

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**



**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN TRIBUTACIÓN Y DERECHO EMPRESARIAL**

---

**Tema: “FACTURACIÓN CURSADA NO COBRADA Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP LOJA”**

---

Trabajo de Investigación

Previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en  
Tributación y Derecho Empresarial

**Autor:** Ing. Byron Vinicio Salinas Salinas.

**Directora:** Ing. Mg. Lorena Moscoso Córdova.

Ambato - Ecuador

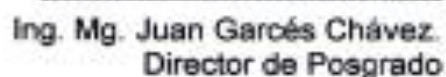
2014

**Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato.**

El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: **"FACTURACIÓN CURSADA NO COBRADA Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP LOJA"**, presentado por: Ing. Byron Vinicio Salinas Salinas y conformado por: Ing. Mg. Santiago Flores Brito, Dr. Mg. Luis Mantilla Falcón, Ing. Mg. Ana Córdova Pacheco, Miembros del Tribunal, Ing. Mg. Lorena Moscoso Córdova Directora del trabajo de investigación y presidido por: Econ. Mg. Diego Proaño Córdova Presidente del Tribunal e Ing. Mg. Juan Garcés Chávez Director de Posgrado, una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Econ. Mg. Diego Proaño Córdova  
Presidente del Tribunal de Defensa




Ing. Mg. Juan Garcés Chávez.  
Director de Posgrado



Ing. Mg. Lorena Moscoso Córdova  
Directora del Trabajo de Investigación



Ing. Mg. Santiago Flores Brito  
Miembro del Tribunal



Dr. Mg. Luis Mantilla Falcón  
Miembro del Tribunal



Ing. Mg. Ana Córdova Pacheco  
Miembro del Tribunal

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: **"FACTURACIÓN CURSADA NO COBRADA Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP LOJA"**, nos corresponde exclusivamente al Ing. Byron Vinicio Salinas Salinas, Autor y a la Ing. Mg. Lorena Moscoso Córdova, Directora del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.



---

Ing. Byron Vinicio Salinas Salinas  
**AUTOR**



---

Ing. Mg. Lorena Moscoso Córdova  
**DIRECTORA**

## DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.



---

Ing. Byron Vinicio Salinas Salinas  
C.C :160035743-6

## **DEDICATORIA**

A mis padres por haberme formado como un hombre de bien, e inculcado que la tenacidad en el ser humano hacen que las metas se hagan una realidad.

Byron Vinicio

## **AGRADECIMIENTO**

A los servidores públicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja por la oportunidad de realizar esta investigación.

A mi asesora de tesis Ing. Lorena Moscoso Córdova por su tiempo destinado a la guía de esta investigación.

A mis compañeras de clases Teresa Salinas y Mónica Salinas, mis tías con quienes disfrutamos del aprendizaje de nuevos conocimientos en esta maestría.

A Anita Jaramillo más que mi amiga, mi compañera, por la colaboración para obtener esta meta.

Byron Vinicio

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

### PÁGINAS PRELIMINARES

Portada.....	I
Consejo de Posgrado. ....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
Autoría de La Investigación .....	III
Derechos del Autor .....	IV
Dedicatoria .....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice General de Contenidos .....	VII
Índice de Tablas .....	XI
Índice de Gráficos.....	XII
Resumen Ejecutivo.....	XIII
Introducción .....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
1.1. TEMA.....	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Contextualización .....	4
1.2.2. Análisis crítico .....	9
1.2.3. Prognosis .....	11
1.2.4. Formulación del problema .....	11
1.2.5. Preguntas directrices.....	12
1.2.6. Delimitación del problema .....	12
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	13
1.4. OBJETIVOS .....	15
1.4.1 Objetivo General.....	15
1.4.2. Objetivos Específicos.....	15
CAPITULO II.....	16
MARCO TEÓRICO .....	16
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	16

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA .....	18
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	19
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....	21
2.4.1. Visión didáctica de conceptualizaciones .....	24
2.5 HIPÓTESIS .....	32
2.6 VARIABLES.....	32
2.6.1 Variable Independiente .....	32
2.6.2 Variable Dependiente .....	32
CAPITULO III.....	33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.1. ENFOQUE.....	33
3.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.2.1 Investigación bibliográfica - documental.....	35
3.2.2 Investigación de campo .....	35
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.3.1. Investigación exploratoria .....	36
3.3.2. Investigación descriptiva .....	36
3.3.3 Investigación de asociación de variables .....	37
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	37
3.4.1. Población .....	37
3.4.2. Muestra.....	39
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	39
3.5.1. Variable Independiente .....	41
3.5.2. Variable Dependiente .....	42
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	43
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	44
3.7.1. Plan de procesamiento de información .....	44
3.7.2. Plan de análisis.....	45
CAPÍTULO IV .....	47
ANÁLISIS EN INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	47
4.1 ANALISIS .....	47
4.2. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	59



4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	60
CAPITULO V .....	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
5.1. CONCLUSIONES .....	64
5.2. RECOMENDACIONES .....	66
CAPITULO VI .....	68
LA PROPUESTA .....	68
6.1. DATOS INFORMATIVOS .....	68
6.1.1. Título: .....	68
6.1.2. Institución Ejecutora: .....	68
6.1.3. Beneficiarios:.....	68
6.1.4. Equipo técnico responsable: .....	68
6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución: .....	69
6.1.6 Costo:.....	69
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	69
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	73
6.4. OBJETIVOS.....	75
6.4.1. Objetivo General .....	75
6.4.2 Objetivos específicos .....	75
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	75
6.5.1. Factibilidad política.....	75
6.5.2. Factibilidad organizacional .....	76
6.5.3. Factibilidad legal .....	77
6.5.4. Factibilidad económica financiera.....	77
6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	84
6.6.1. Primer paso: Definir el sector, describir su desarrollo y el papel de la empresa .....	84
6.6.2. Soporte teórico de la propuesta. ....	89
6.7. METODOLOGIA .....	91
6.7.1. Modelo Operativo.....	91
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	96
6.8.1 Administración .....	96

BIBLIOGRAFÍA.....	104
ANEXO 1 .....	110
ANEXO 2.....	111
ANEXO 3.....	115
ANEXO 4 .....	149

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Listado de servidores públicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja .....	38
Tabla 2 Variable Independiente: Facturación cursada no cobrada.....	41
Tabla 3 Variables Dependiente: Gestión Administrativa. ....	42
Tabla 4 Control interno .....	48
Tabla 5 Función prejudicial y coactiva .....	49
Tabla 6 Disponibilidad de proyectos .....	50
Tabla 7 Disponibilidad financiera .....	51
Tabla 8 Diferentes periodos de facturación.....	52
Tabla 9 Tipos de riesgo .....	53
Tabla 10 Recurso humano.....	54
Tabla 11 Número de gerentes .....	55
Tabla 12 Fusión Andinatel y Pacifictel .....	56
Tabla 13 Eficiencia Competitiva.....	57
Tabla 14 Reformas al reglamento.....	58
Tabla 15: Datos de la Encuesta .....	62
Tabla 16: Cálculo de Proporciones .....	62
Tabla 17 Evolución de la cartera años 2008 – 2012 .....	78
Tabla 18 Desagregación de la cartera a castigar .....	80
Tabla 19 Cartera consolidada clasificada a castigar .....	81
Tabla 20 Presupuesto.....	83
Tabla 21 Monitoreo de la ejecución de la propuesta .....	103

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol de problemas .....	9
Gráfico 2: Super – ordinación (Variable Independiente – Variable Dependiente) .....	21
Gráfico 3: Infra – ordinación conceptual (Variable Independiente).....	22
Gráfico 4: Infra – ordinación conceptual (Variable Dependiente) .....	23
Gráfico 5: Control Interno .....	48
Gráfico 6: Función Prejudicial y Coactiva .....	49
Gráfico 7: Disponibilidad de Proyectos .....	50
Gráfico 8: Disponibilidad Financiera .....	51
Gráfico 9: Diferentes periodos de facturación .....	52
Gráfico10: Tipos de riesgo .....	53
Gráfico 11: Recurso Humano .....	54
Gráfico 12: Número de gerentes .....	55
Gráfico 13: Fusión Andinatel y Pacifictel .....	56
Gráfico 14: Eficiencia Competitiva .....	57
Gráfico 15: Reformas al reglamento .....	58
Gráfico 16: Campana de Gaus .....	63
Gráfico 17: Estructura organizacional nacional CNT. EP .....	71
Gráfico 18: Estructura organizacional agencia Loja .....	71
Gráfico 19: Evolución de la cartera vencida años 2008 – 2012.....	79
Gráfico 20: Evolución Clientes años 2008 – 2012.....	80
Gráfico 21: Desagregación de la cartera a castigar .....	81
Gráfico 22: Cartera consolidada clasificada a castigar.....	82
Gráfico 23: Estrategia Empresarial – Alineamiento.....	85
Gráfico 24: Estrategia Empresarial - direccionamiento Empresarial .....	88
Gráfico 25: Organigrama Funcional .....	98

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN TRIBUTACION Y DERECHO EMPRESARIAL**  
**FACTURACIÓN CURSADA NO COBRADA Y SU EFECTO EN LA**  
**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE**  
**TELECOMUNICACIONES CNT EP LOJA**

Autor: Ing. Byron Vinicio Salinas Salinas

Directora: Ing. Mg. Lorena Moscoso Córdova.

Fecha: 04 de Noviembre del 2013

**RESUMEN EJECUTIVO**

El proyecto de investigación se basó en proponer la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, para el tratamiento de castigo de la cartera vencida. La modalidad fundamental de la presente investigación se basa en textos, tesis de grado, registros oficiales y acuerdos a las que está inmersa la entidad. La investigación de campo permitió tener un contacto directo con los servidores públicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, permitiendo ver la realidad del problema, y la obtención de datos que facilitó formular la hipótesis frente al problema que se presenta y poder desarrollar una propuesta de solución. Los resultados esperados están basados en los cuadros estadísticos, que determinan el cumplimiento de metas y objetivos. El estudio determina la necesidad de una reforma al Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones y la inexistencia de un procedimiento para castigar la cartera vencida, ocasiona tener un elevado porcentaje del índice de morosidad de la cartera vencida que se encuentra heredada de Andinatel y Pacifictel.

**Descriptor:** Reforma al Reglamento, Procedimiento inexistente. Facturación Cursada no Cobrada, Castigo de Cartera Vencida, Elevado Porcentaje de Morosidad.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO  
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT  
POSDEGREE STUDIES CENTER  
MASTER IN TAXATION AND BUSINESS LAW**

**UNCOLLECTED BILLING AND ITS EFFECT ON THE  
ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE CORPORACIÓN  
NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP LOJA**

Author: Ing. Byron Vinicio Salinas Salinas  
Directed by: Ing. Mg. Lorena Moscoso Cordova  
Date: November 4<sup>th</sup> 2013

**ABSTRACT**

The research project is based in proposing a regulation reform for the enforcement of coercive jurisdiction of the Corporación Nacional de Telecomunicaciones - Agency Loja and the treatment of punishment of nonperforming loans. The main mode of the present research is based on texts, thesis, official records and agreements to which the entity is immersed. Field research allowed having direct contact with public employees of the Corporación Nacional de Telecomunicaciones - Agency Loja, which permitted to see the reality of the problem and to collect information that helped to formulate the hypothesis and to develop a proposal for solving the problem. The expected results are based on the statistical tables, which determine the fulfillment of goals and objectives.

The study determines the need for a reform of the rules for the enforcement of coercive jurisdiction of the Corporación Nacional de Telecomunicaciones and the absence of a procedure for punishing the nonperforming loans, which causes to have a high percentage of bad debts of NPL that have been inherited from Andinatel and Pacifictel.

**Key Words:** Regulation reform, absence of procedure, uncollected billing, non-performing loan punishment, high Percentage of bad debts.

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo de investigación se analizó la facturación cursada no cobrada y su efecto en la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Empresa Pública Loja, con el fin de castigar la cartera vencida y bajar los índices de morosidad.

Al establecer el procedimiento de castigo de cartera vencida con la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, contribuirá al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Para analizar la problemática es necesario mencionar las causas, una de ellas es la inaplicabilidad del reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva Corporación Nacional de Telecomunicaciones, siendo esta parte del direccionamiento estratégico de la Institución para la recuperación del porcentaje elevado de cartera vencida, por lo se requiere de un control oportuno, con las reformas al reglamento adaptadas a la realidad de la empresa, el propósito fundamental que el servidor público cumplan con los procedimientos en forma ágil y eficiente establecidos en la ley, a fin de aplicar el ejercicio coactivo instituido.

Consta de seis capítulos en los que se estudiaron distintos tópicos, que se programaron al inicio del estudio.

En el capítulo uno se describe el problema y su planteamiento, donde se detalla la contextualización macro, meso y micro, análisis crítico, pronosis, formulación del problema, justificación y los objetivos a los que la investigación está dirigida.

El capítulo dos describe en su totalidad al marco teórico, en el que consta la base legal que sustenta el manejo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, así como conceptualizando, con precisión, todos los

elementos que intervienen con la facturación cursada no cobrada y la gestión administrativa, con la finalidad de tener una orientación apropiada.

El capítulo tres y cuatro, hace una descripción de la metodología de la investigación, se estructura la población y la muestra, se operacionaliza las variables y el procesamiento de la información, en donde se grafica sus resultados con su interpretación.

El capítulo cinco, se presenta las conclusiones y recomendaciones para la investigación.

En el Capítulo seis, se fundamenta la propuesta, datos informativos, antecedentes a la propuesta, justificación, se establece el objetivo general y los objetivos específicos, así como las actividades, los recursos y el presupuesto para la propuesta

Al final se adjuntan anexos, importantes respaldos a la investigación.



## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. TEMA**

“Facturación cursada no cobrada y su efecto en la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Loja”.

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El 30 de octubre de 2008, se constituye la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONESS.A, resultado de la fusión de las ex - empresas Andinatel S.A. y Pacifictel S.A; sin embargo, luego de alrededor de un año, el 14 de enero del 2010, la CNT S.A, se convierte en Empresa Pública, y pasa a ser, desde ese momento, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones del Ecuador.

La Ley Orgánica de Empresas Públicas según el Registro Oficial 48 del 16 de diciembre de 2009, oficializó legalmente su participación como Empresa Pública, debiendo actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social, y estar destinada a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

Para potenciar la cartera de productos, el 30 de julio del 2010 se oficializó la fusión de la corporación con la empresa de telefonía móvil ALEGRO, permitiendo de esta manera, enfocar esfuerzos empresariales en el empaquetamiento de servicios y en convergencia de tecnologías, en beneficio de los ecuatorianos.

La fusión de las ex-empresas en el área de las telecomunicaciones, ha provocado un problema persistente en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, respecto a la facturación de los servicios que viene brindando a partir de la fusión de Andinatel y Pacifictel, provocando que en la institución se mantenga facturaciones cursadas no cobradas que han afectado directamente a los recursos disponibles de la agencia.

### **1.2.1. Contextualización**

#### *Macro Contextualización*

Las industrias de las telecomunicaciones en América Latina han sufrido importantes transformaciones a largo de los años 1999 al 2009, ya que se implementaron reformas favorables al mercado, lo que permitió que estas empresas se privaticen en la mayoría de los países de la región.

En los actuales momentos, América Latina es la región con más tendencia al crecimiento en telecomunicaciones, las estrategias de las telecomunicaciones móviles en contenidos y aplicaciones sin lugar a duda, hace que América Latina esté llamada a ser la de mayor crecimiento en esta área, sustentada en la telefonía móvil e Internet banda ancha.(Andrade, 2011)

Según **Ortiz (2012: 47)**,América Latina está viviendo un buen momento económico en lo que a telefonía móvil se refiere, y estas empresas de telecomunicación están convencidas que el desarrollo va a ir incrementándose cada día hasta alcanzar un promedio regional de penetración o densidad de telefonía móvil en un 85%, por lo que este posicionamiento vaha ir variando sustancialmente.

América Latina se encuentra en pleno proceso de expansión de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Caracterizado

por el creciente número de usuarios de Internet y sobre todo, por la explosión de la telefonía móvil celular. De hecho, es la región que más crece en esta tecnología de los países emergentes hasta alcanzar más de 370 millones de usuarios en 2008.(Cevallos, 2012)

El vasto territorio de América Latina ha obligado a que los despliegues de las redes de telefonía celular se concentren en las zonas más pobladas, esencialmente urbanas, en buena parte de los países, logrando niveles de cobertura demográfica cercanos al 80% en la región, pero con coberturas geográficas relativamente agrupadas. El proceso de extensión de la red móvil ha ido aparejada a una democratización del servicio, alcanzando en gran medida los hogares de rentas bajas, lo que de nuevo apuesta a una oportunidad de emplear el celular como herramienta para llevar servicios financieros a amplias capas de población.

Según **Cevallos (2012: 19)**, es necesario señalar, a partir del 2005 han desaparecido gran parte de las empresas de telecomunicaciones por las reformas ejecutadas. En efecto, las grandes empresas estadounidenses abandonaron el mercado latinoamericano. Sin embargo, hoy en día, dos empresas, Telefónica de España y Telmex-América Móvil aparecen como las dos únicas grandes ofertantes en el mercado de las telecomunicaciones.

A partir de las reformas implementadas aparece el liderazgo de la telefonía móvil, caracterizada por el Internet de banda ancha y se observa una reorganización interna de las empresas frente a la convergencia tecnológica y se da una reorganización es decir una homogeneización sobre los marcos regulatorios en América Latina.(Cevallos, 2012)

Es así como las empresas públicas en telecomunicaciones buscan ser competitivas, entre sus estrategias está la de interconectar sus redes y

negociar la compra conjunta de insumos, a fin de poder competir con las empresas privadas del sector. Estas Empresa Públicas son: Arsat de Argentina, Telebras de Brasil, CanTv de Venezuela, CNT de Ecuador, Copaco de Paraguay yEntel de Bolivia. (Andrade, 2011)

### *Meso Contextualización*

En el año 2012, la República del Ecuador ha tenido un extraordinario crecimiento de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información y comunicación, (TIC), por los proyectos realizados por el Ministerio de Telecomunicaciones (MINTEL) y las empresa privadas, el mercado de las telecomunicaciones ha crecido desde el año 2009 al 2012 de manera acelerada nivel nacional, para varios representantes de esta área económica, es un fenómeno que ha producido una modificación en las estrategias de mercado a partir del 2009, tomando como base la mejora de los diferentes productos y servicios.

Según **Ortiz (2013: 15)**,el presidente de la República, Rafael Correa, señaló que las empresas públicas han logrado regular el mercado. Un caso son los resultados obtenidos con la recientemente creada “Importadora Pública” o la participación de empresas estatales cuando compiten con las privadas, como lo hace la aerolínea Tame que logra bajar precios de pasajes aéreos, al igual que Corporación Nacional de Telecomunicaciones bajando costos para acceder a mayor cantidad de ciudadanos con servicios de telefonía e Internet.

Según **Andrade (2011: 6)**, el presidente de la República, Rafael Correa exhorta a que las empresas publicas mantenga un mismo modelo de medición de gestión pública, con la finalidad de alcanzar índices aceptables de rendimiento en cada uno de los sectores estratégicos y que las utilidades obtenidas vayan a incrementar el presupuesto general del Estado.

En la República del Ecuador, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) efectuó una evaluación a las empresas públicas en función a tres aspectos: el desarrollo organizacional, direccionamiento estratégico y la gestión financiera contable para el sector de telecomunicaciones, obteniendo como resultado diferentes escenarios de gestión dependiendo cada una de las áreas que se estudia, producto de este análisis se estableció que lo correcto es implantar un solo modelo de medición de la gestión empresarial el mismo que será desarrollado por la Senplades y será presentado a en el último trimestre del 2013.

En el Ecuador, en el año 2012, las empresas del sector de las telecomunicaciones tuvieron ingresos facturados por servicios, siendo las más representativas América Móvil (Claro) y Telefónica (Movistar) aumentó su ingreso en USD \$2,160 millones.(Cevallos, 2012)

- Claro reportó que sus ingresos en el año 2012 fueron de USD \$1,519 millones, lo que representó un incremento del 5.6% con respecto al año 2011 que fue de USD \$1,439 millones.
- Movistar informó que sus ingresos fueron de USD \$641 millones, un 11.1% adicional frente al año 2011. Los servicios fueron su mayor ingreso, luego están los contenidos multimedia y la venta de equipos.

#### *Micro Contextualización*

En la provincia de Loja, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) pone a disposición de la comunidad lojana seis nuevos centros integrados de servicio al cliente, estas instalaciones buscan ofrecer al usuario una atención diferente y de soluciones inmediatas.

En la agencia Loja se tuvo los siguientes datos:

- En el año 2006 la provincia contaba con 28,062 líneas telefónicas y cerró el 2012 con 60,256 líneas, lo que significó un crecimiento de 114.72%.
- En el servicio de Internet, en el año 2008 se inició con la implementación de 270 puertos y hasta diciembre de 2012 se instalaron 20 mil, dando importancia a las cabeceras cantonales de la provincia.(Peña, 2012)

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública (CNT EP) agencia Loja, trabaja para que todos los ciudadanos de Loja tengan un buen servicio de comunicación y en las mejores condiciones, la implementación de seis nuevos Centros Integrados de Servicio al Cliente, permite dar soluciones inmediatas a los clientes de la CNT EP, en servicios como: averías, compra de líneas nuevas, traspaso, compra de equipos de telefonía móvil, televisión satelital o Direct-to-Home (DTH)

La falta de gestión en la recuperación de la facturación cursada no cobrada aproximadamente desde el año de 2002 ha ocasionado que la entidad no cuente con los recursos disponibles para la ejecución y contratación de más obra pública así como también el mejoramiento del servicio y crecimiento de la planta externa.

El deficiente software en el proceso de fusión entre Andinatel y Pacifictel, ocasionó que no se cuente con una información oportuna y actualizada de la cartera vencida. Además la empresa no cuenta con un profesional especialista en el manejo de cartera vencida.

Lo expuesto demuestra, que la facturación cursada no cobrada afecta la gestión administrativa para el cumplimiento de objetivos y metas enunciadas en la planificación empresarial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Loja.

## 1.2.2. Análisis crítico

### Árbol de Problemas

Efecto

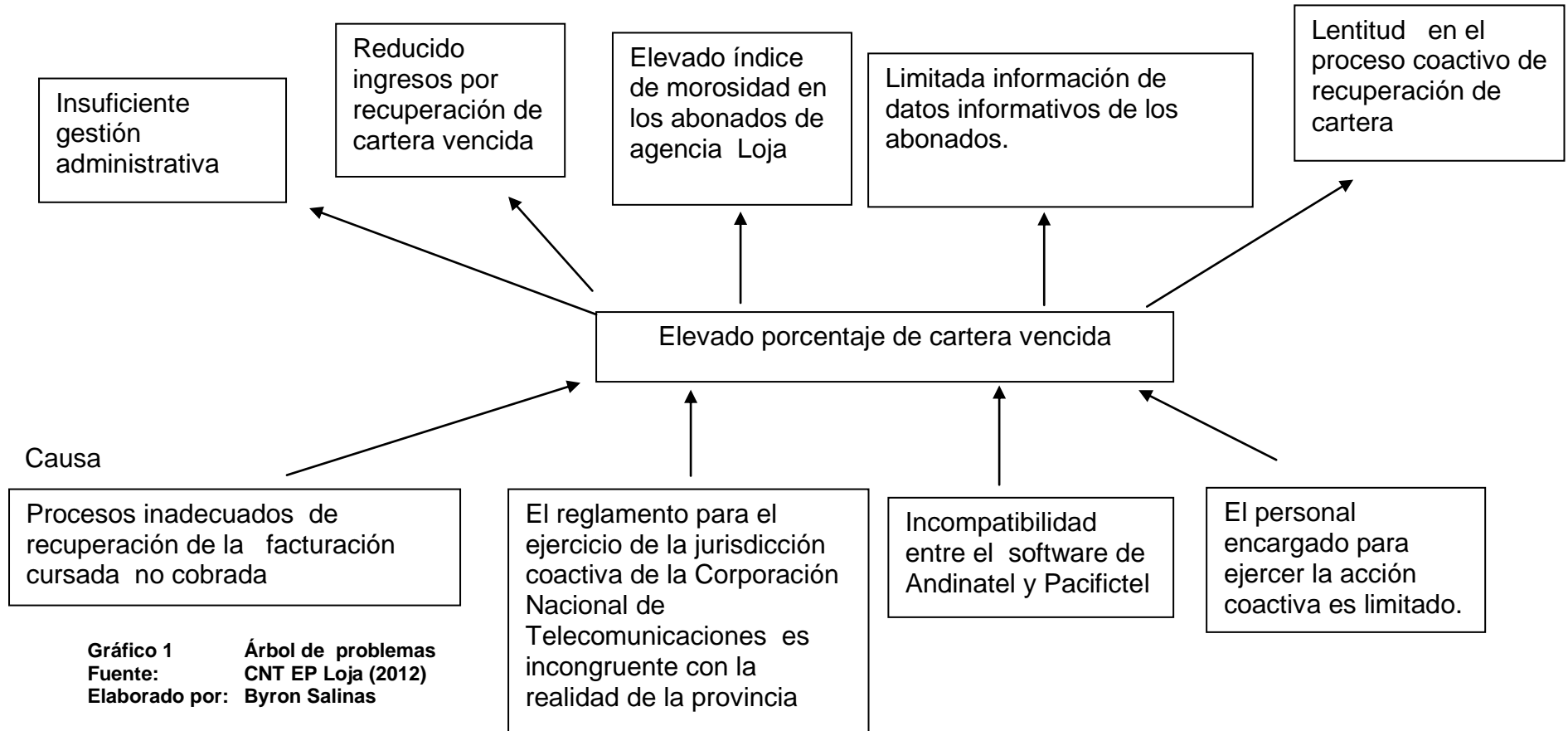


Gráfico 1      Árbol de problemas  
Fuente:        CNT EP Loja (2012)  
Elaborado por: Byron Salinas

Determinada la problemática en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la agencia provincial Loja, se establece que los procesos de recuperación inadecuados de la facturación cursada no cobrada por los servicios prestados, da lugar a la disminución de los ingresos o recursos económicos provenientes de la venta de servicios, afectando directamente a la gestión administrativa de la agencia provincial Loja, consecuentemente esto ha provocado que no se pueda cumplir con los objetivos empresariales.

Se evidencia también incompatibilidad de software entre Andinatel y Pacifictel lo que no permite tener una información actualizada debido a que la migración de los sistemas al momento de la fusión entre las dos empresas no utilizaba los mismos sistemas informáticos tanto contables y de facturación, provocando el incremento mensual de la facturación cursada no cobrada

Igualmente el reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones es incongruente con la realidad de la provincia esto ha provocado un alto índice de morosidad de los abonados de la agencia Loja

Además la inexistencia de profesionales para ejercer las actividades de la función coactiva causa el estancamiento de los procesos de recuperación de cartera vencida, porque al no existir personal con funciones propias asignadas para las actividades de recuperación esta son delegadas a personal que dentro de la corporación ejecutan otras actividades.

Tales deficiencias dieron lugar a que la agencia provincial Loja mantenga problemas desde el año 2002, las unidades administrativas no cumplen con el rol que les corresponde, incidiendo en la gestión administrativa de la institución. Lo que ha ocasionado que la



Corporación Nacional de Telecomunicaciones Loja no cumpla en el tiempo previsto y en las condiciones establecidas los objetivos y servicios institucionales planificados.

### **1.2.3. Prognosis**

En el caso de no establecerse una solución al problema de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Loja, con respecto a la facturación cursada no cobrada, puede presentarse un panorama desalentador por iliquidez financiera.

De no darse una solución al problema, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Loja, se verá imposibilitada de ejecutar proyectos para ampliar redes de cobertura y compra de nuevo equipamiento de última generación, para dar un mejor servicio de cobertura y calidad a los usuarios lojanos.

Al no establecerse, una solución a la facturación cursada no cobrada, se creará en los ciudadanos de Loja un estereotipo de una cultura de no pago referente a los servicios públicos como la que presta la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

### **1.2.4. Formulación del problema**

¿De qué manera incide los procesos inadecuados de la recuperación de la facturación cursada no cobrada en el elevado porcentaje de cartera vencida, lo que conlleva a una deficiente gestión administrativa en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja durante el año 2012?

### **1.2.5. Preguntas directrices**

- ¿Es incongruente con la realidad de la provincia, el reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones?
- ¿Qué causa los reducidos ingresos de la cartera vencida y el limitado personal encargado de la acción coactiva en la recuperación de la facturación cursada no cobrada de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Loja?
- ¿De qué manera afecta la incompatibilidad entre el software de Andinatel y Pacifictel en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Loja en la información de datos de los abonados que se encuentran en cartera vencida y en qué afecta el proceso coactivo de recuperación de la misma?

### **1.2.6. Delimitación del problema**

**Campo:** Administrativo-Financiero

**Área:** Cobranzas

**Aspecto:** Facturación cursada no cobrada, Gestión Tributaria.

**Delimitación Espacial:** La investigación se efectuó en la: Corporación Nacional de Telecomunicaciones Agencia Provincia Loja durante el año 2012, ubicado en la Avenida Manuel Agustín Aguirre y Venezuela. (Ver anexo 1 – RUC)

**Delimitación Temporal:** El periodo del problema se realizó desde el 01 de Enero al 31 de diciembre del 2012. Y el tiempo establecido para el desarrollo de la investigación fue durante el año 2013.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La investigación **“FACTURACIÓN CURSADA NO COBRADA Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP LOJA”** es de trascendental importancia, por cuanto permitirá contar con los procedimientos y disposiciones legales pertinentes que regulen la recuperación de la facturación cursada no cobrada, y así respaldar las acciones que tome la Gerencia con los abonados que se encuentran en morosidad.

A este grupo de abandonados se les han aplicado varias estrategias de cobro, tales como: juicios coactivos, llamados de atención, notificaciones, con el fin de recuperar los valores que adeudan a la CNT EP Loja, cabe indicar que el 70% corresponde a personas naturales que no pueden cancelar, es por ello que esta investigación de la facturación cursada no cobrada busca presentar una propuesta para solucionar el problema planteado.

Con los resultados de la evaluación de las estrategias de cobro, se contará con el conocimiento efectivo y con este conocimiento se puede trabajar en la reforma a las disposiciones actuales, para normar con este procedimiento, cualquiera sea su problemática.

Tiene gran relevancia social, por cuanto la entidad puede contar con una herramienta legal, para superar los problemas de cartera vencida, lo cual impide mejorar el manejo organizacional y administrativo de la entidad, lo que en muchas ocasiones no permite crecer y ser más productivos dentro de la competitividad a las que están expuestos.

La presente investigación, es original porque a la fecha no existe un trabajo investigativo desarrollado en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, que facilite buscar alternativas para

la recuperación de la cartera vencida resultado de la facturación cursada no cobrada.

Esta propuesta es factible de realizar, porque actualmente el autor del trabajo investigativo presta sus servicios en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Loja y existe la predisposición del personal de la empresa en facilitar todos los documentos necesarios para realizarlo.

Esta investigación responde a la realidad actual de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, porque se dispone de la base de datos de clientes o abonados que se encuentran con valores pendientes de pago con la empresa y luego de ser analizados e interpretados se establecerá la estrategia más adecuada para solucionar el problema de la cartera vencida.

Este trabajo tiene contenidos prácticos y reales, cuyo conocimiento permitirá conocer de mejor forma como están constituido la cartera vencida que la actual CNT heredó por esta fusión de entidades. Con este trabajo tanto los abonados, autoridades nacionales, autoridades provinciales, autoridades locales, pueden tomar medidas para mejorar la situación en la que se encuentran por estos aspectos administrativos suscitados.

En cuanto a la utilidad metodológica, es de vital importancia porque se crea disposiciones legales para aplicar en otras agencias y sirve como referencia para trabajos futuros.

Este trabajo investigativo además permitirá realizar una propuesta de reforma al Reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja.

## **1.4. OBJETIVOS**

### ***1.4.1 Objetivo General***

Analizar la incidencia de la facturación cursada no cobrada en la Gestión Administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja durante el año 2012, para el establecimiento de procedimientos apropiados de recuperación de cartera.

### ***1.4.2. Objetivos Específicos***

- Efectuar un diagnóstico de la situación actual de Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja para identificar el grado de conocimiento en la aplicación de los procedimientos que se han utilizado en la recuperación adecuada de la facturación cursada no cobrada y el tipo de riesgos financieros, para el establecimiento de posibles estrategias.
- Evidenciar el estado de la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, para el establecimiento de puntos críticos de control.
- Proponer la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, para el tratamiento de castigo a la cartera vencida.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Según **Morales y Sierra (2007: 59)**, en su tesis “Diseño de la estructura de la cartera vencida para la empresa de Ventas Directas” concluye, que el problema de la empresa es la falta de un modelo de gestión financiera dentro del Departamento Financiero, misma que se ha ido generando la acumulación de valores por cobrar en cuanto a la cartera vencida, como lo manifiestan directivos y empleados de la empresa, quienes en su totalidad dicen no contar con el modelo de gestión financiera, para que exista una excelente recuperación las empresas deben constar con un sistema que contenga procesos y procedimientos claros que lleve implícito en lo que se quiere y se debe hacer todo fundamentado en la razón de ser de la empresa.

Las autoras manifiestan que el problema de la empresa es la falta de un modelo de gestión que causa la acumulación cartera vencida, además concluye que para que exista una excelente recuperación debe la empresa tener un sistema de contenga procesos y procedimientos claros.

Según **Zambrano y Veintimilla (2007: 59)**, en su tesis “Desarrollo de un plan de recuperación de cartera vencida por concepto de trasmisión de energía en Transelectric S.A” concluyen, que el principal problema que enfrenta Transelectric S.A. en relación a la cartera vencida que mantiene surge directamente de la relación comercial de la compañía con la Empresa Eléctrica de Distribución que por el mismo hecho de ser públicas están sujetas, por un lado a la presión política que impide el desarrollo y por otro a los proceso administrativos deficientes que hace que la mayoría de negocio de la distribución y venta de energía sea poco rentable que

incluso muchas enfrentan problemas de quiebra e inminente liquidación, por el simple hecho de no transparentar su cartera vencida .

Resultado de su trabajo de investigación las autoras elaboraron una propuesta para dar de baja la cartera vencida que constaba en los libros contables y a la fecha de investigación (2007) esta había prescrito.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia provincial Loja a partir del año 2010 ha venido trabajando como Empresa Pública y arrastra el problema de la cartera vencida de las ex empresas Andinatel y Pacifictel.

Según, **Cedeño (2007: 11)**, menciona textualmente “considero que es de mucha importancia realizar un estudio y análisis minucioso a los procedimientos que actualmente dispone la EMAAP-Q con la finalidad de buscar nuevas alternativas de solución para la recuperación de la cartera, cuyo valor servirá para ampliar el servicio de agua potable e invertir en más obras que beneficie a la población del Distrito. Quito, ciudad cosmopolita y capital del Ecuador, ha tenido un incremento de su población y de zonas urbanas y suburbanas en los últimos años, crecimiento que obligará a la EMAAP-Q a extender sus servicios a nuevas zonas pobladas. La Empresa Municipal de Alcantarillado y Agua Potable del Distrito Metropolitano de Quito tiene como desafío mantenerse como una empresa eficaz y eficiente para poder satisfacer las demandas de agua potable que la ciudad capital tendrá en los próximos años”.

Según **Muñiz (2008: 23)**, en su trabajo, “Cómo implementar un sistema de control de gestión en la práctica”, señala que la gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.

Muñiz concluye, que el propósito de la gestión administrativa se la puede resumir en los siguientes puntos:

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, recuperación de cartea, cartera incobrable, cartera coactiva, etc.

## 2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El modelo paradigmático en la cual se sustenta esta investigación es el crítico propositivo, ya que una vez analizado la problemática generada en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, el mismo que según **Herrera, Medina y Naranjo (2004: 123)**, es una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales. Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación comprometidas con la lógica instrumental del poder. Propositivo debido a que se plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y proactividad como finalidad del trabajo investigativo. Se establecerán alternativas que promuevan la solución de la cartea vencida, por tanto la construcción de una propuesta dinámica permitirá el cumplimiento de esta filosofía.

En la presente investigación, este paradigma guiará en: problematización, construcción de la teoría del objeto de estudio, recolección de la información procesamiento de información, reconstrucción de la totalidad



concreta (análisis–síntesis), redacción del informe y propuesta de la solución.

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

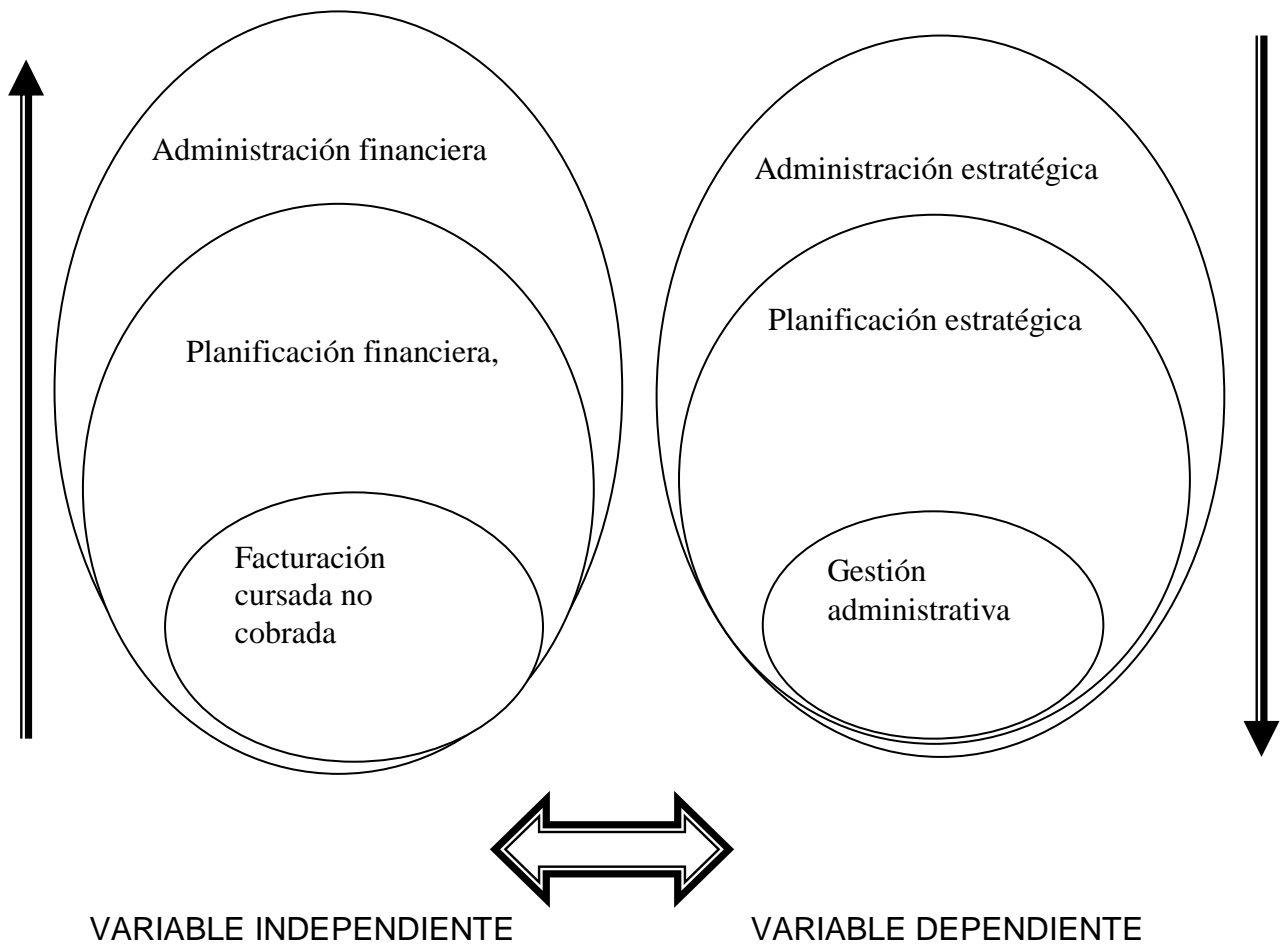
La base legal que sustenta el manejo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones se enumera a continuación

- **La Constitución Política de la República del Ecuador con fecha 20 de octubre de 2008 en el Registro Oficial 449** basado en el art. 315 dispone que el estado constituirá empresas públicas para la gestión de los sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales o de los bienes públicos y el desarrollo de las actividades no económicas.
- **Ley Orgánica de Empresas Públicas publicada en el Registro Oficial Suplemento 48, del 16 de Octubre de 2009,** en los artículos del 1 al 5 de la LOEP, señala que la Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT EP, se crea mediante Decreto Ejecutivo No. 218 de 14 de Enero del 2010, publicada en el Registro Oficial No. 122 de 3 de febrero del 2010.
- En la **Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial 449 del 20 de Octubre de 2008** en el art. 52, consta el marco normativo referencial sobre la calidad de los servicios públicos, en el que se establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características
- **Normas Generales de Control Interno para entidades y organismos del sector público** como son: Fundamentos de Control Interno, Componentes del Control Interno, Herramientas de Evaluación de los Componentes del Control Interno y Normas

Gerenciales de Control Interno, de que serán concordantes con el marco legal vigente y están diseñadas bajo principios administrativos, disposiciones legales y normativa técnica que rige a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

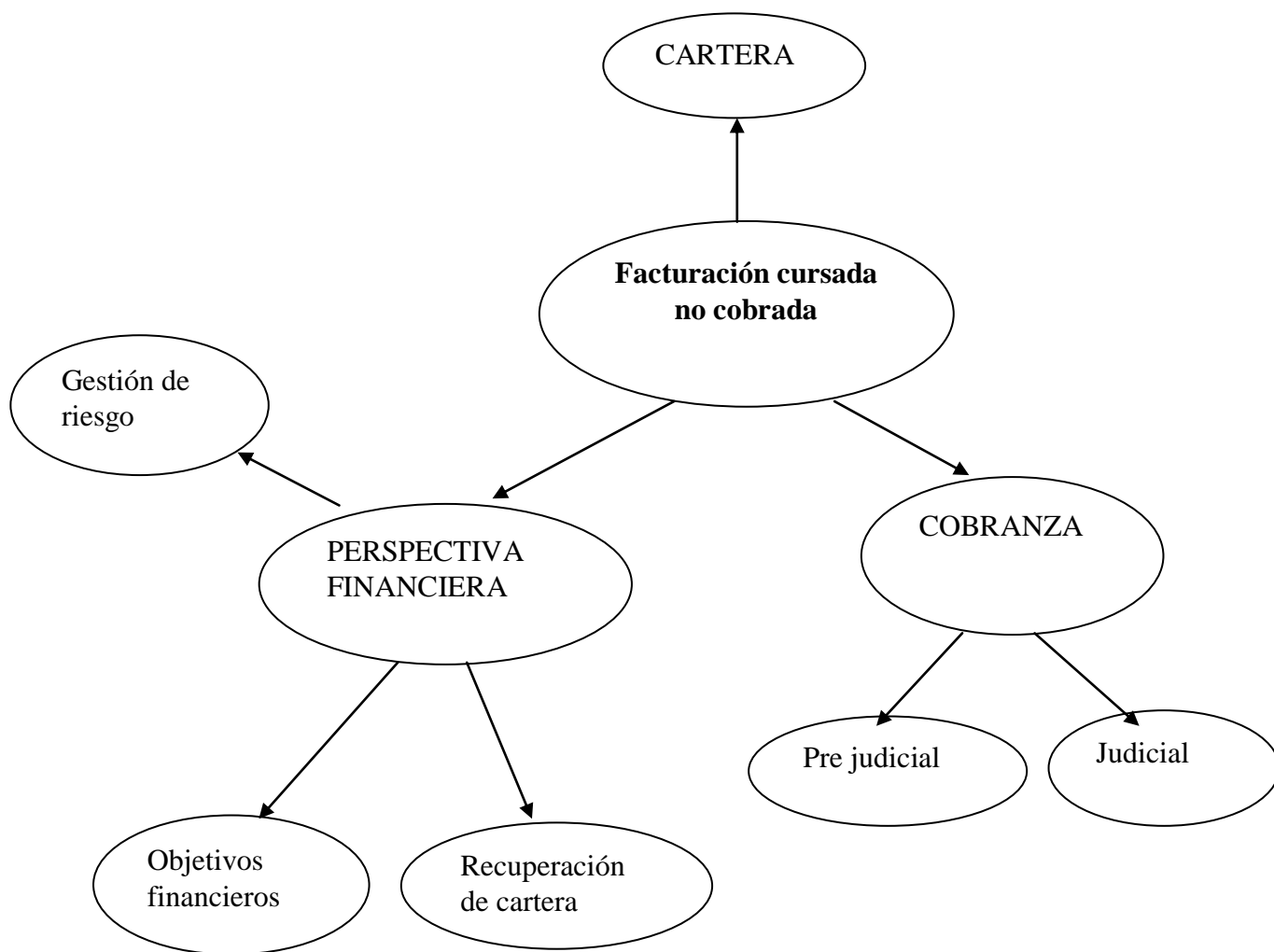
- **El reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones**, que regula el procedimiento coactivo para el cobro de cartera vencida, tiene como objetivo normar el ejercicio de la acción coactiva por parte de la corporación de telecomunicaciones y su alcance es reglamentar la recaudación de los valores adeudados por los clientes, usuarios o consumidores, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, en lo referente a la jurisdicción y competencia el gerente general actuará como representante legal quien ejerce la jurisdicción coactiva por sí o por medio de su delegado en cada provincia actuando como jueces provinciales de coactiva dentro de su circunscripción territorial.

## 2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



**Gráfico 2 Super – ordinación (Variable Independiente – Variable Dependiente)**  
**Fuente: Marco Teórico**  
**Elaborado por: Byron Salinas**

**Variable independiente: Facturación Cursada No Cobrada**

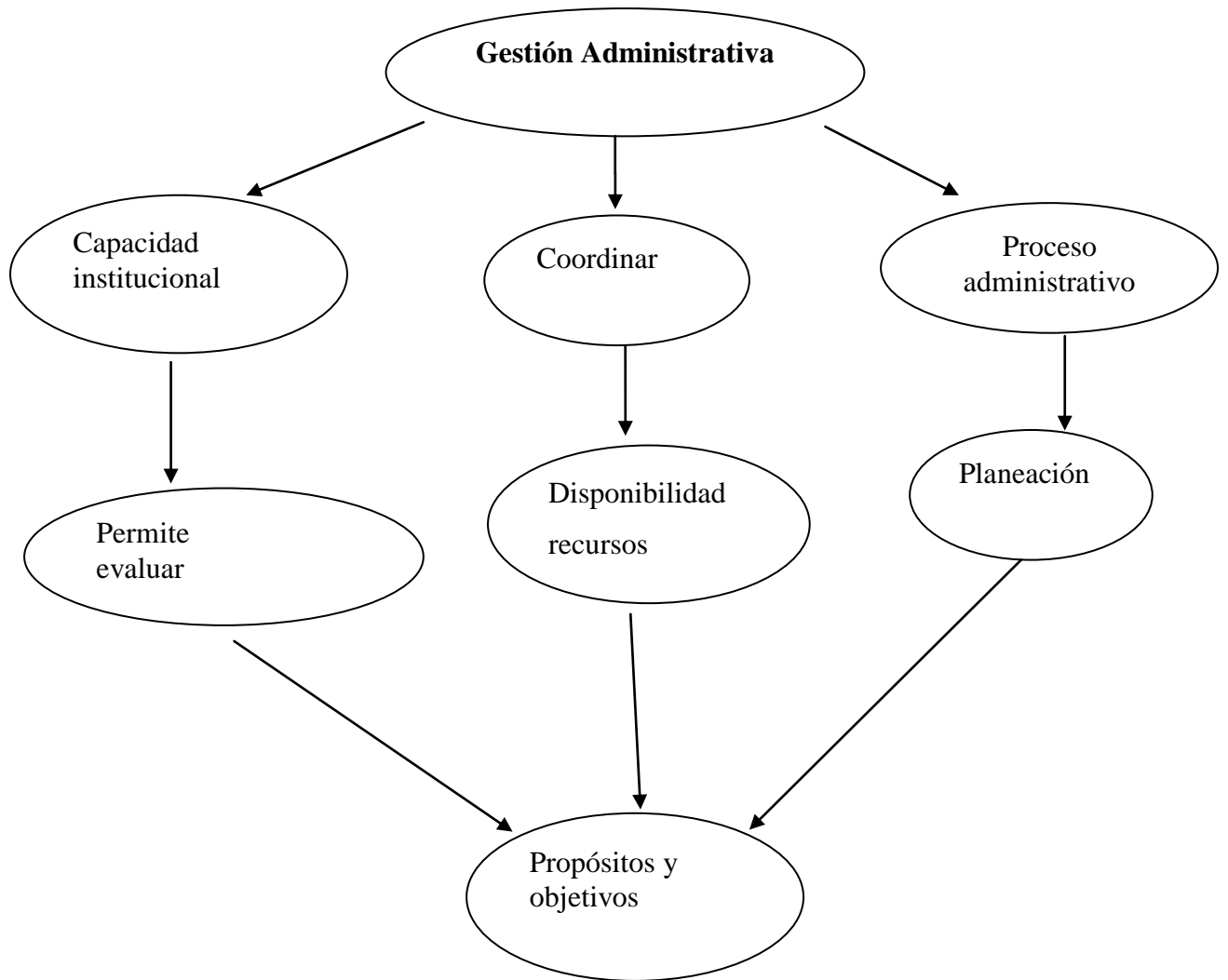


**Gráfico 3** Infra – ordinación conceptual (Variable Independiente)

**Fuente:** Marco conceptual

**Elaborado por:** Byron Salinas

**Variable Dependiente: Gestión Administrativa**



**Gráfico 4**      **Infra – ordinación conceptual (Variable Dependiente)**  
**Fuente:**        **Marco conceptual**  
**Elaborado por:** **Byron Salinas**

### **2.4.1. Visión didáctica de conceptualizaciones**

#### *Marco conceptual variable independiente*

##### *a. Administración financiera*

Según **Castro (2003: 12)**, el campo de las finanzas abarca muchas sub áreas, la función financiera incluye una amplia variedad de responsabilidades, como la preparación de presupuestos e inversión de fondos, contabilidad fijación de precios, pronósticos, etc. La función financiera se ha desarrollado hasta el punto de convertirse en coordinadora de todas las aportaciones que hacen las diferentes áreas de una empresa. Cada vez que alguna área propone un proyecto que le parece atractivo, el ejecutivo de finanzas debe compararlo con los que han propuesto otros departamentos hasta determinar cuál es mejor proyecto que permita un beneficio para la empresa en conjunto.

##### *b. Planificación financiera*

Según **Van Horne (1993: 815)**, la planificación financiera incluye el análisis de los flujos financieros de la empresa en general; proyectar las consecuencias de las diversas inversiones, financiamientos, decisiones de dividendos y ponderar los efectos de varias alternativas. La idea es determinar donde ha estado la empresa, donde se encuentra ahora y a donde va – no solo el curso de los acontecimientos más probables, sino las desviaciones de los resultados más posibles -. Si las cosas se tornan desfavorables, la empresa debe tener un plan de respaldo de modo que no la tomen desprevenida, sin alternativa financiera.

**Mintzberg y otros (1997: 57)**, considera que es proceso analítico muy formal, subraya la descomposición, es decir, la división de partes menores. El resultado es que se presta mucha atención a técnicas operativas como la calendarización, programación y presupuestos, lo que

a su vez conduce a acentuar un enfoque “numérico” para la estrategia. En razón del enfoque de descomposición formal de la planificación, las estrategias creadas tienden a estar segmentadas a nivel de empresa y corporativo, así como en jerarquías de objetivos, programas, planes de acción y controles de los resultados

#### *c. Facturación cursada no cobrada*

Las facturas de venta son un instrumento que sirve como constancia para el vendedor y para el comprador de una operación realizada:

- Describe en ella lo que se ha comprado, por ende vendido y el precio pagado. En este caso el hecho descrito es la operación de compraventa.

En ella se encuentra los datos personales del comprador y del vendedor, su domicilio e impuestos, se deben también dejar anotados los datos de los productos o servicios vendidos (cantidad, descripción de los mismos para identificarlos, precio unitario y precio total).

En consecuencia la facturación cursada y no cobrada es una obligación no cumplida por parte de una persona natural o jurídica que ha recibido un servicio, la misma que se encuentra impaga o con saldo pendiente, provocando que la empresa pueda ejecutar gestiones de recuperación de los valores pendientes de cobro a favor de la empresa.

#### *d. Cartera*

Según **Cabanelas de Torres(2012: 147)**, el vocablo comercial, valores o efector comerciales de curso legal que conforman parte del activo de un comerciante, banco, sociedad, y, por extensión de un particular. Puede ser no solo valores sino también de seguro, títulos de crédito.

La cartera vencida generalmente es "calificada" de acuerdo a la sensibilidad del retraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa (una o dos parcialidades (generalmente mensualidades) vencidas), pasando por la cartera ya litigiosa (que se encuentra en pleito ante los tribunales para intentar recuperar lo adeudado o ejecutar las garantías), hasta la que se considera prácticamente incobrable (aquella que a pesar de gestiones judiciales, no pudo obtenerse la recuperación del adeudo y se la considera un quebranto, esto en referencia a lo que afirma (Altamirano, 2013)

*e. Perspectiva financiera*

Según **Kaplan y Norton (2005: Internet)**, la perspectiva financiera tiene como objetivo el responder a las expectativas de los accionistas. Esta perspectiva está particularmente centrada en la creación de valor para el accionista, con altos índices de rendimiento y garantía de crecimiento y mantenimiento del negocio, esto requerirá definir objetivos e indicadores que permitan responder a las expectativas del accionista en cuanto a los parámetros financieros de: crecimiento, beneficios, retorno de capital, uso del capital.

*f. Gestión de riesgo*

Según **Miranda (2012: Internet)**, el riesgo se puede definir como un evento o condición incierta que, en caso de ocurrir, tiene un efecto negativo sobre los objetivos de un proyecto. Debe existir la capacidad de gestionar esta incertidumbre y por lo tanto manejar los riesgos de forma activa y eficiente, y no simplemente lamentar por las cosas que no ocurren y aparentemente estaban fuera de control. La correcta gestión de riesgos puede hacer que el proyecto esquive estos problemas o, al menos, evite que estos afecten negativamente.



*g. Objetivos financieros*

Según **Piñeiro De Llano Monelos (2009: 78)**, por tanto se caracteriza por sus flujos de caja. El objetivo se relaciona tanto con valores contables, como con la renta, beneficio, solvencia, autonomía administrativa crecimiento, etc.

*h. Recuperación de cartera*

Según **Ríos (2010: 16)** en la Revista Enlace de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre, la función de recuperación de cartera consiste en ofrecer productos de reestructura adecuados a la capacidad de pago del acreditado o a su vez buscar los mecanismos de recuperar sea esta vía prejudicial o judicial.

*i. Cobranza*

**Portas (2003: Internet)**, un activo exigible - documentado o no - (créditos) en un activo líquido (disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero-cheque u orden de pago. También se interpreta como Cobranza a la documentación de un crédito que ya existe.

*j. Prejudicial*

Según **Cabanelas de Torres(2012: 752)**, define el concepto y naturaleza jurídica de la prejudicialidad este término deriva del latín “prae iudicium” que significa antes del juicio, y, por prejudicial se entiende aquello “que requiere decisión previa al asunto o sentencia principal. De examen y decisión preliminar, referido a ciertas acciones y excepciones”.

#### *k. Judicial*

Según **Cabanelas de Torres (2012: 510)** entiéndase judicial a todo lo concerniente a la administración de la justicia.

#### *Marco conceptual variable dependiente*

##### *a. Administración estratégica*

Según **Michael A, (2006:8)**, significa actuar en dirección hacia el logro de una meta para realizar las tareas: Por consiguiente, no efectúa actividades elegidas al azar, sino actividades con un propósito y una dirección bien definidos. Este propósito y dirección podrían ser los del individuo, la organización o, lo más usual, una combinación de los ambos. Comprende los esfuerzos necesarios para completar las actividades propuestas y para que los resultados correspondan a los niveles deseados.

##### *b. Planificación Estratégica*

Según **Mintzberg y otros (1997 :15)**, la planificación estratégica se la puede considerar como una pauta de acción, una maniobra para ganar la partida al contrincante o competidor, la planeación estratégica es una herramienta que permite a las organizaciones prepararse a enfrentar las situaciones que se presentan en el futuro, ayudando con ello a orientar sus esfuerzos hacia metas realistas de desempeño, por lo cual es necesario conocer y aplicar los elementos que intervienen en el proceso de planeación.

##### *c. Gestión administrativa*

**Chiavenato, (2000:586)**, concluye que la gestión administrativa es primordial para los procedimientos elementales de la empresa. Las operaciones se enfrentan a obstáculos cuando se presentan las

omisiones administrativas. Es por ello que la gerencia promueve encaminar la organización con parámetros más eficiente, trabajando en coordinación con los otros departamentos para asegurar que las diversas actividades no se trunquen, los departamentos de gestión administrativa trabajan para lograr la sinergia e implementar las metas de una organización profesional, sistemática, transparente y responsable.

*d. Capacidad institucional*

**Hintze, (2002: Internet)**, define a la capacidad institucional como “el potencial de las organizaciones para producir valor para terceros o transformarse ellas mismas”; vale decir que, en las organizaciones estatales, el desarrollo de capacidades institucionales está relacionado con la combinación del valor externo y del organización al necesario para cumplir con la misión y los objetivos principales.

*e. Evaluar*

Según **Joint Comité (1988:152)**, entiéndase que la evaluar es un “enjuiciamiento sistemático sobre el valor o mérito de un objeto, para tomar decisiones de mejora”. Tres cuestiones pueden resaltarse en esta definición. La primera es que la idea de enjuiciamiento sistemático lleva a una concepción procesual de la propia evaluación. La segunda es la que otorga verdadera potencia a la concepción educativa de la evaluación, definida aquí en su objetivo último, cual es la toma de decisiones de mejora. La tercera que el enjuiciamiento no se refiere exclusivamente al producto (valor) sino que se extiende al mérito, es decir a los condicionantes de diversa índole que han intervenido en el proceso.

*f. Coordinar*

Según **José Veciana (1999:54)**, definió que coordinar significa ordenar y armonizar las partes de un todo unitario, lo que se trata de armonizar son

objetivos parciales, actividades, medidas, etc., que están relacionadas entre sí, con el fin de conseguir una sincronización y concordancia en función de un objeto o criterio principal.

*g. Disponibilidad de recursos*

Según **Ángel Prieto (2008:49)**, la disponibilidad de recursos es el tiempo o la capacidad de trabajo que se programa para un recurso en una tarea. La disponibilidad de recursos está determinada por:

- Los períodos laborables especificados en el calendario de recursos.
- Las fechas de comienzo y fin del proyecto.
- La disponibilidad por unidad de recurso (por ejemplo, 50%, 100% o 300%) durante un período concreto.

La disponibilidad de recursos se aplica sólo a recursos de trabajo, no a los recursos materiales.

*h. Proceso Administrativo*

Según **Stoner y Wankel C (1990)**, un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad.

La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente.

En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, o también como:

- El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

- Cuando se administra cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra operativa, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

A estas dos fases se les llama: mecánica y dinámica de la administración. Para este autor la mecánica administrativa es la parte teórica de la administración en la que se establece lo que debe hacerse, y la dinámica se refiere a cómo manejar el organismo social.

#### *i. Planeación*

Según **Stoner y Wankel (1990)** la planeación o planeamiento es un accionar que está vinculado a planear. Este verbo, por su parte, consiste en elaborar un plan. A través de la planeación, una persona u organización se fija alguna meta y estipula qué pasos debería seguir para llegar hasta ella. En este proceso, que puede tener una duración muy variable dependiendo del caso, se consideran diversas cuestiones, como ser los recursos con los que se cuenta y la influencia de situaciones externas.

La planeación consta de distintas etapas, ya que es un proceso que supone tomar decisiones sucesivas. Es frecuente que la planificación se inicie con la identificación de un problema y continúe con el análisis de las diferentes opciones disponibles. El sujeto o la compañía deberán escoger la opción que le resulte más propicia para solucionar el problema en cuestión e iniciar la puesta en marcha de un plan.

#### *j. Objetivos*

Según **Stoner y Wankel C (1990)**, los objetivos son los resultados deseados para individuos, grupos o hasta organizaciones enteras. Dan dirección a todas las decisiones gerenciales y forman el criterio contra el cual los logros pueden ser medidos.

### **2.5 HIPÓTESIS**

La facturación cursada no cobrada incide significativamente en la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja.

### **2.6 VARIABLES**

#### ***2.6.1 Variable Independiente***

Facturación cursada no cobrada.

#### ***2.6.2 Variable Dependiente***

Gestión administrativa.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ENFOQUE

Según **Hernández, (2003: 10)**, “Establece que se utiliza secundariamente la recolección de datos fundamentada en la medición, posteriormente se lleva a cabo el análisis de los datos y se contestan las preguntas de investigación, de ésta manera probamos las hipótesis establecidas previamente, confiando en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población. Por ejemplo, un censo es un enfoque cuantitativo del estudio demográfico de la población de un país.

De igual manera, Sampieri establece que durante el proceso se busca el máximo control para evitar posibles explicaciones distintas a la propuesta de estudio (hipótesis), y que en caso de ir surgiendo estas puedan ser desechadas, se excluya la incertidumbre y minimice el error.

El enfoque cuantitativo de la investigación pone una concepción global positivista, hipotética-deductiva, objetiva, particularista y orientada a los resultados para explicar ciertos fenómenos. Se desarrolla más directamente en la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos. Aplica los test, entrevistas, cuestionarios, escalas para medir actitudes y medidas objetivas, utilizando instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad. En este proceso utiliza las técnicas estadísticas en el análisis de datos y generaliza los resultados.

La investigación cuantitativa se realiza con la finalidad de probar la teoría al describir variables (investigación descriptiva). Examinar relaciones entre las variables (investigación correlacional). Determinar interacciones

causa-efecto entre variables (investigación cuasi experimental y experimental)”.

La presente investigación es predominante el enfoque cuantitativo ya que cumplen las características descritas en la información presentada, se desarrolla el tema que representa gran importancia para la técnica de investigación y elaboración del proyecto a investigar como es la “Facturación cursada no cobrada y su efecto en la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Loja.”

La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.(Hernandez, 2003)

Se dice también que es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables, es decir estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas.

Además permite obtener una comprensión amplia del problema, objeto de estudio a través del análisis de los hechos en el lugar en donde se producen los acontecimientos, siendo necesario:

- Recopilar los datos,
- Indagar las causas que afectan al desarrollo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja,
- Y obtener información del problema dentro del contexto de acuerdo con los objetivos del proyecto.



## **3.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***3.2.1 Investigación bibliográfica - documental***

**Cáceres, Christen, Jaramillo, Villaseñor, & Zamudio (1999: 19)**, establece que la investigación documental consiste en el análisis de la información que se obtiene del material bibliográfico, del cual no se altera su contenido o naturaleza, los cuales aportan información a la realidad a estudiar.

En consecuencia la investigación está basada a la bibliografía citada, relacionada con las variables de estudio.

### ***3.2.2 Investigación de campo***

**Sabino (1992)**, señala que la investigación de campo se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos, entonces la investigación de campo es el estudio sistemático en el lugar de los hechos, en el lugar en el que se producen los acontecimientos.

Esta investigación, se desarrolló con el aporte de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Loja, la información que ellos facilitaron fue importante, para establecer la propuesta de solución al problema planteado.

La investigación se realizó a través de encuestas a los funcionarios del área administrativa financiera y área comercial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Agencia Provincial Loja.

### **3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### ***3.3.1. Investigación exploratoria***

Según **Ander – Egg y Aguilar (1977: 35)**, este tipo de investigaciones presenta una visión general del tema de estudio, sin llegar a desarrollar más que conceptos básicos o caracterizar una situación o problemática determinada.

Dos son las características generales de este tipo de investigaciones:

- El poco estudio del tema elegido, lo cual limita la formulación de hipótesis precisas o elaborar una descripción detallada; y,
- La escasa contribución de la teoría existente a la comprensión del fenómeno o conjunto de fenómenos estudiados.

La investigación exploratoria de primer nivel constituye un estudio preliminar, una primera aproximación al problema objeto de estudio como base del primer nivel en la investigación.

En esta investigación, mediante el estudio de la facturación cursada no cobrada y su incidencia en la gestión administrativa, se da un acercamiento al problema.

#### ***3.3.2. Investigación descriptiva***

Según **Van Dalen y Meyer; (2006)**, la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetivos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades de personas que trabajan en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja como fuente de segundo nivel en el proceso investigativo, por tanto se evaluó la precisión posible diversos aspectos que afectan a la cartera vencida.

### ***3.3.3 Investigación de asociación de variables***

**Solanas, Salafranca, Fauquet y Núñez; (2005: 33)**, ofrecen otra propuesta de definición general de lo que significa la asociación entre dos variables: la existencia de asociación entre dos variables indicaría que la distribución de los valores de una de las dos variables difiere en función de los valores de la otra.

En este tipo de estudio se tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre:

- Variable Independiente: Facturación cursada no cobrada (causa).
- Variable Dependiente: Gestión administrativa (efecto).

## **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### ***3.4.1. Población***

**Fracica (1988: 36)**, señala, que la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación.

La población de estudio en esta investigación está conformada por los 40 servidores públicos, que comprende el área comercial, financiera y administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. Agencia Provincial Loja, mismo que se detalla en la tabla 1.

**TABLA 1 Listado de servidores públicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja**

<b>No.</b>	<b>CARGO</b>
1	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
2	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
3	Analista De Soporte Informático Regional
4	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
5	Analista Financiero Provincia Mediana
6	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
7	Analista Inclusión Social Prov. Mediana
8	Analista De Post Venta Masivos
9	Asistente Administrativo
10	Analista De Compras Provincia Mediana
11	Analista De Post Venta Masivos
12	Analista De Proyectos Provincial Mediana
13	Analista Financiero Provincia Mediana
14	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
15	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
16	Analista De Compras Provincia Mediana
17	Analista Jurídico Provincia Mediana
18	Analista Financiero Provincia Mediana
19	Analista Servicios Corpor Prov. Mediana
20	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
21	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
22	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
23	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
24	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
25	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
26	Asistente
27	Jefe Comercial Provincia Mediana
28	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
29	Jefe Financiero Administrativo Prov.
30	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
31	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
32	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
33	Proyectista Red Planta Externa Prov. Med

**TABLA 1**

**Listado de servidores públicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones  
agencia Loja (Continuación)**

<b>34</b>	<b>Asistente De Servicio Al Cliente Cis</b>
<b>35</b>	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
<b>36</b>	Analista Administrativo Provincial
<b>37</b>	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
<b>38</b>	Jefe Técnico Provincia Mediana
<b>39</b>	Asistente De Servicio Al Cliente Cis
<b>40</b>	Asistente De Servicio Al Cliente Cis

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones  
Elaborado por: Byron Salinas

### **3.4.2. Muestra**

Según **Webster(1999: 9)**, muestra es la porción representativa de la población que se selecciona para su estudio por que la población es demasiado grande para analizar en su totalidad.

En el presente estudio investigativo no fue necesaria la aplicación de una muestra.

### **3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Según **Herrera y otros (2008: 108-109)**, la operacionalización de las variables de la hipótesis es un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de la investigación (marco teórico) a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en que ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información.

Del marco teórico inicial se deriva la conceptualización de la variable, la cual se escribe en la primera columna de la matriz. La conceptualización incluye solo las dimensiones que interesa operacionalizar. Responde a la pregunta ¿Cuáles son las dimensiones esenciales de la variable conceptualizada? Las dimensiones se escriben en la segunda columna.

Para cada dimensión se determinan sus indicadores, es decir elementos directamente observables y medibles que reflejan la presencia y acción de la dimensión en el contexto en el que se encuentra el problema investigado. Los indicadores que se acogen deben ser significativos para la investigación. Se escriben en la tercera columna.

Para cada indicador se formulan ítems básicos, que servirán de referencias empíricas para diseñar los instrumentos de recolección de información. Estos se escriben en la cuarta columna.

En la última columna se recomienda fijar las técnicas e instrumentos de recolección. Responden a las preguntas ¿Qué técnica e instrumentos se aplicarán y a quienes? Es el proceso por medio del cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano concreto, transformado la varia a categorías, las categorías a indicadores, los indicadores a ítems para facilitar la recolección de información por medio de un proceso de deducción lógica. Todo esto para probar la hipótesis para la operacionalización de las variables.

### 3.5.1. Variable Independiente

**Tabla 2 Variable Independiente: Facturación cursada no cobrada**

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
<p><b>Facturación cursada no cobrada:</b></p> <p>Es una obligación no cumplida por parte de una persona natural o jurídica que ha recibido un servicio, la misma que se encuentra impaga o con saldo pendiente, provocando que la empresa pueda ejecutar gestiones de recuperación de los valores pendientes de cobro a favor de la empresa.</p>	<p>Cartera</p> <p>Cobranza:</p> <p>Financiera</p>	<p>50 % de cumplimiento de procedimientos internos</p> <p>Existe un 20% de eficiencia y efectividad en el proceso de cobranza.</p> <p>Incremento del 10% anual en la cartera vencida.</p> <p>El 80% de disminución de los riegos por alcanzar.</p>	<p>¿Existe control interno en cada una de las actividades desarrolladas por el personal encargado del manejo de la facturación cursada no cobrada?</p> <p>¿Conoce los procedimientos de la función prejudicial y coactiva de la CNT EP?</p> <p>¿Considera usted que en la empresa la información de la facturación cursada no cobrada afecta de la ejecución de proyectos?</p> <p>¿Considera usted que el monto de USD 1.020.356,02 de facturación no cobrada desde 1999, afecta la disponibilidad financiera?</p> <p>¿Considera usted apropiado que exista en la empresa diferentes periodos de facturación dentro de un mismo mes dependiendo el número de cédula de cada abonado?</p> <p>¿Qué tipo de riesgo considera usted que disminuye al tener una recuperación adecuada de la facturación cursada no cobrada?</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la agencia de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Agencia Loja</p>

Fuente: CNT EP. Loja (2012)

Elaborado por: Byron Salinas

### 3.5.2. Variable Dependiente

Tabla 3 . Variables Dependiente: Gestión Administrativa.

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
Gestión administrativa es la organización con parámetros más eficiente, trabajando en coordinación con los otros departamentos para asegurar que las diversas actividades no se trunquen	Coordinación	Cero (0) personas designadas para el departamento coactivo.	¿Cree Ud. que los recursos humanos asignados para la gestión de recuperación de cartera vencida son suficientes en la empresa?	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la agencia Loja
	Organización	El 20% de eficiencia y eficacia en la toma de decisiones.	¿Desde el año 2002 hasta el año 2012 cuántos gerentes de Corporación Nacional de Telecomunicaciones han estado a cargo del manejo administrativo?	
	Estructura	13 millones de dólares invertidos en infraestructura de comunicaciones en la CNT – Loja.	¿Considera Ud. que la fusión entre Andinatel y Pacifictel es una decisión adecuada tomada por el gobierno?	
	Dirección	Hasta el año 2008 el 0,5% de recuperación de cartera.	¿Qué es más importante para mejorar la eficiencia competitiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones frente a las empresas privadas?  ¿Se ha realizado una reforma al manual de procesos de recuperación de cartera basado en la nueva Ley Orgánica Empresas Públicas?	

Fuente: CNT EP. Loja (2012)  
Elaborado por: Byron Salinas



### 3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Durante el proceso de la investigación se utilizó la encuesta, para lo cual se usó un instrumento muy importante como es el cuestionario, el mismo que consiste en un documento escrito con un listado de preguntas, las cuales se les aplicó a las personas a encuestar.

**Valderrama (2002: 191)**, establece que la técnica para la recolección de información viene a ser un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos. Es también un sistema de principios y normas que auxilian para aplicar los métodos, pero realizan un valor distinto. La técnica de investigación se justifica por su utilidad, que se traducen en la optimización de los esfuerzos, la mejor administración de los recursos y la comunicabilidad de los resultados.

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos.

- ***Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados***

Para la investigación se identificó un universo: La nómina total de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja que está constituido por 40 servidores públicos. (Ver Tabla 1).

- ***Técnicas a emplearse en el proceso de recolección de información***

La técnica empleada para la recolección de la información fue por medio de encuestas a los servidores públicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja (Ver Anexo 2).

- ***Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación***

Según **Aguilar (1996: 191)**, el instrumento para la recolección de información es el cuestionario que no es otra cosa que un junto de preguntas, preparado cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesa en una investigación, para que sea contestado por su población o su muestra.

El instrumento de investigación que se utilizó para la recolección de la información fue a través de un cuestionario dirigido para los servidores públicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja. (Ver anexo 2)

### **3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

#### ***3.7.1. Plan de procesamiento de información***

La información fue recolectada mediante una encuesta, luego se procedió con la tabulación de datos, se elaboraron los gráficos estadísticos por cada una de las preguntas, finalmente se establecieron las conclusiones y recomendaciones respectivas, para lo cual se siguió el siguiente orden:

- Presentación de los datos.
- Interpretación de los resultados, análisis de los datos para proceder con el diseño del resumen.
- Comprender la magnitud de los datos.
- Describir los resultados.
- Trabajar cada uno de los resultados independientemente.

- Preparar un resumen de los resultados.

### 3.7.2. Plan de análisis

Para la fase del plan de análisis se procedió a realizar un análisis estadístico, con el objetivo de resaltar las tendencias y relaciones entre las variables estudiadas.

- *Análisis de los resultados estadísticos.*- Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis. Según(Herrera, Medina, & Naranjo, Investigación Científica, 2004)
- *Interpretación de los resultados.*- con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- *Comprobación de hipótesis.*- Los datos obtenidos a través de la encuesta aplicada, permiten realizar la comprobación de la hipótesis, para ello se utiliza la herramienta estadística Zeta (Z), pudiendo determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajusta al conjunto de frecuencias esperadas.

Prueba Estadística de Z

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

De donde:

Z = estimador “z”

$p_1$  = Probabilidad de aciertos de la VI

$p_2$  = Probabilidad de aciertos de la VD

$\hat{p}$  = Probabilidad de éxito conjunta

$\hat{q} = =$  Probabilidad de fracaso conjunta (1- p)

$n_1$  = Número de casos de la VI

$n_2$  = Número de casos de la VD

- *Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.*- Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación., las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS EN INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANALISIS**

En el presente capítulo se analizan cada una de las respuestas obtenidas con la aplicación de la encuesta planificada según anexo dos, a los 40 servidores públicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP de la Agencia Loja, las mismas que se las desarrollaron mediante la utilización de un sistema estadístico.

Seguidamente se encontrara los resultados obtenidos mediante la encuesta desarrollada, mismos que se describen en cada ítem con un cuadro de frecuencia, su representación gráfica y el análisis respectivo.

El gráficonos permite visualizar la ilustración porcentual de cada una de las respuestas investigadas, consecuentemente el análisis de los resultados estarán dados en base a la hipótesis planteada y a los objetivos propuestos al inicio de la investigación, mismas que se desarrollaran en cada una de las interrogantes planteadas a fin de tener fundamentaciones concisas.

**Pregunta 1** ¿Existe control interno en cada una de las actividades desarrolladas por el personal encargado del manejo de la facturación cursada no cobrada?

Tabla 4 Control interno

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	82.5%
NO	7	17.5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta (2013)  
 Elaborado: Byron Salinas

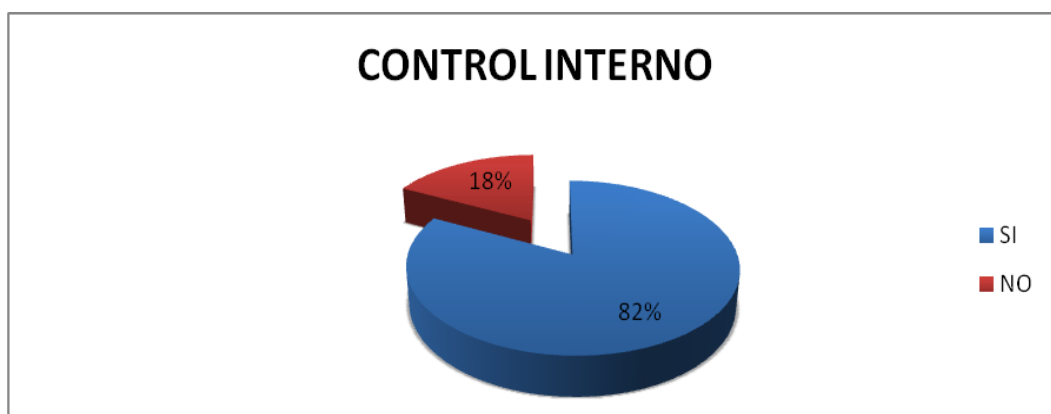


Gráfico 5. Control Interno  
 Fuente: Tabla 4 Control Interno  
 Elaborado: Byron Salinas

**Análisis.**-El gráfico muestra que un 82.5% considera que existe control interno en cada una de las actividades desarrolladas por el personal encargado del manejo de la facturación cursada no cobrada, mientras que el 17.5% de los encuestados indican que no se ejecuta un control interno.

**Pregunta 2** ¿Conoce los procedimientos de la función prejudicial y coactiva de la CNT EP?

Tabla 5 Función prejudicial y coactiva

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORTCENTAJE
SI	21	52,5%
NO	19	47,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta (2013)

Elaborado: Byron Salinas

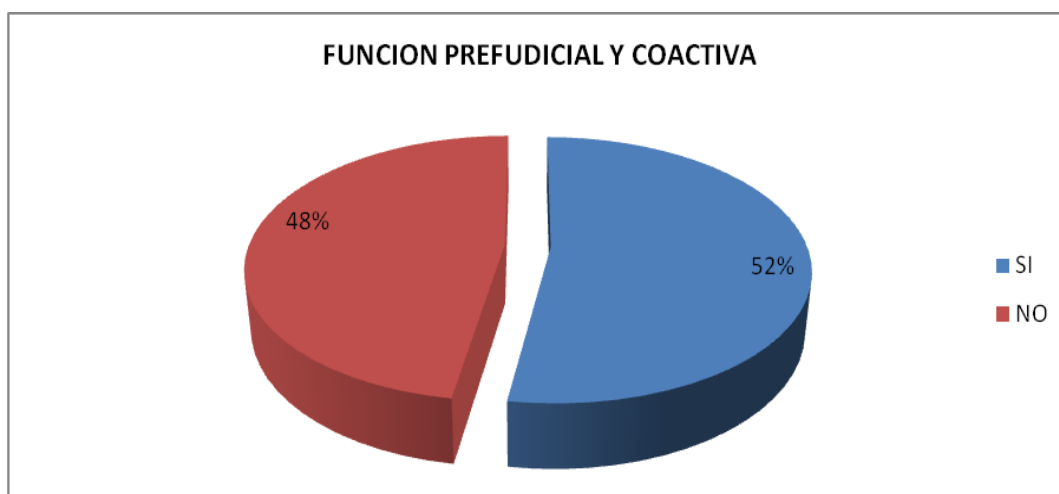


Gráfico 6 Función Prejudicial y Coactiva

Fuente: Tabla 5 Función Prejudicial y Coactiva

Elaborado: Byron Salinas

**Análisis.**-El gráfico muestra que un 52.5% de los servidores públicos encuestados conoce los procedimientos de la función prejudicial y coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Lojay el 47.5% lo desconoce.

**Pregunta 3** ¿Considera usted que en la empresa la información de la facturación cursada no cobrada afecta la disponibilidad de la ejecución de proyectos?

Tabla 6 Disponibilidad de proyectos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	55%
NO	18	45%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta (2013)  
Elaborado: Byron Salinas

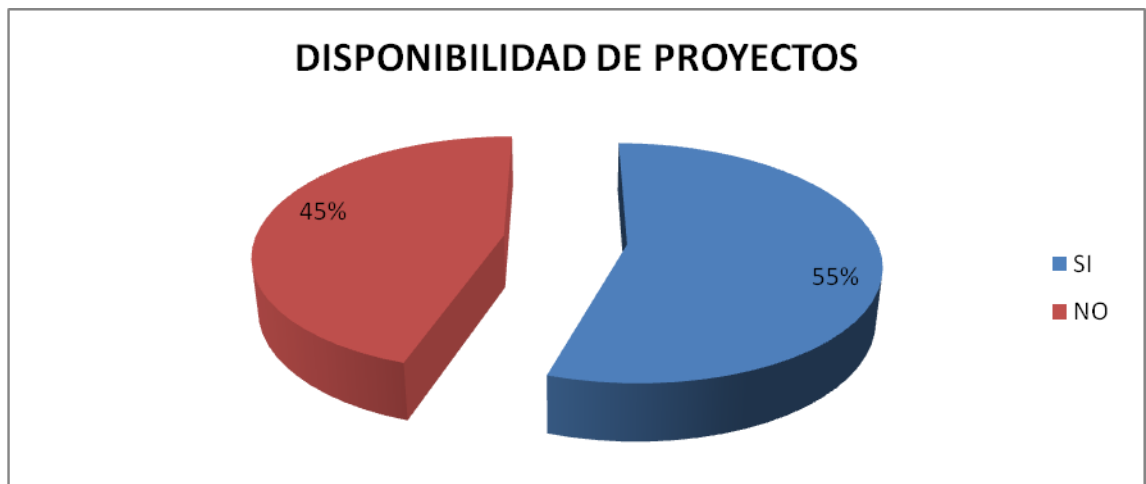


Gráfico 7 Disponibilidad de Proyectos  
Fuente: Tabla 6 Disponibilidad de Proyectos  
Elaborado: Byron Salinas

**Análisis.**-El gráfico muestra que un 55% de los servidores públicos encuestados considera que la información en la empresa de la facturación cursada no cobrada si afecta la disponibilidad de la ejecución de proyectos y el 45% restante de los encuestados considera que no afecta



**Pregunta 4** ¿Considera usted que el monto de USD 1.020.356,02 de facturación no cobrada desde año 1999, afecta la disponibilidad financiera?

Tabla 7 Disponibilidad financiera

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	45%
NO	22	55%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta (2013)  
Elaborado: Byron Salinas

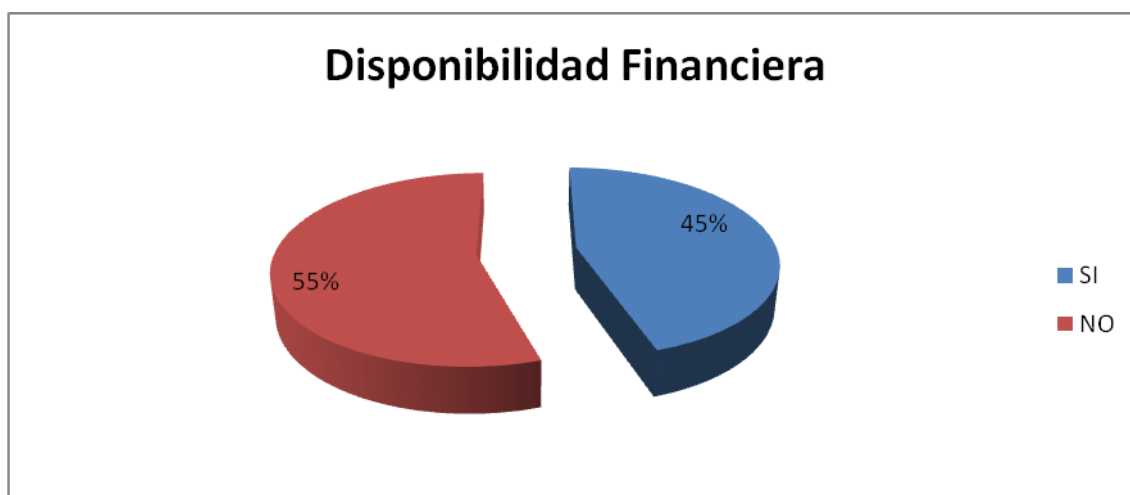


Gráfico 8 Disponibilidad Financiera  
Fuente: Tabla 7 Disponibilidad Financiera  
Elaborado: Byron Salinas

**Análisis.**-El gráfico muestra que un 55% de los servidores públicos encuestados no considera que en la empresa la información de USD 1.020.356,02 de facturación no cobrada desde año 1999, no afecte la disponibilidad de la ejecución de proyectos y el 45% de los encuestados contestan que si afecta.

**Pregunta 5** ¿Considera usted apropiado que exista en la empresa diferentes periodos de facturación dentro de un mismo mes dependiendo el número de cedula de cada abonado?

Tabla 8 Diferentes periodos de facturación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	8,33%
NO	55	91,67%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta (2013)  
Elaborado: Byron Salinas

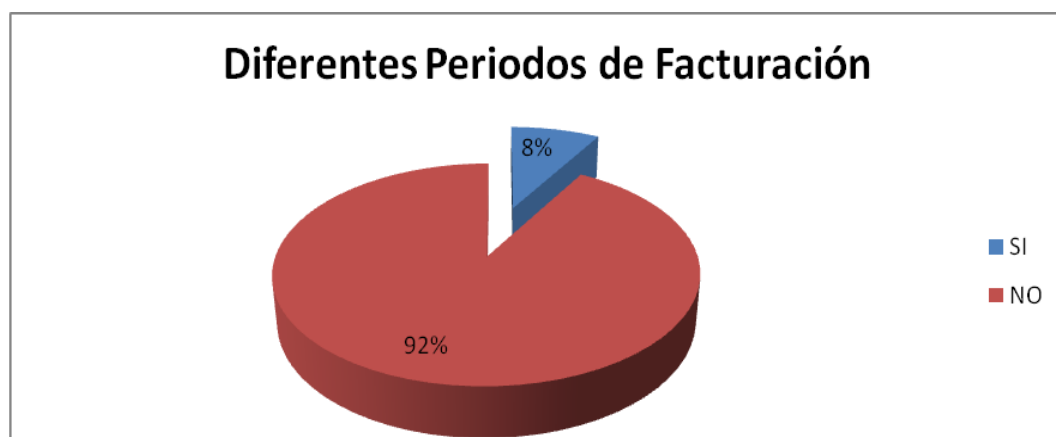


Gráfico 9 Diferentes periodos de facturación  
Fuente: Tabla 8 Diferentes periodos de facturación  
Elaborado: Byron Salinas

**Análisis.**-El gráfico muestra que un 91.67% de los servidores públicos encuestados considera apropiado que no exista en la empresa diferentes periodos de facturación dentro de un mismo mes dependiendo el número de cedula de cada abonado y el 8.33% considera que hay que mantener la facturación con la metodología actual.

**Pregunta 6** ¿Qué tipo de riesgo considera usted que disminuye al tener una recuperación adecuada de la facturación cursada no cobrada?

Tabla 9 Tipos de riesgo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RIESGO MERCADO	4	10%
RIESGO FINANCIERO	35	87.5%
NINGUNO	1	2.5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta (2013)  
Elaborado: Byron Salinas

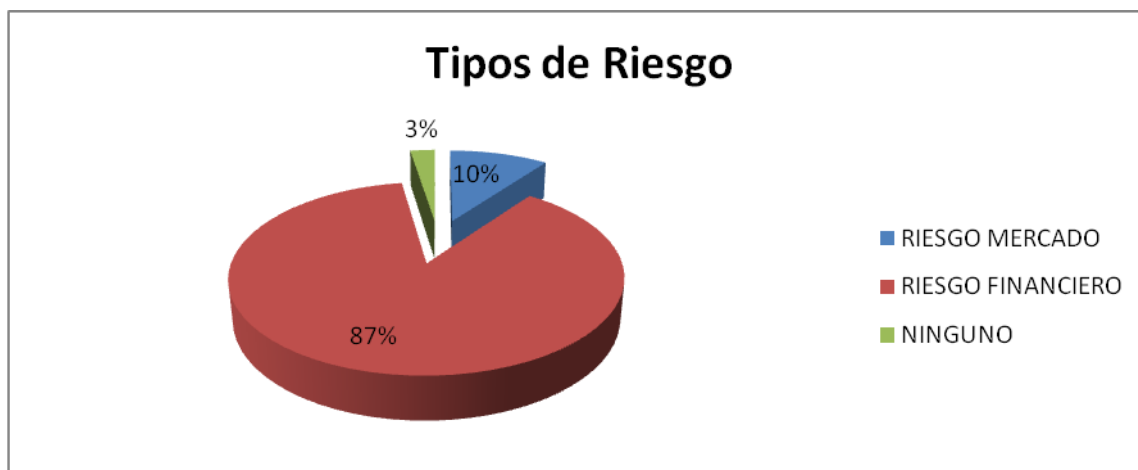


Gráfico 10: Tipos de riesgo  
Fuente: Tabla 9 Tipos de riesgo  
Elaborado: Byron Salinas

**Análisis.**-El gráfico muestra que un 87.5% de los servidores públicos encuestados considera que el riesgo financiero disminuye al tener una recuperación adecuada de la facturación cursada no cobrada, mientras que 10% consideran que se disminuye el riesgo de mercado y el 2.5% aduce que no afecta a ningún tipo de riesgos propuesto.

**Pregunta 7** ¿Cree usted que los recursos humanos asignados para la recuperación de la cartera vencida es suficiente en la empresa?

Tabla 10 Recurso humano

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	5
NO	38	95
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta (2013)  
Elaborado: Byron Salinas



Gráfico 11: Recurso Humano  
Fuente: Tabla 10 Recurso Humano  
Elaborado: Byron Salinas

**Análisis.**-El gráfico muestra que un 95% los servidores públicos encuestados considera que los recursos humanos asignado para la gestión de recuperación de la cartera no es el adecuado en la empresa y el 5% del restante de los encuestados considera que el personal asignado es el adecuado.

**Pregunta 8** ¿Desde el año 2002 hasta el año 2012 cuántos gerentes de Corporación Nacional de Telecomunicaciones han estado a cargo del manejo administrativo?

Tabla 11 Número de gerentes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 3	7	17.5%
De 4 a 6	32	80%
De 6 a 9	1	2.5%
Más de 10	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta (2013)

Elaborado: Byron Salinas

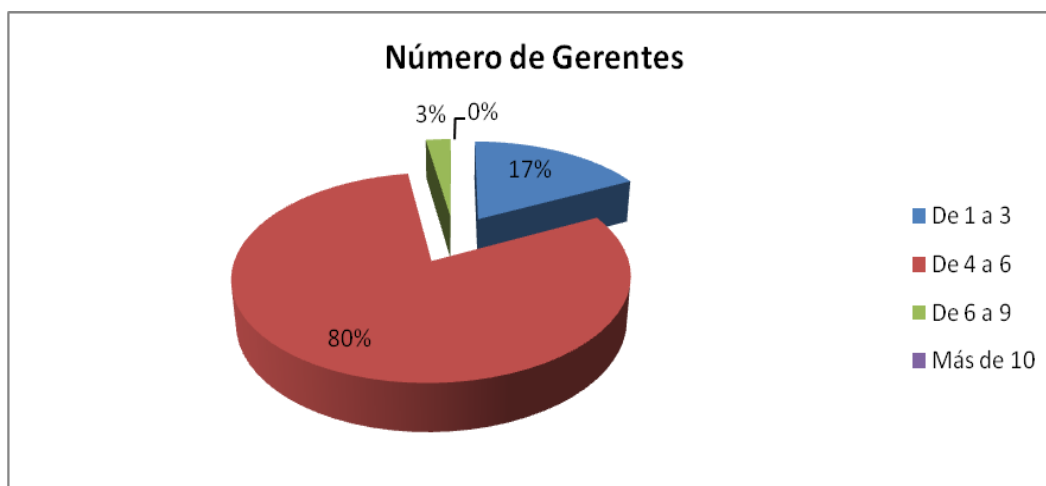


Gráfico 12: Número de gerentes

Fuente: Tabla 11 Número de gerentes

Elaborado: Byron Salinas

**Análisis.**-El gráfico muestra que un 80% de los servidores públicos encuestados considera que durante los últimos diez años han existido de 4 a 6 gerentes de CNT han estado a cargo del manejo administrativo, el 17.5% de estima que han estados de 1 a 3 gerentes en la empresa y el 2.5% que equivale a una sola persona a firma que han estado en el cargo del manejo administrativo de entre 6 a 9 gerentes.

**Pregunta 9** ¿Considera usted que la fusión entre Andinatel y Pacifictel es una decisión acertada tomada por el gobierno?

Tabla 12 Fusión Andinatel y Pacifictel

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	90
NO	4	10
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta (2013)  
Elaborado: Byron Salinas

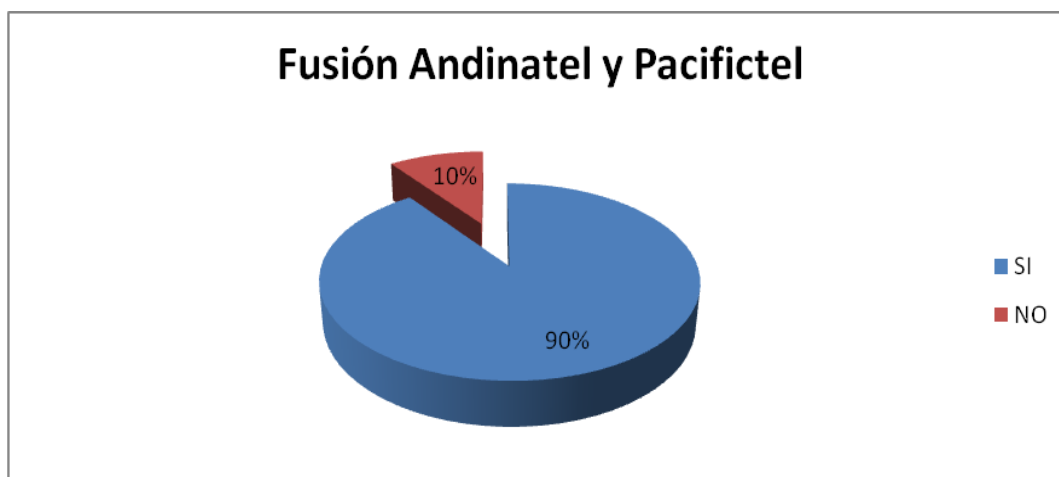


Gráfico 13: Fusión Andinatel y Pacifictel  
Fuente: Tabla 12 Fusión Andinatel y Pacifictel  
Elaborado: Byron Salinas

**Análisis.**-El gráfico muestra que un 90% de los servidores públicos encuestados considera que la fusión entre Andinatel y Pacifictel es una decisión acertada tomada por el gobierno, a diferencia que 10% considera ha sido una decisión incorrecta.

**Pregunta 10** ¿Qué es más importante para mejorar la eficiencia competitiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones frente a las empresas privadas?

Tabla 13 Eficiencia Competitiva

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tecnología	7	17,5%
Cobertura	5	12,5%
Cambio de personal	2	5%
Costo por minuto	26	65%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta (2013)  
Elaborado: Byron Salinas

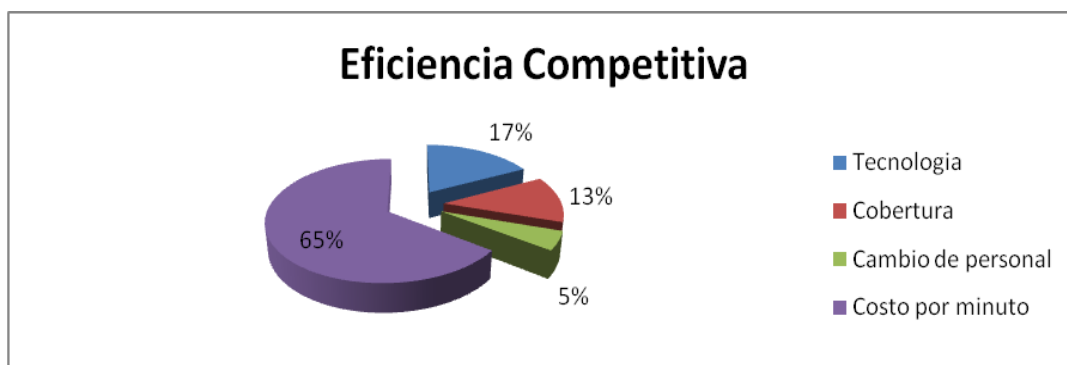


Gráfico 14: Eficiencia Competitiva  
Fuente: Tabla 13 Eficiencia Competitiva  
Elaborado: Byron Salinas

**Análisis.**-El gráfico muestra que el 65% de los servidores públicos encuestados considera que es más importante para mejorar la eficiencia competitiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones frente a las empresas privadas es el costo por minuto, mientras que 17,5% opinan que es la tecnología, adicionalmente el 12,5% de los encuestados aducen que es la cobertura y un 5% indican que cambiando de personal podrá la Corporación Nacional de Telecomunicaciones ser más competitiva.

**Pregunta 11** ¿Se han realizado reformas al reglamento del ejercicio de la jurisdicción coactiva la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, para recuperar la facturación cursada no cobrada?

Tabla 14 Reformas al reglamento

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	2,50
NO	39	97,50
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta (2013)  
Elaborado: Byron Salinas



Gráfico 15: Reformas al reglamento  
Fuente: Tabla 14 Reformas al reglamento  
Elaborado: Byron Salinas

**Análisis.**-El gráfico muestra que un 97.5% de los servidores públicos encuestados consideran que no se ha realizado ninguna reforma al reglamento del ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, mientras que el 2.5% de los encuestados aduce que si se han realizado reformas al agencia Loja al reglamento del ejercicio de la jurisdicción coactiva.



## **4.2. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Una vez realizado el proceso investigativo de la Facturación Cursada no Cobrada de la CNT - Agencia Provincial Loja; con respecto a la pregunta N° 1, nos permite interpretar que la mayoría de servidores públicos encuestados afirman que existe control interno en cada una de las actividades desarrolladas por el personal encargado del manejo de la facturación cursada no cobrada.

Se evidencia que los resultados obtenidos de los encuestados la mayoría conoce los procedimientos de la función prejudicial y coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja.

Los resultados exponen que en un número considerable de los servidores públicos encuestados afirman que la información en la empresa de la facturación cursada no cobrada si afecta la disponibilidad de la ejecución de proyectos.

Se evidencia que los resultados obtenidos en las encuestas la mayoría no considera que en la empresa la información de USD 1.020.356,02 de facturación no cobrada desde año 1999, no afecte la disponibilidad de la ejecución de proyectos.

Los resultados de la mayoría de los servidores públicos encuestados considera apropiado que no exista en la empresa diferentes periodos de facturación dentro de un mismo mes dependiendo el número de cedula de cada abonado.

Se muestra en los resultados de las encuestas que un número considerable de servidores públicos afirma que el riesgo financiero disminuye al tener una recuperación adecuada de la facturación cursada no cobrada.

Se evidencia en los resultado obtenidos que un número considerable de encuestados considera que los recursos humanos asignado para la gestión de recuperación de la cartera no es el adecuado en la empresa.

Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los servidores públicos encuestados considera que durante los últimos diez años han existido de 4 a 6 gerentes de CNT que han estado a cargo del manejo administrativo.

Los resultados procesados reflejan que la mayoría de los servidores públicos encuestados considera que la fusión entre Andinatel y Pacifictel es una decisión acertada tomada por el Gobierno.

La gran mayoría de los servidores públicos encuestados considera que es más importante para mejorar la eficiencia competitiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja frente a las empresas privadas es el costo por minuto.

Observando lo resultados se interpreta que la mayoría de los servidores públicos encuestados consideran que no se ha realizado ninguna reforma al reglamento del ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

### **4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

#### **1.- Planteo de hipótesis**

##### **a) Modelo lógico**

$H_0$ : No hay diferencia estadística significativa entre la facturación cursada no cobrada y la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja

H<sub>1</sub>: Si hay diferencia estadística significativa entre la facturación cursada no cobrada y la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja.

### **b) Modelo matemático**

$$H_0: p_1 = p_2$$

$$H_1: p_1 \neq p_2$$

### **c) Modelo estadístico**

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

De donde:

Z = estimador "z"

p<sub>1</sub> = Probabilidad de aciertos de la VI

p<sub>2</sub> = Probabilidad de aciertos de la VD

$\hat{p}$  = Probabilidad de éxito conjunta

$\hat{q}$  = Probabilidad de fracaso conjunta (1 - p)

n<sub>1</sub> = Número de casos de la VI

n<sub>2</sub> = Número de casos de la VD

## **2.- Regla de decisión**

1-0,05 = 0,95; α de 0,05

Z al 95% y con un  $\alpha$  de 0,05 es igual a 1,96

Se acepta la hipótesis nula si, Z calculada ( $Z_c$ ) está entre  $\pm 1,96$  con un ensayo bilateral

### 3.- Cálculo de Z

Tabla 15: Datos de la Encuesta

<b>Considera usted que en la empresa la información de la facturación cursada no cobrada afecta la disponibilidad de la ejecución de proyectos</b>	<b>SI</b>	<b>22</b>
	<b>NO</b>	<b>18</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>
<b>VI</b>		
<b>Cree usted que los recursos humanos asignados para la recuperación de la cartera vencida es el adecuado en la empresa</b>	<b>SI</b>	<b>2</b>
	<b>NO</b>	<b>38</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>
<b>VD</b>		

Fuente: Encuesta (2013)  
Elaborado: Byron Salinas

Tabla 16: Cálculo de Proporciones

<b>VI</b>	<b>SI</b>	<b>22</b>	<b>0,55</b>
	<b>NO</b>	<b>18</b>	<b>0,45</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>1</b>
<b>VD</b>	<b>SI</b>	<b>2</b>	<b>0,05</b>
	<b>NO</b>	<b>38</b>	<b>0,95</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>80</b>	<b>2</b>

Fuente: Encuesta (2013)  
Elaborado: Byron Salinas

$$\hat{p} = \frac{(22+2)}{80} = 0,30$$

$$\hat{q} = 1 - 0,30 = 0,70$$

$$z = \frac{0,55 - 0,05}{\sqrt{(0,3 * 0,7) \left( \frac{1}{40} + \frac{1}{40} \right)}} = 4,8795$$

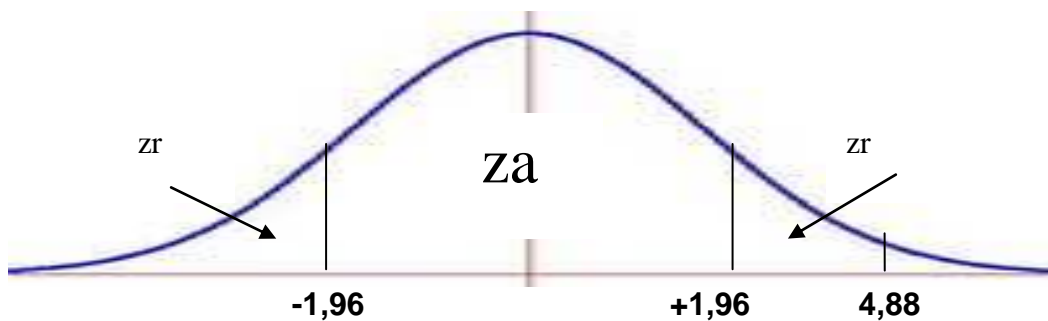


Gráfico 16: Campana de Gauss  
 Fuente: Niveles  
 Elaborado: Byron Salinas (2013)

#### 4.- Conclusión

Como el valor del Z calculada es de 4,8795, que es un valor superior a 1,96, se RECHAZA la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se ACEPTA la alterna, ( $H_1$ ) es decir, “Si hay diferencia estadística significativa entre la facturación cursada no cobrada y la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja”.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

1. Como resultado de la investigación y su análisis estadístico, se concluye que la facturación cursada no cobrada, si incide en la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja.
2. La conclusión de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, es de que existe control interno en cada una de las actividades desarrolladas por el personal encargado del manejo de la facturación cursada no cobrada en un 82.50%, mientras que el 17.50% de los encuestados indican que no se ejecuta un control interno; además el resultado de la pregunta 2 concluye que el 52.50% de los servidores públicos encuestados conoce los procedimientos de la función prejudicial y coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja y el 47.50% lo desconoce.
3. De acuerdo a los datos de la pregunta 3 muestran que un 55% de los servidores públicos encuestados considera que en la empresa la información de la facturación cursada no cobrada si afecta la disponibilidad de la ejecución de proyectos y el 45% restante de los encuestados considera que no afecta; también los datos de la pregunta 4 indican que un 55% de los servidores públicos encuestados no considera que en la empresa la información de USD 1.020.356,02 de facturación no cobrada desde año 1999, no afecte la disponibilidad de la ejecución de proyectos y el 45% de los encuestados contestan que si afecta, al analizar la pregunta 5 los datos muestran que un 91.67% de los servidores públicos

encuestados considera apropiado que no exista en la empresa diferentes periodos de facturación dentro de un mismo mes dependiendo el número de cedula de cada abonado y el 8.33% considera que hay que mantener la facturación con la metodología actual, por consiguiente los datos que refleja la pregunta 6 arroja que un 87.50% de los servidores públicos encuestados considera que el riesgo financiero disminuye al tener una recuperación adecuada de la facturación cursada no cobrada, mientras que 10% consideran que se disminuye el riesgo de mercado y el 2.50% aduce que no afecta a ningún tipo de riesgos propuesto.

4. Los datos que reflejan la pregunta 7 sobre los recursos humanos asignado para la gestión de recuperación de la cartera es el adecuado en la empresa da como resultado que el 95% de los servidores públicos encuestados responden no es el personal adecuado y el 5% restante de los encuestados considera que el personal asignado si es el adecuado a su vez en la pregunta 8 los datos indican que un 80% de los servidores públicos encuestados considera que durante los últimos diez años 2002-2012 han existido de 4 a 6 gerentes de CNT agencia Loja que han estado a cargo del manejo administrativo, el 17.50% responde que han estado de 1 a 3 gerentes en la empresa y el 2.50% que equivale a una sola persona afirma que han estado en el cargo del manejo administrativo de entre 6 a 9 gerentes.
5. Basados en los resultados de la pregunta 9 se concluye que un 90% de los servidores públicos encuestados considera que la fusión entre Andinatel y Pacifictel es una decisión acertada tomada por el gobierno, a diferencia que el 10% considera ha sido una decisión incorrecta, además la pregunta 10 muestra que el 65% de los servidores públicos encuestados considera más importante para mejorar la eficiencia competitiva de la Corporación Nacional

de Telecomunicaciones agencia Loja frente a las empresas privadas es el costo por minuto, mientras que 17.5% opinan que es la tecnología, adicionalmente el 12.5% de los encuestados aducen que es la cobertura y un 5% indican que cambiando de personal podrá la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja será más competitiva, así también en la pregunta 11 da como resultado un 97.5% de los servidores públicos encuestados consideran que no se ha realizado ninguna reforma al reglamento del ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, mientras que el 2.5% de los encuestados aduce que si se han realizado reformas al reglamento del ejercicio de la jurisdicción coactiva.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

1. Socializar y capacitar continuamente a los servidores públicos la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja en actividades de Control Interno y procedimientos de función prejudicial y coactiva con el fin de mejorar el grado de conocimiento y poder establecer estrategias de recuperación de la facturación cursada no cobrada.
2. Sugerir a la administración provincial establecer un solo periodo de facturación para los abonados de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja y descartar el sistema de facturación que actualmente se utiliza, esto le permitirá disminuir el riesgo financiero el cual se está afectando a la empresa y solucionar el monto de USD 1.020.356,02 de facturación cursada no cobrada desde el año 1999.



3. Proponer a la administración provincial la creación del departamento coactivo con cada uno de sus integrantes el mismo que tendrá funciones definidas y no como se maneja actualmente haciendo doble función ocasionando una falta de control interno y manejo adecuado de los procedimientos correctamente, además plantear que la gestión administrativa mejoraría si la rotación de la gerencia provincial es más permanente con el fin de que puedan planificar el desarrollo adecuado de metas y objetivos empresariales.
4. Sugerir a la gerencia provincial Loja proponga la reforma al reglamento de jurisdicción coactiva, el mismo que será solicitado vía proyecto de reforma a la gerencia general en la Ciudad de Quito ya que el hecho de ser una Empresa Pública puede ejercer el ejercicio coactivo, el mismo que no podía ser ejecutado cuando era Andinatel y Pacifictel porque eran sociedades anónimas, esta reforma tiene como fin de dar el tratamiento adecuado de castigo para la cartera vencida.

## CAPITULO VI

### LA PROPUESTA

#### 6.1. DATOS INFORMATIVOS

##### **6.1.1. Título:**

“Reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones”

##### **6.1.2. Institución Ejecutora:**

Corporación Nacional de Telecomunicaciones Agencia Loja, ubicación edificio matriz Av. Manuel Agustín Aguirre y Venezuela, teléfono (072) 588-199, [www. cnt.gob.ec](http://www.cnt.gob.ec),

##### **6.1.3. Beneficiarios:**

Cliente interno y externo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, al igual que se beneficia la empresa al transparentar los valores de los balances e índices de la cartera vencida, que realmente se podrán realizarse la ejecución de cobro.

##### **6.1.4. Equipo técnico responsable:**

Para la presente investigación se ha designado los cargos de los servidores públicos que ejercerán las actividades dentro del ejercicio coactivo:

- Gerente provincial Loja que realiza las actividades de juez de coactivas provincial
- Abogado provincial Loja que realiza las actividades de Secretario de juzgado

- Financiero provincial Loja que realiza las actividades de liquidador de coactivas

#### **6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución:**

**Inicio:** Enero 2014 **Fin:** Junio 2014

#### **6.1.6 Costo:**

USD \$ 13,100 (ver página 85)

### **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

La necesidad de la creación de la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, tiene su origen en una investigación de campo realizada por el autor de la presente investigación realizada en el año 2012, la misma que se realizó en base a encuestas que se efectuaron a los servidores públicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja que hayan tenido o que tengan relación directa con el procedimiento coactivo, llegándose a la conclusión que la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva es necesaria para que se establezca a través de un marco legal los actos de ejecución para las Corporación Nacional de Telecomunicaciones Agencia Loja que garantizaría un mejor desarrollo; y dicho procedimiento que norme; y se establece el castigo de la cartera vencida.

Además, basado en los antecedentes de los resultados obtenidos de la encuesta efectuada a los servidores públicos de la agencia Loja, se indica que el 90% de los encuestados considera que la fusión entre Andinatel y Pacifictel es acertada, porque desde el momento de la conformación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones tiene la facultad que

establece la LOEP en el ejercicio derecho coactivo que tiene las empresas e instituciones públicas.

Así también en la encuesta efectuada, la pregunta 11 da como resultado un 97.5% de los servidores públicos encuestados consideran que no se ha realizado ninguna reforma al reglamento del ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, es por ello que la propuesta es sugerir a la gerencia provincial Loja la reforma al reglamento de jurisdicción coactiva, que será solicitada vía proyecto de reforma a la Jefatura Nacional Financiera de la ciudad de Quito. Esta reforma tiene como fin dar el tratamiento adecuado de castigo para la cartera vencida.

La Jurisdicción coactiva para Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja es de considerable relevancia, ya que hoy en día esta se ha convertido en un procedimiento útil y eficaz en la recuperación no solo de los tributos e impuestos que se le adeudan a la empresa, sino que ha ayudado al Estado Ecuatoriano a recuperar los créditos concedidos por medio de sus Instituciones y empresas publicas facultadas para el efecto del ejercicio coactivo.

Se entiende por jurisdicción coactiva o procedimiento coactivo, a la potestad que tiene la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja para cobrar acreencias directamente, sin necesidad de recurrir al Poder Judicial. Tomado del Reglamento para el ejercicio de la Jurisdicción coactiva de la CNT-EP.

Con la trascendencia que se destaca el tema de la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, para que rija el proceso coactivo, se pretende analizar la determinación del tratamiento de castigo de la cartera vencida, porque el estudio de investigación así lo arroja.



Gráfico 17: Estructura organizacional nacional CNT. EP  
Fuente: Memoria Anual 2012 CNT EP  
Elaborado: Byron Salinas (2012)

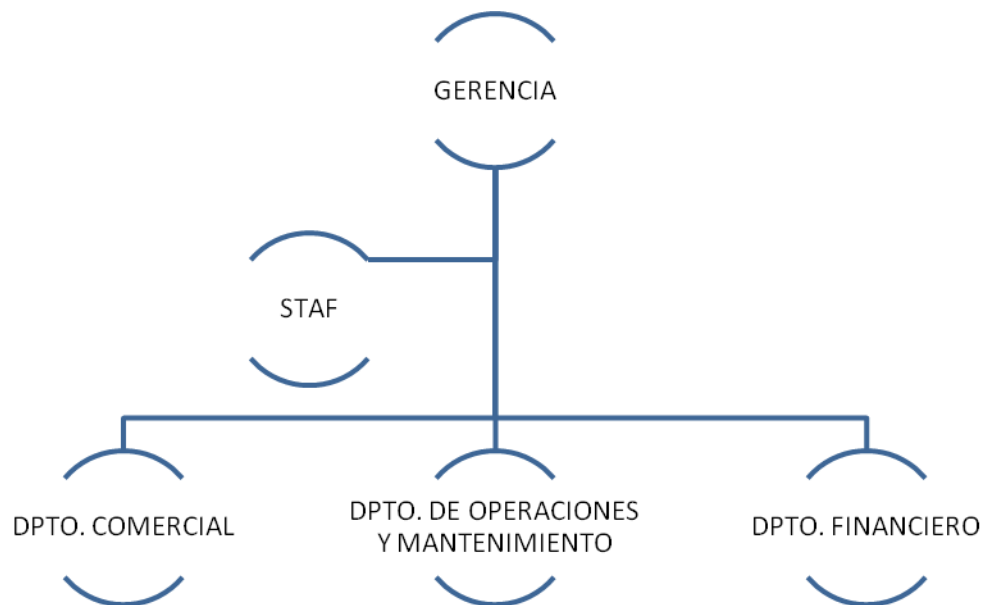


Gráfico 18: Estructura organizacional agencia Loja  
Fuente: Memoria Anual 2012 CNT EP  
Elaborado: Byron Salinas (2012)

**Nuques (2011:128)** en su investigación “REFORMA AL PROYECTO DE LEY ORGÁNICA DE PROCEDIMIENTO COACTIVO” concluye, que quienes están por su actividad profesional e institucional, vinculados a la aplicación del procedimiento coactivo para el cobro de obligaciones del Estado, están en su mayoría de acuerdo en que la coactiva es un procedimiento predominantemente administrativo, dentro del cual se aplican normas procesales que rigen para ciertas acciones jurisdiccionales. Esta conclusión se puede explicar por el hecho de que se prioriza para la definición en relación a lo administrativo, por el hecho de que no son jueces de derecho los que ejercen la jurisdicción coactiva, sino funcionarios públicos ajenos a la función judicial, más aún si actualmente la Constitución Política de la República del Ecuador se refiere a la Función Judicial como un sector de la estructura del Estado que en forma exclusiva tiene a su cargo la administración de justicia, sin que ningún otro órgano pueda asumir esa función en todo o en parte.

Realizando un análisis crítico al proyecto de Ley de **Nuques (2011:128)** en su investigación “REFORMA AL PROYECTO DE LEY ORGÁNICA DE PROCEDIMIENTO COACTIVO”, es viables su propuesta basadas en la doctrina y consultas sobre la controversia si el juez de coactiva administra justicia o es un servidor público que recauda lo que se le debe al Estado. La Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 167, determina que la potestad de administrar justicia se ejerce por los órganos de la Función Judicial y por los demás órganos y funciones establecidos en la Constitución. El artículo 168 numeral 3 de la referida Constitución establece que en virtud de la unidad jurisdiccional, “ninguna autoridad de las demás funciones del Estado podrá desempeñar funciones de administración de justicia ordinaria, sin perjuicio de las potestades jurisdiccionales reconocidas por la Constitución”, la constitución no denomina a la jurisdicción coactiva como parte de esa unidad jurisdiccional por lo tanto los empleados recaudadores no podrían ser

denominados jueces de coactiva ya que ellos no desempeñan funciones de administración de justicia ordinaria.

### **6.3. JUSTIFICACIÓN**

La propuesta se justifica, porque la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja Empresa Pública encargada de proveer servicios de telecomunicaciones y responsable del adecuado manejo de los recursos económicos producto de la venta de sus servicios, requiere imperiosamente la necesidad de mejorar cada día la gestión del manejo de la cartera vencida donde confluya la visión y la misión, con la estrategia a seguir de las actividades que desempeña la CNT EP.

La única vía para ejecutar la solución al estudio de investigación es la vía legal en la cual se deliñe los puntos críticos de la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones para su inserción y/o cambio de los vigentes.

Por el vacío jurídico que se ha producido en la expedición del reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones que se encuentra actualmente vigente y que no ha normado el establecimiento del castigo de la cartera vencida, ni su procedimiento a seguir en los trámites respectivos.

Para poder alcanzar sus objetivos, se requiere que las distintas unidades que la integren colaboren cada uno en el ámbito de sus competencias, por lo que en este contexto es en donde se basa la propuesta, establecer la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones; y este proceso, se inicia con una visión personal profesional corporativo.

Con la creación de esta reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, en las que se establece el castigo de la cartera vencida, previa la aprobación por parte de la Jefatura Nacional Financiera se daría paso al establecimiento del planteamiento de reforma.

Es de suma importancia la reforma para el procedimiento coactivo, donde se contemplen todos los parámetros en los que se va a desarrollar la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, dándose como consecuencia el origen a una sola guía legal, evitando que exista multiplicidad criterios legales del procedimiento.

La presente investigación, es original porque no existe a la fecha ningún trabajo investigativo desarrollado en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja con una reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

La investigación actual responde a una realidad que vive la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, a más de ello disponemos de la base de datos de clientes o abonados los mismos que se encuentran con valores pendientes de pago, que será analizados mediante la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones sus valores adeudados podrán ser castigados.



## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. Objetivo General**

Definir la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, en las que se establezca el castigo de la cartera vencida.

### **6.4.2 Objetivos específicos**

- Analizar la doctrina legal ecuatoriana en el campo coactivo sobre la materia del castigo de la cartera vencida.
- Elaborar el esquema de implementación del tratamiento de castigo de la cartera vencida, que permita dar de baja los valores pendientes de cobro.
- Delinear los puntos críticos de la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones para su inserción y/o cambio de los vigentes.

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

Para implementar el tratamiento de castigo de la cartera vencida de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja es necesario analizar requerimientos de factibilidad tales como: política, organizacional, legal y económico financiero.

### **6.5.1. Factibilidad política**

Según **Dror (2001:91)** se refiere a que el sistema o proyecto propuesto debe respetar los acuerdos, convenios y reglamentos internos de tipo empresarial, industrial, sindical, religioso, partidista, cultural, deportivo u algún otro relacionado con el ámbito del proyecto.

Existe factibilidad política de las autoridades para implantar las reformas al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, en las que se establece el castigo de la cartera vencida.

La factibilidad política se establece por la predisposición de la gerencia general, jefes departamentales, autoridades seccionales de control que buscan una solución al interior de la empresa, en la cual se ejecutara la investigación, para llevar adelante el esquema de implementación del tratamiento de castigo de la cartera vencida, que permita dar de baja los valores pendientes de cobro, además busca a través de su equipo técnico ser capaz de diseñar y llevar adelante un plan.

Este equipo además deberá ejercer el liderazgo e involucrar al resto de los servidores públicos de la empresa de los diferentes departamentos o áreas de trabajo, de tal forma que genere actividades proactivas en torno a objetivos trazados de la investigación.

### **6.5.2. Factibilidad organizacional**

Según **Fierro(2013)**, determina si existe una estructura funcional y/o divisional de tipo formal o informal que apoyen y faciliten las relaciones entre personal, sean empleados o gerentes, de tal manera que provoquen un mejor aprovechamiento de los recursos especializados y una mayor eficiencia y coordinación entre los que diseñan, procesan, producen y comercializan los productos o servicios.

Es factible de ser ejecutada por cuanto se puso en consideración y aprobación del responsable de la regional 7 de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, quien permitió contar con la información referente al marco legal de la entidad, reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, la planificación estratégica, los objetivos empresariales.

### **6.5.3. Factibilidad legal**

Según **Van Horne (1993: 757)**, se refiere a que el desarrollo del proyecto o sistema no debe infringir alguna norma o ley establecida a nivel local, municipal, estatal o federal.

La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 227 determina que la Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquías, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones registro oficial N.- 730 del viernes 22 de junio del 2012, en el artículo 8 Atribuciones del Juez Provincial de Coactiva, inciso e) Proponer a la Gerencia Nacional Financiera Administrativa, la depuración de cartera incobrable, conforme la legislación ecuatoriana, las normas internas de la empresa y demás situaciones particulares en cada caso, quien a su vez procederá conforme lo determina el literal e) del artículo 6 de este reglamento.

### **6.5.4. Factibilidad económica financiera**

Según **Van Horne (1993: 11)**, se refiere a que se dispone del capital en efectivo o de los créditos de financiamiento necesario para invertir en el desarrollo del proyecto, mismo que deberá haber probado que sus beneficios a obtener son superiores a sus costos en que incurrirá al desarrollar e implementar el proyecto o sistema; tomando en cuenta la recesión económica y la inflación para determinar costos a futuro. Los estudios de factibilidad económica incluyen análisis de costos y beneficios asociados con cada alternativa del proyecto. Con análisis de costos/beneficio, todos los costos y beneficios de adquirir y operar cada sistema alternativo se identifican y se hace una comparación de ellos.

Primero se comparan los costos esperados de cada alternativa con los beneficios esperados para asegurarse que los beneficios excedan a los costos. Después la proporción costo/beneficio de cada alternativa se compara con las proporcionan costo/beneficio de las otras alternativas para identificar la alternativa que sea más atractiva en su aspecto económico. Una tercera comparación, por lo general implícita, se relaciona con las formas en que la organización podría gastar su dinero de modo que no fuera en un proyecto de sistemas.

Para poder analizar la situación de la cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja es necesario primeramente estudiar su evolución anual.

#### Evolución de la cartera años 2008 – 2012

Tabla 17 Evolución de la cartera años 2008 – 2012

<b>Año</b>	<b>USD Cartera vencida</b>	<b>Total clientes activos</b>
<b>2008</b>	775.663,15	35.000
<b>2009</b>	792.384,44	42.500
<b>2010</b>	801.708,30	52.600
<b>2011</b>	911.032,16	56.350
<b>2012</b>	1.020.356,02	62.541

Fuente: Balance Anual 2012 CNT EP

Elaborado. Byron Salinas (2012)

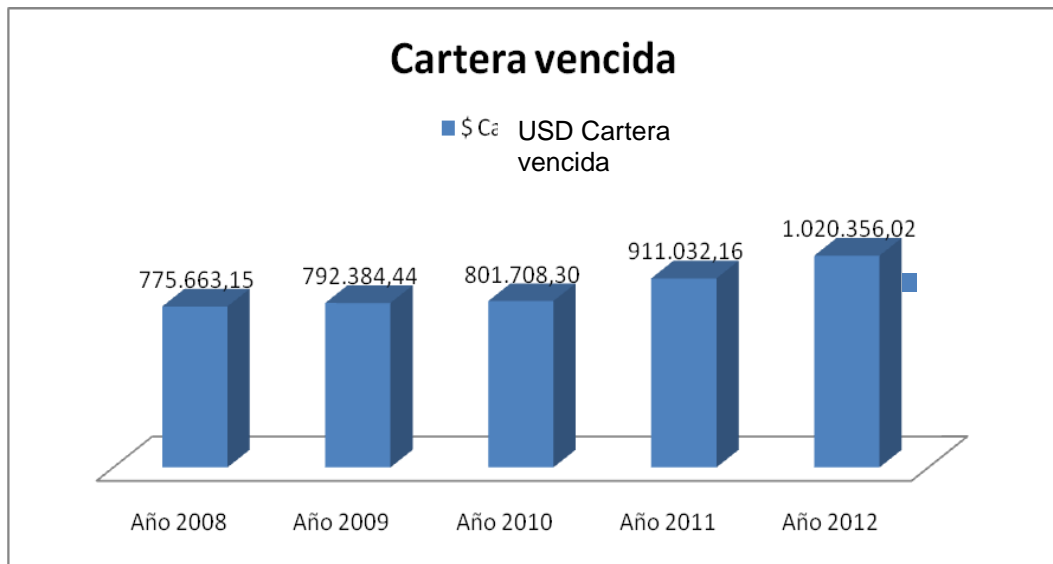


Gráfico 19: Evolución de la cartera vencida años 2008 – 2012  
Fuente: Balance Anual 2012 CNT EP  
Elaborado: Byron Salinas (2012)

Al realizar un análisis en función de los años se observa que el año 2008 la empresa Pacifictel S.A mantiene un valor en mora de USD775,663.15 valor con el cual se registra su ingreso al momento de su transformación en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones S.A., en ese período la empresa por ser un empresa sociedad anónima no dispone del ejercicio de la acción coactiva, a diferencia que la cartera del año 2010 \$ 801,708.30 la empresa pasa a ser Empresa Pública (EP.) en la cual ya dispone del ejercicio coactivo al igual que los años siguientes.

Para ampliar el ámbito de investigación se realizó un análisis crecimiento de los clientes en función de los años 2008 - 2012

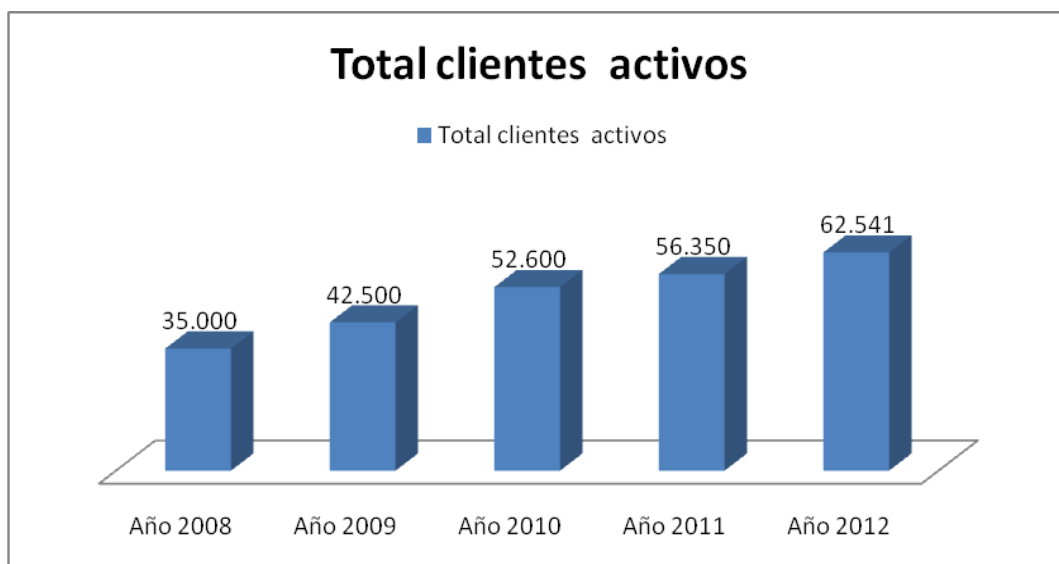


Gráfico 20: Evolución Clientes años 2008 – 2012  
Fuente: Balance Anual 2012 CNT EP  
Elaborado: Byron Salinas (2012)

Al realizar el análisis de los clientes en función se puede apreciar que estos han crecido en un 78% de crecimiento en relación al año 2008 lo que demuestra un crecimiento importante dentro del mercado.

Para la investigación propuesta es importante determinar que el monto de cartera y bajo qué condiciones se ha de realizar el proceso para castigar, para ello se presenta los siguientes gráficos y análisis.

Tabla 18 Desagregación de la cartera a castigar

	Valores USD	Porcentaje
<b>Monto total de la cartera</b>	1.020.356,02	100%
<b>Cartera heredada mayor a 15 años Bay Pass</b>	37.957,24	3,72%
<b>Cartera clientes mayor a 15 años de personas más 65 años edad</b>	101.627,46	9,96%
<b>Cartera clientes mayor a 15 años con valores entre \$ 0,01 y \$ 15,00</b>	207.336,34	20,32%
<b>Juicio coactivo que deberá seguir manteniendo la empresa</b>	673.434,97	66%

Fuente: Balance Anual 2012 CNT EP  
Elaborado. Byron Salinas (2012)

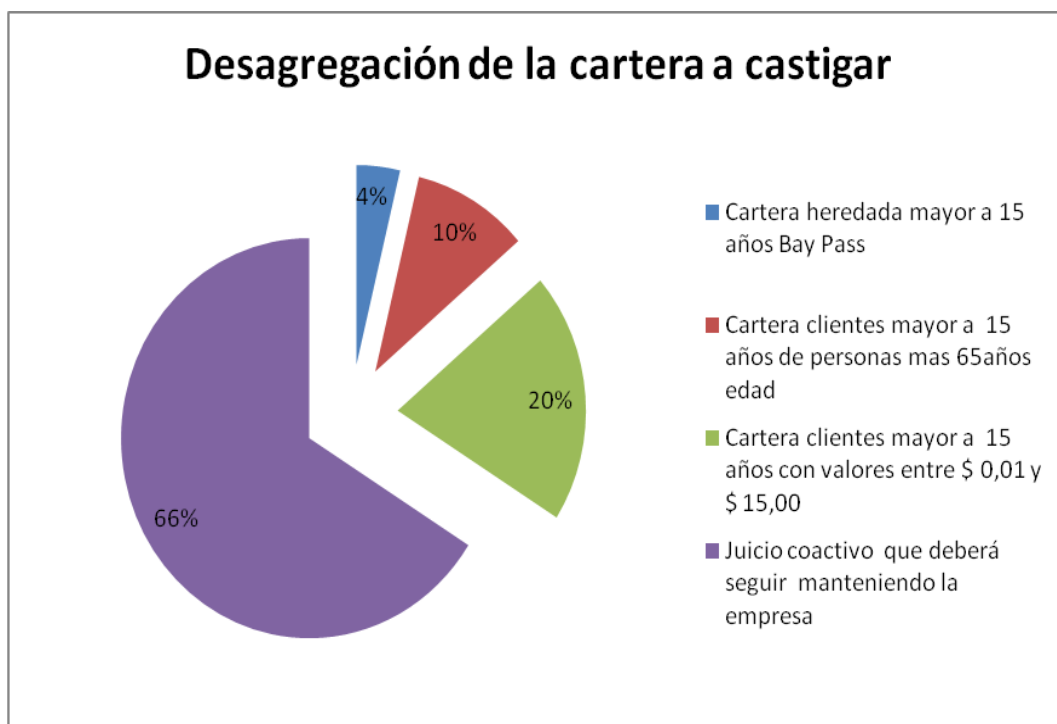


Gráfico 21: Desagregación de la cartera a castigar  
Fuente: Balance Anual 2012 CNT EP  
Elaborado: Byron Salinas (2012)

Totalizando la cartera a ser castigada que realizará la Corporación Nacional de Telecomunicaciones por una sola vez, para diferenciar en relación al monto total.

Tabla 19 Cartera consolidada clasificada a castigar

	Valores	Porcentaje
<b>Monto total de la cartera año 2012</b>	1.020.356,02	100%
<b>Cartera a Castigar</b>	346.921,05	34%
<b>Juicio Coactivo a seguir CNT EP Loja</b>	673.434,97	66%

Fuente: Balance Anual 2012 CNT EP  
Elaborado: Byron Salinas (2012)

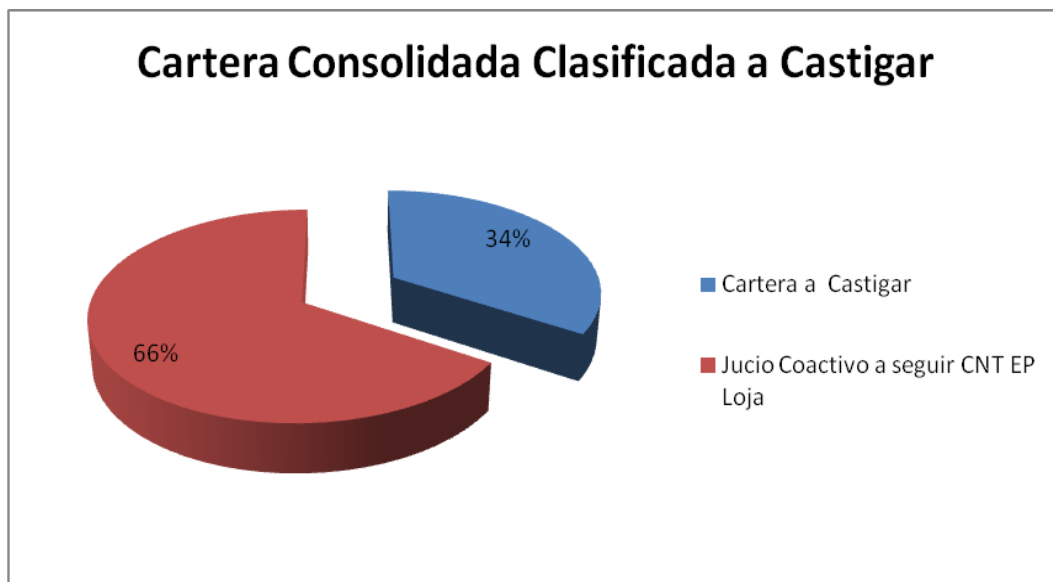


Gráfico 22: Cartera consolidada clasificada a castigar  
 Fuente: Balance Anual 2012 CNT EP  
 Elaborado: SALINAS, Byron (2012)

*Análisis e interpretación:* El total del monto en la cartera vencida del año 2012 corresponde a USD 1,020,356.02, mientras que el valor de USD346,921.05 representa un 34% del monto total, este 34% será el que se solicite castigar vía reforma el reglamento del ejercicio coactivo y está compuesto por: cartera heredada mayor a 15 años Bay Pass, cartera clientes mayor a 15 años de personas más 65 años edad, Cartera clientes mayor a 15 años con valores entre USD 0,01 y USD 15.

La diferencia que corresponde al valor de USD673.434,97 que representa un porcentaje del 66% la empresa tendrá la obligación de recuperar mediante la gestión de la vía coactiva propia de las empresas públicas.

#### *Presupuesto*

El proceso de evaluación debe contar con los recursos económicos de \$13,100 USD, la tecnología a utilizarse será la compra de licencias del software con el fin de optimizar el proceso de recuperación, la comisión



se transforma en el ente técnico de aplicación, seguimiento y evaluación de los procesos.

Tabla 20 Presupuesto

Recursos materiales (USD)			
RUBROS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL USD
<b>Pago de licencias de software</b>	3	700	2,100
<b>Útiles de Oficina</b>			2,500
<b>Total</b>			<b>\$ 4,600</b>
Recursos Humanos (USD)			
RUBROS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL USD
<b>Juez provincial coactivas</b>	1	3,500	3,500
<b>Secretario abogado</b>	1	2,500	2,500
<b>Liquidador de coactivas</b>	1	2,500	2,500
<b>Total</b>			<b>\$ 8,500</b>

Fuente: Investigación de tesis (2012)  
 Elaborado: Byron Salinas

**PO = Recursos materiales + recursos humanos**

**PO = 4,600 USD + 8,500 USD**

**PO = 13,100 USD**

## **6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **6.6.1. Primer paso: Definir el sector, describir su desarrollo y el papel de la empresa**

Con la finalidad de brindar un mejor servicio a todos los ecuatorianos, y conectar a todo el país con redes de telecomunicaciones, nace, el 30 de octubre del 2008, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CNT S.A, resultado de la fusión de las extintas Andinatel S.A. y Pacifictel S.A.; sin embargo, luego de un poco más de un año, el 14 de enero del 2010, la CNT S.A., se convierte en Empresa Pública, y pasa a ser, desde ese momento, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones del Ecuador.

#### *a. Misión empresarial*

“Unimos a todos los ecuatorianos integrando nuestro país al mundo, mediante la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadoras, con talento humano comprometido y calidad de servicio de clase mundial.”

#### *b. Visión empresarial*

“Ser la empresa líder de telecomunicaciones del país, por la excelencia en su gestión, el valor agregado que ofrece a sus clientes y el servicio a la sociedad, que sea orgullo de los ecuatorianos.”

#### *c. Valores empresariales*

- Trabajamos en equipo.
- Actuamos con integridad.
- Estamos comprometidos con el servicio.
- Cumplimos con los objetivos empresariales.
- Somos socialmente responsables.

d. *Estrategia empresarial- alineamiento*



Gráfico 23: Estrategia Empresarial – Alineamiento  
Fuente: Memoria Anual 2012 CNT EP  
Elaborado: Byron Salinas (2012)

e. *Tecnología*

- BackBone

- Somos propietarios de la red de fibra óptica más grande a nivel nacional, con más de 10 mil Km de fibra óptica instalada en todo el territorio Ecuatoriano.
- La fibra óptica de mayor calidad del Ecuador.
- Nuestra Fibra Monomodo y anillada, permite mayor calidad en la transmisión de datos y garantiza una alta disponibilidad en la red.
- Nuestra fibra óptica incluye triple protección en el cable, chaquetas de seguridad, material anti-roedores y con alma de acero.
- Implementación a través de canalización subterránea, brindando mayor seguridad para garantizar el servicio.
- Implementación y operación conforme a estándares internacionales, tales como el 568B.3.1.

- Red de transporte

- Disponemos de tecnología de última generación con IP/MPLS TE y DWDM
- La red nacional IP/MPLS TE de CNT es una red de última tecnología, una de las mejores a nivel de toda Sudamérica, implementada en su totalidad con
- tecnología CISCO, que se encuentra a la vanguardia de innovación, utilizada en los países más desarrollados, lo cual da garantía de calidad de servicio.
- Capacidad en la red de Transporte de hasta 192 Lambdas.
- Interfaces de conexión con capacidades de hasta 10 Gbps

- Red de acceso

- Mediante la aplicación de las siguientes tecnologías, estamos en capacidad de ofrecer las soluciones de telecomunicaciones que nuestros clientes requieren, posibilitando alcanzar alta capacidad, calidad y eficiencia en su empresa. Las tecnología de CNT EP permite configurar las opciones de acuerdo a las necesidades específicas que tenga cada empresa.
- Disponemos de la mejor tecnología para llegar con la mayor velocidad de Internet a hogares y empresas.

- Conectividad internacional

- CNT posee nivel de TIER 2 (gran capacidad de acceso a ISP), por lo tanto la mejor conectividad internacional del país con una capacidad de transporte de datos internacional de 192 STM-1.
- CNT posee actualmente 5 mega puntos para conexión internacional a Internet: tres cables submarinos (Cable Panamericano, Emergía y Américas 2); y, dos cables terrestres (Telecom y Transnexa).

*f. Beneficios para clientes de CNT*

La tecnología de última generación aplicada en todos los servicios, garantiza el desarrollo óptimo de las telecomunicaciones en el Ecuador: un avance importante para nuestra sociedad actual y futura.

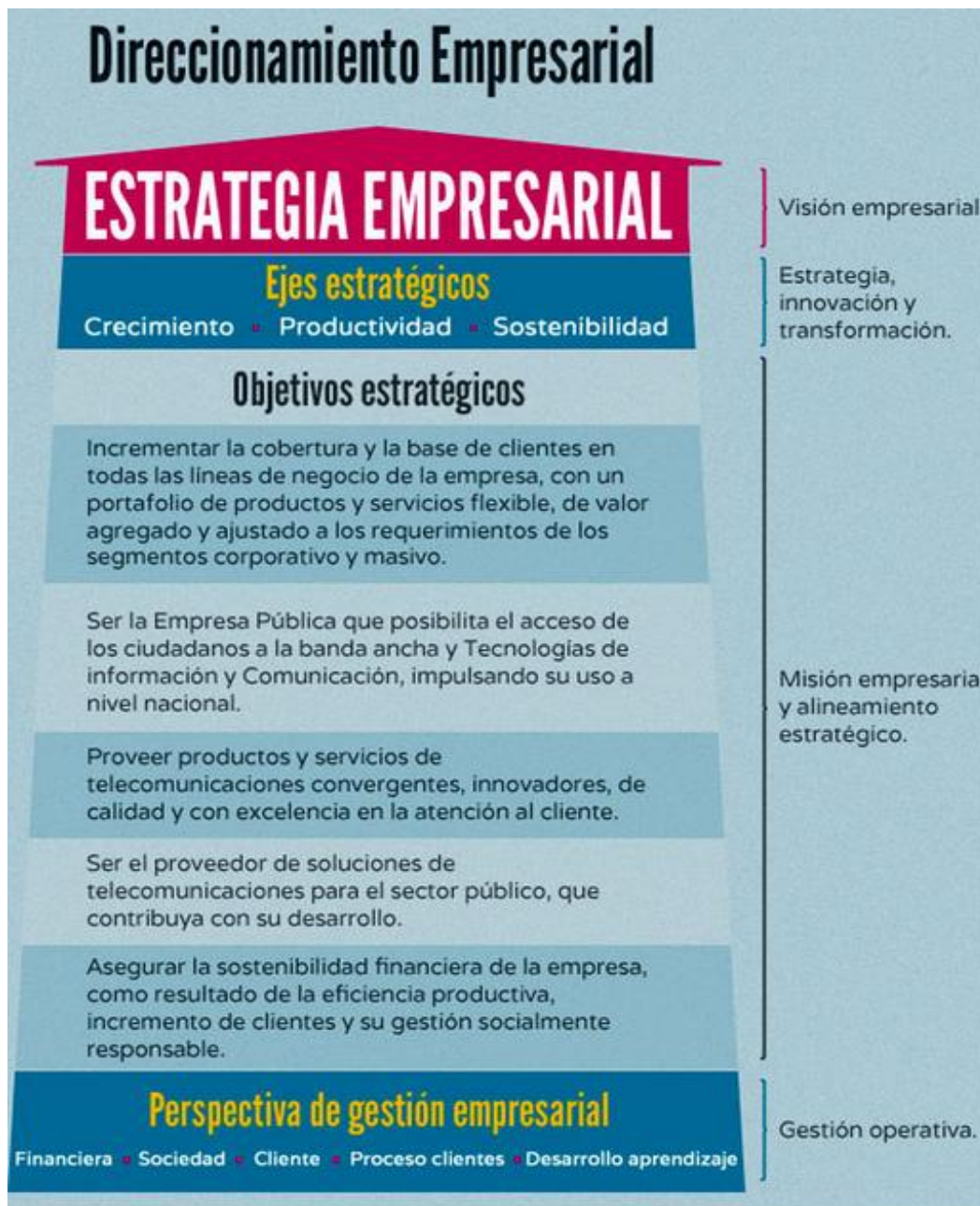


Gráfico 24: Estrategia Empresarial - direccionamiento Empresarial  
Fuente: Memoria Anual 2012 CNT EP  
Elaborado: Byron Salinas (2012)

### **6.6.2. Soporte teórico de la propuesta.**

Según el **Art. 941 del Código de Procedimiento Civil**, la Jurisdicción Coactiva tiene por objeto hacer efectivo el pago de lo que, por cualquier concepto, se deba al Estado y a las demás Instituciones del Sector Público que por ley tienen esta jurisdicción; al Banco Central del Ecuador y a los Bancos del Sistema de Crédito de Fomento, por sus créditos; y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Según **Falcón (1989:503 )**, la jurisdicción Coactiva la establece la Ley a favor del Estado y las demás instituciones del Sector Público y de ahí que, además, toda deuda a esas Instituciones es solidaria (Art. 957 Código Procesal Civil) entre los herederos del deudor.

Según el código civil, Libro IV DE LAS OBLIGACIONES EN GENERAL Y DE LOS CONTRATOS / Título XL DE LA PRESCRIPCIÓN/Parágrafo 1o. DE LA PRESCRIPCIÓN EN GENERAL.

Art. 2392.- Prescripción es un modo de adquirir las cosas ajenas, o de extinguir las acciones y derechos ajenos, por haberse poseído las cosas, o no haberse ejercido dichas acciones y derechos, durante cierto tiempo, y concurriendo los demás requisitos legales.

Una acción o derecho se dice que prescribe cuando se extingue por la prescripción.

Según el código civil, Libro IV DE LAS OBLIGACIONES EN GENERAL Y DE LOS CONTRATOS / Título XL DE LA PRESCRIPCIÓN/Parágrafo 2o. DE LA PRESCRIPCIÓN POR LA QUE SE ADQUIEREN LAS COSAS.

Art. 2411.- El tiempo necesario para adquirir por esta especie de prescripción es de quince años, contra toda persona, y no se suspende a favor de las enumeradas en el Art. 2409.

El Procedimiento del reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, según **registro oficial N.- 730, del viernes 22 de Junio del 2012.**

Art. 3.- **Delegación.-** El Gerente General de la CNT EP como representante legal de la empresa, en uso de sus atribuciones legalmente conferidas, Delega el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva, en forma expresa y sin necesidad de ningún otro documento, a nivel nacional, al Jefe Nacional de Coactiva, a denominarse para efectos del proceso coactivo, el Juez Nacional de Coactiva; y, a nivel provincial, a los Administradores de las Agencias Regionales o Provinciales, a denominarse para efectos del proceso coactivo, Jueces Provinciales de Coactiva, quienes serán responsables de sus actuaciones. Esta delegación expresa, será suficiente para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva por parte de los Jueces Nacional y Provinciales de Coactiva, a nombre de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

En caso de ausencia temporal del Juez Nacional de Coactiva o del Juez Provincial de Coactiva, actuarán en estas calidades los servidores que fueren encargados para el ejercicio de las funciones de Jefe Nacional de Coactiva o de Administrador de la Agencia Regional o Provincial, según corresponda

Art. 8.- **Atribuciones de los jueces provinciales de coactiva.-** Son atribuciones de los Jueces Provinciales de Coactiva, las siguientes:

- a) Ejercer en el ámbito provincial a nombre de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, la jurisdicción coactiva;
- b) Informar por escrito mensualmente al Juez Nacional de Coactiva sobre: juicios coactivos iniciados, estado de cada juicio coactivo, recuperación total mensual efectuada, resultados de su gestión, retenciones,



secuestros, embargos, remates y otras medidas efectuadas; y, juicios coactivos concluidos y archivados;

c) Supervisar el aspecto procesal y administrativo en las acciones de juzgamiento coactivo a nivel provincial;

d) Llevar un inventario actualizado de los procesos de coactiva a nivel provincial;

e) Proponer al Jefe Nacional de Coactiva, la depuración de la cartera incobrable, conforme la legislación ecuatoriana, las normas internas de la empresa y demás situaciones particulares de cada caso, quién a su vez procederá conforme lo determina el literal e) del artículo 6 de este Reglamento;

g) Supervisar el registro del ingreso de Órdenes de Cobro y demás documentación pertinente para el inicio de la acción coactiva, en su jurisdicción;

g) Remitir a la Jefatura Nacional de Coactiva, copias de las actas o cualquier documentación o información que le sea requerida; y,

h) Las demás que le faculta la ley y este Reglamento.

## **6.7. METODOLOGIA**

### **6.7.1. Modelo Operativo**

**a. *Planteamiento de reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, en las que se establece el castigo de la cartera vencida***

El objetivo el presente reglamento es normar el ejercicio de la acción coactiva por parte de la CNT EP.

El alcance es la recaudación de los valores adeudados por los clientes, usuarios o consumidores de la CNT EP.

La jurisdicción y delegación de competencia en su calidad de representante legal de la empresa, ejerce la jurisdicción coactiva por sí o por su delegado, a través del presente reglamento se delega, sin la necesidad de otro documento, el ejercicio de la jurisdicción coactiva, quien actuara como Juez Nacional de Coactivas y a, los administradores de la agencias regionales y provinciales, quienes actuaran como Jueces Provincial de Coactivas.

***b. Propuesta de reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la corporación nacional de telecomunicaciones***

Art. 8. Atribuciones de los jueces provinciales de coactivas. En su inciso e) **Proponer al jefe nacional de coactivas, la depuración de la cartera incobrable, conforme a la legislación ecuatoriana normas internas de la empresa y de más situaciones particulares de cada caso**, quien a su vez procederá con forme lo determina el literal e) del artículo 6 de este reglamento

El reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones dirá:

Art. 8. Atribuciones de los jueces provinciales de coactivas. En su inciso e) **Proponer al jefe nacional de coactivas, la depuración de la cartera incobrable, conforme a la legislación ecuatoriana normas internas de la empresa y de más situaciones particulares, en caso de la prescripción del valor adeudado por el cliente o abonado sométase**

**al procedimiento establecido de la cartera a castigar**, quien a su vez procederá con forme lo determina el literal e) del artículo 6 de este reglamento

***c. Procedimiento de cartera a castigar***

Que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador y, lo establecido en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, se creó la Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT EP, mediante Decreto Ejecutivo No. 218 de 14 de enero del 2010, publicado en el Registro Oficial No. 122 de 3 de febrero del 2010;

Que, el inciso final del artículo 942 de la Codificación del Código de Procedimiento Civil, agregado por la Tercera Disposición de la Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 583 de 24 de noviembre de 2011, entre otras reformas, dispone y ratifica que los servidores y servidoras recaudadores que ejercen el procedimiento coactivo tienen la calidad de Jueces Especiales, denominándose los Jueces de Coactiva;

Que, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, faculta al Gerente General en el artículo 11, numeral 16, el ejercicio de la jurisdicción coactiva en forma directa o a través de su delegado;

Que, la Disposición General Cuarta de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, establece que las empresas públicas, para la recaudación de los valores adeudados por sus clientes, usuarios o consumidores, gozan de jurisdicción coactiva, que se la ejercerá de conformidad con la reglamentación interna de la Empresa Pública y demás normativa conexas;

Que, es necesario reformar el Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

- CNT EP, expedido mediante Resolución No. GG-024-2011, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 432 de 21 de abril del 2011; y,

En ejercicio de las atribuciones previstas en el artículo 11, numeral 8, de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, resuelve expedir el siguiente:

- Objetivo

El presente Reglamento tiene como objetivo normar el ejercicio de la acción coactiva por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

- Alcance

El alcance del presente Reglamento es la recaudación de los valores adeudados por los clientes, usuarios o consumidores, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP, en adelante CNT EP.

- Propósito

Determinar las herramientas, pasos y actividades para el cobro de la cartera vencida que se encuentre en mora y se decida cuales se castigaran como cartera de difícil cobro al cierre del año contable.

- Definiciones

- Cartera vencida: Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos o valores económicos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

**d. Jurisdicción, delegación y competencia**

El Gerente General de la CNT EP, en su calidad de representante legal de la empresa, ejerce la Jurisdicción Coactiva por sí o por medio de su

delegado. A través del presente Reglamento se delega, sin necesidad de ningún otro documento, el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP, al Jefe Nacional de Coactiva, quien actuará como Juez Nacional de Coactiva; y, a los Administradores de las Agencias Regionales y Provinciales, quienes actuarán como Jueces Provinciales de Coactiva, dentro de su respectiva circunscripción territorial provincial.

Un valor pendiente de cobro podrá ser susceptible de castigo, en los siguientes eventos:

1. Cuando el proceso de cobro jurídico demuestre su irrecuperabilidad total.
2. Desde el cobro administrativo sin necesidad de haber sido enviado a cobro jurídico y Habiéndose agotado todos los recursos necesarios, por los siguientes hechos:
  - Por consideraciones del monto y antigüedad mayor a 15 años.
  - Ausencia total del deudor y deudores solidarios.
  - Incapacidad económica del deudor demostrada insolvencia económica (pérdida de los derechos de ciudadanía).
  - Desmejoramiento, pérdida o destrucción de la garantía, inexistencia de los contratos y demás documentos.
  - Imposibilidad de ubicación y localización del deudor o codeudores solidarios. (codeudores en caso de herederos que han recibido herencia con beneficio de inventario).
  - Cuando opera el fenómeno de la caducidad y prescripción de las obligaciones basados Código Civil ecuatoriano Art. 2411.
  - Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso de dar de baja en función del costo de recuperación de la cartera.

El juez provincial será el encargado de proponer al jefe nacional coactivo la depuración de la cartera incobrable, de los valores a castigar, anexando la siguiente información:

- Clasificar por edades a la cartera con el fin de encaje en la prescripción de la misma.
- Concepto del abogado ejecutor si se encuentra en cobro jurídico o prejurídico.
- Correspondencia enviada y trámites efectuados en el proceso de Cobranza.

#### Aprobación del castigo de cartera

El Jefe Nacional Financiero de coactivas recibirá el informe lo analizará y dará paso siempre y cuando se haya seguido el respectivo procedimiento establecido en la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

#### Documentos asociados

- Informe de clientes para castigo de cartera
- Soporte del sistema contable

### **6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA**

#### **6.8.1 Administración**

La siguiente propuesta estará administrada por el señor gerente provincial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja quien velará la ejecución y cumplimiento en relación a sus atribuciones en calidad de juez provincial de coactivas, la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva en las que se establece el castigo de la cartera vencida.

El secretario para el ejercicio de esta función de secretario abogado en necesario tener título de abogado o doctor en jurisprudencia del juzgado de coactivas quien dirigirá e impulsara los procesos coactivos, e informar de su actuación el juez provincial de coactivas.

El liquidador de coactivas será el financiero provincial quien entregara al juez provincial de coactivas, un informe mensual de su gestión cuando sea requerido.

El juez nacional de coactivas quien será el Gerente nacional financiero administrativo, y se encargara de supervisar, coordinar y evaluar el aspecto procesal y administrativo en las acciones de juzgamiento coactivo, que llevan adelante los juzgados provinciales a través de sus jueces.

#### ***a. Organigrama funcional***

Del personal que ejecutara el análisis para delinear los puntos críticos de la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones para su inserción y/o cambio de los vigentes.

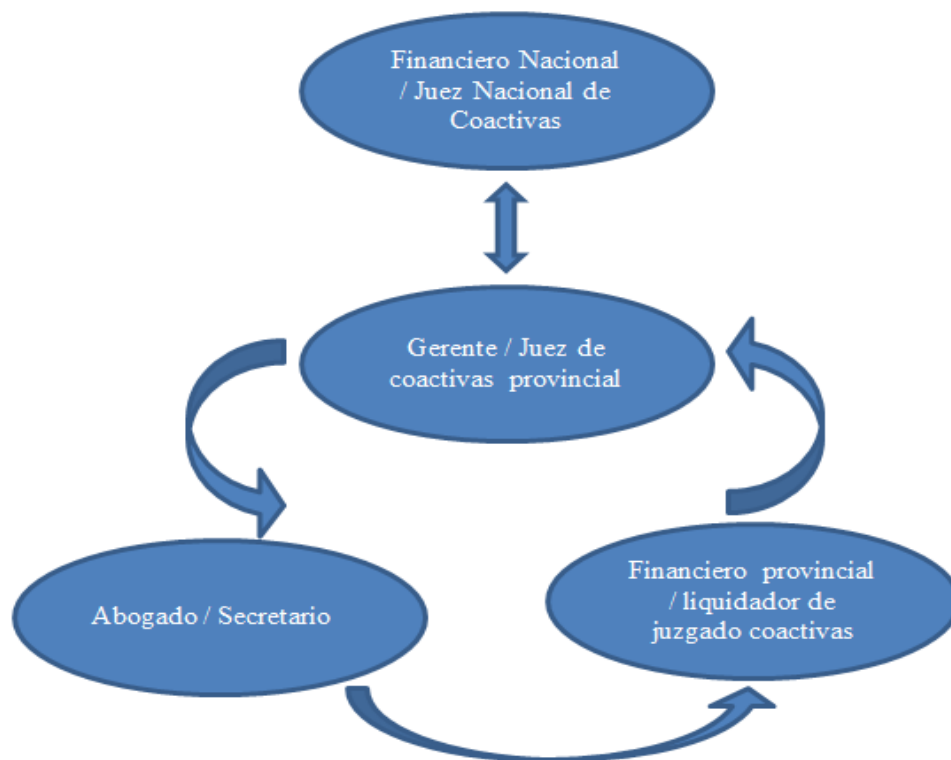


Gráfico 25 Organigrama Funcional  
 Fuente: Memoria Anual 2012 CNT EP  
 Elaborado. Byron Salinas (2012)

**b. Juez nacional de coactivas**

Son atribuciones las siguientes:

- Ejercer en la provincia de Pichincha, a nombre de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, la jurisdicción coactiva y en las demás provincias a nivel nacional, cuando éste así lo resuelva.
- Supervisar el aspecto procesal y administrativo en las acciones de juzgamiento coactivo a nivel nacional.
- Supervisar que se lleve un inventario actualizado de los procesos de coactiva a nivel nacional.
- Presentar periódicamente a la Gerencia Nacional Financiera Administrativa, los resultados de la gestión coactiva.



- Proponer a la Gerencia Nacional Financiera Administrativa, la depuración de la cartera incobrable, conforme la legislación ecuatoriana, las normas internas de la empresa y demás situaciones particulares de cada caso.
- Supervisar el registro del ingreso de las órdenes de cobro y demás documentación pertinente para el inicio de la acción coactiva, en la provincia de Pichincha.
- Designar al Secretario-Abogado y demás servidores necesarios para el desarrollo del proceso coactivo conforme al presente Reglamento; y las demás que le faculta la ley y este Reglamento.

**c. *Juez provincial***

Son atribuciones de los Jueces Provinciales de Coactiva, las siguientes:

- Ejercer en el ámbito provincial a nombre de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, la jurisdicción coactiva.
- Informar por escrito mensualmente al Juez Nacional de Coactiva sobre: juicios coactivos iniciados, estado de cada juicio coactivo, recuperación total mensual efectuada, resultados de su gestión, retenciones, secuestros, embargos, remates y otras medidas efectuadas.
- Supervisar el aspecto procesal y administrativo en las acciones de juzgamiento coactivo a nivel provincial.
- Llevar un inventario actualizado de los procesos de coactiva a nivel provincial.
- Proponer al Jefe Nacional de Coactiva, la depuración de la cartera incobrable, conforme la legislación ecuatoriana, las normas internas de la empresa y demás situaciones particulares de cada caso, quién a su vez procederá conforme lo determina el literal e) del artículo 6 de este Reglamento.

- Supervisar el registro del ingreso de Órdenes de Cobro y demás documentación pertinente para el inicio de la acción coactiva, en su jurisdicción.
- Remitir a la Jefatura Nacional de Coactiva, copias de las actas o cualquier documentación o información que le sea requerida.
- Las demás que le faculta la ley y este Reglamento.

**d. Secretario**

En el ejercicio de la jurisdicción coactiva, actuarán en calidad de Secretarios-Abogados de Coactiva, el Secretario del Juzgado Nacional de Coactiva y/o los Secretarios – Abogados de los Juzgados Provinciales de Coactiva y/o los Secretarios – Abogados Externos de Coactiva, quienes dirigirán e impulsen los procesos coactivos, e informarán de su actuación al Juez Nacional o Provincial de Coactiva, correspondiente; y, para el caso de los Secretarios-Abogados Externos de Coactiva contratados, reportarán además al Administrador del Contrato.

Secretarios–Abogados de los demás Juzgados Provinciales de Coactiva, serán los Analistas Legales de las Agencias Regionales o Provinciales o el profesional de Derecho designado por el Juez Provincial en coordinación con el Juez Nacional de Coactiva, para el cumplimiento de esta actividad.

Para el ejercicio de la función de Secretario-Abogado del Juzgado Nacional de Coactiva y de Secretario-Abogado de cada Juzgado Provincial de Coactiva, se requiere tener el título de abogado o doctor en Jurisprudencia. Para el ejercicio de la función de Secretario-Abogado Externo por honorarios, además del título de abogado o doctor en Jurisprudencia, se requiere estar habilitado para el libre ejercicio de la profesión.

Es obligación del Secretario-Abogado de Coactiva, guardar absoluta reserva y sigilo respecto a los procesos que conozca en razón de su gestión. En caso del Secretario-Abogado Externo de Coactiva, la obligación de reserva y sigilo no aplica con respecto a la información que debe ser proporcionada al Juez Nacional o Provincial de Coactiva o su delegado, a los Secretarios de los Juzgados de Coactiva y a los Administradores de los Contratos.

**e. *Liquidador***

Actuarán en calidad de Liquidador del Juzgado Nacional de Coactiva y Liquidadores de los Juzgados Provinciales, serán los Jefes Administrativos Financieros de las Agencias Provinciales.

El Liquidador de Coactiva, entregará al Juez Nacional o Provincial de Coactiva, un informe mensual de su gestión o cuando sea requerido.

## **6.9. PLAN MONITOREO Y EVALUACIÓN**

**a. *Previsión para la Evaluación***

Una vez concluido con la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, en las que se establece el castigo de la cartera vencida, hay que evaluar, para saber cuándo una determinada acción implantada ha tenido éxito y cuándo no, la información obtenida será muy valiosa para poder realizar los ajustes adecuados.

**b. *Evaluación del proceso***

Se aplicará periódicamente para ver el comportamiento del procedimiento adoptado, de castigo de la cartera vencida, registrándose los mecanismos de monitoreo mensual, ya que la cartera vencida está compuesta por varios valores económicos producto de los servicios

otorgados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja a varios abonados o clientes y las fechas de incumplimiento de pago son distintas, por con siguiente la evaluación será mensual, permitiéndonos mantener la corrección de las deficiencias en la aplicación del mismo.

**c. *Evaluación anual***

Luego de haber cumplido el primer año de implementación de la reforma al reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, se realizará la evaluación anual con la finalidad de saber los resultados esperados, se analizarán el comportamiento de los indicadores de cartera para evaluar el grado de implantación y cumplimiento de políticas en las que se establece el castigo de la cartera vencida y procedimientos, en el que se debe realizar actualización de la medida los mismos que serán presentados de forma estadística, financiera y graficados de forma oportuna para comunicar a todos sus servidores públicos de la empresa. (Ver tabla 21)

Tabla 21 Monitoreo de la ejecución de la propuesta

Etapa	Descripción	Responsable	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Indicadores Evaluación
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Determinar clientes	Se determinará de acuerdo al tiempo transcurrido (mayor a 15 años), que clientes serán castigados para castigar la cartera	Juez provincial de coactivas																									Cartera total vencida, 33,33% de avance mensual
Aprobar castigo	Se presenta a la Gerencia Financiera el informe con: nombre del cliente y valor a castigar para su aprobación	Gerente Financiero Juez Nacional de Coactivas																									Informe de autorización para clientes de castigo de cartera vencida, 7 semanas para realizar la gestión del informe
Sistema Contable	Ingresar al sistema Contable y hacer el registro.	Jefe Financiero Provincial / área de Sistemas																									Área contable 2 semanas para revisar documentación del informe
Entrega de soportes	Con base en la aprobación, se entrega al departamento Contable el registro efectuado en el sistema y el soporte de autorización del mismo.	Jefe Financiero Provincial/ contador de la empresa																									Sistema contable ingreso a sistema, 4 semanas para realizar el ejercicio contable del total de clientes para dar de baja

Fuente: Memoria 2012 CNT EP

Elaborado: Byron Salinas (2012)

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, R. (1994). *Metodología de la Investigación*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja .
- Altamirano, R. (2013). La Mediación En El Proceso De Recuperación De La Cartera Vencida En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Indígena Sac-Pelileo Provincia De Tungurahua. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Ander - Egg, E., & Aguilar, M. J. (1977). *Comó Elaborar un Proyecto "Guía para diseñar proyectos sociales y culturales"*. San Isidro- Argentina: Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas.
- Andrade, C. (2011). Las empresas públicas ecuatorianas . *El Ciudadano*, 6.
- Cabanelas de Torres, G. (2012). *Diccionario en Ciencias Jurídicas*. Buenos Aires: Heliasta.
- Christen, M., Jaramillo, E., Villaseñor, L., & Zamudio, L. E. (1999). *Técnicas Actuales de Investigación Documental*. Mexico: Editorial Trillas S.A.
- Castro, M. (2003). Implementación del Balance Scorecard en un empresa de manufactura de artículos complementarios del cuero . Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Cedeño, D. (2007). Análisis de la cartera vencida de la Empresa Municipal de Agus Potable y Alcantarillando de Quito (EMAAP-Q). Quito, Pichincha, Ecuador.
- Cevallos, P. (2012). La Evolución de las Telecomunicaciones . 19-20.

- Chiavenato, I. (2000). *Gestión de Talento Humano*. Mexico: Editorial Continental Cia.
- Civil, C. d. (12 de julio de 2005). Código de Procedimiento Civil. *Código de Procedimiento Civil*. Quito, Pichincha, Ecuador: Suplemento del Registro Oficial No. 58 del 12 de Julio de 2005.
- Comite, J. (1988). <http://www.ite.educacion.es/>. Obtenido de [http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/90/cd/cursofor/ca\\_p\\_4/cap4a.htm](http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/90/cd/cursofor/ca_p_4/cap4a.htm)
- Dror, Y. (2001). Predicción de lo políticamente posible . *Revista Española de la Opinión Pública*, 91.
- Falcon, J. (1989). *Código de Procedimiento Civil* . Quito : Edino.
- Fierro, A. (2013). *Universidad Nacional de Loja*. Obtenido de [http://dspace.unl.edu.ec:8080/jspui/bitstream/123456789/4401/1/A\\_NABEL%20ALEXANDRA%20FIERRO%20RAM%C3%8DREZ.pdf](http://dspace.unl.edu.ec:8080/jspui/bitstream/123456789/4401/1/A_NABEL%20ALEXANDRA%20FIERRO%20RAM%C3%8DREZ.pdf)
- Fracica, G. (1988). *Modelo de simulación en muestreo*. Bogota: Universidad de la Sabana.
- Hernandez, R. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera, L., & otros. (2010). *Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales*. Quito: AFECE.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). *Investigación Científica*. Quito: Diemerino Editores.

- Hintze, J. (2002). *Guía para la evaluación de la capacidad institucional. Top Herramientas de Gestión*. Obtenido de <http://www.top.org.ar/publicac.aspx>
- Kaplan, R., & Norton, D. (2005). *Síntesis del libro Mando Integra (The Balanced Scorecard)*. Obtenido de [http://cpmanabi.policiaecuador.gob.ec/fileadmin/cpmanabi-repositorio/base\\_legal/Resumen\\_Libro\\_CMI.pdf](http://cpmanabi.policiaecuador.gob.ec/fileadmin/cpmanabi-repositorio/base_legal/Resumen_Libro_CMI.pdf)
- Mason, R. L. (2001). *Estadística para Administración y Economía*. Colombia: The McGraw-Hill Companies, inc.
- Michael A, H. (2006). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Mintzberg, H., & otros. (1997). *El proceso Estratégico*. Mexico: Prentice Hall Hispanomericana.
- Miranda, M. G. (2012). *Plan de Acción de Sistemas*. Obtenido de [http://www.unpa.edu.ar/sites/default/files/descargas/2013\\_Concursos\\_Materiales/TemariosPorArea/6\\_PSTI\\_PAS\\_Equipo\\_de\\_apoyo\\_a\\_las\\_tecnologias/GESTION%20GENERAL/ESTANDARES/PRO\\_GESTION%20DE%20RIESGOS\\_V1.0.pdf](http://www.unpa.edu.ar/sites/default/files/descargas/2013_Concursos_Materiales/TemariosPorArea/6_PSTI_PAS_Equipo_de_apoyo_a_las_tecnologias/GESTION%20GENERAL/ESTANDARES/PRO_GESTION%20DE%20RIESGOS_V1.0.pdf)
- Morales, L., & Sierra, G. (2007). *Diseño de la estructura de la cartera vencida para la empresa de Ventas Directas*. Medellín, Antioquia, Colombia.
- Muniz, L. (2008). *Como implementar un sistema de gestión en la práctica*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Nuques, T. (2011). *Reforma al Proyecto de Ley Organica De Procedimiento Coactivo*. Guayaquil.



- Ortiz, H. (2013). Las Empresas Públicas Ecuatorianas . *El Ciudadano* , 15-16.
- Ortiz, R. (2012). America Latina y la Telefonía Movil. *Revista Global*, 47-48.
- Peña, X. (2012). *Crecimiento Tecnológico e implementación de nuevas redes*. Quito: Corporación Nacional de Telecomunicaciones.
- Piñeiro, C., & De Llano Monelos, P. (2009). *Principios y Modelos de Dirección Financiera*. Santiago de Compostela: Anadavira.
- Portas, N. (1 de Noviembre de 2003). *Gestiopolys*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin1/pagoycobra.htm>
- Prieto, A. (2008). *Disponibilidad de Recursos y Eficiencia Productiva*. Leon - España: Hispanoamerica.
- Rios, M. (2010). Recuperación de cartera. *Revista Enlace de la Cooperativa de Ahorro y Crédito* 29 de Octubre, 16.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Obtenido de <http://paginas.ufm.edu/Sabino/PI.htm>
- Solanas, A., Salafranca, L., Fauquet, J., & y Núñez, M. I. (2005). *Estadística descriptiva en Ciencias del Comportamientos*. Madrid: Thompson.
- Stoner, J., & Wankel, C. (1990). *Portal para Invesitgadores y Profesionales*. Obtenido de [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/procesoadministrativoconcepto/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativoconcepto/)

- Valderrama, S. (2002). *Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación de Científica*. Lima : Editorial San Marcos.
- Van Dalen, D. B., & Meyer, W. J. (2006). *Noemagico*. Obtenido de <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>
- Van Horne, J. (1993). *Administración Financiera*. Naucalpan de Juarez: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Veciana Verguez, J. M. (1999). *Funcion Directiva*. Barcelona: Univ. Autònoma de Barcelona.
- Wenster, A. L. (1996). *Estadística aplicada para la administración y economía*. Madrid: Irwin.
- Zambrano, M., & Veintimilla, J. (2007). Desarrollo de un plan de recuperación de cartera vencida por concepto de transmisión de energía de Transelectric S.A. Quito, Pichincha, Ecuador.

# ANEXOS

ANEXO 1

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1768152560001  
**RAZON SOCIAL:** CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP  
**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION:** REGALADO IGLESIAS CESAR ALFREDO EFRAIN  
**CONTADOR:** CHAVEZ MORALES LUIS EDUARDO

---

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 25/01/2010      **FEC. CONSTITUCION:** 25/01/2010  
**FEC. INSCRIPCION:** 26/01/2010      **FECHA DE ACTUALIZACION:** 26/01/2010

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES.

**DIRECCION PRINCIPAL:**

Provincia: PICHINCHA    Canton: QUITO    Parroquia: SANTA PRISCA    Calle: VEINTIMILLA    Número: 54-98  
 Intersección: AV. AMAZONAS    Edificio: STUDIOZ    Piso: 5    Referencia ubicación: JUNTO A LA PIZZERIA EL HORNERO  
 Teléfono Trabajo: 022365100

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACION MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 130      **ABIERTOS:** 130  
**JURISDICCION:** \ REGIONAL NORTE \ PICHINCHA      **CERRADOS:** 0

*[Firma manuscrita]*

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Usuario: 095A170607      Lugar de emisión: QUITO PAEZ GONZALEZ Y RAMIREZ      Fecha y hora: 26/01/2010

## ANEXO 2



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN TRIBUTACIÓN Y DERECHO  
EMPRESARIAL**

**Objetivo.** Determinar la incidencia de la facturación cursada no cobrada en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja

**Presentación:** La presente encuesta se aplica con fines exclusivamente académicos, con el propósito de recolectar información la incidencia de la facturación cursada no cobrada aplicada en su Entidad, por lo que se solicita contestar las siguientes preguntas.

**Nivel:** Colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja

**Cuestionario No.**

**Fecha:**

---

### Pregunta 1

¿Existe control interno en cada una de las actividades desarrolladas por el personal encargado del manejo de la facturación cursada no cobrada?

SI ( )

NO ( )

**Pregunta 2**

¿Conoce los procedimientos de la función prejudicial y coactiva de la CNT EP?

SI ( )

NO ( )

**Pregunta 3**

¿Considera usted que en la empresa la información de la facturación cursada no cobrada afecta la disponibilidad de la ejecución de proyectos?

SI ( )

NO ( )

**Pregunta 4**

¿Considera usted que el monto de 1.020.356,02 USD de facturación no cobrada desde año 1999, afecta la disponibilidad financiera?

SI ( )

NO ( )

**Pregunta 5**

¿Considera usted apropiado que exista en la empresa diferentes periodos de facturación dentro de un mismo mes dependiendo el número de cedula de cada abonado?

SI ( )

NO ( )

**Pregunta 6**

¿Qué tipo de riesgo considera usted que disminuye al tener una recuperación adecuada de la facturación cursada no cobrada?

RIESGO DE MERCADO ( )

RIESGO FINANCIERO ( )

NINGUNO ( )

OTROS ESPECIFIQUE .....

**Pregunta 7**

¿Cree usted que los recursos humanos asignados para la recuperación de la cartera vencida es el adecuado en la empresa?

SI ( )

NO ( )

**Pregunta 8**

¿Desde el año 2002 hasta el año 2012 cuántos gerentes de Corporación Nacional de Telecomunicaciones han estado a cargo del manejo administrativo?

De 1 a 3 ( )

De 4 a 6 ( )

De 6 a 9 ( )

Más de 10 ( )

**Pregunta 9**

¿Considera usted que la fusión entre Andinatel y Pacifictel es una decisión acertada tomada por el gobierno?

NO ( )

SI ( )

¿Por qué?.....

**Pregunta 10**

¿Qué es más importante para mejorar la eficiencia competitiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones frente a las empresas privadas?

Tecnología ( )

Cobertura ( )

Cambio de Personal ( )

Costos por minuto ( )

**Pregunta 11**

¿Se han realizado reformas al reglamento del ejercicio de la jurisdicción coactiva la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, para recuperar la facturación cursada no cobrada?

NO ( )

SI ( )



### ANEXO 3

## REGLAMENTO PARA EL EJERCICIO DE LA JURISDICCIÓN COACTIVA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

(Resolución No. CNT EP-GG-00020-2012)

EL GERENTE GENERAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE  
TELECOMUNICACIONES CNT EP

#### **Considerando:**

Que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador y, lo establecido en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, se creó la Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT EP, mediante Decreto Ejecutivo No. 218 de 14 de enero del 2010, publicado en el Registro Oficial No. 122 de 3 de febrero del 2010;

Que, el inciso final del artículo 942 de la Codificación del Código de Procedimiento Civil, agregado por la Tercera Disposición de la Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 583 de 24 de noviembre de 2011, entre otras reformas, dispone y ratifica que los servidores y servidoras recaudadores que ejercen el procedimiento coactivo tienen la calidad de Jueces Especiales, denominándoselos Jueces de Coactiva;

Que, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, faculta al Gerente General en el artículo 11, numeral 16, el ejercicio de la jurisdicción coactiva en forma directa o a través de su delegado;

Que, la Disposición General Cuarta de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, establece que las empresas públicas, para la recaudación de los valores adeudados por sus clientes, usuarios o consumidores, gozan de jurisdicción coactiva, que se la ejercerá de conformidad con la reglamentación interna de la Empresa Pública y demás normativa conexas;

Que, es necesario reformar el Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP, expedido mediante Resolución No. GG-024-2011, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 432 de 21 de abril del 2011; y,

En ejercicio de las atribuciones previstas en el artículo 11, numeral 8, de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, resuelve expedir el siguiente:  
**REGLAMENTO PARA EL EJERCICIO DE LA JURISDICCIÓN COACTIVA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP**

## **I OBJETIVO**

El presente Reglamento tiene como objetivo normar el ejercicio de la acción coactiva por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

## **II ALCANCE**

El alcance del presente Reglamento es la recaudación de los valores adeudados por los clientes, usuarios o consumidores, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP, en adelante CNT EP.

## **III JURISDICCIÓN, DELEGACIÓN Y COMPETENCIA**

El Gerente General de la CNT EP, en su calidad de representante legal de la empresa, ejerce la Jurisdicción Coactiva por sí o por medio de su delegado. A través del presente Reglamento se delega, sin necesidad de ningún otro documento, el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP, al Jefe Nacional de Coactiva, quien actuará como Juez Nacional de Coactiva; y, a los Administradores de las Agencias Regionales y Provinciales, quienes actuarán como Jueces Provinciales de Coactiva, dentro de su respectiva circunscripción territorial provincial.

#### **IV REGLAMENTO**

##### **Título I**

#### **DE LA JURISDICCIÓN COACTIVA**

#### **NORMAS PARA EL EJERCICIO DE LA JURISDICCIÓN COACTIVA**

**Art. 1.-** La CNT EP goza de la jurisdicción coactiva para hacer efectivo el cobro de los valores adeudados por sus clientes, usuarios o consumidores, sean éstos personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.

**Art. 2.-** El ejercicio de la jurisdicción coactiva, se aplicará con sujeción a la Disposición General Cuarta de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, a las disposiciones pertinentes de la Sección 30a., de la Jurisdicción Coactiva de la Codificación del Código de Procedimiento Civil y sus reformas, a este Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP; y, de manera supletoria a las demás disposiciones aplicables.

## **Título II**

### **DE LA DELEGACIÓN Y CONFORMACIÓN DEL JUZGADO NACIONAL Y JUZGADOS PROVINCIALES DE COACTIVA**

#### **Capítulo I**

##### **DE LA DELEGACIÓN**

Art. 3.- **Delegación.**- El Gerente General de la CNT EP como representante legal de la empresa, en uso de sus atribuciones legalmente conferidas, Delega el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva, en forma expresa y sin necesidad de ningún otro documento, a nivel nacional, al Jefe Nacional de Coactiva, a denominarse para efectos del proceso coactivo, el Juez Nacional de Coactiva; y, a nivel provincial, a los Administradores de las Agencias Regionales o Provinciales, a denominarse para efectos del proceso coactivo, Jueces Provinciales de Coactiva, quienes serán responsables de sus actuaciones. Esta delegación expresa, será suficiente para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva por parte de los Jueces Nacional y Provinciales de Coactiva, a nombre de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

En caso de ausencia temporal del Juez Nacional de Coactiva o del Juez Provincial de Coactiva, actuarán en estas calidades los servidores que fueren encargados para el ejercicio de las funciones de Jefe Nacional de Coactiva o de Administrador de la Agencia Regional o Provincial, según corresponda.

#### **Capítulo II**

##### **DE LA CONFORMACIÓN**

Art. 4.- **Conformación.**- El Juez Nacional de Coactiva, conformará el Juzgado Nacional de Coactiva.

El Juez Nacional de Coactiva, conjuntamente con los Jueces Provinciales de Coactiva, conformarán y designarán al equipo responsable de ejercer, planificar, controlar y supervisar los juicios coactivos en la respectiva provincia.

### **Parágrafo I**

## **DEL JUEZ NACIONAL Y DE LOS JUECES PROVINCIALES DE COACTIVA**

Art. 5.- **Juez nacional de coactiva.**- El Juzgado Nacional de Coactiva estará liderado por un Juez Nacional de Coactiva con nivel de Jefe Nacional, el mismo que reportará a la Gerencia Nacional Financiera Administrativa y se encarga de supervisar, coordinar y evaluar el aspecto procesal y administrativo en las acciones de juzgamiento coactivo, que llevan adelante los Juzgados Nacional y Provinciales de Coactiva, a través de sus jueces.

Art. 6.- **Atribuciones del juez nacional de coactiva.**- Son atribuciones del Juez Nacional de Coactiva, las siguientes:

- a) Ejercer en la provincia de Pichincha, a nombre de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, la jurisdicción coactiva; y, en las demás provincias a nivel nacional, cuando éste así lo resuelva;
- b) Supervisar el aspecto procesal y administrativo en las acciones de juzgamiento coactivo a nivel nacional;
- c) Supervisar que se lleve un inventario actualizado de los procesos de coactiva a nivel nacional;

- d) Presentar periódicamente a la Gerencia Nacional Financiera Administrativa, los resultados de la gestión coactiva;
- e) Proponer a la Gerencia Nacional Financiera Administrativa, la depuración de la cartera incobrable, conforme la legislación ecuatoriana, las normas internas de la empresa y demás situaciones particulares de cada caso;
- f) Supervisar el registro del ingreso de las Órdenes de Cobro y demás documentación pertinente para el inicio de la acción coactiva, en la provincia de Pichincha;
- g) Designar al Secretario - Abogado y demás servidores necesarios para el desarrollo del proceso coactivo conforme al presente Reglamento; y,
- h) Las demás que le faculta la ley y este Reglamento.

Art. 7.- **Jueces provinciales de coactiva.**- Los Juzgados Provinciales de Coactiva estarán liderados por los Jueces Provinciales de Coactiva, quienes reportarán al Jefe Nacional de Coactiva y se encargarán de supervisar, coordinar y evaluar el aspecto procesal y administrativo en las acciones de ejecución del procedimiento coactivo, que llevan adelante sus respectivos Juzgados Provinciales de Coactiva.

Art. 8.- **Atribuciones de los jueces provinciales de coactiva.**- Son atribuciones de los Jueces Provinciales de Coactiva, las siguientes:

- a) Ejercer en el ámbito provincial a nombre de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, la jurisdicción coactiva;
- b) Informar por escrito mensualmente al Juez Nacional de Coactiva sobre: juicios coactivos iniciados, estado de cada juicio coactivo, recuperación total mensual efectuada, resultados de su gestión, retenciones,

secuestros, embargos, remates y otras medidas efectuadas; y, juicios coactivos concluidos y archivados;

c) Supervisar el aspecto procesal y administrativo en las acciones de juzgamiento coactivo a nivel provincial;

d) Llevar un inventario actualizado de los procesos de coactiva a nivel provincial;

e) Proponer al Jefe Nacional de Coactiva, la depuración de la cartera incobrable, conforme la legislación ecuatoriana, las normas internas de la empresa y demás situaciones particulares de cada caso, quién a su vez procederá conforme lo determina el literal e) del artículo 6 de este Reglamento;

g) Supervisar el registro del ingreso de Órdenes de Cobro y demás documentación pertinente para el inicio de la acción coactiva, en su jurisdicción;

g) Remitir a la Jefatura Nacional de Coactiva, copias de las actas o cualquier documentación o información que le sea requerida; y,

h) Las demás que le faculta la ley y este Reglamento.

**Art. 9.-** El ejercicio de la acción coactiva será apoyada por los servidores que conforman las Unidades de Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP y otras personas que intervengan en el proceso coactivo, conforme a lo que se establece más adelante, sean contratados o designados para el ejercicio de la jurisdicción coactiva.

## **Parágrafo II**

### **DE LOS SECRETARIOS - ABOGADOS DEL JUZGADO DE COACTIVA**

**Art. 10.-** En el ejercicio de la jurisdicción coactiva, actuarán en calidad de Secretarios – Abogados de Coactiva, el Secretario del Juzgado Nacional de Coactiva y/o los Secretarios – Abogados de los Juzgados Provinciales de Coactiva y/o los Secretarios – Abogados Externos de Coactiva, quienes dirigirán e impulsen los procesos coactivos, e informarán de su actuación al Juez Nacional o Provincial de Coactiva, correspondiente; y, para el caso de los Secretarios-Abogados Externos de Coactiva contratados, reportarán además al Administrador del Contrato.

**Art. 11.-** Actuarán en calidad de Secretario-Abogado del Juzgado Nacional de Coactiva y Secretarios-Abogados de los Juzgados Provinciales de Coactiva de Guayas y Manabí, los servidores designados para el efecto; para el caso de los Secretarios – Abogados de los demás Juzgados Provinciales de Coactiva, serán los Analistas Legales de las Agencias Regionales o Provinciales o el profesional de Derecho designado por el Juez Provincial en coordinación con el Juez Nacional de Coactiva, para el cumplimiento de esta actividad.

Para los casos en los cuales la empresa contrate Secretarios-Abogados Externos de Coactiva, mediante la modalidad de prestación de servicios profesionales por honorarios, le corresponde tal contratación al Gerente General o su delegado que será el Jefe Nacional de Coactiva. Dicha contratación, no generará relación de dependencia con la CNT EP, y percibirán honorarios de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento. No tendrán derecho a ningún tipo de indemnización, ni a iniciar cualquier acción judicial o extrajudicial en contra de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP o sus servidores. Las condiciones contractuales serán fijadas por la CNT EP.

El Juez Nacional de Coactiva establecerá los criterios y parámetros para la selección de los Secretarios-Abogados Externos de Coactiva; el Juez Nacional o Provincial de Coactiva, establecerá los criterios para la



asignación de Órdenes de Cobro y Títulos de Crédito, a uno o varios Secretarios-Abogados Externos de Coactiva.

**Art. 12.-** Para el ejercicio de la función de Secretario-Abogado del Juzgado Nacional de Coactiva y de Secretario-Abogado de cada Juzgado Provincial de Coactiva, se requiere tener el título de abogado o doctor en Jurisprudencia. Para el ejercicio de la función de Secretario-Abogado Externo por honorarios, además del título de abogado o doctor en Jurisprudencia, se requiere estar habilitado para el libre ejercicio de la profesión.

**Art. 13.-** Es obligación del Secretario-Abogado de Coactiva, guardar absoluta reserva y sigilo respecto a los procesos que conozca en razón de su gestión. En caso del Secretario-Abogado Externo de Coactiva, la obligación de reserva y sigilo no aplica con respecto a la información que debe ser proporcionada al Juez Nacional o Provincial de Coactiva o su delegado, a los Secretarios de los Juzgados de Coactiva y a los Administradores de los Contratos.

**Art. 14.-** La designación del Secretario-Abogado de Coactiva, tendrá vigencia hasta que el proceso coactivo concluya o hasta que el Juez Nacional o Provincial de Coactiva dicte la respectiva providencia, disponiendo el reemplazo del mismo. Para el caso específico de Secretarios Abogados Externos, el contrato por honorarios profesionales podrá terminarse en cualquier momento, por las causas que en dicho contrato se determinen, luego de lo cual el Juez Nacional o Provincial de Coactiva procederá a la emisión de la correspondiente providencia que dispone su reemplazo.

### **Parágrafo III**

## **DEL LIQUIDADOR DE COACTIVA**

**Art. 15.-** Actuarán en calidad de Liquidador del Juzgado Nacional de Coactiva y Liquidadores de los Juzgados Provinciales de Coactiva de Guayas y Manabí, los servidores designados para el efecto; para el caso de los Liquidadores de los demás Juzgados Provinciales de Coactiva, serán los Jefes Administrativos Financieros de las Agencias Regionales o Provinciales.

**Art. 16.-** El Liquidador de Coactiva, entregará al Juez Nacional o Provincial de Coactiva, un informe mensual de su gestión o cuando sea requerido.

#### **Parágrafo IV**

#### **DEL DEPOSITARIO JUDICIAL**

**Art. 17.-** Actuará en calidad de Depositario Judicial, el servidor designado para el efecto, quién procederá con la ejecución de las medidas cautelares y otras diligencias legales que disponga el Juez Nacional o Provincial de Coactiva, en los juicios coactivos.

**Art. 18.-** El Juez Nacional o Provincial de Coactiva, también podrá designar como Depositario Judicial Externo, a personas que no pertenezcan a la CNT EP, en cuyo caso los derechos se fijarán considerando lo establecido en este Reglamento, valores que se cargarán a la cuenta del coactivado.

**Art. 19.-** Los Depositarios Judiciales observarán las atribuciones y responsabilidades previstas en la Ley y específicamente las constantes en el Capítulo III del Reglamento para el Funcionamiento de las Oficinas de Alguaciles y Depositarios Judiciales y Normas para la Fijación de los Derechos que corresponden a los Depositarios Judiciales, publicado en el Registro Oficial No. 453 de 24 de octubre del 2008, vigente a la fecha.

**Art. 20.-** El Depositario Judicial entregará al Juez Nacional o Provincial de Coactiva, un informe mensual de su gestión o cuando sea requerido.

**Art. 22.-** El Juez Nacional o Provincial de Coactiva, removerá inmediatamente al Depositario Judicial, que haya actuado en forma negligente en el ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de las acciones legales a las que hubiere lugar.

#### **Parágrafo V**

### **DEL RECAUDADOR DE COACTIVA**

**Art. 22.-** Actuará en calidad de Recaudador de Coactiva, el servidor designado para el efecto, quién deberá realizar la recaudación de los valores que consten en las respectivas liquidaciones realizadas por el Liquidador de Coactiva.

**Art. 23.-** El Recaudador de Coactiva, entregará un informe mensual de su gestión al Juez Nacional o Provincial de Coactiva o cuando sea requerido.

#### **Parágrafo VI**

### **DE LOS AUXILIARES DEL PROCESO COACTIVO**

#### **Sección I**

### **DE LOS AGENTES JUDICIALES**

**Art. 24.-** De ser el caso, el Juez Nacional o Provincial de Coactiva designará a agentes judiciales, los cuales no podrán tener relación de dependencia con la CNT EP y percibirán sus honorarios de acuerdo a las diligencias encomendadas y con sujeción a lo determinado en el artículo 71 de este Reglamento.

Cuando sea necesario, el Juez Nacional o Provincial de Coactiva, podrá expedir órdenes de descerrajamiento y solicitar el auxilio de la Fuerza Pública, para el cumplimiento de su cometido judicial.

## **Sección II**

### **DEL PERITO AVALUADOR**

**Art. 25.-** La designación de los Peritos Avaluadores, la realizará el Juez Nacional o Provincial de Coactiva, tomando en cuenta la especialización y el bien materia del avalúo.

**Art. 26.-** Los honorarios de los Peritos se sujetarán a la Normativa que rige las Actuaciones y Tabla de Honorarios de los Peritos en lo Civil, dentro de la Función Judicial, constante en el Registro Oficial No. 21 de 8 de septiembre del 2009.

## **Título III**

### **DEL TRÁMITE PREVIO A LA EJECUCIÓN COACTIVA**

#### **Capítulo I**

#### **DE LA EMISIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LOS TÍTULOS DE CRÉDITO**

**Art. 27.-** Para agotar la etapa de recuperación extrajudicial de cartera, la Gerencia Financiera, Gerencia Regional Financiera o Jefatura Financiera Administrativa, según corresponda, o su delegado quién actuará por instrucción u orden expresa del delegante, emitirá el correspondiente Título de Crédito. Tanto el delegante como el delegado, serán solidariamente responsables, por lo que observarán para la emisión de Títulos de Crédito, el cumplimiento de lo determinado en el Instructivo de Cartera, Crédito y Cobranza de la CNT EP, fundamentados en los siguientes documentos:

- a) Facturas;
- b) Títulos Ejecutivos;
- c) Instrumentos Públicos;
- d) Cartas de Pago;
- e) Asientos y Libros de Contabilidad; y,
- f) Los demás que determine la ley.

Art. 28.- **Contenido del título de crédito y notificación.**- El Título de Crédito contendrá los siguientes requisitos:

- a) Denominación de la Empresa Pública emisora del Título de Crédito "Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP" y del área que lo emite "Gerencia Financiera", "Gerencia Regional Financiera" o "Jefatura Financiera Administrativa", según corresponda;
- b) Lugar y fecha de la emisión y número que le corresponda;
- c) Nombres y apellidos de la persona natural, razón social o denominación de la persona jurídica de derecho privado o público, que se identifique como usuario, cliente o consumidor, deudor;
- d) El domicilio del usuario, cliente o consumidor, deudor, que consta en los registros de la CNT EP;
- e) Concepto o servicio por el que se emite;
- g) Valor de la obligación;
- g) La indicación de que se cobrarán los intereses, si éstos se causaren; y,

h) Firma original o digitalizada del Gerente Financiero, Gerente Regional Financiero o Jefe Financiero Administrativo, según corresponda o su respectivo delegado conforme lo indicado en este Reglamento.

La falta de los requisitos establecidos en los literales d) y g), no causarán la nulidad del Título de Crédito.

La notificación del Título de Crédito se la realizará por cualquier medio y en la dirección que consta en los registros de la CNT EP u otra, de ser conocida, concediéndole el plazo perentorio de ocho (8) días para el pago.

El Título de Crédito original se mantendrá en las unidades financieras correspondientes. El Gerente Financiero, Gerente Regional Financiero o Jefe Financiero Administrativo, según corresponda o su delegado quién actuará por orden expresa suscrita por la referida autoridad, certificará con firma original o digitalizada la copia del Título de Crédito y sus anexos, para el inicio del juicio coactivo.

## **Capítulo II**

### **DE LA EMISIÓN DE LAS ÓRDENES DE COBRO**

**Art. 29.-** Toda Orden de Cobro para el ejercicio de la jurisdicción coactiva, será emitida por el Gerente Financiero, Gerente Regional Financiero o Jefe Financiero Administrativo, según corresponda o su delegado quién actuará por instrucción u orden expresa del delegante. Tanto el delegante como el delegado, serán solidariamente responsables, por lo que observarán el cumplimiento de los requisitos previos a emitir las respectivas Órdenes de Cobro, documentos que llevarán la facultad de proceder al ejercicio de dicha jurisdicción.

**Art. 30.- Contenido de la orden de cobro.-** La Orden de Cobro contendrá la siguiente información:

a) Denominación de la Empresa Pública emisora de la Orden de Cobro "Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP" y del área que lo emite "Gerencia Financiera", "Gerencia Regional Financiera" o "Jefatura Financiera Administrativa", según corresponda";

b) Número que corresponda, lugar y fecha de la emisión;

c) Determinación del Juez Nacional o Provincial de Coactiva correspondiente al cual se remite;

d) Nombres y apellidos de la persona natural, razón social o denominación de la persona jurídica de derecho privado o público, que se identifique como usuario, cliente o consumidor, deudor;

e) Valor de la obligación;

f) La indicación de que se cobrarán los intereses, si éstos se causaren;

g) Certificación con firma original o digitalizada de que se ha agotado la etapa extrajudicial de cobro; y,

h) Firma original o digitalizada del Gerente Financiero, Gerente Regional Financiero o Jefe Financiero Administrativo, según corresponda, o su respectivo delegado conforme lo indicado en este Reglamento.

### **Capítulo III**

#### **DEL TRÁMITE PREVIO A LA EMISIÓN DEL AUTO DE PAGO**

**Art. 31.-** La Gerencia Financiera, Gerencia Regional Financiera o Jefatura Financiera Administrativa, conforme corresponda o su delegado, previo a

remitir al Juez Nacional o Provincial de Coactiva el Título de Crédito y la Orden de Cobro, verificará, bajo su responsabilidad, en los sistemas transaccionales de la empresa, archivos físicos y otros, si el valor de la obligación contenida en el Título de Crédito, ya fue cancelada, si ha existido canje de cartera, sustitución de deudor o facilidades de pago, si ha variado o no la dirección o domicilio y la razón social del deudor, si no existen otras cuentas activas del deudor y otras circunstancias relevantes; y si el Título de Crédito y la Orden de Cobro han sido correctamente emitidos.

**Art. 32.-** Recibida la Orden de Cobro y el Título de Crédito por el Juez Nacional o Provincial de Coactiva, éste dispondrá que se verifique que éstos contengan los datos señalados en los artículos 28 y 30 de este Reglamento.

De detectarse datos incompletos o inconsistencias en las Órdenes de Cobro y Títulos de Crédito, el Juez Nacional o Provincial de Coactiva, devolverá dichos documentos a la respectiva Gerencia Financiera, Gerencia Regional Financiera o Jefatura Financiera Administrativa, según corresponda, o su respectivo delegado.

Una vez verificada y aceptada la Orden de Cobro y el Título de Crédito, por el Juez Nacional o Provincial de Coactiva, se asentará el ingreso de estos documentos, en un registro que se llevará por orden numérico.

## **Título IV**

### **DEL PROCESO COACTIVO**

#### **Capítulo I**

##### **DE LA EMISIÓN DEL AUTO DE PAGO**



**Art. 33.-** En conformidad con lo dispuesto en el artículo 946 de la Codificación del Código de Procedimiento Civil, la jurisdicción coactiva se ejercerá aparejando el respectivo Título de Crédito y fundado en la Orden de Cobro legalmente emitidos por la Gerencia Financiera, Gerencia Regional Financiera o Jefatura Financiera Administrativa, o su delegado.

**Art. 34.-** El Juez Nacional o Provincial de Coactiva, procederá a distribuir las Órdenes de Cobro y sus respectivos Títulos de Crédito, a los Secretarios-Abogados de Coactiva, para la iniciación de los juicios coactivos; de dicha distribución, se dejará constancia mediante la suscripción de cuatro ejemplares del acta de entrega-recepción.

**Art. 35.-** Cumplido lo anterior, el Juez Nacional o Provincial de Coactiva dictará el respectivo Auto de Pago, conforme lo dispone la Sección Trigésima de la Jurisdicción Coactiva, de la Codificación del Código de Procedimiento Civil.

**Art. 36.-** En el Auto de Pago o en cualquier tiempo antes del remate, se podrá dictar las medidas cautelares que estime necesarias, previstas en los artículos 421 y 422 de la Codificación del Código de Procedimiento Civil.

**Art. 37.- Contenido del auto de pago.-** El auto de pago contendrá al menos los siguientes datos:

- a) Denominación de la Empresa Pública emisora del auto de pago "Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP";
- b) Número de juicio coactivo que corresponda;
- c) Identificación del Juzgado Nacional de Coactiva o Juzgado Provincial de Coactiva, según corresponda;
- d) Lugar, fecha y hora de emisión;

- e) Identificación del deudor o deudores;
- f) Concepto de la deuda;
- g) Cuantía de la deuda;
- h) Determinación de las medidas cautelares;
- i) Designación y posesión del Secretario-Abogado de Coactiva o Secretario Abogado Externo de Coactiva;
- j) Firma del Juez Nacional o Provincial de Coactiva; y,
- k) Firma del Secretario-Abogado de Coactiva o Secretario-Abogado Externo de Coactiva.

## **Capítulo II**

### **DE LA CITACIÓN Y NOTIFICACIONES EN EL PROCEDIMIENTO COACTIVO**

**Art. 38.-** Emitido el Auto de Pago se procederá con la citación al coactivado, que se llevará a efecto, conforme a los preceptos de la Codificación del Código de Procedimiento Civil, debiendo sentarse las correspondientes razones en el proceso. En los casos en que deba citarse por la prensa, en forma individual o colectiva, el extracto del Auto de Pago será claro y preciso.

**Art. 39.-** El Juez Nacional o Provincial de Coactiva, en el ámbito específico de sus competencias, dispondrá se realicen las notificaciones respectivas, de conformidad con lo establecido en la Codificación del Código de Procedimiento Civil.

**Art. 40.-** La falta de señalamiento de casillero judicial por parte del coactivado, imposibilitará la notificación de las providencias y demás actos procesales posteriores y la acción continuará en rebeldía, señalando en cada providencia la imposibilidad de notificación por el no señalamiento de casillero judicial.

### **Capítulo III**

#### **DE LA DIMISIÓN DE BIENES**

**Art. 41.-** Citado con el Auto de Pago, el coactivado puede pagar o dimitir bienes; en este caso, el Juez Nacional o Provincial de Coactiva, a su juicio y precautelando los intereses de la empresa, se reserva la facultad de aceptar o no dicha dimisión de bienes.

**Art. 42.-** El Juez Nacional o Provincial de Coactiva, en el caso de no aceptar los bienes dimitidos por el coactivado, podrá ordenar el embargo de otros bienes de propiedad del coactivado, en los siguientes casos:

- a) Si éste considera que los bienes dimitidos no son convenientes para los intereses de la CNT EP;
- b) Si el valor de los bienes dimitidos no alcanza a cubrir el monto total de la deuda;
- c) Si la dimisión fuere maliciosa; o,
- d) Si de la constatación física y visual se determinare un evidente deterioro o ruina de dichos bienes.

Una vez aceptada la dimisión de bienes, el Juez Nacional o Provincial de Coactiva continuará con el trámite previsto en la Codificación del Código de Procedimiento Civil y en este Reglamento, referente al remate de bienes o venta al martillo.

## **Capítulo IV**

### **DE LA LIQUIDACIÓN**

**Art. 43.-** El Liquidador del Juzgado Nacional o Provincial de Coactiva, practicará las correspondientes liquidaciones. En la liquidación, se hará constar con precisión:

- a) Nombres completos del coactivado;
- b) Número del Título de Crédito cuyo pago se persigue;
- c) Fecha de vencimiento de la obligación;
- d) Fecha de corte de la liquidación;
- e) Detalle del valor adeudado, cortado a la fecha de liquidación;
- f) Intereses;
- g) Costas procesales y gastos judiciales, en lo que corresponda;
- h) Honorarios profesionales, derechos y aranceles, de lo que corresponda; y,
- i) Otros valores adicionales que genere la obligación.

## **Capítulo V**

### **DE LA RECAUDACIÓN**

**Art. 44.-** El Juez Nacional o Provincial de Coactiva, a través del Recaudador de Coactiva designado, es el único competente para recibir todo ingreso dentro del juicio coactivo. No podrán efectuar recaudaciones directas los Secretarios-Abogados de Coactiva, ni los demás encargados

del juicio coactivo. Todo ingreso proveniente de la recaudación del juicio coactivo deberá ser en dinero en efectivo o cheque de Gerencia girado a la orden de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, valores que serán depositados en la cuenta bancaria y registrados en los sistemas transaccionales, de la CNT EP, dentro de las veinte y cuatro (24) horas contadas desde su recepción.

La CNT EP podrá implementar otras modalidades de pago, procedimientos y canales de recaudación; y, acreditación de los valores adeudados. Para estos casos, el Recaudador de Coactiva verificará que los valores se encuentren acreditados en la cuenta bancaria de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP y registrados en los sistemas transaccionales empresa.

En caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas en este artículo, el Recaudador de Coactiva responsable, asumirá el interés por mora generado por cada día de retraso en la acreditación y registro de los valores recaudados.

**Art. 45.-** En los abonos que realicen los coactivados a través de las facilidades de pago, autorizadas mediante providencia, estos pagos parciales se destinarán a los siguientes rubros, en el orden que se indica:

- a) Intereses;
- b) Honorarios profesionales;
- c) Gastos procesales y costas judiciales;
- d) Valor por capital; y,
- e) Multas.

Lo dispuesto en el literal b) de este artículo se aplicará con sujeción a lo señalado en el artículo 69 de este Reglamento.

## **Capítulo VI**

### **DEL EMBARGO, AVALÚO Y REMATE DE BIENES**

**Art. 46.-** Si no se pagare la deuda o no se hubiere dimitido bienes en el término ordenado en el Auto de Pago, o si la dimisión fuere maliciosa, o no alcanzare para cubrir la obligación, el Juez Nacional o Provincial de Coactiva ordenará el embargo de bienes muebles e inmuebles, para lo cual se preferirán los bienes muebles y los que fueron materia de las medidas cautelares ordenadas.

**Art. 47.-** El Juez de Coactiva, podrá decretar el embargo de bienes inmuebles, de acuerdo a lo previsto en el artículo 423 de la Codificación del Código de Procedimiento Civil.

**Art. 48.-** Para el caso de bienes previamente embargados, se observarán las reglas del artículo 956 de la Codificación del Código de Procedimiento Civil, que faculta solicitar la cancelación del embargo anterior recaído sobre un inmueble y la cancelación de embargo de muebles, con sujeción a lo previsto en esa norma procesal.

**Art. 49.-** En el secuestro de títulos valores, alhajas u objetos preciosos, el Depositario entregará a la Gerencia Financiera, Gerencia Regional Financiera o Jefatura Financiera Administrativa, según corresponda, de la CNT EP, para que los mantenga en custodia. Cuando se aprehenda dinero se depositará en la cuenta de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP, dentro de las veinte y cuatro (24) horas, contadas desde su aprehensión.

**Art. 50.-** Las actas de embargos y secuestros se elaborarán en un original y tres copias, las que debidamente suscritas por el Depositario Judicial y el Agente Judicial de haber sido designado, se incorporarán, el original al proceso, la primera copia para el Depositario Judicial, la segunda copia para el coactivado y la tercera copia para la Gerencia Financiera, Gerencia Regional Financiera o Jefatura Financiera Administrativa, según corresponda.

**Art. 51.-** Con la copia del acta de secuestro y embargo, e inventarios remitidos a la Gerencia Financiera, Gerencia Regional Financiera o Jefatura Financiera Administrativa, según corresponda, ésta procederá de inmediato a implementar los mecanismos para la administración y control de los bienes embargados o secuestrados, sin perjuicio de lo ordenado por el Juez de Coactiva a los depositarios judiciales para la entrega recepción de los bienes embargados o secuestrados.

**Art. 52.-** Al tenor del artículo 955 de la Codificación del Código de Procedimiento Civil, el procedimiento para el embargo, avalúo y remate de bienes, será el establecido en el de la vía de apremio del juicio ejecutivo.

La calificación de postores para el remate, previsto en el artículo 457 del Código de Procedimiento Civil, se efectuará en conformidad con el instructivo que para el efecto expida la CNT EP.

**Art. 53.-** Practicado el embargo de bienes muebles en el juicio de coactiva, puede procederse al remate conforme a las normas generales, y será también facultativo de la CNT EP, optar por la venta al martillo, en los términos señalados en el Código de Comercio. En este caso, el Juez de Coactiva dispondrá que se notifique a un martillador público.

**Art. 54.-** Los gastos y costas incurridos en la administración, custodia y control de los bienes embargados y secuestrados en el juicio coactivo, serán cargados a la cuenta del coactivado, lo que se informará al Juez de

Coactiva para que se incorpore al expediente del proceso coactivo y se incluyan en la liquidación respectiva.

## **Capítulo VII**

### **DE LAS RESPONSABILIDADES, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS BIENES EMBARGADOS**

**Art. 55.-** El embargo de los bienes que se haya decretado por el Juez Nacional o Provincial de Coactiva, lo realizará el Depositario Judicial quien, previo inventario en el que se hará constar el estado en que se encuentran esos bienes, los mantendrá en su custodia. Además proporcionará una copia del acta de embargo, al Juzgado Nacional o Provincial de Coactiva para los fines de registro y control que le competen.

**Art. 56.-** En relación a los bienes embargados por el procedimiento coactivo, la Gerencia Financiera, Gerencia Regional Financiera o Jefatura Financiera Administrativa, prestará las facilidades al Depositario Judicial, para preservar la integridad y buen estado de dichos bienes.

La Gerencia Financiera, Gerencia Regional Financiera o Jefatura Financiera Administrativa, según corresponda, será la responsable del control y seguimiento de las pólizas de seguros de los bienes embargados en los juicios coactivos, no asegurados por los coactivados y que se estimen necesarios contratarlas.

**Art. 57.-** Le corresponde al Depositario Judicial, la responsabilidad de elaborar y mantener los inventarios actualizados de bienes embargados y secuestrados, su preservación, salvaguardia y protección adecuada.



En los casos que los bienes embargados y secuestrados, sean negocios en marcha, el Depositario Judicial vigilará que se mantengan rentables y con flujos permanentes hasta el remate o venta al martillo.

El Depositario Judicial, será responsable de solicitar al Juez Nacional o Provincial de Coactiva, proceda con el trámite de remate de los bienes embargados que se encuentran bajo su custodia, inmediatamente de realizada la diligencia del embargo.

## **Título V**

### **DEL JUICIO DE EXCEPCIONES A LA COACTIVA**

**Art. 58.-** El coactivado, sus herederos o fiadores, podrán proponer excepciones a la coactiva ante el Juez competente, acompañando prueba de la consignación.

La consignación debe hacerse a órdenes de la autoridad competente.

**Art. 59.-** La consignación debe comprender la cantidad a que asciende la deuda, los intereses y costas, de acuerdo al artículo 968 de la Codificación del Código de Procedimiento Civil. La consignación no significa pago.

**Art. 60.-** Los juicios de excepciones a la coactiva, serán patrocinados por los abogados de las Gerencias de Procedimientos Judiciales, en los casos que se presenten en las provincias de Pichincha y Guayas; o, por el Analista Legal de la Agencia Regional o Provincial o por el abogado contratado por el respectivo Administrador de la Agencia, para el resto del país.

**Art. 61.-** Mientras el Juez Nacional o Provincial de Coactiva, no sea citado legalmente con el juicio de excepciones a la coactiva, continuará el juicio coactivo.

**Art. 62.-** La caducidad del juicio de excepciones a la coactiva se produce si no se cita al Juez Nacional o Provincial de Coactiva con la demanda de excepciones a la coactiva, dentro de seis días posteriores a la presentación de la demanda de excepciones a la coactiva.

Producida la caducidad, el Juez Nacional o Provincial de Coactiva, hará efectiva la consignación realizada por el coactivado y declarará concluida la coactiva, como si la consignación hubiera sido en pago efectivo.

**Art. 63.-** La conclusión del juicio de excepciones a la coactiva por suspensión de trámite a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, se produce si se suspendiera el juicio de excepciones por treinta (30) días hábiles, antes de la sentencia de primera instancia.

**Art. 64.-** En los demás casos, se tendrá por no interpuesto el recurso y ejecutoriada y vigente la sentencia de que se ha recurrido, quedando, por tanto, terminado el juicio a favor del litigante a quien favorece la sentencia, con derecho a que se le entregue el depósito.

**Art. 65.-** Para la tramitación del juicio de excepciones a la coactiva, los defensores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en su intervención observarán el cumplimiento del procedimiento previsto desde los artículos 968 a 978 en la Sección 30a., del Título II del Libro II de la Codificación del Código de Procedimiento Civil.

## **Título VI**

### **DE LAS TERCERÍAS EN EL JUICIO COACTIVO**

**Art. 66.-** Para efectos de tercería coadyuvante que se propusiere dentro del juicio coactivo, el Juez Nacional o Provincial de Coactiva observará la norma contenida en la Codificación del Código de Procedimiento Civil.

**Art. 67.-** Propuesta tercería excluyente de dominio el Juez Nacional o Provincial de Coactiva observará taxativamente lo que se exige para su procedencia y trámite la Codificación del Código de Procedimiento Civil.

Si la proposición de tercería excluyente se la ha deducido para retardar el juicio coactivo, se solicitará al Juez competente que imponga una sanción al tercerista y a su abogado patrocinante.

## **Título VII**

### **DE LOS GASTOS, COSTAS JUDICIALES Y HONORARIOS PROFESIONALES**

#### **Capítulo I**

#### **DE LOS GASTOS Y COSTAS JUDICIALES**

**Art. 68.-** Los gastos y costas que se generen en el trámite del juicio coactivo y los honorarios, sean estos de abogados externos, peritos, depositarios y otros, serán cargados a la cuenta del respectivo deudor, al tenor de lo que dispone el artículo 1587 de la Codificación del Código Civil y el artículo 965 de la Codificación del Código de Procedimiento Civil, debiendo en cada caso adjuntarse los justificativos legales correspondientes.

Los gastos en que incurran los secretarios-abogados externos, necesarios para la gestión de cobro, tales como pero sin limitarse a: movilización, personal a su cargo, recursos intelectuales y tiempo empleado, recursos materiales utilizados, impresiones, copias, estarán considerados dentro de los honorarios a percibir. De tal manera que para el respectivo reembolso

al Secretario-Abogado Externo, solamente se consideran costas y gastos judiciales generados por la acción coactiva, a los siguientes justificativos: certificados, copias notariadas, certificadas y compulsas, derechos de certificación y de inscripción en los correspondientes registros; y, otros documentos de carácter legal, debidamente justificados.

Los justificativos originales por gastos y costas judiciales, deberán ser presentados al Juzgado de Coactiva, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores de haberse generado.

## Capítulo II

### DE LOS HONORARIOS DEL SECRETARIO -ABOGADO EXTERNO

**Art. 69.-** El Secretario-Abogado Externo, percibirá como honorarios los valores correspondientes al porcentaje para cada uno de los niveles de la siguiente tabla y calculados en base al valor total recuperado por concepto de capital vencido e intereses, por cada proceso coactivo:

Valor Recuperado USD.		Honorario Fijo USD.	Honorario Fijo Porcentaje de Comisión por Honorarios
Mínimo	Máximo		
Desde 0,01	Hasta 500,00	25, 00	10% sobre el valor recaudado
Desde 500,01	Hasta 5.000,00	75,00	9% sobre el excedente del valor mínimo
Desde 5.000,01	Hasta 10.000,00	480,00	8% sobre el excedente del valor mínimo
Desde 10.000,01	Hasta 50.000,00	880, 00	7% sobre el excedente del valor mínimo
Desde 50.000,01	En adelante	3.700,00	6% sobre el excedente del valor mínimo

Si la recuperación se diere mediante fórmulas de arreglo como facilidades de pago a través de pagos parciales u otras a favor de la CNT EP, el valor del honorario será el establecido en la tabla antes indicada. En este caso, la cancelación de honorarios al Secretario-Abogado Externo, se lo realizará una vez ingresada la última cuota de los pagos parciales otorgados.

Sin perjuicio del cumplimiento de lo establecido en el artículo 68, inciso final, de este Reglamento, estos valores y honorarios profesionales serán cancelados a la culminación del juicio coactivo, lo cual ocurrirá cuando la recuperación fuere de la totalidad de la deuda y siempre que se encuentren tales valores efectivamente ingresados en la cuenta designada por la CNT EP y registrados en los sistemas transaccionales de la CNT EP, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Providencia de archivo de la causa;
- b) Levantamiento de medidas cautelares;
- c) Presentación del informe correspondiente;
- d) Presentación de la factura por concepto de honorarios; y,
- e) Presentación de la factura por concepto de reembolso de costas y gastos judiciales, con las copias de los justificativos correspondientes.

Las respectivas facturas por concepto de honorarios y reembolso de gastos, serán presentadas por los Secretarios-Abogados Externos de Coactiva y pagadas por la CNT EP, en la fecha fijada por esta última y de acuerdo a los procedimientos determinados en el correspondiente contrato de prestación de servicios profesionales por honorarios.

Para el caso de cartera incobrable, por cualquier causa determinada por la CNT EP, el Juez de Coactiva, con el correspondiente informe

sustentado del Secretario-Abogado Externo que impulsó el proceso coactivo, dispondrá el pago del honorario del cinco por ciento (5%) de la cuantía establecida en el auto de pago y el reembolso únicamente de valores incurridos por el Secretario-Abogado Externo, por concepto de gastos y costas judiciales, debidamente comprobados y justificados.

En la terminación de los contratos de prestación de servicios profesionales por honorarios, el Secretario-Abogado Externo de Coactiva, tendrá derecho al reembolso de gastos y costas judiciales y a los valores por honorarios profesionales, debidamente comprobados y justificados, de acuerdo a lo establecido en este Reglamento.

Se prohíbe a los servidores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, ordenar o autorizar pagos anticipados por concepto de honorarios, así como valores generados por gastos, costas judiciales y otros, a los Secretarios-Abogados Externos de Coactiva.

### **Capítulo III**

#### **DE LOS HONORARIOS, DERECHOS Y ARANCELES DE DEPOSITARIOS JUDICIALES EXTERNOS, AGENTES JUDICIALES, MARTILLADORES Y PERITOS**

Art. 70.- **Derechos y aranceles de los depositarios judiciales.-** El Depositario Judicial Externo, designado por el Juez Nacional o Provincial de Coactiva, percibirá en calidad de Derechos y Aranceles por cada diligencia en la que intervenga dentro del proceso coactivo, los valores constantes en el Capítulo IV del Reglamento para el Funcionamiento de las Oficinas de Alguaciles y Depositarios Judiciales y Normas para la Fijación de los Derechos que corresponden a los Depositarios Judiciales, que se cargarán al Coactivado.

Art. 71.- **Honorarios de los agentes judiciales.**- El Agente Judicial designado por el Juez Nacional o Provincial de Coactiva, por cada diligencia de acompañamiento a secuestro y embargo de bienes, percibirá los valores establecidos para el Depositario Judicial, constantes en el Capítulo IV del Reglamento para el Funcionamiento de las Oficinas de Alguaciles y Depositarios Judiciales y Normas para la Fijación de los Derechos que corresponden a los Depositarios Judiciales, que se cargarán al Coactivado.

Art. 72.- **Honorarios de los martilladores y peritos.**- Para el pago de honorarios a martilladores y a peritos, se estará a lo dispuesto en:

- a) Reglamento de martilladores; y,
- b) Normativa que rigen los honorarios de los peritos de la Función Judicial en lo relacionado a materia civil y afines.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

**Primera.-** No podrán ser contratados como Secretarios-Abogados Externos, Depositarios Judiciales Externos, Agentes Judiciales y Peritos, personas que tengan vinculación por parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con servidores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

**Segunda.-** Los Abogados de las Gerencias de Procedimientos Judiciales, en los casos de las provincias de Pichincha y Guayas; o, los Abogados designados o contratados por los Administradores de las Agencias Regionales o Provinciales, para el resto del país, patrocinarán los juicios civiles o penales que se puedan seguir contra servidores de la CNT EP, como consecuencia de la acción coactiva. Asimismo, patrocinarán los juicios de excepciones, insolvencia o quiebra, tercerías y otros de naturaleza administrativa, judicial, constitucional e incluso arbitral, que

puedan seguirse o generarse como consecuencia del ejercicio de la jurisdicción coactiva.

En el caso de que la Gerencia Nacional Jurídica, resuelva patrocinar dichos juicios a través de abogados externos, estos contratos serán autorizados conforme la reglamentación interna, y serán elaborados y administrados por dicha Gerencia Nacional, de acuerdo a la normativa aplicable.

**Tercera.-** En las obligaciones de tracto sucesivo o pagos parciales a favor de la CNT EP, para la determinación del "plazo vencido", se establece que, con el vencimiento y no pago de una cuota, se entenderá por vencida la totalidad de la obligación.

**Cuarta.-** El Juzgado Nacional o Provincial de Coactiva, para efectos del trámite de los juicios coactivos, observará las disposiciones del Reglamento sobre Arreglo de Procesos y Actuaciones Judiciales, expedido por la entonces Corte Suprema de Justicia y publicado en el Registro Oficial No. 20 de 19 de junio de 1981, en lo que fuere procedente y aplicable, especialmente en lo que se refiere al arreglo de los procesos, al desglose de documentos y actuaciones de jueces, secretarios, peritos y depositarios.

**Quinta.-** En el caso de que no sea dirigido el procedimiento coactivo por un Secretario-Abogado Externo de Coactiva contratado, y que lo tramite el Secretario-Abogado, servidor de CNT EP, se cargarán al coactivado también los valores establecidos en el artículo 69 del presente Reglamento, y los valores cancelados por el coactivado se ingresarán a las cuentas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, asignadas al Juzgado de Coactiva.



**Sexta.-** Los valores correspondientes a costas, no podrán ser cargados a personas jurídicas de derecho público, en conformidad con la disposición del artículo 285 de la Codificación del Código de Procedimiento Civil.

**Séptima.-** En el caso de que el Depositario Judicial designado, pertenezca a la nómina de la CNT EP., se cargarán al coactivado también los valores establecidos en el artículo 70 del presente Reglamento y los valores cancelados por el coactivado se ingresarán a las cuentas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, asignadas al Juzgado de Coactiva.

## **DISPOSICIONES FINALES**

**Primera.-** Los casos de duda que se presenten en la aplicación de este Reglamento, serán resueltos por la Gerencia Nacional Financiera Administrativa, o por su Delegado.

**Segunda.-** Se dispone a la Secretaría General de la CNT EP, la inmediata publicación en el Registro Oficial del presente Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP; y, la publicación y distribución interna a nivel nacional.

**Tercera.-** Se encarga el cumplimiento del presente Reglamento, a la Gerencia Nacional Financiera Administrativa, al Juzgado Nacional de Coactiva y a los Juzgados Provinciales de Coactiva de la CNT EP.

**Cuarta.-** Se deroga el Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, expedido mediante Resolución No. GG-024-2011, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 432 de 21 de abril del 2011.

**FUENTES DE LA PRESENTE EDICIÓN DEL REGLAMENTO PARA EL EJERCICIO DE LA JURISDICCIÓN COACTIVA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

1.- Resolución CNT EP-GG-00020-2012 (Suplemento del Registro Oficial 730, 22-VI-2012).

## ANEXO 4



Loja junio 20, 2013

Ingeniero

**Byron Vinicio Salinas Salinas**

Ciudad

**ASUNTO: EMÍTESE AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS**

De mi consideración:

Estimado Ingeniero, atendiendo su petición, me permito indicarle que en mi calidad de Jefe Financiero Administrativo de la CNT EP., Agencia Provincial Loja por mis facultades AUTORIZO a Usted, realice la Investigación para su Proyecto de Tesis de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, con el tema **"FACTURACIÓN CURSADA NO COBRADA Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP LOJA"**.

Seguro de que su trabajo de tesis aportará con su tema a nuestra Corporación, me es grato suscribirme.

Atentamente

Econ. Roberto Morocho Yaguana

**JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO AGENCIA LOJA**

**CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**

RMY.