudas y Gestion de Impagos*. Barcelona: Profit.

Casanova , M. A. (2018). *La evaluacion en Mexico* . Mexico : SEP-Muralla .

Cedeño Jaramillo, J. E., & Zambrano Montesdeoca, J. L. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021 -2022 . *Polo del Conocimiento* , 1949-1973.

Codigo Organico de Organizacion Territorial, COOTAD. (19 de Octubre de 2010). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf

Codigo Tributario. (21 de Agosto de 2018). Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf>

Contabilidad Gubernamental . (01 de Enero de 2019). *Finanzas* . Obtenido de <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/02/PLAN-DE-CUENTAS-ACTUALIZADO-AL-1-DE-ENERO-DE-2019.pdf>

- Cordovillo Ocaña , L. L. (2016). *Examen Especial a la Cuenta Cartera Vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Aguarico, Provincia de Orellana durante el período 2014, (Titulo de Ingeniera, Universidad Nacional de Loja).*
- Cuesta Merino, M., & Ruiz Martinez, A. (2010). *Fundamentos de Evaluacion de Politicas Publicas.* Madrid: Administración.
- Cunalema Díaz, E. J. (2017). *La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015 (Titulo de Ingeniero, Universidad Técnica de Ambato).* Repositorio Institucional.
- Delgado Argudo , K. A. (2020). *Evaluacion al Proceso de Recuperación de la Cartera Vencida del GAD MUNICIPAL DEL CANTON GENERAL ANTONIO ELIZALDE (BUCA Y), PROVINCIA DEL GUAYAS, PERÍODO 2018 (Titulo de Ingeniero, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.* Repositorio Institucional.
- Gobierno Autonomo Descentralizado Muncipal de Rumiñahui . (2021).* Obtenido de <https://ruminahui.gob.ec/municipio/>
- Gonzalez, J. (2012). *Tipos y Diseños de Investigacion en los Trabajos de Grado.* Mexico: Person.
- InSight, A. (2008). *Mejores Practicas en Estrategias de Cobranza.* Boston.
- Lavilla Cerdan, L. (2011). *La Evaluación.* España : Asociación Sociocultural Munedieduca.
- Lipan , X. (2018). *Evaluación Financiera .* Mexico : Uach.
- Molina Aznar, V. E. (2005). *Estrategias de cobranza en epocas de crisis .* Colombia : Isef

- Moreira Villavicencio, D. E., & Navas Bayona , W. I. (2022). Incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la compañía "Dipor S.A" Agencia Portoviejo. *Polo del Conocimiento*, 771-787.
- Parra Pintado, J. C. (2016). *La cartera vencida y el impacto en el flujo de liquidez en la Unidad Educativa Indoamerica (Titulo de Ingeniera, Universidad Tecnica de Ambato)*.
- Rodriguez Jimenez , A., & Perez Alipio, O. (2017). Metodos Cientificos de Indagacion y Construccion del Conocimiento . *Revista EAN*, 82.
- Sacapi . (2018). *Comunidad de Aprendizaje de Manejo del Fuego*. Obtenido de <https://www.camafu.org.mx/evaluacion-de-impacto/#:~:text=La%20Evaluaci%C3%B3n%20es%20el%20proceso,el%20cumplimiento%20adecuado%20de%20las>
- Servicio de Rentas Internas. (2012). *Programa de Educacion y Capacitacion Tributaria*. Quito.
- Tamayo , M. (2004). *El Proceso de la Investigacion Cientifica* . Mexico: Limusa.
- Torres , B., & Augusto, C. (2006). *Metodologia de la Investigacion* . Mexico : Person.

7. ANEXOS

Anexo 1 Cartera Vencida 2020



GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON RUMIÑAHUI

CARTERA VENCIDA DETALLADA POR RUBRO

Cartera Vencida Correspondiente a: 2020y Anteriores

Rango de Fecha de Consulta de Recaudación y Bajas desde: 01/01/2017 hasta: 29/12/2017

Fecha y Hora de Impresión

27-dic-21- 9:30 a.m.

Página 1 de 3

	Rubro o Concepto	# Tc	Cartera	# Tc	Recaudación	# Tc	Baja	# Tc	Incobrable	# Tc	Sado
1	ALCA ALCANTARILLADO	25	3,528.49	4	470.03	-	-	5	350.18	21	3,058.46
2	ANTC ANTIPO CONTRATISTAS	1	19,512.96	-	-	-	-	-	-	1	19,512.96
3	PLAN APROBACION DE PLANOS	4	8,204.31	2	7,902.48	-	-	-	-	2	301.83
4	ARAP ARREGLOS Y REPARACION DE AGUA POTABLE	1	722.45	1	190.00	-	-	1	42.41	-	532.45
5	ATIE ARRIENDO DE TIERRAS	3	270.40	1	51.80	-	-	10	8,978.00	2	218.60
6	ALOC ARRIENDO LOCALES	135	5,454.40	33	1,612.15	-	-	18	646.14	102	3,842.25
7	APME ARRIENDO PUESTO MERCADO	1,659	63,000.71	1,427	54,410.97	-	-	18	782.92	232	8,589.74
8	AROT ARRIENDO ROTULOS	82	22,788.63	63	20,893.16	-	-	4	1,128.51	19	1,895.47
9	CMTR ARRIENDO SITIO NICHU CEMENTERIO	127	21,099.76	60	9,767.66	5	801.00	4	516.00	62	10,531.10
10	CME4 CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO	271	14,640.24	161	8,644.29	2	108.62	1	54.31	108	5,887.33
11	CME1 CAMBIO DE MEDIDOR DE 1/2"	31	1,389.64	17	735.35	-	-	-	-	14	654.29
12	CME2 CAMBIO DE MEDIDOR DE 3/4"	3	211.32	3	211.32	-	-	-	-	-	0.00
13	CMAP CAMBIO DE MEDIDOR DE AGUA POTABLE	-	-	-	-	-	-	3	161.57	-	0.00
14	CLLC CAMBIO LLAVE DE CORTE	-	-	-	-	-	-	1	15.43	-	0.00
15	CAVC COBRO X AREAS VERDES Y COMUNALES	1	1,908.10	-	-	1	1,908.10	-	-	-	0.00
16	APVL CONVENIO AGUA POTABLE CLUB LOS CHILLOS	2	121.82	1	60.91	-	-	-	-	1	60.91
17	COAC CUENTAS POR COBRAR DOCTOR	1	1,836.17	-	-	-	-	-	-	1	1,836.17
18	CXCO CUENTAS X COBRAR	11	6,379.94	1	398.47	4	2,575.03	-	-	6	3,406.44
19	DALC DERECHOS DE ALCANTARILLADO	10	1,391.90	3	739.33	-	-	-	-	7	652.57
20	DALF DERECHOS DE ALCANTARILLADO LINEA FABRICA	15	1,362.89	10	875.70	-	-	-	-	5	487.19
21	DACD DERECHOS DE ALCANTARILLADO MATRIZ CONS. DOMESTICO	42	7,273.04	22	2,949.51	4	900.56	1	306.56	16	3,422.97
22	DVCN DEVOLUCIÓN DE VALOR CANCELADO Y NO DEVENGADO	1	23,215.80	-	-	-	-	1	23,215.80	1	23,215.80
23	DFAP DIFERENCIA DE FACTURACION AGUA POTABLE	6	1,049.89	3	210.85	-	-	-	-	3	839.04
24	DURB DIFERENCIA IMPUESTO PREDIAL URBANO	339	2,538.36	128	628.65	1	375.81	11	55.16	210	1,533.90
25	DTAP DOTACION DE AGUA POTABLE	3	11,559.94	2	10,977.83	-	-	-	-	1	582.11
26	EPUB ESPECTACULOS PUBLICOS	2	171.10	-	-	-	-	-	-	2	171.10
27	FCNT FISCALIZACION CONTRATISTAS	4	6,531.25	-	-	-	-	1	21.20	4	6,531.25
28	GLOS GLOSA CONTRALORIA	18	16,480.62	-	-	-	-	4	2,205.47	18	16,480.62
29	IMIL IMPUESTO 1.5 X MIL	75	41,603.30	37	26,753.08	8	7,112.98	48	17,647.31	30	7,737.24
30	PLUS IMPUESTO A LA UTILIDAD O PLUSVALIA	2	3,398.59	1	1,969.54	-	-	-	-	1	1,429.05
31	RUST IMPUESTO A LOS PREDIOS RUSTICOS Y TASAS	878	27,103.12	281	9,090.55	15	257.72	209	4,768.67	582	17,754.85
32	URBN IMPUESTO A LOS PREDIOS URBANOS Y TASAS	14,698	1,940,928.29	6,828	887,816.48	88	48,969.81	1,834	220,890.86	7,782	1,004,142.00
33	RVEH IMPUESTO A LOS VEHICULOS	2	38.60	-	-	1	11.80	-	-	1	26.80
34	ALCX IMPUESTO DE ALCABALAS AJENAS	2	248.42	-	-	-	-	-	-	2	248.42
35	GAMA IMPUESTO DE PATENTE INTROD GANADO MAYOR	61	1,498.95	2	54.00	-	-	6	138.40	59	1,444.95
36	GAME IMPUESTO DE PATENTE INTROD GANADO MENOR	81	1,299.17	-	-	-	-	-	-	81	1,299.17



GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON RUMIÑAHUI

CARTERA VENCIDA DETALLADA POR RUBRO

Cartera Vencida Correspondiente a: 2020y Anteriores

Rango de Fecha de Consulta de Recaudación y Bajas desde: 01/01/2017 hasta: 29/12/2017

Fecha y Hora de Impresión

27-dic-21- 9:30 a.m.

Página 2 de 3

	Rubro o Concepto	# Tc	Cartera	# Tc	Recaudación	# Tc	Baja	# Tc	Incobrable	# Tc	Sado
37	PTNT IMPUESTO DE PATENTE NO OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD	7.539	305,013.40	1,050	41,947.66	140	6,813.49	919	37,394.03	6,349	256,252.25
38	PEMP IMPUESTO DE PATENTE OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD	158	218,427.30	70	98,195.06	5	13,217.22	101	114,603.33	83	107,015.02
39	IJCA INFRACCION JUNTA CANTONAL	35	13,528.21	3	1,351.82	-	-	-	-	32	12,176.39
40	IGPA INSPECCION E INFORME AMBIENTAL POR GPA	2	99.60	-	-	1	49.80	-	-	1	49.80
41	IME1 INSTALACION DE AGUA POTABLE MEDIDOR 1/2"	87	10,303.07	56	6,418.59	5	743.93	-	-	26	3,140.55
42	IMAP INSTALACION DE MEDIDOR DE AGUA POTABLE	17	1,435.57	14	1,145.91	-	-	-	-	3	289.66
43	LOAH LEY ORGANICA DE APOYO HUMANITARIO	-	-	-	-	-	-	6	2,603.39	-	0.00
44	LANL LICENCIA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO	18	3,069.40	7	497.40	-	-	-	-	11	2,572.00
45	AGUA LIQUIDACIONES DE AGUA POTABLE	67	10,260.75	16	2,956.31	8	1,179.26	4	237.06	43	6,125.18
46	MEJ2 MEJ ACERAS BORDILLOS Y CERAS	324	35,055.31	180	19,573.14	-	-	30	7,895.58	144	15,482.17
47	MEJ6 MEJ AGUA POTABLE	77	6,385.10	43	3,356.84	-	-	-	-	34	3,028.26
48	MEJ3 MEJ ALCANTARILLADO	1.124	137,373.12	637	86,369.73	2	623.34	62	16,809.90	485	50,380.05
49	MEJD MEJ DE CONTRIBUCIÓN AREAS DEPORTIVAS	-	-	-	-	-	-	4	413.79	-	0.00
50	MEJE MEJ DE EQUIPAMIENTO URBANO COMUNITARIO	-	-	-	-	-	-	5	111.63	-	0.00
51	MEJH MEJ DE MUROS DE CONTENCION	3	4,936.32	-	-	-	-	-	-	3	4,936.32
52	MEJA MEJ DE PARQUES PLAZAS JARDINES MAS	146	7,858.88	88	4,896.44	-	-	8	327.55	58	2,962.44
53	MEJ5 MEJ OBRAS ADOQUINADO	1.729	260,263.76	954	141,061.86	6	1,108.95	97	30,167.47	769	118,092.95
54	MEJC MEJ OBRAS CIUDAD	13,065	325,705.43	7,052	195,511.96	22	764.50	1,053	39,303.38	5,991	129,428.97
55	MEJ8 MEJ OBRAS DE EMPEDRADO	40	1,721.36	19	886.73	-	-	-	-	21	834.63
56	MEJ1 MEJ PAVIMENTACION URBANA	253	23,970.19	43	6,296.00	-	-	17	1,138.20	210	17,674.19
57	MINQ MULTA A INSCRIPCION DE PREDIOS EN ARRIENDO	1	1,876.80	1	1,876.80	-	-	-	-	-	0.00
58	MCOM MULTA COMERCIANTES	108	14,561.61	23	2,207.81	-	-	4	1,066.20	85	12,353.80
59	MCON MULTA CONSTRUCTORES	104	87,991.38	44	20,873.85	3	3,430.39	10	8,902.39	57	63,687.14
60	MCNT MULTA CONTRATISTAS	1	2,886.80	-	-	-	-	-	-	1	2,886.80
61	MPAM MULTA DE PROTECCION AMBIENTAL	132	269,859.57	37	11,082.77	3	210,083.23	7	20,850.60	92	48,693.57
62	MOCP MULTA POR NO CONCURRIR CAPACITACIONES PROGRAM	1	151.80	-	-	-	-	-	-	1	151.80
63	MLUF MULTA POR NO POSEER LICENCIA UNICA DE FUNCIONAM.	161	54,146.58	73	20,440.43	6	1,886.88	9	3,891.20	82	31,819.27
64	MTAD MULTA POR TENENCIA DE ANIMALES DOMESTICOS	5	450.14	3	300.12	-	-	-	-	2	150.02
65	MAPO MULTAS DE AGUA POTABLE	60	80,400.49	48	54,366.59	-	-	1	1,167.69	12	26,033.90
66	NESP NO ESPECIFICADOS	10	4,543.94	2	4,030.39	-	-	-	-	8	513.55
67	OVCM OCUPACION VIA COMERCIANTES	99	3,032.99	7	124.23	-	-	4	60.47	92	2,908.76
68	OVCN OCUPACION VIA CONSTRUCCIONES	13	2,537.40	4	827.20	-	-	-	-	9	1,710.20
69	OVTR OCUPACION VIA TRANSPORTES	25	14,636.26	16	9,939.84	-	-	16	10,106.12	9	4,696.42
70	FERS PATENTE FERIAS MUNICIPALES	3.337	91,130.10	554	15,541.04	-	-	104	2,217.03	2,783	75,589.06



GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON RUMIÑAHUI

CARTERA VENCIDA DETALLADA POR RUBRO

Cartera Vencida Correspondiente a: 2020y Anteriores

Rango de Fecha de Consulta de Recaudación y Bajas desde: 01/01/2017 hasta: 29/12/2017

Fecha y Hora de Impresión
27-dic-21- 9:30 a.m.
Página 3 de 3

	Rubro o Concepto	# Tc	Cartera	# Tc	Recaudación	# Tc	Baja	# Tc	Incobrabable	# Tc	Sado
71	CMEI RED DE CENTROS EDUC INICIAL	164	1,111.34	151	1,026.80	-	-	20	136.00	13	84.54
72	INQL REGISTRO DE INQUILINATO	348	19,296.69	321	16,896.06	6	621.45	-	-	21	1,779.18
73	RGST REGISTROS	2	183.40	-	-	-	-	-	-	2	183.40
74	RSAP REINSTALACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	1	58.13	1	58.13	-	-	-	-	-	0.00
75	RLAP RELIQUIDACION DE INSTALACION AGUA POTABLE	2	82.07	1	41.64	-	-	-	-	1	40.43
76	RPLT REPLANTEO VIAL	37	2,074.92	27	1,077.13	4	720.25	-	-	6	277.54
77	RMED REUBICACION MEDIDOR	4	55.80	3	41.85	1	13.95	-	-	-	0.00
78	SDAP SALDO DEUDOR AGUA POTABLE	7.755	417,456.87	6.881	331,444.85	5	455.70	19	2,348.53	869	85,556.32
79	PLOT SERVICIO DE PLOTEO Y CARTOGRAFIA	24	876.60	6	245.80	-	-	2	28.00	18	630.80
80	SERV SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	31.80	-	-	-	-	-	-	1	31.80
81	SOLA SOLARES NO EDIFICADOS	82	7,291.79	8	1,926.04	-	-	54	3,995.16	74	5,365.75
82	SUBD SUBDIVISIONES	1	1,886.61	1	1,886.61	-	-	-	-	-	0.00
83	TAPU TASA DE ASEO PUBLICO	3	9,323.45	-	-	-	-	-	-	3	9,323.45
84	UEMU UNIDAD EDUC MUNICIPAL	298	3,621.52	9	104.09	-	-	25	315.00	289	3,517.43
85	VBAS VENTA DE BASES	2	82.40	-	-	-	-	-	-	2	82.40
86	VBIM VENTA DE BIENES INMUEBLES	7	21,832.45	6	16,436.73	-	-	-	-	1	5,395.72
		56.068	4,737,641.04	27.550	2.170.676,36	346	304,733.77	4.761	588.015,00	28.172	2,262,230.91
				45.82%			6.43%		12.41%		47.75%

Anexo 2 Entrevista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DIRECTORA FINANCIERA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI

Objetivo: Evaluar el proceso de recuperación de cartera vencida del Gobierno
Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, periodo 2020

1.- ¿Cuáles son las fuentes de ingresos más relevantes que tiene el GAD?

2.- ¿El personal encargado en la recuperación de cartera vencida presentan informes a la máxima autoridad?

3.- ¿Cuál cree usted que es el motivo de la existencia de cartera vencida?

4.- ¿Qué actividades y políticas ha realizado el personal para la recuperación de
cartera vencida?

5.- ¿La máxima autoridad ha implementado medidas correctivas y preventivas para la recuperación de cartera vencida en años anteriores?

6.- ¿Mediante sus procedimientos y políticas, cuando un usuario es considerado con cartera vencida?

7.- ¿En la recuperación de cartera vencida se considera el factor socioeconómico?

8.- ¿Existe disminución o aumento de cartera vencida en los últimos años?

9.- ¿Qué gestión realiza el departamento para la recaudación de los diferentes rubros?

10.- ¿Qué facilidades de pago tienen los usuarios que están en morosidad?

Anexo 3 Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO (ÁREA DE COACTIVAS) DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI

Objetivo: Evaluar el proceso de recuperación de cartera vencida del Gobierno
Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, periodo 2020

1.- ¿Se realizan comparaciones de saldo con el propósito de llevar un control de la cartera
vencida?

SI	
NO	

2.- ¿El Departamento Financiero del GAD Rumiñahui, inicia el año contable proyectando
los cobros de recuperación de cartera?

SI	
NO	

3.- ¿Conoce usted el tipo de cobranza utiliza el GAD Rumiñahui?

COACTIVO	
PERSUASIVO	

4.- ¿El GAD Rumiñahui cuenta con una adecuada gestión de cobranza para mitigar el incremento de la cartera vencida?

SI	
NO	

5.- ¿Por qué el Proceso Coactivo del GAD Rumiñahui no ha logrado la recuperación de cartera vencida en el periodo 2020?

NO TIENE UN REGLAMENTO VIGENTE PARA LA VERIFICACIÓN DEL PROCESO COACTIVO.	
EL ÁREA DE COACTIVAS NO CUENTA CON EL PERSONAL SUFICIENTE PARA QUE EL PROCESO COACTIVO SEA APLICADO EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA	
EL GAD RUMIÑAHUI NO CUENTA CON UNA CARTERA ALTA	
TODAS LA ANTERIORES	

6.- ¿Con que frecuencia se elaboran los reportes de saldos de la cartera vencida?

MENSUAL	
TRIMESTRAL	
SEMESTRAL	
ANUAL	

7.- ¿El departamento tiene una base de datos de usuarios consolidada para facilitar el cobro de deudas pendientes?

SI	
NO	

8.- ¿Cuál es el nivel de cartera vencida del GAD Rumiñahui?

ALTO	
MEDIO	
BAJO	


9.- ¿Cuáles considera que son los factores que provocan la falta de recuperación de cartera vencida?


No se entregan las notificaciones	
Perdida de la información	
No se encuentran a los usuarios	
Falta de personal	


10.- ¿El personal del GAD Rumiñahui está capacitado para la recuperación de cartera vencida?

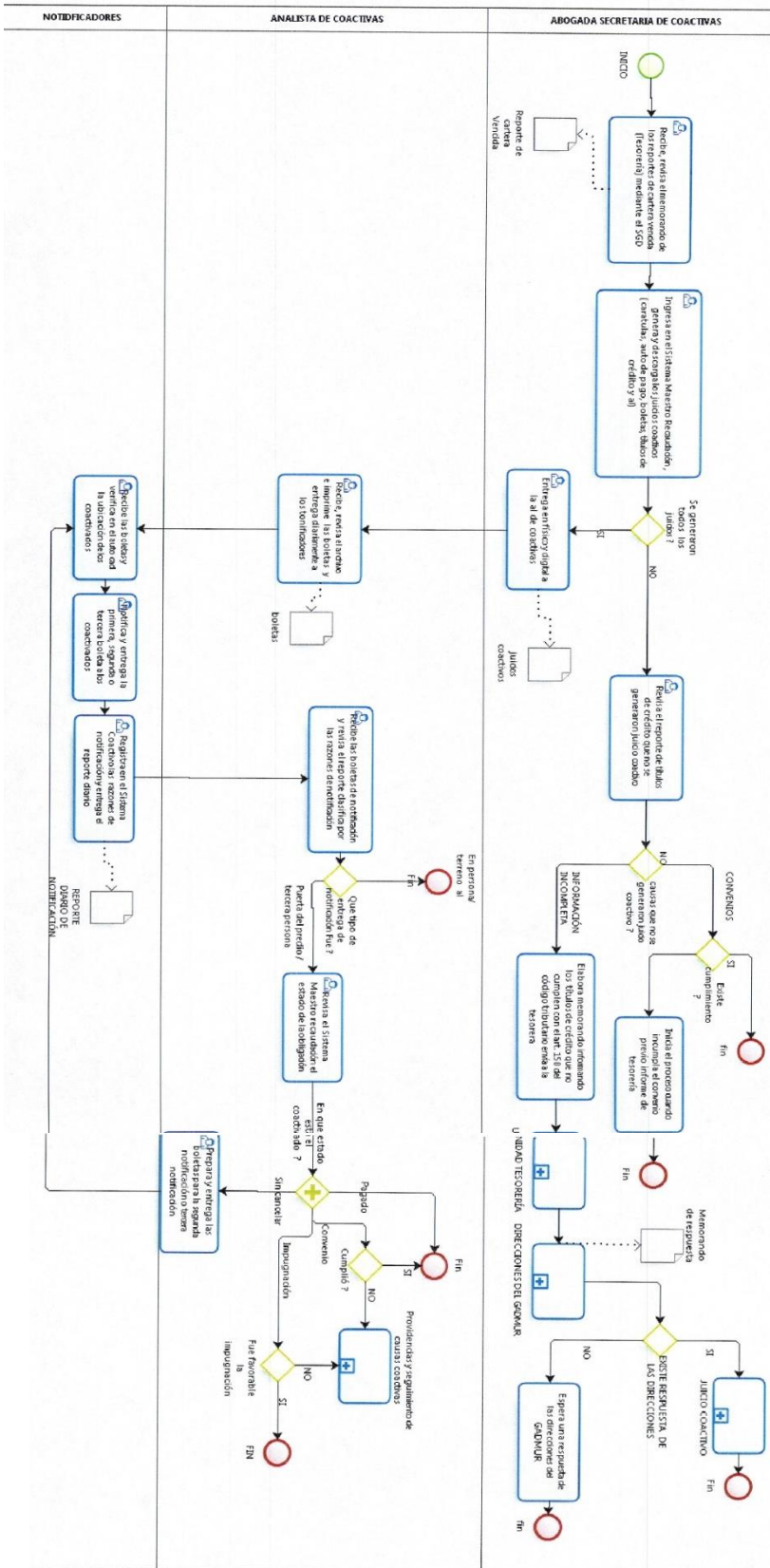
SI	
NO	

Anexo 4 Manual de Procesos

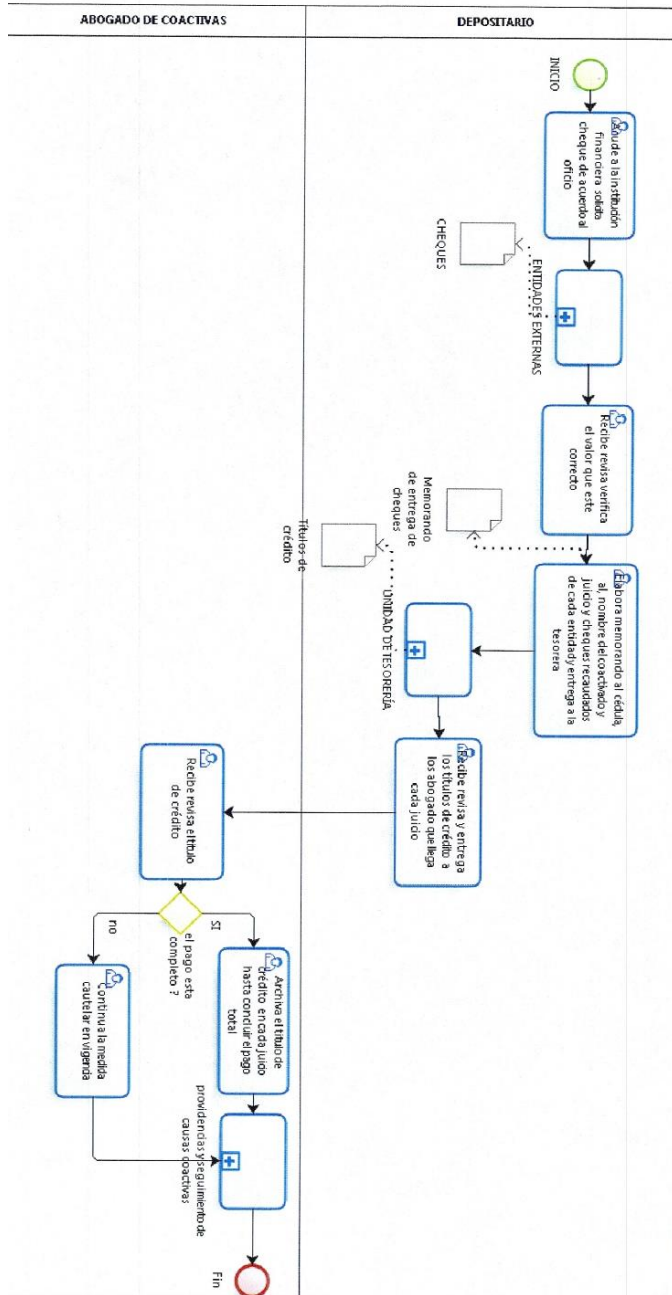
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL GADMUR	Código del Subproceso: MDF-PGC-S01
		Fecha de Emisión: 29 de Agosto de 2019
Nombre del Subproceso GESTIÓN DE COACTIVAS		Página 1
<p>MDF-PGC-S01</p> <p>GESTIÓN DE COACTIVAS</p> <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MGF-PGC-S01-PQ1 JUICIO COACTIVO. • MGF-PGC-S01-PQ2 PROVIDENCIAS Y SEGUIMIENTO DE CAUSAS COACTIVAS. • MGF-PGC-S01-PQ3 DOCUMENTO DE EJECUCIÓN POR VÍA COACTIVA. • MGF- PGC-S01-PQ4 INFORME DE EJECUCIÓN DE CONVENIOS CON COACTIVA. • MGF-PGC -S01-PQ5 MATRIZ DE SUPERVISIÓN DE PROCESOS Y ACTIVIDADES DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE COACTIVAS. 		
ELABORACIÓN		APROBACIÓN
DIRECCIÓN GESTIÓN DE CALIDAD		Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui

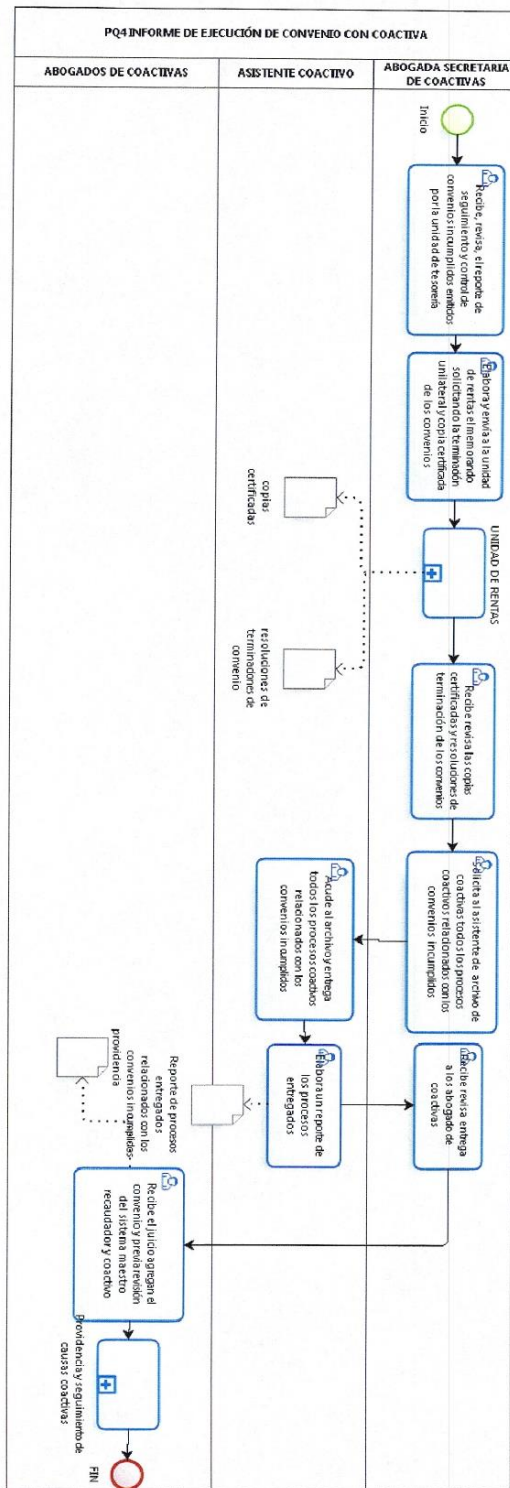
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL GADMUR	Código del Subproceso: MDF-PGC-S01
		Fecha de Emisión: 29 de Agosto de 2019
Nombre del Subproceso GESTIÓN DE COACTIVAS		Página 2
<p>OBJETIVO</p> <p>Recuperar valores adeudados mediante la vía coactiva aplicando la base legal COA, COOTAD y COGEP.</p> <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de uso del SGD • Revisar el sistema Maestro Recaudador • Revisar el sistema coactivo. • <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • TÍTULO DE CRÉDITO.- Son ordenes de cobro emitido por la autoridad competente de la respectiva administración, cuando la obligación es determinada líquida y de plazo vencido. • ESPECIES VALORADAS.- Documentos o solicitudes que tienen un valor monetario y se utilizan para realizar diferentes trámites municipales. • IMPUESTO.- Es un tributo impuesto por la municipalidad por el goce de la propiedad privada o la realización de actividades que generen ganancias. • CONTRIBUCIONES.- Es la acción y efecto de contribuir, pagar un impuesto, concurrir de manera voluntaria con una cantidad para un cierto fin, ayudar a otros) • Coactivas.- Es el cobro forzoso que realiza la Administración Tributaria a un determinado contribuyente por la no cancelación de los valores adeudados mediante un procedimiento administrativo de cobro ejecutivo que posibilita el embargo y posterior subasta o remate de los bienes del deudor o sus responsables <p>REFERENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la republica del ecuador • COA • COOTAD • COGEP • Código de trabajo • Código orgánico de finanzas publicas • Código Tributario • Código de procedimiento civil • Normas De Control Interno de la contraloría general del Estado • Estatuto Orgánico Funcional GADMUR • Ordenanza N003-2012 para la prestación de servicios de Agua potable y alcantarillado por parte del GADMUR. 		
ELABORACIÓN		APROBACIÓN
DIRECCIÓN GESTIÓN DE CALIDAD		Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL GADMUR	Código del Subproceso: MDF-PGC-S01
		Fecha de Emisión: 29 de Agosto de 2019
Nombre del Subproceso GESTIÓN DE COACTIVAS		Página 3
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenanza 001-2018 que contiene el reglamento para la aplicación del procedimiento administrativo de ejecución coactiva de créditos tributarios y no tributarios que adeudan al GADMUR. <p>FORMATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autos de pago. • Boletas. • Reporte de notificación. • Providencia. • Oficio de retención de fondos. • Oficio solicitando información. • Memorando de entrega de cheques. • Reporte de procesos entregados relacionados con los convenios incumplidos. • informe sobre la obtención de información del coactivado. • informe que no se pudo obtener información para actualizar. • Informe de procesos y actividades del personal. 		
ELABORACIÓN		APROBACIÓN
DIRECCIÓN GESTIÓN DE CALIDAD		Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui



PQ3 DOCUMENTO DE EJECUCIÓN POR VÍA COACTIVA





PQ5 MATRIZ DE SUSPERSIÓN DE PROCESOS Y ACTIVIDADES DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE COACTIVAS

