



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA (REDISEÑO)

TEMA:

“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.”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTOR (AS):

Romero Quilca Andrea Maribel

Robles Pérez Paulina Elizabetth

DIRECTOR:

Dra. Rhea González Bertha Soraya

Ibarra, 2022

Resumen Ejecutivo

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 COVID-19 que afecto 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.

Palabras clave: cartera vencida, gestión, GAD Ibarra, investigación, actualización.

Abstract

The objective of this case study is to analyze the management of the overdue portfolio in the Decentralized Autonomous Government of San Miguel de Ibarra, for the period 2020, through a descriptive investigation to obtain relevant information that allows establishing adequate policies and processes. For the effective and efficient recovery of the portfolio, the research has a qualitative method to know the different variables that are associated with the inefficient management of the past due portfolio within the aforementioned entity with a synthetic descriptive and analytical methodological approach. research such as observation, interview and bibliographic analysis that allowed obtaining the primary information necessary to analyze the results; Research instruments such as observation sheets, questionnaires and document review sheets were used, which allowed the techniques and instruments to become operational. Regarding the results obtained, it is evident that the GAD Ibarra presents deficiencies in the management of the non-performing portfolio, due to the fact that in the horizontal analysis carried out there is an increase of 51,28% in the period 2020, due to two potential causes that are: the global pandemic called COVID-19 that affected the marketing sectors and on the other hand the tax culture presented by the taxpayers of the city of Ibarra, likewise the increase in the values consigned in it is reflected for other reasons such as political and guidelines that have not been established in a general way in the public entity and due to the lack of supervision and control for the updating of the appraisals and cadasters of the properties, for which this has generated a limitation in the recovery of the overdue portfolio, because not having the information of the debtors does not allow the necessary measures to be managed and applied to undertake the recovery of the same.

Keywords: past due portfolio, management, GAD Ibarra, research, update.

Certificación

Informe del Director de Trabajo de Integración Curricular

En mi calidad de director de Integración Curricular, presentado por las egresadas Romero Quilca Andrea Maribel y Robles Pérez Paulina Elizabeth, para optar por el Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: "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". Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 15 días del mes de agosto del 2022.

Firma

Dra. Soraya Bertha Rhea González

C.I. 1001693256



Autorización de Uso y Publicación a Favor de la Universidad Técnica del Norte

1. Identificación de la Obra

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hacemos la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

Datos de Contacto			
Cédula De Identidad:	0402114060		
Apellidos y nombres:	Romero Quilca Andrea Maribel		
Dirección:	Conjunto Bandola Vive, casa N° 51, Tabacundo-Pichincha		
Email:	amromeroq@utn.edu.ec		
Teléfono Fijo:		Teléfono Móvil:	0939808004

Datos de Contacto			
Cédula De Identidad:	1004615397		
Apellidos y nombres:	Robles Pérez Paulina Elizabeth		
Dirección:	Pugacho Bajo, calle 15 de enero y 10 de agosto, Ibarra-Imbabura		
Email:	peroblesp@utn.edu.ec		
Teléfono Fijo:	2632213	Teléfono Móvil:	0997248003

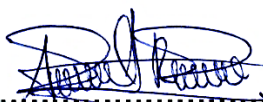
Datos de la Obra	
Título:	“Análisis de la gestión de cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra, ubicado en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador, para el período 2020.”
Autor(as):	Romero Quilca Andrea Maribel Robles Pérez Paulina Elizabetth
Fecha: aaaa/mm/dd	2022/08/15
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
Programa:	Pregrado X Posgrado <input type="checkbox"/>
Título por el que Opta:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA
Asesor / director:	Dra. Soraya Rhea

2. Constancias

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

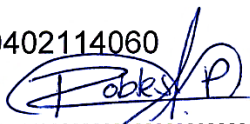
Ibarra, a los 20 días del mes de septiembre de 2022.

Autoras:



.....
Nombre: Romero Quilca Andrea Romero

C.C.: 0402114060



.....
Nombre: Robles Pérez Paulina Elizabetth

C.C.: 1004615397

Dedicatoria

Hoy es un día lleno de alegría, gozo y triunfo, una etapa más de mi vida que concluyó con esmero y sacrificio.

Quiero dedicar este triunfo en primer lugar a Dios, por la sabiduría brindada en el diseño de mi vida para concluir con éxito mi gran objetivo, por guiar mis pasos y no abandonarme nunca.

A mi madre María Isabel Quilca; por ser una madre luchadora e impulsarme, y guiarme, hoy gracias a tus consejos estoy aquí culminando una etapa más de mi vida; a mi padre Bayardo Orlando Romero por enseñarme que el que persevera alcanza, por inculcarme valores de respeto, responsabilidad y honestidad, infinitas gracias queridos padres y mis hermanos Verónica y Hernán; y mi gran amigo Edison Guerrero; por ser el pilar fundamental en mi vida, por ser el motor de culminar mis estudios profesionales y por estar a mi lado brindándome sus consejos, apoyándome y guiándome en cada etapa de mi vida.

Andrea Romero

Agradecimiento

En primera instancia un agradecimiento merecido a mis educadores, quienes me han acompañado en mi formación como profesional, otorgándome la guía y los conocimientos necesarios para la elaboración de esta investigación, también al Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra y a sus colaboradores, quienes me brindaron la información necesaria para hacer posible esta investigación, un eterno agradecimiento a mi compañera de trabajo Paulina Robles quien fue parte esencial en la culminación de este trabajo investigativo y a las demás personas que de una u otra manera aportaron para el desarrollo del estudio de caso un eterno agradecimiento.

Dedicatoria

Primeramente, agradeciendo a Dios, por haberme acompañado en cada peldaño encaminado al logro de este mi mayor objetivo.

Por el esfuerzo, dedicación, paciencia, por su confianza y por todo lo que me ha sabido brindar a lo largo de mi vida este proyecto de titulación va dedicado a las siguientes personas.

A mi madre María Pérez Castro, por ser uno de los pilares fundamentales primeramente en mi formación como persona y segundo en mi formación profesional y académica. A mis abuelos, Feliza Guerra y Alfonso Robles, quienes ocupan un lugar muy especial en mi corazón por ser parte fundamental en mi vida, por ser compañeros y amigos, por su amor y apoyo incondicional. A mi hermana Katherine, mi segunda madre por siempre escucharme y ayudarme en todo momento. A mi familia que me han sabido apoyar en este proceso ya sea con un consejo o aliento de ánimo a seguir y no desistir en la consecución de mi meta. A Danny, a quien aprecio mucho y en esta etapa final me ha sabido brindar su inmenso apoyo moral y emocional. A todos, mil veces gracias.

Paulina Robles

Agradecimiento

Agradezco a los docentes de la carrera de Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, en especial a mi directora de tesis, la Magister Janneth García por guiar esta investigación y los conocimientos aportados a la misma. Agradezco también al Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra por brindarnos la apertura necesaria para que se dé el desarrollo de esta investigación, a sus colaboradores en especial a quienes conforman el departamento de Dirección Financiera por su tiempo y paciencia. A mi compañera Andrea Romero, quien ha sido mi equipo de trabajo y forma parte de este objetivo alcanzado.

Índice de Contenidos

Resumen Ejecutivo.....	ii
Abstract.....	iii
Certificación.....	iv
Autorización de Uso y Publicación a Favor de la Universidad Técnica del Norte	v
Índice de figuras	xiv
Unidad 1: Descripción del Caso	11
1.1. Introducción	11
1.2. Planteamiento del Problema	14
1.2.1. Formulación del Problema	17
1.3. Justificación	17
1.4. Objetivos	18
1.4.1. Objetivo General	18
1.4.2. Objetivos Específicos	18
Unidad 2: Marco Referencial.....	19
2.1. Estado del Arte	19
2.2. Marco Teórico	22
2.2.1 Gobierno Autónomo Descentralizado	22
2.2.2. Gestión	23
2.2.3. Activos	24
2.2.4. Activos Exigibles	24
2.2.5. Cartera.....	25
2.2.6. Cuentas Incobrables	29
2.2.7. Proceso Coactivo	30
2.2.8. Indicadores	30
2.3. Marco Legal e Institucional.....	32
2.3.1. Marco Legal	32
2.3.2. Marco Institucional.....	45
Unidad 3: Marco Metodológico	47
3.1. Métodos	47
3.1.1. Enfoque Metodológico	47

3.2. Técnicas de Investigación	48
3.3. Instrumentos de Investigación	49
<i>Nota:</i> Elaborado por el grupo de investigación.	51
3.4. Muestra	51
Unidad 4: Diseño del Estudio de Caso	52
4.1. Recolección de la Información	52
4.1.1. Matriz de Recolección de Información	53
4.1.2. Recopilación de Información Mediante Entrevista.....	55
4.1.3. Recopilación de Información Mediante Ficha de Observación.....	67
4.2. Análisis de la información.....	69
4.2.1. Descripción de los Departamentos Encargados de la Cartera	69
4.2.2. Composición de la Cartera Total y Vencida Período 2020	71
4.2.3. Análisis del Comportamiento de la Cartera Vencida por Actividad Desagregada.....	75
4.2.4. Análisis a la Cartera Vencida Segmentada por Antigüedad desde el Año 2018 al 2020	78
4.2.5. Análisis de la Provisión de Cuentas de Dudosa Recuperación	79
4.2.6. Análisis de Causas y Efectos de la Cartera Vencida	80
4.2.7. Análisis de la Incidencia de Cartera Vencida Sobre los Ingresos Corrientes	82
4.2.8. Análisis a los Procesos de Cobranza	84
4.2.9. Análisis a la Actualización de Base de Datos de los Contribuyentes	89
4.2.10. Contraste de la Recaudación en otras Entidades frente a las Acciones Desarrolladas por el Gad Ibarra.....	91
4.2.11. Análisis de la ficha de Observación.....	92
4.2.12. Indicadores de gestión para medir la gestión aplicada por los departamentos	94
4.3. Redacción Del Informe	96
4.3.1. Antecedentes	96
4.3.2. Misión.....	98
4.3.3. Visión.....	98
4.3.4. Objetivos Organizacionales	99
4.3.5. Estructura Organizacional.....	101
4.3.6. Resultados del Análisis	102
4.4. Presentación y Análisis de los Resultados del Caso	115
4.4.1. Matriz de Resultados	115
4.4.2. Cronograma de Aplicación.....	118
Conclusiones	121

Recomendaciones.....	123
Referencias Bibliográficas.....	124
Anexos	128

Índice de figuras

Figura 1.....	16
Figura 2.....	67
Figura 3.....	76
Figura 4.....	77
Figura 5.....	79
Figura 6.....	82
Figura 7.....	84
Figura 8.....	85
Figura 9.....	86
Figura 10.....	87
Figura 11.....	87
Figura 12.....	88
Figura 13.....	90
Figura 14.....	101
Figura 15.....	104
Figura 16.....	105
Figura 17.....	106
Figura 18.....	107
Figura 19.....	109
Figura 20.....	114
Figura 21.....	118

Índice de Tablas

Tabla 1.....	31
Tabla 2.....	51
Tabla 3.....	71
Tabla 4.....	75
Tabla 5.....	77
Tabla 6.....	78
Tabla 7.....	79
Tabla 8.....	80
Tabla 9.....	81
Tabla 10.....	82
Tabla 11.....	83
Tabla 12.....	89
Tabla 13.....	91
Tabla 14.....	95
Tabla 15.....	99
Tabla 16.....	112
Tabla 17.....	116

Unidad 1: Descripción del Caso

1.1. Introducción

La presente investigación que lleva por tema “Análisis de gestión de la 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”, se puede definir como una investigación centrada en la gestión de la cartera vencida del GAD de Ibarra, donde se utilizan los valores recaudados obtenidos de ingresos tales como impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras; sin embargo, existen valores de tributos que no son recaudados oportunamente los cuales son evidencia de que existen deficiencias en la administración, por lo tanto, el objetivo del estudio 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 con la finalidad de obtener información relevante que permita establecer políticas y procesos adecuados para el cobro efectivo y eficiente de la cartera.

La característica principal de este tipo de cuenta contable es que registra todos los créditos que no han sido cancelados hasta su fecha de vencimiento o los plazos establecidos originalmente.

Para analizar la problemática es necesario mencionar sus causas. Una de ellas 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. Por otro lado, la falta de actualización permanente de los datos informativos del catastro de los contribuyentes ocasionó un incremento en la cartera vencida para el período 2020. Otra de las causas es que no hay un proceso eficiente para la recuperación de cuentas por

cobrar y finalmente los roles y responsabilidades del personal encargados del cobro no están bien definidos.

Uno de los objetivos específicos es realizar la fundamentación teórica sobre la gestión de la cartera vencida, a través de la revisión bibliográfica, que permita establecer las bases que sustenten la presente investigación, por lo que, para abordar a profundidad el tema de estudio se utilizó la revisión documental para establecer las bases de fundamentación teórica que permitieron disponer de una guía para la investigación.

En el marco metodológico se planteó establecer la metodología necesaria para la adecuada recopilación de la información y análisis cualitativo de la misma, para determinar las fortalezas y debilidades en la gestión de la cartera vencida, es así que la investigación se realizó con una serie de entrevistas a los responsables de los departamentos de tesorería, unidad de coactivas, avalúos y catastros y gestión tributaria pertenecientes al GAD de Ibarra, además se implementó la observación a los estados financieros, al Estatuto Orgánico por procesos, el Código Orgánico Administrativo, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, y Código Tributario.

En la conversación sostenida con los diferentes responsables de los departamentos ya mencionados anteriormente, las preguntas realizadas en la entrevista tuvieron un número definido de las mismas y se perfilaron con tópicos sobre el conocimiento de gestión, procesos, políticas, acciones, causas, efectos y otros puntos que se toparon para una mejor comprensión del tema, por otra parte en la observación realizada a los diferentes documentos identificados y mencionados anteriormente se establecieron hallazgos que permitieron corroborar la información emitida por los responsables de cada área relacionados a la problemática y finalmente en la revisión documental se estableció la información que sirvió de utilidad para ampliar el panorama sobre la gestión de la cartera vencida en los entes públicos, así como sus características, indicadores, estrategias y más. Por otro lado, se establecieron los instrumentos tales como: ficha de observación, cuestionario y revisión

documental las cuales permitieron dar operatividad a la técnica de investigación.

Las técnicas e instrumentos base de la metodología aplicada a la investigación, fue de tipo cualitativa, por lo que el tipo de muestra aplicada fue la no probabilística, ya que todas las unidades que componen la población no tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas; así mismo, se utilizó el método de muestreo por conveniencia.

Durante la investigación se determinó como objetivo analizar los resultados de la investigación a través de diferentes técnicas y el uso de indicadores de gestión, de manera que permita diseñar una propuesta para la adecuada gestión de la cartera vencida; así como, establecer conclusiones y recomendaciones, por lo tanto, en el análisis de la información se estableció que la gestión de la cartera vencida aplicada por el GAD de Ibarra es media, debido a factores internos como externos que afectan particularmente su recuperación, así mismo, uno de los problemas presentados, fue la disponibilidad de tiempo de los responsables de los departamentos y además la falta de cierta documentación que fue solicitada, la cual no disponían por el momento.

La Unidad I: está compuesto por la descripción del caso que engloba a la introducción de la investigación, en donde se menciona un resumen y enfoque de lo que se trató en cada unidad, también se define el planteamiento del problema, basándose en la observación de la gestión aplicada en el GAD que refiere a la cartera vencida, de igual manera, se ha planteado la justificación, es decir, se definen las razones por las que realizó esta investigación y se formula el objetivo general y los objetivos específicos.

La Unidad II: está estructurada por el marco referencial el cual está conformado por el estado del arte, donde se indica una recopilación de estudios previos realizados por otros autores referente al tema investigado, también se define el marco teórico mismo que se establece por la conceptualización de términos que se abordaron en el estudio de caso para una mayor comprensión de los temas tratados.

La Unidad III: consta de la metodología con la que se llevará a cabo la investigación, se define el tipo de investigación, enfoques empleados, las técnicas e instrumentos para la recolección de información y, así mismo se establece el tipo de muestra que se va a aplicar.

La Unidad IV: se enfoca en el análisis e interpretación de hallazgos clave a través de entrevistas y observaciones aplicadas previamente, se valida la información y se establece la presentación de la propuesta que contiene el conocimiento general de la entidad, los principales hallazgos, las conclusiones y recomendaciones necesarias para dar respuesta a la interrogante del problema planteado inicialmente. Además, se establecen las conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos planteados.

El GAD de Ibarra se encarga de la recaudación de los tributos, mismos que son utilizados para cubrir la inversión pública en beneficio de la ciudadanía mediante la redistribución de riquezas de manera equitativa, por lo tanto, la presente investigación está encaminada a la revisión de la gestión que se aplica para cartera vencida.

1.2. Planteamiento del Problema

Para dar a conocer las razones de la afectación a la cartera vencida es necesario identificar los aspectos que ocasionan su insolvencia determinando factores internos como externos mediante la revisión de documentos y la opinión del personal del departamento de tesorería, coactivas, avalúos y catastros y gestión tributaria.

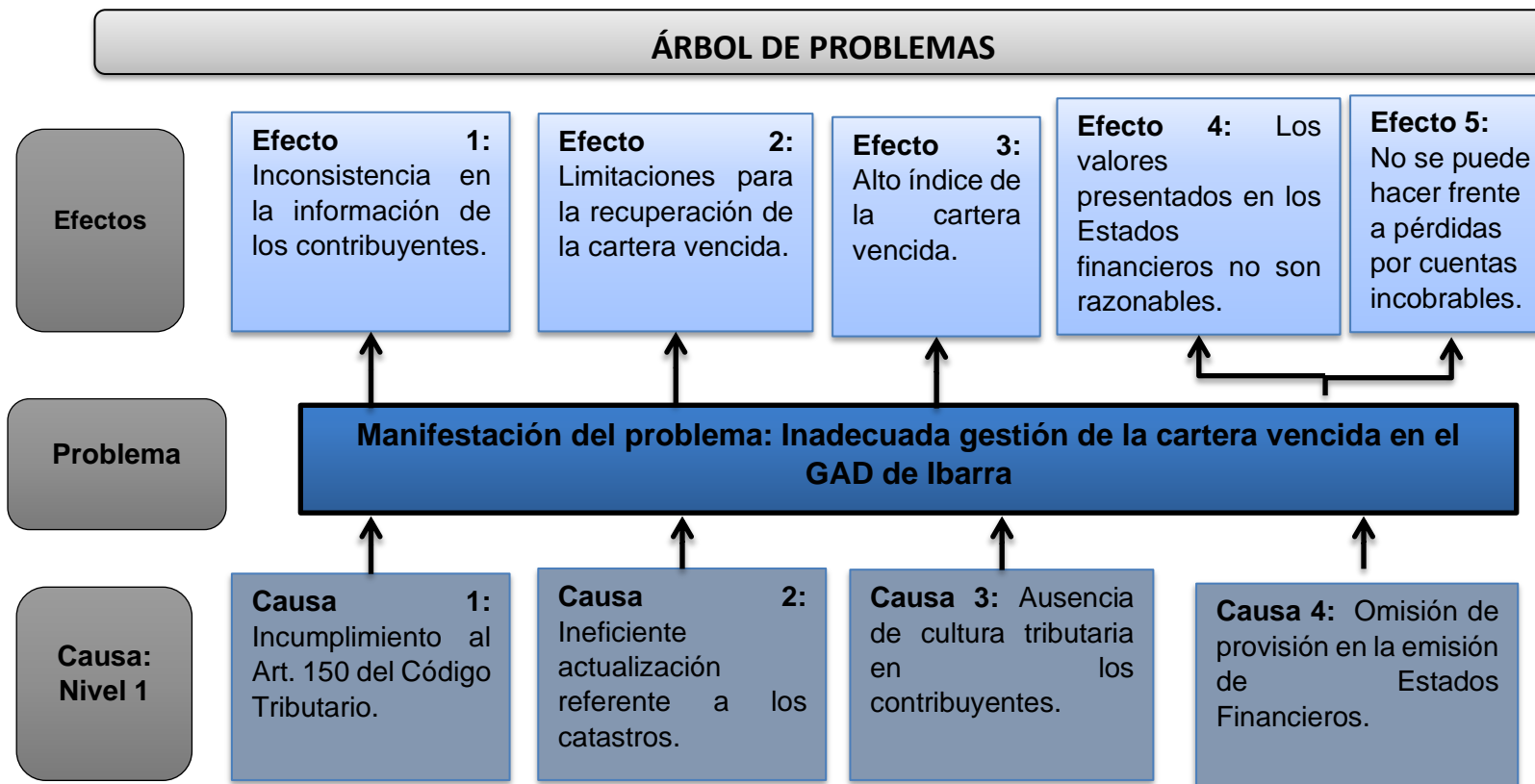
Dentro de las áreas involucradas para el desarrollo del tema planteado se establecen una serie de causas que podrían estar afectando a la gestión de la cartera vencida, perjudicando de esta manera al organismo gubernamental abordado en este estudio. Para realizar el planteamiento del problema fue necesario utilizar una herramienta o técnica de investigación denominada Árbol de problemas, el mismo que contiene el problema principal, causas y efectos.

La recaudación de los impuestos en el último año se ha visto afectada por la falta de aplicación de normativas atribuibles a la misma, por lo que se ha determinado que la deficiente gestión de la cartera vencida y el cobro de los valores adeudados por los contribuyentes inciden en la administración que aplica el GAD y consecuentemente afecta a los ingresos que percibe, en cierta parte una de las causas que se menciona es que existe una deficiente actualización de catastros, debido a que algunos de estos registros, carecen de información relevante, haciendo que exista inconsistencia en la base de datos de los contribuyentes, lo que a su vez no permite que se recaude los valores adeudados por los mismos y por otra parte que los ya cobrados no sean razonables. También se encuentra el hecho de que hay una ineficiente asignación de roles y responsabilidades del personal de cobro, indicando que no hay un proceso eficiente para la recaudación de los valores consignados en la cuenta de cartera vencida.

Por lo mencionado anteriormente la eficiente gestión en los distintos departamentos del GAD de Ibarra, en particular, en el departamento de tesorería y área de coactivas son de vital importancia, dado que estos se encargan especialmente del análisis general y específico de la cartera vencida para su oportuna recuperación; así mismo se considera importante hacer énfasis en el departamento de avalúos y catastros y gestión tributaria, ya que de ello depende la recuperación de los valores adeudados por los contribuyentes, los mismos que son utilizados en beneficio de la ciudadanía. Por lo tanto, el desarrollo de la presente investigación se realizará para determinar la inadecuada gestión de la cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra (GAD-I) ubicado en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, Ecuador para el período 2020.

Figura 1

Árbol de problemas



Nota: El gráfico representa los problemas encontrados en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra durante el período 2020. La abreviatura COOTAD hace referencia a "Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización".

1.2.1. Formulación del Problema

¿El inadecuado manejo de cartera vencida aplicados por la Unidad de Tesorería en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra influye en la recuperación de los valores consignados en la misma?

1.3. Justificación

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra, la “Cartera vencida” es una cuenta de interés con relación al total de sus ingresos que afecta el funcionamiento de la entidad, por lo tanto, es importante revisar la gestión que se aplica para la misma, con el fin de mitigar los riesgos que implican su recuperación, así como la inadecuada gestión aplicada por la unidad responsable o por la falta de interés de los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones.

Independientemente de si una empresa es pública o privada el manejo de la cartera vencida es fundamental, ya que con ella se asegura el funcionamiento de las operaciones en un largo plazo, por lo tanto, el aporte investigativo es sustancial para aquellas empresas o instituciones que presenten falencias en la gestión de la cartera vencida lo que ocasiona un alto índice de valores consignados en la misma.

La investigación para su desarrollo cuenta con el aval de la señora Alcaldesa, así como con el apoyo de sus colaboradores; por lo tanto, se dispone del acceso a la información para su revisión y análisis, además se realizará revisiones de tipo cualitativo lo cual facilitará el diseño de una propuesta para la adecuada gestión de la cartera vencida, logrando de esta manera aportar y sustentar previas investigaciones realizadas por otros autores en instituciones de la misma índole.

Por medio de la presente investigación, los beneficiarios directos serán el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra y unidad de

tesorería, así como los habitantes del Cantón Ibarra, debido a que la recaudación oportuna de dichos rubros ayuda a mantener los ingresos de autogestión los mismos que son utilizados e implementados para la realización de obras públicas que beneficia a sus habitantes.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

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.

1.4.2. Objetivos Específicos

Realizar la fundamentación teórica sobre la gestión de la cartera vencida, a través de la revisión bibliográfica, que permita establecer las bases que sustenten la presente investigación.

Establecer la metodología necesaria para la adecuada recopilación de la información y análisis cualitativo de la misma, para determinar las fortalezas y debilidades en la gestión de la cartera vencida.

Analizar los resultados de la investigación a través de diferentes técnicas y el uso de indicadores de gestión, de manera que permita diseñar una propuesta para la adecuada gestión de la cartera vencida; así como, establecer conclusiones y recomendaciones.

Unidad 2: Marco Referencial

En la unidad dos relacionado al marco referencial se abordará los temas afines al estado del arte que refiere a la recopilación de investigaciones realizadas por diferentes autores en distintos tiempos y espacios, por otro lado, se encuentra el desarrollo del marco teórico en el cual se establece los fundamentos básicos partiendo de lo general a lo específico para la comprensión y análisis del tema, y finalmente tenemos el marco legal e institucional el cual hace referencia a las normas, leyes, reglamentos y estatutos que rigen a la entidad investigada.

2.1. Estado del Arte

A continuación, se ponen en consideración varias investigaciones relacionadas con el tema central del presente estudio de caso denominado “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”.

Este apartado contiene los objetivos, metodología y principales resultados obtenidos por los autores en sus respectivas investigaciones, con la finalidad de identificar el aporte académico y/o científico con respecto al problema de estudio.

(Galaz & Yamazaki, 2016) en un artículo científico publicado en *Deloitte* sobre el tema “Tendencias de cobranza y recuperación de la cartera en el sector financiero a partir de la crisis: Punto de vista sobre las prácticas para efficientar la labor de cobranza de las instituciones financieras”:

Señala que el principal objetivo de la investigación es aumentar la eficiencia en la cobranza, para ello proponen desarrollar un modelo de cobranza y recuperación regional, la metodología propuesta se basa en el uso de un modelo de madurez para medir las capacidades actuales y la plataforma en tres dimensiones definidas que son: procesos,

organización y medición de desempeño en cada país, entre los resultados obtenidos, se destacó que la implementación del modelo habilitó los procesos de recolección para los países que forman parte del modelo regional, aumentar los porcentajes de recuperación de cartera vencida mejora la eficiencia de los procesos de cobranza y estandariza el manejo de la misma a lo largo de toda la red de bancos, los resultados obtenidos fueron beneficiosos ya que trascendieron a la recuperación de la cartera vencida.

Por lo descrito anteriormente se puede concluir que la implementación de modelos de cobranza en una entidad es importante debido a que ayuda a la recuperación de la cartera vencida, por lo tanto, este estudio será de utilidad para el análisis de la cartera vencida en el GAD de Ibarra.

(Fernando et al., 2019) en un artículo científico publicado en la revista *Eumednet: Observatorio de la economía latinoamericana* sobre el tema “Análisis de los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida de la seguridad social y sus niveles de rentabilidad”:

Menciona como objetivo primordial de la investigación el examinar las variables que intervienen en el sistema financiero del país, como también la dinámica de la producción bruta de las Miypes, la metodología empleada fue un enfoque cuantitativo-cualitativo e investigación bibliográfica, debido a que este método plantea un problema de estudio delimitado y concreto, se apoya con la recolección de datos a través de mediciones numéricas. Dentro de los resultados obtenidos se tiene que para establecer un modelo de gestión eficiente se deben determinar normas y procedimientos enfocados en cada uno de los procesos, en otro resultado obtenido se puede establecer que todo modelo de gestión debe constar con una herramienta preventiva que permita invertir menos recursos en la solución de problemas, además existen aspectos que influyen en la recuperación de la cartera vencida como normativas y leyes que incentivan el pago de portes atrasados.

Por lo descrito anteriormente se da a conocer que se debe enfocar en establecer normas y procedimientos para los diferentes procesos que conforman la recuperación de la cartera vencida con el fin de optimizar los recursos y prevenir la no recaudación de esta, por lo tanto, dicho aporte será de utilidad para el desarrollo del tema a analizar.

(Sisa Rodas, 2017) en un artículo científico publicado en la Revista *Yura: Relaciones internacionales* sobre el tema “Crisis económica y su influencia en la recuperación de cartera”:

Su objetivo de investigación es determinar la influencia de la crisis económica del Ecuador en la recuperación de cartera, además menciona que la metodología utilizada fue el método cartesiano debido al esquema reduccionista que nos permite identificar la relación más relevante entre las variables de la crisis económica y la recuperación de cartera, gracias al uso de fórmulas y análisis estadísticos, además de realizarse una investigación de tipo cuantitativo y fuentes documentales, como principales resultados de este estudio fue que la cartera vencida incrementa con la inflación ya que finaliza con el poder adquisitivo que tiene una persona en ese momento, por lo que la recaudación de cartera se reduce cuando intervienen factores externos, como lo son las crisis económicas, que afectan la capacidad de pago de los clientes reduciendo así los niveles de cobranza.

Por lo mencionado anteriormente se da a conocer las variables que pueden afectar en una crisis financiera para la recuperación de la cartera vencida, así tal es el caso de la pandemia mundial denominada COVID-19 que surgió en el año 2020 de la cual no se tenía previsto las afectaciones que ocasionarían en su momento, por lo tanto, dicha investigación aporta de manera significativa al presente estudio.

(Masaquiza Sailema et al., 2021) en un artículo científico publicado en *Visionario Digital revista científica*, sobre el tema “Estrategias financieras para la gestión de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito”:

Señala como principal objetivo analizar la situación actual de la gestión de cartera en el período de enero – noviembre 2020 en Cooperativas de Ahorro y Crédito, debido al declive económico- financiero a causa del confinamiento social y la paralización de los sectores productivos por el COVID-19. La metodología planteada es exploratoria – descriptiva con un enfoque documental, que permiten analizar acontecimientos científicos para delinear el objeto de estudio de la entidad del año 2020. Entre los resultados obtenidos, se determinó que la pandemia de COVID-19 ha afectado significativamente al sector financiero a nivel mundial y se determinó que la importancia del manejo eficiente y responsable del departamento de crédito en una entidad financiera resulta muy importante porque permite evitar los altos riesgos de morosidad y contribuye asegurar la rentabilidad de las instituciones, además las estrategias financieras permiten tomar decisiones de manera ágil y la realización de las mismas permiten realizar la alineación y logro de objetivos enfocados en alcanzar la productividad.

Por lo tanto se considera que la implementación de estrategias financieras así como de las herramientas de gestión son de vital importancia para mantener una evaluación continua sobre los posibles riesgos o problemas a los que la entidad se esté enfrentando, logrando de esta manera tomar decisiones oportunas que permitan mejorar la situación de la empresa para establecer sus permanencia en el mercado, por lo mencionado anteriormente el artículo resulta importante para el desarrollo de la investigación.

2.2. Marco Teórico

2.2.1 Gobierno Autónomo Descentralizado

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) son entidades que se guían bajo los principios de participación ciudadana, solidaridad, integración, subsidiariedad, interterritorial, y equidad. Estos pueden ser de distintas

dependencias tales como: regionales, provinciales, cantonales y parroquiales, independientemente de su organización estos gozaran de autonomía política, administrativa y financiera.

En el Ecuador, estos GAD's municipales se encuentran regulados por la Constitución de la República del Ecuador y por el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

2.2.2. Gestión

Cuando hablamos de gestión decimos que es la interacción de todas las unidades de trabajo de una organización donde se realizan actividades con el objetivo de obtener y asignar los recursos necesarios para el logro de los objetivos o metas organizacionales.

Según (PAD, 2007) la gestión “quiere decir realizar las acciones que se deben llevar hacia delante para resolver los problemas, y para satisfacer las necesidades y demandas que se propusieron desde inicio como organización.”

Gestión Pública

Según (Unir, 2021) “La gestión pública se enfoca en la administración efectiva de los recursos de los que dispone una nación, para satisfacer las demandas de sus habitantes, garantizando al mismo tiempo el desarrollo del país”, por las razones expuestas anteriormente la gestión pública incide en la distribución equitativa de los recursos económicos a la ciudadanía.

La gestión pública para el desarrollo implica: planificar, movilizar, desplegar, organizar y transformar recursos financieros, humanos, materiales tecnológicos y metodológicos para proveer, asignar y distribuir bienes y servicios públicos tangibles e intangibles, solucionando problemas o satisfaciendo necesidades, de manera eficiente, eficaz y justa, creando valor público para la sociedad como comunidad. (NACIONES UNIDAS CEPAL, s.f.)

2.2.3. Activos

(IFRS Foundation, 2016) en la NIC 38 expone que “un activo es un recurso controlado por la entidad como resultado de eventos pasados y del cual la entidad espera obtener beneficios económicos en el futuro.

(Mouzat, 2016) afirma que “un activo consiste en todos los bienes cuantificables, resultantes de operaciones o eventos de la entidad, susceptibles de generar ingresos económicos financieros, razonablemente esperados durante el período de su gestión.”

Entonces podemos decir que un activo es el conjunto de derechos, bienes, y entre otros recursos que usualmente son regulados por la empresa, estos son el efecto de sucesos que acontecieron en el pasado y que se espera un beneficio en el futuro.

2.2.4. Activos Exigibles

Los activos exigibles son aquellos que se determinan por ser de rápida o inmediata liquidez para la empresa, esto en el corto o largo plazo, son de largo plazo aquellas cuentas que tienen una porción de incobrabilidad.

Según (Galán, 2020) “En contabilidad, el activo exigible es el conjunto de valores que tiene una empresa en su balance patrimonial y que se caracteriza por ser monetizable en el corto plazo.”, por lo tanto podemos decir que el exigible representa aquellos valores con los que cuenta la empresa mismos que no producen de manera inmediata un rendimiento.

Es también muy bien sabido que dentro de los exigibles se encuentran componentes básicos referenciales tales como la cartera de una entidad que se monetizan en un corto o largo plazo, los créditos no traducibles a rendimientos inmediatos y el dinero en caja o que a su vez puede encontrarse en la cuenta corriente de la empresa.

2.2.5. Cartera

Siguiendo a (Numpaque, 2017) menciona que “Se puede definir como un conjunto títulos valores, “papeles” a gestionar, acciones cotizadas en Bolsa o no cotizadas, obligaciones, pagarés, etc., es decir, todo lo que represente un derecho financiero, de futuro o de opción”.

Cartera de Crédito

(Multiva, 2011) expresa que la cartera de crédito “Representa el saldo de las sumas remitidas a los acreditados más los intereses devengados no cobrados, la estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito”.

Por lo expresado anteriormente se puede deducir que la cartera de crédito necesita de una administración que permita darle un seguimiento periódico al comportamiento de esta, mediante el desarrollo e implementación de herramientas que permitan la evaluación del o de los riesgos pertinentes, conociendo así también la calidad de las medidas tomadas y aplicadas para la reducción de estos riesgos.

Cartera Vencida

Según (Catarino, 2010) afirma que la cartera vencida corresponde como “La parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento por los montos totales de créditos otorgados por una persona Física o Moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora.” Por lo descrito anteriormente se puede conocer que la cartera vencida indica un estado de mora de una persona física o moral lo que ocasiona un riesgo en la recuperación de las cuentas por cobrar. El problema de la cartera vencida nace cuando una entidad ofrece créditos a los clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito, control y vigilancia de la cartera.

Según (Carrasco Jarrin & Tumbaco Lara, 2013) afirma que “Se entiende por cartera vencida en términos bancarios como todos los recursos que, al haber sido cedidos a través de préstamos a personas naturales o jurídicas, tienen

algún retraso en el cumplimiento de su pago” como análisis inferimos que la cartera vencida son los impagos que sea realizan por parte de los beneficiarios de créditos otorgados.

Gestión de la Cartera Vencida

Según (Debitia, 2019) “La Gestión de cobranza efectiva, recupera la deuda pendiente a través de procesos ordenados paso a paso, que debe ajustarse a cada tipo de negocio o país, porque no todas las empresas son iguales, por eso deben ser medidos y controlados.” Por lo descrito anteriormente, es fundamental utilizar reportes en tiempo real que muestren la evolución de los principales indicadores de la gestión de cobros que permita la toma oportuna de decisiones.

Según (Elizabeth, 2020) “La gestión de cartera de crédito, permite obtener resultados que mejoren el manejo y otorgamiento de los créditos, y en el caso de las sociedades mercantiles el análisis sobre las políticas contribuye al logro de resultados que reducen los niveles de morosidad.”

Tipos de Cartera

Según la (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015), define a los tipos de cartera en 4 clasificaciones las cuales son:

- **Cartera por vencer:** es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra en al día al cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.
- **Cartera vencida:** es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que está experimentando retrasos en la ejecución de sus pagos.
- **Cartera que no devenga intereses:** es la diferencia entre el saldo del capital remanente y la cartera vencida.
- **Cartera improductiva:** es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.

Características de la Cartera Vencida

(Chavez, 2011) afirma que para brindar asistencia al producto de la cartera vencida es importante tener en cuenta las siguientes características.

- Las fases que lo componen: diagnóstico, plan de acción y su seguimiento.
- Forma de trabajo: contar con un grupo de trabajo definido dedicado al producto de cartera improductiva.
- Duración del servicio de asistencia técnica en cartera vencida: entre 10 y 12 meses.
- Duración de la fase de diagnóstico: depende de la existencia de la base de datos de la cartera incobrable.
- Duración de la fase de plan de acción: se presenta el formato del plan de acción en la primera visita en la que se explica al equipo de trabajo, la orientación y alcance del producto.
- Duración de las fases de implementación y seguimiento: se produce desde la firma del plan de acción hasta la última fecha de finalización de actividades previstas en el mismo.
- Herramientas del producto: formularios de diagnóstico, instructivo para brindar asistencia técnica en cartera vencida, formato del plan de acción, formatos de resoluciones y de títulos de crédito.

Determinantes de la Cartera Vencida

Según (Saurina Salas, 1998) afirma que los determinantes de cartera vencida se dan desde tres puntos de vista donde en primer lugar destaca que existe una relación negativa entre morosidad y situación económica; en segundo lugar destacan el grupo de variables que afectan la liquidez como por ejemplo el aumento de salarios, de las materias primas o de los intereses de los créditos, estos determinantes afectan la liquidez de las empresas, para las familias ocurre lo mismo con el aumento de los tipos de interés; y por último se encuentra el nivel de endeudamiento el cual puede elevar la fragilidad financiera provocando un crecimiento de la morosidad.

Por otro lado (Yagüé, 2010) explica que los factores que determinan la morosidad de la cartera vencida son diversos y que se encuentran asociados a las políticas de crédito donde se incluyen plazos y tasas que se asocian a la eficiencia y eficacia de la entidad crediticia, como lo son los gastos administrativos sobre la cartera de crédito.

Recuperación de Cartera

Según (Derecho Administrativo, 2017) expresa:

Se entiende por recuperación de cartera a todas las actividades para recuperar las sumas consignadas por falta de pago en una fecha establecida, para ello se debe realizar la evaluación, seguimiento y control de los pagos pendientes y encaminar los esfuerzos para lograr un pago pronto y completo de las deudas, de la correcta lectura de la información y de unas políticas adecuadas de otorgamiento de crédito, dependerá el futuro de la empresa.

Entonces la recuperación de la cartera implica una serie de actividades que aseguren la recaudación de esta para mantener el flujo económico en la entidad, de esta manera se prevé el funcionamiento de sus actividades durante los próximos años o estadía de la entidad en el mercado.

Según (Productos datacrédito, 2021) afirma que “El propósito principal de la recuperación de cartera vencida es eliminar el impacto negativo por incumplimiento o no pago de las obligaciones financieras de los clientes, para mantener un flujo de efectivo adecuado”. Por lo descrito se entiende que la recuperación de la cartera implica identificar los riesgos que impiden el impago de esta para mantener una cartera sana, implantando procesos de cobranza que aseguren la recuperación de esta y la toma oportuna de decisiones.

Provisión de Cartera

Según (Encalada, 2016) manifiesta que “la provisión de cartera es el reconocimiento de las cuentas por cobrar, aquellas que se consideran incobrables, por lo tanto constituyen un cargo para la empresa, lo que reducirá la utilidad”. Tal como se ha descrito anteriormente, se entiende por provisión de

cartera el valor que la empresa, en base a un análisis de su cartera, estima que no puede recuperar, y por lo tanto provisiona.

(Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, 2019) indica que:

Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre de este, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. (p 18)

Por lo mencionado anteriormente se concluye que la provisión que se deberá realizar en cada ejercicio fiscal será del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos sin que esta exceda el 10% de la cartera total.

2.2.6. Cuentas Incobrables

Según (Encalada, 2016) afirma que “Siempre que una empresa venda a crédito, corre el riesgo de que un porcentaje de clientes no le pague, lo que constituye una pérdida para la empresa, ya que que no le es posible recuperar todo lo vendido a crédito”, por lo tanto los valores o costos más importantes corresponden a las cuentas incobrables, es decir lo que no se puede cobrar por clientes que no pueden o no quieren pagar, es por ello que una cuenta incobrable es un deterioro a la cuenta por cobrar.

Según (Westreicher, 2020) afirma que “Las cuentas incobrables corresponden a un saldo de ventas totales que los clientes o deudores no pueden cancelar, esto hace parte del riesgo de dicho monto incobrable, el cual tiene un impacto comercial que representa un gasto.” Por lo tanto, las cuentas incobrables representan un gasto para la empresa por clientes que no hacen frente a sus obligaciones o por la mala gestión de cobranza de la entidad.

2.2.7. Proceso Coactivo

(Barrios, 2014) afirma que, “se entiende por jurisdicción o procedimiento coactivo, el derecho de los diferentes organismos del Estado a cobrar directamente sin necesidad de acudir a la justicia.”

Entonces, se podría decir que el proceso coactivo es la facultad que tiene el sujeto activo para cobrar directamente las deudas fiscales a los contribuyentes, lo que de cierta manera hace que el cobro se efectúe de una manera más ágil ya que no existiría la intervención de algún tipo de juicio ejecutivo común.

Estrategias de Cobranza

Siguiendo a (Colaborador de DocuSing, 2020) “Se trata de determinadas directrices o planificación del servicio de recolección, es decir, esto es un proceso estratégico donde se analiza en detalle a los clientes y se define continuamente un plan de cobranza efectivo”. Así mismo señala que es importante clasificar a la cartera según:

- monto de la deuda;
- antigüedad del cliente;
- tipo;
- antigüedad de la deuda;
- tipo de servicio o producto

Ya que, en base a esto, se puede empezar a diseñar las acciones que se llevarán a cabo, como guiones, información que se presentará y comunicará a los colaboradores sobre la estrategia, además de canales de comunicación con los clientes, entre otros. (Colaborador de DocuSing, 2020)

2.2.8. Indicadores

Según (Aziz Cristina; Hevia Héctor, 2019) “Un indicador es un instrumento que provee información de una determinada condición o el logro de una cierta

situación, actividad o resultado, y este necesariamente debe representar una relación entre variables.”

Según (Mondragón Pérez, 2002) afirma que, “Son herramientas para aclarar y definir aún más los resultados y los impactos, son medidas verificables de cambio de resultados diseñadas para tener un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso”. Por lo descrito, los indicadores permiten informar el cumplimiento de los objetivos establecidos, a fin de tener una mejor distribución, producción, y logro de los mismos en cuanto a metas de la empresa.

Tipos de Indicadores

Según (Aziz Cristina; Hevia Héctor, 2019) menciona que, “existen diferentes tipos de indicadores y su uso dependerá de en qué momento del proceso de planificación o del proyecto se desea obtener mediciones del estado o niveles de avance.”

Tabla 1

Tipos de indicadores

Indicadores de proceso	Indicadores de producto	Indicadores de resultado
Programación de trabajo	Eficiencia Eficacia	Resultados intermedios Impacto
Ejecución de recursos	Calidad	

Nota: Elaborado por el equipo de investigación.

Eficiencia

(Covarrubias, 2019) expone “entendemos por eficiencia, la capacidad de reducir al mínimo la cantidad de recursos usados para alcanzar los objetivos o fines de la organización, es decir, hacer correctamente las cosas”.

Según (Gutiérrez, 2013) afirma que, “la eficiencia se refiere a la cantidad de recursos utilizados para alcanzar las metas de la organización y que para ello se basa en la cantidad de materias primas, dinero y empleado necesarios para lograr cierto nivel de producción.”

Eficacia

(Anda Valdez & Calderón Gama, 2017) exponen que, “la eficacia hace referencia a la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque en el proceso no haya hecho mejor uso de los recursos, podemos ser eficientes sin ser eficaces y podemos ser eficaces sin ser eficientes, lo ideal sería ser eficaces y eficientes a la vez.”

2.3. Marco Legal e Institucional

2.3.1. Marco Legal

En referencia al marco legal e institucional que regula a los gobiernos autónomos descentralizados se establecen de la siguiente manera, tomando como referencia la pirámide de Kelsen.

La pirámide de Kelsen según (Soza, 2018) afirma que, “se usa para la jerarquía de las leyes, una encima de la otra, se divide en tres niveles, siendo el nivel fundamental la constitución, el siguiente nivel es el legal, para luego seguir con el nivel sub legal en donde encontramos los reglamentos, y finalmente tenemos a las sentencias.” Dicho de esta manera, esta pirámide permite mantener un orden de jerarquía en cuanto a los diferentes casos que amerite su aplicación.

Constitución de la República del Ecuador

Dentro de la base legal que regula al Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra esta la norma jurídica suprema denominada Constitución de la República del Ecuador el cual es el texto principal dentro de la política ecuatoriana y que esta sobre cualquier otra norma jurídica la cual sustenta la existencia del Ecuador y su gobierno, la cual se encarga de proporcionar marcos para la organización del Estado ecuatoriano y para sus habitantes. Por lo tanto según (Asamblea Nacional, 2008) las normas que rigen al GAD de Ibarra están concentradas en los siguientes artículos:

El Art. 238 nos dice que “Se reconocen las comunidades, comunas, recintos, barrios y parroquias urbanas. La ley regulará su existencia con la finalidad de que sean consideradas como unidades básicas de participación en los gobiernos autónomos descentralizados y en el sistema nacional de planificación.”

Art. 239.- El régimen de gobiernos autónomos descentralizados se regirá por la ley correspondiente, que establecerá un sistema nacional de competencias de carácter obligatorio y progresivo y definirá las políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo

Art. 240.- Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales. Las juntas parroquiales rurales tendrán facultades reglamentarias. Todos los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.

Art. 300.- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos.

Art. 301.- Sólo por iniciativa de la Función Ejecutiva y mediante ley sancionada por la Asamblea Nacional se podrá establecer, modificar, exonerar o extinguir impuestos. Sólo por acto normativo de órgano competente se podrán establecer, modificar, exonerar y extinguir tasas y contribuciones. Las tasas y contribuciones especiales se crearán y regularán de acuerdo con la ley.

Norma Internacional de Contabilidad del Sector Público (NICSP)

Esta Norma Internacional de Contabilidad del Sector Público ha sido preparada a partir de la Norma Internacional de Contabilidad NIC 1 Presentación de Estados Financieros: Información a revelar dentro del cuerpo del estado de situación financiera o balance general.

Párrafo 89: Como mínimo, en el cuerpo del estado de situación financiera o balance general se deben incluir líneas con los importes que correspondan a las siguientes partidas (o rubros):

- a) inmuebles, maquinaria y equipo;
- b) activos intangibles;
- c) activos financieros (excluyendo los señalados en (d), (f) y (h));
- d) inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación;
- e) existencias;
- f) cuentas por cobrar provenientes de transacciones sin contraprestación, incluyendo impuestos y transferencias;
- g) cuentas por cobrar provenientes de transacciones con contraprestación;
- h) efectivo otros medios líquidos equivalentes;
- i) impuestos y cuentas por pagar;
- j) cuentas por pagar provenientes de transacciones con contraprestación;
- k) provisiones;
- l) pasivos no corrientes;
- m) participación minoritaria;
- n) activos netos/patrimonio neto.

Párrafo 90: Se deben presentar también, en el cuerpo del estado de situación financiera o balance general, líneas adicionales con las partidas (o rubros), grupos o clases de partidas y subtotales cuando sean exigidas por alguna Norma Internacional de Contabilidad del Sector Público, o bien si tal tipo de presentación es necesaria para presentar razonablemente la posición financiera de la entidad.

Párrafo 96: El detalle suministrado en las subdivisiones o subclasificaciones, ya se contengan en el cuerpo del estado de situación financiera o balance general o en las notas al mismo, depende de las exigencias contenidas en las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público, así como de la naturaleza, tamaño y función de los importes correspondientes. Los factores señalados en el párrafo 93 se utilizan también para decidir el criterio de subclasificación. El nivel de información suministrada será diferente para cada partida, por ejemplo:

- a) los activos tangibles se clasifican por clases de conformidad con lo establecido para el tratamiento contable de propiedades, planta y equipo;
- b) las cuentas por cobrar se clasifican en cuentas por cobrar en concepto de ingresos ordinarios/recursos a cobrar por servicios suministrados y otros ingresos ordinarios/recursos con contraprestación, impuestos y otros ingresos ordinarios/recursos sin contraprestación, otras entidades pertenecientes a la entidad económica, de partes relacionadas, de anticipos y de otras partidas (o rubros);
- c) los inventarios se subdividirán, de conformidad con normas adecuadas que aborden el tratamiento contable de las existencias, en categorías tales como mercaderías, materias primas, materiales, productos en proceso y productos terminados;
- d) las cuentas por pagar se clasifican en devoluciones de tributos, las transferencias por pagar y cuantías por pagar a otras entidades pertenecientes a la entidad económica;

- e) las provisiones se desglosarán mostrando separadamente las que corresponden a provisiones por beneficios a empleados y cualesquiera otros tipos que sean adecuados según las actividades de la entidad;
- f) y los componentes de los activos netos/patrimonio neto se clasifican mostrando por separado el capital aportado, los resultados netos (ahorro o desahorro) acumulados y las reservas.

Norma Internacional de Contabilidad 37 (NIC 37) Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes

El objetivo de esta Norma es asegurar que se utilicen bases adecuadas para el reconocimiento y medición de las provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes, de manera que se proporcione suficiente información adicional, por medio de notas, para permitir a los usuarios comprender la naturaleza, calendario de vencimiento e importes, de las anteriores partidas.

Reconocimiento párrafo 14: Debe reconocerse una provisión cuando se den las siguientes condiciones:

- (a) una entidad tiene una obligación presente (ya sea legal o implícita) como resultado de un suceso pasado;
- (b) es probable que la entidad tenga que desprenderse de recursos, que incorporen beneficios económicos para cancelar tal obligación;
- (c) y puede hacerse una estimación fiable del importe de la obligación.

Si estas condiciones no se cumplen, no debe reconocer una provisión.

Normativa de Contabilidad Gubernamental

Según (Ministerio de Finanzas, 2016) afirma que “Se determina la obligatoriedad de la Normativa Internacional de Contabilidad del Sector Público para el Gobierno General, constituido por el Gobierno Central, los Gobiernos Autónomos Descentralizados; y, otras entidades que determine el Ministerio de Finanzas”. Además, establece lo siguiente con respecto a las provisiones:

3.1.11.4 Provisiones: Al término de cada ejercicio y previo análisis y expectativas reales de cobro, se creará una provisión equivalente al 10% de los saldos pendientes de dudosa recuperación.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

Según (Gob.ec, 2010) afirma que “El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio; el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera.”

Por lo tanto según la (Código Orgánico de Organización Territorial Descentralizado.(COOTAD), 2019) afirma que los artículos que regulan al GAD Ibarra enmarcado para el estudio de la cartera vencida son los siguientes:

Art. 53.- Naturaleza jurídica. - Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación, fiscalización y ejecutiva, para el ejercicio de las funciones y competencias.

Art. 163.- Recursos propios y rentas del Estado. - De conformidad con lo previsto en la Constitución, los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y, como parte del Estado, participarán de sus rentas, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad interterritorial.

Art. 164.- Criterios. - Las finanzas públicas en todos los niveles de gobierno, se conducirán de forma sostenible, responsable y transparente a fin de alcanzar el buen vivir de la población, procurando la estabilidad económica. Los gobiernos autónomos descentralizados observarán reglas fiscales sobre el manejo de los recursos públicos, de endeudamiento y de la cooperación, de acuerdo con la ley que regule

las finanzas públicas e incorporarán procedimientos eficaces que garanticen la rendición de cuentas ante la ciudadanía sobre el uso y manejo de los recursos financieros.

Art. 225.- Capítulos básicos. - Los ingresos tributarios comprenderán las contribuciones señaladas en este Código y se dividirán en los tres capítulos básicos siguientes: Capítulo I.- Impuestos, que incluirán todos los que corresponden a los gobiernos autónomos descentralizados, por recaudación directa o por participación. Capítulo II.- Tasas, que comprenderá únicamente las que recaude la tesorería o quien haga sus veces de los gobiernos autónomos descentralizados, no incluyéndose, por consiguiente, las tasas que recauden las empresas de los gobiernos autónomos descentralizados. Capítulo III.- Contribuciones especiales de mejoras y de ordenamiento, que se sujetarán a la misma norma del inciso anterior.

Art. 489.- Fuentes de la obligación tributaria.- Son fuentes de la obligación tributaria municipal y metropolitana: a) Las leyes que han creado o crearen tributos para la financiación de los servicios municipales o metropolitanos, asignándoles su producto, total o parcialmente; b) Las leyes que facultan a las municipalidades o distritos metropolitanos para que puedan aplicar tributos de acuerdo con los niveles y procedimientos que en ellas se establecen; y, c) Las ordenanzas que dicten las municipalidades o distritos metropolitanos en uso de la facultad conferida por la ley.

Art 490.- Impuestos de exclusiva financiación o coparticipación. - son de exclusiva financiación municipal o metropolitana los que, conforme a disposiciones constitucionales o legales, se han creado o pueden crearse solo para el presupuesto municipal o metropolitanos y de coparticipación los que corresponden al presupuesto municipal como participe del presupuesto estatal.

Art. 491.- Clases de impuestos municipales.- Sin perjuicio de otros tributos que se hayan creado o que se crearen para la financiación

municipal o metropolitana, se considerarán impuestos municipales y metropolitanos los siguientes: a) El impuesto sobre la propiedad urbana; b) El impuesto sobre la propiedad rural; c) El impuesto de alcabalas; d) El impuesto sobre los vehículos; e) El impuesto de matrículas y patentes; f) El impuesto a los espectáculos públicos; g) El impuesto a las utilidades en la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos; h) El impuesto al juego; e, i) El impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales.

Art. 493.- Responsabilidad personal. - Los funcionarios que deban hacer efectivo el cobro de los tributos o de las obligaciones de cualquier clase a favor de la municipalidad o distrito metropolitano, serán personal y pecuniariamente responsables por acción u omisión en el cumplimiento de sus deberes.

Art. 494.- Actualización del catastro. - Las municipalidades y distritos metropolitanos mantendrán actualizados en forma permanente, los catastros de predios urbanos y rurales. Los bienes inmuebles constarán en el catastro con el valor de la propiedad actualizado, en los términos establecidos en este Código.

Art. 495.- Avalúo de los predios. - El valor de la propiedad se establecerá mediante la suma del valor del suelo y, de haberlas, el de las construcciones que se hayan edificado sobre el mismo. Este valor constituye el valor intrínseco, propio o natural del inmueble y servirá de base para la determinación de impuestos y para otros efectos tributarios, y no tributarios. Los avalúos municipales o metropolitanos se determinarán de conformidad con la metodología que dicte el órgano rector del catastro nacional georreferenciado, en base a los dispuesto en este artículo.

Art. 496.- Actualización del avalúo y de los catastros. - Las municipalidades y distritos metropolitanos realizarán, en forma obligatoria, actualizaciones generales de catastros y de la valoración de la propiedad urbana y rural cada bienio.

Art. 497.- Actualización de los impuestos. - Una vez realizada la actualización de los avalúos, será revisado el monto de los impuestos prediales urbano y rural que regirán para el bienio; la revisión la hará el concejo, observando los principios básicos de igualdad, proporcionalidad, progresividad y generalidad que sustentan el sistema tributario nacional.

Art. 522.- Notificación de nuevos avalúos. - Las municipalidades y distritos metropolitanos realizarán, en forma obligatoria, actualizaciones generales de catastros y de valoración de la propiedad rural cada bienio. La dirección financiera o quien haga sus veces notificará por medio de la prensa a los propietarios, haciéndoles conocer la realización del avalúo.

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado

En cuanto al artículo 1 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, (Estado, 2002) afirma que esta “tiene por objeto establecer y mantener, bajo la dirección de la Contraloría General del Estado, el sistema de control, con la finalidad de revisar, verificar y evaluar el cumplimiento de la visión, misión y objetivos, la utilización de recursos, administración y custodia de bienes públicos.”, es por ello que se ha tomado en consideración el siguiente artículo.

Art. 77. – Máximas autoridades, titulares y responsables. Los ministros de Estado y las máximas autoridades de las instituciones del Estado son responsables de los actos, contratos o resoluciones emanados de su autoridad. Además, se establecen las siguientes atribuciones y obligaciones específicas: Autoridades de las unidades administrativas y servidores.

Código Tributario

El Código tributario es aquel que regula las relaciones jurídicas que provienen de la recaudación de tributos, es por ello por lo que se ha tomado en consideración su ámbito de aplicación para el presente análisis, tomando así en cuenta el siguiente artículo:

Art. 150 de la (Asamblea Nacional, 2018) .- Requisitos.- Los títulos de crédito reunirán los siguientes requisitos: 1. Designación de la administración tributaria y departamento que lo emita; 2. Nombres y apellidos o razón social y número de registro, en su caso, que identifiquen al deudor tributario y su dirección, de ser conocida; 3. Lugar y fecha de la emisión y número que le corresponda; 4. Concepto por el que se emita con expresión de su antecedente; 5. Valor de la obligación que represente o de la diferencia exigible; 6. La fecha desde la cual se cobrarán intereses, si éstos se causaren; y, 7. Firma autógrafa, en facsímile o electrónica del funcionario o funcionarios que lo autoricen o emitan. La falta de alguno de los requisitos establecidos en este artículo, excepto el señalado en el numeral 6, causará la nulidad del título de crédito.

Art. 157.- Acción coactiva.- Para el cobro de créditos tributarios, comprendiéndose en ellos los intereses, multas y otros recargos accesorios, como costas de ejecución, las administraciones tributarias central y seccional, según los artículos 64 y 65 y, cuando la ley lo establezca expresamente, la administración tributaria de excepción, según el artículo 66, gozarán de la acción coactiva, que se fundamentará sea con base de actos o resoluciones administrativas firmes o ejecutoriadas, en título de crédito emitido legalmente conforme a los artículos 149, 150 y 160.

Art. 158.- Competencia. - La acción coactiva se ejercerá privativamente por los respectivos funcionarios recaudadores de las administraciones tributarias, con sujeción a las disposiciones de esta sección, a las reglas generales de este Código y supletoriamente en lo que fuere pertinente, a las del Código Orgánico General de Procesos.

Art. 159.- Subrogación. - En caso de falta o impedimento del funcionario que deba ejercer la coactiva, le subrogará el que le siga en jerarquía dentro de la respectiva oficina, quien calificará la excusa o el impedimento.

Art. 160.- Orden de cobro. - Todo título de crédito, liquidación o determinación de obligaciones tributarias ejecutoriadas, sentencias firmes y ejecutoriadas que no modifiquen el acto determinativo, llevan implícita la orden de cobro para el ejercicio de la acción coactiva.

Art. 161.- Auto de pago. - Vencido el plazo señalado en el artículo 151, sin que el deudor hubiere satisfecho la obligación requerida o solicitado facilidades para el pago, el ejecutor dictará auto de pago ordenando que el deudor o sus garantes o ambos, paguen la deuda o dimitan bienes dentro de tres días contados desde el siguiente al de la citación de esta providencia, apercibiéndoles que, de no hacerlo, se embargarán bienes equivalentes al total de la deuda por el capital, intereses y costos.

Actuará como secretario en el procedimiento de ejecución el titular de la oficina recaudadora correspondiente; y, por excusa o falta de éste, uno ad-hoc que designará el ejecutor. Si el ejecutor o secretario no fueren abogados, deberá designarse uno que dirija la ejecución, quien percibirá los honorarios que la ley determine.

Art. 162.- Acumulación de acciones y procesos. - El procedimiento coactivo puede iniciarse por uno o más de los documentos señalados en el artículo 157, cualquiera que fuere la obligación tributaria que en ellos se contenga, siempre que corrieren a cargo de un mismo deudor tributario. Si se hubieren iniciado dos o más procedimientos contra un mismo deudor, antes del remate, podrá decretarse la acumulación de procesos, respecto de los cuales estuviere vencido el plazo para deducir excepciones o no hubiere pendiente acción contencioso-tributaria o acción de nulidad. Para efectos de la prelación entre diversas administraciones tributarias, no se tendrá en cuenta la acumulación de procesos coactivos, decretada con posterioridad a la presentación de tercerías coadyuvantes.

Art. 163.- Citación y notificación. - La citación del auto de pago se efectuará en persona al coactivado o su representante, o por tres boletas dejadas en días distintos en el domicilio del deudor, en los

términos del artículo 59 y siguientes, por el secretario de la oficina recaudadora, o por el que designe como tal el funcionario ejecutor, y se cumplirán, además, en lo que fueren aplicables, los requisitos de los artículos 108 y 109.

Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado

Acorde a (Badillo, 2009) expresa que “Las normas de control interno, han tenido como finalidad velar por la correcta y eficiente administración de los activos de entidades y organizaciones del sector ecuatoriano, estas también incluyen normas generales y específicas para la administración financiera del gobierno, talento humano, TIC y proyecto.” Es por ello por lo que se ha tomado en cuenta los siguientes artículos a fin de sustentar el presente análisis.

300-01 Identificación de riesgos: Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.

Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales. Los internos incluyen la infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos.

Es imprescindible identificar los riesgos relevantes que enfrenta una entidad en la búsqueda de sus objetivos.

La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso se realizará un mapa del riesgo con los factores internos y externos y con la especificación de los puntos claves de la institución, las interacciones con terceros, la identificación de objetivos generales y particulares y las amenazas que se puedan afrontar.

Algo fundamental para la evaluación de riesgos es la existencia de un proceso permanente para identificar el cambio de condiciones

gubernamentales, económicas, industriales, regulatorias y operativas, para tomar las acciones que sean necesarias.

Los perfiles de riesgo y las verificaciones asociadas serán permanentes para asegurar que el mapeo de los riesgos sea válido, además la respuesta a riesgos se elige de manera proporcionada, y que los controles para mitigarlos sean efectivos en la medida en que los riesgos cambian con el tiempo.

402-04 Control de la evaluación en la ejecución del presupuesto por resultados. - La evaluación presupuestaria es una herramienta importante para la gestión de las entidades del sector público, por cuanto determina sus resultados mediante el análisis y medición de los avances físicos y financieros obtenidos.

403-01 Determinación y recaudación de los ingresos. - La máxima autoridad y el servidor encargado de la administración de los recursos establecidos en las disposiciones legales para el financiamiento del presupuesto de las entidades y organismos del sector público serán los responsables de la determinación y recaudación de los ingresos, en concordancia con el ordenamiento jurídico vigente.

410-13 Monitoreo y evaluación de los procesos y servicios. - Es necesario establecer un marco de trabajo de monitoreo y definir el alcance, la metodología y el proceso a seguir para monitorear la contribución y el impacto de tecnología de información en la entidad. La Unidad de Tecnología de Información definirá sobre la base de las operaciones de la entidad, indicadores de desempeño y métricas del proceso para monitorear la gestión y tomar los correctivos que se requieran. La Unidad de Tecnología de Información definirá y ejecutará procedimientos, mecanismos y la periodicidad para la medición, análisis y mejora del nivel de satisfacción de los clientes internos y externos por los servicios recibidos.

2.3.2. Marco Institucional

Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Ibarra

(Concejo Municipal, 2019) establece los lineamientos y procesos en este caso para la Departamento de avalúos y catastros (p.41), donde:

- a) La misión es actualizar, mantener y administrar los catastros inmobiliarios urbanos, rurales y otros catastros, con fines de ordenamiento y organización del territorio.
- b) Atribuciones y responsabilidades:
 - 1. Coordinar todas las actividades requeridas para la actualización y mantenimiento de los catastros y el valor de la propiedad.
 - 2. Administrar la información física, económica y legal de los catastros prediales.
 - 3. Presentar indicadores de gestión alineados al PD y OT, al POA, y los procesos institucionales.
 - 4. Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas y resoluciones inherentes al área y otras actividades dispuestas por el Alcalde o Alcaldesa.

(Concejo Municipal, 2019) establece los lineamientos y procesos en este caso para la Unidad de tesorería municipal (p.62), donde:

- a) La misión es efectuar el pago de las obligaciones del GAD Municipal en forma ágil y oportuna de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- b) Atribuciones y responsabilidades:
 - 1. Organiza la recaudación, registro contable y presupuestario, control y conciliación de ingresos municipales.
 - 2. Coordina el análisis y determinación de cartera vencida.
 - 3. Recibir y conservar toda clase de instrumentos de garantía, extendidos a favor de la Municipalidad.

4. Depositar en las cuentas autorizadas de la Municipalidad los fondos recaudados.
5. Gestiona en coordinación con la unidad de coactivas la recuperación de la cartera vencida.
5. Establecer, supervisar y controlar las cajas recaudadoras, de la municipalidad, dentro del ámbito de su competencia.

(Concejo Municipal, 2019) establece los lineamientos y procesos en este caso para la Unidad de coactivas (p. 63), donde:

- a) La misión es ejercer la recuperación de obligaciones tributarias y no tributarias pendientes a través de la jurisdicción coactiva siguiendo el debido proceso.
- b) Productos y servicios:
 1. Plan de aplicación de estrategias de recuperación de cartera vencida.
 2. Organiza la estrategia y acciones judiciales para el cobro de cartera vencida.
 3. Asesora a las autoridades municipales en temas inherentes a la recuperación judicial de cartera vencida.
 4. Informe de depuración de cartera vencida.

(Concejo Municipal, 2019) establece los lineamientos y procesos en este caso para la Unidad de servicios tributarios (p. 64), donde:

- a) La misión es fiscalizar, supervisar y controlar los tributos municipales que permitan reducir la evasión, omisión y elusión tributaria, permitiendo ampliar la base tributaria y los ingresos propios.
- b) Productos y servicios:
 1. Ingresos por impuestos, tasas y contribuciones.
 2. Inscripción, actualización, suspensión y cancelación de Registro de Actividades Económicas.
 3. Atención en exoneraciones del impuesto predial.

Unidad 3: Marco Metodológico

3.1. Métodos

Para la presente investigación se utilizará un método cualitativo. Según (Martínez M., 2014) nos dice que, “Este define un método que concierne procedimientos que permiten una construcción de conocimientos sobre la base de conceptos; éstos permiten la reducción de la complejidad y es a partir del establecimiento de relaciones (de pertenencia, de semejanza, entre otras) entre estos conceptos que se establece una cierta coherencia interna.” De este modo su aplicación en la investigación realizada permitirá identificar la naturaleza, la estructura y razón del comportamiento de la cartera vencida en el GAD Municipal de Ibarra y con ello diseñar una propuesta para su adecuada gestión.

3.1.1. Enfoque Metodológico

Una vez seleccionada la metodología se proponer hacer uso de dos enfoques, descriptivo y el analítico sintético, los cuales se relacionan con el método y están acorde a los objetivos que se han planteado para el desarrollo de la presente investigación.

(Guevara et al., 2020) en su investigación denominada “Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción) afirma que:

“La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando, mediante el registro análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos, el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.”

Dicho de esta manera este tipo de investigación será de utilidad para el desarrollo de la investigación, ya que, mediante este se pretende describir algunas de las características fundamentales de los estados financieros que son sujetos de análisis, con ello podremos también hacer uso que criterios que nos permitan establecer la estructura o el comportamiento del fenómeno de estudio, proporcionando así finalmente información sistemática y comparable.

(Omar & Ean, 2017) expresa que “El método analítico sintético es de utilidad para el procesamiento de información empírica, teórica y metodológica, el cual permite descomponerla en busca de una relación con el objeto de estudio, mientras que la síntesis conduce a generalizaciones que aportan paso a paso a la solución del problema científico en el marco de las investigaciones necesarias.”

El enfoque analítico, se encuentra también inmerso dentro de la metodología cualitativa. Este permitirá descomponer en partes y componentes las variables que se asocian a la ineficiente gestión de la cartera vencida dentro del GAD-I, permitiendo así la comprensión en detalle de la problemática presentada.

3.2. Técnicas de Investigación

Dentro de las técnicas (Martínez Godínez, 2013) expresa que, “las estrategias empleadas para recabar la información requerida y así construir el conocimiento de lo que se investiga, las técnicas permiten la recolección de información y ayudan al ser del método.” Por lo tanto, dentro del presente estudio el uso de las técnicas de investigación ayudará a la recolección de información requerida, entre las que se utilizarán:

1. Observación
2. Entrevistas
3. Análisis bibliográfico.

Observación (Martínez Godínez, 2013) señala que “el objetivo de la observación es obtener información de primera mano de los sujetos que están

vivenciando el hecho observado”; por lo tanto, en esta investigación la observación nos permitirá conocer la realidad sobre la gestión de la cartera vencida mediante una percepción de los objetos y fenómenos a través de la observación directa del reporte de cartera vencida con fecha de corte al 31 de diciembre del 2020, el estado de situación financiera, estado de resultados, cédula presupuestaria de ingresos.

La entrevista (Martínez Godínez, 2013) señala que, “tiene por objetivo encontrar lo que es importante y significativo para los informantes y descubrir acontecimientos y dimensiones subjetivas de las personas tales como creencias, pensamientos, valores, etc.”; por lo descrito, se concluye que la entrevista en la investigación nos ayudará a obtener información de primera mano en cuanto a los involucrados en el tema se realizará cuestionarios dirigidos a los funcionarios del departamento financiero: área de tesorería y coactivas, gestión tributaria; y por otro lado a los funcionarios del departamento de avalúos y catastros, con la finalidad de obtener información referente a la gestión de la cartera vencida, el personal encargado de la recaudación y los procesos aplicados para la misma, los riesgos que representan el tener una elevada cartera vencida, las causas que la ocasionan y los efectos que produce.

El análisis bibliográfico según (Luis & Gonzáles, 2019) “es realizar una investigación documental, es decir, recopilar información ya existente sobre un tema o problema” que para la investigación realizada se llevó a cabo en la recolección de información tanto de tesis como de libros afines al tema de investigación, y así mismo la revisión de las bases legales que rigen al GAD-I para conocer más a profundidad el tema.

3.3. Instrumentos de Investigación

En cuanto a los instrumentos de investigación (Priestnall et al., 2020) afirma que, “Son los recursos que el investigador puede utilizar para abordar problemas y fenómenos y extraer información de ellos” y por otra parte,

(Martínez Godínez, 2013) expresa que, “Lo que permite operativizar a la técnica es el instrumento de investigación.”; por lo descrito anteriormente, se puede concluir que los instrumentos de investigación son un complemento de las técnicas de investigación para recopilar la información necesaria; por lo tanto, para el presente estudio se utilizarán los siguientes instrumentos de investigación: fichas de observación, cuestionarios y fichas bibliográficas.

Las fichas de observación según (Priestnall et al., 2020) “permiten llevar un registro ordenado de los datos de observaciones más importantes de una investigación.” lo cual es algo sustancial en la investigación, pues se requiere de un análisis minucioso de la información que se vaya recabando. La ficha utilizada en la presente investigación se encuentra en el anexo N°5.

Los cuestionarios (Martínez Godínez, 2013) define que, “es el conjunto de preguntas previamente diseñadas para ser contestadas por la misma persona o por el aplicador, pero a partir de las respuestas otorgadas por la persona que responde.”; por lo descrito, los cuestionarios serán de ayuda para poder estructurar las entrevistas que se deben realizar, con el fin de mantener una mejor comunicación con los entrevistados y una mejor calidad en la información requerida. Los cuestionarios utilizados para las entrevistas en la presente investigación se encuentran en el anexo N°6.

La ficha de revisión documental que según (Andes, 2017) afirma que, “Corresponde a un documento breve que contiene información clave de un texto utilizado en una investigación y que a su vez registran la información necesaria para identificar y recuperar el texto.”; por lo tanto, servirá de complemento para la investigación documental realizada en el trabajo de investigación. La ficha revisión documental utilizada en este estudio se encuentra en el anexo N°7.

A continuación, se presenta de manera resumida la metodología, técnicas e instrumentos a aplicar en la investigación.

Tabla 2

Resumen del marco metodológico

Metodología			
Método	Cualitativo		
Enfoque	Descriptivo	Analítico - Sintético	
Técnicas	Observación	Entrevista	Revisión documental
Instrumentos	Ficha de observación	Cuestionario	Ficha de revisión documental

Nota: Elaborado por el grupo de investigación.

3.4. Muestra

Para (López, 2018) expresa que “Una muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a la población, que se encarga de recoger datos, ordenarlos y analizarlos.”; por lo tanto, y en base a la metodología aplicada a la investigación que será de tipo cualitativa, el tipo de muestra será la no probabilística, ya que todas las unidades que componen la población no tienen la misma posibilidad de ser seleccionadas; así mismo utilizaremos el método de muestreo por conveniencia que siguiendo a (Editorial Grudemi, 2019) “El muestreo de por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador”. Los criterios de elección será permanencia: personal antiguo y personal nuevo, puesto que ocupa: jefes de departamentos y personal operativo. Se entrevistará a: una persona del departamento de tesorería de al menos dos años de permanencia, una persona del departamento de coactivas, una del departamento de avalúos y catastros, y una persona del departamento de gestión tributaria, quienes al menos tendrán cuatro años de permanencia, por lo tanto, se espera que provean de la información necesaria para la continuidad de la investigación y el fortalecimiento de esta.

Unidad 4: Diseño del Estudio de Caso

El diseño del estudio del caso hace referencia a la presentación de la información adquirida para el 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.

En primera instancia se procede acercarse a la entidad y realizar la recolección de información que permita obtener una base de datos relevante para uso de la investigación, la misma que se la realizará a través de técnicas e instrumentos tales como: la observación, entrevista y análisis bibliográfico.

Por medio del análisis de la información adquirida se pretende obtener el conocimiento necesario, así como los factores que inciden en la problemática establecida inicialmente para dar solución a la misma.

Con los resultados obtenidos se podrá establecer los mecanismos necesarios para la elaboración de una propuesta que le permita al GAD de Ibarra la adecuada gestión de la cartera de vencida.

Finalmente, se realiza la redacción del informe el mismo que tendrá las conclusiones y recomendaciones más relevantes del estudio de caso.

4.1. Recolección de la Información

La recolección de información es parte sustancial de la investigación debido a que permite reunir datos de diversas fuentes, siguiendo a (Westreicher, 2021) quien expresa que “Es el proceso mediante el cual los investigadores capturan la información que requieren, ya sea cualitativa o cuantitativa”, por lo tanto lo que se pretende es reunir la información necesaria que sirva de complemento para ampliar el panorama de la investigación. A continuación, se detalla las técnicas e instrumentos a aplicar.

En primera instancia se hará uso de la técnica de observación a través de las fichas de observación a los reportes financieros del período 2020 haciendo

referencia a la cuenta de interés que para el caso es cartera vencida, además del tratamiento que se le dé a la misma.

Se hará uso de la entrevista a través de un cuestionario dirigido a los funcionarios del departamento financiero: área de tesorería y gestión tributaria; y por otro lado a los funcionarios del departamento de avalúos y catastros, con la finalidad de obtener información primaria de los involucrados directos con la problemática.

También se hará uso de la técnica de revisión documental donde se observará las bases legales que rigen al GAD-I que incluyen los estatutos, ordenanzas y políticas, con la finalidad de recabar información que permita determinar los lineamientos que debe aplicar la institución referente a la cartera vencida, además se espera que la misma contribuya con la elaboración de la propuesta de acuerdo con los objetivos del estudio de caso.

4.1.1. Matriz de Recolección de Información

Tabla 3

Matriz de recolección de información

Objetivos	VARIABLES	Indicadores	Fuentes	Técnicas	Documentos
Realizar una revisión al cumplimiento de las políticas establecidas.	Políticas establecidas.	Nivel de cumplimiento de las políticas.	Primaria	Entrevista a responsable del área de tesorería, un funcionario del departamento de avalúos y catastros, y un funcionario de gestión tributaria.	COOTAD Estatuto orgánico por procesos Cuadro resumen de valores recaudados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 e histórico de recaudación.
				Observación a las políticas establecidas	COOTAD

				para la cuenta de cartera vencida en el período 2020.	Estatuto orgánico por procesos Informe Final Análisis Cartera Vencida Del Gobierno Autónomo Descentralizado De San Miguel De Ibarra.
			Secundaria	Revisión documental.	Constitución de la república COOTAD Código Tributario
Determinar la efectividad de la gestión de cobranzas en relación con la cartera vencida.	Gestión de cobranzas.	Nivel de efectividad de la gestión de cobranzas.	Primaria	Entrevista a responsable del área de tesorería, y un funcionario de gestión tributaria.	Plan de recuperación de cartera vencida.
				Observación a la cartera vencida del período 2020.	Estado de situación financiera Estado de resultados Estado de flujo del efectivo Cédula de resumen de ingresos. Taller del proceso de cobranzas municipales Código Orgánica de Administración

Verificar cuáles son los procesos de recuperación de cartera vencida.	Procesos para recuperación de cartera.	Nivel de cumplimiento de los procesos.	Primaria	Entrevista a responsable del área de tesorería y coactivas.	Código Tributario Código de procedimiento civil.
			Secundaria	Revisión documental.	Estatuto orgánico por procesos.

Nota: La abreviatura COOTAD refiere al término Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

4.1.2. Recopilación de Información Mediante Entrevista

Entrevista realizada al responsable del departamento de Tesorería

Nombre del entrevistado: Ing. Eduardo Acosta

Cargo : Tesorero Municipal

Preguntas

1. ¿Cuáles son los procesos de recuperación de cartera aplicados por el GAD?

En primer lugar nosotros aquí en la en el gran San Miguel de Ibarra contamos a través de la tesorería con un departamento de coactivas, la misma que se encarga de los procesos de recuperación de cartera vencida, la unidad de coactivas a través de sus notificadores dentro del proceso coactivo emiten la primera notificación donde se les concede un plazo de 8 días para dar respuesta, caso contrario si es que el contribuyente no hace caso a esta se le emite dos notificaciones más, sí y si es que el contribuyente no se acerca a cancelar sus deudas entonces se le genera un auto de pago y si posterior a eso igual hacen caso omiso, se emite medidas cautelares las cuales suponen bloqueo de cuentas, prohibición de enajenar los bienes a través del registro de la propiedad y por último inclusive se puede llegar al embargo primeramente de bienes muebles e inmuebles y también de los bienes de los predios o en el caso que amerito el predio mismo.

2. ¿Existen funcionarios que se encuentren a cargo de la recaudación de la cartera vencida?

Sí, todo esto está a cargo de la unidad de coactivas, misma que se encuentra dentro del orgánico estructural que depende de la dirección financiera y de la tesorería municipal, entonces la unidad de coactivas viene a ser una unidad alterna a la tesorería, pero así mismo si hace falta que se requiera más personal que se encargue de las notificaciones a los contribuyentes.

3. ¿El incumplimiento en el pago de los tributos ha aumentado, disminuido o se ha mantenido?

Bueno nosotros sacamos un histórico de recuperación de cartera vencida año a año, en el cuál prácticamente haciendo relación el período 2019 con el período 2020, por ejemplo, nosotros en lo que refiere al impuesto predial urbano en el 2019 hemos aceptado una cartera vencida de 498.699,00 USD, en el período 2020 arrastramos una cartera de 474.645,00 USD.

4. ¿Cuáles son las causas para el incumplimiento del pago de los tributos?

Aquí existen muchas causas, considerando que hemos atravesado ya dos años de pandemia entonces, una de las causas es también que se dejó de generar trabajo a muchos contribuyentes, por ejemplo la mayor parte de la ciudad ibarreña se dedica al comercio, entonces yo pienso que esos son 1 de los causales por el cual también ha habido retraso en el pago de sus obligaciones, porque si nosotros consideramos una cartera elevada también se debe considerar el pago de los canon de arrendamiento de los puestos de mercados, lo que tiene que ver a la generación del pago de las patentes y los activos totales, entonces se podría decir que todo esto se genera en función del comercio entonces debido a la pandemia ha habido un alto porcentaje de contribuyentes que no han podido pagar sus obligaciones a tiempo por lo antes mencionado.

5. ¿Considera usted que el GAD emplea una adecuada gestión de cobranzas para reducir el nivel de cartera vencida en la entidad?

Nosotros, a través de nuestra unidad nos encontramos realizando de forma permanentemente acciones de cobro, notificaciones ya sea a través de los medios de información, tales como: medios digitales y escritos, también a través de los medios de comunicación radial, también están los acercamientos que se realizan a través de las juntas parroquiales para recaudar lo que tiene que ver con los prediales rurales, esto con la finalidad de que los contribuyentes se acerquen a cancelar sus respectivas obligaciones, entonces si son varias acciones que si se realizan.

6. ¿Considera usted que al recuperar la cartera vencida la entidad presenta beneficios económicos y administrativos?

Claro, afirmativamente porque en función de la recuperación de cartera se realiza una planificación presupuestaria, entonces la planificación presupuestaria también se le considera como ingresos la cartera vencida.

7. ¿Qué porcentaje de los ingresos operativos se mantienen como cuentas por cobrar?

La unidad por el momento, por ejemplo, el porcentaje de cuentas por cobrar para el siguiente año, tenemos que es del 24,97% en el impuesto predial urbano y del 37% en lo que refiere al impuesto predial rural, en lo que tiene que ver a patentes tenemos un porcentaje del 7,05%, en activos totales y en patentes de las personas obligadas y no obligadas a llevar contabilidad el 3,20%.

8. ¿Qué porcentaje de las cuentas por cobrar se estiman que sean recuperadas en menos de un año?

Bueno, del 100% de cartera vencida por lo menos nosotros aspiramos recuperar el 70%, nosotros ahorita mantenemos aproximadamente 8 millones en cartera por lo que está previsto recuperar aproximadamente 5 millones aproximadamente.

9. ¿Qué tiempo se considera para transferir las cuentas por cobrar de cartera vencida?

Las obligaciones se van venciendo periódicamente dependiendo del tipo de obligación, hay obligaciones que son anuales al período de un año y hay otras como las de contribución de mejoras tales como adoquinados, mismas que se van venciendo mensualmente de acuerdo con las fechas de emisión.

10. ¿Qué porcentaje de las cuentas por cobrar se mantienen como cuentas incobrables?

Bueno, aquí nosotros tenemos que actuar como como determina la normativa del Ministerio de Finanzas, en el cual nosotros tenemos que realizar las provisiones necesarias, mismas que se realiza en función del análisis de la cartera, entonces el análisis de esta se determina por antigüedad y por años y antigüedad, de hecho, en el análisis se considera el 10% para las cuentas de dudosa recuperación.

11. ¿Cuáles son los riesgos que considera usted que existe al poseer una elevada cartera vencida dentro de la entidad?

Dentro de la entidad el mayor riesgo sin duda sería cuando una deuda se prescribe y al prescribirse prácticamente se consideraría como una deuda no cobrada o deuda hueso, que prácticamente a pesar de seguir los procesos no termina en la consecución del pago.

Entrevista realizada al responsable de la unidad de Coactivas

Nombre del entrevistado: Abg. Ángel Cedeño

Cargo : Responsable de la unidad de coactivas

Preguntas

1. ¿Cuáles son los procesos coactivos aplicados por el GAD?

La unidad de coactivas aplica los procesos que se definen en la normativa legal, ya sea el código tributario y el código orgánico administrativo, los procesos que se aplican van desde la notificación hasta el remate de bienes,

cabe mencionar que los procesos se dividen por auto pago simple y auto pago con medidas cautelares.

2. ¿El GAD para ejecutar los procesos coactivos se basa en la normativa legal? ¿En cuál?

Sí, todos los procesos que ejecuta la unidad de coactivas se basan en la normativa legal, según la naturaleza de la obligación se aplica la normativa, es decir para aquellas con naturaleza tributaria se aplica el código tributario y para aquella que no son de naturaleza tributaria se aplica el código orgánico administrativo.

3. ¿Existen funcionarios que se encuentren a cargo de la recaudación de la cartera vencida?

Sí, de acuerdo con lo que dispone tanto el código tributario y el código orgánico administrativo el funcionario recaudador que en el caso del área de tesorería como de Administración Tributaria seccional es el tesorero, es decir él es quien tiene la facultad para el ejercicio de la acción coactiva, por lo tanto, el tesorero es también el juez especial de coactivas, sin embargo, se requiere la contratación de personal que ayude a ampliar la gestión de cobro a contribuyentes morosos.

4. ¿Cuáles son los problemas con los que se encuentra al momento de iniciar un proceso coactivo?

Podría ser lo que nosotros consideramos como amenazas o bueno dentro de lo que puede ser en un ejercicio de acción coactiva, es de que los contribuyente no tengan con qué responder sobre la deuda, eso implica que no se puedan ejercer medidas cautelares en contra de una persona sí esta no tiene un recurso económico o bien sea recursos materiales ante los cuales se pueda ejecutar una medida cautelar, o definitivamente cuando se desconozca el domicilio de esta persona y no puede ser citada con el auto de pago, entonces es un inconveniente de que nos limita el ejercicio de la acción coactiva.

5. ¿Considera que llevar a cabo un proceso coactivo es beneficioso para el GAD?

Si, por supuesto. Porque es de alguna manera la oportunidad que nos brinda el marco normativo a las instituciones que tenemos el ejercicio de la acción coactiva, para de alguna manera se pueda ejecutar un cobro, que en otros términos tendría que hacerse a través de la justicia ordinaria y a través de un procedimiento determinado, a diferencia de esto es que nosotros como función y como organismo seccional podemos ejecutar en definitivo un proceso de ejecución de cobro directo, a través del ejercicio de la acción coactiva en la que podemos hacer uso de medidas cautelares y definitivamente obligar a la persona a que cumpla con su responsabilidad.

6. ¿Cuánto tiempo y recursos económicos se invierte cuando se inicia un proceso coactivo?

Para decirlo exactamente es un poco complicado, porque habrá procesos coactivos diferentes, en los que a través de una situación con un auto de pago simple solucionamos la obligación, en cambio hay procesos coactivos en las que hemos llegado hasta la etapa final, que significa la convocatoria a remate y la adjudicación de un bien rematado, pues en función de esto hay que establecer el monto económico que se va a determinar para el cobro del ejercicio de la acción coactiva, pero hay que aclarar que todos estos gastos que en definitiva implica la recuperación de los valores adeudados, deben ser sufragados por los contribuyentes, es decir son de cargo del contribuyente o del coactivo, por eso se les llama como gastos procesales o gasto de recuperación.

7. ¿Considera usted que el GAD emplea una adecuada gestión de cobranzas para reducir el nivel de cartera vencida en la entidad?

Considero que sí, porque tenemos un equipo de trabajo que ha sido fortalecido sobre todo en esta administración para poder hacer una gestión de cobranza mucho más eficiente, sin embargo, hay que considerar el universo de contribuyentes que tiene el GAD Municipal y que la ciudad ha crecido

exponencialmente tanto en la población como en el tema de contribuyentes por un sinnúmero de cosas, entre ellas las actividades económicas, de transferencia de dominio etc., entonces esto va de la mano siempre con el crecimiento económico y eso implica que la gestión tanto administrativa como de otra naturaleza siempre se va a ver multiplicada, por esta razón consideramos que sí, que la gestión de cobranza es una función importante, por ejemplo en el año que terminó recaudamos más de 5 millones de dólares que de alguna manera sirven para ponerlos en beneficio de la administración para la adquisición de servicios, contratación, adquisición de bienes y otras cosas también para beneficio de la población ibarreña.

8. ¿En qué impuesto se presenta un mayor nivel de procesos coactivos?

Consideramos que en la contribución especial de mejoras, ya que es uno de los impuestos que cobra la municipalidad por la ejecución de obras en la ciudad, debido a que el ciudadano no tiene mucha cultura tributaria, por lo tanto se genera la falta de pago de los contribuyentes que siempre se deriva en el inicio de un proceso coactivo en contra de estas personas que lamentablemente no cancelan sus obligaciones, eso es en definitiva el rubro más importante en cuanto a procesos coactivos, seguido por el tema del impuesto al predio urbano y en tercer lugar colocaríamos a la patente municipal.

9. ¿Qué porcentaje de los procesos coactivos se han llevado con éxito y que porcentaje no?

Nosotros consideraríamos que un 80% hemos tenido éxito en los procesos coactivos que se inician y que culminan justamente con el pago de las obligaciones, porque si el contribuyente una vez iniciado un proceso coactivo no cancela las obligaciones se emiten medidas cautelares y eso implica afectar tanto los bienes como otro tipo de cosas de los contribuyentes.

10. ¿Qué tiempo se considera para transferir las cuentas por cobrar a cartera vencida?

Debemos señalar dos cosas: primero, la emisión de un título de crédito tiene vigencia 30 días para que el contribuyente pueda cancelarlo sin ningún problema, a excepción de los impuestos de predio urbano y al solar no edificado, que son impuestos anuales que tienen vigencia hasta el 31 de diciembre de cada año, es decir de manera general los impuestos anuales tienen vigencia hasta el 31 de diciembre del año que han sido emitidos, los otros impuestos que tienen fechas especiales de vencimiento que son 30 días posterior a la fecha de inicio, por lo tanto una vez concurrido este plazo tanto anual como mensual si el contribuyente no canceló esa obligación inmediatamente ese título de crédito pasa a formar parte de cartera vencida y deja de ser una cuenta por cobrar.

11. ¿Qué porcentaje de las cuentas por cobrar se mantienen como cuentas incobrables?

Se mantiene el 10% de la cartera vencida, se da por algunas circunstancias, por ejemplo por los títulos de créditos emitidos con errores o les falta número de cédula o no tienen la información completa del contribuyente, sin embargo la gestión de cobros se la hace por todas las obligaciones que constan en la cartera vencida, también en cuestión de derecho el contribuyente puede impugnar sí estos títulos de crédito no han sido emitidos como determina el artículo 151 del código tributario, en cuanto a esta pregunta debemos hacerle conocer que nosotros tenemos un sistema de cobranza, un sistema de recaudación informático que nos permite ver que tiene algunas moras, en este sistema nosotros podemos manejar la información según como nos interese o como requiramos para que a efectos de establecer la cartera vencida, podamos tener un reporte de cartera general, por contribuyente, por rubros y por años, para que a fin con esa información hacer el análisis y plantear un plan anual de recuperación de la cartera vencida, que eso es lo que hacemos cada año entonces estos indicadores establecen un porcentaje o podemos nosotros con el reporte que obtenemos de la cartera vencida señalar con precisión cuánto es

el monto de la cartera por cada uno de estos conceptos según como nos interese sacar la información del sistema de recaudaciones.

Entrevista realizada al director de Avalúos y Catastros

Nombre del entrevistado: Ing. Leonardo Bravo

Cargo : Director de Avalúos y Catastros

Preguntas

1. ¿Se mantiene actualizada la información de los contribuyentes en cuanto a los catastros?

Si, se realiza cada dos años en la parte de la valoración cómo manifiesta la COOTAD que es de carácter obligatorio, puesto que nos está obligando a que realizaremos esta actualización del valor de la propiedad, si no lo hacemos inclusive la máxima autoridad puede ser destituida.

2. ¿Existe un proceso para la actualización de información de contribuyentes?

Si

3. ¿Cada que tiempo se realiza la actualización de base de datos de información de los contribuyentes?

Como establece la normativa legal se la realiza cada bienio según lo establece la COOTAD en su Art. 494.

4. ¿Existe un personal que se encargue únicamente de la actualización de la información de los contribuyentes?

Sí, es toda la dirección la que se encarga de realizar la actualización de la información, tenemos también personal en ventanilla abajo que emiten los certificados de gravamen y nos da actualizaciones, también lo que nos envía el registrador de la propiedad de todas las transferencias de dominio, entonces ellos se encargan también y es otra manera de actualizar todas las últimas compras ventas que se han efectuado en el cantón, entonces nosotros

empezamos por ventanilla y otras se lo hace a través de trámites individuales de los usuarios o contribuyentes.

5. ¿Se cumple con el artículo 150 del código tributario que refiere a los requisitos de los títulos de crédito?

Si, el departamento de gestión tributaria ya tiene un formato establecido para poder cumplir.

6. ¿Se cumple con el artículo 494 de la COOTAD que refiere a la actualización de los catastros?

Si

7. ¿Se considera en el proceso de actualización a las personas que tienen derecho a exenciones según lo estipule la ley?

No es mi competencia, pero esta es una de las pocas municipalidades que toman muy en cuenta las exenciones, por ejemplo, de la tercera edad.

8. ¿Existe un previo aviso de los contribuyentes que han fallecido recientemente por parte de sus familiares para actualizar la información en la base de datos?

Si, muchas veces hacen que lo que se llama la posición efectiva y hacemos el cambio del titular del dominio en la base catastral entonces esta parte también se cumple.

9. ¿La falta de previo aviso del fallecimiento de algún contribuyente, afecta directa o indirectamente a la cartera vencida? Si – No ¿Por qué?

Yo diría que la gran mayoría no afecta porque son los herederos que nos vienen a pagar más aún cuando quieren tomar como herencia también las propiedades de sus padres.

10. ¿Qué acciones se realizan cuando los contribuyentes no se acercan a actualizar la información?

Bueno nosotros tenemos algunas maneras de hacer las actualizaciones, una es por ejemplo, en cada bienio que viene aquí masivamente los contribuyentes

a pagar nosotros procedemos a la actualización de cierta información que se nos hace necesario en nuestra base de datos, otra de las acciones que hacemos es pedir a través de la dirección financiera un listado con la información suficiente de aquellas propiedades de los cuales los contribuyentes no tienen toda la información, por ejemplo, de escritura pública o solamente hay un nombre y un apellido, en fin entonces todos esas actualizaciones también tratamos de hacer a lo largo de todo el año.

Entrevista realizada al responsable de Servicios Tributarios

Nombre del entrevistado: Ing. Susana Rosero

Cargo : Responsable de servicios tributarios

Preguntas

1. ¿Se cumple con el artículo 150 del código tributario que refiere a los requisitos de los títulos de crédito?

En cuanto a la emisión de los títulos de crédito y de las obligaciones tributarias nosotros tenemos un convenio con el Registro Civil y ahorita estamos renovando otro con la plataforma DINARDAP, a fin de que todos los ingresos de nuevos contribuyentes a la base de datos cuenten con nombres completos, identidad, dirección etc., realmente desde hace unos 8 años que tenemos este convenio y ningún ingreso a la base de datos de recaudación se realiza sin que estén los datos completos desde de correos electrónicos hasta números de teléfonos celulares.

2. ¿Se considera en el proceso de actualización a las personas que tienen derecho a exenciones según lo estipule la ley?

Todas las personas, nosotros hacemos una campaña cada diciembre notificando a todas las personas que pueden ser merecedores de tener exoneración tanto de la ley de adultos mayores, que son todas las personas mayores de 65 años, como de las personas con discapacidad, instituciones sin fines de lucro e instituciones públicas, para que presenten sus solicitudes de exoneración. Realmente tenemos 12.000 contribuyentes a los que se les exonera el impuesto y el gasto tributario que establece la ley, esta relación

podría equivaler aproximadamente los 2 millones de dólares, dicho así el GAD cuenta con un proceso ágil, por cuanto el contribuyente puede presentarse a las diferentes ventanillas con su copia de cédula y escritura y en ese mismo momento en ventanilla se le tramita la exoneración.

3. ¿Existe un previo aviso de los contribuyentes que han fallecido recientemente por parte de sus familiares para actualizar la información en la base de datos?

No, lastimosamente nuestra cultura no permite que las personas cumplan o sean sinceras o correctas, en este proceso hay muchas personas que a pesar de que los contribuyentes ya están fallecidos vienen a presentar que se les den las exoneraciones, pero nosotros desde hace 7 años lo que hacemos es cruzar la base de datos del Registro Civil con nuestra base de datos de las personas que están exoneradas de impuestos, entonces ahí nos salen los fallecidos y a ellos les quitamos la exoneración. Lastimosamente por la ley nueva y esta ola que está nivel mundial de la Protección de Datos personales, el Registro Civil nos quitó el acceso y la validación de este estos datos, pero ya hemos firmado convenio con la disposición de que ellos habilitarán para el GAD nuevamente la plataforma “Web Service” para aplicar los procedimientos de cruce de información y así evitar tener observaciones por parte de la Contraloría, porque realmente desconocemos quiénes están fallecidos y las personas imposible, o sea lastimosamente la idiosincrasia que tenemos no le permite a los contribuyentes ser correctos y realizar el proceso de cese de la exoneración.

4. ¿La falta de previo aviso del fallecimiento de algún contribuyente, afecta directa o indirectamente a la cartera vencida? Si – No ¿Por qué?

No afecta realmente por cuanto preferible la gente no avisa porque normalmente cuando tienen exoneraciones el valor del impuesto que pagan es de 0,50 centavos, entonces por esta cantidad no creo que se afecte la cartera y en unos casos sería en los casos en los que el impuesto no está con exoneración y las personas fallecidas no pagan, no se puede identificar a los que son los sucesores en el derecho porque lastimosamente las personas no

vienen a notificar que la persona ha fallecido para poder cambiar el nombre y así paguen realmente los herederos.

5. ¿Qué acciones se realizan cuando los contribuyentes no se acercan a actualizar la información?

Nosotros realmente nos encontramos realizando el cruce de información con la DINARDAP para identificar fallecidos exclusivamente y lo que hacemos nosotros en las ventanillas de atención de servicios tributarios es exigir que las personas nos den el número de teléfono, el correo electrónico, las direcciones y nombres completos, lastimosamente las personas mienten no les gusta proporcionar la información requerida, los procedimientos no se siguen por cuanto no existe una política general del municipio donde a cada contribuyente se le obligue a dar su información personal con el fin de poder nosotros después utilizar la misma en los procesos tributarios, entonces como tal la política no existe, pero de todas formas con la ayuda de los convenios con terceros los compañeros pueden tomar los datos de los ciudadanos directamente de la base que tenemos, y así de esta manera ya estamos cumpliendo con lo que dice la ley, de que no podemos pedir copias de cédula o de papeletas de votación en las ventanillas, por parte de nosotros tenemos el sistema SINARDAP donde nos permite sacar esa información y de igual forma actualizar la misma, por lo tanto yo no considero que la actualización de datos sea un problema para mantener una cartera vencida elevada.

4.1.3. Recopilación de Información Mediante Ficha de Observación

Figura 2

Ficha de observación

N°	Cartera vencida	Si	No	Observaciones
1	¿Se efectúa análisis de la cartera vencida periódicamente?	X		Cuentan con planes de recuperación de cartera vencida por cada año.

2	¿La entidad cuenta con políticas establecidas para la gestión de cartera vencida?	X	Si cuenta, pero están establecidas por el departamento, se requiere de una emisión general de políticas de cartera para las siguientes gestiones.
3	¿El método para el cálculo de las provisiones es consistente con las leyes establecidas?	X	Se aplica el 10% según estipula la ley, sin embargo, para el período 2020 no se incluyó esta provisión en los estados financieros.
4	¿Se lleva un registro detallado de los documentos que sustentan cada título de crédito?	X	Cuentan con una base de datos en la plataforma SIGM.
5	¿Existe vigilancia permanente y efectiva sobre los vencimientos y cobros?	X	Cuentan con un sistema informático.
6	¿Existe una adecuada segregación de funciones de autorización de los títulos de crédito, registro contable, custodia y cobro de estos valores?	X	Si, sin embargo, se requiere de la contratación de más personal para notificación y apoyo.
7	¿Existen procesos establecidos para la gestión de cobranzas?	X	Si, sin embargo, no están claramente definidos.
8	¿Se aplica las leyes y reglamentos que rigen al GAD-I en cuanto a los procesos coactivos?	X	Si, se basan en COA, COOTAD y CT.
9	¿Mantienen actualizados en forma permanente, los catastros de predios urbanos y rurales?	X	Si, sin embargo, se lo realiza cada bienio lo que impide mantener una información relevante en períodos distintos al bienio.
10	¿Se realiza de forma obligatoria, actualizaciones de la valoración de la propiedad urbana y rural cada bienio?	X	Según lo establecido en la COOTAD.
11	¿Existe el espacio físico necesario para que los notificadores realicen as funciones y responsabilidades asignadas?	X	No existe el espacio físico para que los notificadores realicen los informes de notificación y demás labor.
12	¿La unidad cuenta con el equipo vehicular necesario para salir a realizar las notificaciones a los diferentes contribuyentes?	X	Se cuenta con el equipo, sin embargo, estos están ya deteriorados y no permiten tener un trabajo eficiente en las notificaciones.

13	¿Se cuenta con los equipos informáticos necesarios para el personal de notificación?		X	Se requiere de dos computadoras, una impresora láser y un scanner para establecer rutas diarias de notificación.
14	¿Se cuenta con el acceso a todos los medios de comunicación para emitir notificaciones de los contribuyentes que se encuentran con deuda?		X	Si se cuenta con acceso, sin embargo, se requiere que tenga acceso a todos los medios de comunicación como son también las redes sociales a fin de practicar las notificaciones y llegar al usuario.

4.2. Análisis de la información

A continuación se realizará el análisis de la información que siguiendo a (Domínguez, 2017) expresa que, “es parte del proceso de adquisición y apropiación del conocimiento acumulado en diferentes fuentes de información, el análisis busca identificar información útil, es decir, aquellas que interesan al usuario, a partir de una gran cantidad de datos”. Por lo tanto, se va a realizar el análisis a las entrevistas realizadas en los departamentos objeto de estudio, así mismo a los documentos relacionados al tema.

4.2.1. Descripción de los Departamentos Encargados de la Cartera

Tesorería: Para el presente estudio se entrevistó al Tesorero Municipal el Ing. Eduardo Acosta, para conocer acerca de los procesos, causas, efectos, riesgos, y porcentajes que giran en torno a la cartera vencida del período 2020.

La misión del departamento de tesorería es “Efectuar el pago de las obligaciones del GAD Municipal en forma ágil y oportuna de acuerdo con las disposiciones legales vigentes”.

Atribuciones y Responsabilidades

1. Recaudar los tributos y otros ingresos municipales.

2. Conservar y custodiar los fondos recaudados, las especies valoradas y demás valores municipales.
3. Recibir y conservar toda clase de instrumentos de garantía, extendidos a favor de la municipalidad.
4. Efectuar el pago de las obligaciones y responsabilidades.
5. Depositar en las cuentas autorizadas de la municipalidad los fondos recaudados.
6. Establecer, supervisar y controlar las cajas recaudadoras, de la municipalidad, dentro del ámbito de su competencia.
7. Efectuar la rendición de mensual de cuentas.
8. Diseñar, implementar y mantener el archivo de los documentos que ingresan y egresan a tesorería.
9. Actuar como juez de coactivas en los procesos de recaudación.

Unidad de Coactivas: Se entrevistó al Abg. Ángel Cedeño quién es el responsable del manejo y todo lo relacionado al cobro de valores adeudados a la municipalidad.

La misión de la unidad de coactivas es “Ejercer la recuperación de las obligaciones tributarias y no tributarias pendientes a través de la jurisdicción coactiva siguiendo el debido proceso”.

Productos y Servicios

- Cobranza coactiva y persuasiva
- Plan de aplicación de estrategias de recuperación de cartera vencida
- Elaboración de resoluciones de reclamos
- Informe de depuración de cartera vencida
- Informe de avances de procesos de juicios
- Informe de notificaciones judiciales de cobros
- Registro de juicios coactivos
- Legalización y entrega de autos de pago
- Registro de ingresos de cobro
- Informe anual de actividades

4.2.2. Composición de la Cartera Total y Vencida Período 2020

La composición de la cartera total y vencida está representada en la Tabla N°3, donde se indican los valores que corresponden a los diferentes rubros que la componen, así mismo se incluye el peso porcentual de cada rubro para analizar en cuál de ellos existe mayor afectación.

Tabla 3

Papel de trabajo 1: Composición de la cartera vencida desagregada

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DESAGREGADA				
Tipo de operadora	Registros	Valor de cartera total	Valor de cartera vencida	Peso porcentual
Tasas	5194	\$ 56.383,81	\$ 56.383,81	2,94%
Aprobación de planos estructurales	1	\$ 56,38	\$ 56,38	0,00%
Nomenclatura de calles y avenidas	527	\$ 2.779,64	\$ 2.779,64	0,15%
Ocupación de la vía pública	4603	\$ 52.699,58	\$ 52.699,58	2,75%
Parqueadero	1	\$ 786,35	\$ 786,35	0,04%
Servicios técnicos administrativos	6	\$ 54,36	\$ 54,36	0,00%
Tasas generales (trámite de cualquier índole)	3	\$ 7,50	\$ 7,50	0,00%
Recolección de desechos hospitalarios	53	\$ 24.411,06	\$ 24.411,06	1,27%
Publicidad exterior	77	\$ 73.265,84	\$ 73.265,84	3,82%
Licencia única de publicidad exterior	77	\$ 73.265,84	\$ 73.265,84	3,82%
Licencia de turismo	105	\$ 7.662,23	\$ 7.662,23	0,40%
Licencia de turismo	105	\$ 7.662,23	\$ 7.662,23	0,40%

Arriendos	19099	\$ 178.432,73	\$ 178.432,73	9,31%
Servicio arriendo edificios	15	\$ 3.412,77	\$ 3.412,77	0,18%
Arrendamiento parqueadero	1	\$ 15,00	\$ 15,00	0,00%
Arrendamiento 5 años sepultura	1	\$ 352,00	\$ 352,00	0,02%
Arrendamiento publicidad exterior	1	\$ 11.722,49	\$ 11.722,49	0,61%
Guardia privada	3317	\$ 7.289,40	\$ 7.289,40	0,38%
Servicio arriendo	15764	\$ 155.641,07	\$ 155.641,07	8,12%
Certificado sismert	4	\$ 8,00	\$ 8,00	0,00%
Certificado sismert	4	\$ 8,00	\$ 8,00	0,00%
Contribución especial de mejoras	19273	\$ 429.553,63	\$ 429.553,63	22,41%
Aceras, bordillos y cercas	186	\$ 712,07	\$ 712,07	0,04%
Contribución adoquinado	14173	\$ 274.019,26	\$ 274.019,26	14,30%
Cuotas adoquinado	2392	\$ 59.753,20	\$ 59.753,20	3,12%
Contribución pavimentación	2511	\$ 23.783,73	\$ 23.783,73	1,24%
Otras contribuciones	11	\$ 71.285,37	\$ 71.285,37	3,72%
Especies valoradas	1	\$ 3,00	\$ 3,00	0,00%
Especies valoradas	1	\$ 3,00	\$ 3,00	0,00%
Garantías	47	\$ 15.044,49	\$ 15.044,49	0,78%
Fondo de garantía de edificación	47	\$ 15.044,49	\$ 15.044,49	0,78%
Impuestos	9144	\$1.092.216,79	\$1.092.216,79	56,98%
Impuesto predial urbano	2040	\$ 588.981,45	\$ 588.981,45	30,73%
Impuesto al solar no edificado	700	\$ 88.187,87	\$ 8.187,87	4,60%
Patente no obligados	5870	\$ 146.262,39	\$ 146.262,39	7,63%
Patente no obligados	5870	\$ 146.262,39	\$ 146.262,39	7,63%
Patentes obligados	312	\$ 122.441,10	\$ 122.441,10	6,39%

Patentes obligados	312	\$ 122.441,10	\$ 122.441,10	6,39%
Utilidad urbana	89	\$ 92.088,41	\$ 92.088,41	4,80%
Impuesto a la utilidad urbana	84	\$ 91.965,89	\$ 91.965,89	4,80%
diferencias				
Utilidad - compraventa	2	\$ 54,50	\$ 54,50	0,00%
Utilidad - permuta	1	\$ 0,50	\$ 0,50	0,00%
Utilidad - venta de derechos y acciones	2	\$ 67,52	\$ 67,52	0,00%
A espectáculos públicos	10	\$ 13.073,65	\$ 13.073,65	0,68%
Impuesto a espectáculos públicos	10	\$ 13.073,65	\$ 13.073,65	0,68%
Impuesto rodaje	1	\$ 10,00	\$ 10,00	0,00%
Impuesto a los vehículos	1	\$ 10,00	\$ 10,00	0,00%
Alcabala	6	\$ 418,56	\$ 418,56	0,02%
Impuesto alcabalas	6	\$ 418,56	\$ 418,56	0,02%
Impuesto activos totales	116	\$ 40.753,36	\$ 40.753,36	2,13%
Activo total por actividad comercial	116	\$ 40.753,36	\$ 40.753,36	2,13%
Venta de activos	456	\$ 17.435,48	\$ 17.435,48	0,91%
Cuota compraventa lote de terreno	25	\$ 4.036,60	\$ 4.036,60	0,21%
Cuota venta del lote	148	\$ 4.679,78	\$ 4.679,78	0,24%
Cuota venta del puesto	44	\$ 1.600,52	\$ 1.600,52	0,08%
Terrenos	239	\$ 7.118,58	\$ 7.118,58	0,37%
Varios no especificados	5	\$ 702,50	\$ 702,50	0,04%
Fondo de protección de derechos a la niñez	5	\$ 702,50	\$ 702,50	0,04%
Multas	3385	\$ 20.961,35	\$ 20.961,35	1,09%
Multas por construcciones	280	\$ 12.503,49	\$ 12.503,49	0,65%
Multas sismert	2240	\$ 7.430,20	\$ 7.430,20	0,39%

Multas ordenanzas municipales	865	\$ 1.027,66	\$ 1.027,66	0,05%
Otras contribuciones 15%	9	\$ 6.159,82	\$ 6.159,82	0,32%
Contribución 15% áreas verdes	9	\$ 6.159,82	\$ 6.159,82	0,32%
Otras tasas	17	\$ 809,59	\$ 809,59	0,04%
Tasa por inhumación	5	\$ 507,50	\$ 507,50	0,03%
Tasa por exhumación	1	\$ 76,59	\$ 76,59	0,00%
Tasa anual de mantenimiento bóveda	11	\$ 225,50	\$ 225,50	0,01%
Títulos inmediatos	78	\$ 18.109,15	\$ 18.109,15	0,94%
Arrendamiento parqueadero	3	\$ 37,50	\$ 37,50	0,00%
Contribución de pavimentación	2	\$ 210,88	\$ 210,88	0,01%
Declaración patente concesión minera	1	\$ 88,50	\$ 88,50	0,00%
Efectivización de garantía por construcción	5	\$ 7.216,27	\$ 7.216,27	0,38%
Garantías por edificación	1	\$ 510,99	\$ 510,99	0,03%
Multas	59	\$ 6.273,64	\$ 6.273,64	0,33%
Ocupación de la vía pública	6	\$ 860,62	\$ 860,62	0,04%
Venta de activos trámite 2019-09541-e	1	\$ 2.910,75	\$ 2.910,75	0,15%
Tota de la cartera vencida	54154	\$1.916.748,41	\$1.916.748,41	100,00%

Nota: Recuperado de base de datos "Reporte cartera vencida" del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra del período 2020.

Una vez realizado el análisis se determinó que la cartera vencida se compone por diferentes rubros tales como: tasas con un porcentaje de 2,94%; arriendos con un 9,31%; contribución especial de mejoras por una valor de 22,41%; impuestos de 56,98%; venta de activos un valor del 0,91%; etc., los mismos que representan un peso significativo dentro de la misma, por lo cual

es necesario analizar independientemente cada rubro para establecer las posibles causas y soluciones que permitan disminuir el valor.

4.2.3. Análisis del Comportamiento de la Cartera Vencida por Actividad Desagregada

A fin de conocer la incidencia por actividad económica dentro de las patentes no obligadas en la cartera vencida se estableció una desagregación de datos, ver tabla N°4, que permitirán evidenciar el peso de los valores adeudados a la municipalidad por cada actividad, dando como resultados que dentro de las actividades de comercio existe un registro de 1286 datos cuyo monto total y valor porcentual corresponden a 31.132,14 USD y 21,29%, respectivamente; así mismo dentro de la actividad de servicios se establece un registro de 1136 datos, donde cuyo monto total y valor porcentual corresponden a 25.269,61 USD y 17,28%, respectivamente; también es importante mencionar que dentro de la actividad de comida se presentó un registro de 696 datos cuyo monto total y valor porcentual corresponden a 21.289,07 USD y 14,56%, respectivamente; finalmente la actividad de bebidas y venta de ropa contienen registros de 139 y 492 datos cuyo peso porcentual es 10, 57% y 7,13%, respectivamente. Para su mejor comprensión se presenta en la figura N°3 a manera de gráfico de barras.

Tabla 4

Papel de trabajo 2: Composición de patente no obligados por actividad económica

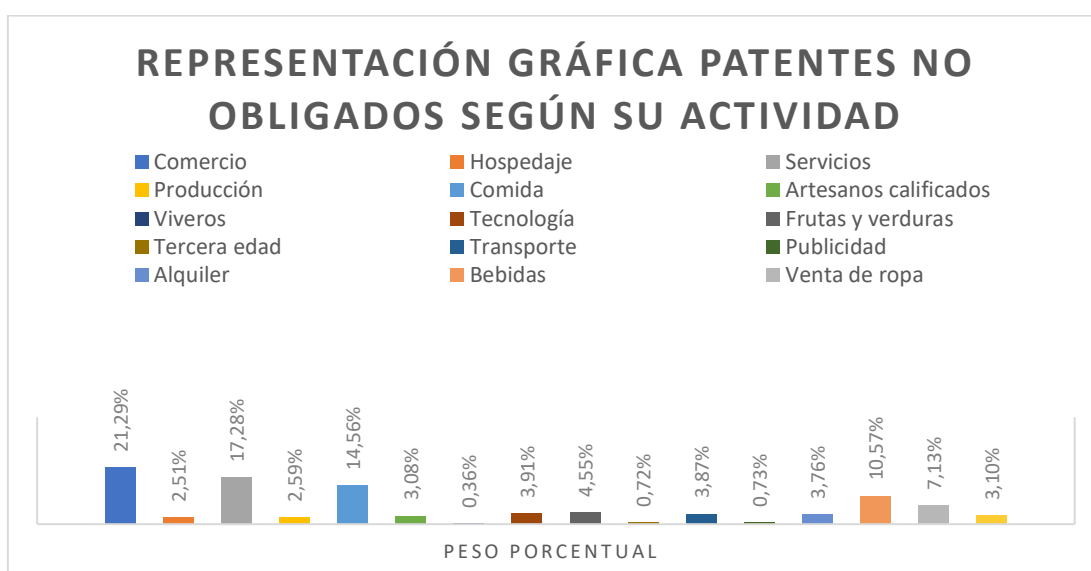
Patente no obligados desagregados por actividad				
Actividad	N° Registros	Monto total	Peso Porcentual	
Comercio	1286	\$ 31.132,14	21,29%	
Hospedaje	36	\$ 3.670,73	2,51%	
Servicios	1136	\$ 25.269,61	17,28%	
Producción	187	\$ 3.785,50	2,59%	
Comida	696	\$ 21.289,07	14,56%	
Artesanos calificados	201	\$ 4.508,24	3,08%	
Viveros	21	\$ 532,87	0,36%	
Tecnología	211	\$ 5.720,97	3,91%	
Frutas y verduras	429	\$ 6.653,29	4,55%	
Tercera edad	78	\$ 1.060,01	0,72%	

Transporte	560	\$ 5.658,83	3,87%
Publicidad	47	\$ 1.063,15	0,73%
Alquiler	162	\$ 5.500,78	3,76%
Bebidas	139	\$ 15.456,04	10,57%
Venta de ropa	492	\$ 10.422,08	7,13%
Cárnicos	189	\$ 4.539,08	3,10%
Total	5870	\$ 146.262,39	100,00%

Nota: Recuperado de base de datos "Reporte cartera vencida" del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra del período 2020.

Figura 3

Papel de trabajo 3: Patentes obligados según su actividad



Así mismo para establecer el peso porcentual de las patentes obligadas se procedió a desagregar la misma para una mejor comprensión, ver tabla 5 y figura N°4, dando como resultado que las actividades que indican un mayor porcentaje son las siguientes: servicios profesionales con 74 registros equivalente a 27.859,38 USD dando un peso porcentual de 22,75%; también en la categoría otros servicios presenta 37 registros cuyo valor es de 32.472,67 USD que representa el 26,52%; así mismo en las actividades de comercialización existe un registro de 87 datos con un valor de 38.019,90 USD cuyo peso es de 31,05%; y finalmente la actividad de hospedaje contiene 52 registros con un monto total de 16.393,56 USD representado así el 13,39%.

Tabla 5

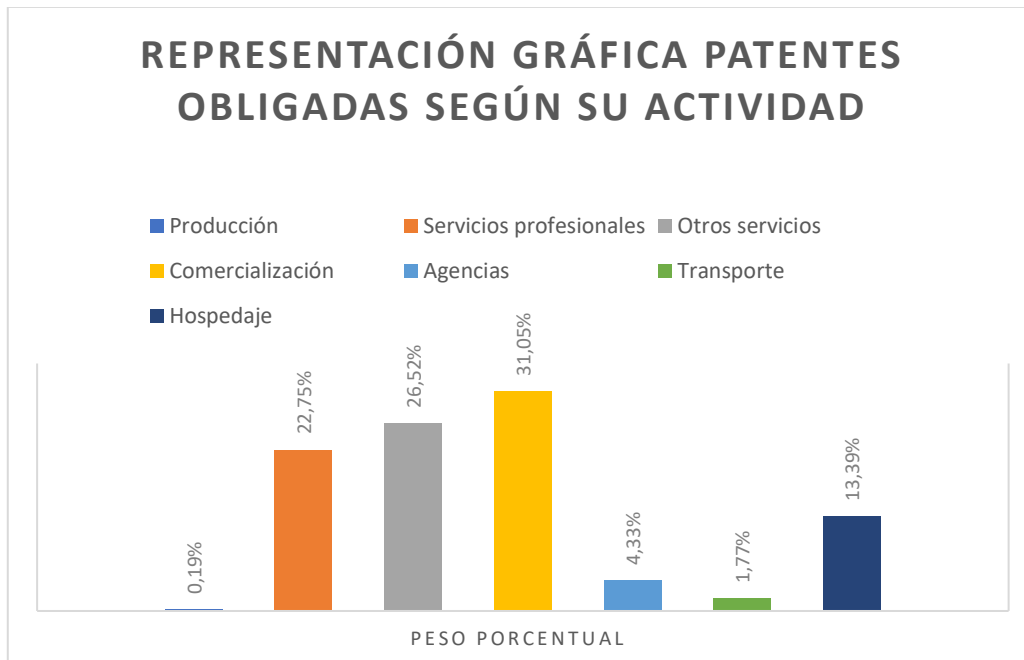
Papel de trabajo 4: Composición de patente obligados por actividad económica

Patente obligados desagregados por actividad			
Actividad	N° Registros	Monto total	Peso Porcentual
Producción	5	\$ 230,03	0,19%
Servicios profesionales	74	\$ 27.859,38	22,75%
Otros servicios	37	\$ 32.472,67	26,52%
Comercialización	87	\$ 38.019,90	31,05%
Agencias	15	\$ 5.303,57	4,33%
Transporte	42	\$ 2.161,99	1,77%
Hospedaje	52	\$ 16.393,56	13,39%
Total	312	\$ 122.441,10	100,00%

Nota: Recuperado de base de datos "Reporte cartera vencida" del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra del período 2020.

Figura 4

Papel de trabajo 5: Representación gráfica de las patentes obligadas según su actividad



4.2.4. Análisis a la Cartera Vencida Segmentada por Antigüedad desde el Año 2018 al 2020

Analizando la cartera vencida del año 2020 en comparación con los años 2018 y 2019 como se muestra en la tabla N°6, el valor de cartera para el año 2018 es de 753.556,29 USD que representa el 20,16% del total, así mismo para el año 2019 es de 1.067.510,18 USD que representa el 28,56%, y finalmente para el año 2020 es 1.916.748,41 USD que representa el 51,28%, es importante mencionar que en el año 2020 se presenta el pico más alto de la cartera vencida (ver figura N°5) por efectos de la pandemia denominada COVID-19 que afectó a nivel mundial, disminuyendo la capacidad de pago de los usuarios de la municipalidad, además como se muestra en la tabla N°7 se realizó el análisis horizontal donde comparando el año 2019 con el 2018 se presenta un incremento del 42%, así mismo la variación para el 2020 y 2019 aumenta en un 80%, entendiendo de esta manera que la cartera vencida viene aumentando de años anteriores.

Tabla 6

Papel de Trabajo 6: Cuadro cartera vencida segmentada por antigüedad-porcentaje de incremento o decremento de registros y valores en la línea de tiempo de 1996-2021.

Análisis del año 2018, 2019 y 2020				
Año	Valores	% de incremento o decremento de los valores de cartera vencida	N° de Registros	% de incremento o decremento de los registros de cartera vencida
2018	\$ 753.556,29	20,16%	15.776	16,55%
2019	\$ 1.067.510,18	28,56%	25.368	26,62%
2020	\$ 1.916.748,41	51,28%	54.154	56,83%
Total	\$ 3.737.814,88	100%	95.298	100%

Nota: Recuperado del “Informe Final Análisis Cartera Vencida Del Gobierno Autónomo Descentralizado De San Miguel De Ibarra”, y elaborado por el departamento de Tesorería del GAD de Ibarra.

Figura 5

Papel de trabajo 7: Representación gráfica de análisis de cartera vencida

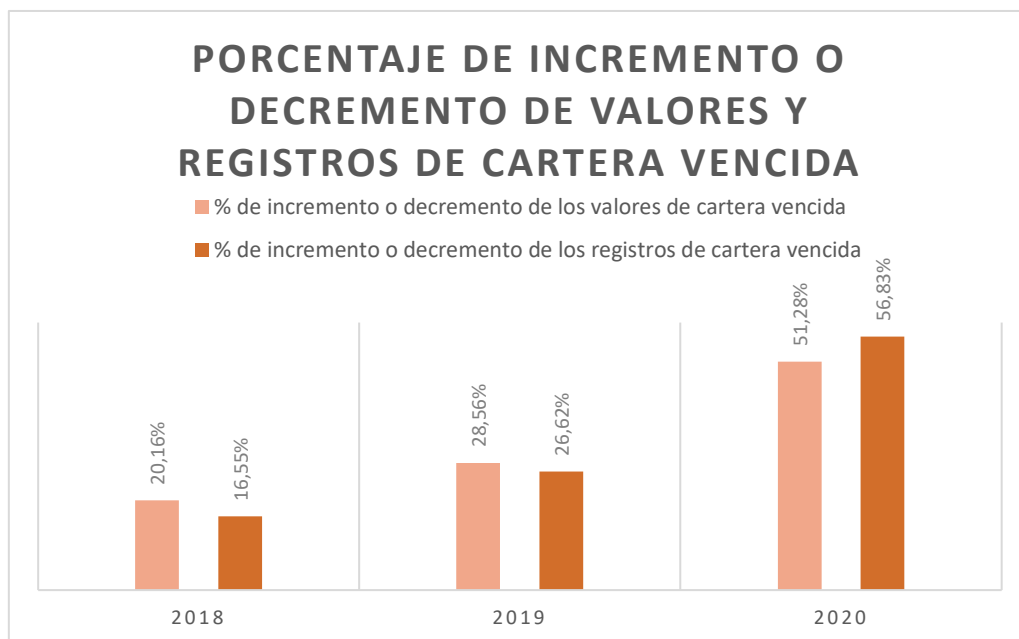


Tabla 7

Papel de Trabajo 8: Análisis Horizontal de la cartera vencida del año 2018, 2019 y 2020

Análisis horizontal 2018, 2019 y 2020			
Año	Valores	Análisis horizontal	% de variación
2018	\$ 753.556,29	(2019-2018)	42%
2019	\$ 1.067.510,18	(2020-2019)	80%
2020	\$ 1.916.748,41		

Nota: Recuperado de Informe Final Análisis Cartera Vencida Del Gobierno Autónomo Descentralizado De San Miguel De Ibarra.

4.2.5. Análisis de la Provisión de Cuentas de Dudosa Recuperación

Para la provisión de las cuentas por cobrar se rigen a lo que determina la normativa del Ministerio de Finanzas, en donde se realiza en función del análisis de cartera, por ejemplo, por la antigüedad; donde se realizan las segmentaciones correspondientes y se aplica una provisión del 10% para las cuentas de dudosa recuperación.

Según la resolución Circular Nro. MEF-SCG-2020-0008 resuelve sobre la depuración de saldos contables – cuentas de dudosa recuperación, lo siguiente:

“La norma técnica de contabilidad gubernamental 3.1.11 establece el criterio contable para la determinación y aplicación de provisiones en carteras de dudosa recuperación que señala lo siguiente: Al término de cada ejercicio y previo análisis y expectativas reales de cobro, se creará una provisión equivalente al 10% de los saldos pendientes de dudosa recuperación.”

Una vez realizado el análisis se pudo determinar que el departamento de tesorería si realiza la provisión del 10% de la cartera vencida segmentada por antigüedad tal como se muestra en la tabla N°8, sin embargo, este valor no ha sido considerado en la elaboración del estado de situación financiera, ver anexo N°9.

Tabla 8

Papel de trabajo 9: Provisión de cuentas de dudosa recuperación

AÑO	VALOR	10%
2018	\$ 753.556,29	\$ 75.355,63
2019	\$ 1.067.510,18	\$ 106.751,02
2020	\$ 1.916.748,41	\$ 191.674,84
TOTAL	\$ 3.737.814,88	\$ 373.781,49

Nota: Recuperado de base de datos proporcionada por el departamento de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra.

4.2.6. Análisis de Causas y Efectos de la Cartera Vencida

Tomando en cuenta el incremento de la cartera vencida para el período 2020 se identificaron que las causas para el incumplimiento del pago de los tributos potencialmente son 2.

- 1) Pandemia mundial (COVID-19): el aislamiento ocasionó que el sector comercial (centro mayoritario de generación de recursos en la ciudad

de Ibarra) pausara sus actividades económicas y con ello el incumplimiento en el pago de sus obligaciones.

- 2) Cultura tributaria: La idiosincrasia que rige actualmente a la ciudadanía de Ibarra no permite que se genere responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones con el fisco, aun sabiendo que sus aportaciones contribuirán a la mejora continua de las obras públicas en beneficio de la sociedad.

Para efectos de este análisis se ha tomado en consideración los rubros de la cartera vencida más relevantes que son: impuestos, contribución especial de mejoras, tasas por servicios, arrendamientos y venta de activos, con el fin de verificar si dichas causas ocasionaron el incremento en la cartera vencida. Por lo tanto, como se aprecia en la tabla N°9 y figura N°6 existe un incremento de valores desde el año 2018 hasta el año 2020, y que realizando el análisis horizontal (ver tabla N°10) se determinó que hubo un incremento significativo en la variación del año 2020-2019, en especial en los rubros de contribución especial de mejoras con 181% y arrendamientos con un 180%, ver anexo N°8.

Una vez efectuado el análisis se concluye que las causas mencionadas anteriormente sí afectan directamente a la cartera vencida por que para el año 2020 se presenta un incremento representativo.

Tabla 9

Papel de Trabajo 10: Rubros más significativos de cartera vencida

	2018	2019	2020
Impuestos	\$ 389.802,89	\$ 561.922,27	\$ 986.626,17
Contribución especial de mejoras	\$ 95.315,00	\$ 152.660,29	\$ 429.553,63
Tasas por servicios	\$ 86.771,43	\$ 117.070,13	\$ 133.627,65
Arrendamientos	\$ 36.451,58	\$ 63.656,84	\$ 178.432,73
Venta de activos	\$ 6.857,11	\$ 12.074,10	\$ 17.435,48
Total	\$ 615.198,01	\$ 907.383,63	\$ 1.745.675,66

Nota: Recuperado de Informe Final Análisis Cartera Vencida Del Gobierno Autónomo Descentralizado De San Miguel De Ibarra.

Figura 6

Papel de trabajo 11: Análisis gráfico de incremento de cartera vencida

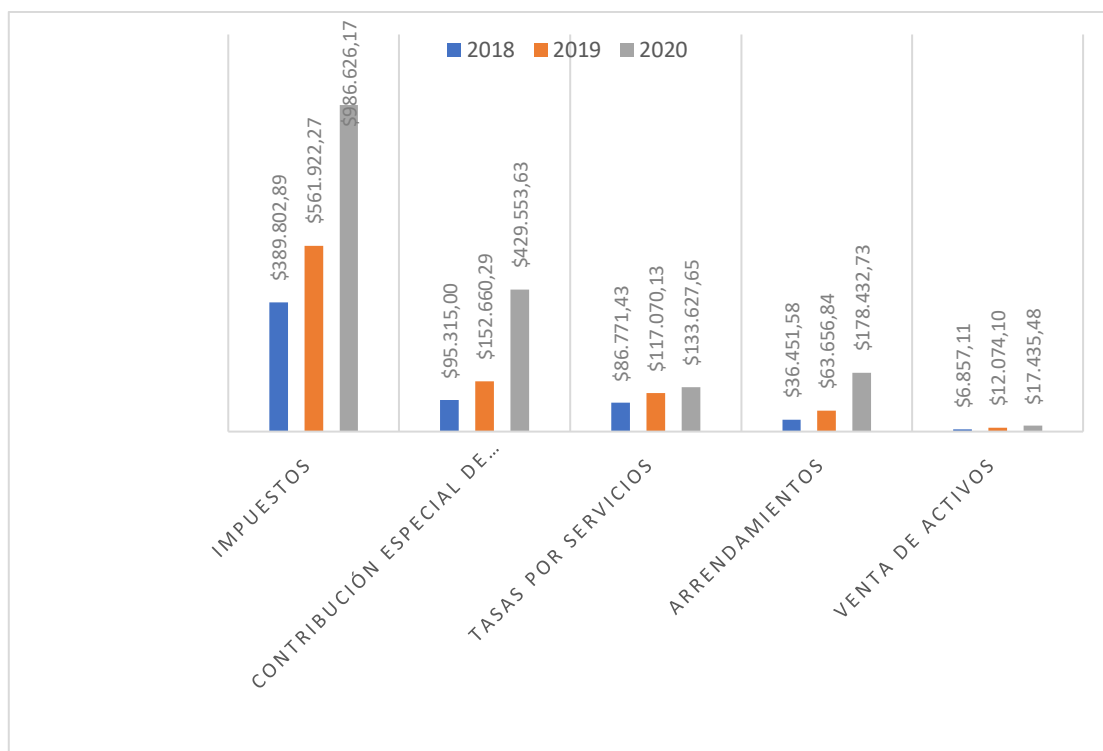


Tabla 10

Papel de trabajo 12: Análisis horizontal de los rubros representativos de cartera vencida

Análisis Horizontal		
CONCEPTO	2019-2018	2020-2019
Impuestos	44%	76%
Contribución especial de mejoras	60%	181%
Tasas por servicios	35%	14%
Arrendamientos	75%	180%
Venta de activos	76%	44%

Nota: La tabla representa el incremento de los valores en variación de porcentajes.

4.2.7. Análisis de la Incidencia de Cartera Vencida Sobre los Ingresos Corrientes

Es importante mencionar que los ingresos corrientes se componen de impuestos, tasas y contribuciones, y otros ingresos, así como se resume en la tabla N°11, en donde el valor de los impuestos es de \$ 11.746.226,61 que

representa el 52%, tasas y contribuciones \$ 5.591.943,75 que representa el 25%, rentas de inversiones con \$ 931.167,60 representando el 4%, transferencias y donaciones corrientes con \$ 3.473.212,79 representando el 15%, y rentas de inversiones y otros con un valor de \$ 767.476,65 representado el 3%, siendo impuestos, tasas y contribuciones quienes tienen mayor peso sobre el total de los ingresos corrientes, para una comprensión más clara del peso de cada rubro ver figura N°7.

Tabla 11

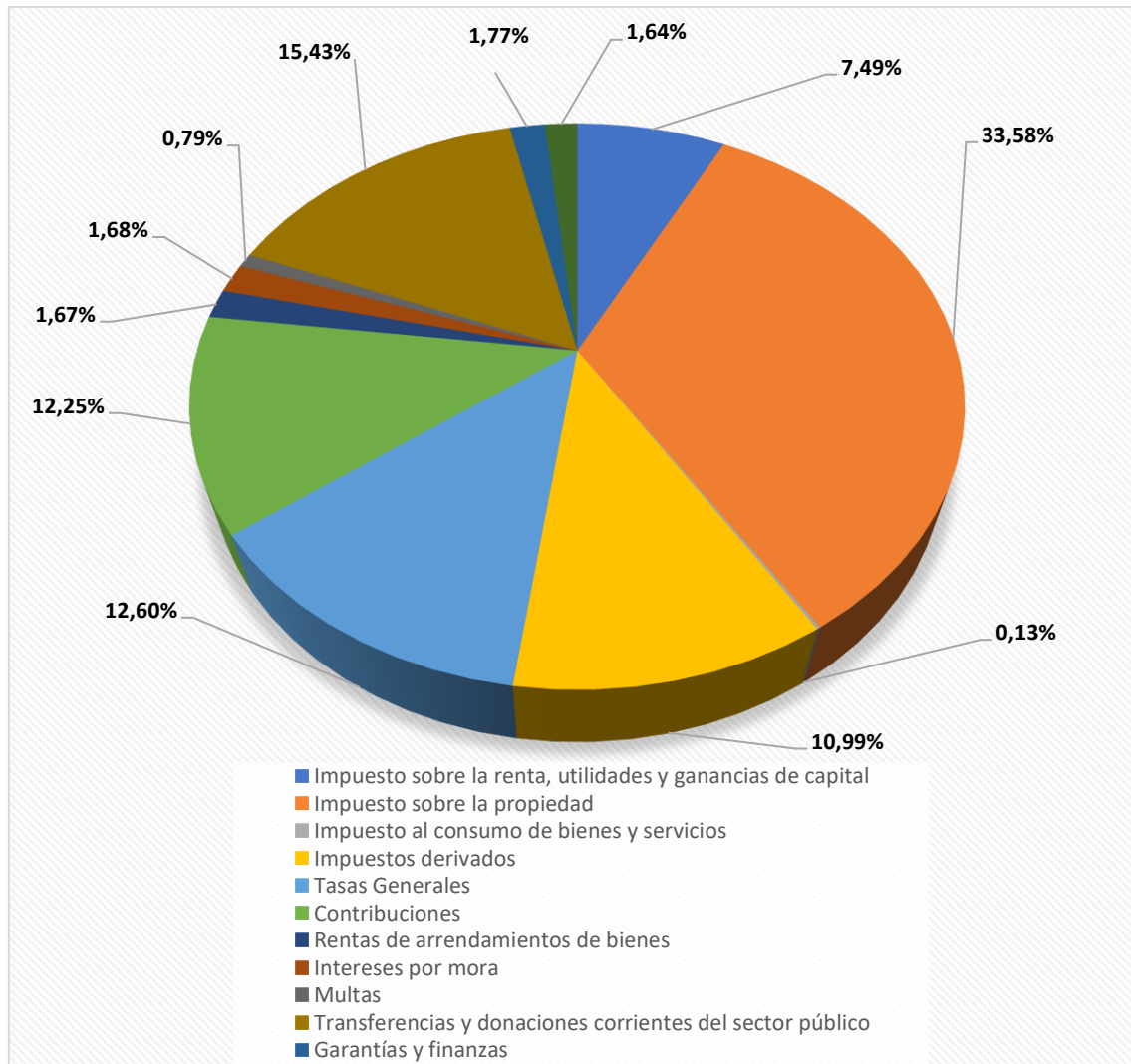
Papel de trabajo 13: Análisis de Ingresos Corrientes

Denominación	Devengado	Porcentaje
Impuestos	\$ 11.746.226,61	52%
Impuesto sobre la renta, utilidades y ganancias de capital	\$ 1.686.162,50	7,49%
Impuesto sobre la propiedad	\$ 7.558.020,69	33,58%
Impuesto al consumo de bienes y servicios	\$ 28.575,63	0,13%
Impuestos derivados	\$ 2.473.467,79	10,99%
Tasas y contribuciones	\$ 5.591.943,75	25%
Tasas Generales	\$ 2.835.522,49	12,60%
Contribuciones	\$ 2.756.421,26	12,25%
Rentas de inversiones y otros	\$ 931.167,60	4%
Rentas de arrendamientos de bienes	\$ 375.338,12	1,67%
Intereses por mora	\$ 377.233,99	1,68%
Multas	\$ 178.595,49	0,79%
Transferencias y Donaciones corrientes	\$ 3.473.212,79	15%
Transferencias y donaciones corrientes del sector público	\$ 3.473.212,79	15,43%
Rentas de inversiones y otros	\$ 767.476,65	3%
Garantías y finanzas	\$ 399.269,17	1,77%
Otros ingresos no clasificados	\$ 368.207,48	1,64%
Total	\$22.510.027,40	100%

Nota: Recuperado del Estado de Resultados y el Estado de Ejecución Presupuestaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra del año 2020.

Figura 7

Papel de trabajo 14: Análisis de ingresos corrientes

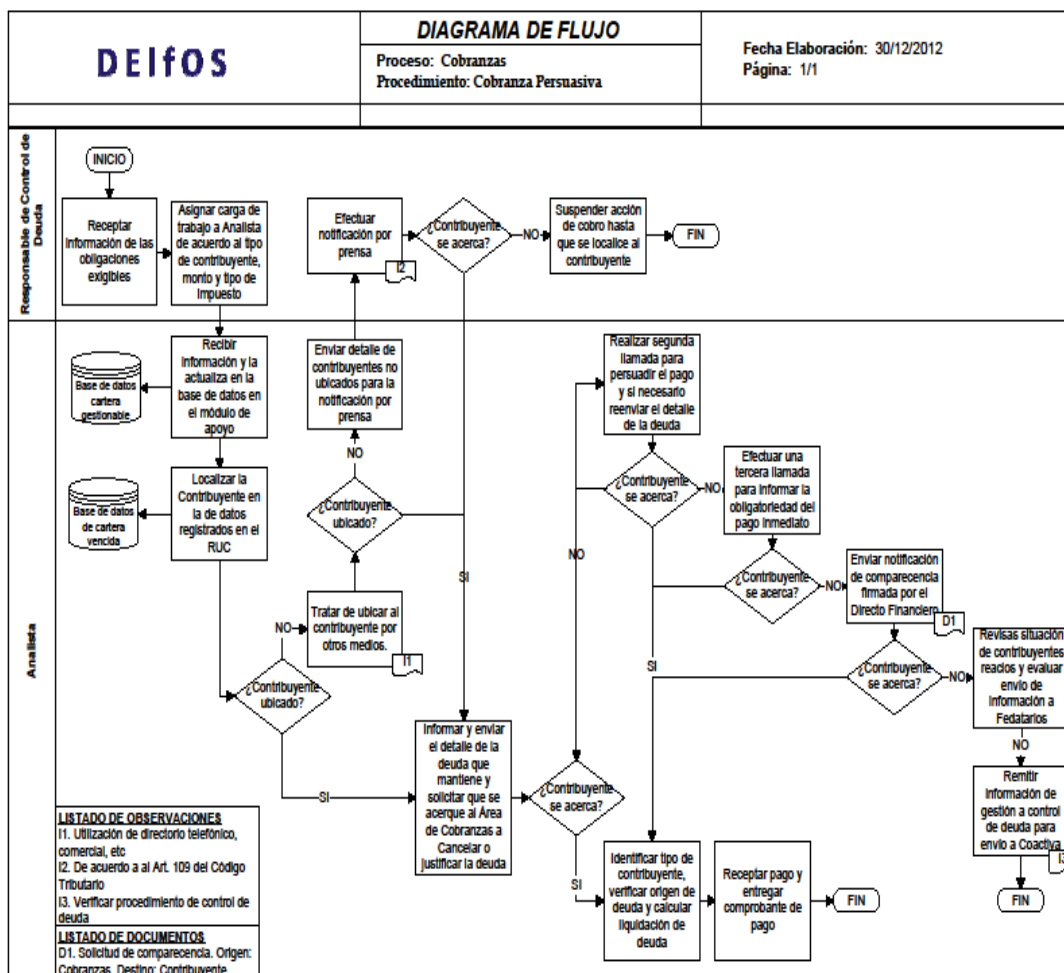


4.2.8. Análisis a los Procesos de Cobranza

Para el proceso de cobranzas el GAD de Ibarra cuenta con un departamento de coactivas la misma que se encarga de todos los procesos de recuperación de cartera vencida, para el cobro de esta obligación la unidad de coactivas realiza notificaciones a los contribuyentes. Según la información otorgada por el responsable de coactivas el proceso de cobranza se lo realiza acorde al siguiente diagrama de flujo, ver figura N°8.

Figura 8

Papel de trabajo 15: Flujograma de cobranza persuasiva

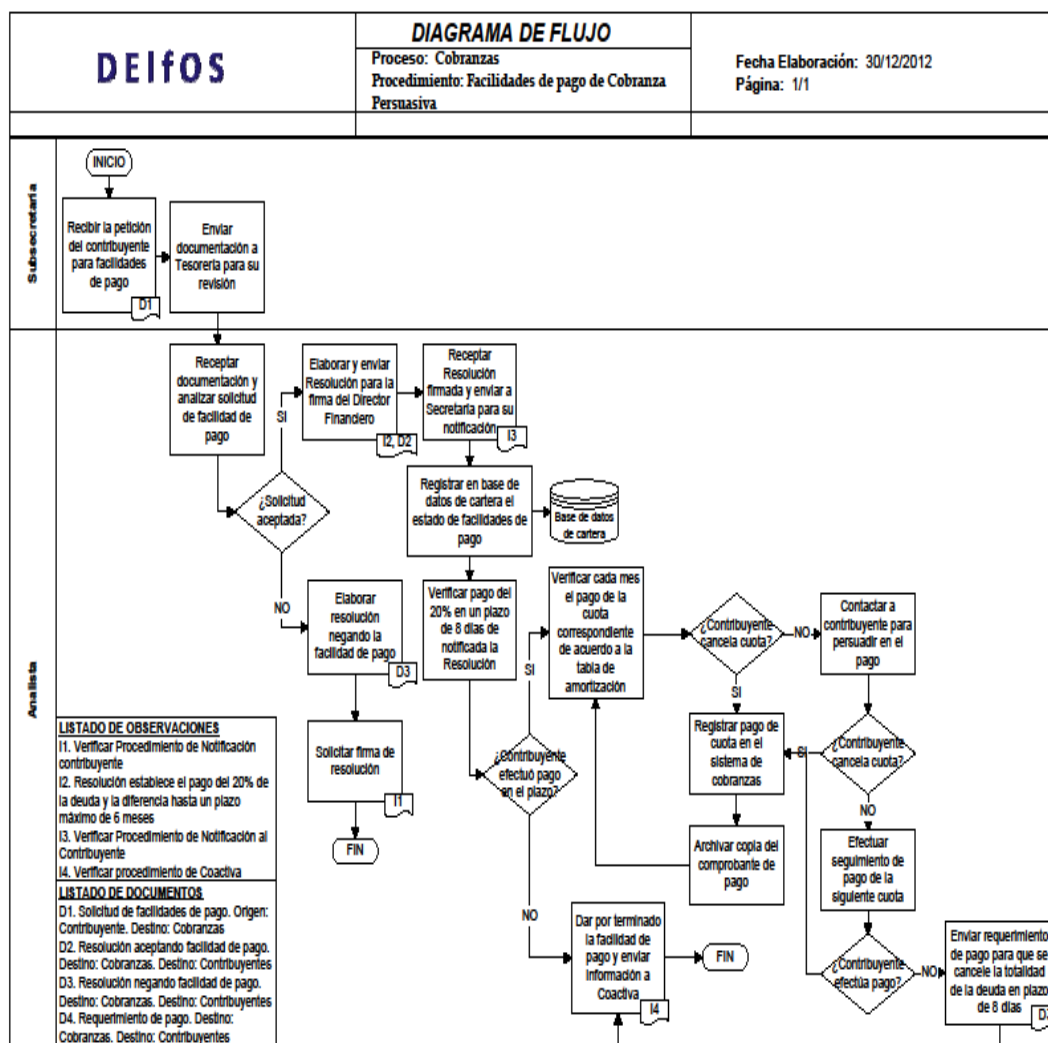


Nota: Recuperado del taller de cobranzas elaborado por Dr. Sandro Vallejo, y presentado por el Abg. Ángel Cedeño responsable del área de coactivas del GAD de Ibarra.

Es importante tener en consideración que según el artículo 151 del Código Tributario establece que la notificación, salvo leyes orgánicas y especiales, una vez emitido un título de crédito, se notificará al deudor concediéndole ocho días para el pago. Entonces, una vez realizadas las notificaciones y si el contribuyente se acerca a solicitar algún tipo de facilidad de pago la unidad se conduce a realizar las actividades que se detallan en la figura N°9.

Figura 9

Papel de trabajo 16: Facilidades de pago

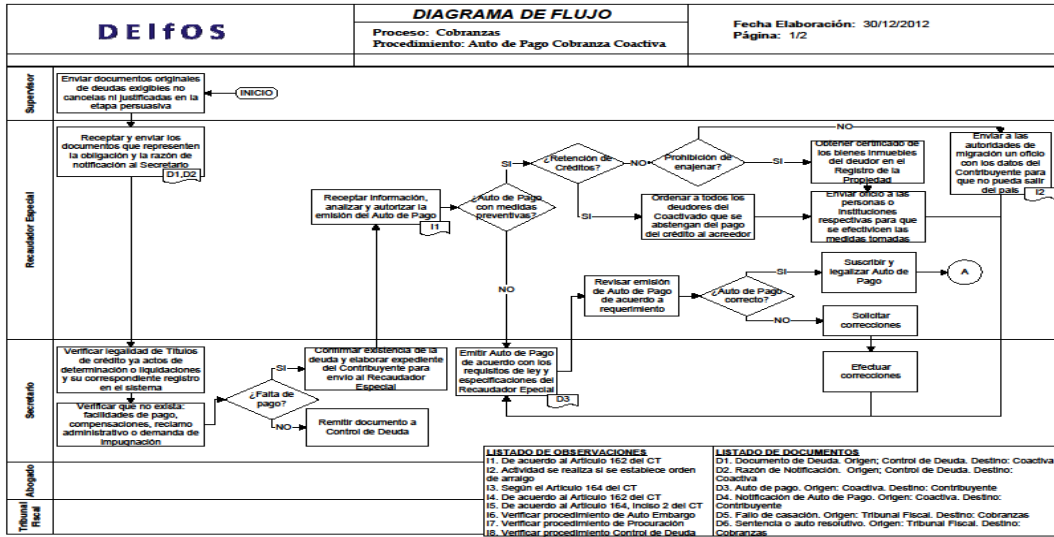


Nota: Recuperado del taller de cobranzas elaborado por Dr. Sandro Vallejo, y presentado por el Abg. Ángel Cedeño responsable del área de coactivas del GAD de Ibarra.

En caso de que los contribuyentes hagan caso omiso se realiza los diferentes procedimientos de auto de pago, donde se encuentra el auto de pago simple que se emite a contribuyentes que presentan un nivel de pago confiable, y el auto de pago con medidas cautelares que se pronuncia para usuarios que repercuten en el problema, mismos que se encuentran detallados en las figuras N°10, N°11 y N°12.

Figura 10

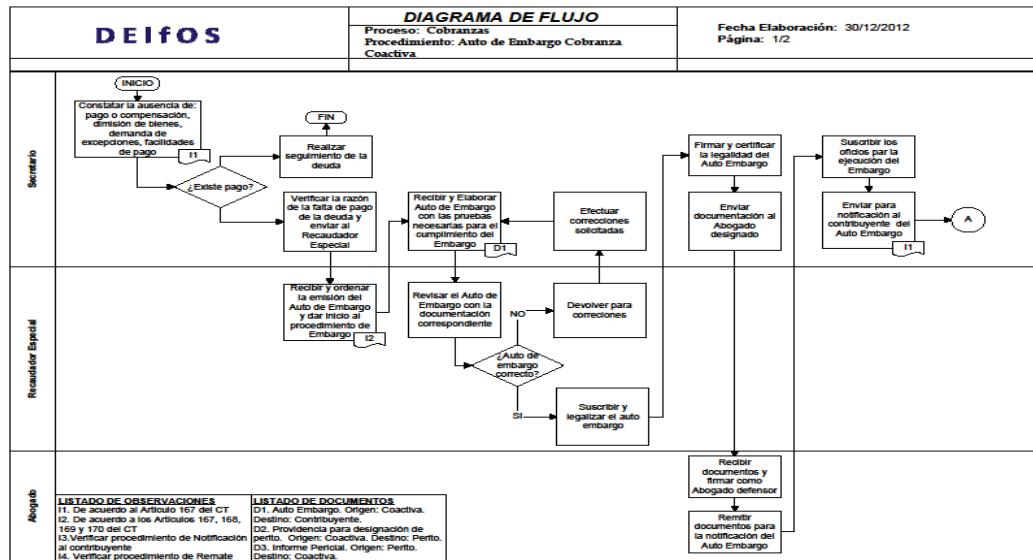
Papel de trabajo 17: Flujograma Auto de pago cobranza coactiva



Nota: Recuperado del taller de cobranzas elaborado por Dr. Sandro Vallejo, y presentado por el Abg. Ángel Cedeño responsable del área de coactivas del GAD de Ibarra.

Figura 11

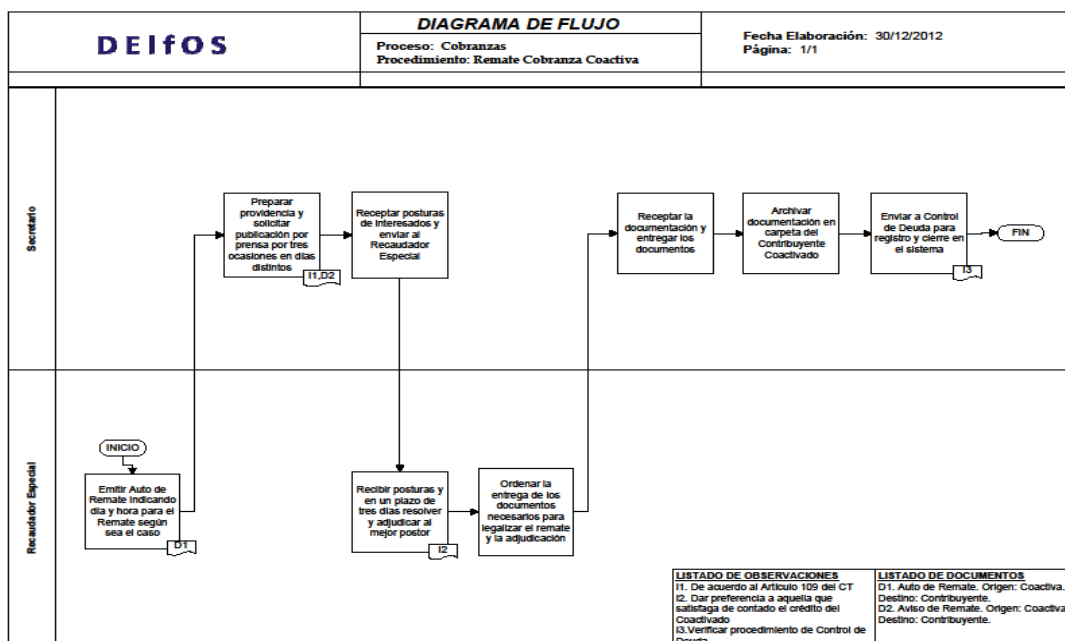
Papel de trabajo 18: Flujograma auto de embargo cobranza coactiva



Nota: Recuperado del taller de cobranzas elaborado por Dr. Sandro Vallejo, y presentado por el Abg. Ángel Cedeño responsable del área de coactivas del GAD de Ibarra.

Figura 12

Papel de trabajo 19: Flujograma remate cobranza coactiva



Nota: Recuperado del taller de cobranzas elaborado por Dr. Sandro Vallejo, y presentado por el Abg. Ángel Cedeño responsable del área de coactivas del GAD de Ibarra.

Una vez analizados los procesos de cobranza aplicados para cada caso en particular, se determinó que el GAD de Ibarra no cuenta con flujogramas de procesos establecidos por el mismo, debido a que dentro de la documentación otorgada se pudo evidenciar que los flujogramas presentados no corresponden a dicha institución, por lo que para su aplicación se basan en diagramas de otros autores relacionados al tema.

Es importante mencionar que esta unidad cuenta con un convenio con la Superintendencia de Bancos, ver anexo N°11, la cual mediante una plataforma virtual cuenta con un sistema de providencias en donde se indica el usuario que tiene pendiente una obligación, en esta página web se adjuntan los documentos que sustentan el proceso y la obligación contraída con la municipalidad, de esta manera el sistema de la súper de bancos emite un comunicado a todas las instituciones en donde el contribuyente posea una cuenta con la finalidad de que se le retengan los fondos y poder hacer el cobro de las obligaciones que tiene pendiente, hasta que la deuda esté saldada.

Por otro lado, los problemas que se encuentran al momento de iniciar un proceso coactivo es que el contribuyente no tenga con qué responder la deuda, eso implica que no se pueda ejercer medidas cautelares en contra de una persona si esta no dispone de recursos económicos o recursos materiales, otro de los problemas es cuando se desconoce el domicilio de la persona, por lo que no puede ser citada con el auto de pago, esto genera un inconveniente que limita el ejercicio de la acción coactiva.

En cuanto al tiempo y recursos económicos que se invierten cuando se inicia un proceso coactivo es indefinido porque habrá procesos coactivos diferentes, en función de esto hay que establecer el monto económico que se va a determinar el cual es asumido por la persona que tiene la obligación municipal.

4.2.9. Análisis a la Actualización de Base de Datos de los Contribuyentes

Uno de los factores relevantes que afecta el proceso de recuperación de cartera vencida, es el alto número de registros incompletos, que se mantiene en la base de datos de cartera de dudosa recuperación, de acuerdo con la tabla N°12. La actualización de los catastros se realiza por dos vías, la primera es por acción misma de los usuarios y la segunda es la que se debe realizar de forma obligatoria por parte del GAD cada bienio (2 años) conforme se estipula en el COOTAD.

Tabla 12

Papel de trabajo 20: Registros incompletos sin cédula de identidad

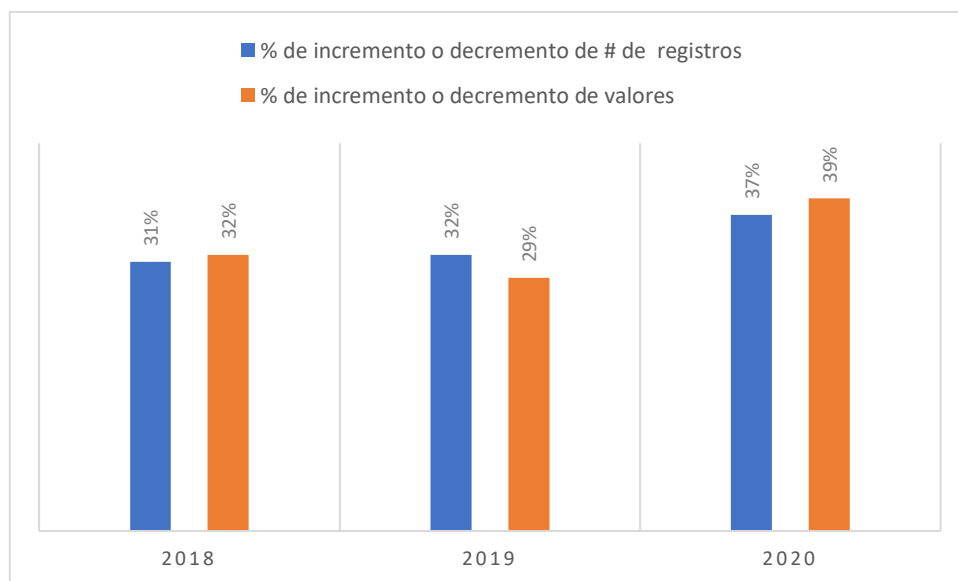
Año	N° Registros	% de incremento o decremento	Monto Total	% de incremento o decremento
2018	2083	31%	\$ 41.297,55	32%
2019	2137	32%	\$ 37.871,81	29%
2020	2445	37%	\$ 49.743,30	39%
TOTAL	6665	100%	\$ 128.912,66	100%

Nota: Recuperado del "Informe Final Análisis Cartera Vencida Del Gobierno Autónomo Descentralizado De San Miguel De Ibarra".

Examinando los resultados, dentro de la cartera vencida se encuentra una base de datos incompletos para el año 2018 de 2083 registros que representan el 31%, para el año 2019 de 2137 registros que representan el 32%, y para el año 2020 de 2445 que representa el 37%, los cuales poseen montos totales de \$ 41.297,55; \$ 37.871,81 y \$49.743,30, respectivamente, cuyos valores representan un monto total de \$ 128.912,66, sin embargo, como se puede apreciar en la figura 13 el incremento de los datos incompletos se da en el año 2020.

Figura 13

Papel de trabajo 21: Porcentaje de incremento o decremento de los registros



Toda la dirección de Avalúos y Catastros se encargan de la actualización de la información inclusive se cuenta con personal en ventanilla quienes se encargan de actualizar las últimas compras y otras se lo hace a través de trámites individuales de los contribuyentes.

En cuanto al artículo 150 del Código Tributario que refiere a los requisitos de los títulos de crédito, el GAD de Ibarra cuenta con un convenio con el Registro Civil y con uno en proceso con la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP) de tal forma de que todos los ingresos de nuevos contribuyentes a la base de datos de cuenten con estos requisitos.

4.2.10. Contraste de la Recaudación en otras Entidades frente a las Acciones Desarrolladas por el Gad Ibarra

Para evidenciar las acciones tomadas por el GAD de Ibarra referente a la recuperación de cartera vencida, fue necesario comparar la gestión realizada de una entidad de la misma índole con la gestión aplica por el GAD municipal de Ibarra, por lo tanto, para su comprensión se elaboró la tabla N°14 a fin de generar una comparación entre ambos entes respecto a sus gestiones.

Tabla 13

Papel de trabajo 22: Cotejo de la gestión de cartera vencida

Cotejo de la gestión de cartera vencida	
GAD Municipal de Cevallos	GAD Municipal de Ibarra
El GAD Municipal de Cevallos efectúa notificaciones a los contribuyentes que mantienen valores pendientes de pago por impuestos rural, urbanos patentes, activos totales y arrendamiento de puestos en el mercado.	El GAD de Ibarra, en cuanto a su gestión de cobranzas para el período 2020 aún cuenta con deficiencias en cuanto a el establecimiento de políticas que les permita mantener un sistema de cobro efectivo y eficiente, debido a que se estableció la elaboración de un plan de recuperación de cartera como política, sin embargo, pese a ello este no cuenta con el análisis necesario para que se dé una verdadera recuperación.
El GAD Municipal de Cevallos realiza procesos de cobranza que son procesos prejudicial o persuasivo, los cuales son a través de comunicación personalizada (llamada telefónica) con cada uno de los contribuyentes morosos o a su vez se da a conocer la lista de morosos en la cartelera del GAD.	En cuanto a los procedimientos que se establecen en el proceso de cobro coactivo, no se encuentran detallados ni distribuidos de una manera adecuada, debido a que únicamente se establecen roles y atribuciones a manera de listado sin que se evidencie realmente el proceso de cobro.
El GAD Municipal de Cevallos efectúa procesos judiciales, en caso de que el proceso persuasivo no sea ejecutado con éxito, se debe proceder al proceso de carácter legal.	La actualización de catastros de sus usuarios se da acorde a el artículo 496 de la COOTAD, donde se establece que esta debe realizarse cada bienio, sin embargo, podría hacerlo de acuerdo con el artículo

494 del mismo código, donde establece que este debe realizarse de forma permanente.

El GAD Municipal de Cevallos, en una auditoría realizada se determinó que la tesorera, para la recaudación de la cartera vencida no realiza los procesos de cobro que le competen, pues únicamente se limita a las llamadas telefónicas de quienes obtiene respuesta, pero a los que no se les puede notificar, se desconoce los procesos que efectúa.

La base de datos que maneja el GAD sobre sus usuarios debería ser más concisa en cuanto las características que diferencian a todos los contribuyentes, deberían agregar la segregación por sector económico.

Nota: La palabra GAD refiere a “Gobierno Autónomo Descentralizado”

Por lo descrito anteriormente, se concluye que las acciones aplicadas por los dos GAD's concuerdan en ciertos aspectos por lo que se puede evidenciar que para la recuperación de la cartera vencida es necesario aplicar procesos de cobro persuasivos y coactivos, sin embargo, se evidencia la falta de aplicación de una gestión amplia en cuanto a la recaudación de las obligaciones de los contribuyentes, debido a que solo se limitan a ejercer los cobros a las personas que dan respuesta a las notificaciones o a su vez de aquellas con las que cuentan con información completa para su localización, por lo tanto, la gestión aplicada por estos entes es deficiente y es necesario realizar un análisis más profundo de la cartera vencida a fin de mejorar los ingresos que perciben estos entes.

4.2.11. Análisis de la ficha de Observación

Una vez aplicada la ficha de observación se determinó que para el análisis de la cartera vencida se realiza un plan de recuperación de esta por cada año, el cual contiene información sobre los rubros más significativos del período además de recomendaciones y conclusiones para la misma.

También se determinó que la entidad cuenta con políticas para la gestión de cartera vencida, sin embargo, estas son establecidas por el departamento de Tesorería y no se encuentran establecidas de manera general para seguir un

lineamiento o una base de medición de estos, que ayuden a las administraciones siguientes.

Por otro lado, para realizar las provisiones en años anteriores se aplicó el 10% de acuerdo con lo que estipula la ley, pese a ello para el año objeto de este estudio no se realizaron las provisiones pertinentes tal como se lo puede observar en el Estado Financiero presentado en el anexo N°9.

En cuanto a los registros de los títulos de créditos concedidos, el GAD de Ibarra cuenta con una base de datos de cada proceso por contribuyente, año, tipo de título de operadora, que les permite conocer la situación de cada contribuyente dependiendo del tipo de situación que tenga.

Así mismo existe una vigilancia permanente y efectiva sobre los vencimientos y cobros a través de la plataforma SIGM que es el Sistema Integrado de Gestión Municipal, lo que permite dar seguimiento al proceso que se esté llevando en cuanto al cobro de obligaciones pendientes.

Por otra parte, el GAD de Ibarra cuenta con personal para la gestión de cobro de valores adeudados a la municipalidad, sin embargo, se requiere de la contratación de 2 notificadores y 2 personas que apoyen el acto administrativo con la finalidad de generar un proceso más eficaz y eficiente.

En lo que refiere a los procesos establecidos para la gestión de cobranzas el municipio cuenta con flujogramas donde se evidencia las actividades a realizar por cada situación, sin embargo, estos diagramas no son de autoría del GAD municipal, es decir los procesos son realizados a criterio del encargado en base a flujogramas proporcionados por otros autores.

En cuanto a la actualización de los catastros de los predios urbanos y rurales se los realiza como estipula el art. 494 de la COOTAD que manifiesta que se los debe realizar de forma obligatoria cada bienio, lo que impide que exista una actualización permanente de los datos de los contribuyentes los cuales son necesarios para el cobro de obligaciones en caso de haberlas.

En cuanto al espacio físico que disponen, se necesita que se dé la apertura a una oficina para los notificadores donde los mismos, puedan ejercer su

trabajo, el cual que consiste en el registro de las notificaciones, constatación de contribuyentes a notificar y trazado de ruta para la ejecución de las notificaciones.

Para realizar las notificaciones al campo se requiere que se realice la implementación de nuevos vehículos que permitan llegar a más contribuyentes a los alrededores de Ibarra o a lugares de difícil acceso, con la finalidad de contar con todos los medios necesarios para realizar la gestión eficiente del cobro.

El personal de notificación no cuenta con equipos informáticos que les permitan realizar las responsabilidades asignadas según su puesto, por lo que se requiere que se implemente equipos informáticos que ayuden a la gestión de notificación.

Finalmente, la unidad de coactivas cuenta con los medios de comunicación para emitir información sobre los contribuyentes que adeudan en el municipio, sin embargo, para generar una notificación masiva se requiere contar con el acceso a todos los medios incluyendo las redes sociales, para que de esta manera se pueda llegar a más contribuyentes y proceder al cobro de dichos valores.

4.2.12. Indicadores de gestión para medir la gestión aplicada por los departamentos

Indicador de eficiencia: Para determinar el nivel de eficiencia del departamento de tesorería y la unidad de coactivas, en lo que refiere al cobro de los tributos y además para examinar la incidencia de la cartera vencida sobre los ingresos corrientes, se ha establecido el siguiente indicador el cual se lo representa con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Total de cartera vencida}}{\text{Total de ingresos corrientes}} * 100$$

$$\frac{7.215.511,69}{22.510.027,40} * 100$$

32,05%

Tabla 14

Papel de trabajo 23: Rangos de medición de incidencia de cartera vencida

Rangos de medición de incidencia de cartera vencida		
Alto	Medio	Bajo
Mayor al 60%	Desde el 6% hasta el 60%	Menor al 5%

Nota: Recuperado del Análisis de Caso “La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015”.

Una vez empleado el indicador de gestión se determinó que dichos departamentos en lo que refiere al manejo de la cartera vencida presenta un nivel medio en cuanto a la gestión que se realizó en el período 2020, debido a que aplicando el cálculo se obtuvo un 32, 05% y que cumpliendo con la tabla N°15 se puede evidenciar que corresponde al nivel medio que va desde el 6% hasta el 60%.

Indicador de efectividad: Expresa la relación entre lo logrado y lo programado, en cuanto a metas.

$$\frac{\textit{Meta lograda}}{\textit{Meta programada}} * 100$$

$$\frac{2'887.258,69}{2'669.091,50} * 100$$

108,17%

Durante el período 2020 se presentó un plan de recaudación de cartera, donde su meta de recaudación era del 40% y según el indicador de eficiencia aplicado se observa que se procedió a la recuperación de cartera vencida en un 108,17% valor que excede de su meta de recaudación, por lo tanto, presentan un nivel alto de efectividad en sus procesos efectuados.

4.3. Redacción Del Informe

Según (Salas, 2020) expresa que, “El informe de investigación pretende comunicar de forma clara los objetivos que persigue el estudio, es decir de qué manera de se llevó a cabo, cuáles son los principales resultados obtenidos, y cuáles son las principales conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego de culminar el estudio”, por lo tanto este apartado incluirá los antecedentes generales de la entidad, hallazgos, conclusiones y recomendaciones, para la elaboración de la propuesta y su aplicación dentro de la entidad.

4.3.1. Antecedentes

El Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra cuenta con una trayectoria sumamente amplia, su historia comienza con la villa de San Miguel de Ibarra que fue fundada el 28 de septiembre de 1606 por el Capitán Cristóbal de Troya, Juez Poblador, con una población de 158 habitantes sin tomar en consideración a los indios que estaban al servicio de los invasores.

La administración personal durante los primeros años pertenecientes a la organización administrativa de la villa correspondió al Capitán Rodrigo Miño y Juan de Sarzosa como alcaldes, quienes estaban encargados de los niveles políticos, sociales y económicos de la jurisdicción. El 28 de abril de 1872 tras el terremoto, en sesión solemne quedó reinstalada la ciudad, fue cuando la construcción del municipio se realizó en donde actualmente funciona el Patrimonio Histórico, junto al nuevo edificio del Municipio que fue terminado en 1992.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra, es una institución de orden público, la cual está ubicada en las calles García Moreno y Simón Bolívar Esquina, C. García Moreno 6-31, Ibarra-Imbabura, actualmente la administración está a cargo de la MSc. Andrea Scacco, Alcadesa de Ibarra, y cuenta con alrededor de 1004 entre empleados y trabajadores.

De conformidad con la Constitución de la República del Ecuador en el art 264, establece las competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, así como su relación con el Art 55. de la COOTAD, que determina lo siguiente:

Art 55. Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal. - Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley;

a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;

b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón;

c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana;

d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley;

e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras;

f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal;

g) Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley. Previa autorización del ente rector de la política pública, a través de convenio, los gobiernos autónomos descentralizados municipales podrán construir y mantener

infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, en su jurisdicción territorial.

h) Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines;

i) Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales;

j) Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley;

k) Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas;

l) Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras;

m) Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; y,

n) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

4.3.2. Misión

Somos un gobierno municipal que promueve el desarrollo y bienestar integral de la comunidad con servicios de calidad y calidez, de manera eficiente, honesta y responsable, involucrando la participación ciudadana en pro del bien común del cantón Ibarra.

4.3.3. Visión

Al año 2023 seremos el gobierno municipal transparente, seguro, humano, inclusivo, participativo y moderno, promoviendo el desarrollo social, económico

y productivo en beneficio del cantón Ibarra, convirtiéndonos en un referente nacional de la gestión pública.

4.3.4. Objetivos Organizacionales

Tabla 15

Papel de trabajo 24: Objetivos organizacionales GAD de Ibarra

Objetivos Estratégicos	
Eje N°.1.- Desarrollo territorial uso y gestión de suelo	<p>OE. -Objetivo estratégico. - Establecer un territorio organizado, mediante un plan de desarrollo urbano y rural con un adecuado uso de los recursos naturales y humanos.</p> <p>OE 1.1.-Desarrollo, ordenamiento territorial y movilidad sostenible urbana y rural. - Implementar un nuevo sistema de desarrollo urbano y rural, ordenamiento territorial sostenible a nivel cantonal.</p> <p>OE 1.2.-Servicios públicos de calidad. - Implementar un sistema de mejoramiento de la prestación de servicios públicos de competencia cantonal (Agua Potable, Alcantarillado, Recolección de desechos), para incrementar la cobertura en áreas urbanas y rurales.</p> <p>OE 1.3.-Conservación ambiental y territorio. - Implementar un sistema cantonal de gestión y control ambiental en el ámbito de las competencias municipales.</p>
Eje N°.2.- Desarrollo Económico y Participación Ciudadana	<p>OE. -Objetivo Estratégico. - Contar con un sistema económico para el desarrollo de actividades productivas, buscando una equidad social y la activación ciudadana.</p> <p>OE 2.1.-Desarrollo y responsabilidad social incluyente. - Construir integralmente un sistema de participación social cantonal y atención de sectores prioritarios con inversión municipal, organismos gubernamentales y no gubernamentales para atender a los grupos de atención prioritaria (Niños, niñas, jóvenes, mujeres embarazadas y adulto mayor) en el territorio urbano y rural.</p>

OE 2.2.-Desarrollo productivo Cantonal. - Desarrollar un modelo de desarrollo productivo cantonal en coordinación con los órganos competentes, con inversión municipal, organismos gubernamentales y no gubernamentales, en el territorio urbano y rural, con la participación, y GAD´s rurales, para disminuir el índice de desempleo cantonal.

OE 2.3.- Identidad, interculturalidad y desarrollo cultural. -Implementar un modelo de desarrollo cultural cantonal en temas prioritarios de identidad e interculturalidad, con la participación de los GAD´s parroquiales rurales.

OE. -Objetivo Estratégico. -Promover los servicios municipales de calidad, automatizado y simplificando los procesos de la gestión institucional basado en la mejora continua.

Eje N°.3.-
Gestión
pública y
transparencia

OE 3.1.-Gobernabilidad. -Desarrollar un sistema de Gobernabilidad en el cantón Ibarra, en coordinación con los Gobierno Autónomos Descentralizados presentes en el territorio y unidades básicas de participación legalmente constituidas

OE 3.2.-Honestidad y buenas cuentas. -Implementar un nuevo sistema cantonal de rendición de cuentas y control social.

OE. -Objetivo Estratégico. - Establecer un sistema de gestión y bienestar social con enfoque en seguridad, turismo, educación, deporte e interculturalidad.

Eje N°.4.-
Desarrollo
social y
Seguridad

OE 4.1.-Seguridad ciudadana. -Coordinar la estructuración de un sistema cantonal de mejoramiento de la seguridad, con la participación de las entidades competentes, para disminuir los índices de la inseguridad.

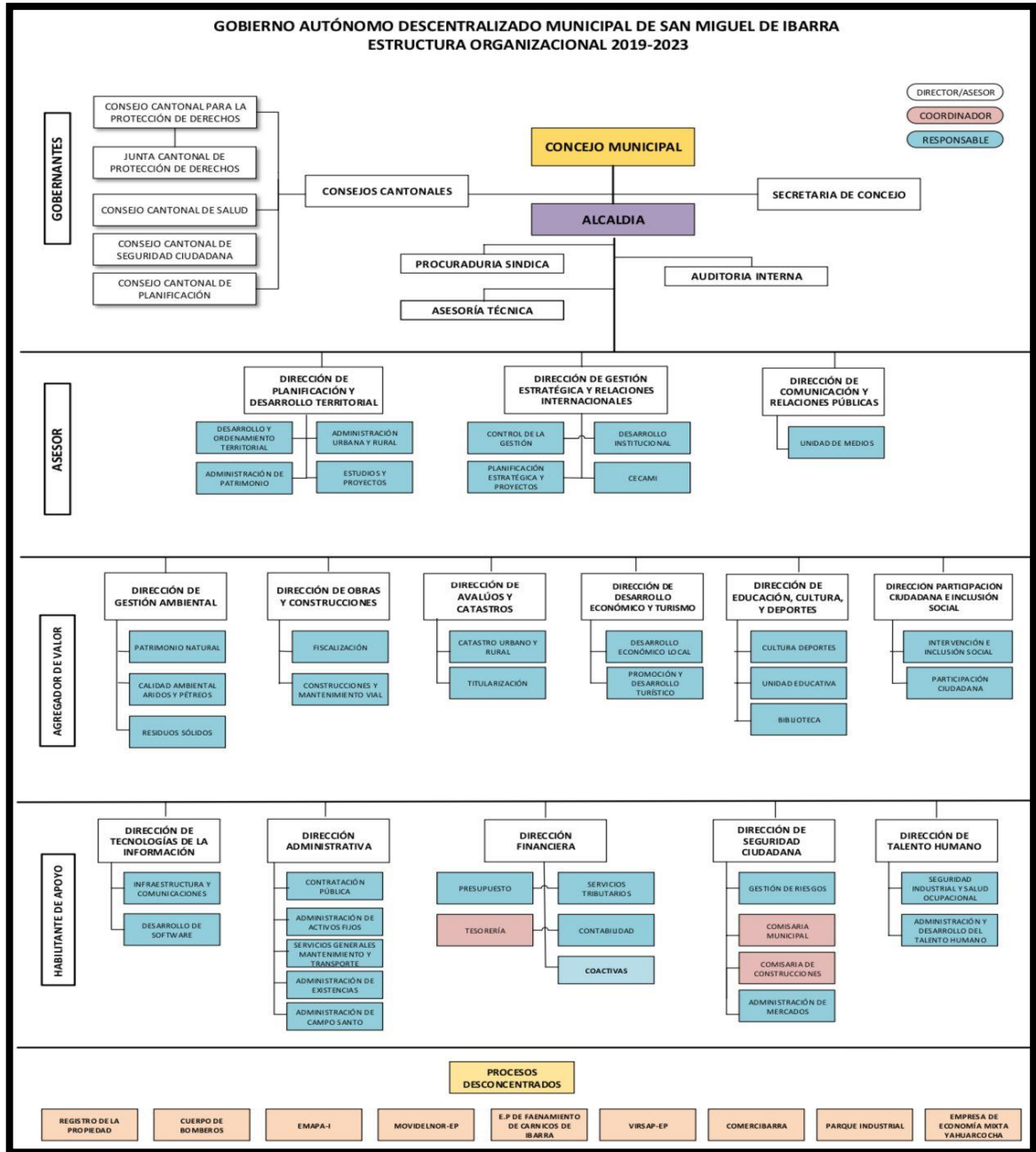
OE 4.2.-Fortalecimiento institucional en las entidades responsables de prevención de riesgos, desastres e incendios. -Estructurar un plan de fortalecimiento institucional en las entidades responsables de prevención de riesgos, desastres e incendios, para implementar acciones de mitigación.

Nota: Recuperado del "Plan Estratégico Institucional 2020-2023" de Ibarra.

4.3.5. Estructura Organizacional

Figura 14

Estructura organizacional GAD de Ibarra



Nota: Recuperado del Organigrama Estructural, Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra, 2020, <https://www.ibarra.gob.ec/site/blog/2020/08/18/organigrama-estructural-2/>

4.3.6. Resultados del Análisis

Siguiendo a (Basagoiti, 2017) expresa que, “El análisis de resultados es la parte del informe en la que establece las conclusiones de este. Este análisis debe proponer cuestiones sobre el tema estudiado y plantear nuevas corrientes y perspectivas para futuras investigaciones.” Por lo mencionado anteriormente en este apartado se mencionarán los hallazgos encontrados durante el análisis de la información recolectada y se establecerán las conclusiones y recomendaciones necesarias para cada caso.

Hallazgo 1: No se cuenta con flujogramas institucionales para el proceso de cobro.

Situación actual: El GAD de Ibarra dentro de sus manuales de procedimientos, no ha establecido flujogramas que sean de guía para realizar los procesos de cobro, debido a que se detallan únicamente los roles y responsabilidades de cada funcionario dentro del departamento, sin embargo, no se evidencia los flujogramas por cada actividad que realizan, por lo que el departamento de tesorería se basa en diagramas de otras autorías para evidenciar el proceso que realiza.

Conclusión: La unidad de coactivas del GAD de Ibarra cuenta con un documento donde se especifican los roles y responsabilidades de los funcionarios del departamento en lo que refiere al cobro de los valores adeudados por los contribuyentes, sin embargo, la estructura y el detalle se lo hace a manera de lista, por tanto, no se puede evidenciar con claridad cómo se están desarrollando estos procesos, dando incumplimiento a la Norma de Control Interno 401-03 que refiere a la supervisión, que establece “La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas”.

Recomendación: La dirección financiera conjuntamente con el departamento de tesorería elaborarán los flujogramas de los diferentes procedimientos que aplica el GAD para los procesos de cobro, mismos que

serán enviados a la máxima autoridad para su aprobación e implementación en el Estatuto Orgánico por Procesos o en el manual de funciones, según sea el caso. A continuación, en las figuras N°15, N°16, N°17, N°18, se demuestra un breve ejemplo de cómo podrían estar diseñados los diagramas de procesos para la unidad en cuanto al cobro de los valores al sujeto pasivo.

Figura 15

Papel de trabajo 25: Flujograma Cobranza Persuasiva

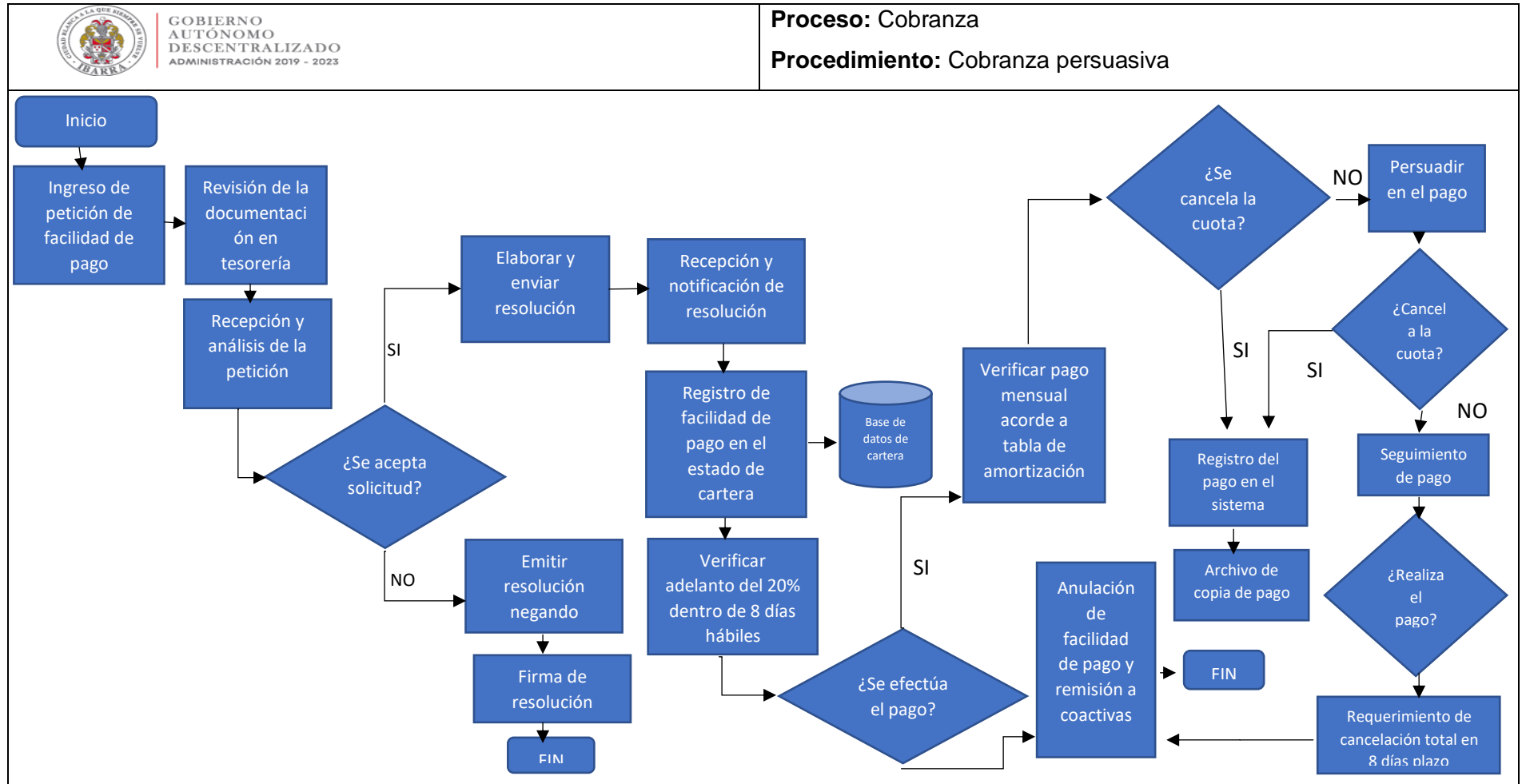


Figura 16

Papel de trabajo 26: Flujograma auto de pago cobranza coactiva

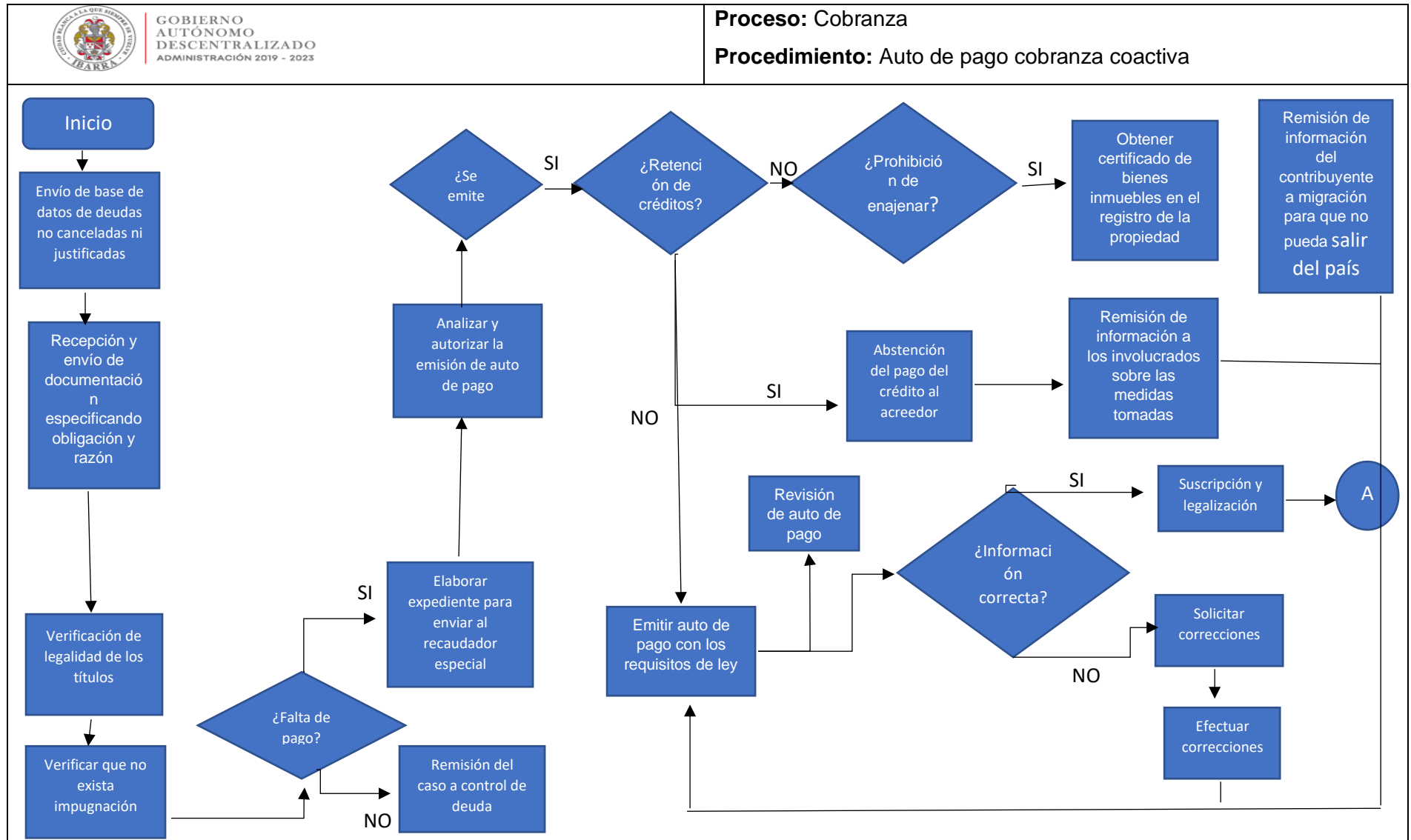


Figura 17

Papel de trabajo 27: Flujograma Auto de embargo cobranza coactiva

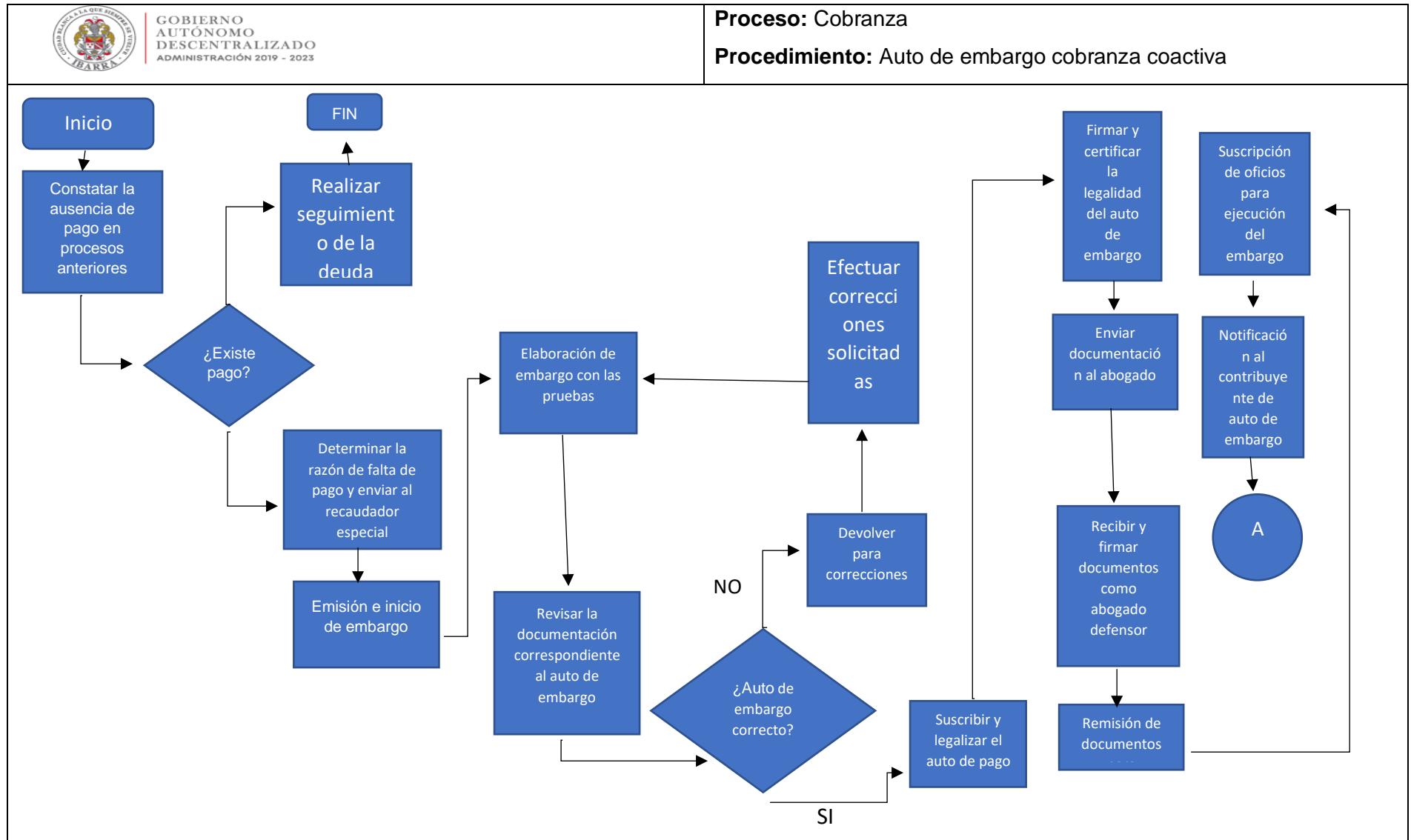
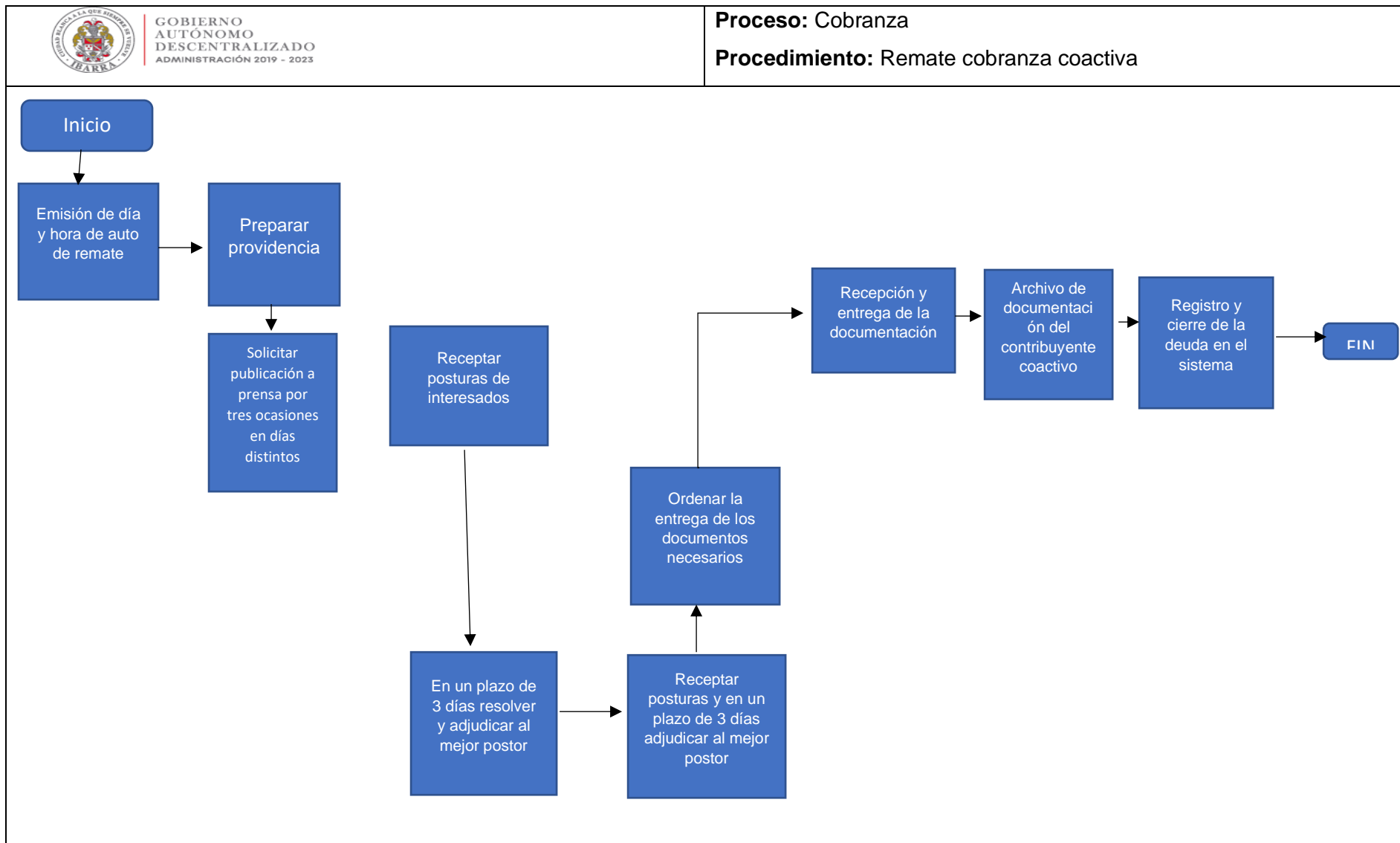


Figura 18

Papel de trabajo 28: Flujograma remate cobranza coactiva



Hallazgo 2: No cuentan con políticas para la recuperación de cartera vencida que sean establecidas por la entidad en general, sino únicamente las establece el departamento de tesorería.


Situación actual: El departamento de tesorería no cuenta con políticas establecidas en el Estatuto Orgánico por Procesos de manera general, que sirvan como guía para la gestión actual y para las siguientes gestiones administrativas para el manejo de la cuenta cartera vencida, en su lugar cuenta con políticas que son establecidas únicamente por el departamento de tesorería para un período de gestión señalado.

Conclusión: El GAD de Ibarra no cuenta con la implementación de las políticas o lineamientos generales sobre los temas de interés como son el de la cartera vencida, dando incumplimiento a la Norma de Control Interno 300-01 que refiere a la identificación del riesgo donde se menciona que “Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos”, 401-03 que refiere a la supervisión, que establece “La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas”, lo que podría ocasionar que haya una deficiente gestión, ya que no se conoce como se debería mejorar o gestionar la cartera vencida generando incertidumbre al momento de su aplicación e implementación.

Recomendación: La Directora Financiera determinará las políticas y lineamientos necesarios que permitan contemplar una visión general referente a la recuperación de cartera vencida, para tener una mejor respuesta al riesgo que puede representar la misma, en cuanto a la recaudación de ingresos de autogestión, así mismo, se recomienda su implementación en el Estatuto Orgánico por Procesos para permitir compartir la información con los interesados. En la figura N°19 se propone un bosquejo de políticas que se podrían aplicar a la recuperación de cartera vencida.

Figura 19

Papel de trabajo 29: Políticas de recuperación de cartera vencida

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA		
	POLÍTICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.	CÓDIGO:	
		VERSION:	1
		FECHA APROBACIÓN:	
	PAGINA:	Página 109 de ...	
1	<p>OBJETIVO Determinar e identificar políticas de aplicación a la recuperación de cartera vencida, a fin de que la gestión y manejo de esta cuenta se dé eficientemente y contribuya a que su recaudo sea de más de la mitad de quienes la conforman.</p> <p>ALCANCE Aplica a la necesidad de disminuir la cartera vencida del GAD-I y termina con la recuperación de la cartera vencida.</p>		
POLÍTICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA			
1	Implementar las políticas para la recuperación de cartera vencida de manera general, con la finalidad de que los interesados puedan conocer sobre ellas.		
2	La gestión de recuperación de cartera vencida debe ser prudente y no puede afectar los canales de comunicación con los clientes, y debe ser llevada en todo momento con respeto.		
3	La cobranza de los valores adeudados por el contribuyente debe ser planificada, organizada y preparada con anterioridad, para que de esta manera el proceso cumpla con el objetivo para el que se estableció en un principio.		
4	Los contribuyentes que adeuden valores a la municipalidad deberán estar informados de su situación antes del proceso de recuperación de cartera.		
6	Establecer como cartera vencida a las cuentas por cobrar que han pasado de los 60 días de retraso, desde la fecha de pago para así iniciar con el proceso de recuperación de cartera.		
7	Comunicar al contribuyente que adeuda a la municipalidad sobre del estado de su crédito y el inicio del proceso de recuperación de cartera por parte del GAD.		
8	Considerar como falta de cooperación para la cancelación de la deuda, por parte del sujeto pasivo cuando este haga caso omiso a los llamados que ha de realizar el personal encargado para la recuperación de cartera y se procederá a tomar medidas judiciales.		

9	Dentro del proceso de cobro coactivo, otorgar un plazo de ampliación o disminución del valor adeudado acorde al análisis de los pagos realizados por los clientes.
NOTA: Se implementarán las políticas de acuerdo con el caso y serán enviadas para su aprobación e implementación de manera definitiva en el Estatuto Orgánico por Procesos establecido por el GAD	

Hallazgo 3: El estado financiero no cuenta con provisiones.

Situación actual: El GAD de Ibarra en lo que refiere a la presentación de sus estados financieros no evidencia las provisiones que se realizan al cierre del ejercicio económico, sin embargo, el departamento de tesorería realiza el cálculo de la provisión del 10% de manera interna, según lo estipula la norma técnica de contabilidad gubernamental 3.1.11 emitida mediante resolución Circular Nro. MEF-SCG-2020-0008 del Ministerio de Finanzas; el numeral 3.2.12 que refiere a las cuentas de dudosa recuperación.

Conclusión: El GAD de Ibarra incumplió con la NICSP 1 que refiere a la Presentación de los Estados Financieros para el sector público, en la información a revelar dentro del cuerpo del estado de situación financiera o balance general en el párrafo 89 literal (k) que menciona que “Como mínimo, en el cuerpo del estado de situación financiera o balance general se deben incluir líneas con los importes que correspondan a las siguientes partidas (o rubros): (k) Provisiones”, 100-03 responsables del Control Interno, 401-03 que refiere a la supervisión, según dispone la Contraloría General del Estado que “La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico...” y 405-05 oportunidad en el registro de los hechos económicos y presentación de información financiera.

Recomendación: La Directora financiera juntamente con el coordinador contable implementarán en el registro contable las provisiones que se han realizado y emitirán sus valores en los estados financieros, a fin de mantener información financiera con saldos razonables.

Hallazgo 4: La actualización de los catastros es ineficiente.

Situación actual: El GAD de Ibarra dentro de la cartera vencida presenta una base de datos incompletos para el año 2020 de 2445 registros que representa el 37% del total de los registros de los últimos 3 años, cuyo valor asciende a \$49.743,30, debido a que posee un número no tan considerable de información de contribuyentes sin actualizar. Por otro lado, es importante mencionar que en el año 2020 se realizó la actualización masiva del catastro predial, logrando de esta manera reducir la base de datos incompleta que se tenía hasta la fecha.

Conclusión: Se dio un incumplimiento al Art 150 del Código tributario, que refiere a los requisitos de los títulos de crédito, Art. 494 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD que establece “Las municipalidades y distritos metropolitanos mantendrán actualizados en forma permanente, los catastros de predios urbanos y rurales (...)”, además se inobservaron las Normas de Control Interno 100-03 responsables del control interno, y 401-03 Supervisión.

Recomendación: Es importante recalcar que el departamento de avalúos y catastros y gestión tributaria actualizan la base de datos cada bienio según lo estipula la normativa, pero que para efectos de una mejor gestión de los mismos y de la recuperación de la cartera vencida, se recomienda mantener una base de datos actualizada permanentemente en algunos tipos de operador como son: impuestos prediales, urbanos, rurales, tasas, contribuciones, en los cuales se deberá considerar los datos completos de todos los contribuyentes como son: nombres, apellidos, cédulas, direcciones, comentarios y usuario, así mismo es necesario implementar procesos de control interno para la emisión, recaudación y registro de los tributos municipales donde consten todos los datos. También es necesario dar de baja deudas que tengan más de 10 años de antigüedad con base a una escala de valores. En la tabla N°16 se propone un formato para realizar la actualización del catastro.

La entidad debe publicar en su plataforma virtual sobre todos los trámites a realizar sobre el catastro, mencionando los requisitos, los pasos y adjuntar el

formulario que se necesita para cada uno, de esta manera los usuarios podrán contar con la información necesaria para acercarse a realizar la actualización correspondiente, cabe mencionar que la información que sea publicada en la plataforma debe ser clara y de fácil entendimiento a fin de que todos los contribuyentes conozcan el tipo de trámite a realizar.

Tabla 16

Papel de trabajo 30: Estrategias para la actualización del catastro

Estrategias para la actualización del catastro	
Nombre del trámite	Actualización de datos catastrales
Descripción de trámite	Actualizar los datos catastrales, de predios urbanos o rurales, tales como: cambio de propietario, rectificación de características de construcción, rectificación de datos personales, propiedad horizontal, rectificación de área de terreno, rectificación alícuota, rectificación de área construcción, unificación de predios, reavalúo / impugnación al avalúo, nueva clave catastral, ingreso de construcción, u otro dato que requiera actualización.
Requisitos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Original de cédula de ciudadanía del propietario. 2. Copia de la escritura. 3. Pago del impuesto predial actualizado. 4. Certificado de gravámenes actualizado. 5. Formulario de Trámites de Avalúos y Catastros.
Pasos para realizar el trámite	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imprimir y llenar el Formulario de Trámites de Avalúos y Catastros que está disponible en la página web del GADIP-MC. El formulario también puede ser completado desde el computador para luego imprimirse. 2. Ingresar requisitos en la Secretaría de la Dirección de Avalúos y Catastros.
Descarga del formulario	Incluir link de formulario para cada caso

Nota: La información suministrada se tomó de ejemplo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe.

Hallazgo 5: No se cuenta con políticas que deberían ser de cumplimiento obligatorio para los contribuyentes.


Situación actual: Para la recuperación de la cartera vencida no se cuenta con datos de ciertos contribuyentes, mismos que no conceden por falta de cultura tributaria o desconocimiento de la entrega de información al municipio, estos son clave para la recuperación de la cartera vencida, por lo que el GAD de Ibarra cuenta con convenios con el registro civil y con la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP), con los cuales se realiza un cruce de información para poder cotejar la información y completar la base de datos de cada contribuyente. Cabe mencionar que dichos convenios están en trámite de actualización para la consecución de las actividades.

Conclusión: El GAD Ibarra, incumplió con la Norma de Control Interno 300-01 que refiere a la identificación de riesgos que establece que “Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos”.

Recomendación: Es necesario la implementación de políticas de cumplimiento obligatorio para los contribuyentes, en donde se especifique que se debe de otorgar toda la información que necesite el GAD de Ibarra para la consecución de sus actividades siempre y cuando esta sea únicamente para el cumplimiento de objetivos institucionales alineados a la prestación de servicios, en especial en los departamentos involucrados al tema, para mantener una base de datos 100% actualizada y referenciada con todos los datos necesarios. En la figura N°20 se propone un formato para la implementación de políticas de actualización de datos de los contribuyentes.

Figura 20

Papel de trabajo 31: Políticas para actualización de datos de contribuyentes

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA	
	POLÍTICAS PARA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONTRIBUYENTES	CÓDIGO:
		VERSION: 1
		FECHA APROBACIÓN:
	PAGINA:	Página 114 de ...
1	<p>OBJETIVO Identificar y asegurar el efectivo registro de todos los datos necesarios de los contribuyentes para proveer a la Municipalidad de toda la información necesaria que ayude al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>ALCANCE Aplica a la necesidad de disminuir los datos de los contribuyentes incompletos para la recuperación de la cartera vencida del GAD-I</p>	
POLÍTICAS PARA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONTRIBUYENTES		
1	<p>Todos los contribuyentes deben de contar con toda la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y Apellidos • Número de Cédula de Identidad • Estado civil • Fecha de nacimiento • Número de dependientes • Teléfono convencional y celular de familiar • Lugar de trabajo • Dirección del trabajo • Profesión • Cargo • Tiempo de laborar • Sueldo • Otros ingresos • Dirección domiciliaria • Referencias comerciales • Referencias personales • Especificar qué tipo de bienes posee • Croquis con referencia 	
2	Levantar y renovar sistemáticamente la información física de los contribuyentes.	

3	Los contribuyentes deberán mantener al día la información necesaria para evitar cargos adicionales por diferentes tramites inscritos.
4	Los contribuyentes deberán otorgar toda la información física cuando se acerquen a ventanilla para realizar la respectiva actualización.
5	Los contribuyentes deberán informar sobre cambios de propietarios o poseedor del bien inmueble.
6	Se informará cuando haya cambio de destino económico o de predios y la modificación del avalúo catastral de un predio.
7	El contribuyente deberá notificar la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declarados u omitidos durante la formación o actualización catastral.
8	El contribuyente deberá realizar las rectificaciones de la información catastral (diferente a actualización y rectificación de cabida y linderos).
NOTA: Se implementarán las políticas de acuerdo con el caso y serán enviadas para su aprobación e implementación de manera definitiva en un documento establecido por el GAD.	

4.4. Presentación y Análisis de los Resultados del Caso

Una vez finalizada la investigación es necesario comunicar los resultados, mismos que deberán ser claros para un mejor entendimiento por parte de las personas interesadas, es decir para que la información recolectada en el informe sea beneficiosa tiene que ser comprensible, (INA, 2021).

4.4.1. Matriz de Resultados

La matriz de resultados es importante debido a que se evidencia de manera resumida los hallazgos encontrados y a su vez pueden formar parte de los lineamientos para el inicio de una nueva etapa, según (Vélez, 2016) afirma que, “Es de suma importancia en la fase inicial de implementación del proyecto porque proporciona información para el proceso de planificación y sirve como herramienta de monitoreo durante la implementación del proyecto.”, por lo tanto

en la matriz de resultados se evidenciaran los hallazgos, conclusiones y recomendaciones para tener un panorama más claro de los resultados obtenidos.

Tabla 17

Papel de trabajo 32: Matriz de resultados

Título	Conclusión	Recomendación
No se cuenta con flujogramas institucionales para el proceso de cobro.	La unidad de coactivas del GAD de Ibarra cuenta con un documento donde se especifican los roles y responsabilidades de los funcionarios del departamento en lo que refiere al cobro de los valores adeudados por los contribuyentes, sin embargo, la estructura y el detalle se lo hace a manera de lista, por tanto, no se puede evidenciar con claridad cómo se están desarrollando estos procesos.	La dirección financiera conjuntamente con el departamento de tesorería elaborará los flujogramas de los diferentes procedimientos que aplica el GAD para los procesos de cobro, mismos que serán enviados a la máxima autoridad para su aprobación e implementación en el Estatuto Orgánico por Procesos o en el manual de funciones, según sea el caso.
No cuentan con políticas para la recuperación de cartera vencida que sean establecidas por la entidad en general, sino únicamente las establece el departamento de tesorería.	El GAD de Ibarra no cuenta con la implementación de las políticas o lineamientos generales sobre la cartera vencida, en su lugar la unidad de tesorería se encarga de su elaboración para un período de gestión señalado.	La directora Financiera determinará las políticas y lineamientos necesarios que permitan contemplar una visión general referente a la recuperación de cartera vencida, para tener una mejor respuesta al riesgo que puede representar la misma, se recomienda su implementación en el Estatuto Orgánico por Procesos para permitir compartir la información con los interesados.

El estado financiero no cuenta con provisiones.	No se evidenció en los estados financieros la provisión de cuentas incobrables, por lo que sus valores al término del período 2020 no son razonables.	La Directora financiera juntamente con el coordinador contable implementarán en el registro contable las provisiones que se han realizado y emitirán sus valores en los estados financieros, a fin de mantener información financiera con saldos razonables.
La actualización de los catastros es ineficiente.	Hay un incremento de la cartera vencida, debido a que no se puede proceder al cobro de las obligaciones pendientes por parte de los contribuyentes, ya que no se cuenta con la información completa de los mismos.	Para efectos de una mejor gestión de la recuperación de la cartera vencida, se recomienda mantener una base de datos actualizada permanentemente en algunos tipos de operador, en los cuales se deberá considerar los datos completos de todos los contribuyentes, así mismo es necesario implementar procesos de control interno para la emisión, recaudación y registro de los tributos municipales donde consten todos los datos. También es necesario dar de baja deudas que tengan más de 10 años de antigüedad con base a una escala de valores.
No se cuenta con políticas que deberían ser de cumplimiento obligatorio para los contribuyentes.	No se cuenta con la información de cada contribuyente debido a que estos no brindan la información necesaria.	Es necesario la implementación de políticas de cumplimiento obligatorio para los contribuyentes, en donde se especifique que se debe de otorgar toda la información que

necesite el GAD de Ibarra para la consecución de sus actividades siempre y cuando esta sea únicamente para el cumplimiento de objetivos institucionales alineados a la prestación de servicios, en especial en los departamentos involucrados al tema, para mantener una base de datos 100% actualizada y referenciada con todos los datos necesarios.

Nota: Elaborado por equipo de trabajo

4.4.2. Cronograma de Aplicación

Figura 21

Papel de trabajo 33: Cronograma de aplicación

Resultados	2021												
	Abril				Mayo				Junio				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Elaborar los diferentes flujogramas que aplica el GAD para los procesos de cobro e implementarlos en el estatuto orgánico por procesos.													

Elaborar y determinar políticas y lineamientos generales para la recuperación de cartera vencida e implementarlos en el estatuto orgánico por procesos.												
Implementar las provisiones realizadas al final del ejercicio económicos en los estados financieros para contar con saldos razonables.												
Implementar en la plataforma virtual del GAD de Ibarra los trámites a realizar sobre el catastro, mencionando los requisitos, pasos y formularios de aplicación para cada caso.												
Implementar políticas de cumplimiento obligatorio para los												

contribuyentes a fin de contar con la información necesaria para complementar la información en la base de datos del GAD.												
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

.....

MSc. Lorena Hernández
 Directora Financiera

.....

Ing. Eduardo Acosta
 Tesorero

.....

Andrea Romero
 Estudiante

.....

Paulina Robles
 Estudiante

Conclusiones

Al término de la investigación respecto a el “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”, se ha determinado las siguientes conclusiones tomando en cuenta a los objetivo general y específicos, así:

Se concluye que previo el análisis de documentación teórica, se permitió establecer las bases de la investigación, y a su vez se determinó que existen estudios y análisis sobre la gestión de la cartera vencida y su importancia en el ámbito administrativo de las entidades, por lo tanto, el estudio presentado es relativamente esencial para establecer una guía y aporte al sector o personas interesadas al tema.

La metodología planteada en la investigación se basó en el 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; se utilizaron instrumentos de investigación como las fichas de observación, cuestionarios y fichas de revisión documental que permitieron operativizar las técnicas e instrumentos mencionados anteriormente, así mismo dicha metodología permitió realizar el análisis de los resultados a fin de establecer propuestas para mejorar la gestión del GAD.

Al analizar los resultados de la investigación mediante los indicadores de eficiencia y efectividad, se obtuvo que la gestión empleada en el GAD de Ibarra presenta un nivel medio en cuando a sus procesos para la recuperación de la cartera vencida, por cuanto no efectúa una gestión adecuada, dado que se observó un incremento en la cartera vencida durante el período 2020; los procesos que se realizan al momento de gestionar y analizar la cartera también son deficientes, debido a la falta de políticas que permita establecer de manera

clara los lineamientos necesarios para conocer sobre la situación actual de la cartera y así mismo tomar las medidas necesarias para su recuperación, finalmente tenemos que la falta de cultura tributaria ha impedido una mejor recaudación de los tributos adeudados, mediante la determinación de los hallazgos se permitió plantear propuestas de solución a las mismas.

Recomendaciones

A la universidad se recomienda seguir permitiendo explorar en el ámbito académico y científico a los estudiantes, debido a que esto permite crear nuevas investigaciones que pueden ayudar a fortalecer el conocimiento en la sociedad y su implementación tanto en instituciones públicas como privadas para su manejo y mejora de resultados. Así mismo a los estudiantes les permite ampliar su conocimiento en el ámbito investigativo y conocer su potencial en cuanto al desarrollo de propuestas de interés.

Se recomienda seguir haciendo uso de la metodología mencionada en el estudio para la adecuada recopilación de información; y así mismo al GAD de Ibarra se recomienda implementar un sistema de información más sólido que permita contar con una base de datos de los contribuyentes relacionados con su actividad y al sector al que pertenecen, a fin de que les permita establecer análisis por sectores económicos apegándose más a la realidad y a las causas que generan una elevada cartera vencida con la finalidad de dar soluciones que se adapten a las necesidades de cada uno.

Se recomienda hacer uso de los indicadores ya que estos permiten medir el nivel de gestión aplicada por la entidad, por otro lado, a fin de dar solución a los problemas que ha venido arrastrando el GAD de Ibarra desde años anteriores en la cartera vencida se recomienda establecer lineamientos que permitan analizar la evolución de cartera vencida, esto mediante la desagregación de la misma, por otro lado es importante analizar los procesos de cobro en la unidad de coactivas, por lo que se recomienda que se elaboren flujogramas que permitan establecer de manera más clara los diferentes procedimientos que realizan, a fin de establecer un orden para cada uno de ellos.

Referencias Bibliográficas

- Anda Valdez, M., & Calderón Gama, H. R. (2017). Eficiencia y eficacia. *Trabajo de Investigación: Maestría En Políticas Públicas*, 1–8.
- Andes, U. de los. (2017). GÉNERO : FICHA BIBLIOGRÁFICA ¿Qué es? ¿Cuál es su estructura? *Centro de Escritura*, 1–2.
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución Política de la República del Ecuador. *Toegepaste Taalwetenschap in Artikelen*, 40, 169–175. <https://doi.org/10.1075/ttwia.40.16bee>
- Asamblea Nacional. (2018). Código Orgánico Tributario. *Lexis Finder*, 1–87. [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/Codigo Tributario.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/Codigo%20Tributario.pdf)
- Badillo, F. (2009). Normas De Control Interno De La Contraloria General Del Estado. *Registro Oficial*, 87, 1–79. http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Basagoiti, A. (2017). <https://www.mundodeportivo.com/uncomo/negocios/articulo/como-hacer-un-analisis-de-resultados-28214.html>
- Chavez, W. (Banco del E. (2011). *Técnica en el Producto “Recuperación de cartera vencida” Instructivo para desarrollar técnica en el producto “Recuperación de Cartera Vencida.”* 56. [http://www.bde.fin.ec/sites/default/files/publicaciones/Instructivo CV.pdf](http://www.bde.fin.ec/sites/default/files/publicaciones/Instructivo%20CV.pdf)
- Código Orgánico de Organización Territorial Descentralizado.(COOTAD). (2019). Código Orgánico de Organización Territorial Descentralizado.(COOTAD). *Registro Oficial Suplemento 303 de 19-Oct.-2010*, 1–180.
- Colaborador de DocuSing. (2020). *Estrategia de cobranza: ¿Cómo mejorar las cobranzas en tu negocio?* DocuSing.
- Concejo Municipal. (2019). *Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Ibarra* (Vol. 2000, pp. 1–19). <http://www.uned.ac.cr/reglamento/documents/ESTATUTOORGANICOCIDREB2009OCT.pdf>
- Covarrubias, D. L. (2019). Eficacia Y Eficiencia Energética. *Manual Práctico De Iluminación*, 102–104. <https://doi.org/10.2307/j.ctvkrkkpr.13>
- Danelly Salas. (2020). *El informe de investigación*. [https://investigaliacr.com/investigacion/el-informe-de-investigacion/#:~:text=El informe de investigación busca,una vez finalizada la investigación.](https://investigaliacr.com/investigacion/el-informe-de-investigacion/#:~:text=El%20informe%20de%20investigaci%C3%B3n%20busca,una%20vez%20finalizada%20la%20investigaci%C3%B3n.)

- Derecho Administrativo. (2017). *¿Qué es la administración y recuperación de cartera?* Misabogados.Com.
- Domínguez, Y. S. (2017). Análisis de información y las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Escuela Nacional de Salud Pública*, 33(2), 1–11.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020&lng=es&nrm=iso&tlng=es%0Afile:///C:/Users/USER/Desktop/articulos cuantitativos/spu20307.pdf
- Editorial Grudemi. (2019). *Muestreo por conveniencia*.
<https://enciclopediaeconomica.com/muestreo-por-conveniencia/>
- Encalada, J. A. ; L. (2016). Provisión De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Efecto En Los Estados Financieros De La Compañía Intvescom S.a. *Revista Eumed, Ecuador*, 95.
- Estado, L. O. de la C. G. del. (2002). *Ley Organica De La Contraloria General Del Estado*. 00, 35. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_org3.pdf
- Fernando, R., López, M., Javier, E., & Freire, S. (2019). La Cartera Vencida De La Seguridad Social Y Sus Niveles De Analysis of the Factors That Influence the Increase of the Deceased Caretra of Social Security and Its Levels of Profitability. *Revista Eumednet: Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–12.
- Galán, J. S. (2020). *Activo exigible*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/activo-exigible.html#:~:text=En contabilidad%2C el activo exigible,monetizable en el corto plazo.&text=Otro modo bastante extendido a,tipo contable es activo realizable.>
- Galaz, U., & Yamazaki, R. (2016). Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. *Deloitte*, 16.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- IFRS Foundation. (2016). *Activos Intangibles - NIC 38*. 1565–1604.
- INA. (2021). Análisis y resultados de los datos de la investigación. *Central Virtual de Diseño y Desarrollo - Instituto Nacional de Aprendizaje-Virtual*, 1–18. <https://www.inapdte.ac.cr/mod/book/tool/print/index.php?id=13057#ch558>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Norma para la gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas Centrales y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda* (p. 12).

- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. (2019). Ley orgánica de regimen tributario interno. *Registro Oficial 463 de 17 de Noviembre de 2004.*, 26, 121.
- López, J. (2018). *Muestra estadística*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Luis, J., & Gonzáles, A. (2019). *Técnicas E Instrumentos De Investigación Científica Enfoques Consulting Eirl*. www.cienciaysociedad.org
- Masaquiza Sailema, K. J., Tite Cunalata, G. M., López Paredes, M. A., & Mónica Patricia, M. D. (2021). Estrategias financieras para la gestión de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito. *Visionario Digital*, 5(2), 49–69.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i2.1636>
- Ministerio de Finanzas. (2016). Normas De Contabilidad Gubernamental. *Ministerio de Finanzas, S.N.(S.N.)*, 109.
- Mouzat, L. (2016). VIH et atteintes neurologiques. *Revue de l'Infirmiere*, 126, 17–18.
- Omar, A., & Ean, R. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. 82, 179–200.
- Priestnall, S. L., Okumbe, N., Orengo, L., Okoth, R., Gupta, S., Gupta, N. N., Gupta, N. N., Hidrobo, M., Kumar, N., Palermo, T., Peterman, A., Roy, S., Konig, M. F., Powell, M., Staedtke, V., Bai, R. Y., Thomas, D. L., Fischer, N., Huq, S., ... Chatterjee, R. (2020). No Title. *Endocrine*, 9(May), 6. https://www.slideshare.net/maryamkazemi3/stability-of-colloids%0Ahttps://barnard.edu/sites/default/files/inline/student_user_guide_for_spss.pdf%0Ahttps://www.ibm.com/support%0Ahttp://www.spss.com/sites/dm-book/legacy/ProgDataMgmt_SPSS17.pdf%0Ahttps://www.n
- PRODUCTOS DATACRÉDITO. (2021). *Procesos para mejorar la recuperación de cartera vencida*. Datacréditoexperian.
- Sisa Rodas, D. F. (2017). *Crisis económica y su influencia en la recuperación de cartera*. N° 12, 131–149.
- Soza, M. G. (2018). La Pirámide de Kelsen o Jerarquía Normativa en la Nueva CPE y el Nuevo Derecho Autonómico. *Revista Jurídica Derecho*, Vol 7, 126–148.
http://www.scielo.org.bo/pdf/rjd/v7n9/v7n9_a08.pdf
- Vélez, C. (2016). *Matriz de resultados e inferencias*. 1.
- Westreicher, G. (2020). *Cuentas incobrables*. Economipedia.
- Westreicher, G. (2021). *Recolección de datos*. Economipedia.

NACIONES UNIDAS CEPAL. (s.f.). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. Obtenido de Acerca de Gestión pública:
<https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>

Numpaqué, M. (31 de 08 de 2017). *slideshare*. Obtenido de Cartera cuentas por cobrar:
<https://es.slideshare.net/MartaCNumpaque/cartera-cuentas-por-cobrar>

Unir. (07 de Mayo de 2021). *unir LA UNIVERSIDAD EN INTERNET* . Obtenido de ¿Qué es la gestión pública?: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/>

Anexos

Anexo 1: Búsqueda en el repositorio UTN.

Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte

Buscar

Buscar: Trabajos de Titulación

por ANÁLISIS DEL CONTROL Y GESTIÓN PARA EL MANEJO D Ir

Filtros actuales: Título Igual a

ANÁLISIS DEL CONTROL Y GESTIÓN PARA EL MANE X

Comenzar nueva búsqueda

Añadir filtros:
Usa los filtros para afinar la búsqueda.

Título Igual a

Añadir

Resultados por página 10 | Ordenar por Relevancia En orden Descendente Autor/registro Todo

Actualizar

La búsqueda no ha producido resultados.

Anexo 2: RUC de la institución.

Consulta de RUC

RUC
1060000260001

Razón social
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL
DE IBARRA GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE
SAN MIGUEL DE IBARRA

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO



Nombre comercial

Representante legal	
Nombre:	SCACCO CARRASCO ELIZABETH ANDREA
Cédula/RUC:	1002816823


Actividad económica principal		DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES EJECUTIVAS Y LEGISLATIVAS DE LOS ÓRGANOS Y ORGANISMOS CENTRALES, REGIONALES Y LOCALES.	
Tipo contribuyente		Subtipo contribuyente	
SOCIEDAD		REGIMEN AUTONOMO DESCENTRALIZADO	
Clase contribuyente		Obligado a llevar contabilidad	
ESPECIAL		SI	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	
28/02/1989	12/07/2021		
Agente de retención			
SI			

Act
Ve a

Anexo 3: Solicitud de aceptación a la entidad receptora.

SCIENTIA ET THECNICUS IN SERVITIUM POPULI		<h1>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE</h1>												
		RESOLUCIÓN No. 173-SE-33-CACES-2020												
		FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – MODALIDAD PRESENCIAL												
		Ibarra, 16 de diciembre de 2021 Oficio: CCA-2021-254												
		Magíster Andrea Scacco Carrasco ALCALDESA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE IBARRA												
		<i>De mi consideración:</i> <i>La Universidad Técnica del Norte a través de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, expresa un atento y cordial saludo.</i> <i>Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento académico, solicito muy comedidamente facilitar la información necesaria para que las estudiantes de octavo nivel, de la carrera de Contabilidad y Auditoría modalidad presencial, detalladas a continuación, realicen su Trabajo de Titulación denominado:</i> <i>“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”</i>												
		<table border="1"><thead><tr><th>Nº</th><th>APELLIDOS Y NOMBRES</th><th>NRO. CÉDULA</th><th>CORREO</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Robles Pérez Paulina Elizabetth</td><td>100461539-7</td><td>peroblesp@utn.edu.ec</td></tr><tr><td>2</td><td>Romero Quilca Andrea Maribel</td><td>040211406-0</td><td>amromeroq@utn.edu.ec</td></tr></tbody></table>	Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	NRO. CÉDULA	CORREO	1	Robles Pérez Paulina Elizabetth	100461539-7	peroblesp@utn.edu.ec	2	Romero Quilca Andrea Maribel	040211406-0	amromeroq@utn.edu.ec
	Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	NRO. CÉDULA	CORREO										
	1	Robles Pérez Paulina Elizabetth	100461539-7	peroblesp@utn.edu.ec										
	2	Romero Quilca Andrea Maribel	040211406-0	amromeroq@utn.edu.ec										
	<i>Por su favorable atención, anticipo mi agradecimiento.</i> <i>Atentamente,</i> <i>“CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO”</i>													
	 Firmado Digitalmente por: BERTHA SORAYA RHEA GONZALEZ Hora local: 16/12/2021 12:34	EDWING ROLANDO SORIA FLORES <small>Firmado digitalmente por EDWING ROLANDO SORIA FLORES DN: cn=EDWING ROLANDO SORIA FLORES, c=EC, o=SECURITY DATA S.A., 2.5(4)ENTIDAD DE CERTIFICACION DE INFORMACION Móvil: Soy el autor de este documento Ubicación: Fecha: 2021-12-17 08:10:05:00</small>												
	Dra. Soraya Rhea González DECANA FACAE	Ing. Rolando Soria Flores COORDINADOR CARRERA												
	<table border="1"><tr><td>Realizado por:</td><td>Ing. Joely Molina</td><td>Secretaria de carrera</td></tr><tr><td>Revisado por:</td><td>Ing. Rolando Soria</td><td>Coordinador de carrera</td></tr><tr><td>Aprobado por:</td><td></td><td></td></tr></table>	Realizado por:	Ing. Joely Molina	Secretaria de carrera	Revisado por:	Ing. Rolando Soria	Coordinador de carrera	Aprobado por:						
Realizado por:	Ing. Joely Molina	Secretaria de carrera												
Revisado por:	Ing. Rolando Soria	Coordinador de carrera												
Aprobado por:														

Anexo 4: Oficio de autorización de investigación de la entidad receptora.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

RESOLUCIÓN No. 173-SE-33-CACES-2020

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – MODALIDAD PRESENCIAL

Ibarra, 16 de diciembre de 2021
 Oficio: CCA-2021-254

Magíster
 Andrea Scacco Carrasco
ALCALDESA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Autorizado

05-Enero-2022

De mi consideración:

La Universidad Técnica del Norte a través de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, expresa un atento y cordial saludo.

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento académico, solicito muy comedidamente facilitar la información necesaria para que las estudiantes de octavo nivel, de la carrera de Contabilidad y Auditoría modalidad presencial, detalladas a continuación, realicen su Trabajo de Titulación denominado:

“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”

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	NRO. CÉDULA	CORREO
1	Robles Pérez Paulina Elizabeth	100461539-7	peroblesp@utn.edu.ec
2	Romero Quilca Andrea Maribel	040211406-0	amromeroq@utn.edu.ec

Por su favorable atención, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,
“CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO”

CERTIFICACIÓN DE FIRMA DIGITAL
 Firmado Digitalmente por: BERTHA SORAYA RHEA GONZÁLEZ
 Hora local: 16/12/2021 12:34

Dra. Soraya Rhea González
DECANA FACAE


Ing. Rolando Soria Flores
COORDINADOR CARRERA

Realizado por:	Ing. Joely Molina	Secretaría de carrera
Revisado por:	Ing. Rolando Soria	Coordinador de carrera
Aprobado por:		

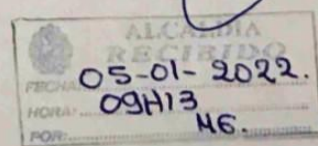
Teresa

Favorable

Atención



06 ENE 2022



ALCALDIA RECIBIDO
 FECHA: 05-01-2022
 HORA: 09H13
 POR: NS.

Anexo 5: Formato de Ficha de Observación.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE				
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS				
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA (REDISEÑO)				
FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DEL GAD MUNICIPAL DE IBARRA				
Objetivo: Evaluar la gestión de la cartera vencida para identificar sus deficiencias y realizar una propuesta de mejora.				
FICHA DE DOBLE ENTRADA				
Ficha de observación: La gestión de cartera vencida				
Fecha: 27/12/2021				
Hora: 10:00 am				
Lugar: Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra				
N°	Cartera vencida	Si	No	Observaciones
1	¿Se efectúa análisis de la cartera vencida periódicamente?			
2	¿La entidad cuenta con políticas establecidas para la gestión de cartera vencida?			
3	¿El método para el cálculo de las provisiones es consistente con las leyes establecidas?			
4	¿Se lleva un registro detallado de los documentos que sustentan cada título de crédito?			
5	¿Existe vigilancia permanente y efectiva sobre los vencimientos y cobros?			
6	¿Existe una adecuada segregación de funciones de autorización de los títulos de crédito, registro contable, custodia y cobro de estos valores?			
7	¿Existen procesos establecidos para la gestión de cobranzas?			
8	¿Se aplica las leyes y reglamentos que rigen al GAD-I en cuanto a los procesos coactivos?			
9	¿Mantienen actualizados en forma permanente, los catastros de predios urbanos y rurales?			
10	¿Se realiza de forma obligatoria, actualizaciones de la valoración de la propiedad urbana y rural cada bienio?			

Anexo 6: Formato entrevistas.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA (REDISEÑO)

Entrevista dirigida al área de tesorería

Tema: 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.

Objetivo: Identificar como se está llevando a cabo la gestión de la cartera vencida en los procesos que le competen a tesorería.

Preguntas

1. ¿Cuáles son los procesos de recuperación de cartera aplicados por el GAD?
2. ¿Existen funcionarios que se encuentren a cargo de la recaudación de la cartera vencida?
3. ¿El incumplimiento en el pago de los tributos ha aumentado, disminuido o se ha mantenido?
4. ¿Cuáles son las causas para el incumplimiento del pago de los tributos?
5. ¿Considera usted que el GAD emplea una adecuada gestión de cobranzas para reducir el nivel de cartera vencida en la entidad?
6. ¿Considera usted que al recuperar la cartera vencida la entidad presenta beneficios económicos y administrativos?
7. ¿Qué porcentaje de los ingresos operativos se mantienen como cuentas por cobrar?
8. ¿Qué porcentaje de las cuentas por cobrar se estiman que sean recuperadas en menos de un año?
9. ¿Qué tiempo se considera para transferir las cuentas por cobrar de cartera vencida?
10. ¿Qué porcentaje de las cuentas por cobrar se mantienen como cuentas incobrables?
11. ¿Cuáles son los riesgos que considera usted que existe al poseer una elevada cartera vencida dentro de la entidad?

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA (REDISEÑO)

Entrevista dirigida al área de coactivas

Tema: 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.

Objetivo: Identificar como se está llevando a cabo la gestión de la cartera vencida en los procesos que le competen a tesorería.

Preguntas

1. ¿Cuáles son los procesos coactivos aplicados por el GAD?
2. ¿El GAD para ejecutar los procesos coactivos se basa en la normativa legal? ¿En cuál?
3. ¿Existen funcionarios que se encuentren a cargo de la recaudación de la cartera vencida?
4. ¿Cuáles son los problemas con los que se encuentra al momento de iniciar un proceso coactivo?
5. ¿Considera que llevar a cabo un proceso coactivo es beneficioso para el GAD?
6. ¿Cuánto tiempo y recursos económicos se invierte cuando se inicia un proceso coactivo?
7. ¿Considera usted que el GAD emplea una adecuada gestión de cobranzas para reducir el nivel de cartera vencida en la entidad?
8. ¿En qué impuesto se presenta un mayor nivel de procesos coactivos?
9. ¿Qué porcentaje de los procesos coactivos se han llevado con éxito y que porcentaje no?
10. ¿Qué tiempo se considera para transferir las cuentas por cobrar a cartera vencida?
11. ¿Qué porcentaje de las cuentas por cobrar se mantienen como cuentas incobrables?

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA (REDISEÑO)

**Entrevista dirigida a las áreas de gestión tributaria y avalúos y
catastros**

Tema: Análisis de la gestión de cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra, ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador, para el período 2020.

Objetivo: Identificar si se aplican las disposiciones legales referentes a la actualización de los catastros.

Preguntas

1. ¿Se mantiene actualizada la información de los contribuyentes en cuanto a los catastros?
2. ¿Existe un proceso para la actualización de información de contribuyentes?
3. ¿Cada que tiempo se realiza la actualización de base de datos de información de los contribuyentes?
4. ¿Existe un personal que se encargue únicamente de la actualización de la información de los contribuyentes?
5. ¿Se cumple con el artículo 150 del código tributario que refiere a los requisitos de los títulos de crédito?
6. ¿Se cumple con el artículo 494 de la COOTAD que refiere a la actualización de los catastros?
7. ¿Se considera en el proceso de actualización a las personas que tienen derecho a exenciones según lo estipule la ley?
8. ¿Existe un previo aviso de los contribuyentes que han fallecido recientemente por parte de sus familiares para actualizar la información en la base de datos?
9. ¿La falta de previo aviso del fallecimiento de algún contribuyente, afecta directa o indirectamente a la cartera vencida? Si – No ¿Por qué?
10. ¿Qué acciones se realizan cuando los contribuyentes no se acercan a actualizar la información?

Anexo 7: Formato de Ficha de Revisión Documental.

FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTAL	
Autor/a: Asamblea Nacional Título: Año:	Editorial: Ciudad, país:
Resumen del contenido:	
Número de edición o impresión:	

Anexo 8: Detalle de Rubros más Significativos.

	2018	2019	2020
IMPUESTOS			
Impuesto al predio urbano	\$ 254.044,20	\$ 313.727,23	\$ 588.981,45
Impuesto al solar no edificado	\$ 31.514,56	\$ 44.453,41	\$ 88.187,87
Impuesto a la patente municipal obligados	\$ 17.798,08	\$ 64.604,82	\$ 122.441,10
Impuesto a la patente municipal no obligados	\$ 80.176,39	\$ 116.315,85	\$ 146.262,39
Impuesto a los activos totales	\$ 6.269,66	\$ 22.820,96	\$ 40.753,36
CONTRIBUCIÓN ESPECIAL DE MEJORAS			
Contribución especial de mejoras	\$ 95.315,00	\$ 152.660,29	\$ 429.553,63
TASAS POR SERVICIOS			
Tasa por ocupación de la vía pública	\$ 19.643,46	\$ 25.133,67	\$ 52.699,58
Tasa por publicidad exterior	\$ 63.972,18	\$ 87.364,64	\$ 73.265,84
Tasa por licencia de turismo	\$ 3.155,79	\$ 4571,82	\$ 7662,23
ARRENDAMIENTOS			
Arrendamientos	\$ 36.451,58	\$ 63.656,84	\$ 178.432,73
VENTA DE ACTIVOS			
Venta de activos	\$ 6.857,11	\$ 12.074,10	\$ 17.435,48

Anexo 9: Estado de Situación Financiera.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
Período: 01/01/2020 al 31/12/2020			
Cuentas	Denominación	Año Vigente	Año Anterior
ACTIVOS			
OPERACIONALES		24,209,995.21	21,196,863.73
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO		13,344,432.84	9,219,244.41
1.1.1.03.	Banco Central del Ecuador Moneda de Curso Legal	9,791,506.49	9,104,073.55
1.1.1.15.	Bancos Comerciales Moneda de Curso Legal-Cuenta de Recaudación	108,337.24	36,414.24
1.1.1.33.	Notas de Crédito por Efectivizar	198.96	198.96
1.1.1.35.	Otros Documentos por Efectivizar	3,444,390.15	78,557.66
ANTICIPOS DE FONDOS		2,032,510.02	5,206,723.71
1.1.2.01.	Anticipos a Servidores Públicos	284,605.53	509,747.92
1.1.2.03.	Anticipos a Contratistas de Obras de Infraestructura	257,680.19	3,806,055.51
1.1.2.05.	Anticipos a Proveedores de Bienes y/o Servicios	1,477,359.40	874,707.68
1.1.2.13.	Fondos de Reposición	1,999.00	1,600.00
1.1.2.15.	Fondos a Rendir Cuentas	5,088.93	8,835.63
1.1.2.81.	Anticipos de Fondos por pagos al SRI	5,776.97	5,776.97
CUENTAS POR COBRAR		8,086,888.79	5,970,186.88
1.1.3.11.	Cuentas por Cobrar Impuestos	2,209,673.39	1,274,360.72
1.1.3.13.	Cuentas por Cobrar Tasas y Contribuciones	1,927,394.31	1,918,607.50
1.1.3.17.	Cuentas por Cobrar Rentas de Inversiones y Multas	295,382.53	126,532.72
1.1.3.18.	Cuentas por Cobrar Transferencias y Donaciones Corrientes	158,542.59	0.00
1.1.3.19.	Cuentas por Cobrar Otros Ingresos	87,344.79	6,716.29
1.1.3.24.	Cuentas por Cobrar Venta de Activos no Financieros	414,872.70	11,276.53
1.1.3.28.	Cuentas por Cobrar Transferencias y Donaciones de Capital e Inversión	2,993,678.48	2,632,693.12
INVENTARIOS PARA CONSUMO CORRIENTE		746,163.56	800,708.73
1.3.1.01.	Existencias de Bienes de Uso y Consumo Corriente	746,163.56	800,708.73
NO CORRIENTE		208,420,844.62	200,966,690.84
INVERSIONES		660,493.53	660,493.53
INVERSIONES PERMANENTES EN TÍTULOS Y VALORES		660,493.53	660,493.53
1.2.2.05.	Inversiones en Títulos y Valores	660,493.53	660,493.53
DEUDORES FINANCIEROS		29,053,656.85	31,546,340.72
1.2.4.97.	Anticipos de Fondos de Años Anteriores	21,740,835.70	15,216,160.67
1.2.4.98.	Cuentas por Cobrar de Años Anteriores	7,312,821.15	16,330,180.05
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		140,673,271.51	144,198,108.98
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO DE ADMINISTRACION		140,673,271.51	144,198,108.98
1.4.1.01.	Bienes Muebles	14,003,186.01	13,506,246.97
1.4.1.03.	Bienes Inmuebles	162,989,457.31	163,767,445.47
1.4.1.43.	Bienes de Expropiación	294,310.96	0.00
1.4.1.99.	(-) Depreciación Acumulada	-36,613,682.77	-33,075,583.46
INVERSIONES EN OBRAS EN PROYECTOS Y PROGRAMAS		38,033,422.73	24,561,747.61
INVERSIONES EN OBRAS EN PROCESO		37,761,663.43	24,561,747.61
1.5.1.11.	Remuneraciones Básicas	2,855,512.88	2,219,384.03
1.5.1.12.	Remuneraciones Complementarias	464,288.27	486,211.12
1.5.1.13.	Remuneraciones Compensatorias	237,448.33	293,360.21
1.5.1.14.	Subsidios	48,690.57	47,623.57
1.5.1.15.	Remuneraciones Temporales	474,069.50	782,290.89
1.5.1.16.	Aportes Patronales a la Seguridad Social	528,518.98	1,223,566.40

1.5.1.18.	Indemnizaciones	631,908.60	0.00
1.5.1.32.	Servicios Generales	65,274.48	1,678.50
1.5.1.34.	Instalación, Mantenimiento y Reparaciones	91,867.30	63,013.52
1.5.1.36.	Contratación de Estudios e Investigaciones	1,643,677.59	3,909,976.45
1.5.1.38.	Existencia de Bienes de Uso y Consumo para Inversión	207,660.56	452,619.48
1.5.1.41.	Bienes Muebles	358.20	358.20
1.5.1.43.	Bienes de Expropiaciones	3,157,697.04	2,499,978.65
1.5.1.51.	Obras de Infraestructura	71,512,514.30	61,731,637.07
1.5.1.92.	Acumulación de Costos en Inversiones en Obras en Proceso	208,018,109.72	198,968,968.78
1.5.1.98.	(-) Aplicación a Gastos de Gestión	-252,175,942.89	-248,140,955.51
1.5.1.55.	Mantenimiento y Reparaciones Mayores de Obras	0.00	22,036.16
	INVERSIONES EN PROGRAMAS EN EJECUCIÓN	271,759.30	0.00
1.5.2.31.	Servicios Básicos	41,816.26	0.00
1.5.2.32.	Servicios Generales	283,181.37	0.00
1.5.2.34.	Instalación, Mantenimiento y Reparaciones	244,103.83	0.00
1.5.2.35.	Arrendamientos de Bienes	26,503.42	0.00
1.5.2.36.	Contratación de Estudios e Investigaciones	1,040,559.71	0.00
1.5.2.38.	Existencia de Bienes de Uso y Consumo para Inversión	257,291.33	0.00
1.5.2.39.	Irrpuestos, Tasas y Contribuciones	2,570.62	0.00
1.5.2.45.	Bienes Muebles no Depreciables	4,833.88	0.00
1.5.2.98.	(-) Aplicación a Gastos de Gestión	-1,629,101.12	0.00
TOTAL ACTIVO		232,630,839.83	222,163,554.57
Pasivo			
DEUDA FLOTANTE		4,027,662.80	6,336,645.00
DEPÓSITOS Y FONDOS DE TERCEROS		3,767,670.98	5,433,123.33
2.1.2.01.	Depósitos de Intermediación	2,895,937.18	4,215,769.09
2.1.2.03.	Fondos de Terceros	8,938.88	29,668.94
2.1.2.11.	Garantías Recibidas	862,794.92	1,187,685.30
CUENTAS POR PAGAR		259,991.82	903,521.67
2.1.3.51.	Cuentas por Pagar Gastos en Personal	3,415.46	5,282.93
2.1.3.53.	Cuentas por Pagar Bienes y Servicios de Consumo	20,246.36	11,628.96
2.1.3.57.	Cuentas por Pagar Otros Gastos	14.24	5,894.42
2.1.3.71.	Cuentas por Pagar Gastos en Personal para Inversión	0.00	783.44
2.1.3.73.	Cuentas por Pagar Bienes y Servicios para Inversión	94,683.67	113,176.43
2.1.3.75.	Cuentas por Pagar Obras Públicas	140,605.53	766,757.21
2.1.3.84.	Cuentas por Pagar Inversiones en Bienes de Larga Duración	1,026.56	8.28
ENDEUDAMIENTO PÚBLICO Y OTROS PASIVOS		33,267,398.59	33,638,759.69
ENDEUDAMIENTO		32,931,568.01	32,855,826.77
EMPRÉSTITOS		32,931,568.01	32,855,826.77
2.2.3.01.	Créditos Internos	6,848,455.89	7,904,342.87
2.2.3.03.	Créditos Externos	26,083,112.12	24,951,483.90
ENDEUDAMIENTO PÚBLICO		335,830.58	782,932.92
OBLIGACIONES DE PRESUPUESTOS CLAUSURADOS		335,830.58	782,932.92
2.2.4.83.	Cuentas por Pagar Años Anteriores	184.98	763,517.92
2.2.4.98.	Cuentas por Pagar de Años Anteriores	335,645.60	19,415.00
TOTAL PASIVO		37,295,061.39	39,975,404.69
Patrimonio			
PATRIMONIO ACUMULADO		195,335,778.44	182,188,149.88
PATRIMONIO PÚBLICO		200,476,590.93	191,199,321.12

6.1.1.09.	Patrimonio de Gobiernos Autónomos Descentralizados	200,476,590.93	191,199,321.12
RESULTADOS DE EJERCICIOS		-5,140,812.49	-9,011,171.24
6.1.8.03.	Resultado del Ejercicio Vigente	12,861,529.99	-9,011,171.24
6.1.8.01.	Resultados Ejercicios Anteriores	-18,022,342.48	0.00
TOTAL PATRIMONIO		195,335,778.44	182,188,149.88
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		232,630,839.83	222,163,554.57
CUENTAS DE ORDEN			
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		172,401,087.93	171,874,287.63
9.1.1.07.	Especies Valoradas Emitidas	2,546,218.07	2,546,218.07
9.1.1.09.	Garantías en Valores, Bienes y Documentos	7,329,765.77	6,920,484.55
9.1.1.11.	Bienes Recibidos en Custodia	8,000.00	8,000.00
9.1.1.13.	Bienes Recibidos en Comodato	28,880.91	28,880.91
9.1.1.15.	Juicios en Curso	542,520.42	542,520.42
9.1.1.17.	Bienes no Depreciables	151,638,195.57	151,632,805.97
9.1.1.19.	Otros Activos Contingentes	2,020.00	2,020.00
9.1.1.20.	PASIVOS CONTINGENTES	10,305,487.19	10,193,347.71
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		172,401,087.93	171,874,287.63
9.2.1.07.	Emisión de Especies Valoradas	2,546,218.07	2,546,218.07
9.2.1.09.	Responsabilidad por Garantías en Valores, Bienes y Documentos	7,329,765.77	6,920,484.55
9.2.1.11.	Responsabilidad por Bienes Recibidos en Custodia	8,000.00	8,000.00
9.2.1.13.	Responsabilidad por Bienes Recibidos en Comodato	28,880.91	28,880.91
9.2.1.15.	Responsabilidad por Juicios en Curso	542,520.42	542,520.42
9.2.1.17.	Responsabilidad por Bienes no Depreciables	151,638,195.57	151,632,805.97
9.2.1.19.	Responsabilidad por Otros Activos Contingentes	2,020.00	2,020.00
9.2.1.20.	RESPONSABILIDAD POR PASIVOS CONTINGENTES	10,305,487.19	10,193,347.71







ALCALDESA
 Mgs SANCHEZ CARRASCO ELIZABETH ANDREA
 ALCALDESA

DIRECTORA FINANCIERA
 Mgs HERNANDEZ TERAN LILIAN LORENA
 DIRECTORA FINANCIERO/A

CONTADORA GENERAL
 ARGOTI VINUEZA MARTHA ZULAY
 CONTADOR/A GENERAL


08/03/2021 10:08 Página: 3/3 M

Anexo 10: Estado de ejecución presupuestaria.


ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA				
Período: 01/01/2020 al 31/12/2020				
GRUPO	Concepto	Codificado	Devengado	Diferencia
INGRESOS CORRIENTES		24,482,693.14	22,510,627.40	1,972,065.74
11	IMPUESTOS	12,129,387.37	11,746,226.61	383,160.76
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	6,007,834.79	5,591,943.75	415,891.04
17	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	1,126,138.58	931,167.60	194,970.98
18	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	4,310,527.66	3,473,212.79	837,314.89
19	OTROS INGRESOS	908,804.72	767,476.65	141,328.07
GASTOS CORRIENTES		17,227,089.15	15,377,568.73	1,849,520.42
51	GASTOS EN PERSONAL	11,199,739.60	10,276,764.68	922,974.92
53	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1,776,088.30	1,280,022.44	496,065.86
56	GASTOS FINANCIEROS	3,350,104.61	3,117,544.60	232,560.01
57	OTROS GASTOS CORRIENTES	301,601.49	229,344.17	72,257.32
58	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	597,565.15	473,892.84	123,672.31
SUPERÁVIT/DÉFICIT CORRIENTE		7,255,593.99	7,132,458.67	123,135.32
INGRESOS DE CAPITAL		32,957,850.79	17,556,790.15	15,401,060.64
24	VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	532,907.76	474,751.51	58,156.25
28	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES DE CAPITAL E INVERSIÓN	32,424,943.03	17,082,038.64	15,342,904.39
GASTOS DE INVERSIÓN		66,448,207.60	20,305,764.29	46,142,443.31
71	GASTOS EN PERSONAL PARA INVERSIÓN	5,561,155.60	5,240,447.13	320,708.47
73	BIENES Y SERVICIOS PARA INVERSIÓN	16,966,623.00	4,708,297.33	12,258,325.67
75	OBRAS PÚBLICAS	42,686,494.28	9,780,877.23	32,905,617.05
77	OTROS GASTOS DE INVERSIÓN	266,647.62	2,570.62	264,077.00
78	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES PARA INVERSIÓN	947,287.10	573,571.98	373,715.12
GASTOS DE CAPITAL		4,411,589.85	1,114,257.67	3,297,332.18
84	BIENES DE LARGA DURACIÓN	4,411,589.85	1,114,257.67	3,297,332.18
SUPERÁVIT/DÉFICIT DE INVERSIÓN		-37,901,946.65	-3,863,231.81	-34,038,714.85
INGRESOS DE FINANCIAMIENTO		35,132,058.85	14,510,554.87	20,621,504.88
36	FINANCIAMIENTO PÚBLICO	6,339,800.09	1,380,811.71	4,958,988.38
37	SALDOS DISPONIBLES	7,077,341.66	0.00	7,077,341.66
38	CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	21,714,918.10	13,129,743.16	8,585,174.94

08/03/2021 10:21 Página: 1/2


GRUPO	Concepto	Codificado	Devengado	Diferencia
APLICACIÓN DEL FINANCIAMIENTO				
96	AMORTIZACIÓN DE LA DEUDA PÚBLICA	4,485,707.18	2,655,694.48	1,830,012.70
97	PASIVO CIRCULANTE	1,406,424.78	1,305,070.47	101,354.31
		3,079,282.40	1,359,624.61	1,728,658.39
SUPERÁVIT/DÉFICIT DE FINANCIAMIENTO		30,646,352.67	11,854,860.39	18,791,492.28
SUPERÁVIT/DÉFICIT PRESUPUESTARIO		0.00	15,124,087.25	-15,124,087.25



ALCALDESA
MIGUEL CARRASCO ELIZABETH ANDREA
ALCALDESA

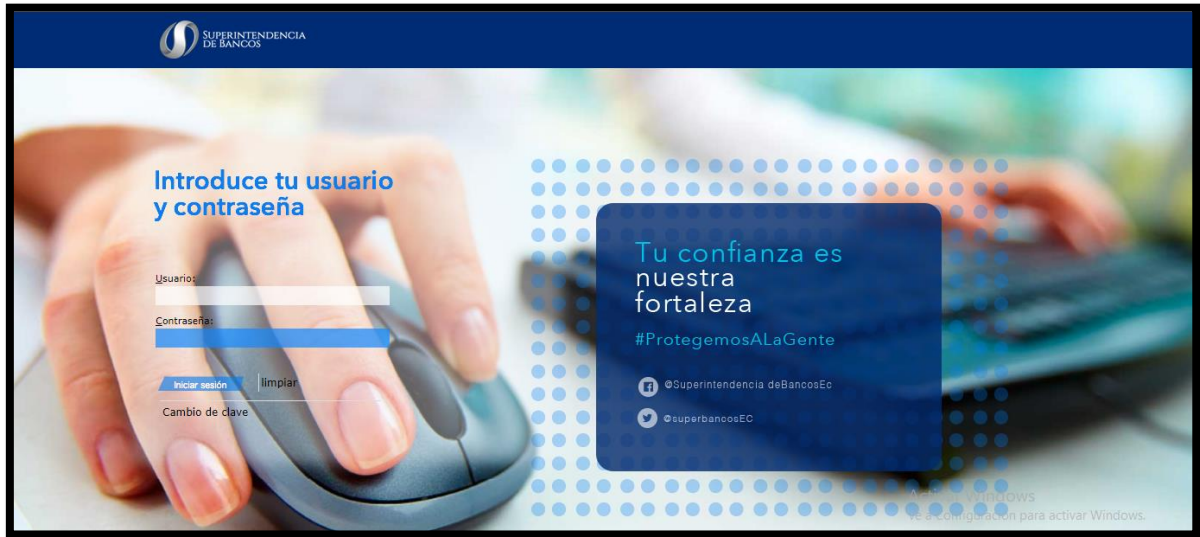


DIRECTORA FINANCIERA
MIGUEL HERNANDEZ TEJALILEAN LORENA
DIRECCIÓN FINANCIERA



CONTADORA GENERAL
ARGOTI VINUEZA MARTHA ZULAY
CONTADORA GENERAL

Anexo 11: Sistema de providencias con la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS



<p>Autor/a: Asamblea Nacional</p> <p>Título: Constitución de la República del Ecuador</p> <p>Año: 12/03/2020</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008</p>	

<p>Autor/a: Asamblea Nacional</p> <p>Título: Constitución de la República del Ecuador</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
---	---

Año: 12/03/2020	
Resumen del contenido:	
Art. 239.- El régimen de gobiernos autónomos descentralizados se regirá por la ley correspondiente, que establecerá un sistema nacional de competencias de carácter obligatorio y progresivo y definirá las políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo.	
Número de edición o impresión: Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008	

Autor/a: Asamblea Nacional	Editorial:
Título: Constitución de la República del Ecuador	Ciudad, país: Quito, Ecuador
Año: 12/03/2020	
Resumen del contenido:	
Art. 240.- Todos los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.	
Número de edición o impresión: Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008	

Autor/a: Asamblea Nacional	Editorial:
Título: Constitución de la República del Ecuador	Ciudad, país: Quito, Ecuador
Año: 12/03/2020	
Resumen del contenido:	
Art. 300.- La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.	
Número de edición o impresión: Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008	

<p>Autor/a: Asamblea Nacional</p> <p>Título: Constitución de la República del Ecuador</p> <p>Año: 12/03/2020</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 301.- Sólo por iniciativa de la Función Ejecutiva y mediante ley sancionada por la Asamblea Nacional se podrá establecer, modificar, exonerar o extinguir impuestos.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008</p>	

<p>Autor/a: Concejo de Normas Internacionales de Contabilidad</p> <p>Título: Norma Internacional de Contabilidad del Sector Público (NICSP)</p> <p>Año: 2001</p>	<p>Editorial: IASCF</p> <p>Ciudad, país: United Kingdom</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>El objetivo de esta norma es establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósito de información general, para poder asegurar su comparabilidad, tanto con los estados financieros de ejercicios anteriores de la propia entidad, como con los de otras entidades. Se abordan temas del reconocimiento como la medición y presentación de las transacciones y sucesos o hechos particulares. Dentro de este se encuentra con tres puntos de interés, específicamente en los párrafos 89, 90, que se encuentran dentro del acápite que refiere a “Información a revelar dentro del cuerpo del estado de situación financiera o balance general”, y por otro lado el párrafo 96 que se encuentra dentro del acápite que refiere a “Información a revelar dentro del cuerpo del estado de situación financiera o balance general o en las Notas”.</p>	
<p>Número de edición o impresión: IASCF Publications Department, 1st Floor, 30 Cannon Street, London EC4M 6XH, United Kingdom.</p>	

<p>Autor/a: Asamblea Nacional</p> <p>Título: Norma Internacional de Contabilidad 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes.</p> <p>Año: 2013</p>	<p>Editorial: IFRS Foundation</p> <p>Ciudad, país: United Kingdom</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>El objetivo de esta Norma es asegurar que se utilicen las bases apropiadas para el reconocimiento y la medición de las provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes, así como que se revele la información complementaria suficiente, por medio de las notas, como para permitir a los usuarios comprender la naturaleza, calendario de vencimiento e importes, de las anteriores partidas, es importante tener en cuenta que esta Norma no es de aplicación a los instrumentos financieros (incluyendo garantías) que quedan dentro del alcance de la NIIF 9 Instrumentos Financieros. Además, cuenta con un punto de interés en el párrafo 14 en el acápite que refiere al reconocimiento de provisiones, dónde explica cuando debe reconocerse las provisiones y bajo que condiciones.</p>	
<p>Número de edición o impresión: IASCF Publications Department, 1st Floor, 30 Cannon Street, London EC4M 6XH, United Kingdom.</p>	

<p>Autor/a: Asamblea Nacional</p> <p>Título: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización</p> <p>Año: 31/12/2019</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 53.- Naturaleza jurídica. - Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutivas previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.</p>	

Número de edición o impresión: Oficio No. T.4570- S/n.1-10-1516

Autor/a: Asamblea Nacional Título: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización Año: 31/12/2019	Editorial: Ciudad, país: Quito, Ecuador
Resumen del contenido: Art. 163. - Recursos propios y rentas del Estado. - De conformidad con lo previsto en la Constitución, los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y, como parte del Estado, participarán de sus rentas, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad interterritorial.	
Número de edición o impresión: Oficio No. T.4570- S/n.1-10-1516	

Autor/a: Asamblea Nacional Título: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización Año: 31/12/2019	Editorial: Ciudad, país: Quito, Ecuador
Resumen del contenido: Art. 164. - Criterios. - Las finanzas públicas en todos los niveles de gobierno, se conducirán de forma sostenible, responsable y transparente a fin de alcanzar el buen vivir de la población, procurando la estabilidad económica.	
Número de edición o impresión: Oficio No. T.4570- S/n.1-10-1516	

Autor/a: Asamblea Nacional Título: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización Año: 31/12/2019	Editorial: Ciudad, país: Quito, Ecuador
--	--

<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 225. – Capítulos básicos. – Capítulo I.- Impuestos, que incluirán todos los que corresponden a los gobiernos autónomos descentralizados, por recaudación directa o por participación; Capítulo II.- Tasas, que comprenderá únicamente las que recaude la tesorería o quien haga sus veces de los gobiernos autónomos descentralizados, no incluyéndose, por consiguiente, las tasas que recauden las empresas de los gobiernos autónomos descentralizados; Capítulo III.- Contribuciones especiales de mejoras y de ordenamiento, que se sujetarán a la misma norma del inciso anterior.</p>
<p>Número de edición o impresión: Oficio No. T.4570- S/n.1-10-1516</p>

<p>Autor/a: Asamblea Nacional</p> <p>Título: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización</p> <p>Año: 31/12/2019</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 489. – Fuentes de obligación tributaria. – Son fuentes de obligación tributaria municipal y metropolitana, a) las leyes que han creado o crearen tributos para la financiación de los servicios municipales o metropolitanos...; b) las leyes que facultan a las municipalidades o distritos metropolitanos para que puedan aplicar tributos...; c) las ordenanzas que dicten las municipalidades o distritos metropolitanos en el uso de su facultad.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Oficio No. T.4570- S/n.1-10-1516</p>	

<p>Autor/a: Asamblea Nacional</p> <p>Título: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización</p> <p>Año: 31/12/2019</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
---	---

<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 490. - Impuestos de exclusiva financiación o coparticipación. - Los impuestos municipales o metropolitanos son de exclusiva financiación de dichos gobiernos autónomos descentralizados o de coparticipación. Son particulares los que se han creado sólo en beneficio de uno o más municipios o distritos metropolitanos, o los que se han facultado crear en algunos de ellos.</p>
<p>Número de edición o impresión: Oficio No. T.4570- S/n.1-10-1516</p>

<p>Autor/a: Asamblea Nacional</p> <p>Título: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización</p> <p>Año: 31/12/2019</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 491. - Clases de impuestos municipales. - a) El impuesto sobre la propiedad urbana; b) El impuesto sobre la propiedad rural; c) El impuesto de alcabalas; d) El impuesto sobre los vehículos; e) El impuesto de matrículas y patentes; f) El impuesto a los espectáculos públicos; g) El impuesto a las utilidades en la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos; h) El impuesto al juego; e, i) El impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Oficio No. T.4570- S/n.1-10-1516</p>	

<p>Autor/a: Asamblea Nacional</p> <p>Título: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización</p> <p>Año: 31/12/2019</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 493.- Responsabilidad personal. - Los funcionarios que deban hacer efectivo el cobro de los tributos o de las obligaciones de cualquier clase a</p>	

favor de la municipalidad o distrito metropolitano, serán personal y pecuniariamente responsables por acción u omisión en el cumplimiento de sus deberes.

Número de edición o impresión: Oficio No. T.4570- S/n.1-10-1516

Autor/a: Asamblea Nacional Título: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización Año: 31/12/2019	Editorial: Ciudad, país: Quito, Ecuador
--	--

Resumen del contenido:
Art. 494.- Actualización del catastro. - Las municipalidades y distritos metropolitanos mantendrán actualizados en forma permanente, los catastros de predios urbanos y rurales. Los bienes inmuebles constarán en el catastro con el valor de la propiedad actualizado, en los términos establecidos en este Código.

Número de edición o impresión: Oficio No. T.4570- S/n.1-10-1516

Autor/a: Asamblea Nacional Título: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización Año: 31/12/2019	Editorial: Ciudad, país: Quito, Ecuador
--	--

Resumen del contenido:
Art. 495.- Avalúo de los predios. - El valor de la propiedad se establecerá mediante la suma del valor del suelo y, de haberlas, el de las construcciones que se hayan edificado sobre el mismo. Este valor constituye el valor intrínseco, propio o natural del inmueble y servirá de base para la determinación de impuestos y para otros efectos tributarios, y no tributarios.

Número de edición o impresión: Oficio No. T.4570- S/n.1-10-1516

<p>Autor/a: Asamblea Nacional</p> <p>Título: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización</p> <p>Año: 31/12/2019</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 496.- Actualización del avalúo y de los catastros. - Las municipalidades y distritos metropolitanos realizarán, en forma obligatoria, actualizaciones generales de catastros y de la valoración de la propiedad urbana y rural cada bienio.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Oficio No. T.4570- S/n.1-10-1516</p>	

<p>Autor/a: Asamblea Nacional</p> <p>Título: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización</p> <p>Año: 31/12/2019</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 497.- Actualización de los impuestos. - Una vez realizada la actualización de los avalúos, será revisado el monto de los impuestos prediales urbano y rural que regirán para el bienio; la revisión la hará el concejo, observando los principios básicos de igualdad, proporcionalidad, progresividad y generalidad que sustentan el sistema tributario nacional.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Oficio No. T.4570- S/n.1-10-1516</p>	

<p>Autor/a: Asamblea Nacional</p> <p>Título: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización</p> <p>Año: 31/12/2019</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
---	---

<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 522.- Notificación de nuevos avalúos. - Concluido este proceso, notificará por medio de la prensa a la ciudadanía para que los interesados puedan acercarse a la entidad o por medios tele informáticos conocer la nueva valorización. Estos procedimientos deberán ser reglamentados por las municipalidades y concejos metropolitanos.</p>
<p>Número de edición o impresión: Oficio No. T.4570- S/n.1-10-1516</p>

<p>Autor/a: Comisión de Legislación y Codificación</p> <p>Título: Código Tributario</p> <p>Año: 21/08/2018</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 150.- Requisitos.- Los títulos de crédito reunirán los siguientes requisitos: 1. Designación de la administración tributaria y departamento que lo emita; 2. Nombres y apellidos o razón social y número de registro, en su caso, que identifiquen al deudor tributario y su dirección, de ser conocida; 3. Lugar y fecha de la emisión y número que le corresponda; 4. Concepto por el que se emita con expresión de su antecedente; 5. Valor de la obligación que represente o de la diferencia exigible; 6. La fecha desde la cual se cobrarán intereses, si éstos se causaren; y, 7. Firma autógrafa, en facsímile o electrónica del funcionario o funcionarios que lo autoricen o emitan. La falta de alguno de los requisitos establecidos en este artículo, excepto el señalado en el numeral 6, causará la nulidad del título de crédito. Nota: Numeral 7 reformado por Artículo 58, numeral 2 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial suplemento 309 de 21 de Agosto del 2018.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Registro Oficial Suplemento 38</p>	

<p>Autor/a: Comisión de Legislación y Codificación</p> <p>Título: Código Tributario</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
---	---

Año: 21/08/2018	
Resumen del contenido:	
<p>Art. 157.- Acción coactiva.- Para el cobro de créditos tributarios, comprendiéndose en ellos los intereses, multas y otros recargos accesorios, como costas de ejecución, las administraciones tributarias central y seccional, según los artículos 64 y 65 y, cuando la ley lo establezca expresamente, la administración tributaria de excepción, según el artículo 66, gozarán de la acción coactiva, que se fundamentará sea con base de actos o resoluciones administrativas firmes o ejecutoriadas, en título de crédito emitido legalmente conforme a los artículos 149, 150 y 160.</p>	
Número de edición o impresión: Registro Oficial Suplemento 38	

Autor/a: Comisión de Legislación y Codificación Título: Código Tributario Año: 21/08/2018	Editorial: Ciudad, país: Quito, Ecuador
Resumen del contenido:	
<p>Art. 158.- Competencia. - La acción coactiva se ejercerá privativamente por los respectivos funcionarios recaudadores de las administraciones tributarias, con sujeción a las disposiciones de esta sección, a las reglas generales de este Código y supletoriamente en lo que fuere pertinente, a las del Código Orgánico General de Procesos.</p>	
Número de edición o impresión: Registro Oficial Suplemento 38	

Autor/a: Comisión de Legislación y Codificación Título: Código Tributario Año: 21/08/2018	Editorial: Ciudad, país: Quito, Ecuador
--	--

<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 159.- Subrogación. - En caso de falta o impedimento del funcionario que deba ejercer la coactiva, le subrogará el que le siga en jerarquía dentro de la respectiva oficina, quien calificará la excusa o el impedimento.</p>
<p>Número de edición o impresión: Registro Oficial Suplemento 38</p>

<p>Autor/a: Comisión de Legislación y Codificación</p> <p>Título: Código Tributario</p> <p>Año: 21/08/2018</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 160.- Orden de cobro. - Todo título de crédito, liquidación o determinación de obligaciones tributarias ejecutoriadas, sentencias firmes y ejecutoriadas que no modifiquen el acto determinativo, llevan implícita la orden de cobro para el ejercicio de la acción coactiva.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Registro Oficial Suplemento 38</p>	

<p>Autor/a: Comisión de Legislación y Codificación</p> <p>Título: Código Tributario</p> <p>Año: 21/08/2018</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 161.- Auto de pago. - Vencido el plazo señalado en el artículo 151, sin que el deudor hubiere satisfecho la obligación requerida o solicitado facilidades para el pago, el ejecutor dictará auto de pago ordenando que el deudor o sus garantes o ambos, paguen la deuda o dimitan bienes dentro de tres días contados desde el siguiente al de la citación de esta providencia, apercibiéndoles que, de no hacerlo, se embargarán bienes equivalentes al total de la deuda por el capital, intereses y costas.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Registro Oficial Suplemento 38</p>	

<p>Autor/a: Comisión de Legislación y Codificación</p> <p>Título: Código Tributario</p> <p>Año: 21/08/2018</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 162.- Acumulación de acciones y procesos. - El procedimiento coactivo puede iniciarse por uno o más de los documentos señalados en el artículo 157, cualquiera que fuere la obligación tributaria que en ellos se contenga, siempre que corrieren a cargo de un mismo deudor tributario.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Registro Oficial Suplemento 38</p>	

<p>Autor/a: Comisión de Legislación y Codificación</p> <p>Título: Código Tributario</p> <p>Año: 21/08/2018</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 163.- Citación y notificación. - La citación del auto de pago se efectuará al coactivado o su representante, conforme las formas de notificación contenidas en el artículo 107. La citación por la prensa procederá, cuando se trate de herederos o de personas cuya individualidad o residencia sea imposible determinar, en la forma establecida en el artículo 111, y surtirá efecto diez días después de la última publicación.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Registro Oficial Suplemento 38</p>	

<p>Autor/a: Congreso Nacional</p> <p>Título: Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado</p> <p>Año: 7/7/2017</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Art. 77. – Máximas autoridades, titulares y responsables. Los ministros de Estado y las máximas autoridades de las instituciones del Estado son</p>	

responsables de los actos, contratos o resoluciones emanados de su autoridad. Además, se establecen las siguientes atribuciones y obligaciones específicas: Autoridades de las unidades administrativas y servidores.
Número de edición o impresión: Segundo Suplemento del Registro Oficial 31, 7-VII-2017

Autor/a: Congreso Nacional Título: Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado Año: 7/7/2017	Editorial: Ciudad, país: Quito, Ecuador
Resumen del contenido: 3.1.11.4 Provisiones: Al término de cada ejercicio y previo análisis y expectativas reales de cobro, se creará una provisión equivalente al 10% de los saldos pendientes de dudosa recuperación.	
Número de edición o impresión: Acuerdo Ministerial 067 Normativa de Contabilidad Gubernamental	

Autor/a: Contraloría General del Estado Título: Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado Año: 16/12/2014	Editorial: Ciudad, país: Quito, Ecuador
Resumen del contenido: 300-01 Identificación de riesgos: Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.	
Número de edición o impresión: Oficio N°. 22784 SGEN	

<p>Autor/a: Contraloría General del Estado</p> <p>Título: Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado</p> <p>Año: 16/12/2014</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>402-04 Control de la evaluación en la ejecución del presupuesto por resultados. - La evaluación presupuestaria es una herramienta importante para la gestión de las entidades del sector público, por cuanto determina sus resultados mediante el análisis y medición de los avances físicos y financieros obtenidos.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Oficio N°. 22784 SGEN</p>	

<p>Autor/a: Contraloría General del Estado</p> <p>Título: Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado</p> <p>Año: 16/12/2014</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>403-01 Determinación y recaudación de los ingresos. - La máxima autoridad y el servidor encargado de la administración de los recursos establecidos en las disposiciones legales para el financiamiento del presupuesto de las entidades y organismos del sector público serán los responsables de la determinación y recaudación de los ingresos, en concordancia con el ordenamiento jurídico vigente.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Oficio N°. 22784 SGEN</p>	

<p>Autor/a: Contraloría General del Estado</p> <p>Título: Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Quito, Ecuador</p>
--	---

Año: 16/12/2014	
Resumen del contenido: 410-13 Monitoreo y evaluación de los procesos y servicios. - Es necesario establecer un marco de trabajo de monitoreo y definir el alcance, la metodología y el proceso a seguir para monitorear la contribución y el impacto de tecnología de información en la entidad.	
Número de edición o impresión: Oficio N°. 22784 SGEN	

Autor/a: Concejo Municipal Título: Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Ibarra Año: 2019	Editorial: Ciudad, país: Ibarra, Ecuador
Resumen del contenido: Se establece lineamientos y procesos para el departamento de avalúos y catastros, como: La misión es actualizar, mantener y administrar los catastros inmobiliarios urbanos, rurales y otros catastros, con fines de ordenamiento y organización del territorio, además de las Atribuciones y responsabilidades.	
Número de edición o impresión: Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos, (pág.41), año 2019	

Autor/a: Concejo Municipal Título: Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del Gobierno Autónomo	Editorial: Ciudad, país: Ibarra, Ecuador
--	---

<p>Descentralizado Municipal de San Miguel de Ibarra</p> <p>Año: 2019</p>	
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Se establece lineamientos y procesos para la unidad de tesorería municipal, como: La misión es efectuar el pago de las obligaciones del GAD Municipal en forma ágil y oportuna de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, además de las Atribuciones y responsabilidades.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos, (pág.62), año 2019.</p>	

<p>Autor/a: Concejo Municipal</p> <p>Título: Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Ibarra</p> <p>Año: 2019</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Ibarra, Ecuador</p>
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Se establece lineamientos y procesos para la unidad de coactivas, como: La misión es ejercer la recuperación de obligaciones tributarias y no tributarias pendientes a través de la jurisdicción coactiva siguiendo el debido proceso, además de las Atribuciones y responsabilidades.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos, (pág.63), año 2019.</p>	

<p>Autor/a: Concejo Municipal</p> <p>Título: Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del Gobierno Autónomo</p>	<p>Editorial:</p> <p>Ciudad, país: Ibarra, Ecuador</p>
---	--

<p>Descentralizado Municipal de San Miguel de Ibarra</p> <p>Año: 2019</p>	
<p>Resumen del contenido:</p> <p>Se establece lineamientos y procesos para la unidad de servicios tributarios, como: La misión es fiscalizar, supervisar y controlar los tributos municipales que permitan reducir la evasión, omisión y elusión tributaria, permitiendo ampliar la base tributaria y los ingresos propios, además de las Atribuciones y responsabilidades.</p>	
<p>Número de edición o impresión: Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos, (pág.64), año 2019.</p>	

Anexo 12: Informe del examen de contraloría a la gestión de cartera vencida 2018.

Examen Especial a las cuentas por cobrar de años anteriores, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Ibarra, por el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 30 de junio de 2018

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

- Seguimiento de recomendaciones	6
- Ausencia de registro de provisión de cuentas incobrables	6
- Datos de los contribuyentes incompletos en las cuentas por cobrar de años anteriores	9
- Procesos coactivos no se encuentran registrados en Cuentas de orden	14
- Conciliación en los saldos de las cuentas por cobrar de años anteriores	16
- No se controló los valores pendientes por recuperar de la cartera vencida	19
- Consumos por servicios de telefonía celular	23
- Convenios, contratos y otros registrados en cuentas por cobrar de años anteriores, sin movimiento	28
- Cuentas por cobrar de anticipos a proveedores	34

Anexo 13: Cronograma de aplicación firmado

4.4.2. Cronograma de aplicación

Resultados	2021											
	Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaborar los diferentes flujogramas que aplica el GAD para los procesos de cobro e implementarlos en el estatuto orgánico por procesos.	█	█										
Elaborar y determinar políticas y lineamientos para las cuentas de dudosa recuperación e implementarlos en el estatuto orgánico por procesos.			█	█								
Implementar políticas y directrices para el manejo de las cuentas de dudosa recuperación para cuantificar los valores que se consideren incobrables, realizar el cálculo y las provisiones.					█	█	█					
Implementar en la plataforma virtual del GAD de Ibarra los trámites a realizar sobre el catastro, mencionando los requisitos, pasos y formularios de aplicación para cada caso.									█	█	█	
Implementar políticas de cumplimiento obligatorio para los contribuyentes a fin de contar con la información necesaria para complementar la información en la base de datos del GAD.											█	█

 Msc. Lorena Hernández Directora Financiera	 Ing. Eduardo Acosta Tesorero
 Andrea Romero Estudiante	 Paulina Robles Estudiante