



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2017 – MARZO 2018**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**Ingeniería en Contabilidad y Auditoría**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**Proceso de gestión financiera de la cartera vencida por prestación de servicios en CNT EP -  
Babahoyo**

**EGRESADO:**

**Jhon Jairo Jaramillo Alvarez**

**TUTORA:**

**EC. Martha Guadalupe Acosta Roby, MCA**

**AÑO 2018**

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso es sin duda un tema que permite analizar y evidenciar el proceso de gestión financiera de la cartera vencida por prestación de servicios en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP de Babahoyo, esta empresa pública se ha fortalecido en el mercado nacional y consolidado como socia estratégica del Ecuador.

Este trabajo de investigación se lo realiza para conocer con mayor profundidad el desarrollo del proceso de recaudación de la cartera vencida en base a información obtenida acerca de la recuperación de los recursos públicos, para determinar el grado de cumplimiento en relación a las metas de la empresa.

Los métodos de investigación empleados son el deductivo y descriptivo. Debido a la realización de cálculos para obtener los montos de recaudación de la cartera vencida extrajudicial.

La entrevista verbal a los responsables del área de cobranzas a determinados clientes a fin de obtener respuestas e información relativa en relación al tema o problema propuesto.

Es necesario mencionar las limitaciones dentro del análisis de la investigación donde se hace énfasis al proceso de recuperación de la cartera vencida en instancias judiciales, debido a que este estudio va desde el momento que se suspende el servicio de telecomunicaciones hasta el agotamiento de la cartera vencida extrajudicial. El proceso coactivo abarca el ámbito legal para la recuperación de los recursos públicos.

Un aspecto significativo es la línea de investigación siendo la gestión de información contable por medio del cual se ha realizado este estudio en relación a los objetivos del Plan del Buen vivir.

## DESARROLLO

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP de la ciudad de Babahoyo ubicada en las calles Juan X. Marcos y Rocafuerte, con RUC 1768152560001 contribuyente especial, esta empresa tiene como actividad económica principal brindar servicios de Telecomunicaciones a la ciudadanía, servicios tales como la telefonía fija local convencional a todas las regiones y con apertura internacional, internet en niveles estándar y de alta rapidez o velocidad, televisión local e internacional y telefonía móvil en el territorio nacional ecuatoriano.

El 30 de octubre de 2008 pasó a denominarse como la Corporación Nacional de Telecomunicaciones S.A. “El 14 de enero de 2010 mediante decreto ejecutivo No. 218 publicado en el registro oficial 122 en el gobierno del Econ. Rafael Correa Delgado pasa a ser entidad pública denominándose CNT EP” (CORPORATIVO CNT EP, 2010). La empresa dio inicio a sus actividades el 25 de enero de 2010 y ha logrado alcanzar estándares de calidad muy altos.

La CNT EP consolidada como socia del Ecuador. Ha logrado optimizar sus productos y servicios, facilitando los mismos para que los ecuatorianos tengan acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación, con un gran alcance en lo que respecta los servicios de telecomunicaciones; implementando modelos de mejora continua que influyen en el avance tecnológico del Ecuador. (CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, 2016)

La empresa cuenta con una estructura organizacional donde la máxima autoridad la ejerce el departamento de gerencia luego las jefaturas como son: la jefatura financiera administrativa, la jefatura comercial y la jefatura técnica.

Si bien es cierto, en parámetros generales, realizar un correcto proceso para lograr la recuperación de los recursos públicos, permite a la empresa, mantener una liquidez y fomentar una buena imagen como corporación, esto apoya a la realización de este estudio de caso con el tema, “*PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA DE LA CARTERA VENCIDA POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN CNT EP – BABAHOYO*”. Logrando evidenciar el proceso desde el momento que se gestionan los cobros por servicios de telecomunicaciones activos hasta cuando los mismos son incumplidos en su totalidad, pasando a diferentes etapas de recaudación, en primera instancia la recuperación de cartera vencida extrajudicial y la recuperación de cartera vencida judicial o coactiva. “Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito” (OJEDA, 2013). El manejo eficaz de la gestión financiera permite obtener el crecimiento económico de una determinada institución, mediante diversos movimientos bancarios, los mismos que son el pilar fundamental de una empresa.

El acontecimiento de cartera vencida se ha agigantado mediante transcurre los años, la deuda externa que los países no globalizados mantienen es un evidente caso, debido a que muchos países no cumplen con los pagos, esto genera el incremento de la deuda por los intereses o las tasas fijadas. (CARVAJAL EZPARZA, 2015, pág. 3)

El presente estudio de caso se realizó en colaboración con la jefatura financiera en el departamento de cobranza extrajudicial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

CNT EP Babahoyo, lugar donde se llevan a cabo los cobros extrajudiciales y judiciales, correspondientes a la cartera vencida. Es indispensable manifestar que cartera vencida es el. “Créditos otorgados por una persona natural o jurídica y que se denomina como un riesgo al tener estos montos de créditos en cartera vencida” (CARTERA DE COBRANZA VENCIDA, 2015). La CNT EP, actualmente cuenta con dos analistas de cobranzas, encargados de realizar la gestión para generar los títulos de créditos, ordenes de cobros y los reportes de recuperación mensual de la cartera vencida de la empresa. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP de la ciudad de Babahoyo mantiene una gran cartera de clientes que han contratado servicios de telecomunicaciones. Cabe indicar que mediante la entrevista realizada a los analistas de cobranzas extrajudiciales, manifestaron lo siguiente, que no tienen un porcentaje meta de recuperación de cartera vencida, la disposición general es recuperar lo que más se pueda en el año.

Es de vital importancia mencionar que en el año 2017 de 20.421 clientes registrados en la cartera vencida dando un saldo total de \$ 3'000.932,05 dólares americanos por recaudar, la CNT EP logro recaudar \$ 284.463,84 dólares americanos en lo que respecta a la cartera vencida extrajudicial, es decir un 9,48% del total a recaudar de cartera vencida, lo cual deja como evidencia que la recuperación de los recursos públicos fue mínima, en comparación al valor total a recaudar, estos datos están debidamente sustentados en el anexo n°4.

Este resultado no favorece a la empresa debido a que se busca la obtención rápida de los recursos públicos y evitar que los clientes o ex clientes se vean involucrados en el proceso legal de coactiva. “Para realizar el cobro efectivo y en el día establecido, la administración debe considerarlo como una meta fundamental, porque sin estos valores no se logra dar inicio a las actividades futuras de la organización”

(PROFITLINE, 2017). Hacer uso de los recursos monetarios es de vital importancia los cuales servirán de inversión para nuevos proyectos y contribuye de manera positiva al país.

Es necesario mencionar que en la entrevista realizada a clientes se evidenció uno de los factores principales que influyen de manera significativa a la recaudación de la cartera vencida extrajudicial y tiene que ver con la comunicación al cliente. La CNT EP utiliza diferentes medios para notificar a los clientes que mantienen deuda con la empresa, entre los métodos que utiliza en primera instancia es llamar al usuario por medio de un número de celular que se encuentra en los registros del contrato de algún servicio adquirido, otra modalidad es bajo puerta, lo realiza la gestión financiera mediante el envío de notificaciones a empresas que su principal actividad económica es visitar y entregar notificaciones de cualquier índole en todo el territorio ecuatoriano y con los diferentes medios de comunicación como son la radio y periodismo. Mismos que buscan cumplir con el objetivo de notificar a todos los clientes que mantienen una deuda por algún tipo de servicio adquirido previamente. La empresa invierte en capacitaciones al personal encargado de ofrecer los servicios a los clientes donde detallan como se debe cumplir con los pagos y en qué tiempo deben cumplirse. De no cumplir con la obligación el servicio pasa a ser suspendido.

Según Ramírez establece que, “El cobro de cartera se realiza como primera medida enfocada hacia la recuperación de cartera, recordando al cliente la suma adeudada a la empresa y el cumplimiento del compromiso establecido a la menor brevedad posible” (RAMÍREZ MONTECE, 2016, pág. 71). La recaudación de los recursos públicos incrementara la economía de la empresa y la del país, por ello es necesario que el usuario conozca del monto a deber y las consecuencias que tendría de no llegar a pagar dicha deuda, afectaría de manera negativa tanto a la empresa como al usuario.

La cartera vencida se origina por el incumplimiento de los pagos por los contratos de servicios adquiridos, en la primera etapa de la recaudación se estipula lo siguiente. “Aquellos que no realicen los pagos mes a mes por estos servicios prestados en lo que respecta el tiempo establecido tendrán paso a llamadas entrantes e interrupción de llamadas salientes por 30 días más” (CORPORATIVO CNT EP, 2016). Para evitar estos inconvenientes que retrasan la productividad de un negocio u hogar es necesario que el usuario conozca sus beneficios y limitaciones para que de esta manera no se vea afectada sus referencias bancarias en un futuro. La recaudación de los valores a pagar por los servicios activos adquiridos por los clientes en la ciudad de Babahoyo y sus alrededores. La empresa cuenta con una agencia de servicio al cliente donde se realizan estos cobros, además de varios canales de pagos, entiéndase estos como cajeros automáticos, banca móvil, establecimientos o tiendas de algún corresponsal no bancario etc.

Es necesario mencionar que estos mecanismos donde se puede realizar el pago inmediato, permiten al cliente poder realizar el pago de estos valores en cualquier lugar del territorio ecuatoriano. Los clientes deben realizar el pago de sus planillas o facturas telefónicas de su consumo en 30 días, quienes dejen de cancelar sus pagos mensuales por la prestación de estos servicios y no sea en el tiempo establecido, tendrán suspensión de llamadas entrantes y luego de 30 días posteriores de llamadas salientes. Luego de no cumplirse con las obligaciones por parte del cliente, la empresa empieza con el proceso de recaudación de la cartera vencida temprana, esta etapa se encuentra estrechamente vinculada con el área de cobranza extrajudicial de la empresa. La gestión financiera para la recuperación de la cartera vencida temprana de clientes que aún mantienen deuda por servicios adquiridos, los mismos que ya en este proceso dichos servicios están anulados pero generando intereses diarios va desde notificar en primera instancia al cliente por medio de

algún número de celular que se encuentre registrado en el contrato inicial para la adquisición de algún servicio.

Se da inicio a la recuperación de cartera vencida temprana esta es la segunda etapa del proceso de gestión financiera para recaudación de los valores adeudados por clientes.

Previamente de cumplirse 60 días de falta en la cancelación, el departamento de Jefatura de Cobro, comunica de forma telefónica al abonado, el valor del saldo incumplido invitándole a realizar la cancelación oportuna. Pasados los 60 días de emitido el primer importe impago, la CNT EP está facultada a la suspensión del servicio que deviene en el corte de los servicios. La telefonía convencional, quedara dispuesta para otro usuario por no cancelar las facturas correspondientes, previamente realizando la cancelación de los valores, más la tasa de interés establecida. Siempre y cuando la empresa no haya dispuesto del número se podrá volver a instalar el servicio con un recargo del cincuenta por ciento de la reinstalación. Si el número ya no está disponible el usuario debe gestionar nuevamente el servicio. (CORPORATIVO CNT EP, 2016)

El interés por mora de una deuda crece desmesuradamente, para evitar dicho crecimiento los usuarios deben cancelar sus deudas en un tiempo prudencial, esto ayudara a la empresa y al cliente a dar una solución al problema económico suscitado. Por su parte, el cliente solo podrá volver adquirir el servicio de telecomunicaciones, luego de haber cancelado todos valores por el servicio anteriormente adquirido, una vez que la deuda esta encerrada, la analista de cobranza le habilita en el sistema como cliente sin deuda que puede volver a contratar los servicios de telecomunicaciones.

A los 75 días estipulados del primer importe, la empresa suspenderá y anulara los servicios de telecomunicaciones para que nuevos usuarios puedan adquirirlos dando inicio a la gestión de cobro e iniciando las acciones legales establecidas en el reglamento general para la aplicación de la jurisdicción coactiva. (CORPORATIVO CNT EP, 2016)

En estas instancias el valor de la factura ha incrementado debido a los intereses diarios, mismos que son estipulados por la tasa impuesta por el Banco Central del Ecuador. El analista de cobranza gestiona la revisión de los registros de datos a los clientes que no han cumplido con el pago de la última factura, dando paso a la recaudación de la cartera vencida.

Los títulos de crédito, son generados por la empresa en departamento de cobranza detallando los valores a pagar, para que luego sean notificados sus respectivos clientes o ex clientes en mora mediante diferentes mecanismos y estrategias para lograr su efectiva recuperación. (CORPORATIVO CNT EP, 2016)

En el departamento de cobranza extrajudicial, la persona encargada mantiene una base de datos mensual de todos los clientes que ya se encuentra en este proceso. El mismo que se encarga de generar los títulos de crédito donde se detalla el nombre de la empresa.

Cabe indicar, que los títulos de créditos es el documento fundamental para recaudación de la cartera vencida entendiéndose por título de crédito lo siguiente:

Los títulos de crédito son obligaciones que tienen que ser cumplidas. Quien posee el título de crédito se encuentra en la facultad de ejercer el mismo. Este contiene el importe no cumplido y los soportes de constancia. Luego se notifica al cliente del

documento donde se detallan los lineamientos como tasas e intereses que son dependiendo de cada país. (GARDEY, 2015)

Estos documentos son necesarios que sean analizados y revisados por personas entendidas en la materia ya que de no cumplir con el pago el usuario puede estar sujeto de posibles sanciones de acuerdo a las políticas que maneja la empresa.

El título de crédito detalla lo siguiente el departamento regulador en este caso, la jefatura financiera administrativa acompañado con el número de título de crédito, el lugar y fecha, nombre del cliente adjuntado su número de cédula y el lugar de domicilio.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en el título de crédito informa que en su calidad de cliente usuario de los servicios de telecomunicaciones, cuyas obligaciones se encuentran pendientes de pago de acuerdo a los registros de la CNT EP detalla de manera cronológica las facturas vencidas e incumplidas por el cliente donde se muestra el número de factura, el vencimiento y el valor a pagar.

Los valores a cancelar como el importe total más los intereses establecidos a la fecha, deberá realizarse en la jefatura financiera administrativa, previniéndole que, en caso de no hacerlo en el plazo de ocho (8) días contados desde la notificación del documento, la CNT EP dará inicio a las acciones legales respectivas con el ejercicio de la jurisdicción coactiva.

En el estatuto la disposición número cuatro, indica que las empresas públicas para hacer efectivo el cobro por servicios incumplidos gozaran de la jurisdicción coactiva, se ejercerá la misma con el reglamento interno de la empresa de conformidad con lo publicado en el registro oficial del 3 de diciembre del 2010. (IGLESIAS, 2011)

El proceso de recuperación de cartera vencida se realiza en el departamento de cobranza extrajudicial y coactiva, tiene varias etapas de cobro.

En la entrevista realizada a determinados clientes, se evidenció que la cartera vencida sigue creciendo por diversos factores que intervienen para finiquitar el valor de una deuda.

Además ellos aducen en muchas ocasiones que si se acercaron a cancelar la última planilla, manifestando el descontento inmediatamente con los encargados del área de cobranza, los mismos que los invitan a que se dirijan a la agencia de atención al cliente donde le darán un informe de manera detallada del valor o el saldo vencido que quedó pendiente de pago, esto significa. “El valor del importe a pagar es de carácter obligatorio porque se considera que su tiempo de cancelación expiro” (SANTANDER, 2013). Debido a que el departamento de cobranza extrajudicial y judicial. Es solo para realizar el cobro de los valores adeudados.

Los insumos utilizados para requieren ser revisados porque existe desconocimiento de parte de ciertos clientes que la deuda va en crecimiento por que existe una fecha determinada para el cobro de las planillas lo cual provoca cierta desinformación que repercute en el incremento de la deuda y por ende el corte del servicio. “Un dato relevante es que si la cartera vencida es grande, el valor del crédito incrementara, debido a los intereses que se estipulan en el contrato” (BAUTISTA ROJAS, 2013). La empresa aplica los intereses en base a las publicaciones oficiales del Banco Central del Ecuador, acorde a la legislación nacional.

Es necesario manifestar que la empresa no factura al finalizar el mes sino, los días 15 de cada mes, y se da la novedad que muchos clientes se acercan a pagar su última factura en días posteriores al 15 de cada mes, sin notar que esos días originan el vencimiento de otra factura que al pasar el tiempo muchos clientes se ven sorprendidos por la notificación de una deuda por un servicio anulado en la CNT EP.

En lo que respecta al área de cobranza extrajudicial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en su base de datos del año 2016 en el mes de mayo en el reporte mensual. Es conveniente manifestar que solo en este mes de 1.104 clientes que se encuentran en los registros como deudores por haber incumplido en el pago de la última factura de sus servicios adquiridos no fueron debidamente notificados, según registros el 55% no se logró dar con la dirección correcta del domicilio y el 44% de estos si fueron notificados, véase la tabla n°1.

Los valores a pagar de los clientes irán aumentando diariamente, es decir el 55% que no fue notificado y por lo tanto el cliente se encontrara en instancias de coactiva.

TABLA N°1

<b>INFORME TITULOS DE CREDITO CNT EP</b>		
<b>(BABAHOYO-LOS RIOS)</b>		
<b>ESTADO DE GESTION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
NO ENTREGADO O REZAGADO	612	44%
ENTREGADO	488	0%
NO LLEGO FISICAMENTE	4	55%
Total general	1104	<b>100%</b>

Elaborado por: Jhon Jaramillo Alvarez  
Fuente: Laar Courier

Es necesario manifestar que en los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2016 en los reportes mensuales se generaron 1.071 títulos de crédito para ser notificados a los clientes de los cuales un 32% si fueron entregados y un 68% no fueron entregados a los clientes, véase la tabla N°2.

TABLA N° 2

<b>DETALLE DE ENTREGA Y REZAGOS</b>		
<b>ENTREGA</b>	<b>340</b>	<b>32%</b>
01-TITULAR	51	15%
02-FAMILIAR	128	38%
03-VECINO	1	0%
04-BAJO PUERTA	141	41%
05-RECEPCION	10	3%
06-GUARDIA	7	2%
08-EMPLEADO(A)	2	1%
<b>REZAGO</b>	<b>731</b>	<b>68%</b>
50-NO DAN RAZON	76	10%
51-DIRECCION INCORRECTA	245	34%
52-DIRECCION INCOMPLETA	331	45%
56-NO HAY QUIEN RECIBA	79	11%
<b>Total general</b>	<b>1071</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jhon Jaramillo Alvarez  
Fuente: Laar Courier (LAAR COURIER, 2016)

Cabe resaltar, que en el año 2017, la cartera vencida de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP de Babahoyo tuvo un incremento mucho mayor al pasado año 2016, en la que se evidenció que en el transcurso de todo el periodo que comprende desde el mes de enero a diciembre se generaron 20.421 títulos de crédito. El departamento de cobranza se encarga de realizar la gestión de totalizar el monto total a recaudar, comprobar

que los mismos tengan las firmas correspondientes del jefe financiero administrativo y el encargado del área, para que sean enviados a la empresa encargada de hacer llegar bajo puerta al titular de la deuda la notificación. En el 2017 de acuerdo al reporte consolidado de entregados y rezagados, la empresa informó que un 20,12% es decir a 4108 clientes recibieron la notificación y un 79,89% es decir a 16315 clientes no recibió la notificación de la deuda o el título de crédito. Véase en la tabla n° 3.

TABLA N° 3

<b>DETALLE DE ENTREGA Y REZAGOS</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
<b>ENTREGADO</b>	<b>4108</b>	<b>20,12%</b>
01-TITULAR	91	2,22%
02-FAMILIAR	198	4,82%
03-VECINO	8	0,19%
04-BAJO PUERTA	3781	92,04%
05-RECEPCION	13	0,32%
06-GUARDIA	9	0,22%
07-BUZON	6	0,15%
08-EMPLEADO(A)	1	0,02%
09-CONSERJE	1	0,02%
<b>REZAGO</b>	<b>16315</b>	<b>79,89%</b>
50-NO DAN RAZON	2906	17,81%
51-DIRECCION INCORRECTA	66	0,40%
52-DIRECCION INCOMPLETA	12745	78,12%
53-SE CAMBIO DE DIRECCION	439	2,69%
54-CAMBIO DE TRABAJO	2	0,01%
57-SIN COBERTURA	1	0,01%
63- ROBADA/PERDIDA COURIER	154	0,94%
<b>TOTAL</b>	<b>20421</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Jhon Jaramillo Alvarez  
Fuente: Laar Courier (LAAR COURIER, 2017)

Analizando de manera detallada, los datos porcentuales en la tabla n°3 se evidencia que solo se logró notificar el 20,12% de 20421 clientes que mantienen una deuda con CNT EP de Babahoyo. Cabe recalcar que del 20,12% que se consideran entregados, el 2,22% se le notifico personalmente al titular de la deuda, esto equivale a 91 clientes y en un 4,82% a un familiar del titular de la deuda, en términos numéricos se les entrego la notificación a 198 familiares. El 0,19% con un vecino, mismo que no le asegura a la empresa que el cliente va a recibir la notificación. Cabe indicar que el método más utilizado es bajo puerta con un 92,04% donde se deja la notificación en el domicilio sin que el titular de la deuda o algún familiar este presente. Los porcentajes restantes hacen énfasis a que la notificación fue entregada en la recepción, al guardia de seguridad, en el buzón, al empleado(a) y el conserje.

Es necesario recalcar que uno de los principales motivos del crecimiento de la cartera vencida es debido a que no se notifica al titular de la deuda, analizando la tabla n°3, se evidencio que 79,89% equivalente a 16.315 clientes, no recibieron el documento de notificación de la deuda. El 17,81% no dan razón, es decir que 2.906 clientes no son conocidos en los lugares donde ellos residen. Con un 0,40% equivalente a 66 clientes, no tienen la dirección correcta de su domicilio, razón por la cual no se entrega la notificación de la deuda. Es necesario resaltar, que la principal razón de que no se pudo notificar al cliente es la dirección incompleta, según la empresa encargada de notificar, el 78,12% equivalente a 12745 clientes, no se cuenta con la dirección completa del titular de la deuda, esto afecta de manera directa a la recaudación de dichos valores que se encuentra en los registros de la cartera vencida. En los resultados se evidencia que no logra comunicar ni a la mitad de los clientes que mantienen un valor pendiente por servicios prestados por la CNT EP.

Es necesario mencionar, que la gestión financiera vuelve a recopilar todos estos títulos de crédito, para que estos sean publicados en la prensa. La CNT EP realiza la publicación de estos títulos por el diario conocido como el clarín y en radios locales.

Por su parte, dicho diario el Clarín, solo se comercia en la ciudad de Babahoyo y se da la novedad, que gran parte de la cartera vencida de clientes, son de los diferentes cantones de la provincia de Los Ríos. Viéndose directamente afectado el alcance de esta medida, misma que no logra informar a los clientes que residen en otros cantones de la provincia de Los Ríos.

Es necesario mencionar, que estos diferentes mecanismos utilizados para la recuperación de la cartera vencida en la CNT EP de Babahoyo como dar con la ubicación de un cliente o utilizar los diferentes medios de comunicación como la radio o la prensa escrita, no arrojan resultados favorables, en la entrevista realizada muchos de los clientes alegan que estos mecanismos de informar no cumplen las expectativas.

Dentro de la recaudación extrajudicial y la judicial, se gestiona la facilidad de pagos, mediante convenios, solo sí, el valor a pagar es mayor a \$200 dólares americanos en el caso de la recaudación extrajudicial y de \$500 dólares americanos en el caso de la recaudación judicial, mismo que se pueden realizar con una cuota inicial del 50% de la deuda y con 3 meses plazo permitiendo al cliente hacer frente a la deuda por los servicios antes adquiridos, mismos que significan recursos para el estado.

Según la CNT EP es fundamental la labor social que como entidad pública se le consigna para aportar de manera positiva al país, este aporte incrementa y tiene un

aproximado de 225 millones de dólares americanos en promedio al año, estos aportes son de gran ayuda y se plasman en obras de inversión social del Ecuador. (CORPORATIVO CNT EP, 2015)

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones en su tercera etapa aplica la jurisdicción de coactiva, en estas instancias es donde ya se toman medidas legales para la recaudación de la cartera vencida. El analista de cobranza encargado de los juicios coactivos es el encargado de realizar el cobro de los valores adeudados y además encargado de orientar y direccionar al cliente del proceso a seguir.

La CNT EP aplica los estatutos para el ejercicio de la jurisdicción coactiva para lograr el cobro efectivo de los importes a recaudar por los servicios prestados, en relación de lograr la cancelación de todos los valores impagos que se mantienen una vez que ya ha expirado su vigencia y dichos servicios se encuentran suspendidos. (CORPORATIVO CNT EP, 2016)

Una vez agotado el proceso de recuperación extrajudicial de la cartera vencida de clientes por servicios de telecomunicaciones anteriormente adquiridos, donde se emiten los títulos de créditos y órdenes de cobro, esta documentación se remite al juez de coactiva. “Los procedimientos deben ser supervisados por el juez o árbitro de coactiva. El juez es parte de la empresa pública involucrada y no está dentro de la función judicial” (EL COMERCIO, 2016). El juez no necesariamente es una persona con título profesional de abogado.

En este caso, el juez de coactiva es el gerente de la CNT EP de Babahoyo, esto es legalmente aceptado, decretado en el Código Civil (art. 942) manifiesta que el proceso de coactiva, es de aplicación por los trabajadores de la empresa (EL COMERCIO, 2016).

El gerente realiza la función de juez en colaboración de los analistas de cobranzas, mismo que deben notificar de cualquier incertidumbre o reclamos para denominarlos procedentes o no procedentes.

Luego de haber recibido la comunicación el usuario en mora, con el pertinente Título de Crédito, y después de transcurrido el lapso dado para la cancelación del pago, se entregará la respectiva Orden de Cobro, con el objetivo de comenzar el ejercicio de la jurisdicción coactiva, mediante la elaboración del documento donde se informa la aplicación de las medidas cautelares, la efectividad de este método es alto y permite la recaudación de los valores adeudados, los recursos públicos tienen que ser recaudados en la brevedad posible. (CORPORATIVO CNT EP, 2016)

Cabe indicar, que se entiende por medidas cautelares a lo siguiente, “su aplicación busca la intervención de las distintas entidades para que el cliente o ex cliente se vea en la obligación de cumplir con los valores que adeuda, siempre que el documento esté debidamente sustentado” (MIS ABOGADOS, 2016). Es necesario mencionar, que los clientes que no hayan cancelado dichos valores, tendrán una retención de los valores que mantenga en su cuenta de bancos, los abogados externos encargados se ven en la obligación de emitir oficios a diferentes instituciones públicas, donde tarde o temprano el cliente no podrá realizar ningún trámite personal. “El cliente deberá realizar la cancelación del importe del valor adeudado y los intereses incurridos por el no cumplimiento de la deuda

adicionalmente los honorarios profesionales” (CORPORATIVO CNT EP, 2016). El usuario o ex usuario debe acordar el pago de la deuda con el abogado encargado de su caso, luego de cumplir con los pagos se le procederá a levantar las medidas cautelares.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones emplea diferentes mecanismos para la recuperación de los recursos públicos, mediante algunas fases que permitan a los clientes ex clientes poder cumplir con el pago por la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones mucho antes de encontrarse en una situación legal donde se aplican medidas cautelares para la recuperación de los recursos públicos. (CORPORATIVO CNT EP, 2016)

Por su parte, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Babahoyo, ya agotada la recaudación y recopilado los títulos de créditos, esta documentación pasa a manos del juez de coactiva.

El procedimiento ejecutado por los abogados, es de crear los autos de pago, en el que se establecen las medidas cautelares dispuestas por el árbitro de coactiva, el oficiara a las entidades correspondientes, entre ellas la superintendencia de bancos, agencia nacional de tránsito, registro de la propiedad etc. (SEVILLA Q, 2017)

Luego de comprobar el marco de observaciones, es evidente que la gestión financiera, para la recaudación de la cartera vencida de la empresa, se ve directamente afectada por los diferentes mecanismos de comunicación.

## CONCLUSIÓN

Al realizar el estudio de caso en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP de Babahoyo, luego de haber emprendido en el análisis al proceso de gestión financiera de la cartera vencida, es posible concluir que los mecanismos empleados para la recuperación de la cartera vencida de clientes o ex clientes, influyen directamente a la recaudación de la misma. Mediante la entrevista realizada con el personal encargado de realizar la gestión de recaudación de cobranza extrajudicial, se evidenció que no tienen un porcentaje meta de recuperación de cartera vencida, la disposición general es recaudar lo que más se pueda en el año.

La CNT EP realiza la gestión para la recuperación de recursos públicos, sin embargo en su labor de notificar los resultados esperados son mínimos. Esto afecta directamente a la recaudación de la cartera vencida extrajudicial, obligando a la empresa a hacer uso de su jurisdicción coactiva, aplicando medidas cautelares, emitiendo oficios a las entidades correspondientes como la Superintendencia de Bancos, Agencia Nacional de Tránsito, Registro de la Propiedad etc.

Es evidente que los datos de recaudación extrajudicial del año 2017 permiten concluir que la gestión para la recuperación de la cartera vencida no es la adecuada en términos porcentuales se recuperan alrededor del 10% del total a recaudar de la cartera vencida extrajudicial. Estos resultados están estrechamente vinculados a los diferentes mecanismos que emplea la CNT EP en la etapa de recaudación de cartera vencida extrajudicial.

## Bibliografía

- BAUTISTA ROJAS, C. (18 de Octubre de 2013). *Forbes Mexico*. Obtenido de El libro que revolucionó las finanzas personales: <https://www.forbes.com.mx/el-libro-que-revoluciono-las-finanzas-personales/>
- CARTERA DE COBRANZA VENCIDA. (14 de Mayo de 2015). *Cobranza de cartera vencida*. Obtenido de Cobranza de cartera vencida: [http://www.carteravencida.com/la\\_cartera\\_vencida.html](http://www.carteravencida.com/la_cartera_vencida.html)
- CARVAJAL EZPARZA, J. (27 de Diciembre de 2015). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de Políticas y procedimientos de control de cartera vencida: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19758/1/3244i.pdf>
- CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP. (29 de Diciembre de 2016). *Corporativo CNT EP*. Obtenido de CNT: <http://corporativo.cnt.gob.ec/la-cnt-ep-alcanzo-varios-logros-en-el-2016/>
- CORPORATIVO CNT EP. (03 de Febrero de 2010). *Corporativo CNT EP*. Obtenido de [http://corporativo.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2014/07/crea\\_empresa\\_publica\\_cnt\\_ep1.pdf](http://corporativo.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2014/07/crea_empresa_publica_cnt_ep1.pdf)
- CORPORATIVO CNT EP. (26 de Mayo de 2015). *CNT EP contribuye con el estado*. Obtenido de CNT EP contribuye con el estado: <http://corporativo.cnt.gob.ec/cnt-ep-contribuye-con-el-estado/>
- CORPORATIVO CNT EP. (26 de Julio de 2016). *Corporativo CNT EP*. Obtenido de Corporativo CNT EP: <http://corporativo.cnt.gob.ec/cnt-recupera-cartera-vencida/>
- CORPORATIVO CNT EP. (06 de Julio de 2016). *Procesos coactivo y recuperaci{on de cartera vencida*. Obtenido de <http://corporativo.cnt.gob.ec/procesos-coactivos-y-recuperacion-de-cartera/>
- CORPORATIVO CNT EP. (26 de Julio de 2016). *Recuperación de cartera vencida extrajudicial*. Obtenido de <http://corporativo.cnt.gob.ec/cnt-recupera-cartera-vencida/>
- EL COMERCIO. (19 de Enero de 2016). *La coactiva facilita al Estado retener fondos y tomar bienes*. Obtenido de La coactiva facilita al Estado retener fondos y tomar bienes: <http://www.elcomercio.com/actualidad/coactiva-bienes-deudas-prestamos-creditos.html>
- GARDEY, J. P. (2015). *Títulos de crédito*. Obtenido de DEFINICIÓN.DE: <https://definicion.de/titulos-de-credito/>
- IGLESIAS, C. R. (21 de Abril de 2011). *Reglamento para el ejercicio de jurisdicción coactiva CNT EP*. Obtenido de telecomunicaciones.gob.ec: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Reglamento-para-el-Ejercicio-de-Jurisdiccion-Coactiva-de-la-CNT-EP.pdf>
- LAAR COURIER. (2016). *Informe de entrega de títulos de crédito CNT EP*. Babahoyo.
- LAAR COURIER. (11 de Diciembre de 2017). Informe de entrega de títulos CNT EP. BABAHOYO, Los Ríos, Ecuador.

MIS ABOGADOS. (22 de Julio de 2016). *¿Qué son medidas cautelares?* Obtenido de ¿Qué son medidas cautelares?: <https://www.misabogados.com/blog/es/medidas-cautelares>

OJEDA, P. (14 de Julio de 2013). *renzoojedacapu.blogspot.com*. Obtenido de Gestión Financiera: <http://renzoojedacapu.blogspot.com/2013/07/gestion-financieraaa.html>

PROFITLINE. (29 de Marzo de 2017). Obtenido de La importancia de la rápida recuperación de la cartera comercial de una empresa: <http://profitline.com.co/la-importancia-la-rapida-recuperacion-la-cartera-comercial-una-empresa/>

RAMÍREZ MONTECE, V. C. (2016). tesis. *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera*. Santo Domingo, Santo Domingo, Ecuador.

SANTANDER. (2013). *Santander*. Obtenido de Glosario: [https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es\\_ES/Santander-/Accionistas/Mexico/Otra-informacion-de-interes/Glosario?cidSel=1278678993260](https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Santander-/Accionistas/Mexico/Otra-informacion-de-interes/Glosario?cidSel=1278678993260)

SEVILLA Q, J. (29 de Marzo de 2017). *Proceso jurisdicción coactiva CNT EP*. Obtenido de <https://prezi.com/va-wrdk2l4ot/proceso-jurisdiccion-coactiva-cnt-ep/>

## **ANEXOS**

### **Anexos #1**

#### **Entrevista al analista de cobranza**

¿Existe una meta (%) establecida a cumplir en lo que respecta la recuperación de cartera vencida?

¿Dispone de un sistema automatizado para la recaudación de la cartera vencida?

¿Qué normativa legal o lineamientos posee la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP para hacer cumplir con la recuperación de la cartera vencida?

¿Existen auditorías internas para el proceso de cartera vencida?

¿Existen clientes denominados conflictivos?

#### **Entrevista a clientes o ex clientes que adeudan por servicios de telecomunicaciones.**

¿Al momento de adquirir un servicio de telecomunicaciones, fue informado del proceso a seguir una vez que incumpla con los pagos del mismo?

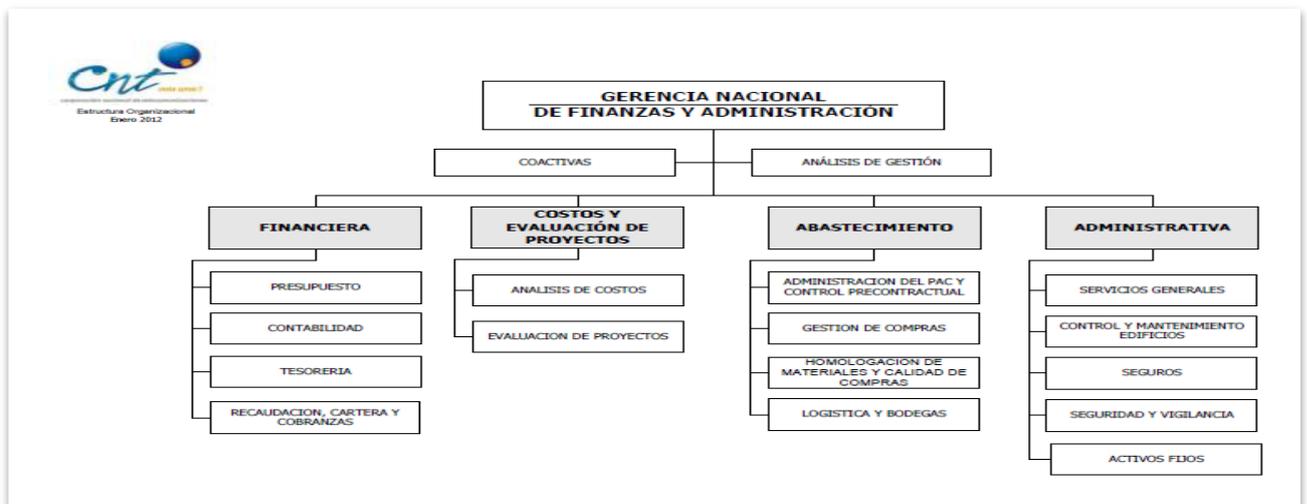
¿Recibió la notificación correspondiente de la deuda?

¿Se le informó, que la CNT EP goza de jurisdicción Coactiva para la recuperación de la cartera vencida?

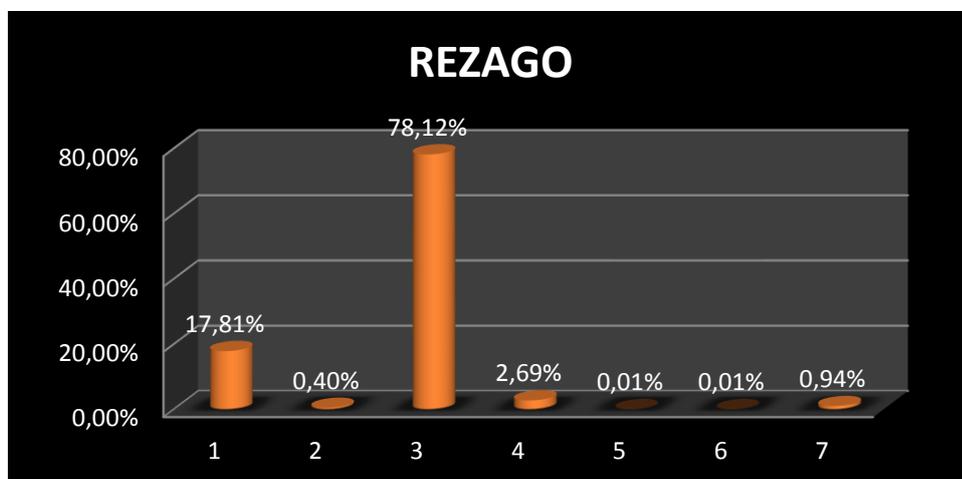
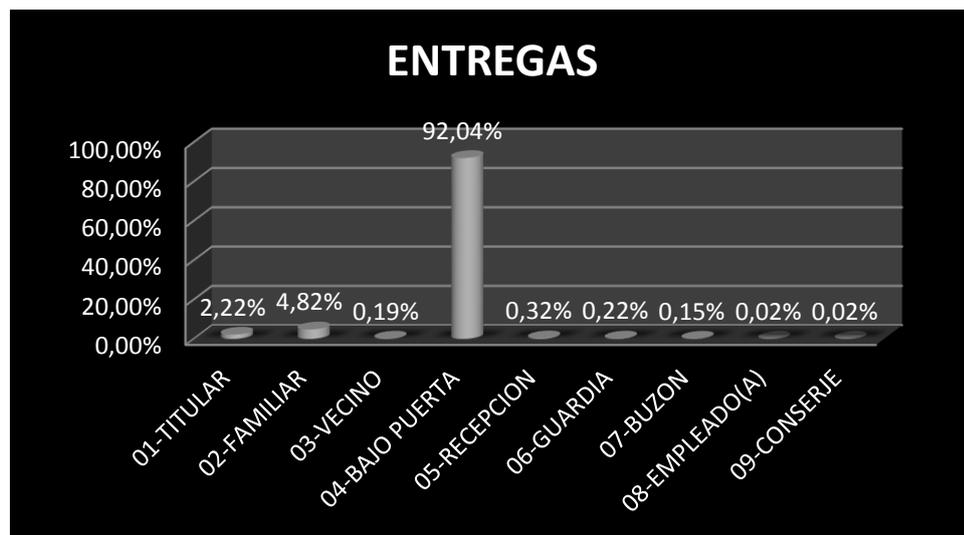
¿Cómo se enteró que estaba en el proceso de coactiva?

## Anexos #2

### Estructura organizacional



Detalle de entrega y rezagos.





## Anexo #4

### Base de títulos de créditos.

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA NITRO PRO 9 Jhon Jairo Jaramillo Alvarez

Calibri 16 A A Ajustar texto Contabilidad

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

G20423 =SUMA(G2:G20422)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
20402	17208	TITLRI161017	17296	019163-LRI-2017	1206716357	AVILEZ VILLAMA	102,84		PBUSTAMAN	ROCAFUERTE 611 Y 9 DE OCTUBRE			0	52
20403	17467	TITLRI161017	17558	019433-LRI-2017	1207270073	JORDAN RAFAEL	126,53		PBUSTAMAN	CDLA LAS MALVINAS 0 CALLE 3 DE OCT			0	52
20404	17551	TITLRI161017	17643	019527-LRI-2017	1202672570	MARTIN ANTON	110,47		PBUSTAMAN	CDLA 1 ERO DE MAYO 0 CLLEJON SIN SA			0	52
20405	17991	TITLRI161017	18084	020012-LRI-2017	1311140998	VERA ARTEAGA	163,57		PBUSTAMAN	RECINTO LOS ANGELES 0Y Y CALLE S/N			0	-1
20406	18065	TITLRI161017	18158	020092-LRI-2017	1312057266	MOREIRA BASUF	247,31		PBUSTAMAN	RECINTO LOS ANGELES 0Y Y CALLE S/N V			0	-1
20407	18106	TITLRI161017	18200	020138-LRI-2017	1315520781	SELENA MONSE	180,62		PBUSTAMAN	9 DE OCTUBRE 0 C.C.TERMINAL LOCAL			0	52
20408	18440	TITLRI161017	18537	020522-LRI-2017	1706417126	FLAVIO MATIAS	154,09		PBUSTAMAN	RECINTO LOS ANGELES 0Y Y AV. PRINCI			0	52
20409	18963	TITLRI161017	19065	021102-LRI-2017	1710902469	CHAVEZ COELLO	33,07		PBUSTAMAN	SECTOR EL MIRADOR AVENIDA 11 DE JI			0	52
20410	19076	TITLRI161017	19179	021231-LRI-2017	1711956084	JIMENEZ PACHE	155,79		PBUSTAMAN	RECINTO LOS ANGELES 0Y Y CALLE S/N			0	20
20411	19546	TITLRI161017	19649	021748-LRI-2017	1722671532	MAYRA GABRIEL	50,06		PBUSTAMAN	VICENTE BELTRAN 0 Y CALLE S/N			0	53
20412	19850	TITLRI161017	19954	022086-LRI-2017	2300355795	MERCEDES BELE	433,66		PBUSTAMAN	RECINTO LOS ANGELES 0Y Y AV. PRINCI			0	52
20413	19869	TITLRI161017	19973	022104-LRI-2017	0101767788001	SANCHEZ SANC	71,28		PBUSTAMAN	AVENIDA GUAYAQUIL Y BARONA			0	52
20414	19871	TITLRI161017	19975	022106-LRI-2017	0190170322001	AGROTA CIA. LT	108,63		PBUSTAMAN	AV DE LOS COLONOS 3L Y CALLE S/N CC			0	52
20415	19990	TITLRI161017	20094	022247-LRI-2017	0992245123001	COOPERATIVA D	100,81		PBUSTAMAN	ALBORADA 1 ERA ETP MZE SL4			0	52
20416	20287	TITLRI161017	20391	022571-LRI-2017	1711089845001	ALFONSO MARC	726,56		PBUSTAMAN	BABAHOYO 0 Y BOLIVAR			0	52
20417	20397	TITLRI161017	20501	023021-LRI-2017	1207696624	EVELYN FERNAN	137,39		PBUSTAMAN	AV GUAYAQUIL 0 Y BABAHOYO			0	52
20418	20417	TITLRI161017	20521	023119-LRI-2017	1203570864	LOPEZ SANCHEZ	212,25		PBUSTAMAN	9 DE OCTUBRE 0 Y LUIS URDANETA			0	52
20419	20456	TITLRI161017	20560	023286-LRI-2017	1291744210001	ASOCIACION DE	83,55		PBUSTAMAN	9 DE OCTUBRE 0 Y GUAYAQUIL			0	52
20420	20468	TITLRI161017	20572	023368-LRI-2017	1200722047	MACIAS BAJANA	36,73		PBUSTAMAN	BARONA Y GUAYAQUIL			0	55
20421	20469	TITLRI161017	20573	023377-LRI-2017	1208225985	LUIS FERNANDO	218,96		PBUSTAMAN	MAPAN 0 Y CALLE PRINCIPAL			0	21
20422	00052	TITLRI161017	00053	0659-LRI-2015	1713559860	SALGADO MIRAL	1,198,16		JILOPEZ	DE LAS RETAMAS 119 Y CASALS PABLO			AV. 2 DE AGOSTO (VIA INT)	57
20423					20421 CLIENTES	SALDO TOTAL	\$ 3.000.932,05							
20424														

Hoja3 BASE INFORME Hoja1

RECUPERACIÓN PROCESOS EXTRAJUDICIALES LOS RIOS 2017					
		TOTAL RECAUDADO			
MES	CAPITAL	MORA	FINANCIAMIENTO	VALORES	CLIENTES
Enero				\$ -	
Febrero				\$ -	
Marzo				\$ -	
Abril				\$ -	
Mayo				\$ -	
Junio	\$ 58.801,52	\$ 13.460,71	\$ 269,11	\$ 72.531,34	
Julio	\$ 42.837,75	\$ 9.115,13	\$ 365,41	\$ 52.318,29	
Agosto	\$ 38.079,91	\$ 6.506,07	\$ 286,90	\$ 44.872,88	
Septiembre	\$ 30.689,15	\$ 3.977,36	\$ 358,83	\$ 35.025,34	
Octubre	\$ 23.660,94	\$ 2.875,10	\$ 270,37	\$ 26.806,41	
Noviembre	\$ 24.427,57	\$ 3.799,83		\$ 28.227,40	
Diciembre	\$ 20.582,62	\$ 4.099,56		\$ 24.682,18	
<b>T. ANUAL</b>	<b>\$ 239.079,46</b>	<b>\$ 43.833,76</b>	<b>\$ 1.550,62</b>	<b>\$ 284.463,84</b>	<b>0</b>
<b>PRM-MENSUAL</b>	<b>\$ 79.693,15</b>	<b>\$ 14.611,25</b>	<b>\$ 516,87</b>	<b>\$ 94.821,28</b>	<b>0</b>

## Anexos #5

POA “secretos empresariales”.

**La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, comunica a la ciudadanía que no es posible publicar el PLAN OPERATIVO ANUAL, ya que los mismos son catalogados como reservados, propios de la gestión interna de la Empresa, de carácter estratégico. Amparado bajo la siguiente base legal:**

- Régimen Común de Propiedad Industrial (Arts. 260 y 262). Decisión del Acuerdo de Cartagena 486, Registro Oficial 258 de 2 de febrero de 2001.

### **“CAPITULO II**

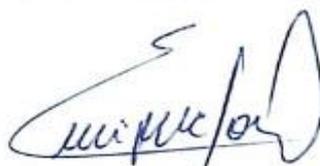
#### **De los Secretos Empresariales**

**Artículo 260.-** *Se considerará como secreto empresarial cualquier información no divulgada que una persona natural o jurídica legítimamente posea, que pueda usarse en alguna actividad productiva, industrial o comercial, y que sea susceptible de transmitirse a un tercero, en la medida que dicha información sea:*

- a) Secreta, en el sentido que como conjunto o en la configuración y reunión precisa de sus componentes, no sea generalmente conocida ni fácilmente accesible por quienes se encuentran en los círculos que normalmente manejan la información respectiva;*
- b) Tenga un valor comercial por ser secreta; y*
- c) Haya sido objeto de medidas razonables tomadas por su legítimo poseedor para mantenerla secreta.*

*protección del régimen de propiedad intelectual e industrial, de acuerdo a los instrumentos internacionales y a la Ley de Propiedad Intelectual, con el fin de precautelar la posición de las empresas en el mercado. En consecuencia serán aplicables a las empresas públicas, en los ámbitos indicados en este artículo, las disposiciones legales o reglamentarias sobre transparencia y acceso a la información pública, en los términos señalados en esta Ley.”*

- Resolución No. CNTEP-GG-0023-2015 de 14 de septiembre de 2015 y Listado Índice de Información Reservada, remitidos al Defensor del Pueblo de Ecuador con oficio No. SG-CNTEP-160-2015 de 15 de septiembre de 2015.



Dr. Enrique Monge Quintana  
**SECRETARIO GENERAL (E)**

**CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**

31 de enero de 2017