



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN EL ÁREA
DE COACTIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024**

**PROYECTO PARA TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

BRIANNA YAMILETH MONCADA ALONZO

LA LIBERTAD – ECUADOR

2026

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“Auditoría de gestión de la cartera vencida en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2024”** elaborado por la Srta. Brianna Yamileth Moncada Alonzo, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

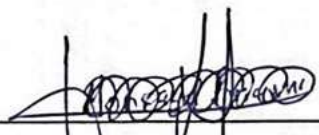
Atentamente

Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado **“Auditoría de gestión de la cartera vencida en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2024”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Brianna Yamileth Moncada Alonzo con cédula de identidad número 092823682-7 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.


Brianna Yamileth Moncada Alonzo
C.C. No.: 0928236827

Agradecimientos

A Dios, por ser mi guía y mi fortaleza en cada etapa de este camino. Gracias por regalarme la vida, llenarme de sabiduría, darme las fuerzas para no rendirme cuando el cansancio y las dificultades aparecieron, y por recordarme que cada sueño se alcanza con fe, perseverancia y confianza en tus tiempos perfectos. Todo lo que hoy logro es gracias a tu infinito amor y bendición.

A mi mamá y a mi abuelita, mis dos grandes pilares y el regalo más hermoso que Dios me ha dado. Gracias por su amor incondicional, sus sacrificios, sus consejos, su apoyo constante y por creer siempre en mí, incluso cuando yo misma dudaba. Este logro también es suyo, porque cada paso que di estuvo acompañado de su cariño. Los amo con todo mi corazón.

A mi padre, que hoy me acompaña desde el cielo. Aunque ya no esté físicamente a mi lado, su recuerdo, su amor y las enseñanzas que dejó en mi vida han sido una fuerza que me impulsó a seguir adelante. Espero que este logro sea motivo de orgullo y llegue hasta donde él se encuentra.

A Carmelo, quien ha sido parte de mi familia, Gracias por su apoyo, sus consejos, su confianza y por estar presente cuando más lo necesité. Su respaldo ha sido muy valioso en este camino.

A mi tutor de tesis, por la orientación académica y las observaciones brindadas durante el desarrollo de esta investigación, Finalmente, agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena y a los docentes de la carrera de Contabilidad y Auditoría por los conocimientos impartidos y la formación profesional recibida, que hoy me permiten culminar con satisfacción esta importante etapa de mi vida.

Moncada Alonzo Brianna Yamileth

Dedicatoria

Dedico este logro, en primer lugar, a Dios, por ser la luz que ha guiado cada paso de mi vida, por sostenerme en los momentos de dificultad, por darme fortaleza cuando pensé que no podía más y por bendecirme con la oportunidad de cumplir uno de mis más grandes sueños.

A mi padre, que hoy me cuida desde el cielo. Aunque su presencia física ya no me acompaña, vive por siempre en mi corazón y en cada uno de mis logros. Este triunfo también es suyo, porque su recuerdo ha sido la fuerza que me impulsó a seguir adelante con amor, valentía y esperanza.

A mi mamá y a mi abuelita, quienes han sido mi refugio, mi mayor inspiración y el motor de mi vida. Gracias por cada sacrificio, por sus consejos, por su amor incondicional y por nunca dejar de creer en mí. Todo lo que hoy soy y este sueño que hoy se hace realidad llevan una parte de ustedes. Los amo profundamente.

Y, finalmente, me la dedico a mí, por no rendirme, por levantarme después de cada obstáculo, por creer en mis capacidades y por demostrarme que con esfuerzo, disciplina y perseverancia los sueños sí se cumplen. Que este sea solo el comienzo de muchos logros más.

Moncada Alonzo Brianna Yamileth

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

.....	
Ing. Wilson Toro Álava, PhD.	Econ. Nelson Asencio Cristóbal, Mgtr.
DIRECTOR DE LA CARRERA	PROFESOR ESPECIALISTA

.....	
Lcdo. Javier Raza Caicedo, Mgtr.	Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, PhD.
PROFESOR TUTOR	PROFESOR GUÍA DE LA UIC

.....

Lcdo. Andrés Soriano Soriano

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Índice de contenido

Introducción	15
Planteamiento del problema.....	16
Formulación del problema	18
Sistematización del problema	18
Objetivo general.....	18
<i>Objetivo específico</i>	18
Justificación	19
Mapeo.....	20
Capítulo I. Marco Referencial.....	21
Revisión de literatura	21
Desarrollo de teorías y conceptos	25
<i>Auditoría de Gestión de la Cartera Vencida</i>	25
Fundamentos legales	34
<i>Constitución de la República del Ecuador</i>	34
<i>Código orgánico de organización territorial, COOTAD</i>	34
<i>Normas de control interno de la Contraloría General Del Estado</i>	35
<i>ISO 19011:2018 - Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión</i>	35
Capítulo 5: Gestión de un programa de auditoría	35
Capítulo 6: Realización de una auditoría	36
Capítulo II. Metodología.....	37
Diseño de la Investigación	37
<i>Enfoque de la investigación</i>	37
<i>Diseño de la investigación</i>	37
<i>Alcance de la investigación</i>	37
Métodos de la Investigación.....	38

Población y muestra	39
Recolección y procesamiento de datos	39
Recolección de datos.....	39
Procesamiento de datos	40
Capítulo III. Resultados y Discusión.....	41
Análisis de datos (cualitativos, cuantitativos)	41
<i>Análisis de la entrevista dirigida al jefe del director financiero</i>	41
<i>Análisis de la entrevista dirigida al jefe de coactiva</i>	43
<i>Análisis de la entrevista dirigida al asistente administrativo</i>	45
<i>Planificación de auditoria</i>	50
Evaluación del control interno COSO II.....	58
Discusión.....	88
Conclusiones	94
Recomendaciones.....	95
Referencias.....	97
Apéndices.....	104

Índice de tablas

Tabla 1. Poblacion del personal	39
Tabla 2. Marca de auditoria	49
Tabla 3. Planificacion de auditoria.....	50
Tabla 4. Evaluacion premilinar	53
Tabla 5. Programa general de auditoria	54
Tabla 6. Analisis FODA.....	55
Tabla 7. Programa general de auditoria	56
Tabla 8. Programa general de auditoria	57
Tabla 9. Ambiente de control.....	58
Tabla 10. Grado de confianza y nivel de riesgo.....	59
Tabla 11. Nivel de confianza y riesgo – Ambiente de control.....	59
Tabla 12. Establecimiento de objetivos	61
Tabla 13. Grado de confianza y nivel de riesgo	62
Tabla 14. Nivel de confianza y riesgo – Establecimiento de objetivos	62
Tabla 15. Identificación de eventos	64
Tabla 16. Grado de confianza y nivel de riesgo	65
Tabla 17. Nivel de confianza y riesgo – Identificación de eventos	65
Tabla 18. Evaluación de riesgo	67
Tabla 19. Grado de confianza y nivel de riesgo.....	68
Tabla 20. Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de riesgo	68
Tabla 21. Respuesta al riesgo.....	70
Tabla 22. Grado de confianza y nivel de riesgo.....	71
Tabla 23. Nivel de confianza y riesgo – Respuesta al riesgo.....	71
Tabla 24. Actividades de control	73
Tabla 25. Grado de confianza y nivel de riesgo.....	74
Tabla 26. Nivel de confianza y riesgo – Actividades de control	74
Tabla 27. Información y comunicación	76
Tabla 28. Grado de confianza y nivel de riesgo.....	77
Tabla 29. Nivel de confianza y riesgo – Información y comunicación	77
Tabla 30. Supervisión y monitoreo	79
Tabla 31. Grado de confianza y nivel de riesgo.....	80
Tabla 32. Nivel de confianza y riesgo – Supervisión y monitoreo	80

Tabla 33. Resultados de la evaluación del control interno COSO II	82
Tabla 34. Grado de confianza y nivel de riesgo.....	82
Tabla 35. Indicadores de gestión.....	87
Tabla 36. Indicador de gestión -eficiencia	
Tabla 37. Indicador de gestión -eficacia	90
Tabla 38. Indicador de gestión -efectividad.....	91

Índice de figuras

Figura 1. Ambiente de control	60
Figura 2. Establecimiento de objetivos	63
Figura 3. Indentificacion de eventos	66
Figura 4. Evaluación de riesgo.....	69
Figura 5. Respuesta al riesgo	72
Figura 6. Actividades de control	75
Figura 7. Información y comunicación	78
Figura 8. Supervisión y monitoreo.....	81
Figura 9. Resultados de la evaluacion del control interno COSO II.....	83
Figura 10. Nivel de confianza en el valor recuperado de la cartera vencida del área de coactiva	88

Índice del apéndice

Apéndice A. Matriz de consistencia.....	104
Apéndice B. Cronograma de actividades	105
Apéndice C. Ficha de tutorías	105
Apéndice D. Lista de verificaciones	
Apéndice E. Ficha de entrevista.....	109
Apéndice F. COSO II.....	112
Apéndice G. Manual de políticas y procedimientos	120
Apéndice H. Carta Aval	135
Apéndice I. Aceptación de la carta Aval por parte del Gobierno Descentralizado de Salinas	136
Apéndice J. Estados Financieros del gobierno autónomo descentralizado de Salinas	137
Apéndice K. Estructura Orgánica del gobierno autónomo descentralizado de Salinas.	140



TEMA:

Auditoría de gestión de la cartera vencida en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024

AUTORA:

Moncada Alonzo Brianna Yamileth

TUTOR:

Lcdo. Raza Caicedo Javier Arturo

Resumen

En el presente trabajo de investigación se ejecutó una auditoría de gestión al área de coactiva, enfocada en evaluar la gestión de recuperación de la cartera vencida y la efectividad de los controles internos aplicados durante el año 2024. El objetivo fue analizar el desempeño del área mediante indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, en función del cumplimiento de los objetivos institucionales. Para ello, se empleó un enfoque cualitativo y cuantitativo, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental. La información fue recopilada mediante la aplicación del cuestionario de evaluación del control interno basado en el marco integrado COSO II al jefe de coactiva, así como entrevistas dirigidas al director financiero, al jefe de coactiva y al asistente administrativo. Los resultados evidenciaron debilidades en el sistema de control interno, reflejadas en la inexistencia de un manual de procedimientos, deficiencias en el seguimiento de los procesos coactivos, limitada actualización de la información de los contribuyentes y controles insuficientes para la recuperación de la cartera vencida. En conclusión, la auditoría de gestión determinó un nivel de confianza del 35% y un nivel de riesgo del 65%, por lo que se recomienda fortalecer el sistema de control interno mediante la implementación de procedimientos estandarizados, mecanismos de supervisión e indicadores de gestión que contribuyan a mejorar la recuperación de la cartera vencida y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Palabras claves: Auditoría de gestión, Control interno, Cartera vencida, Coactiva



TEMA:

Management Audit of Overdue Accounts Receivable in the Coactive Collection Department of the Decentralized Autonomous Government of Salinas canton, Santa Elena Province, 2024.

AUTORA:

Moncada Alonzo Brianna Yamileth

TUTOR:

Lcdo. Raza Caicedo Javier Arturo

Abstract

This research implemented a management audit of the Coactive Collection, focused on evaluating the management of overdue accounts receivable and the effectiveness of the internal controls applied during 2024. The objective was to analyze the department's performance through efficiency, efficacy, and effectiveness indicators based on the achievement of the institution's strategic objectives. A qualitative and quantitative approach was adopted, using a descriptive scope and a non-experimental research design. Data were collected through the application of the COSO II Integrated Framework internal control questionnaire to the Head of the Coactive Collection Department, as well as interviews with the Financial director, the Head of the Coactive Collection Department, and the Administrative Assistant. The results revealed weaknesses in the internal control system, including the absence of a formal procedures manual, deficiencies in monitoring coactive collection processes, limited updating of taxpayer information, and insufficient controls over the recovery of overdue accounts receivable. In conclusion, the management audit determined a confidence level of 35% and a risk level of 65%. Therefore, it is recommended to strengthen the internal control system by implementing standardized procedures, monitoring mechanisms, and management indicators that contribute to improving the recovery of overdue accounts receivable and achieving the institution's objectives.

Keywords: Management audit, Internal control, Overdue accounts receivable, Coactive

Introducción

La presente investigación aborda un tema de vital importancia dado que la eficiencia en la recuperación de obligaciones económicas constituye un factor decisivo para la sostenibilidad financiera y la capacidad de inversión de las instituciones públicas. A nivel mundial, la gestión adecuada de la cartera vencida se considera un indicador de transparencia y eficacia en la administración de los recursos, puesto que permite a los gobiernos locales cumplir con los principios de eficiencia, eficacia y economía. En el contexto regional y nacional, particularmente en Ecuador, la problemática de la morosidad tributaria afecta directamente la recaudación, limita la ejecución de proyectos de desarrollo y reduce la confianza ciudadana en las entidades estatales.

Según Esquivel (2017) menciona que la gestión eficiente de los recursos financieros en instituciones públicas depende en gran medida de la aplicación de auditorías que permitan evaluar los procesos de recaudación y control interno. El autor señala que una deficiente administración de la cartera vencida limita el desarrollo de proyectos sociales y afecta directamente la confianza de los ciudadanos en la administración pública, razón por la cual la auditoría de gestión se convierte en un mecanismo clave para garantizar transparencia y eficiencia.

Por su parte, Espinosa et al., (2021) destacan que la auditoría aplicada a los procesos de cobranza en los gobiernos locales es fundamental para reducir los niveles de morosidad y asegurar la sostenibilidad económica de las instituciones. En su estudio, enfatizan que la falta de procedimientos técnicos y controles adecuados en la gestión de la cartera vencida genera riesgos financieros que comprometen la estabilidad fiscal, lo que evidencia la necesidad de investigaciones orientadas a fortalecer los mecanismos de auditoría de gestión en la administración pública.

El presente trabajo de investigación, titulado “Auditoría de gestión a la cartera vencida en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas, en el año 2024” tiene como finalidad aplicar una auditoría para evaluar su eficiencia, eficacia y economía, de tal manera permitirá contar con un diagnóstico claro sobre la situación actual de la gestión de la cartera vencida, identificando aciertos y debilidades en los procesos administrativos y financieros. Como posibles

consecuencias, se espera que los resultados contribuyan al fortalecimiento institucional mediante la optimización de los recursos públicos, la mejora en la recaudación, el cumplimiento de las metas establecidas y de manera indirecta, al incremento de la confianza ciudadana en la gestión municipal, generando un impacto positivo en el desarrollo local.

Planteamiento del problema

Según Eyzaguirre y Ocampo (2023) afirman que la sostenibilidad de la deuda pública representa un desafío global que afecta tanto a países desarrollados como en vías de desarrollo. Un manejo inadecuado de las obligaciones financieras compromete la capacidad de los gobiernos para implementar políticas públicas de impacto social, lo que resalta la importancia de fortalecer los mecanismos de auditoría y control a nivel internacional.

De tal manera Powell y Valencia (2023) advierten que el endeudamiento excesivo y la morosidad gubernamental constituyen riesgos sistemáticos para la estabilidad económica mundial, al generar presiones fiscales y debilitar la credibilidad institucional. Los autores enfatizan la necesidad de establecer controles de gestión que promuevan la eficiencia y la transparencia en la administración de los recursos públicos.

Al nivel nacional Espinosa et al., (2021) sostienen que la implementación de procedimientos de auditoría integral en la cartera de créditos en Ecuador es un mecanismo clave para evaluar riesgos y aplicar correctivos que mejoren la gestión financiera institucional. Su estudio demuestra que el control de la cartera vencida fortalece la estabilidad económica y reduce los niveles de morosidad.

Por su parte, Castillo et al., (2025) explican que el control interno y la gestión de riesgos, en concordancia con las Normas Internacionales de Auditoría, son esenciales para fortalecer la transparencia y la confianza en las instituciones públicas ecuatorianas. Además, destacan que una gestión eficaz de la cartera vencida contribuye directamente a la sostenibilidad institucional.

En el contexto de la provincia de Santa Elena, Baquerizo (2024) señala que la implementación de estrategias tributarias para la recuperación de cartera vencida en el gobierno autónomo descentralizado Municipal del cantón La Libertad es vital para asegurar ingresos que permitan la ejecución de obras y servicios públicos. Su estudio

revela que una gestión deficiente en la recaudación tributaria limita el desarrollo local y afecta la confianza ciudadana.

De igual manera, Lucas (2023) indica que la cartera vencida en las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santa Elena, particularmente en el cantón La Libertad, representa un riesgo para la estabilidad financiera y la sostenibilidad de estas instituciones. El autor enfatiza que la aplicación de auditorías y mecanismos de control mejora la eficiencia operativa y facilita la recuperación de recursos financieros.

La importancia de la auditoría es fundamental, ya que permite evaluar la eficiencia, eficacia y economía en los procesos de recuperación de valores adeudados. Además, proporciona un marco de control y análisis que facilita una mejor comprensión de la gestión financiera institucional, permitiendo identificar debilidades y establecer mejoras en los procedimientos administrativos y de control interno. Por ello, la aplicación de una auditoría de gestión puede generar un impacto significativo en la optimización de la recaudación y en la adecuada administración de los recursos públicos durante el año 2024.

La presente investigación corresponde a un estudio primario centrado en la auditoría de gestión de la cartera vencida en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas, en la provincia de Santa Elena, durante el año 2024, fundado en 1929, es uno de los principales destinos turísticos del país, con una población aproximada de 68.000 habitantes. Su economía se basa en actividades turísticas, comerciales y de servicios, lo que genera un considerable movimiento financiero y tributario.

El gobierno autónomo de Salinas cuenta con varias dependencias encargadas de garantizar la recaudación de ingresos municipales, entre las cuales el área de coactiva desempeña un papel clave en el cobro de obligaciones pendientes. Sin embargo, se identificó varias problemáticas relevantes en la gestión de la cartera vencida, entre ellas:

- Deficiencias en los procesos de control y seguimiento de la cartera vencida, lo que ocasiona acumulación de deudas incobrables y dificulta la identificación oportuna de los contribuyentes morosos, afectando directamente la recaudación.

- Limitada conciliación de propietarios de los bienes en la gestión de cobros, lo que reduce la eficiencia en el área de coactiva y genera demoras en la recuperación de los ingresos municipales.
- Ausencia de indicadores de gestión para evaluar el desempeño del área de coactiva, limitando el monitoreo de la eficiencia y eficacia de los procesos.

Formulación del problema

¿De qué manera se evalúa la gestión del área de coactiva mediante indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, según los objetivos estratégicos del GAD de Salinas, Santa Elena, ¿durante 2024?

Sistematización del problema

- ¿Cuál es la situación actual del área de coactiva en el GAD del Cantón Salinas?
- ¿De qué manera el marco integral del COSO II contribuye a la gestión del área de coactiva?
- ¿Cuáles son los procedimientos del área de coactiva para asegurar que los procesos sean consistente en la eficiencia, eficacia y efectividad en el GAD del Cantón Salinas?

Objetivo general

Evaluar la gestión del área de coactiva a través de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad en función de los objetivos estratégicos del GAD del cantón Salinas, provincia de Santa Elena en el año 2024.

Objetivo específico

- Diagnosticar la situación actual del área de coactiva del GAD del cantón Salinas, evaluando la eficiencia de sus procesos mediante la aplicación de una lista de verificación.
- Evaluar los riesgos que enfrenta una organización para garantizar que logre sus metas estratégicas mediante el marco integrado COSO II en la gestión de riesgo dentro del proceso de coactiva en el GAD del cantón Salinas.
- Describir procedimientos del área de coactiva mediante un manual de políticas y procedimientos para la consistencia en la eficiencia, eficacia y efectividad en el GAD del cantón Salinas.

Justificación

La presente investigación titulada “Auditoría de gestión de la cartera vencida en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024” se justifica teóricamente mediante el sustento de fundamentos relacionados con la auditoría de gestión, el control interno y la administración de cartera vencida dentro del sector público. Asimismo, se fundamenta en normas, leyes y procedimientos aplicables a la gestión de cobro coactivo, permitiendo evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la recuperación de valores pendientes de pago. Además, se recopiló información proveniente de libros, artículos científicos, tesis y normativa vigente que aportan conocimientos relevantes sobre la auditoría de gestión y su importancia en el fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros de las entidades públicas.

Por otro lado, la justificación práctica se basa en la necesidad de evaluar los procedimientos aplicados mediante la lista de verificación en el área de coactiva para la recuperación de la cartera vencida, verificando el cumplimiento de políticas y controles internos. La investigación permitirá identificar deficiencias en los procesos de cobranza y riesgos que afecten la gestión financiera. Asimismo, el estudio considero dimensiones como los principios del proceso de auditoría, los indicadores de medición, el modelo COSO II y la gestión de cobranza, permitiendo evaluar la eficiencia, eficacia y control interno en la recuperación de cartera. El mejoramiento de la gestión pública mediante la evaluación de los procedimientos ejecutados en el área de coactiva determinará el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales y la efectividad de las acciones implementadas para la recuperación de la cartera vencida.

Por su parte la justificación metodológica, surge de la necesidad de implementar un procedimiento ordenado y técnico que permita examinar el desempeño del área de coactiva. Mediante la ejecución de una auditoría de gestión será posible obtener evidencia suficiente y pertinente para determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos, así como valorar el uso adecuado de los recursos y la efectividad de las actividades relacionadas con la recuperación de la cartera vencida. Para la recopilación de información se utilizarán diversas técnicas e instrumentos, entre ellos una lista de verificación, aplicación del COSO II, una entrevista y la revisión de documentación institucional. Estas herramientas permitirán conocer la realidad del área de coactiva, evaluar el desempeño de sus procesos y contrastar la información obtenida con la normativa, políticas y procedimientos

vigentes aplicables a la entidad. Asimismo, los resultados derivados de la investigación podrán constituirse en un aporte para futuras evaluaciones de gestión dentro del sector público, al proporcionar una metodología que facilite el análisis del cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Mapeo

El presente trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera: la introducción que abarcará la importancia del tema, el planteamiento del problema, la sistematización, la formulación del problema, objetivos, justificación y mapeo. Además, consta de tres capítulos diferentes:

Capítulo I, detalla el marco referencial el cual está estructurado por la revisión de literatura, desarrollo de teorías, conceptos y fundamentos legales que esté relacionado con el tema del proyecto.

Capítulo II, el mismo que consta la metodología, donde se detallan el diseño de la investigación, el alcance o propósito de esta información, también está el enfoque y métodos, al tratarse de una auditoria aplicado al GAD de Salinas, para el desarrollo del análisis se aplicó una guía de entrevista a tres expertos con conocimientos contables y financieros sobre el tema de investigación

Capítulo III, resultados y discusión, aquí se analizan los resultados obtenidos para que posteriormente se realice la discusión y se finaliza con las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndice.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión de literatura

De acuerdo con la investigación elaborada por Parrales, (2018) denominada “La auditoría de gestión en el proceso de crédito, cobranza y efectividad de la empresa comercializadora ecuatoriana de Calzados Comecsa S.A. del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018”, tiene como problemática principal la ausencia de documentos que soporten la integridad del crédito, tales como planilla de servicios básicos, certificado laboral, historial crediticio, de tal manera que se logre medir la solvencia que tiene el cliente para hacer frente a sus deudas, dichas situaciones conllevan a que se presente un alto riesgo en la recuperación de la cartera de dudoso cobro como finalidad, desarrollar una Auditoría de Gestión a través del marco integrado de COSO II estableciendo la efectividad de los procesos de créditos y cobranzas; empezando con un diagnóstico de la situación actual de la empresa en el que se evalúa el proceso y ejecución de la auditoría con el análisis de la información mediante la metodología de control interno y la medición de los indicadores, además de aplicar técnicas de recopilación de información se logró identificar los aspectos más importantes y relevantes mediante la emisión de un informe en el que se emiten las conclusiones y recomendaciones para que los procesos se manejen con eficiencia y eficacia. Por otra parte, se plantea un manual de políticas y procedimientos para que el personal tenga conocimiento de cada una de las actividades de créditos y cobranzas, de tal manera alcanzar los objetivos y metas institucionales, los tipos de investigación aplicados son descriptivos, exploratorio y de campo, se concluye que, ante las deficiencias encontradas en el proceso de auditoría, se implementaron controles con el propósito de alcanzar la efectividad de los procesos del área mencionada.

Por su parte el estudio elaborado por Soledispa, (2023) denominada “Tratamiento contable de las cuentas por cobrar de la empresa “Créditos Palacios del Hogar, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2021”, tiene como objetivo analizar el tratamiento contable aplicado en las cuentas por cobrar para medir la rentabilidad en la empresa Créditos Palacios del Hogar durante el año 2021. Su problemática principal es que no cuentan con políticas de crédito y cobranza adecuadamente definidas. La metodología empleada fue el método bibliográfico utilizado para acopiar datos e información de diversas fuentes, como sitios web, libros, artículos científicos y tesis, con la finalidad de obtener una comprensión completa del

tema de investigación. Además, cuenta con estudio cuantitativa – cualitativa, destacándose por el uso de enfoques deductivo, así como la técnica de recolección de datos que fue la entrevista. Los resultados obtenidos muestran que la compañía no posee directrices bien definidas, por lo cual genera falencias al momento de emplearlas, a modo que, el de no tener un procedimiento adecuado al instante de brindar crédito trae consigo que los clientes no paguen con los plazos acordados, asimismo, carecen de habilidades de cobro que aseguren la eficiencia de la fase de cobranzas. Conjuntamente, el personal no sigue los lineamientos establecidos en este sentido, lo que ha generado problemas en su rendimiento. Es evidente que su gestión no es efectiva, pero al implementar nuevas tácticas, podrán alcanzar su objetivo

Posteriormente la tesis elaborada por Castellon et al., (2020) denominada “Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018” abordan la problemática del retraso en la detección de riesgos financieros y operativos en el sector hotelero, donde los sistemas tradicionales de auditoría resultan insuficientes ante entornos dinámicos y digitales. Se identifica la necesidad de mecanismos de supervisión continua que permitan prevenir fraudes, errores contables y pérdidas económicas derivadas de la falta de control oportuno. El objetivo general fue analizar la aplicación de la auditoría continua y la monitorización en tiempo real como herramientas de gestión del riesgo empresarial en las industrias hoteleras. La metodología adoptó un enfoque mixto, con predominio cuantitativo y alcance descriptivo-explicativo. Se aplicaron estudios de caso en hoteles de mediana y gran escala, entrevistas a auditores internos y análisis documental de reportes financieros. El método comparativo permitió contrastar los resultados obtenidos antes y después de la implementación de sistemas de auditoría automatizada. Los resultados demostraron que la auditoría continua reduce significativamente los riesgos financieros y mejora la confiabilidad de la información contable.

En cuanto a la investigación realizada por Cuenca, (2020) titulada “Auditoría de gestión al “Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Quinara”, cantón y provincia de Loja, año 2017” aborda la problemática de las deficiencias en la administración pública parroquial, especialmente en el uso de recursos y la eficiencia de los procesos internos del gobierno autónomo descentralizado Quinara. Se identifican falencias en la planificación, control y evaluación de resultados, lo que afecta la calidad de los servicios comunitarios. El objetivo general fue realizar una

auditoría de gestión al gobierno autónomo descentralizado Parroquial Quinara para evaluar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos públicos. La metodología tuvo un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo y aplicación del método analítico-sintético. Se desarrolló una auditoría de gestión conforme a las Normas de Auditoría Gubernamental (NAGA), utilizando técnicas de observación, entrevistas, revisión documental y análisis de indicadores de desempeño. Los resultados revelaron deficiencias en la planificación institucional, ausencia de indicadores de gestión y falta de seguimiento a proyectos ejecutados. En los objetivos específicos se determinó que la gestión administrativa no cumple totalmente con los principios de eficacia ni con los lineamientos del control interno. También se evidenció baja participación ciudadana y deficiente rendición de cuentas. Las conclusiones recomiendan implementar un plan de mejora institucional, establecer indicadores de desempeño y fortalecer la capacitación del personal. Asimismo, se sugiere institucionalizar procesos de control interno para garantizar una gestión pública más eficiente y transparente.

De acuerdo con investigación elaborada por Romero y Robles, (2020) denominada “Análisis de la gestión de cartera vencida en el gobierno autónomo descentralizado de San Miguel de Ibarra, ubicado en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador, para el período 2020” su principal problemática es el incumplimiento al Art. 150 del código tributario, que hace referencia a los requisitos, en donde se menciona que los títulos de crédito reunirán los datos necesarios de los usuarios como son nombres y apellidos o razón social y número de registro, cabe mencionar que la falta de uno de estos requisitos causará la nulidad del título de crédito. El objetivo de este estudio de caso es analizar la gestión de la cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra, para el período 2020, a través de una investigación descriptiva para la obtención de información relevante que permita establecer políticas y procesos adecuados para la eficaz y eficiente recuperación de cartera, la investigación tiene un método cualitativo para conocer las diferentes variables que se asocian a la ineficiente gestión de la cartera vencida dentro de la entidad mencionada con un enfoque metodológico descriptivo y analítico sintético, así mismo se utilizaron técnicas de investigación como son la observación, entrevista y análisis bibliográfico que permitieron la obtención de información primaria necesaria para analizar los resultados; se utilizaron instrumentos de investigación como las fichas de observación, cuestionarios y fichas de revisión

documental que permitieron operativizar las técnicas e instrumentos. En cuanto a los resultados obtenidos se evidencia que el GAD Ibarra presenta deficiencias en la gestión de la cartera vencida, debido a que en el análisis horizontal realizado se presenta un incremento de 51,28% en el período 2020, por dos causas potenciales que son: la pandemia mundial denominada COVID19 que afectó a los sectores de comercialización y por otro lado la cultura tributaria que presentan los contribuyentes de la ciudad de Ibarra, así mismo se ve reflejado el aumento de los valores consignados en la misma por otras razones como son políticas y lineamientos que no han sido establecidos de manera general en el ente público y por la falta de supervisión y control para la actualización de los avalúos y catastros de los predios, por lo que esto ha generado una limitación en la recuperación de la cartera vencida, debido a que el no contar con la información de los deudores no permite que se gestione y aplique las medidas necesarias para emprender la recuperación de la misma.

Finalmente, el trabajo de investigación realizado por Muñoz, (2024) denominado “Auditoria de Gestión al área de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena año 2023”, tiene como finalidad identificar de qué manera la auditoria de gestión proporcionará directrices en la eficiencia, eficacia de los procesos de tesorería a través del COSO II en el GAD de Salinas. En la metodología se consideró utilizar el método deductivo que consistió en tomar conclusiones generales de la investigación para obtener explicaciones particulares, al igual que el método analítico que a base de la información tanto teórica e información recopilada, poder establecer un análisis profundo y exhaustivo del objeto de estudio y de fuentes bibliográficas que ayudará a complementar de manera teórica a esta investigación. A través de la implementación y análisis de encuesta, cuestionario COSO II e indicadores de gestión, se pueden examinar los principales resultados de este departamento, que reflejan la falta de planificación, organización, capacitación y control de sus procesos. "A su vez, se evidencia una inexistencia de enfoque escrito de procedimientos de recaudaciones y supervisión efectivas en las actividades desarrolladas." (“Auditoria de gestión al área de tesorería del Gobierno Autónomo ...”) sugiriendo analizar oportunidades de mejora en la gestión de tesorería en el área de tesorería en Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas.

Desarrollo de teorías y conceptos

Auditoría de Gestión de la Cartera Vencida

La auditoría de gestión de la cartera vencida es un proceso indispensable en el control de las instituciones financieras, pues garantiza que los créditos morosos sean administrados de manera eficiente y que la información contable refleje con fidelidad la realidad económica de la entidad.

Según Torres, (2024) menciona en su libro que el control interno se ha convertido en un sistema más amplio, dinámico y eficiente dentro de las organizaciones, debido a que fortalece los procesos de planificación, dirección, control y supervisión de las actividades institucionales. Asimismo, destaca la importancia de delegar funciones a los directivos, quienes deben respaldar su gestión mediante la correcta aplicación y difusión de políticas y procedimientos claros relacionados con el control interno, considerando la secuencia adecuada de los procesos y actividades organizacionales. De igual manera, resulta necesario implementar herramientas y mecanismos que fomenten en el personal una actuación basada en principios éticos y profesionales, orientada siempre al cumplimiento de los objetivos institucionales. Esto permite reducir situaciones adversas, tanto personales como laborales, evitando incertidumbres, errores o posibles fraudes que puedan afectar los diferentes niveles de gestión dentro de la entidad.

En otra perspectiva, Gnosis (2026) afirma en su libro que mediante un proceso estructurado que permite transformar información dispersa en evidencias objetivas y hallazgos verificables. Este proceso comienza con la comunicación y coordinación con el área auditada, estableciendo cronogramas, responsables y la documentación requerida. Durante la ejecución de la auditoría, se comparan registros, actividades realizadas y declaraciones del personal a través de entrevistas, observación directa y revisión documental, garantizando en todo momento la imparcialidad, confidencialidad y el adecuado control del tiempo.

Asimismo, Cubero (2023) detalla que la auditoría de gestión se fundamenta en un enfoque sistémico que permite comprender de manera integral a la organización, considerando tanto su entorno interno como externo y su posicionamiento estratégico. Asimismo, es importante que el auditor identifique los procesos principales de la entidad y la relación existente entre ellos, desde la transformación de insumos hasta la obtención de productos o servicios. De igual manera, debe reconocer variables e

indicadores que permitan evaluar el desempeño y comportamiento de los procesos en cada una de sus etapas, ya sea en los recursos utilizados, en la ejecución de las actividades o en los resultados obtenidos.

Finalmente, Agualongo (2021) revela que la auditoría de gestión posee gran importancia debido a que puede aplicarse a todas las operaciones realizadas dentro de una organización. A través de una evaluación detallada, permite verificar la veracidad, exactitud y confiabilidad de las actividades desarrolladas por la entidad. Además, constituye una herramienta útil para la administración ya que contribuye a mejorar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos, favoreciendo el fortalecimiento de las operaciones y especialmente de las áreas consideradas críticas dentro de la organización.

Principios del proceso de auditoría. Gnosis, (2026) menciona que la auditoría constituye un procedimiento estructurado, autónomo y debidamente documentado, orientado a contrastar las actividades ejecutadas por una organización con criterios previamente establecidos. Su importancia radica en verificar el grado de cumplimiento de dichos criterios, identificar posibles incumplimientos o áreas de mejora, evaluar el desempeño de los procesos y proporcionar información objetiva que respalde la toma de decisiones. En el ámbito profesional, este proceso se fundamenta en la obtención de evidencia suficiente y competente mediante la revisión documental, el análisis de registros, la observación directa de las actividades y la realización de entrevistas a los responsables involucrados.

Caballero, (2024) afirma que es fundamental considerar los principios generales de la auditoría de los sistemas de gestión, debido a que estos constituyen la base para desarrollar evaluaciones objetivas, transparentes y confiables dentro de las organizaciones. La aplicación de dichos principios permite orientar adecuadamente los procesos de auditoría, garantizando que las actividades se ejecuten bajo criterios de ética, imparcialidad, independencia y confidencialidad. Asimismo, contribuyen a que los auditores puedan obtener evidencias suficientes y competentes para emitir conclusiones sustentadas sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales y la efectividad de los controles implementados.

- Conducta ética: “El fundamento de la profesionalidad”
- Presentación ecuánime: “La obligación de informar con veracidad y exactitud” (Caballero, 2024)

- Debido cuidado profesional: “La aplicación de diligencia y juicio al auditar” (Caballero, 2024)
- Independencia: “La base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría” (Caballero, 2024)
- Enfoque fundado en la evidencia: “El método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático” (Caballero, 2024)

Como nos mencionan Cienfuegos et al., (2021) dentro del proceso de auditoría, las entradas están conformadas por los requisitos establecidos en el sistema de gestión y en las normas aplicables, así como por la información recopilada sobre el desempeño de la organización durante el periodo sujeto a evaluación. Por otra parte, las salidas del proceso corresponden al informe de auditoría, junto con las acciones correctivas, recomendaciones y decisiones que deberán implementarse a partir de los resultados obtenidos.

Por lo antes expuesto Sánchez y Grajales, (2025) señalan que las entidades económicas se caracterizan principalmente por desarrollar relaciones de intercambio de bienes y servicios. Estas organizaciones están integradas por recursos financieros, conocimientos y personas que desempeñan distintos roles; algunos participan como inversionistas o accionistas, mientras que otros cumplen funciones administrativas o laborales, cada uno con intereses y objetivos particulares dentro de la entidad.

Planificación de auditoría. Ambrosio, (2025) detalla que el nivel de planificación en una auditoría está determinado por el tamaño y la complejidad de la organización además del conocimiento y experiencia que posea el auditor sobre el negocio, ya que estos aspectos son fundamentales para identificar situaciones o riesgos que puedan influir de manera significativa en los estados financieros.

Ejecución de procedimientos de auditoría. Ambrosio, (2025) menciona que durante la auditoría se ejecutan diversos procedimientos con el propósito de obtener evidencia suficiente y adecuada que respalde conclusiones razonables y sustente la opinión del auditor. Dicha evidencia se recopila mediante la aplicación de pruebas de control y procedimientos sustantivos, apoyándose en documentos fuente, registros contables y otra información verificable que permita corroborar los resultados obtenidos.

Obtención de evidencia suficiente y competente. Pintos, (2025) manifiesta que la obtención de evidencia consiste en comparar los resultados obtenidos con los objetivos previamente establecidos, permitiendo evaluar el desempeño de las acciones ejecutadas. Toda actividad desarrollada debe ser medible para facilitar su posterior análisis y control. Este proceso implica una etapa de verificación en la que, después de un periodo determinado, se recopila nuevamente información de control con el fin de analizarla y contrastarla con las metas y especificaciones iniciales, permitiendo determinar si se alcanzaron los resultados esperados y si existieron mejoras en los procesos

Elaboración de informes de auditoría. Ambrosio (2025) menciona que constituye el documento oficial mediante el cual el auditor presenta su opinión sobre los estados financieros, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Este informe evidencia la calidad y eficacia del trabajo efectuado, sustentado en la evidencia obtenida durante el proceso de auditoría, y además aporta al mejoramiento de las operaciones, al fortalecimiento de los controles internos y a la protección de los recursos y patrimonio de la entidad.

Seguimiento de recomendaciones. Cubero, (2023) revela que las recomendaciones de los informes de la auditoría de gestión brindan a la empresa la posibilidad de adoptar las medidas correctivas pertinentes, introducir mejoras en los procedimientos de trabajo, fortalecer el control interno, gestionar adecuadamente los riesgos y mejorar el desempeño de la empresa.

Indicadores de medición. Serrano (2022) afirma que la auditoría interna en las empresas es una actividad de servicio de la gestión de la organización y apoyo a toda la organización, la cual mitiga el riesgo en todos los procesos para mejorar el desempeño en todas las áreas conservando la calidad y eficiencia.

Armijos (2019) destaca que los componentes de medición son elementos fundamentales dentro de una auditoría de gestión, ya que establecen los criterios y lineamientos que orientan su desarrollo. Estos permiten definir los aspectos que serán evaluados, la aplicación o diseño de indicadores de gestión y la identificación de las características o variables presentes en cada proceso.

Muñoz (2024) señala que los indicadores de gestión constituyen herramientas estratégicas que permiten monitorear el avance de la innovación, al identificar oportunidades de mejora y posibles deficiencias en los procesos y actividades

desarrolladas. Además, facilitan la evaluación del desempeño de las acciones planificadas y ejecutadas, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos institucionales.

- **Eficiencia:** está relacionada con los procesos y permite medir el rendimiento de una actividad en función de los recursos empleados y los resultados obtenidos. Muñoz, (2024)
- **Eficacia:** se orienta a los resultados y permite evaluar el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos planteados. Muñoz, (2024)
- **Calidad:** se relaciona principalmente con el desempeño de la gestión de la entidad y con la capacidad de alcanzar resultados favorables en los criterios de eficiencia y eficacia. Muñoz, (2024)
- **Efectividad:** es un indicador que permite evaluar la capacidad de una persona, organización, proceso o sistema para cumplir los objetivos establecidos y obtener los resultados esperados. Muñoz, (2024)

Rodríguez, (2025) menciona que la definición de indicadores de gestión debe fundamentarse en los lineamientos estratégicos de la organización, tales como la misión, visión, objetivos y planes de acción. Con base en estos elementos se determinan las actividades clave de cada proceso, facilitando la identificación de aspectos críticos que requieren monitoreo constante. En este contexto, los indicadores constituyen herramientas que permiten evaluar el grado de cumplimiento de las metas establecidas y detectar oportunamente posibles desviaciones que demanden acciones correctivas.

Tiempo promedio de recuperación de cartera. Consiste en un procedimiento sistemático orientado a la evaluación de las cuentas por cobrar, mediante el control y monitoreo de los pagos realizados por los clientes de forma eficiente y puntual. Este proceso implica el registro y la clasificación de la información conforme a las políticas establecidas por cada entidad, las cuales fijan períodos de vencimiento específicos, generalmente de 30, 60 y 90 días. (Yepes, 2025, p. 14)

Porcentaje de recuperación de cartera vencida. Yepes (2025) menciona que las agencias de cobranza generalmente logran una tasa de recuperación promedio que oscila entre el 20 % y el 30 %. No obstante, este porcentaje depende del tipo de deuda y del tiempo de morosidad. En el caso de las deudas recientes, con menos de seis meses de vencimiento, las probabilidades de recuperación pueden situarse entre el 70

% y el 90 %. Por el contrario, las obligaciones que superan los dos años de atraso presentan una disminución considerable en sus posibilidades de cobro.

Nivel de cumplimiento de metas de recaudación. Mantilla (2018) afirma que el nivel de cumplimiento de metas de recaudación es un indicador de eficacia que mide el porcentaje de recaudación alcanzado en comparación con la meta establecida, permitiendo evaluar el desempeño de la gestión de cobro y el logro de los objetivos institucionales.

Índice de morosidad. Yepes (2025) menciona que este indicador muestra el porcentaje de los créditos que están en mora (impagos) respecto al total de la cartera de vencida.

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador de mora} = \frac{\text{Saldos vencidos} + \text{Saldos que no devengan intereses}}{\text{Cartera bruta}}$$

COSO II. Gómez et al., (2021) los autores señalan que el control interno constituye una herramienta fundamental de evaluación dentro del proceso de auditoría, ya que comprende un conjunto de procedimientos y acciones orientados a brindar una seguridad razonable sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, busca garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y la observancia de las disposiciones legales y normativas vigentes.

Santos, (2025) sostiene que este modelo proporciona una estructura organizada para detectar posibles deficiencias de carácter operativo, administrativo y financiero dentro de la cooperativa, facilitando la aplicación de medidas correctivas y el seguimiento de sus resultados a lo largo del tiempo. Considerando que las cooperativas de transporte deben asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y la eficiencia en la prestación de sus servicios, la implementación del enfoque COSO II contribuye al fortalecimiento de la transparencia institucional, optimiza el proceso de toma de decisiones y minimiza los riesgos asociados con la administración de recursos económicos, el mantenimiento de las unidades, la seguridad vial y la gestión del talento humano.

Espinoza y Humani, (2023) señalan que el marco COSO II ofrece una perspectiva más amplia y detallada para la identificación, evaluación y administración integral de riesgos, dando prioridad al análisis de los eventos relacionados con dichos

riesgos. Este enfoque no sustituye al sistema de control interno, sino que se fundamenta en él, permitiendo a las organizaciones fortalecer sus prácticas de control interno o avanzar hacia un proceso más completo de gestión de riesgos.

De acuerdo con Tamayo et al., (2020) expresan que, el informe coso sugiere una visión moderna para el control interno, que involucra los componentes necesarios para la detección de nivel de confianza y riesgo de una entidad. El modelo COSO II comprende los siguientes componentes:

Ambiente de control. Cabrera y Miño, (2023) rectifican que se conceptualiza como el conjunto de políticas, normas, procedimientos y reglamentos que proporcionan orden y estructura para la aplicación del control interno en toda la organización. Asimismo, constituye la base para el desarrollo de los demás componentes, fomentando en el personal una cultura orientada a la gestión de riesgos y al fortalecimiento del control interno.

Establecimiento de objetivos. Borbor (2024) hace referencia al grado de riesgo que una entidad está dispuesta a asumir, el cual depende de diversos factores económicos, sociales, políticos y otros elementos que influyen en la actividad empresarial. Asimismo, se destaca que los objetivos relacionados con la gestión de conflictos corporativos abarcan metas de ejecución, investigación y desempeño.

Identificación de eventos. Orrala (2024) menciona que identificar acontecimientos internos y externos que puedan influir en el logro de los objetivos institucionales, considerando tanto los eventos desfavorables que representan riesgos, como aquellos favorables que constituyen oportunidades.

Evaluación de riesgos. Villagomez, (2021) menciona que la evaluación de riesgos permite identificar y analizar los factores que pueden afectar el cumplimiento oportuno de los objetivos, con el propósito de establecer mecanismos adecuados de control. En toda organización es fundamental definir de manera clara y precisa los objetivos generales y los relacionados con las actividades más relevantes, a fin de facilitar la identificación y valoración de los riesgos que puedan generar un mayor impacto en su cumplimiento.

En el análisis del riesgo y en su proceso se debe incluir los siguientes aspectos:

- La estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.
- La evaluación de la probabilidad de ocurrencia.
- El establecimiento de acciones y controles necesarios.

- La evaluación periódica del proceso anterior.
- Respuesta al riesgo

Respuesta al riesgo. Belén, (2024) menciona que una vez determinado el nivel de riesgo, procede a identificar y evaluar los planes de contingencia como respuesta ante dichos riesgos, procurando que estos se ajusten a las necesidades de la empresa. Entre las principales respuestas al riesgo se encuentran: evitarlo, mediante la suspensión de las actividades que lo originan; reducirlo, disminuyendo su impacto, la probabilidad de ocurrencia o ambos aspectos; compartirlo, transfiriendo o distribuyendo parte del riesgo para minimizar sus efectos; y aceptarlo, cuando no se aplican medidas que modifiquen su impacto o posibilidad de ocurrencia

Actividades de control. Gonzabay, (2025) detalla que es un conjunto de normas, políticas, leyes y procedimientos establecidos para verificar el cumplimiento de las directrices administrativas. Estas actividades se estructuran con el propósito de asegurar el logro de los objetivos y metas planteados por la organización.

Información y comunicación. Reyes, (2024) menciona que al determinar si existen procedimientos adecuados que faciliten una comunicación clara y efectiva entre los diferentes departamentos, esto contribuirá así a la eficiencia en el desarrollo de las operaciones.

Supervisión y monitoreo. Santos (2025) afirma que evaluar la efectividad de los sistemas de control mediante revisiones periódicas de las actividades, facilita la identificación de deficiencias en las diferentes áreas y contribuye a una adecuada toma de decisiones.

Gestión de cobranza. del Cuadro et al., (2017) nos mencionan que se considera indispensable contar con esta información de forma oportuna, debido a que facilita la toma de decisiones y la implementación de medidas correctivas que contribuyan al fortalecimiento y mejora de la gestión de cobranza.

Calle, (2021) afirma que la táctica de cobranza de una empresa puede tomarse como un enfoque diseñado por quienes están a cargo de la gerencia, ya que la formulación de buenas maniobras construirá una posición fuerte y flexible para producir un excelente resultado a pesar de los factores internos.

Tapia, (2022) resalta que las actividades de cobranza deben desarrollarse mediante una serie de etapas que se ajusten a las necesidades de la institución. Para ello, es fundamental diseñar un plan que incorpore estrategias y políticas de cobro, con

el fin de establecer directrices claras y garantizar un tratamiento uniforme de todas las cuentas por cobrar.

- En una primera fase, se realizan recordatorios preventivos que no poseen carácter obligatorio, ya que su objetivo es advertir al usuario o cliente sobre la proximidad de la fecha de pago y prevenir situaciones de mora.
- Cuando se identifica un retraso en el cumplimiento de la obligación, corresponde efectuar llamadas telefónicas o remitir comunicaciones que recuerden al deudor el compromiso pendiente de pago.
- Si estas acciones no generan resultados favorables, la institución debe aplicar medidas de cobranza más rigurosas que incentiven el cumplimiento de las obligaciones y la recuperación de los valores adeudados.

Mogollón, (2021) menciona que la gestión de cobranza es importante porque permite asegurar la recuperación oportuna de los valores adeudados, contribuyendo a la liquidez y sostenibilidad financiera de la institución. Además, favorece el cumplimiento de las obligaciones por parte de los contribuyentes, reduce los índices de morosidad y fortalece la eficiencia en la administración de las cuentas por cobrar. Una adecuada gestión de cobranza también facilita la comunicación con los deudores y promueve la aplicación de procedimientos uniformes para el control y seguimiento de las obligaciones pendientes.

Actualización de registros de deudores. Mantilla (2018) menciona que la actualización de registros de deudores constituye una actividad de control orientada a garantizar que la información contenida en las bases de datos institucionales sea completa, exacta y oportuna. Este proceso comprende la revisión, verificación y modificación de datos relacionados con la identificación, ubicación y situación de las obligaciones pendientes de los deudores.

Seguimiento a deudores morosos. Calle, (2021) menciona que este segmento comprende a los clientes que presentan una morosidad considerable, superior a 90 días, situación que da inicio al proceso de recuperación del crédito mediante acciones judiciales o coactivas. Dentro de este grupo se encuentran los clientes considerados de difícil recuperación, así como aquellos que podrían calificarse como pérdidas.

Aplicación de procedimientos coactivos. Orellana, (2017) afirma que los procesos de acción coactiva son presentados ante la autoridad responsable de la administración y gestión tributaria municipal, quien, dentro de los cinco días hábiles

siguientes, remite la documentación correspondiente al Juez Tributario, indicando además el domicilio de los demandados para la entrega de las respectivas notificaciones. En caso de que el deudor se niegue a recibir dichas notificaciones, se recurrirá a los mecanismos legales o judiciales pertinentes para ejercer la presión correspondiente. La acción coactiva constituye el último recurso utilizado por las instituciones públicas para recuperar las obligaciones pendientes de pago por parte de los usuarios o beneficiarios de sus servicios.

Recuperación de valores pendientes. Narváez, (2023) afirma que la gestión de recuperación de cartera vencida puede analizarse como el conjunto de acciones y procedimientos coordinados que permiten recuperar los ingresos propios de la entidad mediante el cobro a los usuarios o deudores de forma ágil y eficiente. Para ello, se aplican estrategias viables que faciliten la elaboración y presentación de reportes, así como el adecuado registro y control de toda la información relacionada con los usuarios.

Fundamentos legales

Constitución de la República del Ecuador

Nos menciona en el Art, 226 y 227 de la constitución de la república del Ecuador lo siguiente:

Artículo 226: Las instituciones del Estado ejercen sus competencias conforme a la ley y son responsables por el cumplimiento de sus deberes. Esto fundamenta la necesidad de auditar la gestión de la cartera vencida en entidades públicas. (Asamblea Nacional, 2008, p. 17).

Artículo 227: La administración pública debe regirse por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. (Asamblea Nacional, 2008, p. 17)

Código Orgánico De Organización Territorial, COOTAD

Los artículos 350 y 351 del COOTAD regulan el procedimiento coactivo, otorgando a los Gobiernos Autónomos Descentralizados la facultad de ejecutar acciones para el cobro de obligaciones tributarias y no tributarias, conforme a las disposiciones establecidas en la normativa vigente.

Art. 350.- Coactiva. - Para el cobro de los créditos de cualquier naturaleza que existieran a favor de los gobiernos: regional, provincial, distrital y cantonal,

éstos y sus empresas, ejercerán la potestad coactiva por medio de los respectivos tesoreros o funcionarios recaudadores de conformidad con las normas de esta sección. La máxima autoridad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado podrá designar recaudadores externos y facultarlos para ejercer la acción coactiva en las secciones territoriales; éstos coordinarán su accionar con el tesorero de la entidad respectiva. (Asamblea Nacional, 2017, p. 111)

Art. 351.- Procedimiento. - El procedimiento de ejecución coactiva observará las normas del Código Orgánico Tributario y supletoriamente las del Código de Procedimiento Civil, cualquiera fuera la naturaleza de la obligación cuyo pago se persiga. (Asamblea Nacional, 2017, p. 111)

Normas De Control Interno De La Contraloría General Del Estado

Dentro de las Normas de Control Interno para las entidades del sector público, se establece la importancia de la auditoría interna como un mecanismo fundamental para fortalecer la gestión institucional y el cumplimiento de los objetivos organizacionales como nos menciona el NIA 200-09

200-09 La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; evalúa el sistema de control interno, los procesos administrativos, técnicos, ambientales, financieros, legales, operativos, estratégicos y gestión de riesgos. (“El control interno en el sector público ecuatoriano. (Asamblea Nacional, 2009, p. 8)

ISO 19011:2018 - Directrices Para La Auditoría De Los Sistemas De Gestión

Capítulo 5: Gestión de un programa de auditoría

Esta norma contribuirá a una gestión eficiente del programa de auditoría, al establecer de manera clara el alcance, los objetivos y los criterios que orientarán el proceso de auditoría, considerando los aspectos pertinentes para su correcta ejecución.

La extensión de un programa de auditoría debería basarse en el tamaño y la naturaleza del auditado, así como en la naturaleza, funcionalidad, complejidad, el tipo de riesgos y oportunidades, y el nivel de madurez de los sistemas de gestión que se van a auditar. La funcionalidad del sistema de gestión puede ser aún más compleja si la mayoría de las funciones importantes están contratadas externamente y se gestionan bajo el liderazgo de otras organizaciones. Es

necesario prestar especial atención dónde se toman las decisiones más importantes y qué constituye la alta dirección del sistema de gestión. (Organización Internacional de Normalización, 2018, p. 8)

Capítulo 6: Realización de una auditoría

Se consideró en especial este capítulo de la International Organization for Standardization (ISO) porque:

Este capítulo contiene orientación sobre la preparación y realización de una auditoría específica como parte de un programa de auditoría. La Figura 2 proporciona una visión general de las actividades desempeñadas en una auditoría típica. El grado de aplicación de las disposiciones de este capítulo depende de los objetivos y del alcance de la auditoría específica. (Organización Internacional de Normalización, 2018, p. 8)

Capítulo II. Metodología

Diseño de la Investigación

Enfoque de la investigación

El diseño de la presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, integrando métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión integral de la gestión de la cartera vencida en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas. El enfoque cualitativo se sustentó en la aplicación de tres entrevistas dirigidas a los funcionarios involucrados en los procesos de recuperación de cartera en el área de coactiva, con la finalidad de recopilar información relevante sobre los procedimientos, dificultades y mecanismos de control utilizados en la gestión de cobro. Esta información permitió conocer la situación actual del área objeto de estudio y evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la recuperación de valores adeudados. Por otra parte, el enfoque cuantitativo se fundamentó en la aplicación del marco integrado COSO II como herramienta para la evaluación del sistema de control interno. A través de la recopilación y análisis de datos cuantificables, fue posible identificar fortalezas, debilidades, riesgos y oportunidades de mejora en los procesos de gestión y recuperación de la cartera vencida. Asimismo, este enfoque permitió medir los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad del área mediante indicadores de gestión, facilitando la valoración objetiva de los resultados obtenidos y el cumplimiento de las metas institucionales establecidas para el año 2024.

Diseño de la investigación

Se optó por un diseño no experimental, por lo que no se manipuló la variable, sino en su efecto se observó y analizó tal como ocurren en su contexto natural dentro del área. Este diseño permitió analizar objetivamente la realidad administrativa de la gestión de cobro coactivo mediante el uso de datos numéricos provenientes de fuentes documentales de la entidad evaluada, para poder extraer sus conclusiones detallando los procesos relacionados en esta investigación.

Alcance de la investigación

Por su parte, se implementó un alcance descriptivo lo que permitió observar, registrar, analizar e interpretar de manera detallada los procesos y resultados obtenidos en el área de coactiva, con relación a la recuperación de la cartera vencida. Se busco

determinar en qué medida se cumplen los procedimientos establecidos por el marco legal vigente, así como medir la eficacia de las estrategias utilizadas para lograr la recuperación de valores adeudados. La investigación se sustentó en el uso de una lista de verificación estructurada, instrumento diseñado con base en criterios técnicos y legales, que permitirá extraer datos de fuentes primarias como expedientes coactivos, resoluciones administrativas, registros contables, informes internos, sistemas informáticos de gestión financiera, entre otros. La información obtenida se sistematizará y se convertirá en variables de análisis que permitan cuantificar el desempeño de la gestión coactiva.

Métodos de la Investigación

Para llevar a cabo esta investigación, se empleó tres métodos principales: el método deductivo, el método analítico y el método documental.

El método deductivo se aplicó a partir de principios generales como la normativa legal establecida en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y las Normas de Control Interno y contrastarlos con los procedimientos ejecutados por el área de coactiva. A partir de estas premisas generales, se verificó si los procesos realizados por la institución se ajustan a los estándares de legalidad, eficiencia y eficacia requeridos por la administración pública.

El método analítico se utilizó para descomponer el proceso de cobro coactivo en cada una de sus etapas: generación de la obligación, declaración de mora, inicio del proceso coactivo, notificación al deudor, aplicación de medidas cautelares, seguimiento del proceso, recuperación de valores y cierre del expediente. Este análisis detallado permitió observar el comportamiento de cada fase, detectar retrasos, identificar omisiones y evaluar el nivel de cumplimiento institucional.

Por último, el método documental constituyó la base empírica de la investigación, ya que toda la información se recolectó a partir del análisis de documentos oficiales generados por el área de coactiva del gobierno autónomo descentralizado. Estos documentos incluyeron expedientes coactivos, estados financieros, informes jurídicos, resoluciones de cobro, actas de notificación, órdenes de embargo, reportes de pagos y cualquier otro instrumento legal o administrativo que respalde las acciones ejecutadas. La revisión fue sistemática, ordenada y rigurosa, con el fin de garantizar la veracidad y trazabilidad de los datos recolectados.

Población y muestra

La población considerada en la presente investigación estuvo conformada por el personal que labora directamente en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas, quienes intervienen en la gestión, seguimiento y recuperación de la cartera vencida. Esta área está integrada por funcionarios con distintos roles, desde el nivel administrativo hasta el operativo. En total, el área de coactiva cuenta con tres servidores públicos, quienes constituyen el 100% de la población objeto de estudio. Dado que se trata de un número reducido de personas, no se aplicará un censo, es decir, se tomará en cuenta a toda la población sin necesidad de realizar un muestreo.

A continuación, se detalla la composición del personal:

Tabla 1

Población del personal que labora en el área de coactiva

No.	Cargo	Cantidad	Porcentajes
1	Directo Financiero	1	33%
2	Abogado coactar	1	33%
3	Asistente administrativo	1	33%
Total		3	100%

Nota. Información proporcionada por el área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas.

Recolección y procesamiento de datos

Recolección de datos

En el proceso de recolección de datos se empleó tres entrevistas como técnica de estudio dirigida a los servidores que laboran en esa área, con el propósito de obtener información relevante y detallada sobre los procedimientos, actividades y procesos que se desarrollan dentro del área de coactiva en relación con la gestión de la cartera vencida del GAD de Salinas. Las aplicaciones de las entrevistas permitieron recopilar información de primera mano acerca de la gestión de la cartera vencida y de las acciones de cobro ejecutadas por la entidad. En cuanto a su composición, se plantearon 10 preguntas abiertas en cada entrevista realizada.

Por su parte, el instrumento de evaluación que se utilizó fue el Cuestionario COSO II, conformado por diversas preguntas cerradas que se realizara al jefe del área

de coactiva para poder recopilar de manera exacta y eficiente la información con la finalidad de evaluar la efectividad del sistema de control interno y la gestión de riesgos dentro del área de coactiva. El instrumento fue diseñado considerando los ocho componentes del COSO II: ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo. La información obtenida permitió conocer el grado de aplicación de cada uno de estos elementos en los procesos desarrollados por el área, identificar riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y determinar la existencia de controles adecuados para su mitigación. Asimismo, los resultados facilitaron el análisis integral de la gestión de riesgos, proporcionando evidencia suficiente para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en el sistema de control interno de la entidad.

Procesamiento de datos

En la presente investigación, se utilizó Microsoft Excel como herramienta para la organización, tabulación y análisis de los datos recopilados. Su aplicación permitió procesar la información obtenida durante la evaluación de los procedimientos de la gestión de la recuperación de cartera vencida y demás actividades desarrolladas por el área de coactiva. Asimismo, facilitó el análisis de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de las funciones y objetivos establecidos, permitiendo diagnosticar la situación actual del área, identificar oportunidades de mejora y sustentar las conclusiones y recomendaciones derivadas de la auditoría de gestión.

Capítulo III. Resultados y Discusión

Análisis de datos (cualitativos, cuantitativos)

Análisis de la entrevista dirigida al director financiero

¿Cómo evalúa la gestión realizada por el área de coactiva en la recuperación de la cartera vencida durante el año 2024?

Considero que la gestión ha sido aceptable, aunque todavía existen aspectos que debemos mejorar. Se han recuperado varios valores pendientes; sin embargo, el monto de la cartera vencida sigue siendo alto.

¿Existen políticas y procedimientos establecidos para el control y recuperación de la cartera vencida?

Sí existen algunos lineamientos para orientar el trabajo del área, pero reconocemos que todavía hace falta contar con un manual de procedimientos formalmente aprobado que permita estandarizar las actividades y definir claramente las responsabilidades de cada uno.

¿Qué mecanismos utiliza la Dirección Financiera para monitorear periódicamente los niveles de cartera vencida de la institución?

Realizamos revisiones mediante los reportes que genera el sistema institucional y los informes que presenta el área de coactiva con esa información analizamos el comportamiento de la cartera y tomamos decisiones cuando es necesario.

¿Qué procedimientos se aplican para evitar la prescripción de las obligaciones pendientes de cobro?

Se revisan periódicamente los expedientes y se procura impulsar las actuaciones necesarias antes de que los plazos legales se cumplan. Aun así, creemos que el seguimiento puede fortalecerse para reducir cualquier riesgo de prescripción.

¿Qué dificultades ha identificado en la recuperación de obligaciones de contribuyentes con altos niveles de morosidad?

Una de las principales dificultades es que muchos propietarios de los solares no tienen la capacidad económica para cancelar sus obligaciones, en algunos casos la información de contacto está desactualizada, lo que dificulta la notificación y retrasa los procesos de cobro.

¿Cuáles son las principales causas que han contribuido al incremento o mantenimiento de la cartera vencida durante el año 2024?

Pienso que influyen varios factores, entre ellos la falta de cultura de pago de algunos propietarios, la situación económica que atraviesan muchas personas y la necesidad de fortalecer el seguimiento de cada uno de ellos para actuar de manera más oportuna.

¿Qué indicadores de gestión utiliza la Dirección Financiera para medir la eficiencia y eficacia del proceso de recuperación de cartera vencida?

Principalmente revisamos el porcentaje de recuperación de la cartera vencida, el número de notificaciones realizadas, los procesos coactivos concluidos y la evolución de la morosidad. Estos indicadores nos permiten evaluar el desempeño del área.

¿Cómo se coordina la Dirección Financiera con el área de coactiva para dar seguimiento a los procesos de cobro y garantizar el cumplimiento de las metas institucionales?

La coordinación es permanente. Mantenemos reuniones de trabajo, revisamos informes periódicos y damos seguimiento a los casos que requieren mayor atención para buscar alternativas que permitan mejorar la recuperación de los valores adeudados, proporcionamos en los primeros meses un cierto porcentaje de reducción de la deuda si pagan en el periodo establecido.

¿Qué acciones correctivas o estrategias se han implementado para reducir los índices de morosidad y mejorar la recuperación de valores adeudados?

Se ha procurado fortalecer las notificaciones a los contribuyentes, realizar un mayor seguimiento a los procesos pendientes y revisar constantemente los expedientes más antiguos para evitar retrasos. Además, estamos analizando nuevas estrategias que permitan mejorar los resultados.

Desde su perspectiva, ¿qué aspectos del proceso coactivo requieren fortalecimiento para optimizar la gestión de la cartera vencida y mejorar la recaudación institucional?

Considero que es importante fortalecer los controles internos, contar con procedimientos claramente definidos, actualizar de forma permanente la información de los propietarios de los inmuebles y aprovechar mejor las herramientas tecnológicas para dar un seguimiento más oportuno a cada proceso. También es fundamental continuar capacitando al personal del área para mejorar la eficiencia de la gestión.

Análisis de la entrevista al director financiero: Con base en lo fundamentado en la entrevista realizada, se evidencia que la gestión del área de coactiva ha permitido recuperar parte de la cartera vencida durante el año 2024; sin embargo, aún persiste un alto nivel de morosidad debido a factores internos, como la desactualización de la información de los deudores, la falta de seguimiento oportuno a las obligaciones vencidas, las deficiencias en la comunicación entre las áreas involucradas y la ausencia de procedimientos estandarizados para el control y monitoreo de la cartera. Se evidenció que, aunque el monitoreo se realiza mediante reportes e indicadores de gestión, es necesario fortalecer los controles internos relacionados con la actualización periódica de la base de datos de los deudores, la supervisión continua del proceso de recuperación de cartera, la coordinación entre las áreas responsables y la evaluación periódica de los indicadores de gestión, con el fin de mejorar la eficiencia del proceso de cobranza coactiva.

Análisis de la entrevista dirigida al jefe de coactiva

¿Cuál es el procedimiento legal que sigue el área de coactiva para la recuperación de las obligaciones vencidas?

Una vez que la obligación cumple el tiempo establecido y se cuenta con el título de crédito correspondiente, se inicia el proceso coactivo conforme a la normativa vigente. Se emite la orden de cobro, se notifica al deudor y si no existe respuesta o pago voluntario, se continúan las etapas legales que correspondan hasta lograr la recuperación de la deuda.

¿Considera que los procesos coactivos ejecutados durante el año 2024 se desarrollaron de manera eficiente? Explique.

En términos generales sí se lograron avances, pero considero que todavía existen aspectos por mejorar. Algunos procesos toman más tiempo del previsto debido al número de expedientes, la disponibilidad del personal y las dificultades para localizar a ciertos deudores.

¿Cuáles son las principales causas que dificultan la recuperación de la cartera vencida mediante la vía coactiva?

Las principales dificultades son la falta de pago por parte de los usuarios, los cambios de domicilio sin actualización de la información, la situación económica de algunos deudores y en determinados casos, la interposición de recursos legales que prolongan los tiempos del proceso coactivo.

¿Qué mecanismos utiliza el área de coactiva para garantizar el cobro de las obligaciones pendientes?

Realizamos notificaciones, seguimiento a los expedientes y aplicamos las medidas establecidas en la normativa cuando corresponde. También mantenemos comunicación con los usuarios para incentivar el cumplimiento de sus obligaciones antes de llegar a medidas más estrictas.

¿Cómo se realiza la notificación a los propietarios de los bienes inmuebles antes y durante el proceso de ejecución coactiva?

Las notificaciones se realizan de acuerdo con lo que establece la ley, utilizando los medios autorizados y dejando constancia dentro del expediente. Cuando es posible también se verifica la información disponible para asegurar que el usuario reciba la notificación.

¿Qué tipo de medidas se aplican con mayor frecuencia para asegurar la recuperación de los valores adeudados?

Las medidas más comunes son las notificaciones de pago y cuando el caso lo requiere, la retención de cuentas, la prohibición de enajenar bienes y los embargos, siempre respetando el procedimiento legal establecido.

¿Existen procedimientos internos que permitan controlar y dar seguimiento a los juicios coactivos en trámite? ¿Cuáles?

Sí, el área mantiene un control de los juicios coactivos mediante el registro y la revisión periódica de los expedientes, con el fin de verificar el estado de cada proceso y dar seguimiento a las actuaciones pendientes. Mediante el registro de los expedientes en el sistema institucional, la revisión periódica de los procesos, el control de las notificaciones emitidas, el seguimiento de los plazos procesales y la elaboración de informes sobre el avance de los juicios coactivos para conocimiento de la Dirección Financiera.

¿Qué limitaciones administrativas afectan el cumplimiento de los objetivos del área de coactiva?

Entre las principales limitaciones están la alta carga de trabajo, la falta de procedimientos formalmente documentados, la actualización tardía de la información de algunos contribuyentes y la necesidad de contar con mayores recursos tecnológicos para agilizar los procesos.

¿Cómo evalúa la coordinación entre el área coactiva y las demás dependencias involucradas en la gestión de la cartera vencida?

Existe coordinación con las demás áreas, especialmente con la Dirección Financiera y Tesorería. Sin embargo, en ocasiones la información no se comparte con la rapidez necesaria, lo que puede retrasar algunas actuaciones dentro de los procesos de cobro.

¿Qué recomendaciones propondría para mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos coactivos y reducir la cartera vencida de la institución?

Considero que sería importante contar con un manual de procedimientos actualizado, fortalecer los controles internos, mejorar la comunicación entre las áreas involucradas, mantener actualizada la información de los contribuyentes y utilizar indicadores de gestión que permitan evaluar periódicamente el desempeño del área y tomar decisiones oportunas.

Análisis de la entrevista al jefe de coactiva: Con base en la entrevista realizada al responsable del área de coactiva, se evidenció que el procedimiento para la recuperación de las obligaciones vencidas se desarrolla conforme a la normativa vigente, iniciando con la emisión del título de crédito, la orden de cobro y la notificación al deudor, correspondientes hasta lograr la recuperación de la deuda. No obstante, el entrevistado manifestó que, aunque durante el año 2024 se obtuvieron avances en la gestión de cobro, la eficiencia de los procesos se vio afectada por factores administrativos, entre ellos la alta carga de trabajo, la disponibilidad limitada de personal, la desactualización de la información de los usuarios y la ausencia de procedimientos formalmente documentados, ocasionando retrasos en la tramitación de los juicios coactivos. Por otra parte, aunque existe un control de los juicios coactivos mediante el seguimiento de expedientes y una coordinación con otras áreas, esta no siempre es oportuna.

Análisis de la entrevista dirigida al asistente administrativo

¿Cuáles son las actividades administrativas que realiza en apoyo a la gestión de la cartera vencida?

Mis principales funciones son organizar los expedientes, registrar la información en el sistema, preparar documentos, apoyar en la elaboración de

notificaciones y mantener actualizados los archivos para facilitar el seguimiento de los procesos coactivos.

¿Cómo se lleva a cabo el registro y actualización de la información de los contribuyentes con obligaciones pendientes de pago?

La información se registra en el sistema institucional con base en la documentación que ingresa al área. Cuando existen cambios o nuevos datos proporcionados por los contribuyentes, se actualizan los registros para mantener la información lo más completa posible.

¿Qué procedimientos se utilizan para organizar y controlar los expedientes de los procesos coactivos?

Los expedientes se clasifican por número de proceso y por contribuyente. Además, se mantienen archivados en orden cronológico y se revisan periódicamente para verificar el estado de cada trámite y la documentación que contienen.

¿Considera que la información registrada en los sistemas y archivos del área es confiable y se encuentra actualizada?

En general sí es confiable, aunque en algunos casos existen datos que necesitan actualizarse porque algunos contribuyentes cambian de domicilio o de información de contacto y no lo comunican oportunamente.

¿Cómo se realiza el seguimiento administrativo a los usuarios que mantienen deudas vencidas?

Se revisa el estado de los expedientes, se verifica si las notificaciones fueron entregadas y se da seguimiento a las actuaciones pendientes para que el proceso continúe conforme a los plazos establecidos.

¿Qué sistema utiliza el área para el control y monitoreo de la cartera vencida?

El área utiliza el sistema informático institucional para registrar la información de los usuarios, consultar el estado de las obligaciones y dar seguimiento a los procesos coactivos.

¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta en el desarrollo de sus funciones relacionadas con los procesos coactivos?

En ocasiones existe una gran cantidad de expedientes por revisar, información incompleta de algunos usuarios y entrega de los expedientes y documentación por parte de otras áreas como puede ser de tesorería o catastro y evaluó, lo que dificulta realizar el seguimiento de los procesos con mayor rapidez.

¿Existe una adecuada coordinación entre el área de coactiva y los demás departamentos involucrados en la recuperación de cartera? Explique.

Sí existe coordinación con las demás áreas, especialmente con Tesorería y la Dirección Financiera. Sin embargo, en algunas ocasiones la información o la documentación requerida no se remite de forma inmediata, presentándose demoras aproximadas de entre 3 y 5 días hábiles, lo que retrasa el inicio o la continuidad de determinados trámites dentro del proceso coactivo.

¿Qué controles administrativos se aplican para evitar errores o retrasos en la gestión de cobro de las obligaciones vencidas?

Se revisa la documentación antes de incorporarla al expediente, se verifica la información registrada en el sistema y se controla el cumplimiento de los plazos de cada proceso para evitar omisiones o errores administrativos.

¿Qué sugerencias considera necesarias para mejorar la eficiencia administrativa en la recuperación de la cartera vencida?

Considero que sería importante actualizar de forma permanente la información de los contribuyentes, implementar un manual de procedimientos para el área, fortalecer la comunicación entre los departamentos involucrados y contar con herramientas tecnológicas que faciliten el seguimiento de los expedientes y el control de los procesos más rápido y eficiente.

Entrevista de la entrevista al asistente administrativo: De acuerdo en lo mencionado en la entrevista por el asistente administrativo se evidencia que el apoyo administrativo es fundamental para la gestión de la cartera vencida, mediante actividades como la organización de expedientes, el registro y actualización de la información y el seguimiento de los procesos coactivos. De igual manera, se evidenció que, aunque existe coordinación entre el área de coactiva y las demás áreas involucradas, la remisión de la información no siempre se realiza de manera oportuna, registrándose demoras aproximadas de entre tres y cinco días hábiles, situación que retrasa el inicio de determinados trámites administrativos. En cuanto a los controles aplicados, se verificó que el área revisa la documentación antes de incorporarla a los expedientes, valida la información registrada en el sistema y controla el cumplimiento de los plazos procesales para reducir errores u omisiones.

**“AUDITORIA DE GESTIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN EL ÁREA
DE COACTIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024”**

Auditor

Srta. Moncada Alonzo Brianna Yamileth

Tabla 2*Marca de auditoría*

Referencias	Significado
O.T	Orden de trabajo
N.I.A	Notificación de inicio de auditoría
E.P.P	Evaluación preliminar o previa
A.F	Análisis FODA
P.G.A	Plan general de auditoría
O.I	Organigrama institucional
C.O.S.O II	Marco Integrado de Administración de Riesgos Corporativos
M.G.C.I	Matriz general de los componentes de control interno
M.R	Medición de riesgos
D.R.A	Detención de riesgos de auditoría
H.H	Hoja de hallazgos
I.F.A	Informe final de auditoría

Tabla 3

Planificación de auditoría

P.T.A	Programa de Trabajo de Auditoría				Hoja. No. 1
ENTIDAD	Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Salinas				
ÁREA	Coactiva				
CIUDAD	Santa Elena	PROVINCIA	Santa Elena	FECHA	Al 31/2024
Planificación de Auditoría			Ref.	Hecho por	Fecha
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR Y ESPECIFICA:					
• Preparación de la orden de trabajo			O.T	B.Y.M.A	1 día
• Remisión del oficio de notificación inicio de auditoría			N.I.A	B.Y.M.A	1 día
• Evaluación preliminar o previa			E.P.P	B.Y.M.A	1 día
• Análisis FODA			A.F	B.Y.M.A	1 día
• Preparación del Plan general de auditoría			P.G.A	B.Y.M.A	1 día
• Organigrama institucional			O.I	B.Y.M.A	1 día
• Implementación de entrevista al jefe del Área de coactiva			E.J.T	B.Y.M.A	1 día
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA:					
• Preparación y ejecución del cuestionario de evaluación del control interno COSO II, para conocer los procedimientos del área de coactiva			C.E.C.I	B.Y.M.A	3 días
• Elaboración de la matriz general de los resultados obtenidos de los componentes del cuestionario de control interno COSO II			M.G.C.I	B.Y.M.A	3 día
• Calcular el grado de confianza y el nivel de riesgo			M.R	B.Y.M.A	1 día
• Detención de riesgos de auditoría			D.R.A	B.Y.M.A	1 día
ELABORACIÓN DEL INFORME:					
• Elaboración de la hoja de hallazgos, establecer conclusiones y recomendaciones			H.H	B.Y.M.A	5 días
• Elaboración del informe final de auditoría			I.F.A	B.Y.M.A	4 días
PREPARADO POR: Brianna Moncada A.			REVISADO POR:		FECHA: 31/12/2023

Oficio N.0001

O.T

Sección: Orden de trabajo para acción de control planificado

Srta.

Moncada Alonzo Brianna Yamileth

Presente.

Se genera la orden de trabajo N. 0001, para llevar a cabo una auditoria de gestión al área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas durante el periodo 1 de enero del 2024. El propósito de esta auditoria es establecer lo siguiente:

- Diagnosticar la situación actual del área de coactiva del GAD del cantón Salinas, evaluando la eficiencia de sus procesos mediante la aplicación de una lista de verificación.
- Evaluar los riesgos que enfrenta una organización para garantizar que logre sus metas estratégicas mediante el marco integrado COSO II en la gestión de riesgo dentro del proceso de coactiva en el GAD del cantón Salinas.
- Describir procedimientos del área de coactiva mediante un manual de políticas y procedimientos para la consistencia en la eficiencia, eficacia y efectividad en el GAD del cantón Salinas.

Atentamente

Srta. Brianna Yamileth Moncada Alonzo

N.I.A**Oficio N.0002****Sección:** Notificación de inicio de auditoría

Alcalde

Ing. Dennis Córdova Secaira

Presente.

A través de este comunicado le informamos que, conforme a la orden de trabajo N. 0001, se llevará a cabo una auditoría de gestión en el al área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas durante el periodo 1 de enero del 2024. Para el inicio de dicha auditoría se propone llevar a cabo.

- Diagnosticar la situación actual del área de coactiva del GAD del cantón Salinas, evaluando la eficiencia de sus procesos mediante la aplicación de una lista de verificación.
- Evaluar los riesgos que enfrenta una organización para garantizar que logre sus metas estratégicas mediante el marco integrado COSO II en la gestión de riesgo dentro del proceso de coactiva en el GAD del cantón Salinas.
- Describir procedimientos del área de coactiva mediante un manual de políticas y procedimientos para la consistencia en la eficiencia, eficacia y efectividad en el GAD del cantón Salinas.

Atentamente

Srta. Brianna Yamileth Moncada Alonzo

Tabla 4*Evaluación preliminar*

	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SALINAS AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL AREA DE COACTIVA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024	Pg. 1/1	REF. E.P.P
EVALUACIÓN PRELIMINAR O PREVIA			
El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas tiene como finalidad administrar los recursos públicos y garantizar la prestación eficiente de servicios a la ciudadanía. Dentro de su estructura organizacional se encuentra el Área de Coactiva, encargada de gestionar la recuperación de valores adeudados por contribuyentes que mantienen obligaciones pendientes de pago por concepto de impuestos, tasas, contribuciones especiales de mejoras, multas y otros ingresos municipales. El Área de Coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas se encuentra adscrita a la Dirección Financiera y está conformada por el personal encargado de administrar y recuperar la cartera vencida municipal. Su estructura funcional se distribuye de la siguiente manera: • Jefe o Responsable de Coactiva. • Secretario(a) de Coactiva. • Analista de Cartera Vencida. • Auxiliar Administrativo Enfocándonos en el área de coactiva, se realizó una visita con el propósito de diagnosticar la situación actual de sus operaciones relacionadas con la gestión y recuperación de la cartera vencida. Como resultado, se evidenció que, aunque se ejecutan actividades orientadas al control y recuperación de las obligaciones pendientes de pago, varios de los procedimientos no se encuentran formalmente estructurados ni documentados, lo que podría afectar la eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados.			
Realizado por: Brianna Moncada A.		Fecha:	

Tabla 5*Programa General de Auditoría*

	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SALINAS AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL AREA DE COACTIVA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024	Pg:	REF.
		1/2	P.G. A
PROGRAMA GENARAL DE AUDITORÍA			
Alcance del examen Auditoria de gestión de la cartera vencida en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024.			
Misión Promover el desarrollo sustentable garantizando el derecho al Buen Vivir a través de proyectos de equidad, inclusión, ordenamiento territorial, participación ciudadana, medio ambiente, seguridad ciudadana, cultura, actividades deportivas en beneficio de sus habitantes.			
Visión Consolidar la institución en el desarrollo socio económico y productivo, ofreciendo mejores servicios públicos con calidad y eficacia, impulsando micro proyectos dentro de las áreas de competencia a beneficio de los habitantes del Cantón.			
Realizado por: Brianna Moncada A.		Fecha:	

Tabla 6

Análisis FODA

	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SALINAS AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL AREA DE COACTIVA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024	Pg.	REF
		1/3	A. F
ANALISIS FODA			
Fortaleza. - Existencia de registros y bases de datos de contribuyentes con obligaciones pendientes de pago. - Respaldo legal para la recuperación de cartera mediante procedimientos coactivos. - Coordinación con las áreas de Rentas, Tesorería y Recaudación para la gestión de cobro.			
Oportunidades - Establecimiento de convenios de pago que faciliten la recuperación de valores adeudados. - Implementación de sistemas tecnológicos para mejorar el control y seguimiento de las cuentas por cobrar. - Fortalecimiento de la cultura tributaria mediante campañas de concienciación ciudadana.			
Debilidades - Alto nivel de cartera vencida acumulada. - Falta de procedimientos formalmente documentados para la gestión de cobro. - Seguimiento insuficiente a las cuentas por cobrar de mayor antigüedad.			
Amenazas - Incremento de la morosidad por la situación económica de los contribuyentes. - Prescripción de obligaciones por retrasos en las acciones de recuperación. - Disminución de los ingresos municipales debido al incumplimiento de las obligaciones tributarias.			
Realizado por: Brianna Moncada A.		Fecha:	

Tabla 7

Programa general de Auditoría

	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SALINAS AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL AREA DE COACTIVA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024	Pg: 1/4	REF. P.G. A
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA			
Valores • Compromiso. - Es la disposición y actitud positiva que el servidor público tiene para asumir como propios: la misión, la visión, los objetivos corporativos y las estrategias de la entidad en el desarrollo de las funciones asignadas. • Honestidad. - Es la rectitud en el actuar del servidor público, a rechazar cualquier conducta ilícita y abstenerse de realizar actividades que lo desvíen del cumplimiento. • Objetividad. - Implica obrar con juicio, cordura y criterio en el desempeño de las funciones y demás actuaciones. • Profesionalismo. - Es el actuar idóneo del servidor público que aplica todos sus conocimientos, experiencias, habilidades y destrezas en el desarrollo de sus funciones institucionales. • Respeto. - Se manifiesta en el reconocimiento del derecho de las personas con las que se interactúa en su forma de ser, sentir y actuar; así como resolver en forma cordial los desacuerdos. • Responsabilidad. - Se orienta hacia el logro de los objetivos institucionales, a través de la correcta ejecución de las funciones, protección de los derechos, manejo de los recursos y el reconocimiento de sus actos y omisión.			
Realizado por: Brianna Moncada A.		Fecha:	

Tabla 8

Programa general de Auditoría

	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SALINAS AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL AREA DE COACTIVA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024			Pg:	REF.																																													
				1/5	P.G. A																																													
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA																																																		
<table><tr><td>Fases</td><td>Descripción</td><td>Días</td><td>Horas</td><td colspan="2">Responsable</td></tr><tr><td rowspan="2">Planificación de auditoría</td><td>Conocimiento de la entidad</td><td>6</td><td>44</td><td colspan="2">B.Y.M.A</td></tr><tr><td>Preparación del plan de auditoria</td><td>7</td><td>60</td><td colspan="2">B.Y.M.A</td></tr><tr><td rowspan="3">Ejecución de la auditoria</td><td>Evaluación del COSO II</td><td>8</td><td>70</td><td colspan="2">B.Y.M.A</td></tr><tr><td>Medición de los riesgos</td><td>6</td><td>42</td><td colspan="2">B.Y.M.A</td></tr><tr><td>Evaluación y medición de los indicadores de gestión</td><td>5</td><td>40</td><td colspan="2">B.Y.M.A</td></tr><tr><td>Elaboración del informe</td><td>Resultados e informe</td><td>8</td><td>64</td><td colspan="2">B.Y.M.A</td></tr><tr><td colspan="2">TOTAL</td><td>40</td><td>320</td><td colspan="2"></td></tr></table>						Fases	Descripción	Días	Horas	Responsable		Planificación de auditoría	Conocimiento de la entidad	6	44	B.Y.M.A		Preparación del plan de auditoria	7	60	B.Y.M.A		Ejecución de la auditoria	Evaluación del COSO II	8	70	B.Y.M.A		Medición de los riesgos	6	42	B.Y.M.A		Evaluación y medición de los indicadores de gestión	5	40	B.Y.M.A		Elaboración del informe	Resultados e informe	8	64	B.Y.M.A		TOTAL		40	320		
Fases	Descripción	Días	Horas	Responsable																																														
Planificación de auditoría	Conocimiento de la entidad	6	44	B.Y.M.A																																														
	Preparación del plan de auditoria	7	60	B.Y.M.A																																														
Ejecución de la auditoria	Evaluación del COSO II	8	70	B.Y.M.A																																														
	Medición de los riesgos	6	42	B.Y.M.A																																														
	Evaluación y medición de los indicadores de gestión	5	40	B.Y.M.A																																														
Elaboración del informe	Resultados e informe	8	64	B.Y.M.A																																														
TOTAL		40	320																																															
Recursos:																																																		
Recurso humano: La responsabilidad de elaborar la presente auditoria de gestión al área de coactiva en las cuentas por cobrar recaerá sobre:																																																		
<table><tr><td>Nombre</td><td>Cargo</td><td>Responsable</td></tr><tr><td>Brianna Moncada Alonzo</td><td>Auditor</td><td>B.Y.M.A</td></tr></table>						Nombre	Cargo	Responsable	Brianna Moncada Alonzo	Auditor	B.Y.M.A																																							
Nombre	Cargo	Responsable																																																
Brianna Moncada Alonzo	Auditor	B.Y.M.A																																																
Recursos utilizados. Para la elaboración de la auditoria de gestión del área de coactiva es indispensable utilizar los siguientes elementos:																																																		
<table><tr><td>Descripción</td><td>Cantidad</td><td>Total</td></tr><tr><td>Hojas</td><td>300</td><td>\$ 3,50</td></tr><tr><td>Esferos</td><td>2</td><td>\$ 1,00</td></tr><tr><td>Laptop</td><td>1</td><td>\$450,00</td></tr></table>						Descripción	Cantidad	Total	Hojas	300	\$ 3,50	Esferos	2	\$ 1,00	Laptop	1	\$450,00																																	
Descripción	Cantidad	Total																																																
Hojas	300	\$ 3,50																																																
Esferos	2	\$ 1,00																																																
Laptop	1	\$450,00																																																
Realizado por: Brianna Moncada A.			Fecha:																																															

Ejecución de la Auditoria

Evaluación del control interno COSO II Tabla 9

Ambiente de control

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas			 GAD Municipal de Salinas			
Área auditada	Área de Coactiva						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth						
AMBIENTE DE CONTROL							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS							
1.1	¿Se han establecido principios éticos, normas de conducta y políticas institucionales que garanticen la transparencia e integridad en los procesos de recuperación de la cartera vencida y eviten posibles conflictos de interés en el área de coactiva?		X		0	No se evidenció la existencia formal ni la aplicación efectiva de principios éticos, normas de conducta y políticas institucionales específicas orientadas a garantizar la transparencia e integridad en los procesos de recuperación de la cartera vencida	
1.2	¿Existen directrices claras en el manual de procedimientos que regulen la gestión de cobro, el seguimiento de las obligaciones vencidas y la ejecución de los procesos coactivos de conformidad con la normativa vigente?		X		0	No se evidenció la existencia de directrices claras y debidamente formalizadas en el manual de procedimientos que regulen la gestión de cobro, el seguimiento de las obligaciones vencidas y la ejecución de los procesos coactivos conforme a la normativa vigente	
1.3	¿Se encuentran claramente definidas y documentadas las funciones y responsabilidades de los servidores del área de coactiva para garantizar una gestión eficiente de la cartera vencida?	X			1		

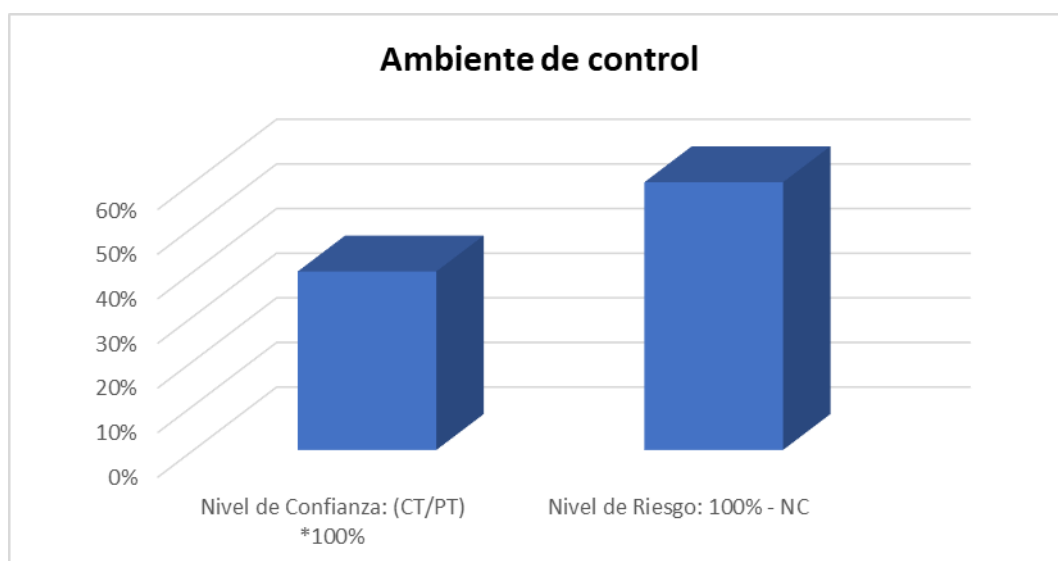
2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
2.1	¿Existe en la entidad una estructura orgánica que distinga las operaciones en el área?	X			1	¿Existe en la entidad una estructura orgánica que distinga las operaciones en el área?
3. AUTORIDAD ASIGNADA Y RESPONSABILIDAD ASUMIDA						
3.1	¿La entidad cuenta con un manual de procedimientos para el funcionamiento de cada área?		X		0	No se evidenció la existencia de un manual de procedimientos formal, completo y actualizado para el funcionamiento de cada área de la entidad, que permita regular y estandarizar las actividades administrativas, operativas y de control interno.
TOTAL					2	

Tabla 10*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 11*Nivel de confianza y de riesgo – Ambiente de control*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 1*Ambiente de control*

Conforme a la tabla 9 y la figura 1, en el área de coactiva se evidenciaron debilidades en el componente ambiente de control, reflejando un nivel de riesgo ALTO (60%), debido a que la evaluación del control interno determinó la inexistencia de principios éticos, normas de conducta y políticas institucionales formalmente establecidas que promuevan la transparencia e integridad en el proceso, se constató la ausencia de directrices claramente definidas en el manual de procedimientos para regular la gestión de cobro, el seguimiento de las obligaciones vencidas y la ejecución de los procesos coactivos de conformidad con la normativa vigente. De igual manera, se evidenció la ausencia de un manual de procedimientos formal, completo y actualizado que estandarice las actividades administrativas, operativas y de control interno de las diferentes áreas de la entidad. Estas deficiencias limitaron la adecuada ejecución de las actividades de recuperación, generando inconsistencias en la aplicación de los procedimientos y debilitaron el sistema de control interno. En consecuencia, el nivel de confianza es BAJO (40%), estas deficiencias mencionan la importancia de implementar un código de ética institucional, formalizar y actualizar los manuales de procedimientos, así como establecer lineamientos claros para la gestión de cobro y el proceso coactivo, con el fin de fortalecer el control interno.

Tabla 12

Establecimiento de objetivos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas						
Área auditada	Área de Coactiva						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth						
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. OBJETIVOS ESTRATEGICOS							
1.1	¿La empresa cuenta con una misión, visión, y objetivos?	X			1		
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS							
2.1	¿Se han establecido metas específicas y medibles para la recuperación de la cartera vencida en el área de coactiva, en concordancia con los objetivos institucionales del GAD del Cantón Salinas?	X			1		
2.2	¿Los objetivos del área de coactiva se encuentran claramente establecidos y vinculados a metas específicas que permitan evaluar el nivel de recuperación de la cartera vencida?		X		0	Se evidenció que los objetivos del área de coactiva no están claramente definidos ni vinculados a metas específicas, lo que impide evaluar adecuadamente la recuperación de la cartera vencida y debilita el control de su gestión.	
3. RIESGO ACEPTADO Y NIVEL DE CONFIANZA							
3.1	¿El personal participa en el establecimiento y cumplimiento de los objetivos relacionados con la recuperación de la cartera vencida?		X		0	Se evidenció una limitada participación del personal en los objetivos relacionados con la recuperación de la cartera vencida, lo que afectó la coordinación del equipo y reduce la efectividad en la	

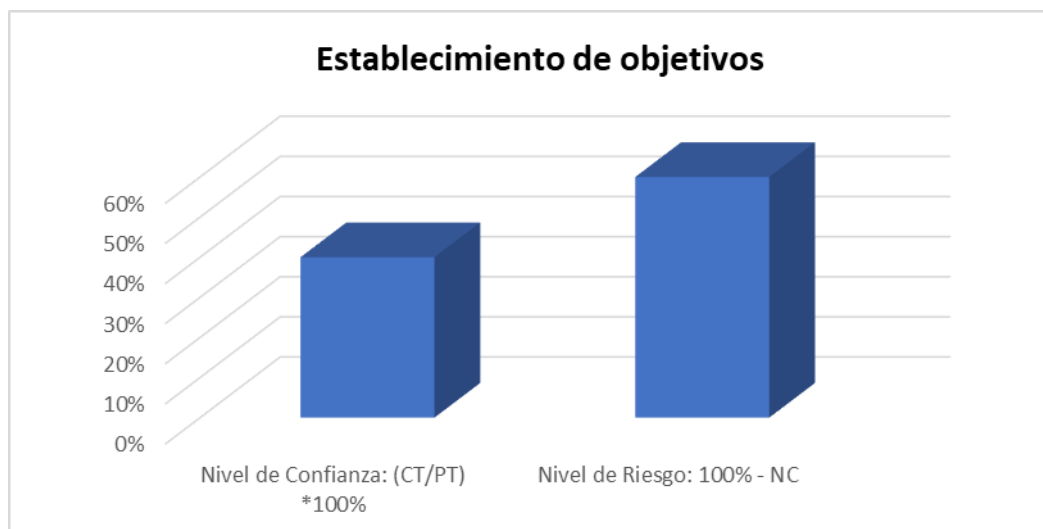
						gestión de cobro.
3.2	¿Los objetivos y metas establecidos para la gestión de recuperación de la cartera vencida son comunicados de manera clara y oportuna al personal del área para asegurar su cumplimiento?		X		0	No son comunicados de manera clara y oportuna al personal del área, lo que dificulta su adecuada comprensión y cumplimiento, afectando la eficiencia de la gestión de cobro.
TOTAL					2	

Tabla 13*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 14*Nivel de confianza y de riesgo – Establecimiento de objetivos*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 2*Establecimiento de objetivos*

Conforme a la tabla 12 y la figura 2, en el área de coactiva se constató que existen debilidades en el componente establecimiento de objetivos, reflejando un nivel de riesgo es ALTO (60%), debido a que los objetivos del área no se encuentran claramente definidos ni vinculados a metas específicas que permitan evaluar el nivel de recuperación de la cartera vencida. Asimismo, se evidenció una limitada participación del personal en el establecimiento y cumplimiento de dichos objetivos, lo que afecta la coordinación y el compromiso con la gestión de cobro. De igual manera, los objetivos y metas no son comunicados de forma clara y oportuna al personal responsable, dificultando su comprensión y cumplimiento. Estas deficiencias, debilitaron el control de la gestión y redujeron la eficiencia del proceso de recuperación de la cartera. En consecuencia, el nivel de confianza es BAJO (40%), estos hallazgos revelan que se necesita definir objetivos y metas medibles, fomentar la participación del personal en su formulación y establecer mecanismos de comunicación interna que garanticen su conocimiento y cumplimiento.

Tabla 15

Identificación de eventos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas						
Área auditada	Área de Coactiva						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth						
IDENTIFICACION DE EVENTOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS							
1.1	¿Hay un procedimiento definido para identificar eventos tanto internos como externos que puedan afectar de manera importante?		X		0	Se evidenció la ausencia de un procedimiento formal para identificar eventos internos y externos que puedan afectar significativamente la gestión, lo que limita la capacidad de anticipar riesgos y tomar acciones preventivas oportunas.	
1.2	¿El área de coactiva identifica las posibles causas o factores de riesgo que pueden afectar la recuperación de la cartera vencida?		X		0	Hay una limitada identificación de las causas o factores de riesgo que afectan la recuperación de la cartera vencida, lo que reduce la efectividad de las acciones de cobro y el control del proceso coactivo.	
2. IDENTIFICACION DE EVENTOS							
2.1	¿Existe una evaluación periódica de los riesgos de prescripción de obligaciones que puedan afectar la recuperación de la cartera vencida?		X		0	Se evidenció la ausencia de una evaluación periódica de los riesgos de prescripción de obligaciones, lo que incrementa la posibilidad de pérdida de recuperación de la cartera vencida y debilita el control oportuno de los procesos coactivos.	

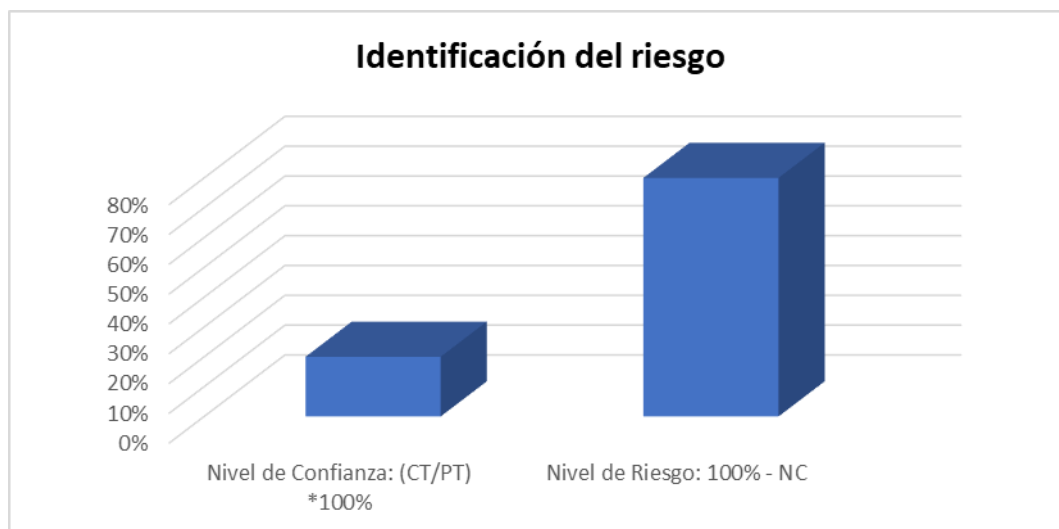
2.2	¿Existen criterios fiables para la identificación de eventos sobre información desactualizada de los deudores?		X		0	Se evidenció la inexistencia de información desactualizada de los deudores, lo que puede generar errores en la gestión de cobro y afectar la recuperación de la cartera vencida.
3. CATEGORIA DE EVENTOS						
3.1	¿Se evalúa las causas internas y externas que inciden en el incremento de la cartera vencida o en el incumplimiento de las metas de recuperación establecidas?		X		1	
TOTAL					1	

Tabla 16*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO

NIVEL DE CONFIANZA**Tabla 17***Nivel de confianza y de riesgo – Identificación de eventos*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	20%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	80%

Figura 3*Identificación de eventos*

Conforme a la tabla 15 y la figura 3, se evidencio falencias en el componente identificación de eventos, reflejando un nivel de riesgo es ALTO (80%), debido a que no existió un procedimiento formal para identificar los eventos internos y externos que afectan la recuperación de la cartera vencida. También, se constató una limitada identificación de las causas y factores de riesgo que inciden en la gestión de cobro, lo que redujo la efectividad de las acciones implementadas. De igual manera, no se realizan evaluaciones periódicas de los riesgos de prescripción de obligaciones, incrementando la pérdida de valores pendientes de cobro, se evidenció que la información de los deudores no se mantiene actualizada, lo que genero errores en el proceso de recuperación y afectó la toma de decisiones. Estas deficiencias limitaron la identificación oportuna de riesgos, debilitando el control del proceso coactivo y disminuyen la eficiencia en la recuperación. Esta situación ha derivado en un nivel de confianza BAJO (20%).

Tabla 18

Evaluación del riesgo

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas						
Área auditada	Área de Coactiva						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth						
EVALUACION DEL RIESGO							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. ESTIMACION DE PROBABILIDAD DE IMPACTO							
1.1	¿El área de coactiva cuenta con los recursos físicos, tecnológicos y administrativos necesarios para desarrollar eficientemente los procesos de recuperación de la cartera vencida?	X			1		
1.2	¿Se aplican evaluaciones de riesgos para identificar posibles incumplimientos y retrasos en los refinanciamientos que puedan afectar la recuperación de las obligaciones pendientes de cobro?		X		0	Se evidenció la ausencia de evaluaciones de riesgos de manera periódica para identificar posibles incumplimientos y retrasos en los refinanciamientos, lo que limita la detección oportuna de problemas y puede afectar la recuperación de las obligaciones pendientes de cobro.	
1.3	¿Se evalúan los riesgos asociados a la cartera vencida que puedan incidir en el cumplimiento de las metas y objetivos de recuperación establecidos por el área de coactiva?	X			1		
2. EVALUACION DE RIESGO							

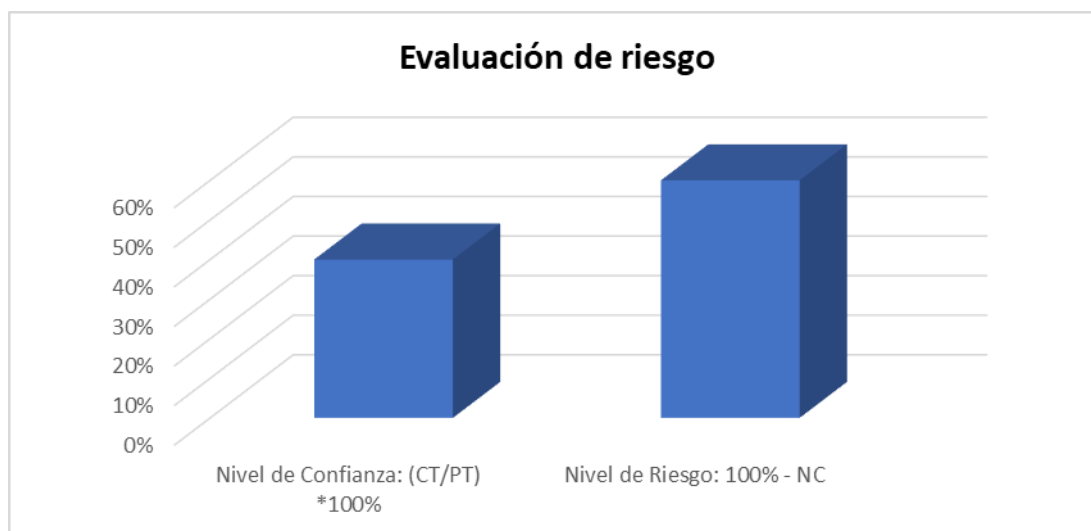
2.1	¿Existe una evaluación periódica de riesgos que permita identificar los principales factores que afectan el cumplimiento de los objetivos y metas de recuperación de la cartera vencida en el área de coactiva?		X		0	Se evidenció la ausencia de evaluaciones, no hay ningún registro que permitan identificar los principales factores que afectan el cumplimiento y recuperación de la cartera vencida con relación al cobro.
2.2	¿Se identifican y analizan las obligaciones pendientes de cobro que presentan un alto grado de morosidad o una baja probabilidad de recuperación?		X		0	Se evidenció un alto grado de morosidad o baja probabilidad de recuperación, lo que limita la priorización de acciones de cobro y reduce la efectividad en la recuperación de la cartera vencida.
TOTAL					1	

Tabla 19*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 20*Nivel de confianza y de riesgo – Evaluación del riesgo*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 4*Evaluación del riesgo*

Conforme a la tabla 18 y la figura 4, se reflejaron debilidades en el componente evaluación de riesgos, demostrando un nivel de riesgo ALTO (60%), debido a que no se realizaron evaluaciones periódicas de riesgos para identificar los incumplimientos, retrasos en los refinanciamientos y otros factores que afectaron el cumplimiento de los objetivos y metas del área evaluada. Asimismo, se evidenció la existencia de obligaciones con un alto grado de morosidad que no son evaluadas oportunamente para priorizar las acciones de cobro. Estas deficiencias limitaron la identificación de riesgos relevantes y disminuyeron la efectividad de la gestión de recuperación de la cartera vencida. Por tal razón existen un nivel de confianza BAJO (40%), en consecuencia, es necesario implementar evaluaciones periódicas de riesgos, establecer criterios para la priorización de las obligaciones de mayor riesgo y fortalecer los mecanismos de seguimiento que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla 21

Respuesta de los riesgos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas						
Área auditada	Área de Coactiva						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth						
RESPUESTA DE LOS RIESGOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. CATEGORIA DE RESPUESTAS							
1.1	¿Existe una comunicación oportuna de los riesgos identificados que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos y metas de recuperación de la cartera vencida en el área de coactiva?	X			1		
1.2	¿El área de coactiva cuenta con herramientas o estrategias preventivas para identificar y mitigar riesgos que puedan dificultar el cumplimiento de las metas de recuperación de la cartera vencida?		X		0	Se evidenció la ausencia de herramientas y estrategias preventivas para identificar y mitigar riesgos, lo que limita el cumplimiento de las metas de recuperación de la cartera vencida y afecta la eficiencia de la gestión coactiva.	
1.3	¿Existe algún plan de contingencia para contrarrestar los riesgos en el área de coactiva?		X		0	No han establecidos planes de contingencia para mitigar los posibles riesgos en el área de coactiva, lo que limita la capacidad de respuesta ante eventos que puedan afectar la recuperación de la cartera vencida.	
2. DECISION DE RESPUESTAS							

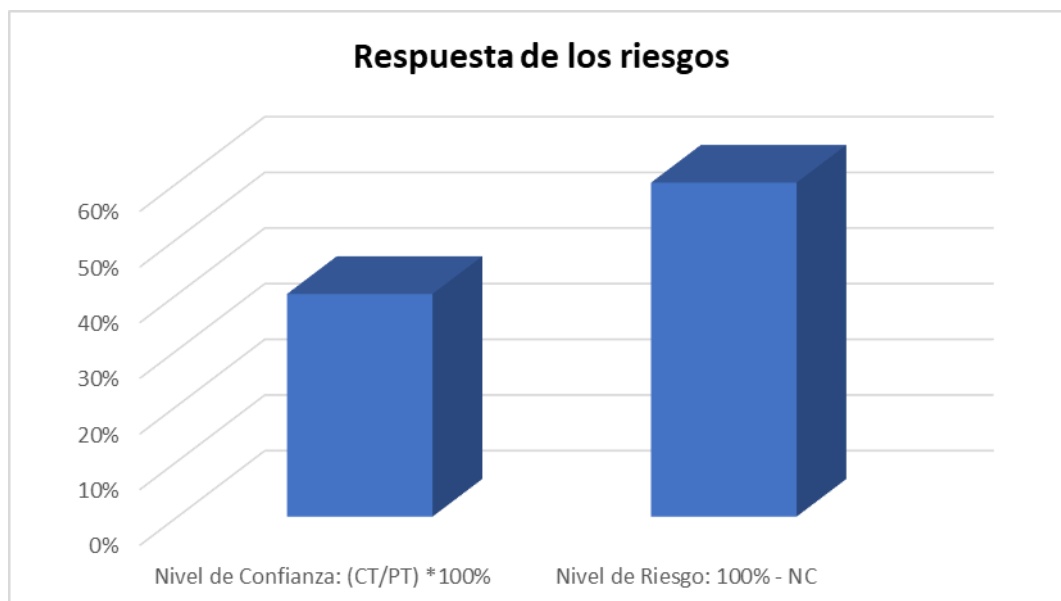
2.1	¿El área de coactiva define respuestas adecuadas frente a los riesgos identificados, con el fin de minimizar su impacto en la recuperación de la cartera vencida?		X		0	Se evidenció la ausencia de definición de respuestas adecuadas frente a los riesgos identificados en el área de coactiva, lo que limita la capacidad de mitigar su impacto y puede afectar la recuperación de la cartera vencida.
2.2	¿El área de coactiva cuenta con procedimientos o planes de acción establecidos para responder ante riesgos que puedan afectar significativamente la recuperación de la cartera vencida?	X			1	
TOTAL					2	

Tabla 22*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO

NIVEL DE CONFIANZA**Tabla 23***Nivel de confianza y de riesgo – Respuesta de los riesgos*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 5*Respuesta de los riesgos*

Conforme a la tabla 13 y la figura 5, se evidencio debilidades en el componente respuesta al riesgo, reflejando un nivel de riesgo ALTO (60%), debido a que no se cuenta con herramientas ni estrategias preventivas para identificar y mitigar los riesgos que afectan la recuperación de la cartera vencida, se verificó que la entidad no ha establecido planes de contingencia para responder oportunamente ante eventos que puedan afectar el proceso de cobro coactivo. De igual forma, no se definieron respuestas específicas frente a los riesgos identificados, lo que limito la capacidad del área para reducir su impacto y garantizar el cumplimiento de las metas de recuperación. Estas deficiencias disminuyen la capacidad de respuesta institucional frente a situaciones que afectan la gestión de cobro, incrementan la probabilidad de incumplimiento de los objetivos y debilitan la eficiencia del proceso de recuperación de la cartera vencida, con un nivel de confianza BAJO (40%), por lo que incremento la importancia de elaborar planes de contingencia y establecer respuestas específicas para los riesgos identificados, con el fin de fortalecer el control interno y mejorar la efectividad de la recuperación de la cartera vencida.

Tabla 24

Actividades de control

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas						
Área auditada	Área de Coactiva						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth						
ACTIVIDADES DE CONTROL							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. INTEGRACIÓN CON LAS DECISIONES SOBRE RIESGOS							
1.1	¿La entidad ha establecido medidas y estrategias claras para mitigar los riesgos identificados en el proceso de recuperación de la cartera vencida?		X		0	No se presentaron planes, manuales o documentos de mitigación de riesgos.	
1.2	¿Se realiza una evaluación periódica de los controles implementados en el área de coactiva para determinar si las acciones adoptadas para mitigar los riesgos identificados son eficaces?	X			1		
2. PRINCIPALES ACTIVIDADES DE CONTROL							
2.1	¿Se mantiene un registro actualizado de los contribuyentes o usuarios que presentan valores vencidos sujetos al proceso de cobro coactivo?		X		0	Se evidenció la falta de actualización periódica de la base de datos, lo que dificulta el seguimiento oportuno y la gestión eficiente de la recuperación de la cartera vencida.	
2.2	¿Para garantizar un control eficaz de la recuperación de la cartera vencida, la entidad revisa y verifica la información contenida en los títulos de crédito, notificaciones, expedientes coactivos y demás documentos de respaldo antes de iniciar o continuar el proceso de cobro?		X		0	Se evidenció la ausencia de revisión y verificación de la información contenida en los títulos de crédito, notificaciones, expedientes coactivos y demás documentos de respaldo antes de iniciar o continuar el proceso de cobro.	
3. CONTROLES SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN							

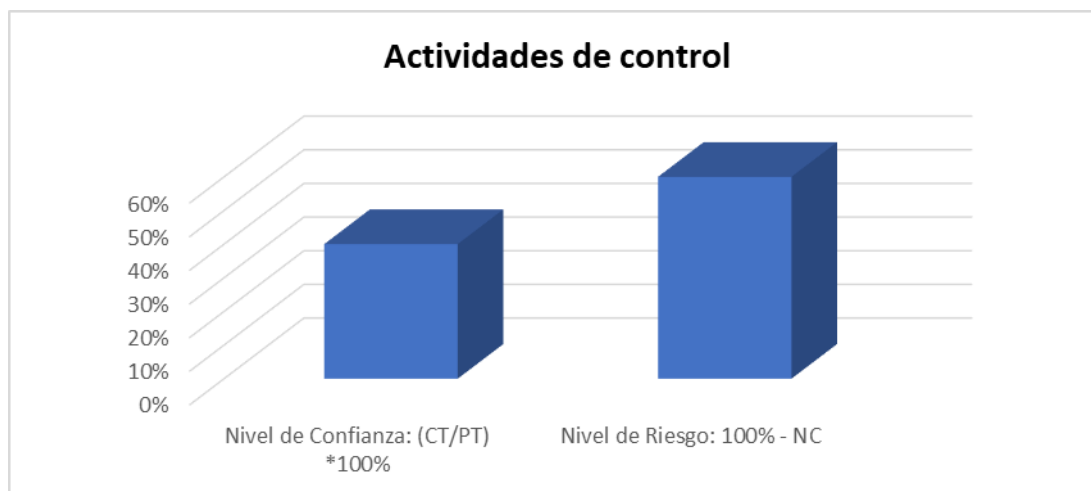
3.1	¿Existe una adecuada segregación de funciones en el área de coactiva, de manera que las actividades de control, seguimiento y autorización de los procesos de recuperación de cartera vencida sean realizadas por diferentes funcionarios?	X			1	
TOTAL					2	

Tabla 25*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 26*Nivel de confianza y de riesgo – Actividades de control*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 6*Actividades de control*

Conforme a la tabla 24 y la figura 6, se demuestran las debilidades en el componente actividades de control, reflejando un nivel de riesgo ALTO (60%), debido a la ausencia de manuales o documentos para la mitigación de riesgos relacionados con la recuperación de la cartera vencida, de igual forma se verificó la falta de actualización periódica de la base de datos de los deudores, lo que dificulta el seguimiento oportuno de las obligaciones pendientes de cobro. De igual forma, no se evidenció la revisión y verificación de la información contenida en los títulos de crédito, expedientes coactivos y demás documentos de respaldo antes de iniciar o continuar el proceso de cobro. Estas deficiencias debilitan las actividades de control, incrementan el riesgo de errores e inconsistencias en el proceso coactivo y afectando la eficiencia de la gestión de recuperación de la cartera vencida. Conllevando un nivel de confianza BAJO equivalente al (40%).

Tabla 27

Información y comunicación

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas						
Área auditada	Área de Coactiva						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth						
INFORMACION Y COMUNICACION							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. CULTURA DE INFORMACION EN TODOS LOS NIVELES							
1.1	¿La información sobre la cartera vencida y las acciones de recuperación es elaborada y comunicada oportunamente para apoyar el cumplimiento de los objetivos y metas del área de coactiva?	X			1		
2 SISTEMA ESTRATEGICO INTEGRADO							
2.1	¿Existe comunicación inmediata entre los responsables del área de coactiva cuando se detectan errores, inconsistencias o irregularidades en la información de la cartera vencida o en los procesos de recuperación?		X		0	Se evidenció que no existe una comunicación inmediata entre los responsables del área de coactiva ante errores, inconsistencias o irregularidades en la cartera vencida	
2.2	¿Existe un sistema establecido que facilite la comunicación y el intercambio oportuno de información entre el área de coactiva, tesorería y otras áreas relacionadas, para apoyar el proceso de recuperación de la cartera vencida?		X		0	Se evidenció la ausencia de un sistema establecido que facilite la comunicación y el intercambio oportuno de información entre el área de coactiva, tesorería y demás áreas relacionadas, lo que limita la coordinación interdepartamental y afecta el proceso de recuperación de la cartera vencida.	
3. CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION							

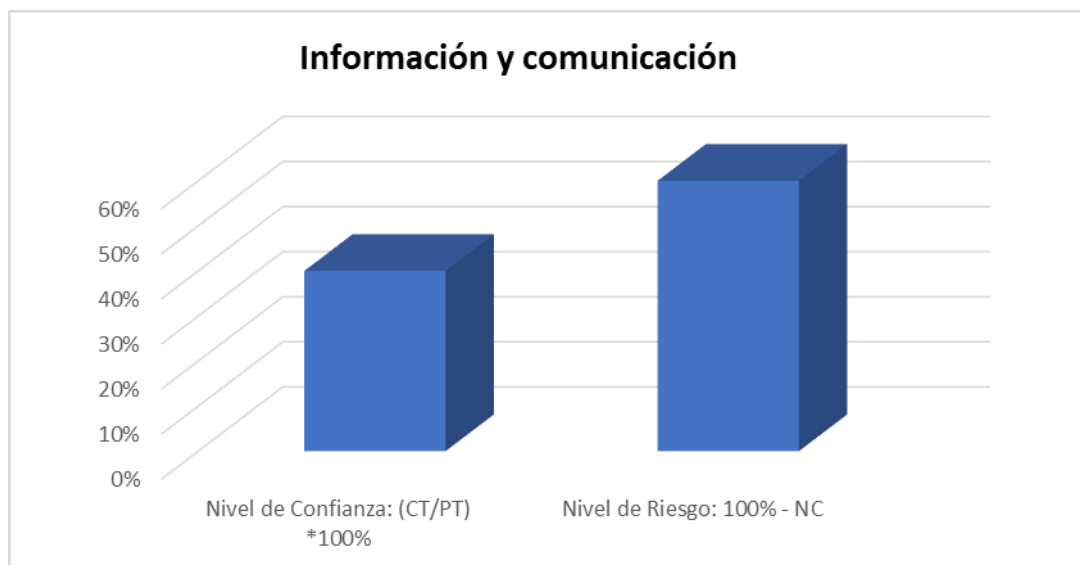
3.1	¿Los informes sobre la gestión de cobro y recuperación de la cartera vencida son proporcionados a los responsables de la toma de decisiones para evaluar el desempeño del área de coactiva y establecer acciones correctivas cuando sea necesario?	X			1	
4. COMUNICACIÓN						
4.1	¿La gerencia informa de manera oportuna al área de coactiva sobre cambios en las políticas, estrategias o procedimientos que incidan en el proceso de recuperación de la cartera vencida?		X		0	Se evidenció la falta de comunicación oportuna por parte de la gerencia hacia el área de coactiva respecto a cambios en políticas, estrategias o procedimientos relacionados con la recuperación de la cartera vencida
TOTAL					2	

Tabla 28*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 29*Nivel de confianza y de riesgo – Información y comunicación*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 7*Información y comunicación*

Conforme a la tabla 27 y la figura 7, se demostró las debilidades en el componente información y comunicación, reflejando un nivel de riesgo ALTO (60%), debido a que no existe una comunicación inmediata entre los responsables del área cuando se presentan errores, inconsistencias o irregularidades en el área, se constató la ausencia de un sistema que facilite el intercambio oportuno de información entre el área de coactiva, tesorería y las demás áreas involucradas en el proceso de recuperación, lo que limita la coordinación institucional. De igual manera, se evidenció la falta de comunicación oportuna por parte de la gerencia respecto a cambios en las políticas, estrategias o procedimientos relacionados con la recuperación. Estas deficiencias afectaron el flujo de información, retrasaron la toma de decisiones y disminuyeron la eficiencia de la gestión de cobro. En consecuencia, el nivel de confianza alcanzado fue BAJO con un porcentaje del (40%), por lo que es fundamental incorporar mecanismos formales de comunicación interna, fortalecer el intercambio de información entre las áreas involucradas y garantizar la difusión oportuna de las disposiciones emitidas por la gerencia, con el propósito de mejorar la coordinación y fortalecer el proceso de recuperación de la cartera vencida.

Tabla 30

Supervisión y monitoreo

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas						
Área auditada	Área de Coactiva						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth						
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. SUPERVISIÓN INTERNA Y EXTERNA							
1	¿Se revisan de manera constante los procesos establecidos para verificar que continúen siendo eficaces?		X		0	Se evidencio que no realizaron revisiones periódicas de los procesos establecidos y no verificaron si los procesos siguen siendo eficaces o adecuados.	
2	¿La entidad compara y valida de manera continua la información de la cartera vencida contenida en los reportes del área de coactiva con los registros contables y la situación real de los deudores?		X		0	Se evidenció que no se realiza la comparación ni validación continua de la información de la cartera vencida entre los reportes del área de coactiva, los registros contables y la situación real de los deudores, lo que genera inconsistencias y afecta la confiabilidad de la información	
3	¿El personal responsable supervisa y revisa periódicamente las gestiones de cobro y los registros de la cartera vencida para evitar errores, duplicidades o inconsistencias en la información?		X		0	Se evidenció que el personal responsable no revisa periódicamente las gestiones de cobro ni los registros de la cartera vencida, lo que permite la existencia de posibles errores, duplicidades e inconsistencias en la información.	
4	¿La entidad utiliza reportes financieros que permita monitorear y dar seguimiento a la cartera vencida y a las acciones de recuperación ejecutadas por el área de coactiva?		X		0	Se evidenció que la entidad no utiliza reportes financieros para monitorear ni dar seguimiento a la cartera vencida y a las acciones de recuperación ejecutadas por el área de coactiva, lo que limita el control y la evaluación de la	

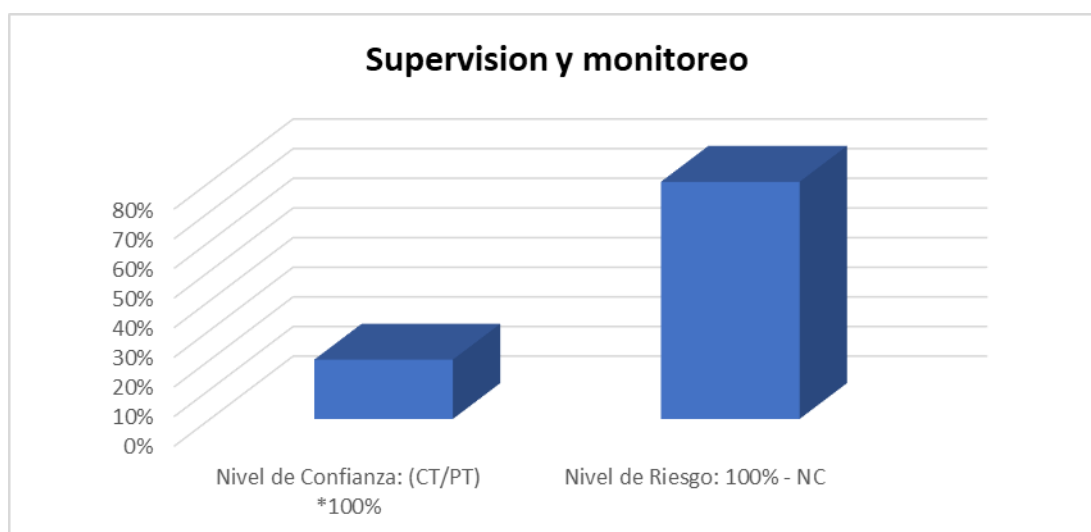
					gestión de cobro.
5	¿El área de coactiva monitorea el cumplimiento de los plazos definidos en los procesos de cobro y recuperación de la cartera vencida para garantizar el logro de los objetivos establecidos?	X		1	
TOTAL				1	

Tabla 31*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 32*Nivel de confianza y de riesgo – Supervisión y monitoreo*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	20%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	80%

Figura 8*Supervisión y monitoreo*

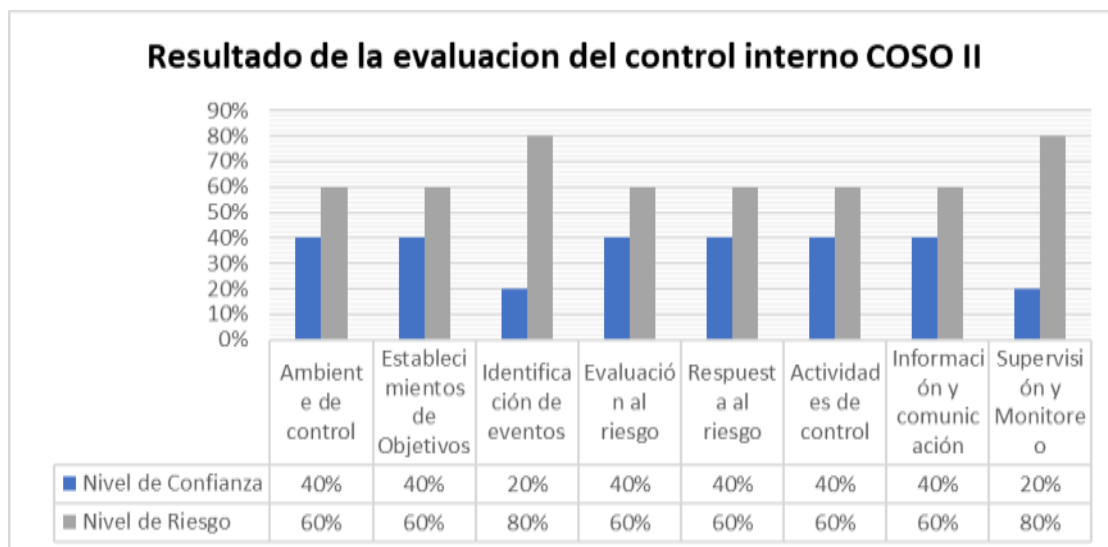
Conforme a la tabla 30 y la figura 8, en el área de coactiva se evidenciaron debilidades en el componente supervisión y monitoreo, reflejando un nivel de riesgo ALTO (80%), debido a la inexistencia de revisiones periódicas de los procesos establecidos, ni se verificó de manera continua su eficacia para garantizar el cumplimiento de los objetivos de recuperación, se constató que no se compara ni valida la información contenida en los reportes del área de coactiva con los registros contables y la situación real de los deudores, generando inconsistencias que afectaron la confiabilidad de la información. De igual manera, el personal responsable no revisa periódicamente las gestiones de cobro ni los registros de la cartera vencida, ocasionando errores, duplicidades e inconsistencias. Además, la entidad no utilizó reportes financieros para monitorear y dar seguimiento a la cartera vencida y a las acciones de recuperación ejecutadas por el área de coactiva, lo que limitó el control, la evaluación del desempeño y la toma de decisiones. Estas deficiencias debilitaron el proceso de supervisión y monitoreo, reducen la efectividad del control interno y afectan la eficiencia de la gestión de recuperación de la cartera vencida, como resultado de estas debilidades se identificó, un nivel de confianza BAJO (20%).

Tabla 33*Resultado de la evaluación de control interno COSO II*

Componentes	CT	PT	Nivel de confianza	Nivel de Riesgo
			%	%
Ambiente de control	2	5	40%	60%
Establecimientos de Objetivos	2	5	40%	60%
Identificación de eventos	1	5	20%	80%
Evaluación al riesgo	2	5	40%	60%
Respuesta al riesgo	2	5	40%	60%
Actividades de control	2	5	40%	60%
Información y comunicación	2	5	40%	60%
Supervisión y Monitoreo	1	5	20%	80%
TOTAL	14	40	35% Bajo	65% Alto

Tabla 34*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Figura 9*Resultado de la evaluación del control interno COSO II*

Con base en los resultados presentados en la tabla 33 y la figura 9, correspondientes a la aplicación del marco integrado COSO II, se evidencio que el área de coactiva presenta un nivel de confianza BAJO equivalente al (35%), considerado bajo, debido a las debilidades identificadas en los componentes del COSO II, especialmente en la identificación de eventos y la supervisión y monitoreo, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los controles en la gestión de la cartera vencida y un nivel de riesgo ALTO equivalente al (65%), lo que reflejo debilidades significativas en el sistema de control interno aplicado a la gestión de la cartera vencida. En relación con el ambiente de control, se identificaron deficiencias como la falta de manuales y procedimientos formalizados, así como la limitada definición y comunicación de roles, responsabilidades y lineamientos para la gestión de cobro coactivo. Respecto al establecimiento de objetivos, se evidenció que no existen metas claramente definidas, lo que dificulto el control en la recuperación de la cartera vencida. En cuanto a la identificación de riesgos, no se realizaron evaluaciones periódicas ni se identificaron adecuadamente los factores que afectan la recuperación, incluyendo la falta de análisis de morosidad y riesgo de prescripción. Asimismo, en la evaluación de riesgos y respuesta al riesgo, se evidenció la ausencia de planes de contingencia, herramientas preventivas y estrategias para mitigar los riesgos que afectan la gestión de cobro. Estas deficiencias se complementan con debilidades en las actividades de control, información, comunicación y supervisión, donde no se verifican de manera continua

los registros, no se utilizaron reportes financieros de seguimiento y no existió una adecuada coordinación entre áreas involucradas. En conjunto, esta situación evidenció limitaciones importantes en la efectividad del control interno, afectando la eficiencia del proceso de cobro. En el área de coactiva se evidenciaron debilidades significativas en la gestión del control interno, particularmente en la identificación y tratamiento de riesgos asociados. Se identificaron falencias en el análisis de riesgos relacionados con la falta de actualización de la información de los deudores, la morosidad y la baja probabilidad de recuperación, así como la ausencia de procedimientos para evaluar de manera adecuada dichos factores. En el componente de evaluación de riesgos, se constató que no se realizan evaluaciones periódicas ni análisis sistemáticos que permitan determinar la prescripción de obligaciones o priorizar los casos de mayor riesgo.

En cuanto a la respuesta al riesgo, se evidenció la inexistencia de planes de contingencia, estrategias preventivas y herramientas que permitan mitigar los riesgos que afectan el proceso de cobro coactivo, limitando la capacidad de reacción ante situaciones críticas. Respecto a las actividades de control, no se aplican mecanismos suficientes para la verificación, revisión y seguimiento de la información, así como tampoco se evidencia una adecuada segregación de funciones, lo que incrementa el riesgo de errores e inconsistencias en el proceso. En el componente de información y comunicación, se determinó la falta de mecanismos formales y oportunos para el intercambio de información entre las áreas involucradas, lo que retrasa la notificación de errores, inconsistencias o cambios en los procesos de recuperación. Finalmente, en el componente de supervisión y monitoreo, se evidenció la ausencia de revisiones periódicas que permitan verificar la eficacia de los procesos, así como la falta de herramientas tecnológicas para el seguimiento de la recuperación. En conjunto, estas debilidades afectan la eficiencia del control interno y limitan el cumplimiento de los objetivos de recuperación de la cartera vencida en el área de coactiva.

- **Determinación del nivel de confianza y riesgo en la evaluación del control interno**

Según lo expuesto por Cubero (2023) menciona que para determinar el nivel de confianza y el riesgo en la evaluación de control interno se debe de tomar en consideración aspectos importantes sobre la valoración, esta se obtiene en primer lugar de la ponderación total (PT) y la calificación total(CT) para determinar el nivel de confianza (NC) lo que permitirá medir la eficacia del control interno y, por ende,

identificar el grado de riesgo que representa.

Se debe de considerar lo siguiente.

Ponderación total (PT): Constituye la muestra.

Calificación total (CT): Es el número de respuestas o situaciones favorables de la muestra, que cumplen con los criterios del control.

Nivel de confianza (NC): Es la confiabilidad que el auditor tiene de los controles internos de la empresa.

La fórmula del nivel de confianza es la siguiente:

$$\text{nivel de confianza} = \frac{\text{Calificacion total} * 100}{\text{Ponderacion total}}$$

$$\text{nivel de confianza} = \frac{14 * 100}{40}$$

$$\text{nivel de confianza} = 35\%$$

- **Determinación del nivel del riesgo**

Según Cubero (2023) afirma que los niveles de riesgo establecidos permitirán definir la intensidad y el alcance de las pruebas sustantivas que se ejecutarán mediante los programas de auditoría, así como determinar el tamaño de la muestra que será objeto de revisión. Tanto el nivel de confianza como el nivel de riesgo se expresan dentro de rangos porcentuales comúnmente aceptados en la práctica de auditoría, los cuales sirven como base para planificar y evaluar los procedimientos de control.

El porcentaje máximo asignado al nivel de confianza corresponde al 95%. En este sentido, existe una relación inversamente proporcional entre el nivel de confianza y el nivel de riesgo; es decir, mientras mayor sea la confianza, menor será el riesgo, y viceversa. Para calcular el nivel de riesgo, se resta del 100% el porcentaje obtenido en el nivel de confianza.

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 35\%.$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 65\%$$

- **Riesgo Inherente**

Según plantea Cubero (2023) corresponde a la probabilidad de que se presenten errores, omisiones o irregularidades en la gestión administrativa y financiera antes de evaluar la eficacia del sistema de control interno implementado por la entidad

auditada. Este tipo de riesgo es inherente a la naturaleza de las operaciones y guarda una relación directa con las características y el entorno en el que desarrolla sus actividades la organización.

Riesgo Inherente = 100% de la muestra – nivel de confianza

Riesgo Inherente = 100% – 35%.

Riesgo Inherente = 65%

- **Riesgo de control**

Cubero (2023) define como la probabilidad de que los controles internos implementados por la entidad, incluidas las actividades desarrolladas por la unidad de auditoría interna, no sean suficientes para prevenir, identificar o corregir oportunamente errores o irregularidades significativas que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Riesgo de control = 100% de la muestra – riesgo inherente

Riesgo de control = 100% – 65%.

Riesgo de control = 35%

- **Riesgo de detección**

Según menciona Cubero (2023) el riesgo de detección se entiende como la probabilidad de que los procedimientos de auditoría aplicados no sean suficientes para identificar errores o irregularidades significativas durante el examen. Este riesgo está directamente relacionado con la experiencia, el criterio profesional y la capacidad técnica del auditor para diseñar y ejecutar procedimientos adecuados.

A continuación, la fórmula es:

Riesgo Inherente * Riesgo de control * Riesgo de detección = Riesgo de auditoría

$$RD = \frac{RA}{RI * RC}$$

$$RD = \frac{0,05}{0,65 * 0,35}$$

$$RD = \frac{0,05}{0,23}$$

$$RD = 0,21$$

- **Riesgo de auditoría**

RA = Riesgo Inherente * Riesgo de control * Riesgo de detección

RA = $0,65 * 0,35 * 0,21$

RA = 0,049

El resultado del cálculo del riesgo de auditoría refleja un nivel de riesgo del 4,9%, atribuible a la falta de definición de objetivos claros que orienten el cumplimiento de las metas institucionales, situación que incrementa la posibilidad de que se presenten deficiencias en la gestión.

Tabla 35

Indicadores de gestión

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SALINAS					I.G	
Auditoría de gestión al área de coactiva						
Al 31 de diciembre del 2024						
Indicadores de gestión						
Procedimiento	Indicador	Fórmula	Frecuencia	Total	%	Hallazgo
Participación mensual de la recaudación	Eficiencia	$(\text{Recaudación del mes} / \text{Recaudación total anual}) * 100$	Mensual	415.009	4 %	La aplicación mensual de la fórmula del indicador de eficiencia evidenció que la participación de la recaudación en agosto fue del 4 % del total anual, reflejando una baja contribución mensual y un comportamiento irregular de la recaudación durante el período 2024
				11.000.847		
Gestión de notificaciones.	Eficacia	$(\text{Gestiones realizadas} / \text{Gestiones Planificadas}) * 100$	Anual	131	21 %	Solo el 21 % de los deudores fueron notificados, evidenciando una baja eficacia en la gestión de notificaciones.
				619		
Valor promedio recuperado por actuación coactiva	Efectividad	$(\text{Boletas generadas y entregadas} / \text{Total de actuaciones coactivas}) * 100$	Anual	1.993	87%	El valor promedio recuperado por actuación coactiva fue del 87 %, reflejando una gestión favorable, aunque susceptible de mejora para incrementar la recuperación de la cartera vencida.
				2.289		

Tabla 36

Indicador de gestión -eficiencia

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SALINAS			I.G
Auditoría de gestión al área de coactiva			
Al 31 de diciembre del 2024			
Indicadores de gestión -Eficiencia			
Procedimiento: Participación mensual de la recaudación			
Objetivo: Determinar la participación de la recaudación mensual en relación con la recaudación total anual, a fin de evaluar el comportamiento del proceso de cobro durante el ejercicio fiscal.			
Fórmula:			
$C = \frac{\text{Recaudación mensual}}{\text{Recaudación total anual}} \times 100$			
$C = \frac{415.009}{11.000.847} \times 100$			
$C = 4 \%$			
Participación mensual de recaudación			
Mes	Recaudación mensual	Recaudación total anual	Indicador
Enero	2.211.726	11.000.847	20,11%
Febrero	1.035.091		9,41%
Marzo	965.487		8,78%
Abril	806.802		7,33%
Mayo	1.109.273		10,08%
Junio	598.128		5,44%
Julio	1.147.855		10,43%
Agosto	415.009		3,77%
Septiembre	522.062		4,75%
Octubre	808.149		7,35%
Noviembre	786.536		7,15%
Diciembre	594		5,41%

Figura 10

Nivel de confianza en el valor recuperado de la cartera vencida del área de coactiva



Con base en la figura 10, enero registró la mayor participación en la recuperación de la cartera, con un 20 % del total anual, seguido de julio con el 11 % y mayo con el 10 %. Asimismo, febrero y marzo alcanzaron una participación del 9 % cada uno, evidenciando que durante el primer trimestre se concentró una parte importante de la recaudación obtenida por el área de coactiva. En contraste, agosto presentó la menor participación del año, con apenas el 4 % de la recaudación anual, reflejando un bajo nivel de recuperación durante ese mes.

Al comparar enero con diciembre, se observa una disminución significativa en la recuperación de la cartera, al pasar del 20 % al 5 %, lo que representa una reducción de 15 puntos porcentuales. Este comportamiento evidencia que las acciones de cobro no mantuvieron un desempeño uniforme durante el ejercicio fiscal, reflejando la necesidad de fortalecer la planificación, el seguimiento y la ejecución de los procesos coactivos para garantizar una recuperación sostenida de la cartera vencida a lo largo del año.

Tabla 36

Indicador de gestión -eficacia

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SALINAS			I.G
Auditoría de gestión al área de coactiva			
Al 31 de diciembre del 2024			
Indicadores de gestión -Eficacia			
Procedimiento: Gestión de notificación			
Objetivo: Medir la eficacia en el cumplimiento de las gestiones de cobro, mediante la relación entre las gestiones realizadas y las gestiones planificadas durante el proceso coactivo.			
Fórmula: $EP = \frac{\text{Gestiones realizadas}}{\text{Gestiones planificadas}} \times 100$ $C = \frac{131}{619} \times 100$			
Año	Gestiones realizadas	Gestiones planificadas	Indicador
2024	131	619	21%
Con base en la información presentada, durante el año 2024 se ejecutaron 131 gestiones de notificación de un total de 619 planificadas, alcanzando un indicador de eficacia del 21 %. Este resultado evidencia un bajo nivel de cumplimiento de la planificación establecida para el proceso de notificación realizadas en la gestión del año fiscal, lo que refleja debilidades en la ejecución y seguimiento de las actividades programadas por el área de coactiva. La limitada realización de las gestiones de notificación reduce la posibilidad de informar oportunamente a los deudores sobre sus obligaciones pendientes, retrasando el avance de los procesos coactivos en la recuperación de la cartera vencida, afectando así el cumplimiento de las metas institucionales relacionadas con el área coactiva			

Tabla 37

Indicador de gestión -efectividad

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SALINAS			LG
Auditoría de gestión al área de coactiva			
Al 31 de diciembre del 2024			
Indicadores de gestión -Efectividad			
Procedimiento: Valor promedio recuperado por actuación coactiva			
Objetivo: Evaluar la efectividad de la gestión coactiva mediante la relación entre las boletas generadas y entregadas y el total de actuaciones coactivas ejecutadas.			
Fórmula: $EP = \frac{\text{Boletas generadas y entregadas}}{\text{Total de actuaciones coactivas}} \times 100$ $C = \frac{1,993}{2.289} \times 100$ $C = 87\%$			
Año	Boletas generadas y entregadas	Total de actuaciones coactivas	Indicador
2024	1.993	2.289	87%
Con base en la información presentada, durante el año 2024 se generaron y entregaron 1.993 boletas de un total de 2.289 actuaciones coactivas, alcanzando un indicador de efectividad del 87%. Este resultado evidencia un alto nivel de cumplimiento en la emisión y entrega de las boletas dentro del proceso coactivo, lo que refleja una gestión eficiente en esta etapa del procedimiento. No obstante, es necesario fortalecer el seguimiento posterior a las notificaciones para que las actuaciones ejecutadas se traduzcan en una mayor recuperación de la cartera vencida y contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.			

Discusión

Los resultados de las entrevistas evidenciaron que el área de coactiva no dispone de un manual de procedimientos que establezca de manera formal las actividades, funciones y responsabilidades relacionadas con la gestión de la cartera vencida. Asimismo, se determinó que no se realizan planificaciones orientadas a fortalecer las actividades de recuperación de la cartera, limitando el desarrollo eficiente de las funciones del área y el cumplimiento de los objetivos institucionales. De igual manera, se evidenció que los procedimientos aplicados no han sido actualizados ni evaluados periódicamente, no se demuestra una recuperación eficiente de la cartera vencida ni la afirmación de que continúen siendo eficaces para garantizar una adecuada gestión de los procesos coactivos. Además, no se cuenta con mecanismos formales para revisar y mejorar continuamente dichos procedimientos, lo que incrementa el riesgo de retrasos, inconsistencias y debilidades en el sistema de control interno. Esta situación concuerda con lo expuesto por Borbor (2024) quien menciona en su investigación titulada auditoría de gestión al área de tesorería del GAD parroquial rural José Luis Tamayo, cantón salinas, provincia de Santa Elena, año 2023, que la ausencia de procedimientos formalizados, deficiencias en la planificación y control de las actividades, debilita el fortalecimiento de los procesos administrativos lo que dificulta la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los resultados de la evaluación del modelo COSO II evidenciaron un nivel de riesgo alto equivalente al 65%, debido a que el área de coactiva presenta debilidades en la toma de decisiones relacionadas con la recuperación de la cartera, al no contar con análisis oportunos de la información de los dueños de los bienes inmuebles, el seguimiento adecuado de las obligaciones pendientes y estrategias definidas que permitan fortalecer los procesos de cobro. Esta situación limita la eficiencia de la gestión de recuperación y puede ocasionar incremento de valores pendientes, riesgos de prescripción de obligaciones y afectación a la recaudación institucional. Esto está relacionado con lo evidenciado por Cruz (2023) quien menciona en su trabajo investigativo titulado Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar En El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Período 2022, que a pesar de la ponderación del riesgo global a nivel estratégico, la auditoría constata que los mecanismos de control interno ejecutados en el día a día presentan un desempeño favorable y actúan como mitigantes efectivos y eficazmente. La entidad presenta un nivel de confianza bajo, equivalente al 35%,

debido a las debilidades identificadas en la gestión de la cartera vencida. Se evidenció la ausencia de procedimientos de seguimiento y control oportuno de las obligaciones pendientes, así como la falta de actualización periódica de la información de los deudores y de mecanismos para evaluar los riesgos asociados al proceso de cobro coactivo. Además, no se dispone de políticas y procedimientos formalmente establecidos, lo que limita la eficiencia y eficacia de la gestión, dificulta el cumplimiento de las metas institucionales de recaudación y aumenta el riesgo de prescripción de las obligaciones e incumplimiento de los objetivos del área. En concordancia con Salazar (2021) en su investigación titulada auditoría de gestión en el proceso de crédito y cobranza de las empresas comerciales, afirma que las evidencias de la aplicación de indicadores de gestión permite identificar deficiencias relacionadas con la ausencia de manuales de políticas y procedimientos, el limitado cumplimiento de las funciones del personal y la falta de evaluación en los procesos de otorgamiento de créditos afecta de manera desfavorable la eficiencia de las operaciones institucionales, disminuyendo el nivel de confianza en la ejecución y control de sus procesos.

Los resultados obtenidos mediante los indicadores de gestión evidencian un desempeño desigual del área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas durante el período 2024. En primer lugar, el indicador de eficiencia mostró que la mayor participación mensual de la recaudación correspondió al mes de enero, con un 20 %, mientras que agosto registró la menor participación del año, con apenas un 4 %, lo que refleja que la recuperación de la cartera se concentró en determinados períodos y no mantuvo un comportamiento uniforme durante el ejercicio fiscal. Por su parte, el indicador de eficacia alcanzó un 21 %, evidenciando un bajo cumplimiento de las gestiones de notificación planificadas, lo que limita el seguimiento oportuno a los deudores y retrasa el desarrollo del proceso coactivo. Finalmente, el indicador de efectividad registró un 87 %, demostrando un alto nivel de cumplimiento en la generación y entrega de boletas respecto del total de actuaciones coactivas ejecutadas. No obstante, este resultado contrasta con la baja eficacia de las gestiones de notificación, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la planificación, el seguimiento y la ejecución de las acciones de cobro para incrementar la recuperación de la cartera vencida y mejorar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Esta situación concuerda con lo expuesto por Dáger y Panchana (2026) en su investigación titulada el proceso de coactiva como instrumento eficaz en la

recuperación de cartera, quienes afirman que el desempeño deficiente en estas tres etapas clave debilita la gestión financiera, incrementa la morosidad y dificulta el cumplimiento de los fines institucionales de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Conclusiones

Los indicadores de gestión del área de coactiva correspondientes al período 2024 revelan un desempeño parcialmente satisfactorio. En términos de eficiencia, la mayor participación mensual, se vio reflejada en la recaudación del mes de agosto que alcanzó apenas el 4 %, lo que evidencia una disminución significativa a diferencia de ciertos meses del ejercicio fiscal y se evidencio la ausencia de un comportamiento sostenido a lo largo del año. Respecto a la eficacia, el resultado del 21 % refleja un bajo nivel de cumplimiento de las gestiones de notificación planificadas, situación que limitó tanto el seguimiento oportuno a los deudores como el avance regular de los procesos coactivos. En contraste, el indicador de efectividad alcanzó el 87 %, evidenciando un alto grado de cumplimiento en la generación y entrega de boletas en relación con el total de actuaciones coactivas ejecutadas. La marcada brecha entre la alta efectividad operativa en las notificaciones y la baja eficacia en la ejecución de las gestiones planificadas pone de manifiesto deficiencias en la planificación y el control del proceso coactivo. Ante este escenario, resulta imperativo fortalecer los mecanismos de seguimiento, optimizar la distribución de las acciones de cobro a lo largo del año y consolidar una gestión más sistemática, con el propósito de incrementar la recuperación de la cartera vencida y contribuir efectivamente al cumplimiento de los objetivos.

Con base en los resultados obtenidos de la lista de verificación aplicada al área de coactiva del GAD del cantón Salinas, se concluye que, si bien se cumple parcialmente con el registro de cuentas por cobrar, conciliación de valores, registro de pagos y archivo básico de documentos, existen debilidades críticas que afectan directamente la eficiencia del proceso: la información de los deudores se encuentra desactualizada y no se realiza el seguimiento continuo necesario a las obligaciones vencidas, los expedientes coactivos carecen de datos vigentes y completos, no se aplican controles sistemáticos sobre la recuperación de cartera y no se realizan evaluaciones periódicas al desempeño del personal. Estas falencias generan incertidumbre sobre la trazabilidad de las actuaciones, incrementan el riesgo de retrasos y nulidades en los procesos, y limitan la capacidad del área para cumplir con

los objetivos institucionales de recaudación.

Luego de evaluar la aplicación del marco integrado COSO II en el área de coactiva, se determinó un nivel de confianza BAJO del 35% y un nivel de riesgo ALTO del 65%. Estos porcentajes evidencian debilidades significativas en el sistema de control interno, lo que refleja una limitada efectividad de los controles implementados para la gestión y recuperación de la cartera vencida. Esta situación demuestra deficiencias en la planificación, seguimiento y ejecución de los procedimientos coactivos, incrementando el riesgo de incumplimiento en la recuperación de las obligaciones.

Se concluye que la ausencia de un manual de políticas y procedimientos formalmente aprobado para el área de coactiva del GAD del cantón Salinas genera inconsistencias en la ejecución de las actividades, falta de claridad en las responsabilidades del personal y debilidades en el cumplimiento de plazos y requisitos legales, lo que ha limitado la consistencia necesaria para alcanzar niveles adecuados de eficiencia, eficacia y efectividad en la recuperación de la cartera vencida. Contar con este instrumento permitiría estandarizar cada etapa del proceso coactivo, alinear las actuaciones con la normativa vigente y garantizar que la gestión se desarrolle de manera uniforme, predecible y orientada al logro de los objetivos institucionales.

Recomendaciones

Se recomienda diseñar e implementar un sistema de indicadores de gestión que permita monitorear periódicamente el desempeño del área de coactiva, con énfasis en los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad del proceso de cobro. Dicho sistema deberá estar acompañado de estrategias orientadas a incrementar la recuperación de la cartera vencida y garantizar la ejecución sostenida de las notificaciones a lo largo del ejercicio fiscal, evitando concentraciones en determinados períodos del año. Asimismo, se deberá establecer un mecanismo de seguimiento y control de los expedientes coactivos pendientes, que asegure su tramitación oportuna hasta la conclusión de cada proceso. La implementación de estas medidas contribuirá a cerrar la brecha existente entre la efectividad operativa y la eficacia en la planificación, fortaleciendo la gestión institucional de cobro y coadyuvando al cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la entidad.

Se sugiere implementar de manera inmediata un plan de mejora que incluya la actualización permanente de la base de datos de deudores cruzando información con

las áreas de Catastro y Rentas, establecer un cronograma formal de seguimiento periódico a cada expediente con registros de las acciones realizadas, completar y actualizar la documentación de todos los procesos coactivos, diseñar controles específicos para monitorear el avance de la recuperación de cartera y aplicar evaluaciones de desempeño al personal alineadas con las metas del área, con el fin de subsanar las debilidades detectadas y fortalecer la gestión de cobro.

Se recomienda aplicar de manera sistemática el marco integrado COSO II para identificar, evaluar y gestionar los riesgos que enfrenta el área de coactiva, vinculando cada acción de mitigación directamente con los objetivos estratégicos del GAD del cantón Salinas. Para ello, se deberá implementar procedimientos formales para la detección oportuna de riesgos operativos, como la prescripción de obligaciones, nulidades procesales o desactualización de información, definir criterios claros para medir su probabilidad e impacto, establecer planes de respuesta específicos y monitorear periódicamente su eficacia, con el fin de reducir debilidades, optimizar los procesos de cobro coactivo y asegurar el cumplimiento de las metas institucionales de recaudación.

Se recomienda elaborar, aprobar e implementar un manual de procedimientos y políticas internas que ajuste las actividades relacionadas con la recuperación de la cartera vencida y a su vez se deberán establecer mecanismos de control para el seguimiento de los procesos coactivos, la actualización permanente de la información de los deudores y la evaluación periódica de los riesgos, con el propósito de fortalecer la gestión del área.

Referencias

- Agualongo, B. (2021). *Auditoría de gestión a los procesos del departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019*. Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.
<https://dspace.espoch.edu.ec:8080/server/api/core/bitstreams/bc22c4e7-ece4-4b27-ba5d-0df5d4aaab68/content>
- Ambrosio, V. (2025). *Auditoria practica de estados financieros*. Guatemala.
<https://elibro.net/es/ereader/upse/283482?page=12>
- Armijos, J. (2019). *Auditoría de gestión al componente de talento humano de la comercializadora de calzado “Comecsa S.A.”, cantón la Libertad, año 2017*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/261cbc38-28a9-46ed-8578-0f33f739eb79/content>
- Asamblea Nacional. (2009). *Normas de control interno de la Contraloría General Del Estado*.
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Asamblea Nacional. (2017). *Código orgánico de organización territorial, COOTAD*.
https://www.goberguayas.gob.ec/pdf/LOTAIP/Leyes/3-1-COOTAD.pdf?utm_source
- Baquerizo, G. (2024). *Estrategias tributarias para recuperar la cartera vencida del GAD Municipal del cantón La Libertad. [Tesis de Maestría]*. UPSE. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f7b61c13-432f-4e19-8dad-1b5d16889f14/content>
- Borbor, N. (2024). *Auditoría de gestión al área de tesorería del GAD parroquial rural José Luis Tamayo, cantón salinas, provincia de Santa Elena, año 2023*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/52214b63-b9e6-4f3c-8839-76f499e682f7/content>
- Caballero, D. (2024). *El mundo de las auditorías de los sistemas de gestión antisoborno*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas . <https://0410n3ri4->

- y-https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/ereader/upse/275155?page=28
- Cabrera, A., & Miño, A. (2023). *Sistema de Control Interno basado en la metodología COSO II para la gestión de inventarios de Tiendas TUTI S.A.* <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/c0c19c35-a49e-4da6-a8c5-cccbdd30c08d/T-113316%20CABRERA%20-%20MI%20c3%83%20O%20.pdf>
- Calle, T. (2021). Recuperacion de cartera vencida. *Formacion dual, 1.* https://caja.sparkassenstiftung-latinoamerica.org/repositorio/CD/CCV_FD/Ecuador_Ciclo_4/Recuperaci%C3%B3n_de_cartera_vencida.pdf
- Castellon, S., Orochena, E., & Talavera, G. (2020). *Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de.* Universidad Autonoma de Nicaragua, Managua.
- Castillo, D., Herrera, M., & Ortega, X. (2025). El control interno y la gestión de riesgos en el marco de la Norma Internacional de Auditoría (NIA): Percepciones de profesionales en contabilidad y auditoría de Latacunga, Ecuador. *Multidisciplinary Latin American Journal*, 3(1), 512-535. <https://doi.org/https://mlaj-revista.org/index.php/journal/article/view/72/204>
- Cienfuegos, S., Gómez, N., & Millas, Y. (2021). *Guía para la realización de las auditorías internas de los sistemas de gestión.* AENOR. <https://elibro.net/es/ereader/upse/177349>
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *Asamblea Nacional.* Asamblea Nacional. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Cruz, D. (2023). *Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar En El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Período 2022.* Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6ba27c4c-0214-43a4-9265-c6b87dfe9ce6/content>
- Cubero, T. (2023). *Manual de auditoria de gestion: enfoque empresarial y de riesgo.* Universidad. <https://0410n3rhi-y-https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/ereader/upse/233840?page=87>

- Cuenca, M. (2020). *Auditoría de gestión al “Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Quinara”*,. Universidad Nacional de Loja.
<https://dspace.unl.edu.ec/items/7870ef0c-6c25-4cce-b328-1ceb4cc9401f/full>
- Dáger, J., & Panchana, K. (2026). El proceso de coactiva como instrumento eficaz en la recuperación de cartera. *Yachakuna - Revista Científica*.
<https://www.latindex.org/latindex/ficha/29561>
- del Cuadro, N., Flosi, S., Rodriguez, J., Álvarez, N., Rubinstein, C., Maidana, M., Salido, A., Fernandez, M., Fanelli, M., Moreno, M., de Brito, P., Salvucci, J., Britapaja, M., & Rigali, D. (2017). Cobranza coactiva: Diagnóstico y propuestas de mejora. *Revista de administracion tributaria CIATIAEATIEF*, 42.
https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_42/Espanol/2017_RA_42_afip.pdf
- Espinosa, M., Mayorga, M., Carangui, P., & Salasar, G. (2021). Aplicación de un procedimiento para la auditoría integral de la cartera de créditos de la CACEC LTDA-Ecuador. *Revista Dilemas Contemporaneos*, 38(8).
<https://doi.org/https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V8I.2718>
- Espinoza, A., & Humani, Y. (2023). *Control interno basado en el modelo COSO II y su incidencia en la rentabilidad de la*. Universidad Peruana de ciencias informaticas.
https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/930/Tesis%20Final%20Presentado%20-%20Espino%20Yarasca%20y%20Huamani%20Flores%20_%20Contabilid.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Esquivel, L. (2017). *Aspectos contables del sector financiero a considerar en una auditoría a la cartera de créditos de las Cajas Municipales del Perú, año 2016*. Universidad nacional de Trujillo.
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.14414/15020>
- Gnosis, E. (2026). *Auditoría de sistemas de gestión de la calidad: 200 horas de formación*. <https://0410n3rh8-y-https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/ereader/upse/298741?page=141>
- Gnosis, E. (2026). *Auditoría de sistemas de gestión de la calidad: 200 horas de formación*. Orbe. <https://elibro.net/es/ereader/upse/298741?page=51>
- Gómez, H., Formoso, A., Niama, J., & Puchaicela, D. (2021). *Proceso de control*

interno basado en COSO II en una empresa operadora de viajes.

<https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778110006.pdf>

Gonzabay, L. (2025). *La auditoría de control interno y su influencia en el rendimiento empresarial en el cantón Naranjito*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/abd42869-1152-43fc-a6c0-de5c6d79ebb1/content>

Lucas, G. (2023). *Cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2021. [Tesis de Grado]*. UPSE. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/891a787e-3416-41f2-a5bf-dad2b5182ad0/content?authentication-token=eyJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJlaWQiOiJhMDZhMjBmYy0xZmE0LTRiNTctYmNhMi0xOGIxMjdjYz0ZjliLCJzZyI6W10sImF1dGhbnRpY2F0aW9uTWV0aG9kIjoicGFzc>

Mantilla, S. (2018). *Auditoria de control interno*.

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf?srltid=AfmBOopSeQ2jIVQPYb3YGRVcjmyHfOpYb7njMuGmYlNX3iZsmE0a7Dti>

Mogollon, J. (2021). *Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016*. Universidad Ricardo Palma, Perú. <https://doi.org/https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>

Muñoz, J. (2024). *Auditoria De Gestión Al Área De Tesorería Del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas Provincia De Santa Elena, Año 2023*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1c8a0ab5-7082-4324-bbe8-ccd81e18383d/content>

Narvaez, L. (2023). *Evaluación al proceso de recuperación de cartera vencida del gobierno autónomo descentralizado municipal de Rumiñahui, período 2020*. Universidad Nacional de Chimborazo.

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10489>

Ocampo, J., & Eyzaguirre, R. (2023). *Sostenibilidad de la deuda pública en América*

Latina y el Caribe. Cepal.

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/f9e2c5e1-3158-489d-9244-ba6d2766eb97/content>

Orellana, M. (2017). *Diagnóstico general del área de coactivas del gobierno autónomo municipal de Esmeraldas*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/92b8cddd-37c3-4f61-a96c-b022ef3a793f/content>

Organización Internacional de Normalización. (2018). *ISO 19011:2018*. <https://www.metrocert.com/files/ISO%2019011-2018.pdf>

Orrala, E. (2024). *Control interno del inventario de la empresa laboratorio mega Cria Makrolab S.A, provincia de Santa Elena, año 2023*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ae0c76f8-913f-4b77-a036-ecc7c6064f39/content>

Parrales, W. (2018). *La auditoría de gestión en el proceso de crédito, cobranza y efectividad de la empresa comercializadora ecuatoriana de Calzados Comecsa S.A. del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/da6f350d-efbe-49d6-846c-f2174759f571/content>

Pintos, J. (2025). *Auditoria y continuidad de negocio*. <https://elibro.net/es/ereader/upse/284916?page=178>

Powell, A., & Valencia, Ó. (2023). Lidar con la deuda: Menos riesgo para un mayor crecimiento en América Latina y el Caribe. *IDB*. <https://doi.org/https://publications.iadb.org/en/publications/spanish/viewer/Lidar-con-la-deuda-menos-riesgo-para-mas-crecimiento-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>

Reyes, K. (2024). *Auditoría de gestión al departamento de cobranzas de la empresa Comecsa S.A., del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c437e286-b901-4c37-917b-8c3a93c38b9e/content>

Rodriguez, J. (2025). *Metodología de indicadores de gestión*. Universidad Surcolombiana. <https://www.usco.edu.co/contenido/SGC->

USCO/documentos/05.EV-CAL-GESTION-DE-LA-CALIDAD/EV-CAL-DA-09%20METODOLOGIA%20DE%20INDICADORES%20DE%20GESTION.pdf

- Romero, A., & Robles, P. (2020). *Análisis de la gestión de cartera vencida en el gobierno autónomo descentralizado de San Miguel de Ibarra, ubicado en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador, para el período 2020*. Universidad Tecnica del Norte.
<https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/13001/2/02%20ICA%201837%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Salazar, D. (2021). *Auditoría de gestión en el proceso de crédito y cobranza de las empresas comerciales*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e2250ef4-95b7-4073-af72-0f2cf47c5f8b/content>
- Sanchez, W., & Grajales, G. (2025). *Auditoria GPT*. Nueva Legislacion SAS.
<https://elibro.net/es/ereader/upse/284033?page=60>
- Santos, S. (2025). *Control Interno en el Departamento Contable de la Cooperativa de Transporte Manglaralto, Provincia de Santa Elena, Período 2020 – 2024*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e4e6ef8c-7f34-4eb9-9244-b0f063414959/content>
- Serrano, C. (2022). *Metodologías ágiles en las pymes: un modelo integral de auditoría en la gestión interna*. Universiditaria minuto de Dios.
<https://elibro.net/es/ereader/upse/231777?page=107>
- Soledispa, A. (2023). *Tratamiento contable de las cuentas por cobrar de la empresa “Créditos*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/dfb08332-cfb1-41bd-ba9f-16dfbb9a8e34/content>
- Tamayo, M., Gonzalez, D., De la Caridad, M., Fornet, J., & Cabrera, E. (2020). *La gestión de riesgos: herramienta estratégica de gestión empresarial*. Cuba, Editorial Universo Sur.
<https://elibro.net/es/ereader/upse/131885?prev=as>
- Tapia, S. (2022). *Modelo de gestión tributaria para mejorar el sistema de recaudación de la contribución del servicio universal en la Agencia de*

Regulación y Control de las Telecomunicaciones del Ecuador. Universidad Central del Ecuador.

<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/aef5b829-c807-4b32-b0b6-1ffdbbf8cf76/content>

Torres, M. (2024). *El control interno y los tiempos de control: previo, continuo y posterior, una introspección a las nuevas tecnologías*. <https://0410n3rh8-y-https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/ereader/upse/272608?page=51>

Villagomez, T. (2021). *Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo coso II para la empresa Ginsberg Ecuador S.A.* Pontifina Universidad Catolica del Ecuador.

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/aececd9-c34a-48b7-a1b1-16a4b30a0800/content>

Yepes, E. (2025). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS*. DGRV. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CAPACITACIO%CC%81N-SEPS-CACs.pdf>

Apéndices

Apéndice A. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Auditoría de gestión de la cartera vencida en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2024.	Formulación del problema ¿De qué manera contribuye la gestión a la evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad en la recuperación de la cartera vencida del área de coactiva del GAD del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, durante el año 2024?	Objetivo general Evaluar la gestión del área de coactiva a través de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad en función de los objetivos estratégicos del GAD del cantón Salinas, provincia de Santa Elena en el año 2024.	Auditoría de gestión de la cartera vencida	Principios del proceso de auditoría	- Planificación de auditoría - Ejecución de procedimientos de auditoría - Obtención de evidencia suficiente y competente - Elaboración de informes de auditoría - Seguimiento de recomendaciones	Enfoque Mixto (cuantitativo y cualitativo). Alcance Descriptivo.
	Sistematización del problema ¿Cuál es la situación actual del área de coactiva en el GAD del Cantón Salinas? ¿De qué manera el marco integral del COSO II contribuye a la gestión del área de coactiva? ¿Cuáles son los procedimientos del área de coactiva para asegurar que los procesos sean consistente en la eficiencia, eficacia y efectividad en el GAD del cantón Salinas?	Objetivos específicos - Diagnosticar la situación actual del área de coactiva del GAD del cantón Salinas, evaluando la eficiencia de sus procesos mediante la aplicación de una lista de verificación. - Identificar, evaluar y gestionar los riesgos que enfrenta una organización para garantizar que logre sus metas estratégicas mediante el marco integrado COSO II en la gestión de riesgo dentro del proceso de coactiva en el GAD del Cantón Salinas. - Describir procedimientos del área de coactiva para la consistencia en la eficiencia, eficacia y efectividad en el GAD del cantón Salinas		Indicadores de medición	- Tiempo promedio de recuperación de cartera - Porcentaje de recuperación de cartera vencida - Nivel de cumplimiento de metas de recaudación - Índice de morosidad	Diseño No Experimental Método Analítico, deductivo y bibliográfico
				COSO II	- Ambiente de control - Establecimiento de objetivos - Identificación de eventos - Evaluación de riesgos - Respuesta al riesgo - Actividades de control - Información y comunicación - Supervisión y monitoreo	Población y muestra 3 colaboradores Instrumentos Entrevista COSO II
				Gestión de cobranza	- Actualización de registros de deudores - Seguimiento a deudores morosos - Aplicación de procedimientos coactivos - Recuperación de valores pendientes.	

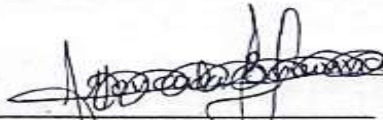
Apéndice B. Cronograma de actividades

 UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CRONOGRAMA DE TUTORÍAS DE TITULACIÓN																
MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR																
		2026														FECHA
		ABR			MAY				JUN				JUL			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
No.	Actividades planificadas	20-24	27-01	04-08	11-15	18-22	25-29	01-05	08-12	15-19	22-26	29-03	06-10	13-17	20-24	
1	Introducción	X	X	X												
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X	X									
3	Capítulo II Metodología							X	X	X						
4	Capítulo III Resultados y Discusión										X	X	X			
5	Conclusiones y Recomendaciones													X		
6	Resumen													X		
7	Certificado Antiplagio-Tutor														X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)														X	
																Hasta el viernes 24 de julio del 2026



FIRMA DEL TUTOR

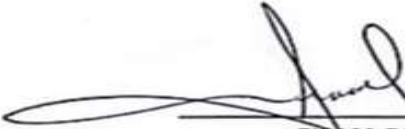
JAVIER ARTURO RAZA CAICEDO



FIRMA DEL ESTUDIANTE

BRIANNA YAMILETH MONCADA ALONZO

Apéndice C. Ficha de Tutorías

 UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TRABAJOS DE TITULACIÓN						
Facultad:		Ciencias Administrativas				
Carrera:		Contabilidad y Auditoría				
Modalidad de Titulación:		Trabajo de Integración Curricular				
Docente tutor:		Javier Arturo Raza Caicedo				
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN				
15/5/2026	16:00	17:00	Brianna Yamileth Moncada Alonzo	8/2	Revision de la matriz de consistencia	TITULACIÓN
4/6/2026	11:00	12:00	Brianna Yamileth Moncada Alonzo	8/2	Revision correccion y capitulo 1	
22/6/2026	10:00	11:00	Brianna Yamileth Moncada Alonzo	8/2	Revision de correcciones y capitulo 2; Coso II	
6/7/2026	11:15	12:15	Brianna Yamileth Moncada Alonzo	8/2	Revision Coso II aplicado, revision 3 entrevistas	
17/7/2026	1:45	2:45	Brianna Yamileth Moncada Alonzo	8/2	Revision de los indicadores eficiencia, eficacia y	
24/7/2026	2:00	3:00	Brianna Yamileth Moncada Alonzo	8/2	Revision de correcciones sobre indicadores	
25/7/2026	3:00	4:00	Brianna Yamileth Moncada Alonzo	8/2	Revision Indicadores y Conclusiones	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:						
 FIRMA DEL TUTOR JAVIER ARTURO RAZA CAICEDO  FIRMA DEL ESTUDIANTE BRIANNA YAMILETH MONCADA ALONZO						

Apéndice C. Lista de verificaciones

Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas					
LISTA DE VERIFICACION					
No.	Elementos para verificar	Descripción	Cumple		Observaciones
			SI	NO	
1	Registro de cartera vencida	Verificar que todas las obligaciones vencidas sujetas a cobro coactivo se encuentren debidamente registradas y actualizadas en el sistema institucional.		X	
2	Registro y control de la cartera vencida del área de coactiva	Comprobar que las cuentas por cobrar en proceso coactivo se encuentren debidamente registradas, actualizadas y sustentadas con los títulos de crédito y demás documentos		X	
3	Conciliación de cartera vencida	Comprobar que los valores recuperados y los saldos pendientes de la cartera vencida se encuentren conciliados entre los registros del área de coactiva, contabilidad y tesorería, garantizando la confiabilidad de la información financiera.	X		
4	Cartera vencida	Revisar que la información de los deudores se mantenga actualizada y que el área de coactiva realice un seguimiento continuo a las obligaciones vencidas para promover su recuperación.		X	Desactualizada y falta de seguimientos de los usuarios
5	Seguimiento de la cartera vencida	Verificar que el área de coactiva realice un seguimiento periódico a las obligaciones vencidas mediante notificaciones, requerimientos de pago y demás acciones de cobro, con el fin de fortalecer la recuperación de la cartera.		X	Falta de control en la recuperación de la cartera
6	Recuperación de cartera vencida	Verificar que los pagos efectuados por los deudores en proceso de cobro coactivo estén registrados oportunamente y sustentados con los comprobantes y documentos de respaldo respectivos.	X		
7	Control de expedientes coactivos	Comprobar que los expedientes de los deudores se encuentren completos, actualizados y debidamente respaldados con la documentación pertinente, garantizando la legalidad y trazabilidad de las actuaciones realizadas.		X	No existen datos actualizados, de los usuarios
8	Soporte documental	Confirmar que toda la documentación de respaldo de los procesos de cobro coactivo esté completa, actualizada y archivada adecuadamente para facilitar su consulta y seguimiento.		X	
9	¿Los trabajadores del área son evaluados periódicamente?	Verificar que el personal del área de coactiva sea evaluado periódicamente en función de su desempeño, cumplimiento de metas de recuperación de cartera, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión del área.		X	No existen registros de evaluaciones de desempeños realizadas al personal
10	¿Se han establecido actividades de control en la documentación de los cobros?	Comprobar que existan controles adecuados para la revisión, validación, registro y archivo de la documentación que respalda los cobros realizados.	X		

Análisis de la lista de verificación: Los resultados de la lista de verificación demostraron que el área de coactiva presenta debilidades en el registro de los valores recuperados y de los pagos efectuados por los deudores, así como en la conciliación de la cartera vencida entre las áreas de coactiva, contabilidad y tesorería. Además, se verificó la existencia de controles para la revisión, validación, registro y archivo de la documentación que respalda los cobros realizados, contribuyendo a la confiabilidad de la información administrativa y financiera. No obstante, se identificaron importantes debilidades en la gestión de la cartera vencida. Se evidenció que las obligaciones sujetas a cobro coactivo no se encuentran completamente registradas y actualizadas en el sistema institucional. Asimismo, la información de los deudores presenta inconsistencias y desactualización, limitando el seguimiento oportuno de las obligaciones vencidas y afectando la localización de los usuarios de los bienes inmuebles. De igual manera, se constató la ausencia de un seguimiento periódico a las acciones de cobro, como notificaciones y requerimientos de pago, lo que refleja deficiencias en el control de la recuperación de la cartera. Adicionalmente, se verificó que la documentación de respaldo de algunos procesos coactivos no se encuentra completamente actualizada ni archivada de manera que facilite su consulta y seguimiento. Finalmente, se evidenció que el área de coactiva no cuenta con registros de evaluaciones periódicas del desempeño del personal, lo que limita la medición del cumplimiento de metas, la identificación de necesidades de capacitación y la implementación de acciones de mejora.

Apéndice E. Ficha de entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Tema del trabajo de integración curricular: Auditoría de gestión

de la cartera vencida en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2024

Cargo del entrevistado: director Financiero

Objetivo: Recopilar información general sobre la cartera vencida en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, Año 2024.

1. ¿Cómo evalúa la gestión realizada por el área de coactiva en la recuperación de la cartera vencida durante el año 2024?
2. ¿Existen políticas y procedimientos establecidos para el control y recuperación de la cartera vencida?
3. ¿Qué mecanismos utiliza la Dirección Financiera para monitorear periódicamente los niveles de cartera vencida de la institución?
4. ¿Qué procedimientos se aplican para evitar la prescripción de las obligaciones pendientes de cobro?
5. ¿Qué dificultades ha identificado en la recuperación de obligaciones de contribuyentes con altos niveles de morosidad?
6. ¿Cuáles son las principales causas que han contribuido al incremento o mantenimiento de la cartera vencida durante el año 2024?
7. ¿Qué indicadores de gestión utiliza la Dirección Financiera para medir la eficiencia y eficacia del proceso de recuperación de cartera vencida?
8. ¿Cómo se coordina la Dirección Financiera con el área de coactiva para dar seguimiento a los procesos de cobro y garantizar el cumplimiento de las metas institucionales?
9. ¿Qué acciones correctivas o estrategias se han implementado para reducir los índices de morosidad y mejorar la recuperación de valores adeudados?
10. Desde su perspectiva, ¿qué aspectos del proceso coactivo requieren fortalecimiento para optimizar la gestión de la cartera vencida y mejorar la recaudación institucional?



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Tema del trabajo de integración curricular: Auditoría de gestión de la cartera vencida en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, Año 2024

Cargo del entrevistado: jefe de Coactiva

Objetivo: Recopilar información general sobre la cartera vencida en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2024

1. **¿Cuál es el procedimiento legal que sigue el área de coactiva para la recuperación de las obligaciones vencidas?**
2. **¿Considera que los procesos coactivos ejecutados durante el año 2024 se desarrollaron de manera eficiente? Explique.**
3. **¿Cuáles son las principales causas que dificultan la recuperación de la cartera vencida mediante la vía coactiva?**
4. **¿Qué mecanismos utiliza el área de coactiva para garantizar el cobro de las obligaciones pendientes?**
5. **¿Cómo se realiza la notificación a los propietarios de los bienes he inmueble antes y durante el proceso de ejecución coactiva?**
6. **¿Qué tipo de medidas se aplican con mayor frecuencia para asegurar la recuperación de los valores adeudados?**
7. **¿Existen procedimientos internos que permitan controlar y dar seguimiento a los juicios coactivos en trámite? ¿Cuáles?**
8. **¿Qué limitaciones administrativas afectan el cumplimiento de los objetivos del área de coactiva?**
9. **¿Cómo evalúa la coordinación entre el área coactiva y las demás dependencias involucradas en la gestión de la cartera vencida?**
10. **¿Qué recomendaciones propondría para mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos coactivos y reducir la cartera vencida de la institución**



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Tema del trabajo de integración curricular: Auditoría de gestión de la cartera vencida en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, Año 2024

Cargo del entrevistado: Asistente Administrativo

Objetivo: Recopilar información general sobre la cartera vencida en el área de coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2024.

1. **¿Cuáles son las actividades administrativas que realiza en apoyo a la gestión de la cartera vencida?**
2. **¿Cómo se lleva a cabo el registro y actualización de la información de los contribuyentes con obligaciones pendientes de pago?**
3. **¿Qué procedimientos se utilizan para organizar y controlar los expedientes de los procesos coactivos?**
4. **¿Considera que la información registrada en los sistemas y archivos del área es confiable y se encuentra actualizada?**
5. **¿Cómo se realiza el seguimiento administrativo a los usuarios que mantienen deudas vencidas?**
6. **¿Qué sistema utiliza el área para el control y monitoreo de la cartera vencida?**
7. **¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta en el desarrollo de sus funciones relacionadas con los procesos coactivos?**
8. **¿Existe una adecuada coordinación entre el área de coactiva y los demás departamentos involucrados en la recuperación de cartera? Explique.**
9. **¿Qué controles administrativos se aplican para evitar errores o retrasos en la gestión de cobro de las obligaciones vencidas?**
10. **¿Qué sugerencias considera necesarias para mejorar la eficiencia administrativa en la recuperación de la cartera vencida?**

Apéndice F. COSO II

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas					
Área auditada	Área de Coactiva					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth					
AMBIENTE DE CONTROL						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN SI= 1 NO= 0	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1. INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS						
1.1	¿Se han establecido principios éticos, normas de conducta y políticas institucionales que garanticen la transparencia e integridad en los procesos de recuperación de la cartera vencida y eviten posibles conflictos de interés en el área de coactiva?					
1.2	¿Existen directrices claras en el manual de procedimientos que regulen la gestión de cobro, el seguimiento de las obligaciones vencidas y la ejecución de los procesos coactivos de conformidad con la normativa vigente?					
1.3	¿Se encuentran claramente definidas y documentadas las funciones y responsabilidades de los servidores del área de coactiva para garantizar una gestión eficiente de la cartera vencida?					
2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
2.1	¿Existe en la entidad una estructura orgánica que distinga las operaciones en el área?					
3. AUTORIDAD ASIGNADA Y RESPONSABILIDAD ASUMIDA						
3.1	¿La entidad cuenta con un manual de procedimientos para el funcionamiento de cada área?					
TOTAL						

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas						
Área auditada	Área de Coactiva						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth						
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. OBJETIVOS ESTRATEGICOS							
1.1	¿La empresa cuenta con una misión, visión, y objetivos?						
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS							
2.1	¿Se han establecido metas específicas y medibles para la recuperación de la cartera vencida en el área de coactiva, en concordancia con los objetivos institucionales del GAD del Cantón Salinas?						
2.2	¿Los objetivos del área de coactiva se encuentran claramente establecidos y vinculados a metas específicas que permitan evaluar el nivel de recuperación de la cartera vencida?						
3. RIESGO ACEPTADO Y NIVEL DE CONFIANZA							
3.1	¿El personal participa en el establecimiento y cumplimiento de los objetivos relacionados con la recuperación de la cartera vencida?						
3.2	¿Los objetivos y metas establecidos para la gestión de recuperación de la cartera vencida son comunicados de manera clara y oportuna al personal del área para asegurar su cumplimiento?						
TOTAL							

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas						
Área auditada	Área de Coactiva						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth						
IDENTIFICACION DE EVENTOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS							
1.1	¿Hay un procedimiento definido para identificar eventos tanto internos como externos que puedan afectar de manera importante?						
1.2	¿El área de coactiva identifica las posibles causas o factores de riesgo que pueden afectar la recuperación de la cartera vencida?						
2. IDENTIFICACION DE EVENTOS							
2.1	¿Existe una evaluación periódica de los riesgos de prescripción de obligaciones que puedan afectar la recuperación de la cartera vencida?						
2.2	¿Existen criterios fiables para la identificación de eventos sobre información desactualizada de los deudores?						
3. CATEGORIA DE EVENTOS							
3.1	¿Se evalúa las causas internas y externas que inciden en el incremento de la cartera vencida o en el incumplimiento de las metas de recuperación establecidas?						
TOTAL							

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas						
Área auditada	Area de Coactiva						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth						
EVALUACION DEL RIESGO							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. ESTIMACION DE PROBABILIDAD DE IMPACTO							
1.1	¿El área de coactiva cuenta con los recursos físicos, tecnológicos y administrativos necesarios para desarrollar eficientemente los procesos de recuperación de la cartera vencida?						
1.2	¿Se aplican evaluaciones de riesgos para identificar posibles incumplimientos y retrasos en los refinanciamientos que puedan afectar la recuperación de las obligaciones pendientes de cobro?						
1.3	¿Se evalúan los riesgos asociados a la cartera vencida que puedan incidir en el cumplimiento de las metas y objetivos de recuperación establecidos por el área de coactiva?						
2. EVALUACION DE RIESGO							
2.1	¿Existe una evaluación periódica de riesgos que permita identificar los principales factores que afectan el cumplimiento de los objetivos y metas de recuperación de la cartera vencida en el área de coactiva?						
2.2	¿Se identifican y analizan las obligaciones pendientes de cobro que presentan un alto grado de morosidad o una baja probabilidad de recuperación?						
TOTAL							

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas						
Área auditada	Área de Coactiva						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth						
RESPUESTA DE LOS RIESGOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. CATEGORIA DE RESPUESTAS							
1.1	¿Existe una comunicación oportuna de los riesgos identificados que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos y metas de recuperación de la cartera vencida en el área de coactiva?						
1.2	¿El área de coactiva cuenta con herramientas o estrategias preventivas para identificar y mitigar riesgos que puedan dificultar el cumplimiento de las metas de recuperación de la cartera vencida?						
1.3	¿Existe algún plan de contingencia para contrarrestar los riesgos en el área de coactiva?						
2. DECISION DE RESPUESTAS							
2.1	¿El área de coactiva define respuestas adecuadas frente a los riesgos identificados, con el fin de minimizar su impacto en la recuperación de la cartera vencida?						
2.2	¿El área de coactiva cuenta con procedimientos o planes de acción establecidos para responder ante riesgos que puedan afectar significativamente la recuperación de la cartera vencida?						
TOTAL							

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas						
Área auditada	Area de Coactiva						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth						
ACTIVIDADES DE CONTROL							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0		
1. INTEGRACIÓN CON LAS DECISIONES SOBRE RIESGOS							
1.1	¿La entidad ha establecido medidas y estrategias claras para mitigar los riesgos identificados en el proceso de recuperación de la cartera vencida ?						
1.2	¿Se realiza una evaluación periódica de los controles implementados en el área de coactiva para determinar si las acciones adoptadas para mitigar los riesgos identificados son eficaces?						
2. PRINCIPALES ACTIVIDADES DE CONTROL							
2.1	¿Se mantiene un registro actualizado de los contribuyentes o usuarios que presentan valores vencidos sujetos al proceso de cobro coactivo?						
2.2	¿Para garantizar un control eficaz de la recuperación de la cartera vencida, la entidad revisa y verifica la información contenida en los títulos de crédito, notificaciones, expedientes coactivos ?						
3. CONTROLES SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN							
3.1	¿Existe una adecuada segregación de funciones en el área, de manera que las actividades de control, seguimiento y autorización son realizadas por diferentes funcionarios?						
TOTAL							

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas				 GAD Municipal de Salinas		
Área auditada	Área de Coactiva						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth						
INFORMACION Y COMUNICACION							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. CULTURA DE INFORMACION EN TODOS LOS NIVELES							
1.1	¿La información sobre la cartera vencida y las acciones de recuperación es elaborada y comunicada oportunamente para apoyar el cumplimiento de los objetivos y metas del área de coactiva?						
2 SISTEMA ESTRATEGICO INTEGRADO							
2.1	¿Existe comunicación inmediata entre los responsables del área de coactiva cuando se detectan errores, inconsistencias o irregularidades en la información de la cartera vencida o en los procesos de recuperación?						
2.2	¿Existe un sistema establecido que facilite la comunicación y el intercambio oportuno de información entre el área de coactiva, tesorería y otras áreas relacionadas, para apoyar el proceso de recuperación de la cartera vencida?						
3. CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION							
3.1	¿Los informes sobre la gestión de cobro y recuperación de la cartera vencida son proporcionados a los responsables de la toma de decisiones para evaluar el desempeño del área de coactiva y establecer acciones correctivas cuando sea necesario?						
4. COMUNICACIÓN							
4.1	¿La gerencia informa de manera oportuna al área de coactiva sobre cambios en las políticas, estrategias o procedimientos que incidan en el proceso de recuperación de la cartera vencida?						
TOTAL							

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas						
Área auditada	Área de Coactiva						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Moncada Alonzo Brianna Yamileth						
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. SUPERVISIÓN INTERNA Y EXTERNA							
1	¿Se revisan de manera constante los procesos establecidos para verificar que continúen siendo eficaces?						
2	¿La entidad compara y valida de manera continua la información de la cartera vencida contenida en los reportes del área de coactiva con los registros contables y la situación real de los deudores?						
3	¿El personal responsable supervisa y revisa periódicamente las gestiones de cobro y los registros de la cartera vencida para evitar errores, duplicidades o inconsistencias en la información?						
4	¿La entidad utiliza reportes financieros que permita monitorear y dar seguimiento a la cartera vencida y a las acciones de recuperación ejecutadas por el área de coactiva?						
5	¿El área de coactiva monitorea el cumplimiento de los plazos definidos en los procesos de cobro y recuperación de la cartera vencida para garantizar el logro de los objetivos establecidos?						
TOTAL							



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COACTIVA

Propuesta

	
Manual de políticas y procedimientos	
Área	Coactiva
Empresa	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salinas
Contenido Fase 1: Identificación de la Cartera Vencida Fase 2: Análisis y Clasificación de la Cartera Fase 3: Gestión de Cobro Administrativo Fase 4: Transferencia al Área de Coactiva Fase 5: Inicio del Procedimiento Coactivo Fase 6: Medidas de Ejecución	

Simbología	Significado	
	Inicio	
	Fin del proceso	
	Proceso	
	Líneas de flujo	
	Decisión	
	Datos	
	Extracto	
Elaborado por: Moncada Alonzo Brianna Yamileth	Fecha de elaboración:	Revisado por:



**GAD Municipal de
Salinas**

Manual de políticas y procedimientos

Área	Coactiva
Empresa	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas

1: Identificación de la Cartera Vencida

1.1 Objetivo: Determinar las obligaciones pendientes de pago.

1.2 Procedimientos:

1.2.1 Generar reporte mensual de cuentas por cobrar.

Verificará y controlará el estado de la cartera vencida mediante la emisión periódica de reportes que permitan conocer el monto adeudado, el número de contribuyentes morosos y la efectividad de las acciones de recuperación ejecutadas por el área de coactiva.

1.2.2 Identificar obligaciones vencidas.

Se generará un reporte de las obligaciones pendientes de pago mediante el sistema informático institucional.

1.2.3 Clasificar deudores por antigüedad de saldos.

Clasificar a los deudores según el tiempo de vencimiento de sus obligaciones, con la finalidad de establecer prioridades en las acciones de recuperación de la cartera vencida.

1.2.4 Elaborar listado de cartera vencida.

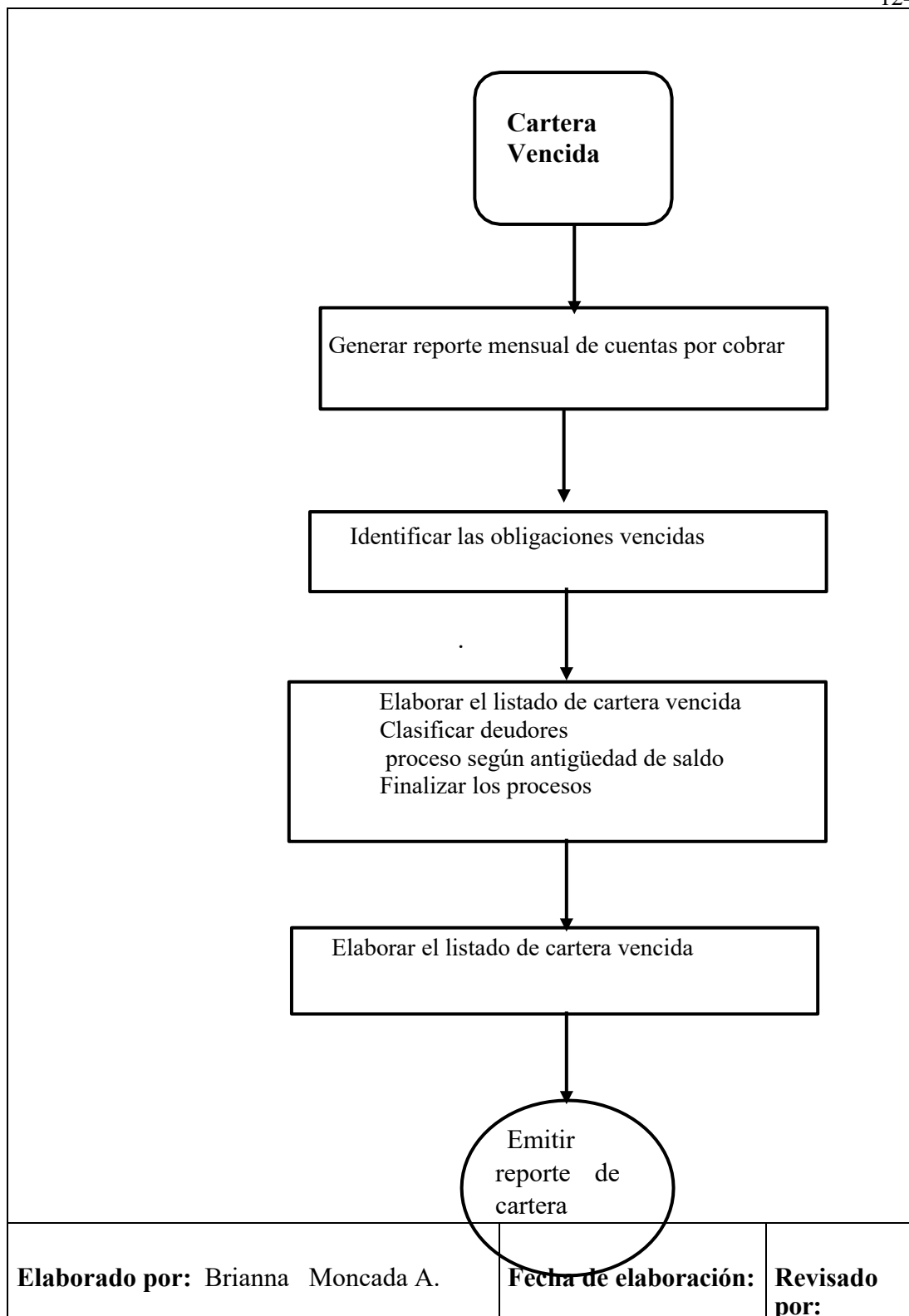
Consolidar y organizar la información de las obligaciones vencidas para disponer de un registro actualizado que facilite la gestión de cobro y el seguimiento de los procesos coactivos.

1.3 Documentos:

- Reporte de cartera.
- Estado de cuenta.

1.4 Control:

- Conciliación entre Tesorería y Contabilidad





**GAD Municipal de
Salinas**

Manual de políticas y procedimientos

Área	Coactiva
Empresa	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas

2: Análisis y Clasificación de la Cartera

2.1 Objetivo: Priorizar la recuperación de las cuentas.

2.2 Clasificación de tiempo de mora:

Categoría	Tiempo de Mora
Vigente	1 a 30 días
Riesgo Bajo	31 a 90 días
Riesgo Medio	91 a 180 días
Riesgo Alto	Más de 180 días

2.3 Control:

2.3.1 Actualización mensual de la antigüedad de saldos.

Verificar que la antigüedad de los saldos de la cartera vencida sea actualizada mensualmente, con el fin de garantizar la confiabilidad de la información utilizada para la gestión y recuperación de las cuentas por cobrar.

- Se solicitarán los reportes mensuales de antigüedad de saldos emitidos por el área de coactiva durante el período auditado.
- Se verificará que los reportes hayan sido elaborados y actualizados de forma mensual.
- Se revisará que la clasificación de la cartera vencida se encuentre distribuida conforme a los rangos de antigüedad establecidos por la institución.



**GAD Municipal de
Salinas**

Manual de políticas y procedimientos

Área	Coactiva
Empresa	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas

3: Gestión de Cobro Administrativo

3.1 Objetivo: Recuperar la deuda antes del inicio de la coactiva.

3.2 Procedimientos:

3.2.1 Envío de notificaciones.

Verificar que las notificaciones a los contribuyentes con obligaciones vencidas sean emitidas y enviadas oportunamente, conforme a la normativa vigente y a los procedimientos institucionales establecidos.

- Se solicitará el registro de las notificaciones emitidas durante el período auditado.
- Se verificará que las notificaciones hayan sido elaboradas con la información correcta del contribuyente y de la obligación adeudada.
- Se comprobará que las notificaciones hayan sido emitidas dentro de los plazos establecidos por la normativa y las políticas institucionales.

3.2.2 Llamadas telefónicas

Verificar que las llamadas telefónicas a los contribuyentes con obligaciones vencidas se realicen de manera oportuna y efectiva, como mecanismo de gestión para la recuperación de la cartera vencida.

- Se solicitarán los registros de llamadas efectuadas a los contribuyentes durante el período auditado.
- Se verificará que las llamadas hayan sido realizadas a los deudores identificados en los reportes de cartera vencida.
- Se comprobará que las gestiones telefónicas hayan sido efectuadas dentro de los plazos establecidos por la institución.

3.2.3 Correos electrónicos.

Verificar que los correos electrónicos dirigidos a los contribuyentes con obligaciones vencidas sean enviados de manera oportuna, con información clara y suficiente para promover la recuperación de la cartera vencida.

3.2.4 Invitación a convenios de pago.

Verificar que el área de coactiva promueva oportunamente la suscripción de convenios de pago con los contribuyentes que mantienen obligaciones vencidas, con el fin de facilitar la recuperación de la

cartera y reducir los niveles de morosidad.

3.2.5 Seguimiento al deudor.

Verificar que el área de coactiva realice un seguimiento oportuno y continuo a los contribuyentes con obligaciones vencidas, con el fin de fortalecer la recuperación de la cartera y asegurar el cumplimiento de los compromisos de pago adquiridos.

3.3 Control:

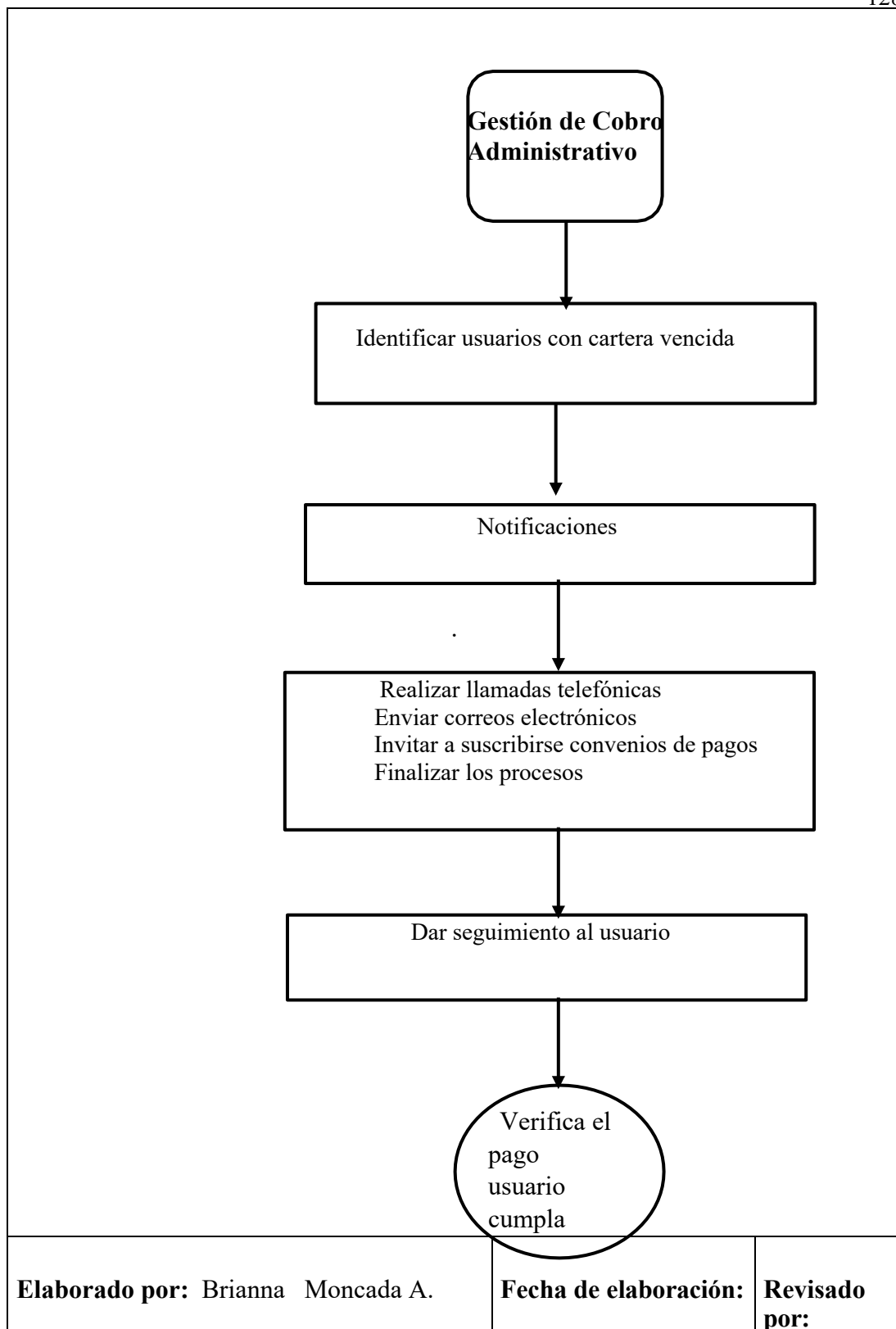
- Analista de Cartera

3.4 Indicador:

- **Porcentaje de recuperación en etapa administrativa.**

Medir la eficacia de las gestiones de cobro realizadas en la etapa administrativa para recuperar los valores adeudados antes del inicio del proceso coactivo.

Porcentaje de Recuperación = (Valor Recuperado ÷ Valor Total de Cartera Gestionada) × 100





**GAD Municipal de
Salinas**

Manual de políticas y procedimientos

Área	Coactiva
Empresa	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas

4: Transferencia al Área de Coactiva

4.1 Objetivo: Iniciar el proceso legal de recuperación.

4.2 Procedimientos:

- **Verificación de documentos habilitantes.**

Se verificará que los expedientes de los contribuyentes contengan la documentación necesaria y vigente que respalde las obligaciones pendientes de pago, garantizando la validez del proceso de cobro

- **Elaboración del expediente.**

Se elaborará el expediente de cada contribuyente con obligaciones vencidas, incorporando los documentos habilitantes y registros de gestión

- **Remisión formal al área de coactiva.**

Se remitirá formalmente la documentación correspondiente al área de Coactiva, a fin de iniciar el proceso de recuperación de cartera vencida conforme a la normativa institucional vigente.

- Registro en sistema.

4.3 Documentación:

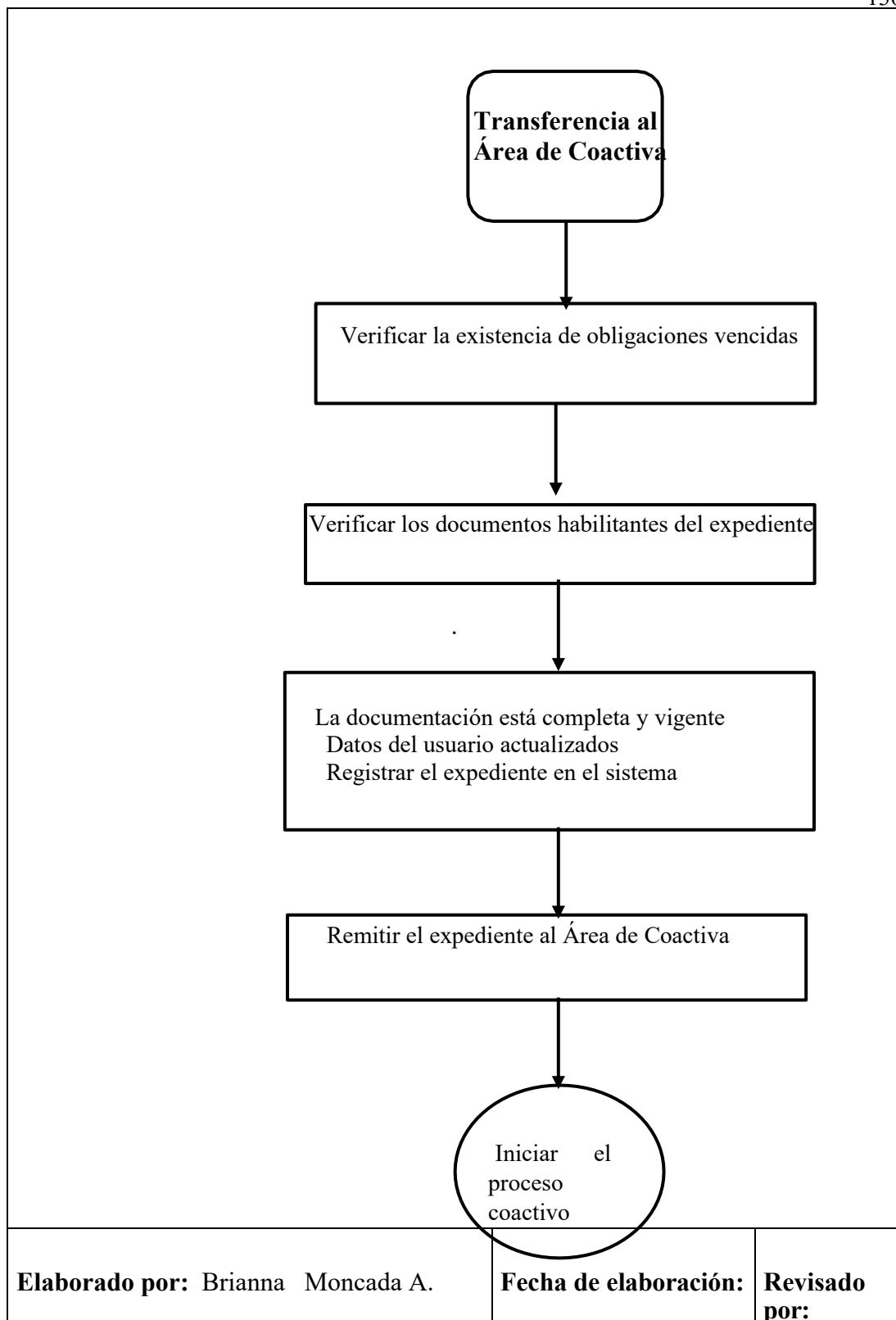
- **Título de crédito:** Documento que respalda legalmente la obligación pendiente de pago del contribuyente.

- **Informe de mora.** Reporte que detalla el estado de las obligaciones vencidas y su antigüedad.

- **Certificación de deuda.** Documento emitido por la entidad que certifica el valor total adeudado por el contribuyente.

- **Control:**

- Expediente completo antes de remitir.





**GAD Municipal de
Salinas**

Manual de políticas y procedimientos

Área	Coactiva
Empresa	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas

5: Inicio del Procedimiento Coactivo

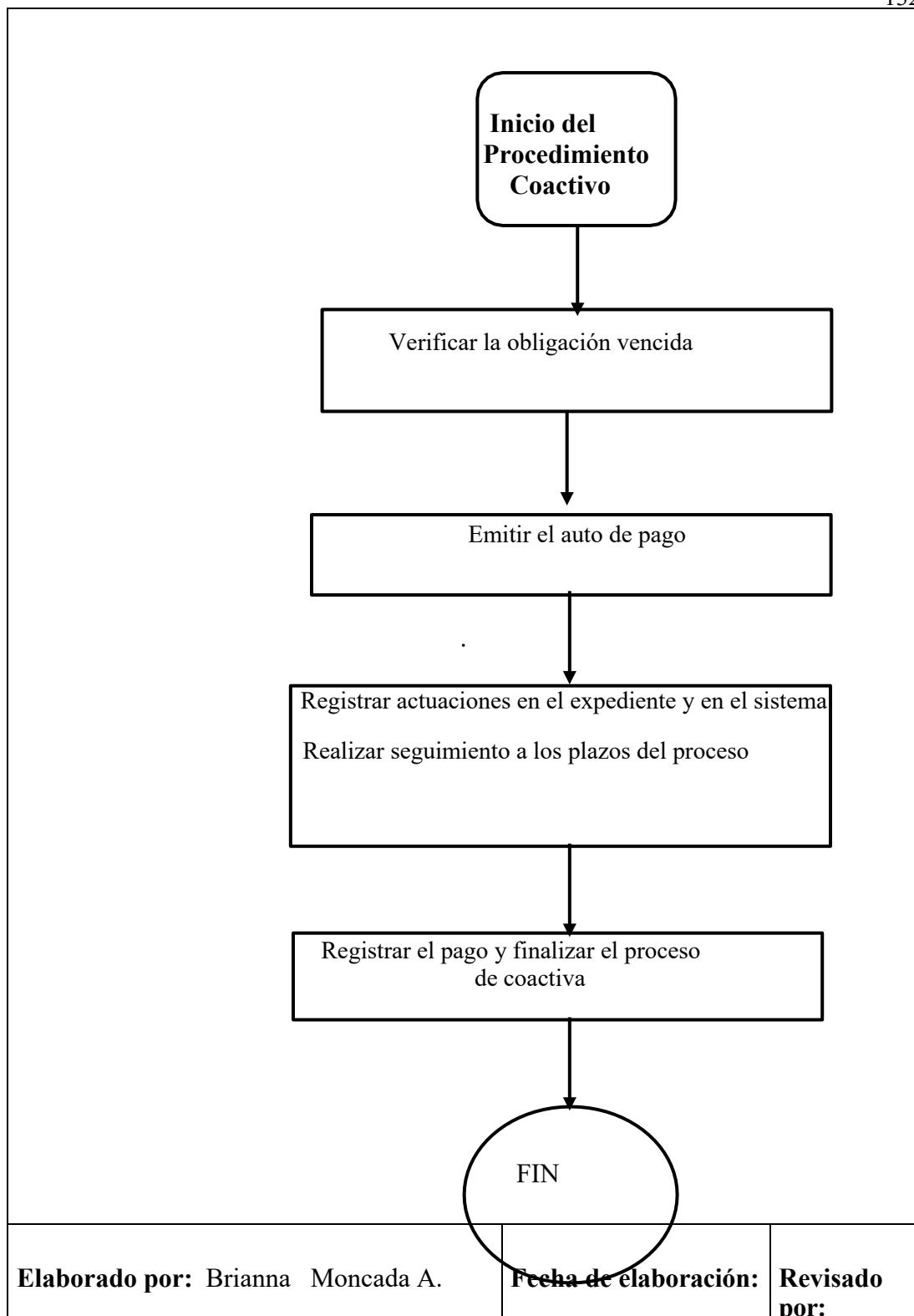
5.1 Objetivo: Exigir legalmente el pago de la obligación

5.2 Procedimientos:

- **Emisión del auto de pago:** Se emitirá el auto de pago correspondiente una vez verificada la obligación vencida, conforme a la normativa vigente.
- **Notificación al deudor:** Se notificará formalmente al contribuyente sobre el inicio del proceso coactivo y la obligación de pago.
- **Registro de actuaciones:** Se registrarán todas las acciones realizadas dentro del expediente coactivo para su control y seguimiento.
- **Seguimiento de plazos:** Se dará seguimiento a los plazos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones y las acciones legales correspondientes.

5.3 Responsable:

- **Juez de coactiva:** Será el responsable de dirigir, supervisar y ejecutar el proceso coactivo, asegurando el cumplimiento de la normativa legal vigente y la correcta recuperación de la cartera vencida.





**GAD Municipal de
Salinas**

Manual de políticas y procedimientos

Área	Coactiva
Empresa	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas

6: Medidas de Ejecución

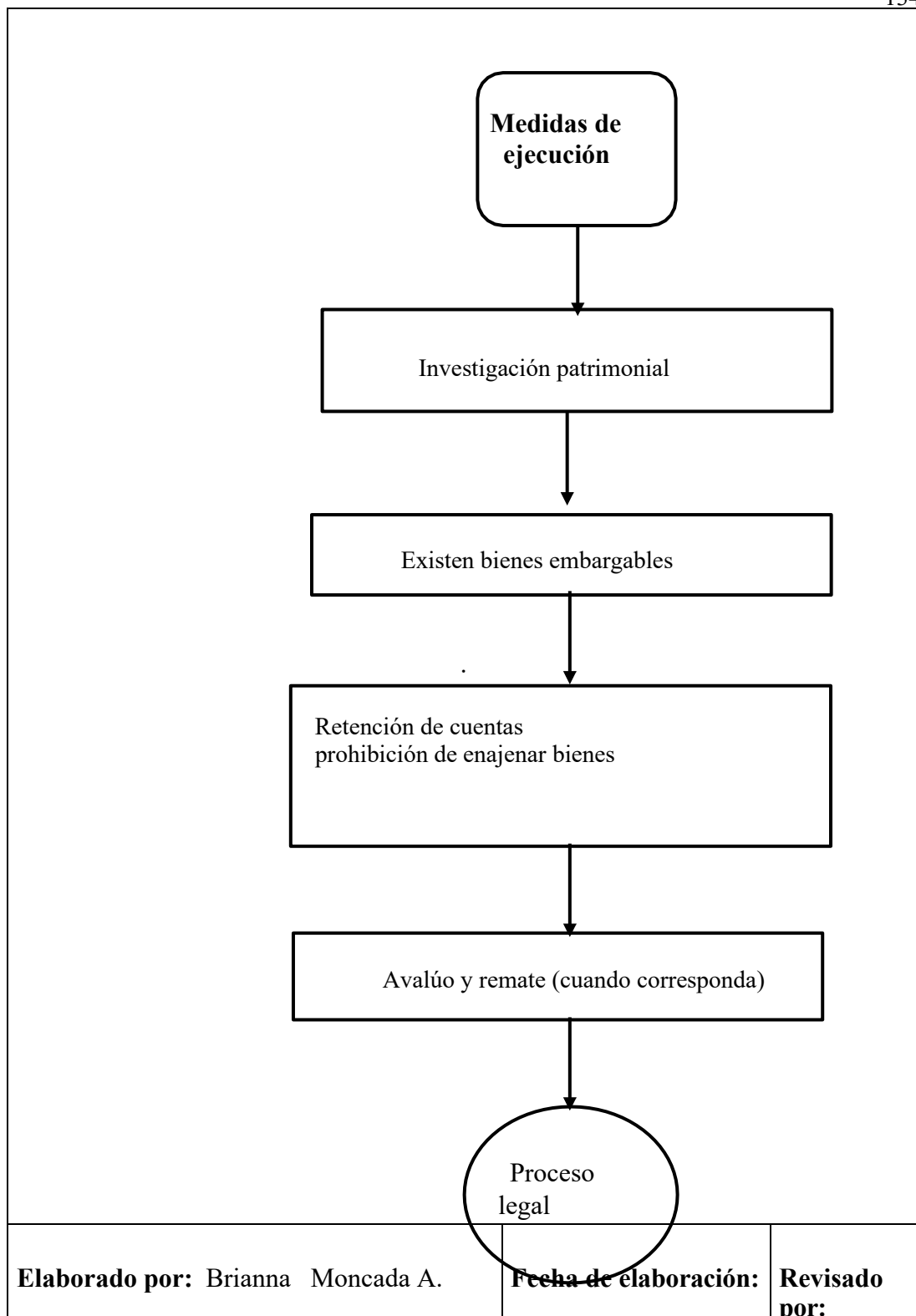
6.1 Objetivo: Garantizar el cobro de la obligación.

6.2 Procedimientos:

- **Investigación patrimonial:** Se realizará la investigación patrimonial del deudor para identificar bienes y activos.
- **Retención de cuentas bancarias:** Se dispondrá la retención de cuentas bancarias del contribuyente moroso
- **Prohibición de enajenar bienes:** Se aplicará la prohibición de enajenar bienes como medida preventiva
- **Embargo de bienes:** Se ejecutará el embargo de bienes en caso de incumplimiento de pago.
- **Avalúo y remate cuando corresponda:** Se efectuará el avalúo y remate de bienes cuando corresponda, conforme a la normativa vigente.

6.3 Responsable:

- Juez de coactiva



Apéndice H. Carta Aval

 **GAD Municipal de Salinas**

 **Dirección de Talento Humano**

Salinas, 22 de agosto del 2025
Oficio No.1170-VBS-UATH-GADMS-2025

Ing. Wilson Toro Álava, Mgtr.
DIRECTOR DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA.
En su despacho. -

En atención al Oficio N° UPSE-FCA-EBA-2025 con fecha 20 de agosto de 2025, comunico a usted, que ha sido autorizada su petición para que, el/la estudiante **Brianna Yamileth Moncada Alonzo**, portador de la cédula de ciudadanía No. **0928236827** de la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA UPSE**, realice su anteproyecto con una de las cuentas contables de los estados financieros del año 2024, en la **DIRECCIÓN FINANCIERA** del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente



LCDO. CARLOS VINICIO BENAVIDES SEGOVIA
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO.



 Av. 10 de Agosto, entre calle Estados Unidos y Av. 22 de diciembre, sector Cda. Italiana, Salinas.

 Telf. 04-3729830

 www.salinas.gob.ec





Apéndice I. Aceptación de la carta Aval por parte del Gobierno Descentralizado de Salinas



Facultad de Ciencias Administrativas
Contabilidad y Auditoría

OFICIO No. UPSE-FCA-EBA-2025
La Libertad, 20 de agosto del 2025

Señor
Dennis Córdova Secaira.
ALCALDE DEL CANTÓN SALINAS
Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Salinas
En su despacho. -



FECHA 20 Ago 2025
RECIBIDO POR: [Firma]

De mi consideración

Yo, Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, Mgtr., docente y coordinador de la Unidad de Integración Curricular de la carrera de Contabilidad y Auditoría; me dirijo a usted por motivo del estudiante **BRIANNA YAMILETH MONCADA ALONZO**, con cédula de identidad No. **0928236827** quien se encuentra matriculado en el actual período académico 2025-2 en el 7mo semestre de la carrera de Contabilidad y Auditoría en la Universidad Península de Santa Elena, para manifestarle que previo a la obtención del título de Licenciado/a en Contabilidad y Auditoría, uno de los requisitos indispensables que tiene que cumplir el estudiante es la realización de un anteproyecto en una Empresa que cuente con RUC, maneje contabilidad y estados financieros, motivo por el cual solicito muy comedidamente a usted se pueda otorgar el permiso correspondiente al estudiante para poder trabajar con su Empresa y realizar el anteproyecto con una de las cuentas contables de los estados financieros del año 2024.

Se agradece que el oficio de respuesta pueda estar dirigido al Ing. Wilson Toro Álava, Mgtr – Director de Carrera de Contabilidad y Auditoría.

Esperando que la presente solicitud tenga una respuesta favorable, me despido de usted deseándole éxitos en sus funciones.

Atentamente,



Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc.
Coordinador de UIC – CyA

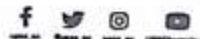
Sta. Brianna Moncada Alonzo
Estudiante

Facultad de Ciencias Administrativas

Copia.

Somos lo que el mundo necesita

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



Apéndice J. Estados Financieros del gobierno autónomo descentralizado de Salinas



GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON SALINAS

Estado de Situación Financiera

Corte: 31-dic-2024

Incluye auxiliares: NO

Incluye asientos de cierres:

Cuenta	Descripción	Periodo Anterior	Periodo Actual
CUENTAS DE ORDEN			
CUENTAS DE ORDEN			
911	Cuentas de Orden Deudoras	7.604.834,99	9.564.784,73
91107	Especies Valoradas Emitidas	7.617,00	5.421,00
91109	Garantías en Valores, Bienes y Dctos.	7.480.629,44	9.442.775,18
91113	Bienes recibidos en comodato	59.000,00	59.000,00
91117	Bienes no Depreciables	57.588,55	57.588,55
921	Cuentas de Orden Acreedoras	-7.604.834,99	-9.564.784,73
92107	Emisión de especies valoradas	-7.617,00	-5.421,00
92109	Responsabilidad por Garantías y Valores	-7.480.629,44	-9.442.775,18
92113	Responsab.bienes recibidos en comodato	-59.000,00	-59.000,00
92117	Responsabilidad Bienes no Depreciables	-57.588,55	-57.588,55
Total CUENTAS DE ORDEN:		0,00	0,00

ING. DENNIS CORDOVA SECAIRA
ALCALDE

ING. GERMAN CORDOVA BARREZUETA
CONTADOR GENERAL

ING. HUGO SOLORZANO TOMALA
DIRECTOR FINANCIERO


GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON SALINAS
Estado de Situación Financiera

Corte: 31-dic-2024

Incluye auxiliares: NO

Incluye asientos de cierre:

Cuenta	Descripción	Periodo Anterior	Periodo Actual
15256	TRANSFERENCIA PARA INVERSION AL SECTOR PUBLICO	0,00	66.000,00
15259	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES AL SECTOR PRIVADO NO FINANCIERO	0,00	10.002,72
15298	(-) Aplicación a Gastos de Gestión	-16.483.330,52	-16.800.431,71
Total INVERSIONES, PROYECTOS Y PROGRAMAS:		1.090.533,47	454.780,50
LARGO PLAZO			
122	Inversiones Permanentes	1.815.483,86	1.815.483,86
12205	INVERSIONES EN TITULOS Y VALORES	1.815.483,86	1.815.483,86
124	Deudores Financieros	30.610.806,60	33.103.073,09
12497	ANTICIPO DE FONDOS DE AÑOS ANTERIORES	4.613.330,35	4.644.396,55
12498	C X C DE AÑOS ANTERIORES	25.997.476,25	28.458.676,54
Total LARGO PLAZO:		32.426.290,46	34.918.556,95
OTROS			
131	Existencias de Consumo	495.604,70	475.593,75
13101	EXISTENCIAS DE BIENES/USO Y CONSUMO	495.604,70	475.593,75
Total OTROS:		495.604,70	475.593,75
Total ACTIVO:		54.644.808,78	55.385.610,04
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO			
CORRIENTE			
212	Depositos y Fondos de Terceros	5.002.759,11	4.169.506,03
21201	DEPOSITOS DE INTERMEDIACION	2.004,06	6.007,68
21203	Fondos de Terceros	3.046.207,08	2.839.229,01
21207	OBLIGACIONES DE OTROS ENTES PUBLICOS	12.027,31	12.528,96
21209	DEPOSITOS PENDIENTES DE APLICACION	0,25	0,25
21211	GARANTIAS RECIBIDAS	1.936.643,54	1.303.756,86
21217	CREDITOS PROVISIONALES POR REINTEGROS	120,47	120,47
21261	ACREEDORES POR CONCILIACION BANCARIA	2.566,40	2.566,40
21266	REGULACIÓN DEPÓSITOS Y FONDOS DE TERCEROS	0,00	5.306,38
213	Cuentas por Pagar	837.671,06	916.927,34
21361	C X P GASTOS EN PERSONAL	121.018,79	70.333,09
21363	C X P BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	82.698,91	67.454,90
21367	C X P OTROS GASTOS	0,00	437,44
21368	C X P TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENT	2.670,22	2.787,19
21371	C X P GASTOS EN PERSONAL PARA INVERSI	568.206,23	273.711,18
21373	C X P BIENES Y SERVICIOS PARA INVERSION	11.662,65	77.417,85
21375	C X P OBRAS PUBLICAS	31.403,28	72.803,79
21384	C X P ACTIVOS DE LARGA DURACION	10,00	351.681,90
Total CORRIENTE:		5.840.430,19	5.066.433,37
LARGO PLAZO			
223	Empréstitos	10.210.996,92	15.894.337,44
22301	CREDITOS INTERNOS	10.210.996,92	15.894.337,44
224	Créditos Financieros	4.136.364,12	3.250.686,63
22498	DE CUENTAS POR PAGAR	4.136.364,12	3.250.686,63
Total LARGO PLAZO:		14.347.361,04	19.145.024,07
Total PASIVO:		20.187.821,23	24.231.457,44
PATRIMONIO			
PATRIMONIO			
611	Patrimonio Público	-35.163.665,89	-34.456.997,55
61109	PATRIMONIO DE GOBIERNOS AUTONOMOS DESCENTRALIZADOS	-35.163.665,89	-34.456.997,55
61803	Resultados del Ejercicio Vigente	706.678,34	3.302.834,55
Total PATRIMONIO:		-34.456.987,55	-31.154.162,60
Total PASIVO Y PATRIMONIO:		-54.644.808,78	-55.385.610,04

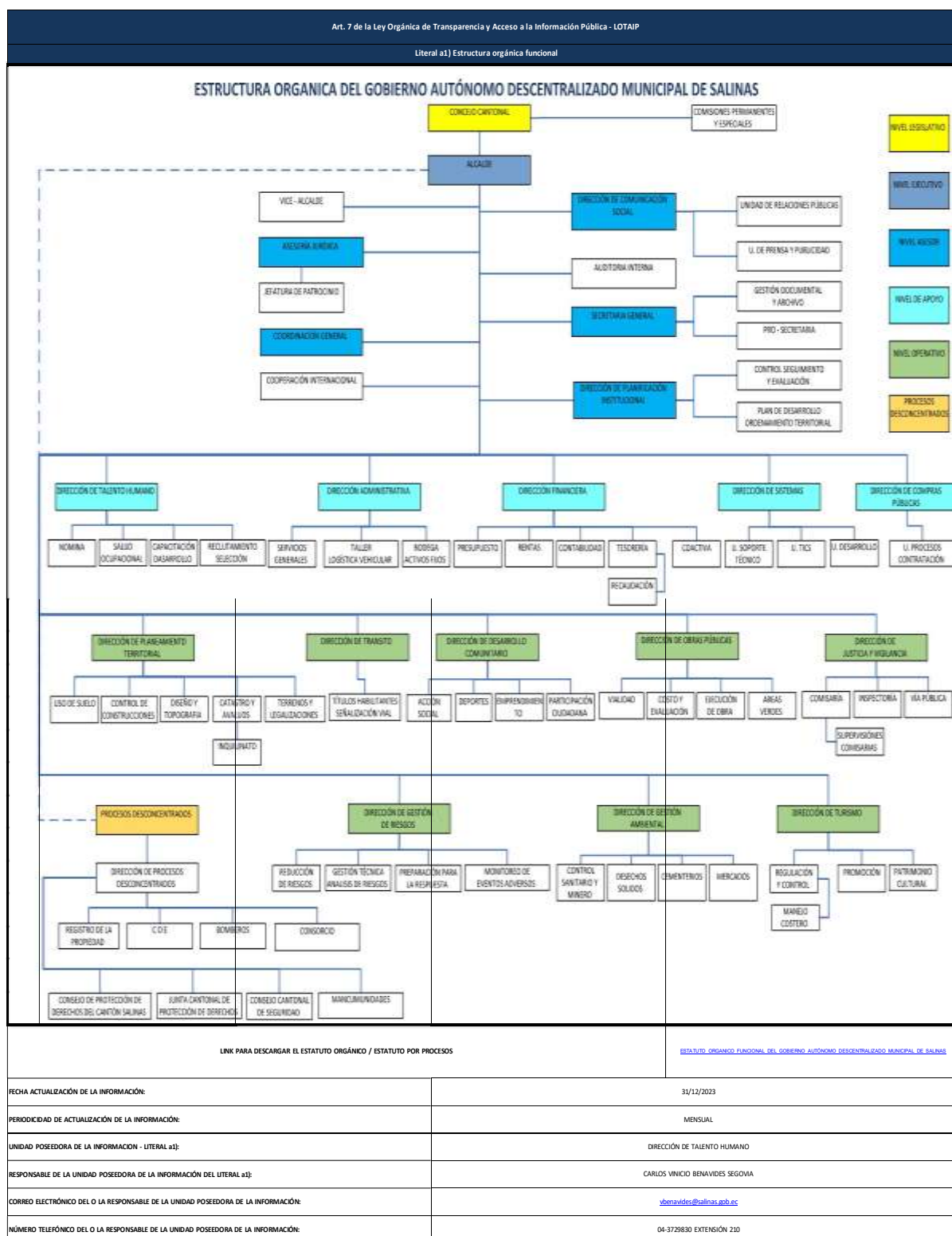


Estado de Situación Financiera
Corte: 31-dic-2024

 Incluye auxiliares: NO
 Incluye asientos de cierres:

Cuenta	Descripción	Periodo Anterior	Periodo Actual
ACTIVO			
CORRIENTE			
111	Disponibilidades	2.853.920,48	1.850.352,49
11101	CAJAS RECAUDADORAS	23.955,95	81.194,34
11103	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	571.800,43	400.773,98
11107	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR (CUENTAS ESPECIALE	2.134.809,65	1.325.847,13
11115	BANCOS COMERCIALES MONEDA DE CURSO LEGAL - CUENTA DE	63.553,45	62.537,04
112	Anticipos de Fondos	1.535.593,22	2.077.329,30
11201	ANTICIPOS A SERVIDORES PUBLICOS	218.525,39	224.359,88
11203	ANTICIPOS A CONTRATISTAS	274.756,83	525.018,22
11205	ANTICIPOS A PROVEEDORES	190.790,61	472.563,00
11213	FONDOS DE REPOSICION	5.924,28	5.924,28
11221	EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR (JESS)	449.475,03	452.288,46
11222	Egresos Realizados por Recuperar (Pagos efectuados al SRI)	139.900,53	139.900,53
11223	DEBITOS INDEBIDOS	223.447,91	223.447,91
11250	Por Recuperación de Fondos	21.829,58	21.829,58
11280	Anticipos de Fondos por Recuperar	10.943,06	12.026,44
113	Cuentas por Cobrar	5.362.704,01	3.365.259,31
11311	C X C IMPUESTOS	1.440.977,32	1.487.539,18
11313	C X C TASAS Y CONTRIBUCIONES	1.580.634,89	615.216,54
11314	C X C VENTAS NO INDUSTRIALES	9.966,40	20.109,61
11317	CXC RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	150.618,49	121.055,35
11318	CXC TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	576.486,66	287.654,50
11319	CXC OTROS INGRESOS (No Operacionales)	81,00	105,20
11324	CXC VENTAS DE ACTIVOS DE LARGA DURACION	258.803,89	162.384,47
11328	CXC TRANSF. CAPITAL SECTOR PUBLICO	1.345.135,56	671.184,06
Total CORRIENTE:		9.752.217,71	7.292.941,10
FLUJO			
141	Bienes de Administración	17.975.202,57	19.763.781,76
14101	BIENES MUEBLES	6.942.252,89	8.730.832,08
14103	BIENES INMUEBLES	11.032.949,68	11.032.949,68
14199	(-) Depreciación Acumulada	-7.095.040,13	-7.520.044,02
Total FLUJO:		10.880.162,44	12.243.737,74
INVERSIONES, PROYECTOS Y PROGRAMAS			
151	Inversiones en Obras en Proceso	19.549.527,95	17.109.180,81
15111	REMUNERACIONES BASICAS	2.064.169,57	2.952.041,09
15112	REMUNERACIONES COMPLEMENTARIAS	525.610,92	578.507,21
15113	REMUNERACIONES COMPENSATORIAS	94.140,50	52.481,00
15114	SUBSIDIOS	30.583,06	25.997,52
15115	REMUNERACIONES TEMPORALES	1.818.107,34	1.864.681,80
15116	APORTE PATRONAL A LA SEGURIDAD SOCIAL	640.640,78	778.508,19
15118	INDENIZACIONES	740.354,11	330.024,42
15131	SERVICIOS BASICOS	0,00	6.047,05
15132	SERVICIOS GENERALES	125.968,50	863.354,14
15134	INSTALACION, MANTENIMIENTO Y REPARACION	760,00	154.345,59
15135	ARRENDAMIENTO DE BIENES	32.698,80	168.315,09
15136	CONTRATACION DE ESTUDIOS E INVESTIGACION	486.363,54	815.470,53
15138	BIENES DE USO Y CONSUMO CORRIENTE	1.774.141,29	454.780,50
15139	IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES	3.888,00	22.603,17
15143	EXPROPIACIONES DE BIENES	84.513,66	318.075,17
15145	BIENES MUEBLES NO DEPRECIABLES	6.533,00	148.094,32
15146	BIENES BIOLOGICOS NO DEPRECIABLES	6.193,50	0,00
15151	OBRA DE INFRAESTRUCTURAS	11.082.745,45	6.790.629,50
15155	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES MAYORES EN OBRAS	12.114,93	990.194,52
15158	TRANSFERENCIA PARA INVERSION AL SECTOR PUBLICO	20.000,00	0,00
152	Inversiones en Programas en Ejecucion	24.936,04	148.051,40
15234	INSTALACION, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	24.936,04	70.048,68

Apéndice K. Estructura Orgánica del gobierno autónomo descentralizado de Salinas.



ANEXOS

