



**UNIVERSIDAD “SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO”**

**CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD**

**TRABAJO DE TITULACIÓN:**

**Previo a la obtención del título de:**

**INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD - CPA**

**TEMA:**

AUDITORÍA OPERATIVA A LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO DE LA  
CARTERA VENCIDA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL  
CANTÓN BALZAR

**AUTORES:**

Delgado Tovar Narcisa Estefania

Cabrera Robalino Jonathan David

**TUTOR**

**ING. JULISSA MERA MGS.**

**GUAYAQUIL-GUAYAS-ECUADOR**

**2019**

## **Certificado del Tutor de Titulación**

Ing. Julissa Mera Cambi Mgs., en calidad de Tutora del Trabajo de Titulación, certifico que los egresados **Delgado Tovar Narcisa Estefania y Cabrera Robalino Jonathan David**, son autoras de la Tesis de Grado titulada: “**Auditoría operativa a los procedimientos de gestión de cobro de la cartera vencida en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Balzar.**”, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

Ing. Julissa Mera Cambi Mgs.

TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

## Certificado del tribunal

El trabajo de investigación “Auditoría operativa a los procedimientos de gestión de cobro de la cartera vencida en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Balzar.”, presentado por los egresados Delgado Tovar Narcisa Estefania y Cabrera Robalino Jonathan David luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

---

Ing. Andrea Ruiz Vélez, Mgs.

Coordinadora de la carrera

---

Ing. Julissa Mera Mgs.

Tutora trabajo investigación

---

Lcda. Mara Triviño Bonilla Msc.

Miembro del tribunal

---

CPA. Ruben Mackay Veliz MBA.

Miembro del tribunal

## **Declaración de autoría**

Delgado Tovar Narcisa Estefania y Cabrera Robalino Jonathan David, autores de este trabajo de titulación denominado “Auditoría operativa a los procedimientos de gestión de cobro de la cartera vencida en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Balzar”, declaramos que el mismo es de nuestra completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

---

Narcisa Estefania Delgado Tovar

---

Jonathan David Cabrera Robalino

Egresados de la carrera de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad – C.P.A

## **Agradecimiento.**

En primera instancia agradecemos a Dios por concedernos salud, fortaleza, sabiduría y perseverancia para cumplir cada uno de los objetivos trazados a lo largo del proceso académico.

A nuestros padres por el apoyo constante, experiencias y consejos dados guiándonos a ser mejores personas.

A la Universidad San Gregorio de Portoviejo y docentes, por la acogida y por prepararnos a un futuro competitivo.

A la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador por la disponibilidad al otorgarnos información necesaria para el desarrollo del presente trabajo previo a nuestra titulación.

Tnlga. Delgado Tovar Narcisa Estefania

Tnlgo. Cabrera Robalino Jonathan David

## **Dedicatoria.**

El presente trabajo es el esfuerzo en mis estudios me da el distinción de dedicar la presente tesis a mis padres, Leonardo Delgado y Piedad Tovar, mi Hijo Thiago Morales que es la persona que me da fuerzas de seguir adelante, a mi familia que me inspiran y es el apoyo incondicional y suficientes para dedicarles este gran triunfo.

A Dios por brindarme la bendición de estar con vida y tener a mis seres queridos junto a mí.

Gracias a ustedes mi familia que no decaeré ni un minuto y triunfare en la vida.

Tnlga. Delgado Tovar Narcisa Estefania

## **Dedicatoria.**

Dedico este trabajo de titulación principalmente a Dios que ha sido mi guía el cual me ha llevado por el camino correcto y por protegerme cada día que pasa de mi vida.

A mis padres Franklin Cabrera y Blanca Robalino por su apoyo incondicional, tanto en lo económico como también en lo emocional, haciendo de mí una persona con valores y principios, para que de esta manera pueda superarme en una carrera profesional que me beneficie mi futuro.

A mi hermana Cinthia Cabrera por sus palabras de aliento y motivación para cumplir mis metas.

Tnlgo. Cabrera Robalino Jonathan David

## Resumen

El presente trabajo de tesis tuvo como propósito realizar una Auditoría operativa a los procedimientos de gestión de cobro de la cartera vencida en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Balzar analizar las falencias que se encontraban en la institución en un periodo determinado. El proceso se inicia al conocer el fundamento del problema investigado con sus contextualizaciones, variables y objetivos que componen la hipótesis de la presente. Seguidamente contiene técnicas y procedimientos los mismo que son implementadas para el desarrollo de la investigación, Se procede a organizar y tabular los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada al director financiero el cual nos conlleva a la planificación de la auditoria operativa que indica los pasos a seguir, incluyendo que se tiene que realizar un indagación total de las políticas y responsabilidades desempeñada de los funcionarios de la institución, al obtener estos resultados se evaluó al proceso de cobranza de la cartera vencida donde se identificó el nivel de riesgo y confianza, realizando la matriz de riesgo y recomendaciones. Consiguiente se procedió el análisis la información de los papeles de trabajo de la fase de ejecución, lo que indicó que el proceso auditado existen deficiencias y debilidades, lo cual llevó a emitir las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se realiza un manual de procedimientos de cartera vencida para así incrementar la pronta recuperación de la cartera vencida.

Palabras claves:

Auditoria operativa	Cartera vencida	Manual de procedimientos	Crédito
---------------------	-----------------	--------------------------	---------

## Abstract

The purpose of this thesis work was to perform an operational audit of the collection management procedures of the overdue portfolio in the decentralized autonomous government of the Balzar canton, analyzing the shortcomings that were found in the institution in a given period. The process begins when knowing the foundation of the problem investigated with its contextualizations, variables and objectives that make up the hypothesis of the present. Then it contains techniques and procedures the same that are implemented for the development of the investigation, proceeds to organize and tabulate the results obtained through the survey made to the financial director which leads us to the planning of the operational audit that indicates the steps to follow , including that a full investigation of the policies and responsibilities carried out by the institution's officers has to be carried out. When these results were obtained, the collection process of the past due portfolio was evaluated, where the level of risk and confidence was identified, making the matrix of risk and recommendations. The analysis of the information on the work papers of the execution phase was carried out, which indicated that the audited process had deficiencies and weaknesses, which led to the issuing of the conclusions and recommendations. Finally, a manual of past due loan procedures is made to increase the early recovery of the past due portfolio.

### Keywords

Operational audit

wallet

Credits

Procedures manual

## Indices general

Certificado del Tutor de Titulación.....	I
Certificado del tribunal .....	II
Declaración de autoría.....	III
Agradecimiento. ....	IV
Dedicatoria. ....	V
Dedicatoria. ....	VI
Resumen .....	VII
Abstract .....	VIII
Indices general .....	IX
Índice de tablas.....	XII
Capítulo I.....	1
1. Antecedentes .....	1
1.1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.2. Justificación.....	7
1.3. Objetivos .....	9
1.3.1. Objetivo general:.....	9
1.3.2. Objetivos específicos: .....	9
1.4. Conclusión.....	10
Capítulo II .....	11
2. Marco teórico .....	11
2.1. Fundamentos de la auditoría.....	11
2.1.1. Auditoria.....	14
2.1.1.1. Auditoría interna.....	14
2.1.1.2. Auditoría externa .....	15
2.1.1.3. Tipos de auditorías .....	15
2.1.1.4. Auditoría operativa.....	18
2.1.2. Metodología.....	26

2.1.2.1 Fases .....	26
2.1.2.2. Clases de papeles de trabajo.....	31
2.1.2.3. Informes.....	34
2.1.3. Coactiva.....	35
2.1.3.1. Políticas de cobranza .....	37
2.1.3.2. Recuperación de los recursos del municipio. ....	39
2.3. Marco legal.....	40
2.4. Marco referencial.....	47
2.5. Marco conceptual .....	50
2.6. Variables.....	52
2.6.1. Variable independiente: Procedimientos de cobros de la cartera vencida .....	52
2.6.2. Variable dependiente: Recuperación de los recursos económicos .....	53
2.7. Sistematización de la Investigación.....	53
2.8. Operacionalización de las variables .....	54
2.9. Conclusión.....	57
Capítulo III .....	57
3. Diseño de metodológico.....	57
3.1. Modalidad de la investigación.....	57
3.2. Tipos de investigación.....	58
3.3. Fuentes de información .....	58
3.4. Análisis de los resultados .....	59
3.5. Conclusión.....	60
Capítulo IV .....	61
4. Proceso de la auditoría .....	61
4.1. Análisis e interpretación de resultados .....	61
4.2. Plan de Auditoría.....	69
4.3. Papeles de Trabajo.....	97
4.4. Hojas de hallazgos.....	109
4.5. Notificación de resultados.....	118
4.6. Informe de auditoría. ....	120
4.7. Cuerpo del informe.....	124

4.8. Conclusión.....	129
Capítulo V .....	129
5.1. Propuesta .....	129
Bibliografía .....	129

## Índice de tablas

Tabla 1. Población estimada para el estudio .....	59
Tabla 2: Problemas en la notificación .....	61
Tabla 3: Gestión de cobro del Departamento Coactiva .....	62
Tabla 4: Controles preventivos a la cartera por vencer .....	63
.Tabla 5: Control de los procedimientos de cobranza .....	64
.Tabla 6: Existe cuenta específica de la recuperación de la Cartera Vencida .....	65
Tabla 7: Factores por lo cual no se incrementan los recursos económicos.....	66
Tabla 8: Procesos a llevarse a cabo en caso de adeudar .....	67
Tabla 9: Control de la recuperación de cartera vencida.....	68

## Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Pasos a seguir en la auditoría operativa .....	23
<i>Figura 2</i> Fases de la auditoría .....	26
<i>Figura 3</i> Problemas en la notificaciones.....	61
<i>Figura 4</i> Gestión de cobro del departamento de coactiva.....	62
<i>Figura 5</i> Controles preventivos a la cartera por vencer .....	63
<i>Figura 6</i> Control de procedimiento de cobranza .....	64
<i>Figura 7</i> Existe cuenta específica de la recuperación de la cartera vencida.....	65
<i>Figura 8</i> Factores por los cuales no se incrementan los recursos económicos.....	66
<i>Figura 9</i> Procesos a llevarse a cabo de adeudar .....	67
<i>Figura 10</i> Control de la recuperación de la cartera vencida.....	68

# Capítulo I

## 1. Antecedentes

### 1.1. Tema

Auditoría Operativa a los procedimientos de gestión de cobro de la cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar.

### 1.2. Antecedentes generales

Un crédito es la operación financiera en la cual se realiza un préstamo por una cierta cantidad de dinero ya sea en efectivo o mediante transferencia, que después de haber transcurrido un determinado tiempo se compromete a devolver la cantidad solicitada a una entidad, por ejemplo, a una entidad bancaria, cooperativas de ahorros o a una persona.

Las cuentas por cobrar son el nombre de las cuentas en las cuales se debe registrar los ingresos y los recortes que están enlazados con las ventas de los diferentes productos o servicios. Las cuentas por cobrar, así pues son las encargadas de conceder el derecho a la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos la debida cancelación del pago de la deuda documentada. Esto es un beneficio el cual es a futuro que acredita el titular de la cuenta (Perez y Merino, 2010, pág. 23).

Cabe recalcar que la cartera vencida es parte de las cuentas por cobrar que son el nombre de las cuentas donde se registran los aumentos y las disminuciones derivadas de

la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios. Dentro de estas cuentas se encuentran las letras de cambios, títulos de crédito y pagares que son a favor de la entidad, por lo tanto, las cuentas por cobrar conceden el derecho a la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada.

Los procedimientos según Melinkoff, (1990) son un conjunto de operaciones que consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a alcanzar en un proceso de trabajo, por el cual se espera tener una garantía para poder disminuir los errores frecuentes que se dan en la entidad.

Los procedimientos son de mucha importancia ya que existen problemas a todo lo largo de una entidad, por lo cual los procedimientos son necesarios para representar a la institución de una forma ordenada y de esta manera proceder a realizar los trabajos administrativos y así obtener su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la entidad (Biegler, 1980).

Con los párrafos antes mencionados según varios autores los procedimientos son el conjunto de operaciones que se deben realizar de una misma forma para poder obtener un mismo resultado bajo las mismas circunstancias, el cual consiste en seguir ciertos pasos para desarrollar una labor de manera eficaz, que se tiene como objetivo principal el realizar una actividad de la mejor forma para así obtener eficacia teniendo en cuenta los factores del tiempo esfuerzo y capital.

El inadecuado manejo en los procedimientos de gestión de cobro de la cartera vencida dentro de las organizaciones no ha permitido el manejo eficiente de los recursos, ni el control de los ingresos, factores que afectan directamente a la rentabilidad de las organizaciones, provocando así una inestabilidad económica y rendimientos mínimos en respuesta a las inversiones y en ocasiones por debajo de los niveles esperados.

Santillana (2012) define a la auditoría como el examen de verificar que la información financiera, administrativa y operacional de una entidad es confiable, veraz y oportuna; en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados, que las políticas y lineamientos se hayan observado y respetado, que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general.

Se manifiesta que la auditoría se encaminaba a examinar los apuntes contables de una actividad laboral, y se les concedía una trascendencia primordial a los aspectos matemáticos de la contabilidad, asimismo descubría las falencias, fraudes y desfalcos del capital. La auditoría se encaminaba a los aspectos de la contabilidad en cuanto a exponer las condiciones del capital aportado por los inversionistas de la entidad. Cuando cambió el enfoque de la contabilidad, se consideró como una revelación que conlleva a una buena gestión administrativa, los auditores ampliaron su contorno de registro, como el estudio financiero y las apreciaciones de control interno.

Es aquí cuando surge la necesidad en el presente trabajo de llevar a cabo una auditoría operativa a los procedimientos de gestión de cobro en el gobierno autónomo

del cantón Balzar para investigar, revisar y evaluar el rendimiento y poder optimizar la manera de utilizar los recursos, con la disposición de determinar o evaluar las decisiones que se toman en las diferentes categorías jerárquicas de acuerdo a las políticas, estructuras, objetivos, controles, ejercidos, sistemas, procedimientos, etc.

### **1.3.Planteamiento del problema**

En el Departamento de Coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar se evidencian algunas falencias en cuanto a los procedimientos de gestión de cobros de la cartera vencida que dificultan a la operatividad del área y esto causa retraso de cobros a los usuarios para incrementar la pronta recuperación de los recursos económicos, existe la poca confiabilidad en los registros del dinero recaudado, pérdida de la información de todas las recaudaciones realizadas, falta de control de los ingresos.

Las fases del procedimiento de cobro que están actualmente vigentes y son las principales falencias se detallan a continuación:

- Información errada ya que no cumplen parámetros.
- Falta de controles preventivos a la cartera por vencer.
- Los encargados del departamento no están revisando la base de datos en el cual se refleja los usuarios que adeudan a la institución.
- Falta de control en los procedimientos de cobranzas.
- No se realizan las llamadas o envíos de correos para notificar a los

usuarios con morosidad.

- Los encargados de cobranza no entregan las documentaciones de cobros a todos los contribuyentes por falta de tiempo
- El GAD no suspende los servicios pese a que los usuarios se encuentran vencidos esto hace que su cartera vencida aumente.
- No se efectúa cobranza vía judicial pese a que tienen tanto de días de morosidad vía coactiva.
- Falta de notificación de avisos a usuarios morosos con la posibilidad de llegar a la vía judicial.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar se creó el Departamento de Coactiva y el proceso de recuperación de cartera vencida desde el año 2015, en este periodo correspondiente al año 2018 se está dedicando a recuperar la cartera vencida la misma que no ha sido gestionada en años anteriores, el GAD contaba con unos valores de cartera muy alta y no cumplían con las metas establecidas por el BDE, el registro de control de los cobros se los lleva en una aplicación de Excel lo cual genera muchos casos de pérdida de información, actualización y retraso al momento de realizar los respectivos cobros.

Por lo que en el siguiente trabajo de investigación se busca identificar las falencias en los procedimientos de gestión cobros de la cartera vencida mediante las NIA para

incrementar la pronta recuperación de los recursos económicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar que garantice un buen funcionamiento de control y registros de los ingresos de la institución para así tener efectividad en los procesos de cobro que se ejecuten.

### **1.3.1. Formulación del problema.**

¿Cómo las falencias en los procedimientos de gestión de cobros de la cartera vencida, afectan en la pronta recuperación de los recursos económicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar, ubicado en la provincia del Guayas en base a información del periodo 2017?

**Variable independiente:** Procedimientos de cobros de la cartera vencida

**Variable dependiente:** Recuperación de los recursos económicos

### **1.3.2. Delimitación del problema**

**Campo:** Auditoría y Contabilidad

**Área:** Departamento de Coactiva

**Aspecto:** Cartera vencida

<b>Tema:</b>	Auditoría Operativa a los procedimientos de cobro de la cartera vencida en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Balzar
<b>Problema:</b>	Identificar las falencias en los procedimientos de cobros de la cartera vencida
<b>Delimitación Espacial:</b>	Gobierno autónomo descentralizado del cantón Balzar, provincia del Guayas
<b>Delimitación temporal:</b>	Periodo 2017
<b>Línea de investigación:</b>	Procesos de control en las organizaciones

#### **1.4. Justificación**

En el presente trabajo se realizará una Auditoría Operativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar, tiene como objetivo principal determinar el inadecuado manejo en los procedimientos de gestión de cobro de la cartera vencida que existe en el Departamento de Coactiva y dar solución al área para así poder incrementar la pronta recuperación de los recursos económicos que permitan mejorar en cierto porcentaje los ingresos de la municipalidad.

También se evaluará el desempeño de los trabajadores que forman parte del área de coactiva la cual es la encargada de gestionar los cobros, para que los sistemas utilizados se ejecuten de acuerdo a procedimientos ya establecidos dentro del control interno. La utilidad metodológica del presente estudio será la de generar mejoras adecuadas en cierto porcentaje de los ingresos de la municipalidad y el cumplimiento preciso del control de la cartera vencida en el área de coactiva de la entidad para crear conocimientos efectivos y confiables dentro del área.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balzar, no cumple con el programa de metas a cumplir que establecen el POA (Plan Operativo Anual) las cuales dispone el Estado, esto se debe a la poca o mala gestión de cobro por parte de los encargados de realizar su respectivo trabajo, que debido a este problema no se realizan los debidos cobros de deudas que mantengan con la institución causando déficit de ingresos ocasionando incumplimiento de las normas establecidas por el POA.

El presente trabajo propuesto tendrá un impacto positivo ya que se podría obtener varios beneficios tanto económicos como sociales y así obtener mejoras en cierto porcentaje de los ingresos de la entidad y tener un buen control de la cartera vencida, ya que si no se obtiene los ingresos deseados no se podrían llevar a cabo las obras que beneficiarían al crecimiento del cantón. Este proyecto es factible y viable ya que se cuenta con el suficiente tiempo para su crecimiento, con las fuentes de información, y sobre todo se cuenta con los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y consentimiento de la organización para resolver el problema que se presenta.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general:**

Realizar auditoría operativa al procedimiento de gestión de cobro de la cartera vencida, mediante la aplicación de las NIA, para optimizar la gestión de recuperación de los recursos económicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar.

### **1.5.2. Objetivos específicos:**

- Definir la teoría y metodología que será aplicada en la elaboración de la auditoría operativa.
- Identificar los procedimientos actuales de gestión de cobro, sobre los cuales se elaborará la auditoría operativa en el área de Cobranzas.
- Aplicar técnicas de auditoría operativa en el procedimiento de gestión de cobro de la cartera vencida.
- Formular recomendaciones sobre los hallazgos identificados en la auditoría operativa, con la finalidad de mejorar la gestión de recuperación de la cartera vencida.
- Elaborar manual de procedimiento que aporte en el mejoramiento de los procesos de gestiones de cobranzas.

## **1.6. Conclusión**

En el presente capítulo se pudo observar que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar presenta problemas en los procedimientos de gestión de cobro lo cual no ayuda a la recuperación de la cartera vencida y no cumple con las metas de recuperación establecidas por BDE, es por esto que en el presente estudio se busca generar mejoras adecuadas que de cierta manera ayuden a recuperar en cierto porcentaje los ingresos de la municipalidad y el cumplimiento preciso del control de la cartera vencida en el área de coactiva de la institución para crear cognición confiable y positiva dentro del área

## Capítulo II

### 2. Marco teórico

#### 2.1. Fundamentos de la auditoría

Iturriaga (2016) manifiesto que:

“Al Reino Unido se le atribuye el origen de la auditoría, entendida ésta en los términos actuales, aunque ya en tiempos remotos se practicaban sistemas de control para comprobar la honestidad de las personas y evitar fraudes. Fue en Gran Bretaña, debido a la Revolución Industrial y a las quiebras que sufrieron pequeños ahorradores, donde se desarrolló la auditoría para conseguir la confianza de inversores y de terceros interesados en la información económica. Así, la auditoría no tardo en extenderse sobre todo en aquellos de influencia anglosajona” (p. 09).

Con el transcurso del tiempo Iturriaga (2016) nos indicó que las relaciones comerciales y operaciones de negocios empezaron a crecer de forma rápida, sobre todo a partir de la Revolución Industrial; en ese momento, el comerciante tuvo la necesidad de crear un nuevo sistema de supervisión mediante el cual el dueño o en su caso, el administrador, extendieran su control y vigilancia (p. 09).

La auditoría es una forma de en la cual se practica con el transcurso del tiempo desde el tiempo de los reyes o gente poderosa que buscaba la exigencia correcta de dirección del financiamiento de las cuentas, de manera que se impidiera engaños durante su

mandato, pero con la evolución todo cambio, es decir su forma de evaluar la sinceridad de las personas, de manera más científica que da un resultado eficaz y así se puede dar el respectivo veredicto de las cosas.

Mendivil, (2012) nos indicó que la auditoría es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos.

Mientras Arens, (2012) nos manifestó que la auditoría es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe ser realizada por una persona competente e independiente.

Ambos autores nos definen sobre que trata lo que es la auditoría, ya que la misma da la facilidad de llegar a medir de manera más efectiva, teniendo acceso a la información, que se procede a analizar para obtener de manera verídica si se llegase a dar lo son los errores que se encuentran en una entidad que se vaya a auditar, dándole así un dictamen para que procedan a darle solución a los inconvenientes vertidos en la misma.

Objetivos generales de la auditoría.

- Realizar una revisión independiente de las actividades, áreas o funciones especiales de una institución, a fin de emitir un dictamen profesional sobre

la razonabilidad de sus operaciones y resultados.

- Hacer una revisión especializada, desde un punto de vista profesional y autónomo, del aspecto contable, financiero y operacional de las áreas de una empresa.
- Evaluar el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y lineamientos que regulan la actuación de los empleados y funcionarios de una institución.
- Dictaminar de manera profesional e independiente sobre los resultados obtenidos por una empresa y sus áreas, así como sobre el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos y operaciones (2012).

En la actualidad nos dice Fundación para la prevención de riesgos laborales, que la auditoría puede ser de manera externa o interna la misma que van de acorde con la empresa que está siendo auditada. La auditoría es un proceso de verificación sistemática y documentada cuyo propósito es obtener y evaluar, de forma objetiva, evidencias que permitan determinar si el objeto de la auditoría se ajusta a unos requisitos especificados.

La auditoría, es un proceso de verificación en el cual se detectan falencias, en la actualidad brinda un abanico de diferentes tipos auditoría, como lo son auditoría interna y auditoría externa que permite demostrar a la entidad evaluarse, cumpla con las diferentes normas y reglamentos legales, proporcionar a la entidad una reputación que avale a los beneficiarios de la misma se encuentra evaluada y acreditada para brindar un

mejor servicio, este presente trabajo se va a realizar una auditoría en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar ya que el mismo posee problemas y se va proceder a realizar una auditoría.

Sotomayor (2008) nos manifiesta que la auditoría interna y externa presentan apoyo a la alta gerencia que contando con cualquiera de ellas tiene la seguridad de que analizan su actividad administrativa y financiera y que se estén efectuando a tiempo con oportunidad y resultados (p. 8)

### **2.1.1. Auditoria**

#### **2.1.1.1. Auditoría interna**

Pickett (2007) en su historia de la auditoría interna, expresa lo siguiente:

“La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva dedicada al aseguramiento y la consultoría que ha sido diseñada para añadir valor y mejorar las operaciones de una empresa. Esta ayuda a una empresa a cumplir con sus objetivos al aportar un enfoque sistemático y disciplinado que sirve para evaluar y mejorar la efectividad de la gestión de riesgos y de los procesos de control y de gobernabilidad” (p. 16).

Iturriaga (2017) nos manifiesta que la auditoría interna consiste en revisar que los hechos, actividades y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, y que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respecto. También es evaluar

la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos, o bien, encontrar las áreas de oportunidad que permitan reforzar los controles existentes (p. 9)

La auditoría interna es la actividad que se realiza de manera independiente para la entidad que está siendo auditada, para lograr mejorar el proceso de operaciones, para que lo objetivos se cumplan con un enfoque sistemático para así poder obtener progreso en todas las funciones ya sea de control y administrativo.

#### **2.1.1.2. Auditoría externa**

Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un contador público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento (Gerencie, 2017, p. 14).

#### **2.1.1.3. Tipos de auditorías**

##### **Auditoría financiera**

Es un proceso cuyo resultado final es la emisión de un informe, en el que el auditor da a conocer su opinión en el momento de efectuar la auditoría sobre la situación financiera de la empresa, este proceso solo es posible llevarlo a cabo a través de un elemento llamado evidencia de auditoría, ya que el auditor hace su trabajo posterior a las operaciones de la empresa (MARIN, 2009).

##### **Auditoría de cumplimiento**

Es la comprobación o examen de operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables (MARIN, 2009).

### **Auditoría de gestión y resultados**

Tiene por objeto el examen de la gestión de una empresa con el propósito de evaluar la eficacia de sus resultados con respecto a las metas previstas, los recursos humanos, financieros y técnicos utilizados, la organización y coordinación de dichos recursos y los controles establecidos sobre dicha gestión. Es una herramienta de apoyo efectivo a la gestión empresarial, donde se puede conocer las variables y los distintos tipos de control que se deben producir en la empresa y que estén en condiciones de reconocer y valorar su importancia como elemento que repercute en la competitividad de la misma (MARIN, 2009).

### **Auditoría administrativa**

Es el revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento con políticas, planes, programas, leyes y reglamentaciones que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los esté cumpliendo y

respetando. Es el examen metódico y ordenado de los objetivos de una empresa de su estructura orgánica y de la utilización del elemento humano a fin de informar los hechos investigados (MARIN, 2009).

### **Auditoría de gestión ambiental**

La creciente necesidad de controlar el impacto ambiental que generan las actividades humanas ha hecho que dentro de muchos sectores industriales se produzca un incremento de la sensibilización respecto al medio ambiente. Debido a esto, las simples actuaciones para asegurar el cumplimiento legislativo han dado paso a sistemas de gestión medioambiental que permiten estructurar e integrar todos los aspectos medioambientales, coordinando los esfuerzos que realiza la empresa para llegar a objetivos previstos (MARIN, 2009).

### **Auditoría informática de sistemas**

Se ocupa de analizar la actividad que se conoce como técnica de sistemas en todas sus facetas. Hoy, la importancia creciente de las telecomunicaciones ha propiciado que las comunicaciones. Líneas y redes de las instalaciones informáticas, se auditen por separado, aunque formen parte del entorno general de sistemas. Su finalidad es el examen y análisis de los procedimientos administrativos y de los sistemas de control interno de la compañía auditada. (MARIN, 2009).

En la auditoría contrata a un profesional de manera que sea competente el mismo que resulta independiente a la entidad, es decir que sin ningún tipo de interés hacia ella para

que este proceso se ejecute de manera verídica, para que analice la búsqueda para evaluar la entidad, dependiendo lo que desea buscar y así poder a proceder a realizar qué tipo de auditoría se elaboraría en la misma, en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar analizando las falencias se procederá a realizar la Auditoría Operativa.

#### **2.1.1.4. Auditoría operativa**

La auditoría operacional sirve para hacer el análisis de una parte o de toda una organización para evaluar sus sistemas, sus controles y su desempeño, de acuerdo con los objetivos de su administración. La auditoría operacional es diferente a la auditoría financiera, esta se centra en medir la posición financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de una compañía para obtener una opinión independiente del auditor externo sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros y también se obtiene un informe sobre las debilidades del control interno (Asociados, 2013).

Auditoría operacional, es como una respuesta a las inquietudes organizacionales en los ámbitos privados y públicos. Para desarrollar este tipo de auditoría resulta pertinente identificar las metas, misión, visión y filosofía de la organización (Forero., 2000, p. 14).

La Auditoría Operativa es muy importante para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar ya que es la que investiga, revisa y evaluar áreas funcionales de la misma por la necesidad de incrementar la productividad y buscar mayor eficiencia con el objeto de hacer frente a la competencia, implementar buenos controles que permitan el logro de mejores resultados, tienen enfoques orientados a optimizar la

gestión empresarial en forma cualitativa y medible para lograr que los consumidores, clientes y usuarios satisfagan sus necesidades.

- **Critica:** El auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera, debe buscar todas las evidencias brindadas por los asistentes del departamento a auditar para tener un buen juicio.
- **Sistemático:** Porque se elabora un plan para lograr la recuperación de la cartera vencida.
- **Imparcial:** Nunca debe dejar doblegar su carácter y ser desconfiado para tener un mejor resultado.
- Si por cualquier motivo no se examina toda la empresa el auditor debe considerar que la organización es un sistema, por lo que el estudio debe ser completo.
- **Economía:** Saber si los recursos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar se obtienen con los menores costos posibles. Por lo tanto, el auditor debe conocer los precios del medio y la tecnología que existe y además de otros valores políticos, sociales, culturales, etc.
- **Evaluar:** Conocer las verdaderas causas de la no recuperación de la cartera vencida.
- **Estimar:** La situación administrativa futura del Gobierno Autónomo

### Descentralizado.

A través de la auditoría operativa se pueden conocer las verdaderas causas de las desviaciones de los ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado para que los planes originales trazados. La administración superior (el alcalde) necesita conocer objetivamente en qué medida se están cumpliendo los objetivos y cómo se están utilizando los recursos en todas las unidades de la empresa. Por esto se necesitan profesionales que informen en forma objetiva e independiente de la situación de la empresa.

### Enfoque de organización

La auditoría Operativa se va a realizar en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar ya que en el Departamento de Coactiva se está operando con falencias, existe un exceso de clientes con cartera vencida, tanto en lo que es los impuesto y así no se va a incrementar los recursos económicos del el mismo, se implementó el Departamento de Coactiva y el proceso de recuperación de cartera vencida desde el año 2015, en este periodo correspondiente al año 2018 se está dedicando a recuperar la cartera vencida la cual no ha sido gestionada en años anteriores, el GAD contaba con unos valores de cartera muy alta y no cumplían con las metas establecidas por el BDE (Cabrera, 2017).

### Importancia de la auditoría operativa

El propósito de la auditoría operativa o de gestión es una evaluación independiente y profesional sobre el rendimiento y desempeño de la empresa orientado principalmente a mejorar la gestión pública y el uso de los recursos, teniendo en cuenta el cumplimiento de las metas y objetivos señalados por el plan operativo. La evaluación es realizada si los objetivos, programas y actividades son apropiados, se debe determinar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente (Pisfil, Área Auditoria, 2011, p. 30).

Con la veracidad de que se realice la auditoría en el departamento de Coactiva se podrá obtener un control permanente y eficaz y a su vez influye en la organización tanto administrativa como funcional ya que se den en los procesos cobranza para que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar obtenga un mayor incremento de los recursos económicos.

### Característica de la auditoría operativa

- Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman las decisiones, así ellos pueden planificar mejor.

- De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- La Auditoría Operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.
- El Auditor Operativo, debe basar su preparación en administración general, teoría de la organización, auditoría, economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción política y estrategia de empresas entre otras más.

No entorpecer las operaciones normales de la empresa

Con la ayuda de estas características se podrá ejecutar lo que la realización de lo que es la auditoría operativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar, para así poder identificar las falencias tanto en la administrativa como funcional pero se enfocara en lo que es el departamento de Coactiva.

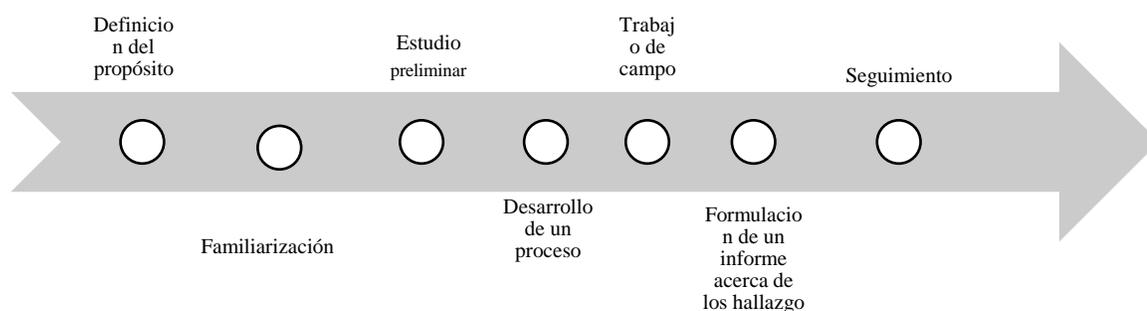
Objetivo de la auditoría operativa

El Objetivo de la Auditoría Operativa es de proporcionar al alcalde y al director Administrativo, evaluaciones, análisis, recomendaciones, asesorías e información relevante a las actividades revisadas, mediante el diseño y aplicación de procedimientos

de auditoría, con el fin de emitir una opinión y así proceder a darle solución a los problemas en la misma.

La auditoría operativa que se va a proceder en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar tiene que regirse de manera crítica, sistemática e imparcial, para que se encuentren las falencias en los procesos y se proceda a darle solución a dicho inconveniente.

Si por cualquier motivo no se examina toda la empresa el auditor debe considerar que la organización es un sistema, por lo que el estudio debe ser completo. La auditoría operativa necesita determinar la eficacia (grado de cumplimiento de la meta) en el logro de los objetivos preestablecidos y la eficiencia y economía en la obtención y uso de los recursos. (GC, 2016).



*Figura 1* Pasos a seguir en la auditoría operativa  
Elaborado: Delgado y Cabrera

En muchos aspectos, el trabajo del auditor al efectuar una auditoría operacional es similar al de una auditoría de estados financieros, pero existen algunas diferencias significativas.

➤ Definición del propósito

Cuando el auditor encargado a realizar la auditoría en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar, analizara todo el ámbito en que se realizan los procesos para a su vez proceder a la evaluación y emitir un dictamen según sea el caso en que se encuentren los procesos de cobranza en el departamento de Coactiva.

➤ Familiarización

El auditor encargado en realizar la auditoría operativa que se va a realizar en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar en el departamento de coactiva, los asistentes o personas encargadas de esa área, tiene que brindarle todo tipo de información que el Auditor requiera.

➤ Estudios Preliminares

Este proceso es en el cual se analiza todo lo brindado por los asistentes del departamento que procedan a analizar cada todo los procesos, evaluando cada mínimo detalle para así dar un dictamen que mejore la situación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar.

➤ Desarrollo del programa

Se procede a evaluar la situación en la que se encuentra el departamento, para encontrar las operaciones con falencias y así medir las dificultades que se dan en el proceso de la cartera vencida y elabora un debido programa para poder medir la organización del departamento.

➤ Trabajo de campo

En el trabajo en el campo se va a analizar el rubro específico que el proceso de la cartera vencida para a su vez medir el desempeño del tanto de físico como sistemático como se procede a realizar los procesos del departamento de coactiva.

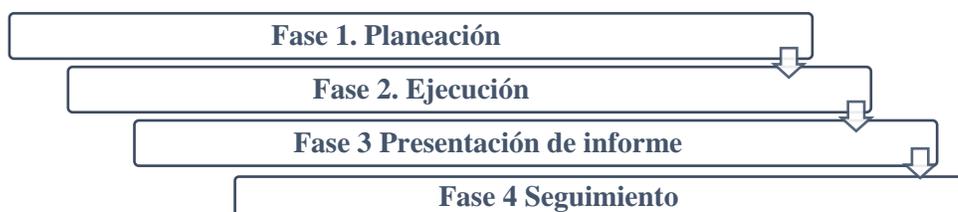
➤ Formulación de un informe acerca de los hallazgos

Después de analizar el rubro y encontrar las falencias el auditor, el mismo procede a realizar un informe y así proceder al mejoramiento de las políticas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar.

➤ Seguimiento

Después de que se imita el dictamen se procede a la lectura del borrador con los implicados, en este caso seria los pertenecientes al departamento de Coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar y tomar mejoras en los procesos y así realizar un debido seguimiento para que no se sigan dando las falencias.

## 2.1.2. Metodología



*Figura 2* Fases de la auditoría  
Elaborado: Delgado y Cabrera

### 2.1.2.1. Fases

#### Planeación

Las fases que comprenden una correcta planificación de los trabajos de auditoría, que de forma previa se deberá realizar antes de comenzar cualquier revisión contable, toda planificación comprende una profunda reflexión dirigida a obtener un conocimiento casi exhaustivo de la empresa que se va a auditar, con la premisa de conocer qué áreas de dicha empresa podrá tener un mayor nivel de riesgo respecto a otras áreas antes de efectuar iniciar el desplazamiento a la empresa, (Bosch, 2013, p. 21).

En esta fase se establecen las relaciones entre auditor encargado y el personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar, para determinar alcance y objetivos. Se hace un bosquejo de la situación del departamento a auditar, acerca de su organización, sistema de controles internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría que se llevará a efecto.

## **Ejecución**

Durante esta fase corresponde realizar lo planeado en la fase anterior. Se debe mantener el orden en ejecución del trabajo de auditoría, en conjunto con los dirigentes delegados del Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar, concebido iniciando con los procesos críticos, luego seguir con los demás aspectos importantes y por último, con aquellos que estén relacionados con los procedimientos de cobranzas, los asistentes y las personas encargadas de las notificaciones de cobranza y el cliente que asistirá a la cancelación de las deudas.

## **Presentación de informe**

El informe es donde se presentan los resultados de la auditoría a los dirigentes en este caso a Alcalde como máxima Autoridad, director Administrativo y al jefe departamental y dirección de planificación estratégica para que reduzca el riesgo de que los resultados sean mal interpretados para que proceda a determinar las medidas correctivas apropiadas es decir que se implantará las mejoras dependiendo lo que nos digan en el informe de la auditoría para que no se den más falencias.

## **Seguimiento**

Responsabilidades del auditor en la fase de seguimiento, plantear y desarrollar actividades para realizar las acciones provenientes del informe de auditoría, es decir se va a definir las falencias que se encuentren en el Departamento de Coactiva y se realizara un seguimiento con los asistentes del mismo para que no se comentan las

mismas falencias verificando la eficacia de las acciones correctivas y preventivas antes de la auditoría de seguimiento, presentar e informar los resultados de la auditoría y evalúa la eficacia de las acciones implantadas.

### **Los papeles de trabajo**

Aspectos definidores A lo largo de todo el trabajo de auditoría, el auditor debe guardar las pruebas evidentes de lo realizado, no solo como recordatorio fundado de su actuación con las necesarias matizaciones para emitir el informe, sino como medio de demostrar, en cualquier momento, la amplitud y la evidencia de los hechos, y poder expresar los procedimientos de auditoría utilizados, así como la interpretación dada en cada caso a los hechos, con las conclusiones obtenidas (Yucra, 2012).

Estas pruebas, deben ser conservadas en lugar protegido, donde no puedan ser inspeccionadas por terceros ajenos al auditor o equipo de auditores. No deberán destruirse antes de que haya transcurrido el tiempo que establecen las obligaciones derivadas de las leyes y de las necesidades de la práctica profesional. Su destrucción o pérdida, así como la difusión no autorizada, acarrearía responsabilidad para el auditor (Yucra, 2012).

Adicionalmente podemos enumerar los siguientes objetivos de los papeles de trabajo:

- Suministrar evidencia de los procedimientos de los trabajos.
- Planificar, coordinar y organizar las distintas fases del trabajo de auditoría.

- Constituir un registro histórico de la información contable y los procedimientos empleados.
- Servir de fuente de información y guía para la elaboración de futuros papeles de trabajo.
- Ayudar al auditor a asegurarse de la correcta realización del trabajo.
- Permitir el control del trabajo realizado mediante la revisión de los papeles de trabajo por un tercero competente.

### **Estructura de contenidos**

Cuando hablamos de papeles de trabajo, nos estamos refiriendo al conjunto de documentos preparados por un auditor, que le permite disponer de una información y de pruebas efectuadas durante su actuación profesional en la empresa, así como las decisiones tomadas para formar su opinión. Su misión es ayudar en la planificación y la ejecución de la auditoría, ayudar en la supervisión y revisión de la misma y suministrar evidencia del trabajo llevado a cabo para respaldar la opinión del auditor (Yucra, 2012).

Han de ser detallados y completos los papeles de trabajo y deben estar diseñados para presentar la información requerida de forma clara y plena de significado. Estos deben elaborarse en el momento en que se realiza el trabajo y son propiedad del auditor, quien debe adoptar las medidas oportunas para garantizar su custodia sin peligro y su confidencialidad (Yucra, 2012).

### **Objetivos de los papeles de trabajo**

Servir como evidencia del trabajo realizado y de soporte de las conclusiones del mismo.

- Presentar informes a las partes interesadas.
- Facilitar los medios para organizar, controlar, administrar y supervisar el trabajo ejecutado en las oficinas del cliente.
- Facilitar la continuidad del trabajo en el caso de que un área deba ser terminada por persona distinta de la que la inició.
- Facilitar la labor de revisiones posteriores y servir para la información y evaluación personal.

### **Tipos de papeles de trabajo**

En función de la fuente de la que procedan los papeles de trabajo, éstos se podrán clasificar en tres grupos:

- Preparados por la entidad auditada. Se trata de toda aquella documentación que la empresa pone al servicio del auditor para que pueda llevar a cabo su trabajo: estados financieros, memoria, escritura, contratos, acuerdos.
- Confirmaciones de terceros. Una parte del trabajo de auditoría consiste en la verificación de los saldos que aparecen en el balance de situación a auditar.

- Preparados por el auditor. Este último grupo estará formado por toda la documentación elaborada por el propio auditor a lo largo del trabajo a desarrollar: cuestionarios y programas, descripciones, detalles de los diferentes capítulos de los estados financieros, cuentas, transacciones

### **2.1.2.2. Clases de papeles de trabajo**

Consecuentemente para Sotomayor (2008) “los papeles de trabajo en su utilización y contenido se clasifican en papeles de trabajo por su uso y papeles de trabajos por su contenido” (p. 35). A continuación, se señalan las características de cada uno de ellos.

#### **Sistemas de archivo.**

Un complemento necesario a los papeles de trabajo lo constituye el archivo de trabajo. En él deben figurar recopilados todos los documentos utilizados en la actuación profesional, así como cuantas informaciones se consideren de interés, tanto para el presente como para el futuro. Se pueden distinguir dos tipos de archivos: expediente de ejercicio y permanente. El contenido de este archivo se refiere a documentos y papeles de trabajo cuya vigencia se limita al período de realización de la auditoría (Yucra, 2012).

#### **Archivo general**

Agrupar toda información referente a la organización de la auditoría, al mismo tiempo recogerá la documentación en la que se han ido reflejando los principales problemas que se han planteado en la ejecución de la auditoría y las conclusiones a las que a llegando el

auditor. De esta forma, podríamos destacar como apartados importantes de la sección general del expediente del ejercicio:

- Estados financieros a auditar
- Proceso de planificación y programas de auditoría
- Informe sobre el sistema de control interno contable
- Indicación de quién realizó los procedimientos de auditoría y cuándo fueron realizados
- Constancia de que el trabajo realizado por colaboradores ha sido supervisado y revisado
- Puntos de informe
- Correspondencia con el cliente y resumen de las conversaciones mantenidas
- Hechos posteriores

### **Archivo por áreas de trabajo**

En este segundo apartado se agruparán todos los papeles de trabajo que recogen la información relativa a cada una de las áreas en que se ha dividido la empresa a efectos de la realización del mismo. Los puntos en que se ha de dividir esta sección serán:

- Resumen de las partidas de los estados financieros:
- Programas de auditoría para cada área
- Pruebas de cumplimiento sobre saldos
- Arqueos, conciliaciones, confirmaciones, inventarios, etc.

## **El archivo permanente**

Su finalidad es organizar los papeles de trabajo, de manera que se cuente con la información necesaria en cualquier momento sobre la empresa auditada. Cuando el auditor interviene de forma continuada en una empresa, debe poner al día los datos, recogiendo los cambios que se produzcan y agregando los nuevos que sean de interés (Yucra, 2012).

### **Entre otros datos, el archivo permanente deberá contener:**

- Copia de los estatutos y de otros documentos de naturaleza jurídica.
- Otros documentos legales y contratos importantes.
- La descripción de la empresa y de su actividad.
- Un organigrama con la estructura de la dirección y la distribución de las principales funciones.
- La descripción del sistema contable, incluyendo, en su caso, el tratamiento mediante ordenador.
- Un cuestionario detallado de control interno o cualquier otro medio que permita apreciar la fiabilidad.
- Una carta-propuesta, que exponga la manera en que el auditor conciba el trabajo a ejecutar y las responsabilidades que asumirá.

- La respuesta del cliente, en que se recoja su conformidad a la propuesta.
- La correspondencia o notas de las entrevistas con el cliente relacionadas con los problemas de control interno.
- Los principios contables seguidos, la evolución de las principales ratios, de los beneficios y de las cuentas de reserva.
- La descripción y justificación del procedimiento de auditoría seguido.
- Indicaciones sobre las principales cuestiones puestas de manifiesto con motivo de cada auditoría, y la forma en que se trataron y resolvieron.

### **2.1.2.3. Informes**

#### **Clases de informes**

El informe de auditoría es una opinión formal, o renuncia de los mismos, expedido por un auditor interno o por un auditor externo independiente como resultado de una auditoría interna o externa o evaluación realizada sobre una entidad jurídica o sus subdivisiones (Chora, 2014).

Ante lo expuesto, el informe de auditoría es un informe que proporciona una opinión objetiva, experta e independiente en relación a los procedimientos de recaudación de cuotas en la compañía cavoltron S.A., en el se incluyen las observaciones, conclusiones y recomendaciones, además en el se explicaran los objetivos y alcance del trabajo, sugiriendo a la gerencia o directivo las soluciones y recomendaciones pertinentes.

Terminado el trabajo de auditoría, el profesional puede emitir uno de los cuatro tipos de informes, cada uno tiene características especiales que los diferencian los unos de los otros. Estos informes son:

Informe de Auditoría sin Salvedades

Informe de Auditoría con Salvedades

Informe de Auditoría sin Opinión

Informe de Auditoría Adverso (Bembibre, 2010)

### **2.1.3. Coactiva**

Art. 97.- Finalidad. - El departamento denominado “COACTIVA” es el encargado de gestión y ejecución de cobro de las obligaciones vencidas a favor del municipio.

Dentro del Municipio de Balzar, se creó el departamento de Coactiva, el mismo que cumplen las funciones de cobro, créditos y soluciones de pago, lo que es para recuperación y incrementación de los recursos económicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Balzar, el cual tiene reglas internas, responsables de las funciones a desempeñarse, políticas de cobranzas, procedimientos.

#### **Reglas internas**

- Este documento normativo es de aplicación obligatoria para todos los servidores del GAD responsables de la ejecución y control del mismo, la falta de cumplimiento por parte de dichos funcionarios será causal para la determinación

de sanciones y responsabilidades en conformidad con las leyes y normas vigentes.

- Este procedimiento se encuentra sujeto a actualización permanente, con el propósito de incluir los cambios que se produzcan, como efecto de la actualización de las leyes, normas y políticas que se emitan o las necesidades administrativas que surjan en el GAD.
- La gestión de cobranza de es responsabilidad de la Dirección Financiera a través de su área de cobranzas.
- En todo lo que no estuviere establecido en este procedimiento, se estará sujeto a lo dispuesto en el COOTAD, Código Tributario y leyes conexas.
- Por efecto de actualizaciones o modificaciones que se realicen a la estructura organizacional del GAD, las denominaciones de cargos citadas en este documento, se entenderá también “o por quien haga sus veces”.

### **Responsables**

- Responsables de la ejecución: Jefe Técnico de Cobranza, servidor(es) gestor(es) de cobranzas, Director Financiero, Juez de Coactiva, Notificadores, Coordinador de Rentas, Secretario de Coactiva, Abogados Externos.
- responsables del control y supervisión: Jefe Técnico de Cobranza, Director Financiero, Tesorero.
- Distribución a los servidores involucrados, en las diferentes direcciones y áreas municipales, a través de su publicación en la Intranet del GAD Portoviejo.

### **2.1.3.1. Políticas de cobranza**

- Incremento de la recaudación: Los esfuerzos de cobranza deben ser sostenidos, de modo que la recaudación sea creciente y predecible.
  
- Generar conciencia y cultura tributaria: Tiene como finalidad comunicar a los deudores sus deberes y derechos en materia tributaria, descuentos por pago oportuno, destino de los valores recaudados (ejecución de obras y servicios en el cantón) a fin de promover el cumplimiento cabal y oportuno de sus obligaciones.
- Generar percepción de riesgo en el caso de no cumplir obligaciones tributarias y no tributarias oportunamente: Además de notificar la deuda, se busca informar al deudor el procedimiento legal al que estaría sujeto, generando una percepción de riesgo. El rol del funcionario cambia, en tanto al seguimiento y trato que se hace a cada contribuyente, pues es más riguroso cuando mayor es la deuda.

## Procedimientos

Procedimiento para análisis de cartera vencida coactiva y distribución a los gestores de cobranza que se obtiene mensualmente la información de cartera vencida del sistema catastral y selecciona de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Tipo de cartera: Obligaciones vencidas
- Persona / Propietario: Personas que adeudan.
- Persona / Tipo de Derecho / Selección de Derecho Privado
- Excluir los deudores que ya se encuentran en gestión coactiva
- (estados: juicio coactivo, activo, cancelado coactivado, convenio, de baja, notificación y reclamo).
- Periodo de emisión de la obligación
- Valores Pendientes. - Todos los valores pendientes.

Selecciona la cartera vencida para realizar la gestión de cobranza coactiva (por montos):

- Gestión de cobranza coactiva: la realizará la Jefatura de Cobranzas, selecciona los deudores con obligaciones vencidas del periodo fiscal actual o del periodo fiscal anterior.
- Gestión de cobranza coactiva: el Jefe de Cobranza envía al Jefe de Coactiva para su gestión, selecciona los deudores con obligaciones vencidas en que se ha agotado la gestión coactiva.

Distribuye la cartera vencida para gestión coactiva entre los gestores de cobranza, considerando los siguientes criterios para segmentar la cartera:

- Segmentación por sectores geográficos. - para optimizar los medios de movilización se sectorizará la ciudad.
- Por historial de pago

### ***2.1.3.2. Recuperación de los recursos del municipio.***

La deuda exigible dará lugar a las acciones de coerción para su cobranza. A este fin se considera deuda exigible:

- La establecida mediante Resolución de Determinación o de Multa o la contenida en la Resolución de pérdida del fraccionamiento notificada por la Administración y no reclamada en el plazo de ley. En el supuesto de la resolución de pérdida de fraccionamiento se mantendrá la condición de deuda exigible si efectuándose la reclamación dentro del plazo, no se continúa con el pago de las cuotas de fraccionamiento.
- La establecida mediante Resolución de Determinación o de Multa reclamadas fuera del plazo establecido para la interposición del recurso, siempre que no se cumpla con presentar la Carta Fianza respectiva conforme con lo dispuesto en el Artículo 137°.
- La establecida por Resolución no apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal, siempre que no se cumpla con presentar la Carta Finanza respectiva conforme con lo dispuesto en el Artículo 146°, o la establecida por Resolución del Tribunal Fiscal.
- La que conste en Orden de Pago notificada conforme a ley.

- Las costas y los gastos en que la Administración hubiera incurrido en el Procedimiento de Cobranza Coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias de conformidad con las normas vigentes.

También es deuda exigible coactivamente, los gastos incurridos en las medidas cautelares previas trabadas al amparo de lo dispuesto en los Artículos 56° al 58° siempre que se hubiera iniciado el Procedimiento de Cobranza Coactiva conforme con lo dispuesto en el primer párrafo del Artículo 117°, respecto de la deuda tributaria comprendida en las mencionadas medidas.

Para el cobro de las costas se requiere que éstas se encuentren fijadas en el Arancel de Costas del Procedimiento de Cobranza Coactiva que se apruebe mediante resolución de la Administración Tributaria; mientras que para el cobro de los gastos se requiere que éstos se encuentren sustentados con la documentación correspondiente. Cualquier pago indebido o en exceso de ambos conceptos será devuelto por la Administración Tributaria.

### **2.3. Marco legal**

#### **Normas De Auditoría De General Aceptación (NAGA)**

En otras palabras, aunque la Ley no plantea una definición propiamente dicha, se puede afirmar que las Normas de Auditoría de General Aceptación (NAGA) se consideran como el conjunto de cualidades personales y requisitos profesionales que debe poseer el Contador Público y todos aquellos procedimientos técnicos que debe

observar al realizar su trabajo de Auditoría y al emitir su dictamen o informe, para brindarles y garantizarle a los usuarios del mismo un trabajo de calidad.

Son normas de Auditoría todas aquellas medidas establecidas por la profesión y por la Ley, que fijan la calidad, la manera como se deben ejecutar los procedimientos y los objetivos que se deben alcanzar en el examen.

### **Normas Internacionales de Contabilidad (NIC No.2)**

La normativa manifiesta que las existencias se consideran como activo que pueden ser vendidos en un período determinado.

### **Normas Internacionales de Contabilidad (NIC No.2)**

“El coste de las existencias puede no ser recuperable en caso de que las mismas estén dañadas, si han devenido parcial o totalmente obsoletas, o bien si sus precios de mercado han caído. Asimismo, el coste de las existencias puede no ser recuperable si los costes estimados para su terminación o su venta han aumentado. La práctica de rebajar el saldo, hasta que el coste sea igual al valor neto realizable, es coherente con el punto de vista según el cual los activos no se valorarán en libros por encima de los importes que se espera obtener a través de su venta o uso”.

La normativa manifiesta que el inventario deteriorado de manera parcial o total no es apto para la venta, por lo tanto, debe ser disminuido en el rubro de inventario el valor que corresponda al costo de estos daños.

**En el Reglamento para la aplicación de la ley de Régimen Tributario, en el Art. 28, numeral 8, se establece que:**

“Las pérdidas por las bajas de inventarios se justificarán mediante declaración juramentada realizada ante un notario o juez, por el representante legal, bodeguero y contador, en la que se establecerá la destrucción o donación de los inventarios a una entidad pública o instituciones de carácter privado sin fines de lucro con estatutos aprobados por la autoridad competente. En el acto de donación comparecerán, conjuntamente el representante legal de la institución beneficiaria de la donación y el representante legal del donante o su delegado. Los notarios deberán entregar la información de estos actos al Servicio de Rentas Internas en los plazos y medios que éste disponga”.

#### **Norma Internacional de Auditoría y Aseguramiento (NIAA No. 300)**

El auditor deberá establecer una estrategia general de auditoría que fije el alcance, oportunidad y dirección de auditoría, y que guíe el desarrollo del plan.

- Al establecer la estrategia general de auditoría, el auditor deberá:
- Identificar las características del trabajo que definen su alcance;
- Confirmar los objetivos de los informes del trabajo para planear la programación de la auditoría y la naturaleza de las comunicaciones que se requieran;

- Considerar los factores que, a juicio profesional del auditor, sean importantes para dirigir los esfuerzos del equipo de trabajo

#### **Norma Internacional de Auditoría y Aseguramiento (NIAA No. 500)**

Si el inventario es un rubro de importancia relativa con los estados financieros, el auditor deberá obtener evidencia de auditoría suficiente y apropiada, respecto a la existencia y condición del inventario por medio de:

- Presencia en el conteo físico del inventario.
- Evaluar las instrucciones y procedimientos de la administración para registrar y controlar los resultados del conteo físico del inventario.
- Observar la realización de procedimientos de conteo de la administración.
- Realizar pruebas selectivas del recuento realizado.

#### **Norma Internacional de Auditoría y Aseguramiento (NIAA No. 310)**

Un conocimiento del negocio es un marco de referencia dentro del cual el auditor ejerce su juicio profesional. Comprender el negocio y usar esta información apropiadamente ayuda al auditor para:

- Evaluar riesgos e identificar problemas.
- Planear y desempeñar la auditoría en forma efectiva y eficiente.
- Evaluar evidencia de auditoría.

## **Normas Internacionales de Auditoría (NIA)**

Estas normas si bien están dirigidas a las auditorías de los estados financieros, también rigen a las auditorías administrativas como son el caso de las siguientes nias : 200 Responsabilidades; 300 Planeación; 400 Control Interno; 500 Evidencia de Auditoría; 600 Uso del Trabajo de otros; y 700 Conclusiones y dictamen de la Auditoría.

### **Responsabilidades NIA 200 Cartas para el acuerdo de los términos sobre un trabajo de auditoría (NIA 2)**

Esta norma proporciona pautas para la preparación de la carta de contratación, en la cual el auditor documenta y confirma la aceptación de un trabajo, el objetivo y alcance de la auditoría, el grado de su responsabilidad ante el cliente y el formato del informe a ser emitido. Si bien esta norma no requiere explícitamente que el auditor obtenga una carta de contratación, proporciona una orientación con respecto a su preparación de tal manera que se presume su uso.

### **Control de calidad del trabajo de auditoría (NIA 7)**

Esta norma trata sobre el control de calidad que se relaciona con el trabajo delegado a un equipo de trabajo y con las políticas y procedimientos adoptados por un profesional para asegurar en forma razonable que todas las auditorías efectuadas están de acuerdo con los principios básicos que regulan la auditoría.

**Documentación (NIA 9)**

Esta norma define “documentación” como los papeles de trabajo preparados u obtenidos por el auditor y conservados por él para ayudar a la planificación, realización, supervisión procedimientos brindan la evidencia de auditoría más confiable con respecto a ciertas afirmaciones.

**Planeación (NIA 4)**

Esta norma establece que el auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que defina los procedimientos necesarios para implantar dicho plan.

**La importancia relativa de la auditoría (NIA 25)**

Esta norma se refiere a la interrelación entre la significatividad y el riesgo en el proceso de auditoría. Identifica tres componentes distintos del riesgo de auditoría: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. Tomando conciencia de la relación entre significatividad y riesgo, el auditor puede modificar sus procedimientos para mantener el riesgo de auditoría en un nivel aceptable.

**Evidencia de Auditoría (NIA 8)**

El propósito de esta norma es ampliar el principio básico relacionado con la evidencia de auditoría suficiente y adecuada que debe obtener el auditor para poder arribar a

conclusiones razonables en las que basar su opinión con respecto a la información financiera y los métodos para obtener dicha evidencia.

### **Evidencia de auditoría (NIA 510)**

Consideraciones adicionales para partidas específicas El propósito de esta norma es proporcionar pautas relacionadas con la obtención de evidencia de auditoría a través de la observación de inventarios, confirmación de cuentas a cobrar e indagación referida a acciones judiciales, ya que en general se considera que estos financieros y los servicios de auditoría y relacionados.

### **Procedimientos Analíticos (NIA 12)**

Esta norma proporciona pautas detalladas con respecto a la naturaleza, objetivos y oportunidad de los procedimientos de revisión analítica. El término “procedimiento de revisión analítica” se utiliza para describir el análisis de las relaciones y tendencias, que incluyen la investigación resultante de la variación inusual de los ítems.

### **Muestreo de Auditoría (NIA 19)**

Esta norma identifica los factores que el auditor debe tener en cuenta al elaborar y seleccionar su muestra de auditoría y al evaluar los resultados de dichos procedimientos. Se aplica tanto para el muestreo estadístico como para el no estadístico.

## 2.4. Marco referencial

En la presente elaboración de este trabajo se tomó en cuenta tesis con temas similares en la cual se ha citado autores con los que se comparten criterios, ya que muestran conocimientos claros sobre la misma problemática que serán un aporte significativo para la presente investigación.

La auditoría operativa al área de cobranzas de la empresa LOPETEC S.A tiene como objetivo establecer los procesos críticos o que necesiten atención internamente en el área de cobranza y así poder optimizar tanto uso de recursos, como resultado de objetivos y contribuir con recomendaciones que puedan mejorar de algún modo el servicio prestado así como la economía de la empresa LOPETEC S.A., en la cual causan retrasos de pagos por parte de los clientes, por tal motivo la empresa no posee liquidez para solventar otros gastos o adquisiciones (Veliz y Guevara, 2015).

Otra causa es la poca o mala gestión en el cobro por parte de los trabajadores encargados de realizar esta actividad, la cual tanto el trabajador como el cliente incumplen los compromisos acordados anteriormente, existiendo información que en varias ocasiones pueda duplicarse resultando no confiable, los cobros regularmente son realizados a un mismo cliente lo cual ocasiona reclamos o quejas.

En los párrafos antes mencionados podemos tomar en cuenta que Veliz y Guevara realizan una auditoría operativa en el área de cobranza la cual nos referenciamos ya que es un trabajo similar al que queremos llevar a cabo en nuestro proyecto en cual queremos evaluar e identificar las falencias en los procedimientos de gestión de cobros

de la cartera vencida para incrementar la pronta recuperación de los recursos que beneficien a la organización.

Bermudez y Peña, (2016) realizó su proyecto con el tema Propuesta plan estratégico para la recuperación cartera vencida en IMTELSA S.A. en la ciudad de Guayaquil, propone la elaboración de un plan estratégico para el departamento de créditos y cobranzas con la finalidad de recuperar la cartera vencida de clientes de la importadora, al recuperar la cartera vencida lo trabajadores se beneficiarán ya que pueden recibir sus sueldos y beneficios a tiempo demostrando que tienen liquidez y solvencia para poder cubrir las necesidades que se presenten.

Asimismo, Bermudez y Peña, (2016) concluyen que el problema de cartera vencida puede darse cuando las organizaciones otorgan créditos a sus clientes sin:

- Un estudio adecuado de las políticas de crédito,
- La falta de control de la cartera,
- La gestión de documentos de respaldo,
- Y créditos no cancelados a la fecha de vencimiento.

Sin embargo, asimismo existe inseguridad de la empresa para establecer sus políticas de crédito y cobranza representada por entornos circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. No obstante pese al riesgo de la autorización de crédito que representa en términos de costos, es una política necesaria porque ayuda y estimula las ventas, y consigue obtener el desarrollo deseado de los negocios en el mediano y largo plazo con el cliente.

También se toma a referencia al proyecto de Bermúdez y Peña con una propuesta de plan estratégico para la recuperación cartera vencida ya que es uno los problemas causales en la institución por parte del personal encargado en el área de cobranza, el cual no efectúa su respectiva labor como debería ser y existe poca estrategia de cobro por parte de los encargados, y esto conlleva al problema que no se realizan los debidos cobros de las deudas que los usuarios mantengan con la institución causando déficit de ingresos ocasionando incumplimiento de las normas establecidas por el POA.

Espinoza, (2012) realizó su proyecto “Cuentas por cobrar y movimientos de efectivo en agencias de publicidad del Gobierno Autónomo Descentralizado de Maracaibo” para establecer el cumplimiento de las políticas las cuales aseguren el adecuado manejo de las cuentas por cobrar para que de esta forma la entidad pueda disponer de las liquidez necesaria para solventar a corto plazo sin que se vea afectada la solvencia y capacidad de pago llevando una eficiente gestión de crédito y cobranza.

Ortiz, (2014) en su tesis, “Gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa Rectima de la ciudad de Ambato” con el objetivo principal de su investigación es la de disminuir los índices de la cartera vencida de la organización ya que en el periodo pasado los índices de la misma se han aumentado y es de suma inquietud por el lento retorno del dinero, esto a causa de la deficiente gestión de cobro, existe una aplicación de estrategias poco prácticas y efectivas, así como el endeudamiento del cliente, que ha recibido productos sin cancelar sus primeras adquisiciones y finalmente carencias de las políticas de crédito y cobranzas.

Cabrera, (2017) con su proyecto de investigación de una “Propuesta de un manual de procedimiento de cobro de la cartera vencida en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Balzar para minimizar futuras cuentas incobrables con el objetivo de recuperar la cartera vencida con procesos que permitan mejorar los ingresos de la entidad ya que uno de los problemas es que existe poca estrategia de cobro por parte de la entidad al momento de realizar su labor, y al no realizar los debidos cobros lo cual causa un déficit de ingresos para la institución.

De los trabajos de investigación citados anteriormente podemos observar que tienen mucho en común, es decir, en su relación directa o indirecta con la recuperación de las cuentas por cobrar y lo importante de realizar controles internos en los diferentes departamentos para evaluar y medir el rendimiento de los encargados de cada uno de ellos, que deben estar cumpliendo con las debidas políticas de trabajo establecidas por parte de la entidad y así poder llegar a la meta planteada que brinden beneficios tanto para los trabajadores como para la empresa.

## **2.5. Marco conceptual**

**Importancia relativa:** inclusión u omisión de un rubro en la información financiera tendría un efecto significativo en el juicio de los usuarios de los informes financieros sobre el desempeño financiero de la entidad. La importancia relativa es una restricción contable que permite a las partidas no significativas sean excluidas de ser divulgadas (NIA 320)

**Error en auditoría:** a actos u omisiones no intencionados cometidos por uno o más individuos, sean de los administradores, de la dirección, de los empleados de la entidad auditada, o de terceras personas ajenas a ésta, que alteran la información contenida en las cuentas anuales, tales como: errores aritméticos o de transcripción en los registros y datos contables; inadvertencia o interpretación incorrecta de hechos; aplicación incorrecta de principios y normas contables (NIA 240).

**Coactiva** El departamento denominado “COACTIVA” es el encargado de gestión y ejecución de cobro de las obligaciones vencidas a favor del municipio

**Cuentas por Cobrar:** Cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa (PEREZ & MERINO, 2010)

**Cartera vencida:** Abarca las obligaciones vencidas de los deudores, de las que no se ha conseguido su recuperación una vez realizada la gestión de cobranza pre-coactiva y/o aquellas cuyo vencimiento sea igual o mayor a dos periodos fiscales. Se gestionará mediante la gestión de cobranza coactiva. (Portoviejo, 2016)

**Orden de cobro:** Es una notificación legal al contribuyente que mantiene deuda vencida, líquida y determinada, que busca generar percepción de riesgo en el deudor para persuadirlo al pago inmediato. Con dicha orden se otorga un plazo de ocho días para pago o reclamo de ser el caso. (Portoviejo, 2016)

**Auto de pago:** Documento que contiene un acto de carácter administrativo emanado por órgano ejecutor y que tiene por finalidad compeler al destinatario del mismo a efectuar el pago del crédito fiscal no cubierto. (Requisito necesario para ejecutar la coactiva, es decir, para proceder a embargar siempre y cuando cumple el término perentorio). (Portoviejo, 2016)

**Eficacia:** Se entiende por eficacia el grado de cumplimiento de una meta, la que puede estar expresada en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc (Silva, 2015)

**Eficiencia:** está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado (Silva, 2015)

**Conclusión:** Finalización de un evento (Silva, 2015)

## **2.6. Variables**

### **2.6.1. Variable independiente: Procedimientos de cobros de la cartera vencida**

Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar. (CREDITOS Y COBRANZAS, 2010)

Los mismo que para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar, tiene un procedimiento de cobros para así incrementar lo que son los recursos del mismo.

### **2.6.2. Variable dependiente: Recuperación de los recursos económicos**

Llamada también en ocasiones recuperación, es la fase del cual comprende la reactivación de lo que es el ciclo económico, ya que el mismo se caracteriza por la reanimación de los recursos de lo que son del Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar.

La recuperación de recursos económicos se caracteriza por una reanimación paulatina de todas las actividades económicas: aumenta el Empleo, la producción, la Inversión, las ventas, etc. En la época de la recuperación, las Variables Macroeconómicas tienen un movimiento ascendente que se orienta hacia el pleno empleo. (Ohlin, 2010)

### **2.7. Sistematización de la Investigación**

1. ¿Qué tipo de auditoría es ajustable a al presente trabajo?
2. ¿Cómo se realizará la auditoría operativa?
3. ¿Qué se espera obtener con la auditoría operativa sobre los procedimientos de cobro de la cartera vencida?
4. ¿Cómo se efectúan los procedimientos de cobro?
5. ¿Cuál es la importancia de la auditoría operativa?
6. ¿Cuáles son los precedentes para ejecutar una auditoría operativa?
7. ¿Cuál es el objetivo de la auditoría operativa?
8. ¿Cómo beneficia la ejecución de una auditoría operativa a la institución?
9. ¿Qué son los papeles de trabajo?
10. ¿Cómo se realizaría la ejecución de los procedimientos en una auditoría operativa?

## 2.8. Operacionalización de las variables

**Variable independiente:** Procedimientos de cobros de la cartera vencida

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Preguntas	Instrumentos
Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar (CREDITOS Y COBRANZAS, 2010).	Información de cartera vencida del sistema catastral	% evaluación del sistema catastral	¿Considera usted que el establecimiento tiene un adecuado sistema de emisión de la cartera vencida?	Entrevista
	Selección de la cartera vencida	% diagnóstico de los deudores	¿Según su criterio la falta de propuestas de estrategia para efectuar los cobros de debe a?	Entrevista
	Distribución de la cartera vencida	% seguimiento de la distribución de la cartera	¿Cuáles son los factores por el cual no se procede a recuperar la cartera vencida?	Entrevista

**Variable dependiente:** Recuperación de los recursos económicos

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Preguntas	Instrumentos
<p>La recuperación de recursos económicos se caracteriza por una reanimación paulatina de todas las actividades económicas: aumenta el Empleo, la producción, la Inversión, las ventas, etc. En la época de la recuperación, las Variables Macroeconómicas tienen un movimiento ascendente que se orienta hacia el pleno Empleo (Ohlin, 2010).</p>	Ingresos por derivación de pagos puntuales de clientes	% procesos de cobro	¿Según su criterio a que se debe la falta de control de los procedimientos de cobro?	Entrevista
	Ingresos recurrentes derivados de pagos periódicos	% de medidas de pago	¿Según su criterio a que se debe la falta de ejecución de los pagos de usuarios en cuanto al vencimiento de estos?	Entrevista
				¿Con que frecuencia el departamento de Coactiva emite informes de pagos?

## **2.9. Conclusión**

En el Capítulo II, trata sobre cómo se va a plantear el método teórico el cual se aplicaría en dicho proceso de Auditoría al Gobierno Autónomo Descentralizado del canton de Balzar se analiza todo el control interno para poder identificar cual es la auditoría a realiza y se identificar el problema para a su vez razonar fundamento teórico como legal para a su vez obtener una auditoría basada a planteamientos gubernamentales que logran a tener un adecuado proceso para a su vez obtener un informe final.

## **Capítulo III**

### **3. Diseño de metodológico**

En este trabajo se realizará la investigación tomando en cuenta el área de estudios utilizados para obtener conclusiones las cuales permitan describir los fenómenos bajo estudios buscando maximizar la autenticidad y confiabilidad de la información y reducir los errores en los resultados.

#### **3.1. Modalidad de la investigación**

##### **Bibliográfica**

Se utilizará investigación bibliográfica correspondiente a la revisión de información como las teorías, resultados instrumentos y técnicas usadas, que son la búsqueda de información de documentos para determinar cuál es el conocimiento existente en un área particular, es una investigación la cual es tomada de libros, revistas, documentos web, investigaciones ya existentes etc.

##### **De campo**

En esta modalidad el trabajo es de campo con el fin de realizar el estudio metódico de los hechos en el lugar que se originan los acontecimientos.

### **3.2. Tipos de investigación**

#### **Exploratoria**

En esta investigación se va a indagar y recolectar la información donde se hará un reconcomiendo general del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar donde se conocerá a fondo de las cuentas por cobrar.

#### **Descriptiva**

Esta investigación es descriptiva porque permite conocer y establecer relaciones entre los factores, actores y variables que se identifican en torno a un problema de investigación.

#### **Analítica**

Dentro de este trabajo de investigación se requiere una aplicación sistemática de los procedimientos metodológicos para comentar un problema para exponer, localizar, criticar e interpretar los hechos, para así poder dar soluciones, recomendaciones e emitir un informe.

### **3.3. Fuentes de información**

#### **Primarias**

Se obtiene a través de las entrevistas realizadas a los encargados o directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar.

## Secundarias

Se obtiene información bibliográfica, principalmente de páginas de periódicos y revistas dichos datos se recopilarán, y se analizarán de acuerdo a la problemática de la presente investigación.

## Población

La población involucrada en el proyecto son un total de 10 personas siendo estas conformadas por:

**Tabla 1** Población estimada para el estudio

Ítem	Detalle	Población
1	Director Financiero	1
2	Jefa de Coactiva	1
3	Asistente de Tesorería	1
4	Tesorero	1
5	Asistentes de Coactiva	6
	<b>Total</b>	<b>10</b>

Elaborado: Delgado y Cabrera

### 3.4. Análisis de los resultados

Se toma como población a los 2 colaboradores para este trabajo investigativo que está dirigido al Financiero y al Jefe de Coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar.

## **Muestra**

Para el presente trabajo de investigación no se aplica el tamaño de muestra de la fórmula de población finita por lo tanto se va a trabajar con la cantidad de personas que se den.

## **Análisis de los resultados**

En este trabajo de investigación se utilizará información concreta, conceptos teóricos bibliográficos que estarán fortalecidos con la entrevista que se realizará al financiero.

### **3.5.Conclusión**

El Capítulo III, como se puede observar consta de los aspectos metodológicos de la investigación del estudio desarrollado, este capítulo abarca una serie de pasos a seguir para lograr alcanzar con éxito la investigación mediante un conjunto de técnicas y métodos que emplearan llevar a cabo las tareas que han sido vinculadas con la investigación. Con esta metodología se obtiene una validez y rigor científico a los resultados obtenidos en el proceso de estudio y análisis. Hemos podido obtener conocimiento en cuanto al diseño metodológico que debe seguirse dependiendo del tipo de estudio que se aplique, especificar y entender los conceptos de población y muestra así como también las técnicas e instrumentos imprescindibles para la recolección de la información y su correspondiente análisis.

## Capítulo IV

### 4. Proceso de la auditoría

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

1 ¿A su opinión cuáles son los factores que inciden en la falta de recuperación de la cartera vencida?

Tabla 2 Problemas en la notificación

Alternativa	Frecuencia	%
No entregan notificaciones a los deudores	5	50%
No se encuentran a los usuarios	3	30%
Falta de personal para realizar las notificaciones	2	20%
TOTAL	10	100%

Elaborado: Delgado y Cabrera

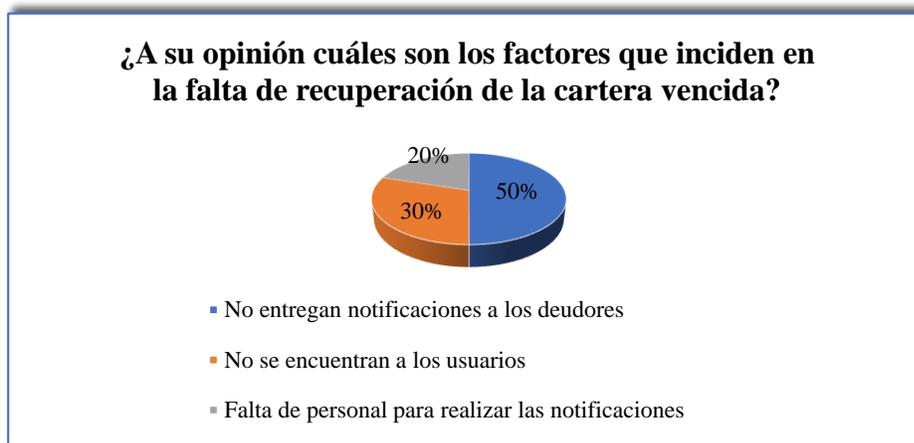


Figura 3 Problemas en las notificaciones.

## Análisis e interpretación

De la entrevista realizada a la Jefa de Coactiva del Municipio de Balzar en relación a los factores que inciden en la falta de recuperación de la cartera vencida, obtuvimos los siguientes resultados: el 50% los encargados no entregan notificaciones a los deudores, el 30% no se encuentran a los usuarios, el 20% falta de personal para realizar las notificaciones, se propone realizar mejoras en los tipos de notificación al realizar las cobranzas.

### 2. ¿A su criterio cómo considera usted al Departamento de Coactiva que es el encargado de gestionar el cobro a los usuarios?

**Tabla 3** Gestión de cobro del Departamento Coactiva

Alternativas	Frecuencia	%
Excelente	1	10
Bueno	2	20
Regular	3	30
Mala	4	40
Total	10	100

Elaborado: Delgado y Cabrera

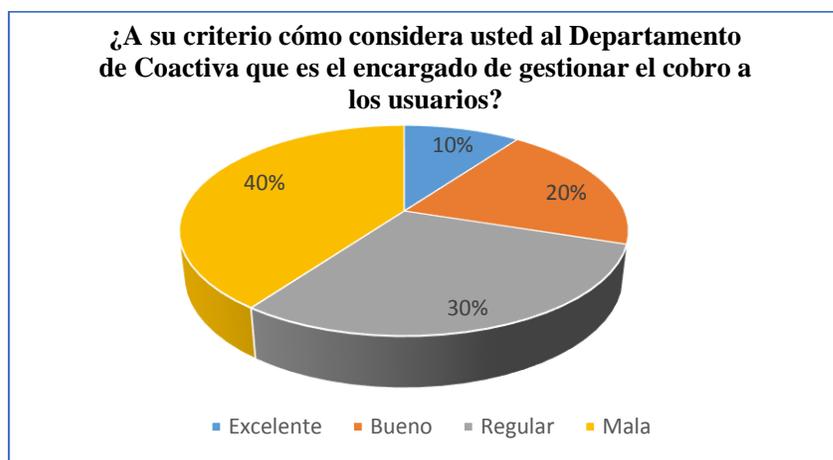


Figura 4 Gestión de cobro del departamento de coactiva

### Análisis e interpretación

Del 100% de la gestión que debe realizar el Departamento de Coactiva para los cobros a los usuarios, el 10% es excelente, mientras que el 20% es bueno, el 30% es regular y el 40 % se considera malo, por lo tanto se evidencia una mala gestión para la recuperación de cartera vencida.

### 3. ¿Conoce usted si existen controles preventivos de los valores de cartera que están por vencer?

**Tabla 4** Controles preventivos a la cartera por vencer

Alternativas	Frecuencia	%
Si	2	20
No	8	80
Total	10	100

Elaborado: Delgado y Cabrera

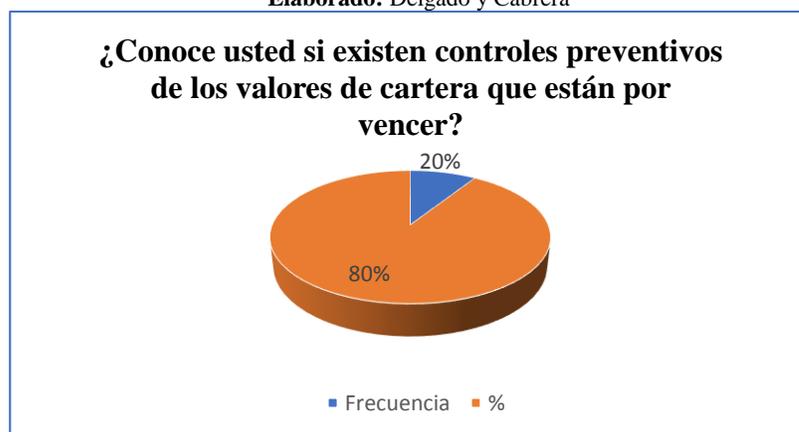


Figura 5 Controles preventivos a la cartera por vencer

### Análisis e interpretación

De la entrevista realizada al Tesorero del Municipio del 100% si existe controles preventivos a los valores de cartera por vencer, el 20% indica que si y el 80 que no.

#### 4. ¿Cómo considera usted el control en los procedimientos de cobranzas del Departamento de Coactiva?

.Tabla 5 Control de los procedimientos de cobranza

Alternativas	Frecuencia	%
Alta	2	20%
Media	2	20%
Baja	6	60%
Total	10	100%

Elaborado: Delgado y Cabrera

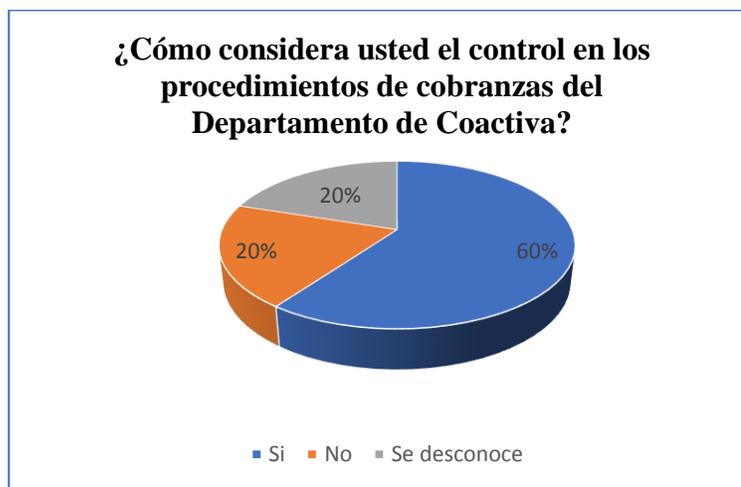


Figura 6 Control de procedimiento de cobranza

#### Análisis e interpretación

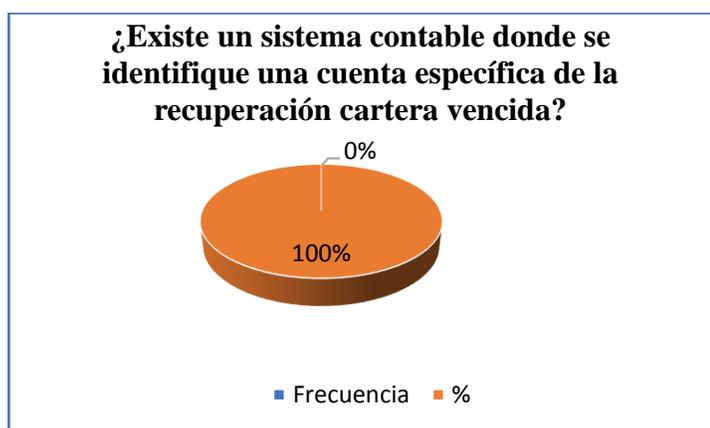
La entrevista efectuada al Director Financiero nos indica que el 60% de los controles de procedimientos del Departamento de Coactiva son bajos, el 20% indica que es medio y el 20% indica que es alto.

**5. ¿Existe un sistema contable donde se identifique una cuenta específica de la recuperación cartera vencida?**

**Tabla 6** Existe cuenta específica de la recuperación de la Cartera Vencida

Alternativas	Frecuencia	%
SI	0	0
NO	10	100
TOTAL	10	100

Elaborado: Delgado y Cabrera



*Figura 7* Existe cuenta específica de la recuperación de la cartera vencida

**Análisis e interpretación**

La entrevista efectuada al Director Financiero nos indica un 100% el cual se evidencia que no se cuenta con un sistema contable donde se identifique una cuenta específica de la recuperación cartera vencida.

**6. ¿A su punto de vista cuáles son los factores por lo cual no se incrementan los recursos económicos de la institución?**

*Tabla 7 Factores por lo cual no se incrementan los recursos económicos*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Falta de estrategias	4	40
Falta de comunicación	4	40
Falta de capacitación	2	20
Total	10	100

**Elaborado:** Delgado y Cabrera



*Figura 8* Factores por los cuales no se incrementan los recursos económicos

**Análisis e interpretación**

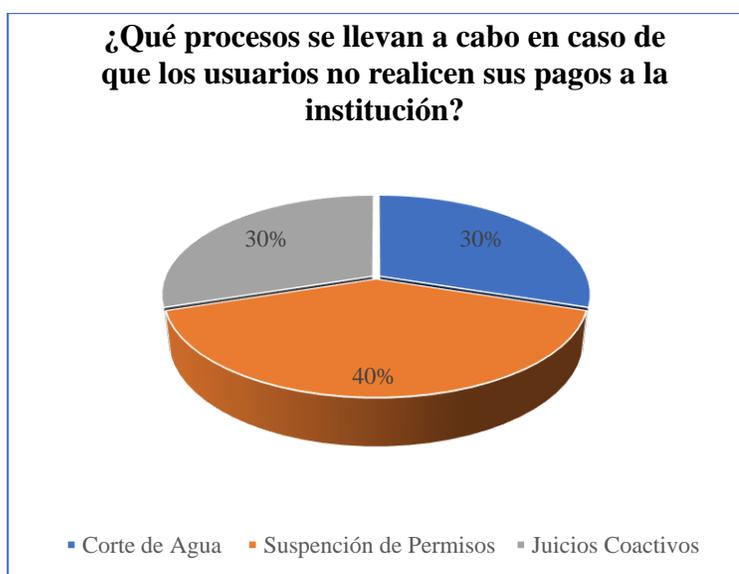
Al desarrollar la entrevista de los factores que influyen para que no se incrementen los recursos económicos se establece que el 40% es debido a la falta de estrategia, el 40% por la falta de comunicación y el 20% por la falta de capacitación

7. **¿Qué procesos se llevan a cabo en caso de que los usuarios no realicen sus pagos a la institución?**

*Tabla 8 Procesos a llevarse a cabo en caso de adeudar*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Corte de Agua	3	30
Suspensión de Permisos	4	40
Juicios Coactivos	3	30
Total	10	100

Elaborado: Delgado y Cabrera



*Figura 9* Procesos a llevarse a cabo de adeudar

**Análisis e interpretación**

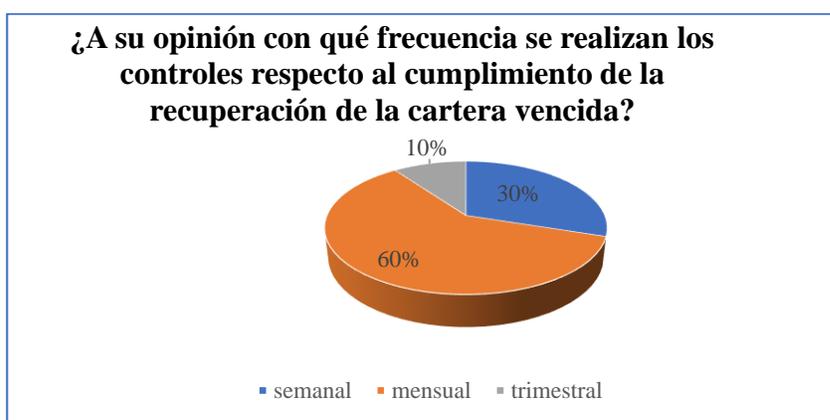
De la entrevista realizada a la Jefa de Coactiva del Municipio de Balzar en relación a los procesos que se llevan a cabo en caso de que los usuarios no realicen sus pagos a la institución el 30% corte de agua, el 40% suspensión de permisos y el 30% juicios coactivos.

8. **¿A su opinión con qué frecuencia se realizan los controles respecto al cumplimiento de la recuperación de la cartera vencida?**

**Tabla 9** Control de la recuperación de cartera vencida.

Alternativas	Frecuencia	%
Semanal	3	30
Mensual	6	60
Trimestral	1	10
Total	10	100

Elaborado: Delgado y Cabrera



*Figura 10* Control de la recuperación de la cartera vencida

### **Análisis e interpretación**

Se desarrolló la entrevista al Director Financiero del Municipio de Balzar en cuanto al control que se lleva para verificar el cumplimiento de la recuperación de cartera vencida, nos indica que un 30% se efectua semanal, un 60% mensual y un 10% trimestral.

## 4.2. Plan de Auditoría

AD/4

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BALZAR**  
**AUDITORÍA OPERATIVA A LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE**  
**COBRO DE LA CARTERA VENCIDA**  
**HOJA DE INDICES**  
**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

<i>AUDITORÍA OPERATIVA</i>	
<i>HOJA DE INDICES</i>	
<u><i>REF.</i></u> <u><i>INDICES</i></u>	<u><i>PAPELES DE TRABAJO</i></u>
<b>AD</b>	<u><i>ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA</i></u>
AD/1	Orden de Trabajo
AD/2	Notificación
AD/3.1	Correspondencia Enviada
AD/4	Hoja de Índices
AD/5	Hoja de marcas
AD/6	Hoja de distribución de actividades
AD/7	Hoja de distribución de tiempo
<b>PP</b>	<u><i>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</i></u>
PI/1	Programa de Planificación Preliminar
PP/2	Reporte de la Planificación Preliminar
<b>PE</b>	<u><i>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</i></u>
PE/1	Programa de Planificación Específica
CI/1	Cuestionario de Control Interno
PE/4	Evaluación del Cuestionario de Control Interno
PA/1	Programa de Auditoría.
<b>EJ</b>	<u><i>EJECUCIÓN DEL TRABAJO</i></u>
A	Estructura organizacional, legal y normativa de la cooperativa
B	Componente de Control Administrativo
C	Componente de Control Financiero
<b>I</b>	<u><i>INFORME</i></u>
I/1	Borrador del Informe
I/2	Informe Final
I/3	Cronograma de recomendaciones

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BALZAR**  
**AUDITORÍA OPERATIVA A LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE**  
**COBRO DE LA CARTERA VENCIDA**  
**HOJA DE MARCAS**  
**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

<u>MARCAS</u>	
<i>SÍMBOLO</i>	<i>SIGNIFICADO</i>
√	Chequeado o Verificado
S	Documentación sustentatoria
^	Transacción rastreada
Σ	Comprobado sumas
A	Saldo auditado
©	Conciliado
¢	No confirmado
C	Confirmado
∅	Inspección física
□	Archivo Verificado
«	Pendiente de registro

**GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BALZAR**  
**AUDITORÍA OPERATIVA A LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO DE LA CARTERA VENCIDA**  
**HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPOS**  
**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**

<b><u>CRONOGRAMA DE AUDITORIA POR MESES Y DÍAS</u></b>																														
<b>FASES</b>	<b>DÍAS</b>	<b>%</b>	<b>ENERO</b>														<b>FEBRERO</b>													
			<b>L</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>V</b>	<b>L</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>V</b>	<b>L</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>V</b>	<b>L</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>V</b>	<b>L</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>V</b>			
			<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>01</b>	<b>04</b>	<b>05</b>	<b>06</b>	<b>07</b>	<b>08</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
Planificación preliminar*	03 días	10%																												
Planificación específica**	04 días	13%																												
Ejecución de trabajo y análisis de resultados***	18 días	60%																												
Comunicación de resultados****	05 días	17%																												

\* Del 14 de enero al 15 de enero de 2019.

\*\* Del 16 de enero al 18 de enero de 2019.

\*\*\* Del 21 de enero al 07 de febrero de 2019.

\*\*\*\* Del 08 de febrero al 09 de febrero de 2019.

**GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL  
CANTÓN BALZAR**

**AUDITORÍA OPERATIVA A LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE  
COBRO DE LA CARTERA VENCIDA**

**HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES**

**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

<b><u>DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES</u></b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DÍAS</b>	<b>FECHA</b>
Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	01	14 de enero de 2019
Visita Preliminar al GADM de Balzar	01	14 de enero de 2019
Solicitud de información mediante oficio	01	14 de enero de 2019
Resumen de Visita Preliminar (inspección)	01	15 de enero de 2019
Recepción de información documental requerida	01	15 de enero de 2019
Reporte de Planificación Preliminar	01	16 de enero de 2019
Elaborar el Programa de Planificación Específica	01	17 de enero de 2019
Elaboración del Control Interno	01	18 de enero de 2019
Evaluación de Control Interno y Riesgo	01	21 de enero de 2019
Elaboración del Programa de Auditoría	01	22 de enero de 2019
Ejecución de examen especial – Hojas de Trabajo	15	23 de enero de 2019
Ejecución de examen especial – Hojas de Hallazgo	03	13 de febrero de 2019
Presentación de Borrador de Informe	01	18 de febrero de 2019
Presentación de Informe Final	04	22 de febrero de 2019
<b><i>Elaborado: J. Cabrera</i></b>		
<b><i>Revisado: N. Delgado</i></b>		

**PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN****PRELIMINAR*****Institución:*** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar.***Periodo:*** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.***Objetivo:*** Conocer la estructura, instalaciones, estatuto, procesos y demás aspectos de la funcionalidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar.

<b>N o.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF.</b>	<b>ELAB.</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Remitir Oficio de Notificación de inicio de auditoría al Alcalde	AD/2	J. Cabrera / N. Delgado	10/01/2019	
2	Efectuar visita previa a los diferentes departamentos que forman parte GADM. Para conocer los procedimientos de cobro.	--	J. Cabrera / N. Delgado	14/01/2019	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
3	Mantener conversaciones con la máxima autoridad del GADM	---	J. Cabrera / N. Delgado	14/01/2019	
4	Mantener conversaciones con directores y jefes departamentales del área financiera del GADM.	---	J. Cabrera / N. Delgado	14/01/2019	
5	Remitir oficio de solicitud de información financiera.	AD/3.1	J. Cabrera / N. Delgado	14/01/2019	
6	Elaborar la nómina del personal que interviene en la Auditoría Operativa.	NP/1	J. Cabrera / N. Delgado	14/01/2019	
7	Conocer las funciones de la dirección financiera del GADM.	--	J. Cabrera / N. Delgado	15/01/2019	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
8	Conocer los procedimientos de cobranzas y acciones con respecto a sus vencimientos.	--	J. Cabrera / N. Delgado	15/01/2019	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
9	Elaborar el informe de Planificación Preliminar	PP/1	J. Cabrera / N. Delgado	16/01/2019	

**Orden de trabajo No. 001**

Portoviejo, 07 de enero de 2018

Tnlgo. Jonathan Cabrera Robalino

Tnlga. Narcisa Delgado Tovar

**AUDITORES**

Ciudad.

De mi consideración:

Por medio de la presente le hago llegar un cordial saludo y a la vez pongo a su conocimiento que, con fecha 07 de enero de 2019, el tribunal de revisión de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, aprobó el trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad, ante lo cual por medio del presente me permito emitir autorización para la ejecución de un *Auditoría Operativa a los procedimientos de gestión de cobro en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017*, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 0000-CTAE-2019, suscrito por el señor Emilio Gonzales Burgos, en calidad de Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar,

En este sentido expongo a usted los objetivos definidos para la auditoría arriba mencionada, mismos que se detallan:

- Conocer la situación actual de los procedimientos de gestión de cobro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar,
- Describir la forma de aplicación de los procesos de organización y administración del GADM, en función a los componentes del control interno.
- Verificar las fases y normativas de control interno para determinar si existen irregularidades que afectan la eficiencia y eficacia en el logro de la recuperación de la cartera vencida.

- Plantear alternativas y mejoras al control interno y los procedimientos dentro de la gestión de cobro.

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

**SUPERVISOR:** Ing. Julissa Eleana Mera Cambi

**AUDITORA:** Tlga. Narcisa Estefanía Delgado Tovar

**AUDITOR:** Tlgo. Jonathan David Cabrera Robalino

Por lo anterior expuesto, sírvase programar una visita preliminar a las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Balzar, a fin de conocer las funciones y procedimientos para la elaboración de la planificación preliminar y específica, mismos que serán desarrollados durante la ejecución de la auditoría operativa. El tiempo estimado para la ejecución desde la etapa preliminar hasta la comunicación de resultados es de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de la visita a la institución.

Sin otro particular me suscribo, deseándole éxito en sus labores.

Atentamente,

Ing. Julissa Mera Cambi

**SUPERVISOR DE AUDITORÍA**

**NOTIFICACIÓN****Oficio No. 001**

Balzar, 10 de enero de 2019

Economista

Emilio José Gonzales Burgos

**ALCALDE DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL  
CANTON DE BALZAR**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted con el motivo de informarle que, mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, se aprobó el inicio para la ejecución de la *Auditoria Operativa a los procedimientos de gestión de cobro de la cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Balzar, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017*, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2018-032-Oficio, suscrito por usted, en calidad como alcalde, a la vez informarle que conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución iniciarán con fecha 14 de enero de 2019, por lo cual solicito de la manera más atenta se sirva disponer al personal financiero encargado de la gestión de cobro, concedan toda la cooperación y facilidad de acceso a la información, a fin de conseguir los objetivos planteados en la presente auditoría.

Es necesario indicar que la Auditoria Operativa en cuestión se efectuará cumpliendo con los siguientes objetivos establecidos por el equipo auditor:

- Analizar la situación actual del control interno aplicado al área financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar,
- Detallar la forma de los procesos del GADM, en función a los componentes del control interno.

- Verificar las etapas y normativas de control interno para determinar si existen debilidades que afectan la eficiencia y eficacia de las metas propuestas del GADM
- Plantear alternativas y mejoras al control interno y los procedimientos de la gestión financiera.

Para la consecución de los objetivos y del cronograma de ejecución planteado, el equipo de trabajo estará constituido por el Ing. Julissa Mera Cambi, en disposición de Supervisor de Auditoría, la Tlga. Narcisa Delgado, Jefe de equipo auditor y el Tlgo. Jonathan Cabrera, como Auditor operativo.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Tlga. Narcisa Delgado Tovar  
Tlgo. Jonathan Cabrera Robalino.

**AUDITORES– EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA**

**COMUNICACIÓN****Oficio No. 002**

Balzar, 14 de Enero del 2018

Eco.

Emilio Jose Gonzales Burgos

**ALCALDE****GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE BALZAR**

Ciudad.

De mi consideración:

De conformidad a la programación para la ejecución de la *Auditoria Operativa a los procedimientos de gestión de cobro de la cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Balzar, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017*, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 de 25 de mayo de 2018, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:

- Nómina de los servidores públicos del Departamento de COOACTIVA del GAD de Balzar.
- Información de las funciones del Departamento.
- Misión, Visión, Políticas del Departamento.
- Manuales, Reglamentos y documentación normativa interna.
- Reporte de cumplimiento del proceso.
- Información sobre los informes de departamentos de ligados a la recuperación cartera vencida.
- Reportes mensuales de los valores recuperados de la cartera vencida

La información solicitada formará parte de la evaluación preliminar de la Auditoria Operativa que se está desarrollando, por lo cual agradeceré su pronta atención.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Sra. Narcisa Delgado Tovar

Sr. Jonathan Cabrera Robalino

**EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA**

NP/1  
1 - 1

***Nómina del personal que interviene en la Auditoria Operativa a los procedimientos de gestión de cobro de la cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Balzar, correspondiente al :***

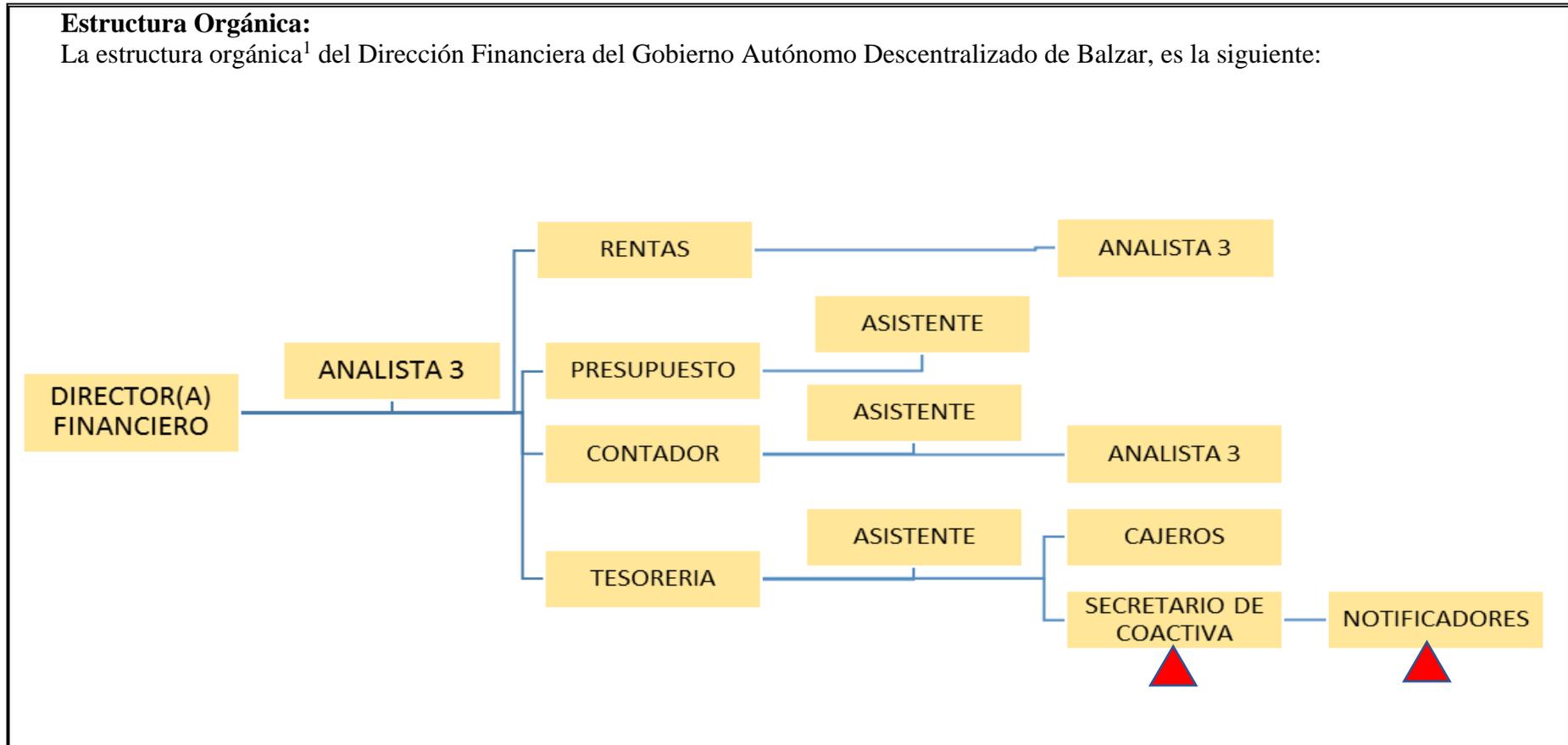
***Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017***

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>CÉDULA</b>	<b>FIRMA</b>
Wilson Villamar Almeida	Director Financiero	974546847	
Cristhian Mendoza	Jefe de Tesoreria	126364798	
Ernesto Cartagena	Jefe de Rentas	1283287382	
Rene Cantos	Contador	921983927	
Tania Bravo Zambrano	Jefa Departamental de Coactiva	1307531705	
John Arellano Luna	Analista 1 de Coactiva	0902084683	
Izkra Marin Aguayo	Asistente Administrativo de Coactiva	1303242430	
Jose Briones	Notificador de Coactiva	0944854956	
Jose Delgado	Notificador de Coactiva	0928464848	
Jean Arreaga Sandoval	Notificador de Coactiva	1312730193	

### Fase I: Planificación Preliminar y Específica.

#### Estructura Orgánica:

La estructura orgánica<sup>1</sup> del Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar, es la siguiente:



<sup>1</sup> Tomado del Gobierno Autonomo Descentralizado de Balzar”

**INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**Elaborado por:** J. Cabrera

**Revisado por:** N. Delgado

**Fecha:** 16 de Enero de 2019

**ANTECEDENTES:**

Mediante Orden de Trabajo N° 001, suscrita por el Ing. Julissa Mera Cambi, se aprobó la apertura para la ejecución de la Auditoria Operativa de gestión de cobro del departamento de COOATIVA del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Balzar, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2018-032-Oficio, suscrito por el Econ. Emilio José Gonzales Burgos, alcalde del GADM del Cantón Balzar.

**DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:**

Acorde a la respectiva programación del equipo auditor, las visitas a la institución se iniciaron con fecha 14 de enero de 2019, en la cual el equipo auditor procedió a realizar un reconocimiento en el Municipio en el cual se mantuvo reuniones con el alcalde y el personal que forman parte del área Financiera y jefes departamentales los mismo a fin de conocer en mayor proporción los procesos y áreas de la institución; llevando a cabo la ejecución de estas actividades a realizarse en un lapso de dos días laborables.

Las visitas se realizaron en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Balzar ubicado en la Av. 26 de Septiembre y Olmedo en el cantón de Balzar, donde la primera tarea fue el reconocimiento del área financiera en la cual se pudo observar se ejecutan procesos relacionados con la gestión de cobro, en las instalaciones existen los departamentos financieros, tesorería, rentas, contabilidad y coactiva que es el encargado de la gestión de cobro de la institución.

Las conversaciones se mantuvieron con el alcalde, directores financieros, jefes departamentales y asistentes, lo cual permitió conocer de mejor manera el control aplicado y la forma de cómo se llevan a cabo las gestiones de cobro y la percepción de las autoridades antes mencionadas sobre de esta.

**RESULTADOS:**

Fruto de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar un análisis integral de la estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Balzar, obteniendo referencias sobre la misión, visión, objetivos, políticas, así como los procedimientos de gestión de cobro que se llevan a cabo en la institución.

De esta manera se obtuvo un conocimiento más amplio sobre las áreas financieras del GADM, observando que no existe un adecuado manejo de información por parte de todas las áreas en cuanto a los procedimientos de gestión de cobro que realiza la institución y así mismo de los procesos que se efectúan.

En relación al adecuado control interno previamente se pudo evidenciar algunas deficiencias en cuanto al desconocimiento de control e información en los procedimientos de la gestión de cobro, de acuerdo a la información obtenida en las conversaciones sostenidas con el personal de la institución.

PE/1  
1 - 1

<b><u>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN</u></b>					
<b><u>ESPECÍFICA</u></b>					
<b><i>Institución:</i></b> Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar.					
<b><i>Periodo:</i></b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.					
<b><i>Objetivo:</i></b> Conocer la estructura, instalaciones, estatuto, procesos de cobros y demás aspectos de la funcionalidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar					
<b><i>Alcance:</i></b> Evaluar los controles internos a través de elaboración de un cuestionario para medir los riesgos en la estructura funcional, legal y organizacional, del área financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Balzar para decretar el estado real basado al Control Interno que es aplicado en la entidad.					
<b>No.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF.</b>	<b>ELAB.</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Crear el cuestionario de Control Interno.	CI/1	J. Cabrera / N. Delgado	17/01/2019	
2	Efectuar el cuestionario de Control Interno al Director financiero	CI/1	J. Cabrera / N. Delgado	18/06/2019	
3	Ejecutar el cuestionario de Control Interno a las jefaturas de las áreas financieras	CI/1	J. Cabrera / N. Delgado	18/06/2019	
4	Ejecutar el cuestionario de Control Interno al Departamento de Coactiva	CI/1	J. Cabrera / N. Delgado	18/06/2019	
5	Solicitud de los valores de riesgo basados al Control Interno.	PE/2	J. Cabrera / N. Delgado	21/06/2019	
6	Decretar los niveles de riesgos en base al Control Interno.	PE/3	J. Cabrera / N. Delgado	21/06/2019	
7	Elaborar la matriz de riesgo de auditoría.	PE/4	J. Cabrera / N. Delgado	22/01/2019	
8	Elaborar el Informe de Planificación Específica.	PP/5	J. Cabrera / N. Delgado	22/01/2019	

CI/1  
1 - 1

<b><u>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</u></b>								
<b>Entidad:</b> Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar							<b>Supervisado por:</b> Ing. Julissa Mera Cambi.	
<b>Alcance:</b> Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017								
#	Preguntas	P	Si/	C	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		T	N	T	60	Moderado	40	Moderado
		20	N	12	%		%	o
	<b>Control Financiero</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>OBSERVACIONES</b>			
1	¿La designación del cargo como Director Financiero fue asignado por algún concurso de mérito de u oposición?	1	N	0	Se detectó que el Director Financiero fue ubicado por designación especial			
2	¿El perfil académico que usted tiene se ajusta al cargo que posee?	1	SI	1				
3	¿Ha tenido capacitación en los últimos 3 meses con respecto al área financiera y gestión de cobros?	1	N	0	Se comprueba que el departamento no ha tenido capacitación en los últimos 3 meses en el área financiera.			
4	¿Existen normativas de control interno establecido por la institución para el área de cobranzas?	1	N	0	No se encontró evidencia en cuanto la normativa que establece la institución.			
5	¿Se efectúan controles de seguimiento del ingreso del dinero por cobros realizados?	1	SI	1				
6	¿Se recibe un reporte de los valores recaudados por cartera vencida de manera diaria, semanal o mensual?	1	N	0	No existe evidencia de los reportes mensuales de valores recaudados por cartera vencida.			
	<b>Recuperación de la cartera</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>3</b>				
7	¿Cuenta con los procesos adecuados para el ingreso del dinero recaudado?	1	N	0	No existe un adecuado proceso de cobros para el ingreso del dinero recaudado			
8	¿Existen manuales de funciones y procedimientos dentro del área?	1	SI	1				
9	¿Se efectúan revisiones esporádicas sobre el cumplimiento del manual de proceso de recaudación?	1	N	0	Se constató que no se realizan revisiones esporádicas sobre el cumplimiento del manual de proceso de recaudación.			

10	¿Hay un seguimiento de las cuentas por cobrar?	1	SI	1	
11	¿Se efectúa una revisión de los cobros realizados por el Departamento encargado de la cobranza?	1	N O	0	No se encontró evidencia de los registros en cuanto a los cobros realizados por el departamento de cobranza
12	¿El Departamento de Contabilidad cuenta con un registro de los valores que están vencidos?	1	SI	1	
<b>Departamento de Coactiva</b>		<b>6</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	
13	¿Existen controles para determinar los valores pendientes de cobro a los usuarios?	1	SI	1	
14	¿Existen procedimientos a seguir para la notificación o aviso anticipado al cliente sobre atrasos de pagos?	1	N O	0	No existe un adecuado procedimiento de notificación para la recuperación de la cartera vencida.
15	¿Se toma medidas judiciales por el vencimiento de pago?	1	N O	0	No se llevan a cabo medidas judiciales para los usuarios que cuentan con valores vencidos.
16	¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre los valores que están por vencer?	1	N O	0	No se encontró evidencia de que exista una vigilancia constante y efectiva en cuanto a los valores que están por vencer.
17	¿Se mantiene un archivo de las notificaciones enviadas a los usuarios que adeudan?	1	N O	0	No se encontró con un archivo en el cual exista un respaldo de las notificaciones enviadas.
18	¿Se cuenta con un registro de los deudores, ordenado por fecha y sectorizado?	1	SI	1	
19	¿El personal encargado del cobro cuenta con la debida capacitación para efectuar dicha labor?	1	SI	1	
20	¿Se envían Informes de manera mensual a la dirección financiera de los valores recaudados de la cartera vencida?	1	N O	0	No envían informes de manera mensual a la dirección financiera de los valores recaudados por cartera vencida.
<b>¿RESUMEN DEL CONTROL INTERNO</b>					
<b>Calificación total = CT</b>		<b>8</b>			
<b>Ponderación total = PT</b>		<b>20</b>			
<b>Nivel de confianza (norma 200): NC=CT/PT*100</b>		<b>40.00%</b>		Baja	
<b>Nivel de riesgo inherente (norma 200): RI=100%-NC%</b>		<b>60.00%</b>		Alto	

**RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA  
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.****Elaborado por:** J. Cabrera/ N. Delgado**Revisado por:** J. Mera**Fecha:** 21 de Enero de 2019

Luego de la aplicación del Cuestionario de Control Interno, a el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Balzar, el equipo auditor pudo decretar los siguientes puntos frágiles:

- Se detectó que el Director Financiero fue ubicado por designación especial.
- No se ha tenido capacitación en los últimos 3 meses en el área financiera.
- No se encontró evidencia en cuanto la normativa que establece la institución.
- No existe evidencia de los reportes mensuales de valores recaudados por cartera vencida.
- No se encontró evidencia de en cuanto la normativa que establece la entidad.
- No existe un adecuado proceso para el ingreso del dinero recaudado.
- Se constató que no se realizan revisiones esporádicas sobre el cumplimiento del manual de proceso de recaudación.
- No se encontró evidencia de los registros en cuanto a los cobros realizados por el departamento de cobranza.
- No existe un adecuado procedimiento de notificación para la recuperación de la cartera vencida.
- No se llevan a cabo medidas judiciales para los usuarios que cuentan con valores vencidos.
- No se encontró evidencia de que exista una vigilancia constante y efectiva en cuanto a los valores que están por vencer.
- No se encontró con un archivo en el cual exista un respaldo de las notificaciones enviadas.
- No envían informes de manera mensual a la dirección financiera de los valores recaudados por cartera vencida.

**CALIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE AUDITORÍA.**

PE/4

**Elaborado por:** J. Cabrera/ N. Delgado

**Revisado por:** J. Mera

**Fecha:** 21 de Enero de 2019

**2.1.1. Calificación de los riesgos de auditoría.**
**Fórmula:**

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

Ponderación Total (PT)

Calificación Total (CT)

Calificación Porcentual (CP)

Nivel de Riesgo (NR)

**Determinación de los niveles de riesgo:**

<b>Confianza</b>	<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
<b>Riesgo</b>	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
	<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{08 \times 100}{20} = \frac{800}{20} = 40.00\%$$

$$NR = 100\% - CP = 100.00 - 40.00 = 60.00\%$$

**DETERMINACIÓN DEL RIESGO INHERENTE:**

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Balzar cuya finalidad es el bien común local y, dentro de éste y en forma primordial, la atención de las necesidades del

cantón y es regulado por Contraloría General, el equipo auditor ha definido los siguientes riesgos inherentes:

- **Riesgo de cumplimiento:** Una vez realizado el cuestionario se expuso que se están incumpliendo algunos procesos establecidos en el GAD debido la incompetencia existente en algunos departamentos pertenecientes al área financiera.
- **Riesgo de control:** La falta de control de los servidores públicos es un riesgo que puede asociarse con los controles internos. Incluso con un sistema de control interno efectivo, pueden ocurrir riesgos si los empleados no se vigilan de forma periódica. Los informes y evaluaciones regulares deberían ser parte de un sistema de control interno.

Fase I:		Evaluación de áreas críticas		PE/4
Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Balzar				
Auditoria Operativa a los procedimientos de gestión de cobro de la cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Balzar, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017				
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
<b>Dirección Financiera</b>	<p><b>R.C. alto: 60%</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se detectó que el Director Financiero fue ubicado por designación especial</li> <li>- No se ha tenido capacitación en los últimos 3 meses en el área financiera</li> <li>- No se encontró evidencia en cuanto la normativa de control interno que establece la institución.</li> <li>- No existe evidencia de los reportes mensuales de valores recaudados por cartera vencida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- COOTAD</li> <li>- LOSEP</li> <li>- LOEP</li> <li>- Resoluciones administrativas.</li> <li>- Reglamento Interno del GAD de Balzar.</li> </ul>	<p>Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de las cuentas por cobrar.</p> <p>Verificar la aplicación de las normativas del control interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.</li> <li>- Verificar la entrega de reportes de los valores recaudados de la cartera vencida.</li> </ul>
<b>Jefaturas del Área Financiera</b>	<p><b>R.C. alto: 60%</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No existe un adecuado proceso para el ingreso del dinero recaudado.</li> <li>- Se constató que no se realizan revisiones esporádicas sobre el cumplimiento del manual de proceso de recaudación.</li> <li>- No se encontró evidencia de los registros en cuanto a los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- COOTAD</li> <li>- LOSEP</li> <li>- LOEP</li> <li>- Informes emitidos por Alcaldía.</li> <li>- Resoluciones administrativas.</li> <li>- Actas de sesiones del concejo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar los movimientos de los recursos de forma que captura, sistematizar, procesar y difundir información presupuestaria y financiera municipal a través de la plataforma Sistema de Información Municipal</li> <li>-Comprobar si los procesos a seguir se encuentren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente.</li> <li>- Verificar el historial de todos los documentos por cobrar y su origen.</li> </ul>

	cobros realizados por el departamento de cobranza.	- Reglamento Interno del GAD de Balzar.	documentados en las instalaciones del GAD de Balzar para identificar si el proceso de archivo y conservación de documentos se ejecuta de manera idónea.	-Inspeccionar físicamente la existencia de los comprobantes de las recaudaciones, y que procedan con la revisión adecuada.
<b>Departamento de Coactiva</b>	<p><b>R.C. alto: 60%</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No existe un adecuado procedimiento de notificación para la recuperación de la cartera vencida.</li> <li>• No se llevan a cabo medidas judiciales para los usuarios que cuentan con valores vencidos.</li> <li>• No se encontró evidencia de que exista una vigilancia constante y efectiva en cuanto a los valores que están por vencer.</li> <li>• No se encontró con un archivo en el cual exista un respaldo de las notificaciones enviadas.</li> <li>• No envían informes de manera mensual a la dirección financiera de los valores recaudados por cartera vencida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- COOTAD</li> <li>- LOSEP</li> <li>- LOEP</li> <li>- Resoluciones administrativas.</li> <li>- Actas de sesiones del concejo.</li> <li>- Reglamento Interno del GAD de Balzar.</li> <li>- Ley de Régimen Administrativo.</li> <li>- Ley Orgánica de la Función Judicial</li> <li>- Código Tributario</li> </ul>	<p>-Verificar los procedimientos a seguir en los procesos de notificación</p> <p>Verificar la efectividad en el incremento y la capacidad de recaudación de los recursos económicos del GADM de Balzar mediante el proceso de notificación.</p> <p>. Verificar la existencia de un manual de funciones del personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar. Al igual que el conocimiento y cumplimiento de éste por parte de los deudores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar si se lleva a cabo las medidas judiciales por los vencimientos.</li> <li>- Verificar que las cuentas por cobrar estén adecuadamente respaldadas.</li> </ul>
<b>Elaborado por:</b> J. Cabrera/ N. Delgado				
<b>Revisado por:</b> J. Mera				
<b>Fecha:</b> 22 de Enero de 2018				

**ANÁLISIS DE RIESGOS EN BASE A LOS RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO.****Elaborado por:** J. Cabrera/ N. Delgado**Revisado por:** J. Mera**Fecha:** 22 de Enero del 2019

La aplicación general del Control Interno denota un riesgo de control del 40.00% lo cual se constituye en un riesgo alto para el GADM de Balzar, siendo los principales factores:

- Nulidad de las normativas legales, notificaciones, glosas y prohibiciones a las que se tiene lugar por la infracción de las obligaciones asignadas por las entidades de control, lo cual puede implicar notificaciones de multas y sanciones al GADM de Balzar.
- Desconocimiento de los servidores públicos en cuanto a los derechos, deberes, obligaciones, atribuciones y prohibiciones del GADM, de las cuales están establecidas Orgánico Funcional y Reglamento Interno del Municipio de Balzar.
- Carencias en el manejo de archivo del GADM, lo cual no procede de forma ordenada y adecuada para la brindar información apta cuando se requiera, la misma sea para revisión o supervisión por parte del director financiero o el alcalde.
- Deficiencia en la investigación de la variación los ingresos de forma mensual enfocado a valores procedentes en lo que es el incremento o disminución de la cartera vencida parte del departamento de Coactiva, por lo cual define un defectuoso control interno aplicado en el área financiero del GADM, minora la capacidad de averiguar desvíos o debilidades en la administración de los recursos económicos.
- Inapropiado manejo de los valores a vencer y vencidos de las diferentes áreas de los que se obtiene ingresos mediante de la cartera vencida lo mismo que no tienen registro normal en donde se controla de manera mensual los valores para así obtener mayores ingresos al GADM de Balzar.

**INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA****Elaborado por:** J. Cabrera/ N. Delgado**Revisado por:** J. Mera**Fecha:** 22 de Enero de 2019**ANTECEDENTES:**

Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el Ing. Julissa Mera Cambi, se aprobó la apertura para la ejecución de la Auditoria Operativa de gestión de cobro del departamento de COOATIVA del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Balzar, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2018-032-Oficio, suscrito por el Econ. Emilio José Gonzales Burgos, alcalde del GADM del Cantón Balzar.

**DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:**

Acorde la programación del equipo auditor, posterior a la ejecución de la visita previa a la institución, se preparó y ejecutó la Evaluación de Control Interno, mismo que fue aplicado de manera integral al GADM del Cantón Balzar, toda vez que en la misma no existen áreas o departamentos diferenciados, para efecto de lo cual se consideraron tres componentes: Dirección Financiera, Jefaturas del área financiera, Departamento de Coactiva; a continuación lo cual se realizó el análisis de los puntos débiles en base a la determinación del nivel de riesgo, mismo que de igual manera fue analizado.

**RESULTADOS:**

En la elaboración de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo ejecutar:

- Un estudio e investigaciones de los resultados de procedimientos y la forma de ejecutar el control interno desarrollado en los procesos de gestión de cobranza de la cartera vencida del GADM de Balzar.
- La comprobación de la coexistencia y aplicación de manuales de procedimientos e instructivos para la gestión cobro y recuperación de la cartera vencida a los ciudadanos que adeudan en el GADM de Balzar.

**Requerimiento de auditoría:**

- Borrador del Informe,
- Informe aprobado,
- Conclusiones
- Recomendaciones.

**Equipo multidisciplinario:**

- Supervisor de Auditoría
- Auditores Egresados

**Recursos materiales y financieros**

<b>Material de trabajo:</b>	<b>USD. 110.00</b>
<input type="checkbox"/> Papelería y oficina	USD. 40.00
<input type="checkbox"/> Impresiones y fotocopiado	USD. 50.00
<input type="checkbox"/> Espiralado y encuadernación	USD. 20.00
<b>Viáticos y movilización:</b>	<b>USD. 35.00</b>
<input type="checkbox"/> Jefe de Equipo Auditor	USD. 30.00
<input type="checkbox"/> Auditor Operativo	USD. 5.00
<b>TOTAL</b>	<b>USD. 145.00</b>

## 2.3. Programa de trabajo.

		<b><u>PROGRAMA DE TRABAJO</u></b>		<b>PA/1</b>	
<b>Entidad:</b> Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar					
<b>Periodo:</b> Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017					
<b>Componente / Cuenta:</b> Control Interno					
#	Descripción	Tiempo		Elaborado Por:	Ref. P/T
		Estimado	Utilizado		
<b>Objetivo:</b>					
Realizar los procedimientos referentes a la auditoria que permitan decretar la probabilidad y pertinencia en la ejecución de las actividades afines con el control interno de la institución, por medio de matrices y cédulas analíticas, necesarios para localizar evidencia conveniente y relevante que permitan exponer un criterio de auditoría.					
<b>Procedimientos:</b>					
1	Comprobar el cumplimiento de la estructura organizacional de representados del área financiera	1 día	1 día	J. Cabrera/ N. Delgado.	A1
2	Verificar si se dan charlas y se capacita al personal que está acorde con las funciones que desempeña en el municipio de Balzar.	1 día	1 día	J. Cabrera/ N. Delgado.	A2
3	Verificar si las normativas establecidas en Estatuto Orgánico De Gestión Organizacional Por Procesos del GADM de Balzar sea verazmente organizado y ejecutado acertadamente, en conjunto las resoluciones administrativas que se encuentran establecidas en la Institución.	1 día	1 día	J. Cabrera/ N. Delgado.	A3
4	Decretar la existencia de un manual de procedimientos y procesos a seguir en el área financiera, en conjunto con las políticas y el control interno utilizados por el GADM de Balzar y los mismos sustente en prácticas que concuerden a las actividades en la entidad.	1 días	1 días	J. Cabrera/ N. Delgado.	A4

5	Determinar la existen y la forma de cómo se mantiene el archivo de procesos de recaudación	1 días	1 días	J. Cabrera/ N. Delgado.	A5
5	Verificar la adecuada acción de los reportes de cumplimiento de los procesos de recaudación hacia sus superiores.	1 días	1 días	J. Cabrera/ N. Delgado.	B1
4	Verificación de registros de entrega de los departamentos vinculados hacia el proceso de la recuperación de la cartera vencida	1 días	1 días	J. Cabrera/ N. Delgado.	B2
6	Verificación de cumplimiento de la documentación entregada a Coactiva para proceder al proceso de recuperación de la cartera vencida	1 días	1 días	J. Cabrera/ N. Delgado.	B3
5	Verificar la exactitud de los servidores públicos del área de Coactiva sobre los procedimientos pertinentes de la recuperación de la cartera vencida.	2 día	2 día	J. Cabrera/ N. Delgado.	C1
6	Constatar la ejecución de las medidas judiciales de los deudores.	1 días	1 días	J. Cabrera/ N. Delgado.	C2
7	Verificación de la constatación del archivo de los valores a vencer para continuar con el proceso de recaudación de la cartera vencida.	2 días	2 días	J. Cabrera/ N. Delgado.	C3
8	Verificación del cumplimiento de los archivos a proceder en lo que es la recuperación de la cartera vencida	2 días	2 días	J. Cabrera/ N. Delgado.	C4

**Elaborado:** J. Cabrera / N. Delgado

**Aprobado:** J. Mera .

**Fecha:** 23 enero de 2019

## 4.3. Papeles de Trabajo.

<p><b>DAD.PT: A1</b>  <b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BALZAR AUDITORÍA OPERATIVA A LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO DE LA CARTERA VENCIDA</b>  <b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b></p>							
<p><b>Elaborado por:</b> J. Cabrera/ N. Delgado  <b>Revisado por:</b> J. Mera  <b>Fecha:</b> 24 de Enero de 2019</p>							
<p><b>MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DESIGNACIÓN DE REPRESENTANTES</b></p>							
Estructura según Estatuto Según art. 13	Estructura actual		Designación de Representantes Según art. 15	Concurso de Méritos y Oposición		Designación Especial	
	Cumple Cargo	Cumple Jerarquía		SI	NO	SI	NO
Director Financiero	NO	Sí	Director		X	X	
Jefe Dpt. de Tesorería	Sí	Sí	Jefe		X	X	
Jefe Dpt. de Contabilidad	Sí	Sí	Jefe		X	X	
Jefe Dpt. de Recaudaciones	Sí	Sí	Jefe		X	X	
Jefe Dpt. de Coactiva	Sí	SI	Jefe		X	X	
<p><b>Resumen:</b> La estructura organizativa se encuentra establecida de conformidad a lo establecido en el Art.59 del Estatuto Orgánico De Gestión Organizacional Por Procesos. En el año 2017 se designó de manera especial a la nueva directiva del GADM de Balzar, en concordancia conformidad al Reglamento Interno de la Institución.</p>							
<p style="color: red; font-size: 2em;">√</p>							

**.PT: A2**

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL  
CANTÓN BALZAR AUDITORÍA OPERATIVA A LOS  
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO DE LA  
CARTERA VENCIDA**

**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

**Elaborado por:** J. Cabrera/ N. Delgado

**Revisado por:** J. Mera

**Fecha:** 24 de Enero de 2019

**MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y EJECUCION DE LA  
CAPACITACION**

	<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>	<b>Ejecuta</b>
Relaciones Humanas	NO	NO	NO
Capacitación de Contabilidad Financiera	NO	SI	SI
Capacitación de comunicación y liderazgo	SI	SI	SI
Capacitación de normativas financieras pública.	NO	NO	NO
Ética	NO	SI	SI

**Resumen:** El director financiero obtuvo pocos conocimientos en cuanto está estipulado en la LOSEP en el Art. 15 y en el Orgánico Funcional para ejercer dicho cargo

√

**PT: A3**

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL  
CANTÓN BALZAR AUDITORÍA OPERATIVA A LOS  
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO DE LA  
CARTERA VENCIDA**

**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

**Elaborado por:** J. Cabrera/ N. Delgado

**Revisado por:** J. Mera

**Fecha:** 25 de enero de 2019

**MATRIZ DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE ACUERDO AL  
ESTATUTO ORGÁNICO DE BALZAR**

ESTATUTO ORGÁNICO DE BALZAR	¿Se cumplieron?		¿Existen respaldo?		¿Existió seguimiento?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Elaborar el plan anual de actividades de su área y de la institución controlando su ejecución	X		X		X	
Elaborar el plan anual de capacitación	X			X		X
Preparar manuales de procedimientos y más regulaciones de carácter interno, que normen el funcionamiento de las diferentes unidades de trabajo	X		X			X
Revisar la documentación sustentadora de los desembolsos, verificar su legalidad y autorizar los pagos	X		X		X	
Verificar depósitos y partes diarios de caja	X			X		X
Elaborar el Manual de Funciones del Personal de la Dirección Financiera	X		X			X
Participar en las bajas y egresos de recursos financieros	X		X		X	
Autorizar reposiciones de caja chica	X		X			X
Emitir informes del área financiera, cuando le sea solicitado por el Alcalde o Directores de área	X		X			X
Establecer los indicadores de gestión, medidas de desempeño u otros factores para evaluar el cumplimiento de fines y objetivo	X			X		X
Sugerir elaborar y actualizar las Ordenanzas tributarias	X			X		X
Emitir títulos de crédito		X		X		X

**Resumen:** En la revisión del estatuto orgánico de Balzar se encontró que estas funciones y responsabilidades se cumplieron de conformidad a lo dispuesto por dicho reglamento. No existe evidencia de respaldo y del seguimiento, pero no constituye factor de inobservancia toda vez que se cumplió con todo lo dispuesto por el estatuto.

c

<b>PT: A4</b>			
<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BALZAR AUDITORÍA OPERATIVA A LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO DE LA CARTERA VENCIDA</b>			
<b>PERIODO: de enero al 31 de diciembre de 2017</b>			
<b>Elaborado por: J. Cabrera/ N. Delgado</b> <b>Revisado por: J. Mera</b> <b>Fecha: 28 de enero de 2019</b>			
<b>DETERMINACIÓN DE EXISTENCIA DE POLÍTICAS Y MANUALES DE PROCEDIMIENTOS</b>			
MANUALES DE PROCESOS	Aplicado		Observaciones
	Si	No	
<b>DIRECCION FINANCIERA</b>			Tienen la documentación pertinente, pero no se ejecuta de forma adecuada
En la Dirección Financiera poseen un manual de procedimientos con las políticas establecidas en la misma.	X		
Se cumplen debidamente con el manual de procedimientos de cada departamento que tiene bajo la dependencia de la dirección.		X	
La dirección financiera cumple con las políticas de la entidad.	X		
La dirección financiera realiza el debido cumplimiento de la misión y visión.		X	
<b>JEFATURAS FINANCIERAS</b>			No establecen las funciones del departamento
Elaboran a su manual de procedimientos de cada una de las jefaturas para ser revisado por la máxima Autoridad.	X		
Identifican y ejecutan el reglamento interno en el departamento		X	
Definen las funciones del personal que está a cargo en las jefaturas.		X	
Redactan informes generales de las actividades que realizan en el departamento		X	
<b>DEPARTAMENTO DE COACTIVA</b>			No ejecutan los procedimientos pertinentes al departamento.
Diseñan procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos del departamento.		X	
Establecen actividades para la pronta recuperación de la cartera vencida		X	
Designan funciones para cada personal que están bajo la dependencia del departamento de Coactiva		X	
Establecimiento de indicadores de metas que permitan medir la eficacia y eficiencia del departamento.	X		
Ejecución de seguimiento de las acciones efectuadas para comprobar la pronta recuperación de la cartera vencida.		X	
<b>Resumen:</b> La observación del control interno se puede observar que tienen vigente un manual de procedimientos, pero no se procede a ejecutarlo de una forma adecuada.			
			Ø

**PT:A5**

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BALZAR AUDITORÍA  
OPERATIVA A LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO DE LA CARTERA  
VENCIDA**

**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

Delgado

Elaborado por: J. Cabrera/ N.

**Revisado por: J. Mera**  
**Fecha: 29 de enero de 2019**

**MATRIZ DE CONFIRMACIÓN DE CONSERVACIÓN DE ARCHIVO Y LA RECAUDACION DE LA CARTERA VENCIDA**

ARCHIVOS FINANCIERO	ENERRO/ABRIL				MAYO/AGOSTO				SEPTIEMBRE/DICIEMBRE			
	FOLIADO		ARCHIVADO		FOLIADO		ARCHIVADO		FOLIADO		ARCHIVADO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Registro de Actas de valores recaudados en Coactiva		X	X			X	X			X	X	
Registro de mensual de entrega de notificación		X		X		X		X		X		X
Registro de la distribución de ruta para notificación		X		X		X		X		X		X
Informes de los departamentos a recaudación caducada		X		X		X		X		X		X
Balances del incremento de la cartera vencida		X		X		X		X		X		X
Informes de Gerencia		X		X		X		X		X		X
Demás documentación relevante		X		X		X		X		X		X

**Resumen:** En correspondencia con la revisión de la documentación que se maneja en el GADM, efectuada de cuatrimestre y se pudo establecer que en el GADM en el área de Coactiva no se efectúa de manera adecuado proceso de archivo y control documental.

c

**PT: B1**

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL  
CANTÓN BALZAR AUDITORÍA OPERATIVA A LOS  
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO DE LA  
CARTERA VENCIDA**

**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

**Elaborado por:** J. Cabrera/ N. Delgado

**Revisado por:** J. Mera

**Fecha:** 30 de enero de 2019

**MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE REPORTE DE CUMPLIMIENTO DE  
ENTREGA DE INFORMACIÓN A LOS ENTES DE CONTROL**

DEPARTAMENTOS	Planificación		Ejecución	
	SI	NO	SI	NO
<b>TESORERIA</b>				
Informes mensuales de los valores recaudados		X		X
Actualización de los valores a recaudar		X		X
Emisión de Informes o Memorándums a la máxima Autoridad	X			X
<b>CONTABILIDAD</b>				
Informes de valores vencidos	X			X
Registro / actualización de valores		X		X
Reporte Anual de Estados de Activos Recuperados		X		X

**Resumen:** La verificación de la entrega de reportes y cumplimiento de los valores recaudados para que la entidad pueda recuperar recursos financieros y se verifica en la entrega de información y registros de declaraciones en tiempo y forma; lo cual se sustenta en los certificados de cumplimiento emitidos por cada uno de los entes de control.

✓

**PT: B2**

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL  
CANTÓN BALZAR AUDITORÍA OPERATIVA A LOS  
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO DE  
LA CARTERA VENCIDA**

**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

**Elaborado por:** J. Cabrera/ N. Delgado

**Revisado por:** J. Mera

**Fecha:** 31 de enero de 2019

**MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE REPORTE DE CUMPLIMIENTO DE  
ENTREGA DE INFORMACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS  
VINCULADOS A LA RECUPERACION DE RECURSOS**

DEPARTAMENTOS	¿Se cumplieron?		¿Existen respaldo?		¿Existió seguimiento?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Departamento de Agua Potable	X		X			X
Departamento de Catastro	X		X			X
Departamento de Obras Publicas	X		X			X

**Resumen:** En la revisión del estatuto orgánico funcional de Balzar indica que para la recuperación de la cartera vencida tienen que emitir informes mensuales para la óptima recuperación de la cartera vencida.

c

<b>PT: B3</b>			
<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BALZAR AUDITORÍA OPERATIVA A LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO DE LA CARTERA VENCIDA</b>			
<b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>			
<b>Elaborado por: J. Cabrera/ N. Delgado</b>			
<b>Revisado por: J. Mera</b>			
<b>Fecha: 01 de febrero de 2019</b>			
<b>MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE REPORTE DE CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A LOS ENTES DE CONTROL</b>			
<b>DEPARTAMENTOS</b>			
<b>Departamento de Agua Potable</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Nunca</b>
Informes mensuales de los valores vencidos recaudados al departamento encargado		X	
Actualizan los valores a que se recaudan			X
Emisión de Informes o Memorándums al jefe inmediato			X
<b>Departamento de Catastro</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Nunca</b>
Informes mensuales de los valores vencidos recaudados al departamento encargado		X	
Actualizan los valores a que se recaudan			X
Emisión de Informes o Memorándums al jefe inmediato			X
<b>Departamento de Obras Publicas</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Nunca</b>
Informes mensuales de los valores vencidos recaudados al departamento encargado		X	
Actualizan los valores a que se recaudan			X
Emisión de Informes o Memorándums al jefe inmediato			X
<b>Resumen:</b> La verificación de la entrega de reportes y cumplimiento de los valores recaudados para que la entidad pueda recuperar recursos financieros y se verifica en la entrega de información y registros de declaraciones en tiempo y forma; lo cual se sustenta en los certificados de cumplimiento emitidos por cada uno de los entes de control.			
			✓

<b>PT: CI</b>				
<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BALZAR AUDITORÍA OPERATIVA A LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO DE LA CARTERA VENCIDA</b>				
<b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>				
<b>Elaborado por: J. Cabrera/ N. Delgado</b>				
<b>Revisado por: J. Mera</b>				
<b>Fecha: 04 de febrero de 2019</b>				
<b>VERIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LOS PROCEDIMIENTOS</b>				
Encargado	Descripción del proceso	Realización		Observaciones
		Sí	No	
Analista	Recolección de informes y seleccionar los deudores	X		No redistribuye de forma correcta
Analista	Sectorizar las personas encargadas de Coactiva		X	Realiza una distribución de forma emperica
Asistentes	Realizan el listado y lo redistribuye al personal encargado de notificación.	X		
asistente	Entrega de las notificaciones y el listado que tiene que cumplirse diariamente.	X		
Notificador	Realiza un análisis del sector donde se le distribuyo, y procede a ejecutar su trabajo	X		
Notificador	Informe Final de las notificaciones entregas a los deudores		X	No se realizan los informes pertinentes para tener una base de datos.
<b>Resumen:</b> Verificación de el cumplimiento a los procedimientos del área de Coactiva de acorde con el orgánico funcional que esta vigente en el municipio de Balzar.				
<b>α</b>				

**PT: C2**

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL  
CANTÓN BALZAR AUDITORÍA OPERATIVA A LOS  
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO DE LA  
CARTERA VENCIDA**

**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

**Elaborado por:** J. Cabrera y N. Delgado

**Revisado por:** J. Mera

**Fecha:** 05 de febrero de 2019

**VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE MEDIADAS JUDICIALES**

Medidas Judiciales	Ejecución		Observaciones
	Sí	No	
El procedimiento coactivo se ejercerá aparejando el respectivo título, que consistirá en títulos valor, títulos de crédito, asientos de libros de contabilidad, y en general, cualquier instrumento público o privado que pruebe la existencia de la obligación a favor de la entidad financiera popular y solidaria en liquidación		X	No Realizan la entregas de Títulos de créditos para un pago oportuno
Toda orden de cobro, general o especial, será expedida por el Liquidador y llevará implícita la facultad para proceder al ejercicio de la acción coactiva		X	No cuentan una persona encargada para liquidar deudas.
Si lo que se debe no es cantidad líquida, se citará al deudor para que, dentro de 24 horas nombre un perito contador que practique la liquidación, junto con el que designe el Juez de Coactiva, debiendo observarse lo señalado en el artículo 949 de Código de Procedimiento Civil Codificado	X		
El Juez de Coactiva, una vez que haya verificado el cumplimiento de los requisitos de ley y fundado en la orden de cobro, iniciará el procedimiento coactivo mediante el auto de pago, en el que se podrá dictar alguna de las medidas precautorias previstas en los artículos 421 y 422 del Código de Procedimiento Civil Codificado.		X	El GADM de Balzar no cuenta con un Juez de Coactiva
<b>Resumen:</b> Por lo expuesto no están cumpliendo con la normativas establecidas en Codificación del Código de Procedimiento Civil y el Código Orgánico General de Procesos en las diligencias pertinente como la citación por lo que están expuesto a una multa o sanción			

α

**PT:C3**

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BALZAR  
AUDITORÍA OPERATIVA A LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO  
DE LA CARTERA VENCIDA  
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

N.Delgado

Elaborado por: J. Cabrera/

Revisado por: J. Mera

Fecha: 06 de febrero de 2019

**MATRIZ DE CONFIRMACIÓN DE CONSERVACIÓN DE ARCHIVO DE LOS VALORES A VENCER**

ARCHIVOS FINANCIERO	ENERRO/ABRIL				MAYO/AGOSTO				SEPTIEMBRE/DICIEMBRE			
	FOLIADO		ARCHIVADO		FOLIADO		ARCHIVADO		FOLIADO		ARCHIVADO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Valores vencidos de departamentos con cartera vencida		X		X		X		X		X		X
Informes diarios de entrega de notificación	x		x		X		x		x			X
Registro de distribución de ruta para notificación	x		X		X		X		X		X	
Informes del veredicto de los deudores		X		X		X		X		X		X
Informes mensual del la situación actual de la cartera vencida		X		X		X		X		X		X

**Resumen:** En correspondencia con la revisión de la documentación que se maneja en el GADM, efectuada de cuatrimestre y se pudo establecer que en el GADM en el área de Coactiva no se efectúa de manera adecuado proceso de archivo y control documental.

c

**PT: C4**

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL  
CANTÓN BALZAR AUDITORÍA OPERATIVA A LOS  
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO DE LA  
CARTERA VENCIDA**

**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

**Elaborado por:** J. Cabrera/ N. Delgado

**Revisado por:** J. Mera

**Fecha:** 12 de febrero de 2019

**MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE REPORTE DE CUMPLIMIENTO DE  
ENTREGA DE INFORMACIÓN A LOS ENTES DE CONTROL**

	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Nunca</b>
Archivan de Forma Mensual			X
Tienen una secuencia de Archivo			X
Tienen codigos para constatar el personal notificante			X
Registran la numeración de las casas que fueron notificadas			X
Tienen Archivador por Notificante			X

**Resumen:** Se constata que no cumplen con un adecuado archivado como lo está estipulando para que sea constatado durante 7 años si llegara a ser auditado por contraloría

✓

## 4.4. Hojas de hallazgos.

<b>HOJA DE HALLAZGO # 001</b>	
<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BALZAR</b> <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO</b> <b>DE LA CARTERA VENCIDA</b> <b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>	
<b>Elaborado por:</b> J. Cabrera/ N. Delgado	<b>Fecha elaboración:</b> 13 de febrero de 2019
<b>Aprobado:</b> Ing. Julissa Mera Cambi	<b>Fecha aprobación:</b> 15 de febrero de 2019
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar no cumple con la Norma de Capacitación y de esta manera se evalúe el nivel de cumplimiento de la institución
<b>Condición:</b>	Incumplimiento con la Norma de Capacitación la cual no fue realizada en su totalidad, existen actividades desarrolladas en otras fechas, temas cambiados y costos que sobrepasan lo establecido.
<b>Criterio:</b>	<p>Lo constatado por el equipo de auditoria en cuanto al cumplimiento de Capacitación a los empleados públicos que aseguren un nivel de cumplimiento en el desempeño de sus labores, se constituye en una falta de control, sustentada en el incumplimiento en lo dispuesto en la Norma de Capacitación de la LOSEP, en lo que corresponde:</p> <p><b>Que, el artículo 51 literal g) de la LOSEP</b>, faculta al Ministerio de Relaciones Laborales establecer las políticas nacionales y normas técnicas de capacitación, así como coordinar la ejecución de programas de formación y capacitación;</p> <p><b>Que, el artículo 70 de la LOSEP</b>, establece que el subsistema de capacitación y desarrollo del personal, se orienta al desarrollo integral del talento humano que forme parte del servicio público a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en sus comportamientos y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz que permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al buen vivir;</p> <p>Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 71 de este cuerpo legal, es deber del Estado garantizar y financiar la formación y capacitación continua de las y los servidores públicos, mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación;</p> <p><b>Que, con Acuerdo Ministerial No. MRL-2014-0108</b>, de 14 de mayo de 2014, publicado en el Registro Oficial No. 252 de 23 de mayo de 2014, el Ministerio de Relaciones Laborales delegó la facultad de la calificación y registro de los prestadores de servicios</p>

	<p>especializados de capacitación, a fin de que las UATH institucionales asuman esta atribución;</p> <p>Que, es necesario dotar a las Unidades de Administración del Talento Humano –UATH de instrumentos normativos y técnicos que garanticen una correcta aplicación y administración del subsistema de formación y capacitación de las y los servidores públicos, a fin de garantizar su desarrollo profesional y elevar los niveles de eficiencia y eficacia de la gestión de las instituciones del Sector Público; y,</p> <p>En ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 51 literales a) y g) de la Ley Orgánica del Servicio Público.</p>
<b>Causa:</b>	<p>La inexistencia de las capacitaciones para los empleados se da por el indebido seguimiento por parte del Jefe de Recursos Humanos que no ha realizado la debida gestión para dar cumplimiento a lo establecido por la ley de la LOSEP en cuanto a la Norma de Capacitación.</p>
<b>Efecto:</b>	<p>El incumplimiento de llevar a cabo las capacitaciones para fortalecer el conocimiento de los empleados en cuanto a sus labores en el GADM de Balzar, conlleva a que se pueda perjudicar al trabajador de forma directa y a la institución, ya que no se está permitiendo la mejora y actualización de los conocimientos del mismo, que le permitan un mayor grado de desenvolvimiento en su labor, para la institución significa incurrir en costos más excesivos al realizar una capacitación sin un estudio previo debido a la necesidad de cumplir con lo programado.</p>
<b>Conclusiones:</b>	<p>Con sustento en la constatación de la matriz de verificación de cumplimiento y ejecución de la capacitación en el GADM de Balzar, el equipo auditor concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Jefe de Talento Humano del GADM del Cantón Balzar en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, inobservo el artículo 51 g) de la LOSEP, el artículo 70 de la LOSEP, artículo 71 de este cuerpo legal. por cuanto a la capacitación de los empleados perjudicando que obtengan más noción en la labor que realizan en sus puestos de trabajo y que permitan un mejor rendimientos de los mismos.</li> </ul>
<b>Recomendaciones:</b>	<p><b>Al Alcalde del GADM del Cantón Balzar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se le recomienda asignar un responsable que se encargue de dar seguimiento al cumplimiento de todas las actividades detalladas en la Norma de Capacitación, el cual garantice que cada una de las actividades sean desarrolladas en las condiciones en las que fueron establecidas.</li> </ul>

<b>HOJA DE HALLAZGO # 002</b>	
<p><b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BALZAR</b>  <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO</b>  <b>DE LA CARTERA VENCIDA</b>  <b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b></p>	
<p><b>Elaborado por:</b> J. Cabrera/ N. Delgado  <b>Aprobado:</b> Ing. Julissa Mera Cambi.</p>	<p><b>Fecha elaboración:</b> 13 de febrero de 2019  <b>Fecha aprobación:</b> 15 de febrero de 2019</p>
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	Los archivos del GADM de Balzar en cuanto a la recuperación de la cartera vencida no se encuentran debidamente archivados para su constatación y conservación.
<b>Condición:</b>	No se constató los expedientes de los meses de enero a diciembre de 2017, se pudo constatar que de dichos periodos no se había efectuado el registro de mensual de entrega de notificación, el registro de la distribución de ruta para notificación, el informes de los departamentos a recaudación caducada, los balances del incremento de la cartera vencida, existiendo en el GADM únicamente una carpeta con el registro de actas de los valores recaudados en Coactiva,
<b>Criterio:</b>	<p>Lo constatado por el equipo de auditoría en cuanto a las carencias que se han verificado en el aspecto de control administrativo para un adecuado archivo de la documentación relevante para la institución se establece una falta de control, respaldada en el incumplimiento en lo dispuesto en la Norma de gestión documental para entidades de administración pública:</p> <p><b><u>Norma de Gestión Documental para Entidades de Administración Pública:</u></b>  <b><i>Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 1346 de 31 de octubre de 2012, se transfiere las funciones del Archivo Intermedio a la Secretaría Nacional de la Administración Pública, institución que incorporará en su estructura a la Dirección de Archivo de la Administración Pública para el cumplimiento de las siguientes atribuciones: a) Establecer los procedimientos de la gestión de archivos para las entidades de la Administración Pública Central e Institucional; b) Elaborar e implementar manuales, procedimientos y normas técnicas para la gestión del archivo, manejo documental, racionalización de la gestión documental, conservación, custodia y mantenimiento de documentos; c) Dictar recomendaciones para mejorar la administración documental en las entidades de la Administración Pública Central e Institucional; d) Recibir, administrar y custodiar los documentos de archivo de la Administración Pública Central e Institucional, que tenga más de quince años contados desde la fecha de expedición como lo establece</i></b></p>

	<p><i>el artículo 15 de la Ley del Sistema Nacional de Archivo; e) Conferir copias , certificadas del fondo documental bajo su custodia, observando las normas legales y técnicas de la materia; f) Elaborar propuestas y proyectos de digitalización de los archivos bajo su custodia, así como los de las entidades de la Administración Pública Central e Institucional; y, g) Las demás establecidas en leyes, reglamentos u otras normas del ordenamiento jurídico;</i></p> <p><b><i>Que, en Acuerdo Ministerial No. 718 de 27 de julio de 2011, la Secretaría Nacional de la Administración Pública, expide el Instructivo para Normar el Uso del Sistema de Gestión Documental Quipux para las Entidades de la Administración Pública Central;</i></b></p> <p><i>Que, es necesario establecer como política pública en la Administración Pública Central, Institucional y dependientes de la Función Ejecutiva, la gestión documental y archivo, con visión estratégica como el punto de partida que permita promover la defensa y protección de los derechos fundamentales como el de acceso a la información pública, y permita mejorar la eficiencia, eficacia de los servicios que prestan así como fortalecer la transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía.</i></p> <p><i>En uso de las facultades y atribuciones que le confiere el literal n) del artículo 15 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.</i></p>
<p><b>Causa:</b></p>	<p>La falta de seguimiento y control por parte de los jefes departamentales conlleva a que los empleados municipales de la institución no tengan la presión o el interés de archivar la información pertinente, lo cual no se cumple por lo establecido en la Norma de Gestión Documental para Entidades de Administración Pública.</p>
<p><b>Efecto:</b></p>	<p>El incumplimiento de archivar la información perteneciente a las labores realizadas por los departamentos de la institución y cuenten con su debido respaldo conlleva a que exista dificultades al momento de entregar dicha información en caso de que sea solicitada por una autoridad de GADM.</p>
<p><b>Conclusiones:</b></p>	<p>Con sustento de la constatación y aplicación de la matriz de confirmación de conservación de archivo y la recaudación de la cartera vencida con los resultados obtenidos del análisis del proceso de registro, control y conservación del archivo de acuerdo a la Norma de Gestión Documental para Entidades de Administración Pública, el equipo auditor concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los jefes departamentales y Alcalde actuantes en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, inobservaron lo dispuesto mediante el Decreto Ejecutivo No. 1346 de 31 de octubre de 2012, y en el Acuerdo Ministerial No. 718 de 27 de julio de 2011, la Secretaría Nacional de la Administración Pública; por cuanto no se mantuvo un adecuado sistema de</li> </ul>

	control interno que asegure de manera eficiente el respaldo de las labores realizadas por la institución.
<b>Recomendaciones:</b>	<b>A los Jefes Departamentales y Alcalde:</b> ➤ Se les recomienda tener más control y seguimiento a los trabajadores que están a su mando, en cuanto a archivar la documentación que asegure tener el sustento y respaldo de sus labores realizadas correspondiente a sus funciones en el GADM de Balzar.

<b>HOJA DE HALLAZGO # 003</b>	
<p><b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BALZAR</b>  <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO</b>  <b>DE LA CARTERA VENCIDA</b>  <b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b></p>	
<b>Elaborado por:</b> J. Cabrera/ N. Delgado	<b>Fecha elaboración:</b> 14 de febrero de 2019
<b>Aprobado:</b> Ing. Julissa Mera Cambi.	<b>Fecha aprobación:</b> 15 de febrero de 2019
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	No existe un control y cumplimiento de los valores que están por vencer en el GADM de Balzar.
<b>Condición:</b>	Incumplimiento por las metas establecidas del BDE (Banco del Desarrollo) donde se pudo evidenciar que no existe un registro apropiado de los valores cobrados y vencidos por la cartera vencida, de la misma manera se constató un índice de morosidad en la recaudación de los valores pendientes de pagos con porcentajes muy altos correspondiente a la cartera vencida los cuales no cumplen con los porcentajes establecidos por dicho ente regulador.
<b>Criterio:</b>	<p>Lo observado por el equipo de auditoría en cuanto índice de morosidad en la recuperación de cartera vencida por los usuarios del Cantón Balzar, se constituye una falta de control, sustentada en el incumplimiento por lo dispuesto en el Estatuto Social del BDE y el Instructivo de Cartera Vencida establecido por el BDE, en lo que corresponde:</p> <p><i>Estatuto Social del BDE</i>  <b>CAPITULO IX</b>  <b>DE LA JURISDICCION COACTIVA</b>  <b>Art. 67.- Capacidad coactiva y procedimiento.-</b> El Banco de Desarrollo del Ecuador B.P, ejercerá la jurisdicción coactiva para el cobro de los créditos y cualquier tipo de obligación a su favor o de terceros, será ejercida por el representante legal, o por el servidor que delegue.  El ejercicio de la coactiva se ejercerá aparejando cualquier título de crédito de los determinados en la ley.  El procedimiento coactivo se sustanciará según lo determinado en el Código de Procedimiento Civil, Código Orgánico General de Procesos, reglamentos internos y demás normativa.</p> <p><i>Instructivo de Cartera Vencida del BDE</i></p> <p><b>Meta del Plan de Acción:</b> Reducción en un valor no menor al 30% de la cartera vencida total cortada al 31 de diciembre del año inmediato anterior.</p>

<b>Causa:</b>	Falta de control de los valores recuperados y vencidos, alto índice de morosidad de los contribuyentes en el GADM, se mantienen debido a que desde el responsable de vigilancia no se ha efectuado un seguimiento oportuno y pertinente a la utilización, recuperación y recaudación del efectivo de la institución.
<b>Efecto:</b>	El incumplimiento en la gestión de la recuperación de los valores que se encuentran vencidos por el no pago de las cuotas de los contribuyentes por los servicios que brinda la institución, ante lo cual se reduce la capacidad de recuperación de ingresos económicos para la institución.
<b>Conclusiones:</b>	<p>Con sustento en la constatación de la aplicación de una matriz de confirmación de conservación de archivos de los valores de cartera vencida para constatar con el control de información y recuperación de ingresos del GADM de Balzar, el equipo auditor concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Jefa del Departamento de Coactiva actuante en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, incumplió lo establecido en el Estatuto Social del BDE y el Instructivo de Cartera Vencida, por cuanto no realizó el seguimiento a la recuperación de los valores que se encuentran vencidos y de esta manera ayudó a recuperar en cierto porcentaje los ingresos económicos de la institución y a la vez cumplió con las metas establecidas por el ente regulador.</li> </ul>
<b>Recomendaciones:</b>	<p><b>A la Jefa de Coactiva y Alcalde:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dar seguimiento a los valores que se encuentran vencidos y gestionar mediante convenios de pagos u otras medidas de recaudación inmediata de los valores que se encuentren vencidos.</li> </ul> <p><b>Al Alcalde</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Solicitar información de los valores recaudados que conlleven a la recuperación de la cartera vencida, incluyendo estrategias de cobros a los contribuyentes que adeudan para de esta manera impedir que se presenten índices de morosidad.</li> </ul>

<b>HOJA DE HALLAZGO # 004</b>	
<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BALZAR</b> <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO</b> <b>DE LA CARTERA VENCIDA</b> <b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>	
<b>Elaborado por:</b> J. Cabrera/ N. Delgado <b>Aprobado:</b> Ing. Julissa Mera Cambi.	<b>Fecha elaboración:</b> 14 de febrero de 2019 <b>Fecha aprobación:</b> 15 de febrero de 2019
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	El GADM de Balzar no realiza el respectivo cumplimiento de medidas judiciales coactivas para de esta manera presionar a los contribuyentes que adeudan a la institución cumplan con el pago correspondiente y así se permita recuperar la cartera vencida.
<b>Condición:</b>	Mediante la aplicación de una matriz de cumplimiento de medidas judiciales coactivas en el GADM de Balzar, se pudo constatar que en la institución no se han llevado a cabo los debidos procesos judiciales que aseguren una adecuada gestión de cobro lo cual causa deficiencia en la recuperación de los valores vencidos.
<b>Criterio:</b>	<p>Lo constatado por el equipo de auditoría en cuanto al incumplimiento de proceder a acciones coactivas que aseguren cobro de los valores pendientes de pago y así mismo también a la recuperación de la cartera vencida, se constituye en una falta de control, sustentada en el incumplimiento en lo establecido en la COOTAD (Código Orgánico Organización Territorial Autónoma Descentralización, en lo que corresponde:</p> <p><b><u>COOTAD (Código Orgánico Organización Territorial Autónoma Descentralización.</u></b> <b>Sección Segunda</b> <b>Procedimiento de Ejecución Coactiva</b> <b>Art. 350.- Coactiva.-</b> Para el cobro de los créditos de cualquier naturaleza que existieran a favor de los gobiernos: regional, provincial, distrital y cantonal, éstos y sus empresas, ejercerán la potestad coactiva por medio de los respectivos tesoreros o funcionarios recaudadores de conformidad con las normas de esta sección. La máxima autoridad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado podrá designar recaudadores externos y facultarlos para ejercer la acción coactiva en las secciones territoriales; éstos coordinarán su accionar con el tesorero de la entidad respectiva. <b>Art. 351.- Procedimiento.-</b> El procedimiento de ejecución coactiva observará las normas del Código Orgánico Tributario y supletoriamente las del Código de Procedimiento Civil, cualquiera fuera la naturaleza de la obligación cuyo pago se persiga. <b>Concordancias:</b> <b>CODIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL, CODIFICACION, Arts. 419</b> <b>Art. 352.- Título de crédito.-</b> El procedimiento coactivo se ejercerá aparejando el respectivo título de crédito que lleva implícita la orden</p>

	<p><i>de cobro, por lo que no será necesario para iniciar la ejecución coactiva, orden administrativa alguna. Los títulos de crédito los emitirá la autoridad competente, cuando la obligación se encuentre determinada, líquida y de plazo vencido; basado en catastros, títulos ejecutivos, dadas de pago, asientos de libros de contabilidad, y en general por cualquier instrumento privado o público que pruebe la existencia de la obligación.</i></p> <p><b>Art. 353.- Excepciones.-</b> Excepto el caso de créditos tributarios, en el que se aplicarán las normas del Código Orgánico Tributario, las excepciones al procedimiento de ejecución coactiva observarán las disposiciones de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.</p> <p><b>Concordancias:</b></p> <p><b>CODIGO TRIBUTARIO, CODIFICACION, Arts. 212, 213, 214, 215, 216, 278, 279, 280, 281, 282, 283</b></p>
<b>Causa:</b>	La inexistencia de acciones coactivas que aseguren el cobro de los valores pendientes de pago se debe a la falta de seguimiento y control por parte del Departamento de Coactiva de los valores que están vencidos esto debido también a que no se dio cumplimiento a lo establecido COOTAD (Código Orgánico Organización Territorial Autónoma Descentralización
<b>Efecto:</b>	El incumplimiento de ejecutar juicios coactivos a los contribuyentes que adeudan al GADM de Balzar puede derivar a la falta de recuperación de recursos económicos correspondientes a la cartera vencida y así mismo por dicho incumplimiento puede llevar a la institución a problemas de multas o pérdida de créditos concedidos por el Banco Central ya que no da confiabilidad en cuanto a la recuperación de los ingresos.
<b>Conclusiones:</b>	<p>Con sustento en la observación y aplicación de la matriz de verificación de cumplimiento de medidas judiciales coactivas dentro del GADM del Cantón Balzar, el equipo auditor concluye:</p> <p>La Jefa de Coactiva y el Alcalde en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, inobservaron lo establecido en el COOTAD (Código Orgánico Organización Territorial Autónoma Descentralización, por cuanto no llevaron a cabo acciones coactivas que aseguren mediante presión de juicios el pago de los valores correspondientes a la cartera vencida.</p>
<b>Recomendaciones:</b>	<p><b>A la Jefa de Coactiva y al Alcalde:</b></p> <p>➤ Se les recomienda ejecutar juicios coactivos a los contribuyentes que se encuentran dentro de la base de datos en la cual se reflejan valores vencidos para de esta manera poder recuperar los ingresos de la institución y así poder llevar a cabo obras que beneficien al desarrollo del Cantón.</p>

**Fase III: Comunicación de resultados.****4.5. Notificación de resultados.**

Portoviejo, 18 de febrero de 2019

Econ.

Emilio Gonzales Burgos.

**ALCALDE DEL GADM DE BALZAR**

Ciudad.

De nuestra consideración:

Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el Ing. Julissa Mera Cambi, se aprobó la apertura para la ejecución de la Auditoria Operativa de gestión de cobro del departamento de COOATIVA del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Balzar, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2018-032-Oficio, suscrito por el Econ. Emilio José Gonzales Burgos, alcalde del GADM del Cantón Balzar, y conforme al cronograma de actividades para el progreso del mismo, me complace comunicarle que hemos concluido con las visitas al GADM por lo que de acuerdo con lo convenido con nosotros en calidad de auditores ejecutores de la auditoría es responsabilidad nuestra emitir un informe que contenga un resumen de todo la auditado.

Según lo programado, se auditó el componente de control interno aplicado en el GADM, analizando además el entorno interno y externo del establecimiento, así como los principales factores de riesgo. Realizamos nuestra Auditoria Operativa de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y de Control Interno en Ecuador, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su

Reglamento, Orgánico funcional y Reglamentos Internos de la institución. Las mismas que requieren que una auditoría operativa se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga confiabilidad en cuanto al diseño y aplicación de un adecuado sistema de control interno. La auditoría operativa incluye la evaluación sobre las evidencias obtenidas en la revisión de la aplicación del control interno del GAMD por lo cual consideramos que el mismo proporciona una base razonable para enunciar nuestra opinión.

En nuestro dictamen, según los resultados de la evaluación al control interno aplicado en el GAMD de Balza, este se presenta medianamente apropiado análisis en los aspectos de mayor importancia para el GADM, excepto en los siguientes aspectos:

- El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar no cumple con la Norma de Capacitación y de esta manera se evalúe el nivel de cumplimiento de la institución.
- Los archivos del GADM de Balzar en cuanto a la recuperación de la cartera vencida no se encuentran debidamente archivados para su constatación y conservación.
- No existe un control y cumplimiento de los valores que están por vencer en el GADM de Balzar.
- El GADM de Balzar no realiza el respectivo cumplimiento de medidas judiciales coactivas para de esta manera presionar a los contribuyentes que adeudan a la institución cumplan con el pago correspondiente y así se permita recuperar la cartera vencida..

Particular que informamos para su conocimiento.

Atentamente,

Tnlgo. Jonathan David Cabrera Robalino.

Tnlga. Narcisa Estefania Delgado Tovar.

**AUDITORES – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA**

#### **4.6. Informe de auditoría.**

##### **Motivo del examen.**

Auditoría Operativa a los procedimientos de gestión de cobro en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 0000-CTAE-2019, suscrito por el señor Emilio Gonzales Burgos, en calidad de Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar

##### **Objetivos del examen.**

##### **Objetivo general.**

Auditoría Operativa a los procedimientos de gestión de cobro en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, a fin de mejorar los procedimientos de cobranza para la pronta recuperación de la cartera vencida

##### **Objetivos Específicos.**

- Conocer la situación actual de los procedimientos de gestión de cobro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar,
- Describir la forma de aplicación de los procesos de organización y administración del GADM, en función a los componentes del control interno.
- Verificar las fases y normativas de control interno para determinar si existen irregularidades que afectan la eficiencia y eficacia en el logro de la recuperación de la cartera vencida.
- Plantear alternativas y mejoras al control interno y los procedimientos dentro de la gestión de cobro.

**Alcance del examen.**

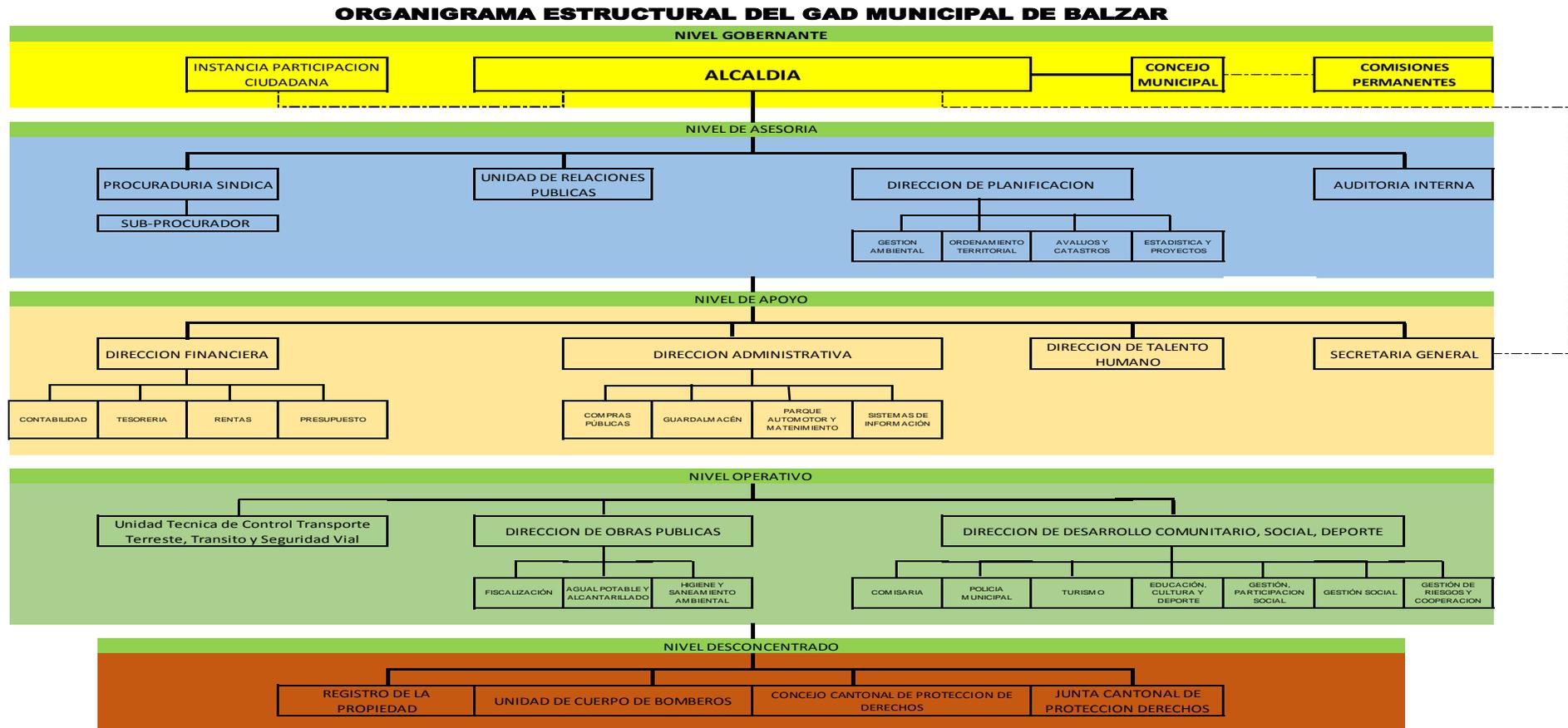
La Auditoría Operativa al control interno en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017,.

**Base legal.**

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Balzar, es una entidad pública brindando servicios a la ciudadanía en general, en el 29 de 1903 creado el Cantón Balzar en la provincia del Guayas con las Parroquias Colimes y Balzar que fue publicado en el Registro Oficial No. 604 el 29 de septiembre de 1903, de conformidad con título V: Organización Territorial del Estado - Capítulo tercero: Gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales - Artículo 253. Constitución Política de Ecuador - Título VII: Régimen del buen vivir - Capítulo primero: Inclusión y equidad social - Sección primera: Educación - Artículos 356 y 257. En la actualidad cuenta con 540 servidores públicos, que brindan servicios y colaboran con la solución de problemas en el cantón de Balzar.

**Estructura Orgánica:**

La estructura orgánica del Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar, es la siguiente:



*Tomado de Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar*

**Objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Balzar:**

- Empezar un Gobierno Local alternativo que promueva el Buen Vivir, mediante la administración articulada y coordinada de los servicios y productos públicos con calidad que, al momento y en lo posterior, entregue la Municipalidad a sus Usuarios externos, conforme al ordenamiento jurídico vigente.
- Promover y fortalecer la cultura ciudadana del Cantón Balzar, soportada en principios que hagan del aprendizaje constante un valor de vida, que impulse la participación, el diálogo reflexivo, crítico y respetuoso, fomente la convivencia y solidaridad entre sus habitantes, a través de la gestión interrelacionada y coordinada de los servicios sociales de educación, cultura y deportes; y aquellos que conforme al ordenamiento jurídico vigente, sean incorporados al ámbito municipal.
- Privilegiar la gestión en la prestación de los servicios y productos públicos, y sociales municipales, de manera especial con el sector vulnerable razón por la cual se otorgarán tales servicios municipales de una manera eficiente, con el apoyo de las Instituciones afines a este servicio.
- Establecer en la estructura organizacional y de administración de la Municipalidad del Cantón Balzar principios de Gobierno Local Alternativo, que incorporen en la operatividad municipal prácticas de trabajo en equipo, para lo cual se define un sistema de gobierno que transparenta el portafolio de servicios y productos, que justifican la existencia de cada área organizacional, contribuyendo a marcar responsabilidades, mejorar el control interno y la cultura de rendición de cuentas.

#### **4.7. Cuerpo del informe.**

##### **Resultados del examen**

**El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar no cumple con la Norma de Capacitación y de esta manera se evalúe el nivel de cumplimiento de la institución.**

Por medio de la aplicación de una matriz de verificación se pudo evidenciar que la institución incurrió con la Norma de Capacitación la cual no fue realizada en su totalidad, existen actividades desarrolladas en otras fechas, temas cambiados y costos que sobrepasan lo establecido.

Falta de control de los valores recuperados y vencidos, alto índice de morosidad de los contribuyentes en el GADM, se mantienen debido a que desde el responsable de vigilancia no se ha efectuado un seguimiento oportuno y pertinente a la utilización, recuperación y recaudación del efectivo de la institución.

##### **Conclusiones:**

Con sustento en la constatación de la matriz de verificación de cumplimiento y ejecución de la capacitación en el GADM de Balzar, el equipo auditor concluye:

El Jefe de Talento Humano del GADM del Cantón Balzar en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, inobservo el artículo 51 g) de la LOSEP, el artículo 70 de la LOSEP, artículo 71 de este cuerpo legal. por cuanto a la capacitación de los empleados perjudicando que obtengan más noción en la labor que realizan en sus puestos de trabajo y que permitan un mejor rendimientos de los mismos.

**Recomendaciones:**

Al Alcalde del GADM del Cantón Balzar:

Se le recomienda asignar un responsable que se encargue de dar seguimiento al cumplimiento de todas las actividades detalladas en la Norma de Capacitación, el cual garantice que cada una de las actividades sean desarrolladas en las condiciones en las que fueron establecidas.

**Los archivos del GADM de Balzar en cuanto a la recuperación de la cartera vencida no se encuentran debidamente archivados para su constatación y conservación.**

A través de la aplicación de un matriz de confirmación y conservación de archivo y la recaudación de la cartera vencida los expedientes de los meses de enero a diciembre de 2017, se pudo constatar que de dichos periodos no se había efectuado el registro de mensual de entrega de notificación, el registro de la distribución de ruta para notificación, el informes de los departamentos a recaudación caducada, los balances del incremento de la cartera vencida, existiendo en el GADM únicamente una carpeta con el registro de actas de los valores recaudados en Coactiva,.

La falta de seguimiento y control por parte de los jefes departamentales conlleva a que los empleados municipales de la institución no tengan la presión o el interés de archivar la información pertinente, lo cual no se cumple por lo establecido en la Norma de Gestión Documental para Entidades de Administración Pública..

**Conclusiones:**

- Con sustento de la constatación y aplicación de la matriz de confirmación de conservación de archivo y la recaudación de la cartera vencida con los resultados

obtenidos del análisis del proceso de registro, control y conservación del archivo de acuerdo a la Norma de Gestión Documental para Entidades de Administración Pública, el equipo auditor concluye:

- Los jefes departamentales y Alcalde actuantes en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, inobservaron lo dispuesto mediante el Decreto Ejecutivo No. 1346 de 31 de octubre de 2012, y en el Acuerdo Ministerial No. 718 de 27 de julio de 2011, la Secretaría Nacional de la Administración Pública; por cuanto no se mantuvo un adecuado sistema de control interno que asegure de manera eficiente el respaldo de las labores realizadas por la institución.

### **Recomendaciones:**

#### **A los Jefes Departamentales y Alcalde:**

Se les recomienda tener más control y seguimiento a los trabajadores que están a su mando, en cuanto a archivar la documentación que asegure tener el sustento y respaldo de sus labores realizadas correspondiente a sus funciones en el GADM de Balzar.

#### **No existe un control y cumplimiento de los valores que están por vencer en el GADM de Balzar.**

Mediante la aplicación de una matriz de confirmación de conservación de archivo y la recaudación de la cartera vencida para verificar el cumplimiento de la recuperación de dicha cartera por las metas establecidas del BDE (Banco del Desarrollo) donde se pudo evidenciar que no existe un registro apropiado de los valores cobrados y vencidos por la cartera vencida, de la misma manera se constató un índice de morosidad en la recaudación de los valores pendientes de pagos con

porcentajes muy altos correspondiente a la cartera vencida los cuales no cumplen con los porcentajes establecidos por dicho ente regulador..

Falta de control de los valores recuperados y vencidos, alto índice de morosidad de los contribuyentes en el GADM, se mantienen debido a que desde el responsable de vigilancia no se ha efectuado un seguimiento oportuno y pertinente a la utilización, recuperación y recaudación del efectivo de la institución.

### **Conclusiones:**

Con sustento en la constatación de la aplicación de una matriz de confirmación de conservación de archivos de los valores de cartera vencida para constatar con el control de información y recuperación de ingresos del GADM de Balzar, el equipo auditor concluye:

La Jefa del Departamento de Coactiva actuante en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, incumplió lo establecido en el Estatuto Social del BDE y el Instructivo de Cartera Vencida, por cuanto no realizo el seguimiento a la recuperación de los valores que se encuentran vencidos y de esta manera ayudar a recuperar en cierto porcentaje los ingresos económicos de la institución y a la vez cumpla con las metas establecidas por el ente regulador.

### **Recomendaciones:**

#### **A la Jefa de Coactiva y Alcalde:**

Dar seguimiento a los valores que se encuentran vencidos y gestionar mediante convenios de pagos u otras medidas de recaudación inmediata de los valores que se encuentren vencidos.

## **Al Alcalde**

Solicitar información de los valores recaudados que conlleven a la recuperación de la cartera vencida, incluyendo estrategias de cobros a los contribuyentes que adeudan para de esta manera impedir que se presenten índices de morosidad.

**El GADM de Balzar no realiza el respectivo cumplimiento de medidas judiciales coactivas para de esta manera presionar a los contribuyentes que adeudan a la institución cumplan con el pago correspondiente y así se permita recuperar la cartera vencida..**

Mediante la aplicación de una matriz de cumplimiento de medidas judiciales coactivas en el GADM de Balzar, se pudo constatar que en la institución no se han llevado a cabo los debidos procesos judiciales que aseguren una adecuada gestión de cobro lo cual causa deficiencia en la recuperación de los valores vencidos.

La inexistencia de acciones coactivas que aseguren el cobro de los valores pendientes de pago se debe a la falta de seguimiento y control por parte del Departamento de Coactiva de los valores que están vencidos esto debido también a que no se dio cumplimiento a lo establecido COOTAD (Código Orgánico Organización Territorial Autónoma Descentralización

### **Conclusiones:**

Con sustento en la observación y aplicación de la matriz de verificación de cumplimiento de medidas judiciales coactivas dentro del GADM del Cantón Balzar, el equipo auditor concluye:

La Jefa de Coactiva y el Alcalde en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, inobservaron lo establecido en el COOTAD (Código Orgánico

Organización Territorial Autónoma Descentralización, por cuanto no llevaron a cabo acciones coactivas que aseguren mediante presión de juicios el pago de los valores correspondientes a la cartera vencida.

#### **Recomendaciones:**

A la Jefa de Coactiva y al Alcalde:

Se les recomienda ejecutar juicios coactivos a los contribuyentes que se encuentran dentro de la base de datos en la cual se reflejan valores vencidos para de esta manera poder recuperar los ingresos de la institución y así poder llevar a cabo obras que beneficien al desarrollo del Cantón.

#### **4.8. Conclusión**

En el Capítulo IV, se llevó a cabo la ejecución de la Auditoría Operativa donde se pudo evidenciar mediante la aplicación de un cuestionario de control interno que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar no cuenta con una buena la aplicación del mismo, por tal razón cuenta con un nivel de confianza bajo del 40% y con un nivel de riesgo inherente alto del 60%, también en base a los papeles de trabajos realizados se pudo evidenciar los hallazgos donde la institución no cumple con la Norma de Capacitación y de esta manera se evalúe el nivel de cumplimiento de la misma, los archivos en cuanto a la recuperación de la cartera vencida no se encuentran debidamente archivados para su constatación y conservación, no existe un control y cumplimiento de los valores que están por vencer, no realiza el respectivo cumplimiento de medidas judiciales coactivas para de esta manera presionar a los contribuyentes que adeudan a la institución cumplan con el pago correspondiente y así se permita recuperar la cartera vencida.

## **Capítulo V**

### **5. Propuesta**

#### **5.1. Título de la propuesta**

Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de coactiva, enfocada a mejorar el procedimiento de gestión de cobro mediante el análisis de los valores de la cartera vencida de los contribuyentes, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar.

#### **5.2. Autores de la propuesta**

Cabrera Robalino Jonathan David

Delgado Tovar Narcisa Estefania

#### **5.3. Institución auspiciante**

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar.

#### **5.4. Área que cubre la propuesta**

Departamento de Coactiva del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar

#### **5.5.Participantes del proyecto**

Jefe de Coactiva

Jefe de Tesorería

Director Financiero

Contadora

Empleados del área financiera

### **5.6.Objetivo general de la propuesta**

Realizar un manual de procedimientos en la gestión de cobro de la cartera vencida, para minimizar futuros rubros de cuenta incobrables de la institución.

### **5.7.Objetivos específicos**

- Proponer estrategias de cobro para incentivar a los usuarios a cancelar la deuda.
- Disminuir los riesgos de mora en la otorgación y recuperación del crédito
- Reducir la cartera vencida, disminuir el porcentaje y evitar la morosidad.

### **5.8.Impacto de la propuesta**

Actualmente es indispensable fijar procedimientos adecuados, que ayuden a facilitar los procesos, dirigiéndonos a un buen funcionamiento y a una adecuada toma de decisiones.

El manual de procedimientos para el departamento de coactiva tendrá un gran impacto dentro del GAD Municipal del Cantón balzar, debido que este instituirá una herramienta elemental para la recuperación de la cartera, mediante estrategias de cobranzas y procesos sistemáticos que permitirán la adecuada ejecución y tratamientos en cada caso. El implementar un manual permitirá tener una cartera resistente, con índices de morosidad bajos y con un personal orientado al cumplimiento de los objetivos, mejorando la imagen institucional generando confianza a sus usuarios.

### **5.9.Descripción de la propuesta**

En la actualidad aún existen organizaciones que no cuentan con manuales estrictamente encaminados a mejorar sus procesos , cabe recalcar que estos manuales por tan costosos y complicados que se crea, ofrecen a las organizaciones mejoramiento interno, orientándonos a la buena toma de decisiones. Estos son una guía muy dinámica de fácil utilización, ordenada, sencilla, sistemática y completa que debe implementarse para así cumplir con los objetivos planteados por la organización.

Este manual deberá ser creado con el fin de obtener lineamientos e información de manera formal, clara, detallada y precisa como deben realizarse los procesos para el buen manejo del departamento de créditos y cobranzas y la recuperación de carteras vencida y por vencer. Además ayudará a identificar las funciones, políticas, responsabilidades y procedimientos a llevarse a cabo, siendo una guía fundamental para los funcionarios en el área, evitando dificultades y armonizando el buen trabajo.

Una vez auditado el departamento de Coactiva del GAD Municipal del Cantón Balzar, e identificados sus problemas, se propone el plan de acción al mejoramiento del departamento mismo que estará basado en un manual, donde se establecerán políticas indicando como se debe llevar a cabo las actividades mediante procedimientos, y como paso final se realiza una capacitación al personal.

Este manual debe estar diseñado mediante el hallazgo encontrado en el departamento de créditos y cobranzas, mediante observación de las actividades y el análisis de la cartera.

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS  
S DE COBRANZAS  
PARA LA  
RECUPERACION  
DE LA CARTERA  
VENCIDA**

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON DE BALZAR</b>	GAD-COA-001
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS PARA LA RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA</b>	<b>Página 133 de 156</b>

## INDICE

<b>Introducción</b> .....	134
1. <b>OBJETIVO</b> .....	135
2. <b>ALCANCE</b> .....	135
3. <b>MARCO LEGAL</b> .....	135
4. <b>Ámbito de aplicación</b> .....	136
5. <b>Responsables</b> .....	136
6. <b>Documentación aplicable</b> .....	137
7. <b>Procedimientos</b> .....	138
8. <b>Flujograma</b> .....	139

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON DE BALZAR</b>	GAD-COA-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS PARA LA RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA	Página <b>134</b> de <b>156</b>

### **Introducción**

El presente trabajo es referente al proceso de Auditoria de la cual conlleva a la realización de un manual de procesos por lo que no se está realizando de manera adecuada lo que es el proceso de la recaudaciones vencidas es decir la recuperación de la cartera vencida del Municipio de Cantón de Balzar por lo cual se realiza la propuesta de implementar un nuevo y mejorado manual de procesos en lo que se trata la recuperación de los valores vencidos en el GAD de Balzar, se va a realizar lo que es el con el alcalde que tiene este manual que es la mejora y la pronta recuperación de los recursos económicos del Municipio de Balzar, con principios enfocados en la agrupación de los recursos vencidos para obtener resultados favorables, encaminado por las directrices que brindan las leyes de las entidades del sector público.

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON DE BALZAR</b>	GAD-COA-001
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS PARA LA RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA</b>	<b>Página 135 de 156</b>

### **Objetivo**

- Establecer las adecuadas normas de gestión de cobro bajo los parámetros adecuados debidamente legalizados los procesos que se efectuaran para obtener valores económicos se están registrados bajo la cartera vencida.
- Contribuir en la liquidez adecuada, mediante la aplicación de los procesos establecidos en el manual.
- Reducir la cartera vencida para optimizar la mora que está incrementando a diario en la institución.

### **Alcance**

El proceso está basado a aplicar las políticas institucional en lo relacionado con el proceso de cobranza de la cartera vencida, en el cual interactúan el área financiera en General para conseguir los pagos oportunos de las obligaciones por los ciudadanos reconocidas como deuda de previos y de agua potable de manera que la ciudadanía en general se acerque a pagar los valores vencidos mediante la notificación del Coactiva.

### **Marco legal**

- Constitución de Montecristi
- Coactad
- Coplatic
- Código de Trabajo
- Losep
- Ordenanzas Municipales
- Resoluciones Municipales g

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON DE BALZAR</b>	GAD-COA-001
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS PARA LA RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA</b>	<b>Página 136 de 156</b>

### **Ámbito de aplicación**

El manual de procedimientos con las políticas, herramientas para la debida gestión que se realiza en la cobranza, serán de uso y cumplimiento ineludible por parte de la Institución, el mismo que tendrá como visión en aplicarse en el área financiera, pero con enfoque en el área de coactiva la misma que es la encargada en la pronta recuperación de la cartera vencida, y los funcionarios públicos que estén en con relación con la gestión de cobro de los valores que están en mora.

### **Responsables**

Como la institución es una empresa pública los responsables son los funcionarios públicos como; el director financiero ya que el mismo es responsable del adecuado proceso de la recuperación de los valores vencidos de toda el área financiera de la entidad.

- Director financiero
- Contador general
- Tesorería
- Recaudaciones
- Jefes de coactiva

El director financiero es responsable de mantener y actualizar el alcance de los procedimientos y la supervisión de los procesos que se den en la gestión de cobros, el aseguramiento de el cumplimiento de las normas y las adecuadas regulaciones que se encuentren estipuladas en la entidad, el mismo tendrá que informar a el contador los valores recaudados par que el mismo emita el informe a tesorería e incremento o

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN DE BALZAR</b>	GAD-COA-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS PARA LA RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA	Página <b>137</b> de <b>156</b>

disminuya los valores a recaudados, esto permitirá que el jefe de coactiva evalúe si requiere cambios los procesos que lleva en el departamento.

Los servidores públicos que están bajo la dependencia de departamento de coactiva iniciaran la gestión de cobros y está en el cumplimiento de normativas vigentes y las actividades designadas a cada uno de los integrantes del departamento.

#### **Documentación aplicable**

- Reglamento Interno del Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar
- Ordenanzas municipales en la cual se regula los impuestos prediales y la tasa de agua, ya que los cuales son los que generan más cartera vencida
- Contratos de los servidores, para ver la capacidad de cada uno de ellos
- Manual de funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Balzar



### Procedimientos

Responsable Del Proceso	Actividades
Director Financiero	Análisis de la cartera vencida de contabilidad
	Realizar informe mensuales de la cartera vencida
	Reúne a los respectivos jefes encargados del proceso
	Socializa el informe y deriva las actividades a proceder
Contabilidad	Emite un informe de la de la cartera vencida
Tesorería	Recepta el informe mensual que reposa en contabilidad
	Recepta los informes y procede a entregar la información recaudada el departamento de coactiva
	Procede a entregar la información recaudada el departamento de coactiva
Coactiva	Recepta la información de tesorería
	Analiza y designa las actividades para la recuperacion de la cartera vencida
	Georreferenciada de la cartera vencida
	Zonificación del catastro de patentes, barrio, comunidad o parroquia
	Indicar a cada notificador zona que le toca y las notificaciones que deben de realizar
	Redactar un informe por parte de los motivadores de las actividades que realizo en el día



## Referencias

Andaluz. (2015).

Arens, A. A. (25 de Julio de 2012). *ARJUSS*. Obtenido de ARJUSS:  
<http://arjuss.blogspot.com/2012/07/definicion-de-auditoria.html>

Asociados, N. D. (20 de Noviembre de 2013). *Núñez Dubón y Asociados*. Obtenido de Núñez Dubón y Asociados:  
<http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/354-auditoria-operacional>

Bembibre, C. (19 de Agosto de 2010). *Definición ABC*. Recuperado el 26 de Agosto de 2018, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/transporte.php>

Bermudez y Peña. (2016). *repositorio*. Obtenido de repositorio:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10608/1/TESIS%20FINAL%20BERMUDEZ%20PE%C3%91A.pdf>

Biegler. (1980). *Uproanálisisdesist*. Obtenido de Uproanálisisdesist:  
<http://uproanálisisdesist.blogspot.com/2008/03/procedimientos.html>

Bosch, M. A. (2013, Septiembre 30). *Planificación de la Auditoría, ADGD0108*. Antequera: IC Editorial. Retrieved from Área Auditoría:  
[http://www.aempresarial.com/servicios/revista/239\\_11\\_ZPGKBKOBWMTDUPGAVWHEZUGPGAMVWCYVREGTOUULGOOBEVBZRI.pdf](http://www.aempresarial.com/servicios/revista/239_11_ZPGKBKOBWMTDUPGAVWHEZUGPGAMVWCYVREGTOUULGOOBEVBZRI.pdf)

Bosch, M. A. (2013). *Planificación de la auditoría. ADGD0108*. Antequera : IC Editorial, 2013.

Cabrera, J. (2017).

Chora, K. (22 de Abril de 2014). *AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA EMPRESA CHAIDE Y CHAIDE S.A.* Sangolqui, Ecuador: ESPE.

Copyright. (2013). *Tu guía contable* . Obtenido de Tu guía contable :  
<http://www.tuguiacontable.org/app/article.aspx?id=183>

*CREDITOS Y COBRANZAS*. (02 de 02 de 2010). Obtenido de CREDITOS Y COBRANZAS:  
<https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientosdecobranza.html>

Espinoza. (2012).

- Forero, . D. (1996). AUDITORIA OPERACIONAL. En . D. Forero, *AUDITORIA OPERACIONAL* (pág. 57). Colombia: Universidad Nacional.
- Forero, J. D. (2000, Noviembre 05). Auditoria Operacional. In J. D. Forero, *Auditoria Operacional*. Colombia: Universidad Nacional. Retrieved from Gerencie: <https://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html>
- GC, C. (27 de Noviembre de 2016). *Blogger* . Obtenido de Blogger : <http://auditoriaytributariaaldia.blogspot.com/2016/11/auditoria-operativa.html>
- Gerencie. (2017, Noviembre 05). *Gerencie*. Retrieved from Gerencie: <https://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html>
- GERENCIE. (05 de Noviembre de 2017). *GERENCIE*. Obtenido de GERENCIE: <https://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html>
- Gomez. (1980). *Uproanalysisdesist*. Obtenido de Uproanalysisdesist: <http://uproanalysisdesist.blogspot.com/2008/03/procedimientos.html>
- Iturriaga, C. K. (2016). *Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría* (IMCP, 2016 ed.). Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Retrieved Agosto 30, 2018
- MARIN, H. A. (28 de Febrero de 2009). *MONOGRAFIAS.COM*. Obtenido de MONOGRAFIAS.COM: <https://www.monografias.com/trabajos12/aufi/aufi2.shtml>
- Melinkoff. (1990). *Uproanalysisdesist*. Obtenido de Uproanalysisdesist: <http://uproanalysisdesist.blogspot.com/2008/03/procedimientos.html>
- Mendivil, E. V. (25 de Julio de 2012). *ARJUSS*. Obtenido de ARJUSS: <http://arjuss.blogspot.com/2012/07/definicion-de-auditoria.html>
- Novicap. (2018). *Novicap*. Obtenido de Novicap: <https://novicap.com/financiacion/productos/credito.html>
- Ohlin, B. (01 de 2010). *Eco-finanzas*. Obtenido de Eco-finanzas: [https://www.eco-finanzas.com/diccionario/R/RECUPERACION\\_ECONOMICA.htm](https://www.eco-finanzas.com/diccionario/R/RECUPERACION_ECONOMICA.htm)
- Ortiz. (2014). *repo.uta.edu.ec*. Obtenido de repo.uta.edu.ec: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20585/1/T2602i.pdf>
- Perez y Merino. (2010). *definiciondecuentasporcobrar*. Obtenido de <https://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>
- Pickett, K. H. (2007). *Manual básico de auditoría interna*. Reino Unido: Grupo Planeta (GBS).
- Pisfil, C. F. (2011, Septiembre 30). *Área Auditoria*. Retrieved from Área Auditoria: [http://www.aempresarial.com/servicios/revista/239\\_11\\_ZPGKKBKOBWMTDUPGA VWHEZUGPGAMVWCYVREGTOUULGOOBEVBZRI.pdf](http://www.aempresarial.com/servicios/revista/239_11_ZPGKKBKOBWMTDUPGA VWHEZUGPGAMVWCYVREGTOUULGOOBEVBZRI.pdf)

- Pisfil, C. F. (30 de Septiembre de 2011). *Área Auditoría* . Recuperado el 01 de Septiembre de 2018, de Área Auditoría :  
[http://www.aempresarial.com/servicios/revista/239\\_11\\_ZPGKBKOBWMTDUPGAVWHEZUGPGAMVWCYVREGTOUULGOOBEVBZRI.pdf](http://www.aempresarial.com/servicios/revista/239_11_ZPGKBKOBWMTDUPGAVWHEZUGPGAMVWCYVREGTOUULGOOBEVBZRI.pdf)
- Portoviejo, G. d. (2016). *Procedimientos de Cobranzas*. Portoviejo.
- Quintobconta. (14 de Octubre de 2012). *AUDITWORLD*. Obtenido de AUDITWORLD:  
<https://auditworld.wordpress.com/author/quintobconta/>
- Santillana. (2012). *blogspot*. Obtenido de blogspot:  
<http://arjuss.blogspot.com/2012/07/definicion-de-auditoria.html>
- Significados.com. (08 de 09 de 2016). *www.significados.com/auditoria*. Obtenido de [www.significados.com/auditoria](http://www.significados.com/auditoria).
- Silva, R. O. (Noviembre de 2015). *Promonegocios*. Obtenido de Promonegocios:  
<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- Sotomayor, A. A. (2008). *AUDITORIA ADMINISTRATIVA PROCESOS Y APLICACIÓN*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES,S.A.de C.V.
- Veliz y Guevara. (2015). *dspace*. Obtenido de dspace:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10442/1/UPS-GT001372.pdf>
- Yucra, L. (1 de Abril de 2012). *Blogger.com*. Obtenido de Blogger.com:  
<http://auditoriaopertivayadministrativadued1.blogspot.com/2012/04/los-papeles-de-trabajo.html>