

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas
PUCESE



Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela de Contabilidad y Auditoría

Tesis de Grado

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS APLICADOS EN LA GENERACIÓN
DE CUENTAS POR COBRAR CLIENTES DE CNEL EP – UN
ESMERALDAS – PERIODO ENERO 2016

Previo al Grado Académico de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA

Autor: ESTERILLA VELASCO ROSA ELENA

Asesor: ECO. MIRNA CHICHANDE MORA

Esmeraldas 2017

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

f.

Presidente del tribunal de Graduación

f.

Lector 1

f.

Lector 2

f.

Director de Escuela

f.

Director de Tesis

Esmeraldas, mayo 2017

AUTORÍA

Yo, Rosa Elena Esterilla Velasco declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción del documento son y serán de mí solo exclusiva responsabilidad legal es de exclusiva responsabilidad legal y académica.

Rosa Esterilla Velasco

C.I. 080426559-3

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitir llegar a este punto de mi formación académica y darme la fortaleza para culminar esta etapa de mi vida.

A la Corporación Nacional de Electricidad de Electricidad Empresa Pública Unidad de Negocio Esmeraldas dirigida por el Ing. Benjamín Lemos, por haberme dado la apertura para desarrollar mi plan de tesis y a todos los funcionarios de la Dirección Financiera y Dirección Comercial, que aportaron con las entrevistas.

A la PUCESE y de forma especial a la Escuela de Contabilidad y Auditoría y a todos los docentes por haber sido parte fundamental dentro de estos años de preparación académica.

A la Eco. Mirna Chichande asesora de este trabajo, por todo el tiempo y dedicación brindada, de la misma forma a la Dra. Tahimí Achilie y Mgt. Cecilia Velasco asesoras y tutoras de la materia de Titulación quienes supieron ser la guiar y aportar de manera significativa durante todo este año de preparación.

A mis compañer@s Rosita, Karina, Andreina, Stefania, Belen, Mirna y Jonathan, por su amistad, por los buenos y malos momentos compartidos.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a mis padres Rosa Velasco y Vicente Esterilla (+), por haberme dado la vida y a la vez darme la oportunidad de formarme como un buen ser humano y una profesional.

Además le dedico a mis abuelos Eremita Quiñonez y Santos Velasco, por ser un apoyo incondicional y estar siempre presente en cada uno de mis pasos.

A mis tíos Joel Velasco y Clara Batioja por aceptarme dentro de su hogar y ser parte de esta meta.

ÍNDICE

AUTORÍA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	ix
PALABRAS CLAVES:.....	ix
ITEM.....	x
ABSTRACT	x
KEYWORDS.....	x
CAPÍTULO I.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. MARCO TEÓRICO.....	3
1.2.1. ESTUDIOS PREVIOS	3
1.2.2. BASES TEÓRICAS.....	7
1.2.2.1. LAS EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO.....	7
1.2.2.2. ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	7
1.2.2.3. CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR	9
1.2.2.4. POLÍTICAS INTERNAS CONTABLES.....	10
1.2.2.5. PUNTOS CRÍTICOS / DÉBILES	11
1.2.2.6. GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL - EP.....	11
1.2.2.7. ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO.....	12
1.2.3. BASE LEGAL.....	13
1.2.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	13
1.2.3.2. LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS	13
1.2.3.3. CÓDIGO ORAGÁNICO DE PLANIFICACIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS	13
1.2.3.4. NORMAS DE CONTROL INTERNO.....	13
1.2.3.5. NORMAS TÉCNICAS DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL.....	14
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
CAPÍTULO 2	16
2.1 MATERIALES Y MÉTODOS	16
2.1.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	16
2.1.2 MÉTODO.....	18

2.1.3	DISEÑO ESTADÍSTICO.....	18
2.1.4	PROCEDIMIENTO	18
3	CAPÍTULO III.....	20
3.1	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
3.1.1	Políticas internas de CNEL EP – UN ESMERALDAS	21
3.1.1.1	Proceso de facturación	21
3.1.1.1.1	Datos registrados en el mes de enero 2016 en el sistema SIEEQ	23
3.1.1.2	Proceso de recaudación	24
3.1.1.3	Proceso de cartera	27
3.1.1.4	Proceso de Contabilidad.....	28
3.1.2	Análisis del procedimiento contable de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.....	30
3.1.3.	Puntos críticos / débiles generados en el proceso de cuentas por cobrar	31
3.1.4.	PROPUESTA.....	36
3.1.4.1.	TEMA.....	36
3.1.4.2.	PRESENTACIÓN	36
3.1.4.3.	JUSTIFICACIÓN.....	37
3.1.4.4.	OBJETIVOS	37
3.1.4.5.	ALCANCE	38
3.1.4.6.	FACTIBILIDAD.....	38
	Estrategia 1:.....	39
	Estrategia 2	41
	Estrategia 3:.....	44
	Estrategia 4:.....	47
4.	CAPÍTULO IV	51
4.1.	DISCUSIÓN.....	51
5.	CAPÍTULO V.....	53
5.1.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1.1.	CONCLUSIONES	53
	Referencias.....	54
	ANEXOS.....	58

Tabla 1 PERFIL DE LOS FUNCIONARIOS DE CNEL EP - UN ESMERALDAS	16
Tabla 2 SISTEMA CATEGORIAL	17
Tabla 3 POBLACIÓN.....	18
Tabla 4 Número de clientes	23
Tabla 5 Indicadores comerciales	24
Tabla 6 Ventajas y desventajas de los medio de recaudación	25
Tabla 8 Distribución de la cartera vencida por antigüedad de saldo	28
Figura 1 Valores facturados	24
Figura 2 Recaudación enero 2016	26
Figura 3 Registro de convenios de pago	48
Figura 4 Registro de cuentas incobrables.....	49
Figura 5 PROCESO DE FACTURACIÓN	58
Figura 6 PROCESO DE RECAUDACIÓN.....	62
Figura 7 grupo 1 PROCESOS DE GESTIÓN DE CARTERA.....	63
Figura 8 grupo 2 PROCESOS DE GESTIÓN DE CARTERA.....	64
Figura 9 grupo 3 PROCESOS DE GESTIÓN DE CARTERA.....	65
Figura 10 grupo 4 PROCESOS DE GESTIÓN DE CARTERA.....	66

TEMA

Análisis de los procesos aplicados en la generación de las cuentas por cobrar clientes de CNEL EP UN Esmeraldas periodo enero 2016.

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Empresa Pública Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas, a los procesos de generación de cuentas por cobrar clientes, este tema engloba al área comercial a las jefatura de facturación, recaudación y cartera; y, del área financiera a la jefatura de contabilidad. El propósito principal de esta investigación es analizar los procesos aplicados en la generación de las cuentas por cobrar clientes de CNEL - EP UN Esmeraldas en el periodo de enero 2016. La metodología utilizada consistió en un estudio cualitativo de nivel descriptivo, donde la entrevista y la recopilación documental fueron técnicas que permitieron tener la información de 9 funcionarios inmersos en los procesos. Entre los resultados más relevantes se determinó que las políticas internas se encuentran planteadas en cada uno de sus procesos teniendo así manuales e instructivos para cada jefatura analizada dentro de este trabajo; de la misma forma se identificaron los puntos críticos que se generan en cada una de estas, teniendo así que los más relevantes se asientan en el área comercial, es por ello que se plantearon 4 estrategias de seguimiento una por cada jefatura las cuáles constan de 2 0 3 actividades que se proponen basadas en las políticas corporativas de la empresa. Se concluye que la CNEL EP – UN Esmeraldas no cuenta con una programación de cuentas por cobrar clientes; existen falencias, en la ejecución de fiscalización de contratos de tomas de lecturas y notificaciones, en la identificación de las transferencias realizadas por E-sigef y tiene limitantes para realizar un análisis contable de la cuenta como tal.

PALABRAS CLAVES: Cuentas por cobrar, procesos, estrategias de seguimiento, recaudación, facturación, contabilidad, cartera.

ITEM

Analysis of the processes applied in the generation of accounts receivable customers of CNEL EP UN Emeralds period January 2016.

ABSTRACT

This research was conducted in the Public Company National Electricity Corporation CNEL EP Business Unit of Esmeraldas, to the processes of generation of accounts receivable customers, this item encompasses the commercial area to the head of billing, collection and portfolio; and financial area, to the head of the accounting, the main purpose of this research is to make a general analysis of the processes to propose guidelines to improve and work efficiently. The methodology used consisted of a qualitative study of descriptive level, where the interview and documentary collection were techniques that allowed to collect the information; 9 were interviewed officials involved in the processes; among the most relevant results, it was determined that the internal policies are raised in each one of its processes and manuals and instructions for each head analyzed within this work; in the same way we identified the critical points that are generated in each of these, as well as the most relevant are seated in the commercial area, it is for this reason that were raised 4 follow-up strategies for each head which consist of 203 activities Proposed based on corporate policies of the company. Finally this research concludes that the Colonel EP - A Emeralds does not have a schedule of accounts receivable customers; that there are shortcomings in the implementation of audit of contracts of readings and notifications, in the identification of the transfers made by esigef and lacks an accounting analysis of the account as such.

KEYWORDS: accounts receivable, processes, follow-up strategies, fundraising, billing, accounting.

CAPÍTULO I

1.1. INTRODUCCIÓN

A nivel global las empresas tienen generalizadas las actividades de proponer y ejecutar procedimientos en sus diferentes áreas, que le permiten generar beneficios económicos.

Estos procedimientos son verificados a través del control interno, que se definen como un medio en el cual los funcionarios en el ejercicio de sus responsabilidades, cumplen con las actividades asignadas para el logro de los resultados de acuerdo a los objetivos previamente planteados (Luna, 2007).

En las empresas con una cartera amplia de clientes, es necesario aplicar el control interno en la administración de cuentas por cobrar, debido a su impacto en la gestión financiera de la misma; para ello es necesario enfatizar, que el realizar un análisis a esta cuenta desde el punto de vista de control interno, implica observar todo el proceso de generación que se lleva en la organización para identificar el saldo reflejado en los estados financieros.

Dentro de la administración en la empresa pública, es común encontrar procesos que ya están dados, de acuerdo a su naturaleza, que se los verifica a través del control interno y los mecanismos establecidos por el organismo rector, la Contraloría General del Estado, que involucra la aplicación de Normas Técnicas de Control Interno para transparentar la ejecución de sus actividades, las mismas que por movimientos financieros convergen en el área contable, a través de sus registros diarios.

De acuerdo a los principios de contabilidad gubernamental, en las cuentas por cobrar se registran los recursos provenientes de derechos a la percepción de fondos, dentro del ejercicio fiscal, según el Catálogo de Cuentas del Macedel (2016).

Para que la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP pueda cumplir con sus objetivos, es necesario que los procesos se realicen de forma sistematizada y dentro de los periodos establecidos; y, de esta manera evitar el estancamiento de los mismos por los cuellos de botella que se puedan presentar en la generación de las cuentas por cobrar

clientes, las cuales inician en la Dirección Comercial hasta el registro contable que realiza el área, Dirección Financiera. Ante esta situación se plantean las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las políticas internas y normativa gubernamental que rigen la contabilización de las cuentas por cobrar clientes de la CNEL - EP UN Esmeraldas? ¿Cuáles son los puntos críticos, que se generan dentro del proceso de las cuentas por cobrar de CNEL - EP Unidad de Negocio Esmeraldas? ¿Cuáles son las estrategias de seguimiento a los procesos de las cuentas por cobrar de CNEL - EP UN Esmeraldas? El contestar estas interrogantes permitirá lograr los objetivos planteados dentro de esta investigación y realizar un análisis de las cuentas por cobrar clientes.

Las cuentas por cobrar clientes, representan una partida de operación en el ejercicio económico de las empresas, especialmente porque al prestar un servicio a una cartera grande de clientes existe la posibilidad de que se generen cuentas pendientes de cobro; y, de esta manera la empresa podrá cumplir con sus obligaciones a terceros e internas.

El proceso de recuperación de cartera debe funcionar de una manera efectiva, para que la posición financiera de la empresa se encuentre equilibrada; teniendo como referencia el estudio de Zaruma (2015) quien menciona que, siendo parte del activo corriente y que permiten que la empresa tenga liquidez y solvencia, las cuentas por cobrar clientes deben tener una correcta aplicación de los procesos de control interno, para que reflejen veracidad y sea información relevante para la toma de decisiones.

Se considera relevante realizar un análisis de los procedimientos de generación de las cuentas por cobrar de la CNEL EP - UN Esmeraldas, debido a su importancia en la toma de decisiones de la empresa, ya que esta partida al ser una cuenta del grupo exigible, significa que se podrá efectivizar en el corto plazo.

El desarrollo del trabajo de campo y sus resultados, servirá de marco de referencia para los procedimientos de control y exámenes internos para otras cuentas, además de aportar al desarrollo de futuras investigaciones de estudiantes de la carrera, donde podrán determinar la importancia del conocimiento y cumplimiento de las normativas para poder aplicarlo en diferentes procesos.

Teniendo en consideración el análisis interno que involucra este trabajo, se pretende que aportará a la gestión financiera – contable de la empresa, se podrán identificar cuáles son las debilidades dentro del proceso de registro y control de las cuentas por cobrar.

Es significativo plantear el tema de investigación “Análisis de los procedimientos aplicados en la generación de las cuentas por cobrar clientes de la CNEL - EP UN Esmeraldas”, con la finalidad de determinar las estrategias adecuadas que permitan evidenciar la aplicación de los procedimientos de las cuentas por cobrar basado en la normativa gubernamental.

1.2. MARCO TEÓRICO

1.2.1. ESTUDIOS PREVIOS

Basado en la revisión bibliográfica se han encontrado algunas teorías a nivel internacional, nacional y local sobre la gestión de los procesos de las cuentas por cobrar clientes, de las cuales se pueden mencionar las siguientes:

En España en la Universidad de Málaga Martínez (2009) realiza un estudio para analizar la medición del riesgo de crédito de los activos financieros, para lo cual desarrolló un estudio correlacional con la aplicación de la metodología actuarial a entidades bancarias y a sus deudores (empresas), menciona que el riesgo financiero generado por una ineficiente administración de las cuentas por cobrar, es la falta de liquidez neta que ocasiona pérdidas a la entidad y problemas a la estructura económica y, por tanto concluye la medición y gestión del riesgo de crédito de las empresas debe considerar las características propias de las mismas, de forma que le permita garantizar la solvencia, estabilidad y viabilidad de la entidad a un cierto nivel.

En Cuba Hecheverría, Santos y Figueredo (2011), realizaron un estudio con el objetivo de analizar por edades las cuentas por cobrar en moneda nacional a corto plazo en el período comprendido del 2007 - 2010 y su incidencia en la gestión de cobros de una empresa de mantenimiento y construcción, aplicó la metodología documental para analizar los informes de antigüedad de los saldos, en sus resultados identificó que la falta

de conciliaciones, confirmación de deuda y la ausencia de mecanismo de gestión para motivar acciones de cobro, son factores que retrasan la gestión de recuperación de cartera.

En el país anteriormente mencionado Velásquez (2014), realiza un estudio a la Empresa Econorte que se dedica al cobro y recuperación de cartera por la facturación de energía, con el objetivo de evaluar la gestión realizada, esta investigación fue de tipo descriptivo y se aplicaron entrevistas a los gestores (funcionarios) de la empresa y a 100 clientes, en los resultados obtenidos se encontró que esta aplica un mecanismo de recaudación puerta a puerta, para el cual utilizan el sistema APLICOP, en los 3 meses analizados solo uno completó el 100% de la meta de cobros y en los siguientes meses se identificó que los gestores no realizaron las acciones requerientes para llegar al cliente y gestionar el pago de las facturas.

En Venezuela Ortiz (2004), realizó un estudio donde se planteó verificar el control aplicable al registro de las transacciones, con el método de investigación de campo y documental, participaron 5 personas que se encontraban inmersas dentro de los procesos, concluye que las funciones dentro de la gestión de cuentas por cobrar deben estar separadas de manera que un solo funcionario no se encargue de realizar todas las actividades, además de aplicar un manual de control interno que mitigue las irregularidades existentes y que permita adoptar medidas respecto a sus políticas y procesos que promueva la eficiencia en sus operaciones.

En el país anteriormente mencionado Gómez (2009), hizo una investigación en la cual se plantea evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos de cobranza considerando que este estudio le permitiría a una asociación mejorar los procesos internos a fin de que sean eficientes y efectivos, aplicó el método de trabajo de campo descriptivo donde participaron 8 empleados, además de aplicar indicadores de gestión que permitieron medir los procesos utilizados y el diagrama de Pareto, este último dentro del proceso de investigación le permitió concluir detectando áreas críticas como la falta de manuales de normas y procedimientos que guíen la gestión de cartera, un sistema contable rígido que no le permite tener un registro histórico y falta de seguimiento a los procesos de recuperación de cartera.

De la misma forma Fernandez y Petit (2009), elaboraron un estudio sobre los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar clientes en las empresas de construcción de la industria petrolera, cuyo objetivo es determinar los procesos de control interno de las cuentas por cobrar, la investigación fue de tipo descriptivo de diseño no experimental, aplicado a 15 personas del área administrativa, financiero y auditoría, en el cual pudo determinar que la operatividad y cumplimiento del control interno, depende del establecimiento de estrategias seguimiento y evaluación continua.

Rodríguez (2008), en su estudio sobre el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa de distribución eléctrica CADAFE en Venezuela, aplicó una investigación de campo y documental a nivel descriptivo, el elemento analizado fue el departamento comercial, los objetivos se plantearon en base a la descripción y cumplimientos de normas y procedimientos aplicados para el registro de las cuentas por cobrar, en sus resultados determinaron que dentro del programa de la cuenta se realizan convenios de pago, los cuáles no aseguran la recuperación de la deuda, la cartera no es clasificada contablemente por la antigüedad de los saldos debido al volumen de clientes y de la misma forma se dificulta la supervisión de las mismas.

Mairé (2005), en la investigación acerca del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa SEMDA, con el objetivo de describir y analizar los procesos internos, realizó un estudio de campo de nivel descriptivo, aplicado al área contable dónde se tomó las deudas de entidades descentralizadas del estado, en los resultados se menciona que la empresa debe realizar conciliaciones de las cuentas por cobrar entre el departamento de contabilidad y comercial, en donde el saldo de deuda del área comercial es el que debe tomarse como oficial, es por ello que deben establecerse las respectivas diferencias para que desde el área contable se realicen las notas débitos o créditos para ajustarse al saldo real.

En Nicaragua Cruz (2013), escribió un artículo con el tema evaluación del sistema de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Mirafior “FORO MIRAFLOR”, cuyo objetivo fue proponer medidas de mejoramiento a los controles de las cuentas por cobrar, utilizó el método descriptivo – explicativo, entrevistas y encuestas al total de los miembros del foro; en sus resultados menciona que los controles de estas cuentas son deficientes, debido

a la falta de un manual de crédito y procedimiento; y, que la forma de seguimiento que aplican es la emisión de un informe mensual del estado de esta cuenta.

En Colombia, Cárdenas y Velasco (2014), escribieron un artículo con el tema incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la empresa, en el cual el objetivo principal fue medir el impacto del crecimiento de esta cuenta para responder a los proveedores, se desarrolló una investigación documental a fuentes primarias de información, como estados financieros e informes de auditoría; y, por último menciona que el incremento de las cuentas por cobrar debido a la falta control interno, le ha generado a la empresa problemas de liquidez y dentro de las acciones correctivas se considera: la venta de la cartera, la creación de un manual de cartera y el establecimiento de procedimientos de cobro persuasivo y coactivo.

En Ecuador – Quito Flores (2014) realizó un estudio con el objetivo de diseñar un sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Conecel S.A., en la que se aplicó el método descriptivo o estadístico, a un grupo de 12 personas que laboran dentro del departamento de cobranzas, en el cual determinó que el control y seguimiento utilizado en la recuperación de las cuenta por cobrar de los clientes del sector público debe mejorar, desarrollando un sistema de recaudación que produzcan los efectos esperados en los porcentajes de recuperación de cartera de los clientes en mención, concluye proponiendo el establecimiento de un proceso para el control y gestión de la cobranza a los clientes que tengan la forma de pago “Cobro directo en ventanilla” de la empresa de telefonía celular.

En el mismo país en la ciudad de Esmeraldas, Segovia (2014), realizó un estudio en el que define como problemática principal la falta de seguimiento y de gestión en el cobro de obligaciones adeudadas a la empresa Refinería, se aplicó 3 métodos de investigación inductivo, deductivo y analítico sintético, a una muestra de 68 personas entre clientes internos y externos; en la discusión se hace énfasis a la importancia de un buen control interno, ya que de manera general solo se proporcionan políticas para el manejo de cuentas por cobrar, pero también es necesario que en el mismo sentido se brinde ayuda al manejo específico de la cuenta, que mejore la eficiencia y la productividad de la cartera, por tanto concluye que la valoración aplicada a la empresa sobre los componentes de

control interno, permite identificar los inconvenientes que se presentan en recuperación de la cartera vencida, por falta de personal a cargo de estas funciones.

De los estudios en mención, las observaciones más relevantes hacen énfasis en el seguimiento y control de las cuentas por clientes cobrar, el cual es necesario para su correcta recuperación de cartera, de la misma forma se identifica el impacto negativo que tiene la carencia de manuales de política de gestión de cuentas por cobrar y la administración de funciones del personal a cargo.

1.2.2. BASES TEÓRICAS

1.2.2.1. LAS EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO

Las empresas públicas en el Ecuador, son entidades con personería jurídica de derecho público, que tienen autonomía presupuestaria, financiera, administrativa y económica, creadas con el objeto de gestionar sectores estratégicos y dedicarse a la prestación de servicios (LOEP, 2014), desarrollan procesos, políticas, lineamientos, que le permiten controlar que se gestionen los recursos de la forma adecuada (Senplades, 2013). Estas se encuentran regulada por el Sistema de Administración Financiera, el cual tiene los siguientes subsistemas: Presupuesto, Contabilidad Gubernamental, Tesorería, Nómina, Control Físico de Bienes, Deuda Pública y Convenios (Uguña, 2012).

Contabilidad Gubernamental está integrada por principios, que constituyen lineamientos y proporcionan técnicas para realizar el registro contable (Ministerio de Finanzas), dentro de estas técnicas el reconocimiento de los hechos económicos indica que los derechos monetarios, se registrarán en la instancia del devengado y todos los ingresos en las cuentas por cobrar (Normativa SAFI, 2016), las cuáles se registran en el grupo 11 dentro de los activos financieros (Macedel, 2016).

1.2.2.2. ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Una empresa puede tener en su contabilidad, diversas actividades por las que se generen cuentas por cobrar, es por ello que Morales (2003) las clasifica en dos grandes grupos: las provenientes de la venta de bienes y servicios y las no provenientes de la venta de

bienes y servicios. (Vasquez, 2011) las divide de acuerdo al origen en clientes, empleados y deudores diversos. Según su exigibilidad se subdividen en: cuentas por cobrar de corto y largo plazo (Jimenez, 2012).

En esta contextualización teórica, se tomará como referencia la clasificación de las cuentas por cobrar de acuerdo al origen:

- Cuentas por cobrar clientes son las que se sustentan en las facturas emitidas hacia los clientes (Flores, 2014).
- Cuentas por cobrar empleados representan los anticipos de sueldos, préstamos, fondos asignados (Malavé, 2005).
- Deudores diversos son aquellas deudas a las empresas por motivos ajenos al giro ordinario del negocio (Lorenzo, 2012).

Las cuentas por cobrar clientes nacen de las actividades ordinarias de la empresa, surgidas por los valores que adeudan los clientes (Vargas, 2007); representan una partida a la cual la empresa tiene derecho a recuperarla, luego de haber realizado una venta, prestado un servicio o entregado un crédito (Molrales, 2003); registran todos los derechos generados por la percepción de fondos (Macedel, 2016).

Su contabilización es muy importante dentro del ejercicio fiscal, permite asentar y tener el control de las ventas registradas que aún no se han hecho efectivo (Rodríguez, 2009), analiza la morosidad de los clientes a través de la antigüedad de los saldos (Luna, 2007), y tienen un registro personal del valor adeudado por cada cliente (Vargas, 2007).

La administración de las cuentas por cobrar en las empresas eléctricas, busca controlar la valoración del consumo de energía por parte de sus abonados, a través de conciliaciones de saldos entre los departamentos comercial y contabilidad, (Malavé, 2005). Sin embargo (Rodríguez, 2009) considera que las cuentas por cobrar se deben clasificar por el saldo de antigüedad y emitir informes de manera mensual.

En congruencia a la cita anterior Contraloría General del Estado (2014).menciona que la gestión de cuentas por cobrar inicia con la comprobación de las facturas registradas, este análisis se realiza de manera mensual y se emite un informe al finalizar el ejercicio fiscal,

esta actividad deberá estar a cargo del Administrador Financiero, quien además se encargará de realizar el seguimiento a todo el proceso que conlleva el registro de las cuentas por cobrar.

Los procesos son una serie de actividades que se relacionan entre sí, para transformar elementos en resultados (Velasco, 2010); para analizarlos se lo puede realizar a nivel directivo y operativo, considerando como operativo o contable aquellas actividades rutinarias de carácter interno y las directivas como funciones que apoyan la evaluación continua dentro de la entidad (Giopp, 2005), el proceso contable de las cuentas por cobrar se diseña con el objeto de verificar el adecuado registro de dicha cuenta, teniendo en consideración la aprobación, procesamiento y autorización de las transacciones (Defliese, Jaenicke, & Sullivan, 2005).

En el registro las cuentas por cobrar clientes interviene el departamento comercial y contable, este último es el que debe emitir un informe con la clasificación por saldos de antigüedad, para facilitar la planificación de acciones de cobro por parte de los Administradores.

1.2.2.3. CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

El control interno engloba todos los procedimientos y métodos que utiliza la empresa para salvaguardar sus activos (Luna, 2011), establecido por los funcionarios de manera que permita promover el cumplimiento de las actividades (Fernando, 2007), su aplicación contribuye a la seguridad de los sistemas y procesos contables (Barquero, 2013).

Los objetivos de este van encaminados hacia la evaluación y verificación de los procesos de autorización y clasificación de transacciones (Gómez, 2009), deben establecerse en función de las etapas que conlleva una transacción: autorización, ejecución, registro y responsabilidad de activos (Bueno, 2007) además, de regir que los funcionarios respeten las directrices internas (García, 2006).

El control interno de las cuentas por cobrar se refiere al análisis y evaluación de las políticas de crédito y cobranza (Sabino, 2002). Permite detectar las falencias que se generan dentro del proceso de registro y depuración (Horngren, 2000), en tal forma que

su ejecución se divide por áreas funcionales: facturación, corte y reconexión, recaudación, cartera y coactiva (ADF/CDG, 2015).

Dentro del análisis del control interno de las cuentas por cobrar, se consideran la separación de funciones, depuración de clientes y el control sobre los cobros (Martinez L. , 2011), en este sentido en cada uno de los elementos se definen los procesos generales que se detallan a continuación, en la separación de funciones se desagregan 4 apartados: aprobación del crédito, ventas, contabilización y el cobro (Bueno, 2007). La depuración de clientes, consiste en la estimación de cuentas incobrables (Martinez L. , 2011). Control sobre los cobros, radica en todas las acciones de cobro que se realizan con su respectiva justificación (Defliese, Jaenicke, & Sullivan, 2005).

1.2.2.4. POLÍTICAS INTERNAS CONTABLES

Para que una empresa tenga un buen control contable, es necesario que defina correctamente sus políticas, siendo estas un conjunto de directrices, reglas, parámetros y fundamentos adoptados por la empresa para la presentación de Estados Financieros (IFRS, 2012), de acuerdo con la NIC 8 el (Ministerio de Finanzas, 2016) hace referencia que las políticas permiten la ejecución de procedimientos específicos a través del establecimiento de pautas, lineamientos y principios que reflejan información relevante.

Las políticas son lineamientos de carácter general que sirven de apoyo a las normas de la empresa para que las mismas se interpreten correctamente por los funcionarios y pueda garantizar el desarrollo empresarial (Casanovas, 2013). En efecto son aquellos principios de carácter interno que guían la ejecución de actividades en la empresa, teniendo en cuenta que en función de estas se toman decisiones en el proceso continuo de evaluación de control interno.

Teniendo en consideración que la administración de la empresa hace todos los esfuerzos, por dejar los procesos totalmente claros para que los funcionarios los apliquen de una forma adecuada, en el ejercicio diario de registro de transacciones se pueden presentar factores que disminuyan la eficiencia de los mismos, generando puntos débiles que deberán ser identificados y superados para poder subsanar las falencias detectadas.

1.2.2.5. PUNTOS CRÍTICOS / DÉBILES

Las áreas críticas demuestran las falencias presentadas en los procedimientos de control interno, es por ello que un factor que se vuelve un punto débil en la determinación adecuada del saldo de cuentas por cobrar es falta de informes consolidados, debido a que no se realizan conciliaciones entre las áreas involucradas (Segovia, 2014). Desde otra perspectiva (Cruz, 2013) considera que la debilidad se encuentra en el proceso de verificación de los datos de abonados deudores, ya que al no coincidir su corrección retrasa la etapa de consolidación de información. Sin embargo (Rodríguez, 2009) considera que el cuello de botella se genera en la facturación ya que el reporte de facturas canceladas no llega en el tiempo adecuado a la recaudación de manera que se pueda conciliar a tiempo y depurar las facturas que no se pagaron para registrar en la cuenta por cobrar.

De acuerdo a las teorías presentadas, se infiere que los puntos débiles son propiamente de cada proceso, sin embargo coinciden que la falencia va generada por retrasos e incorrecciones de los funcionarios a cargo.

1.2.2.6. GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL - EP.

En CNEL - EP, el rubro de cuentas por cobrar es la cuenta más representativa del grupo de los Activos Financieros, que constituye el valor de la facturación acumulada por cobrar por valores propios, favor de terceros, otros servicios y circuito expreso (Guerrón, 2015). El proceso de registro está a cargo de los funcionarios del área contable, a través del sistema informático financiero CG-WEB en el cual se realizan las transacciones para obtener un resultado económico basado en documentación de acuerdo a las políticas de contabilidad (ADF/CDG, 2015).

En este mismo sentido CNEL - EP Unidad UN Esmeraldas, prepara sus Registros Contables y Estados Financieros aplicando Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y acogiéndose a la normativa vigente establecida en el Manual de Contabilidad para las Empresas de Distribución Eléctrica y otros Servicios (MACEDEL),

implementado entre el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable MEER y las Empresas de Distribución Eléctricas (Guerrón, 2015), además para gestionar el cobro de los abonados impagos, en su manual de políticas comerciales propone lo siguiente: gestionar los valores pendientes de recaudar a través un cobro persuasivo o administrativo y el coactivo. En el registro de cuentas por cobrar intervienen, políticas comerciales y contables, el sistema financiero CG-WEB y comercial SIEEQ, proceso de depuración previo al cobro coactivo; y, proceso para la gestión y recuperación de cartera.

Para que se realice una adecuada gestión interna de cuentas por cobrar clientes de la CNEL EP – UN Esmeraldas es necesario que se definan estrategias de seguimiento hacia los procesos que intervienen en su generación de tal forma que se asegure su correcta ejecución dentro del marco gubernamental que los rigen.

1.2.2.7. ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO

Las estrategias son un conjunto de decisiones que se consideran en la ejecución de un proceso, que inicialmente se propone considerando la misión, visión, objetivos y acciones que se realizan dentro de la administración de la empresa, (ROVERE, 2012). Estas se consideran un sinnúmero de esfuerzos que realiza la empresa para asegurar el logro de los objetivos, las cuales se determinan para agilizar y corregir los procesos (Lorenzo, 2012). Sin embargo (Pedrós & Gutierrez, 2012) cuando se requiere mejorarlos puntualmente, se aplican estrategias operativas que identifican los procesos claves que se deben mejorar para contribuir con los objetivos estratégicos de la empresa.

Significa entonces que las estrategias de seguimiento, son un medio que emplean las empresas para darle continuidad y mejoramiento a los procesos establecidos, de tal forma que disminuyan las falencias y se agilicen las actividades programadas para ejecutar los procesos.

1.2.3. BASE LEGAL

1.2.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

En su artículo 249 hace referencia a la responsabilidad del estado de suministrar servicios públicos, entre ellos la energía eléctrica a través de la implementación de empresas, bajo de control y tarifas adecuadas; debido a que todo servicio público debe ser económicamente administrado en el artículo 286 menciona que las finanzas públicas se aplicarán de forma sostenible y transparente (Constitución de la República, 2011).

1.2.3.2. LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS

En el artículo 4 definición se consideran empresas públicas, a las entidades de derecho público cuyo patrimonio es propio y su creación es para fortalecer o mejorar sectores estratégicos del país (Comisión legislativa y de fiscalización, 2009).

1.2.3.3. CÓDIGO ORAGÁNICO DE PLANIFICACIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS

En el libro II título I sobre el Sistema Nacional de Finanzas Públicas en el artículo 70 menciona que este agrupa a toda la normativa referente a las finanzas públicas de tal forma que se administren de una forma adecuada todos los ingresos y gastos públicos en relación Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015).

1.2.3.4. NORMAS DE CONTROL INTERNO

En el 405 sobre administración financiera indica la forma en la que se debe controlar las cuentas por cobrar, para ello propone la realización confirmación de saldos, análisis por antigüedad y conciliación de saldos (Contraloría General del Estado, 2014).

1.2.3.5. NORMAS TÉCNICAS DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

En la norma 3.2.1.2 de derechos monetarios se explica que todos los ingresos se registrarán en la instancia del devengado en las cuentas por cobrar (Ministerio de Finanzas, 2016).

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar los procesos aplicados en la generación de las cuentas por cobrar clientes de CNEL - EP UN Esmeraldas en el periodo de enero 2016

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar las políticas internas y normativa gubernamental que rigen las cuentas por cobrar clientes de CNEL - EP UN Esmeraldas.
- ✓ Establecer los puntos críticos, que se generan dentro del proceso de las cuentas por cobrar de CNEL EP - UN Esmeraldas.
- ✓ Determinar estrategias de seguimiento a los procesos de las cuentas por cobrar de CNEL EP - UN Esmeraldas.

CAPÍTULO 2

2.1 MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio se realizó de acuerdo a un enfoque descriptivo de diseño no experimental, que detalla la situación y el estado en el que se encuentra el objeto a estudiar (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2006) además de permitir la identificación de falencias que estén afectando el desarrollo de las actividades de la organización (Paneque, 2010).

Para desarrollar este estudio se hace necesario algunas técnicas e instrumentos que facilitaron la recopilación de la información, la cual se obtuvo de manera directa de los involucrados en los procesos que se analizaron, mismos que se detallan a continuación.

**Tabla 1 PERFIL DE LOS FUNCIONARIOS DE
CNEL EP - UN ESMERALDAS**

#	ABREV.	CARGO	ÁREA
1	D.C	Director/a Comercial	Comercial
2	J.F	Jefe/a de Facturación	Comercial
3	A.F	Analista de Facturación	Comercial
4	J.R	Jefe/a de Recaudación	Comercial
5	L.C	Líder de Cartera	Comercial
6	A.C	Analista de Cartera	Comercial
7	D.F	Director/a Financiero/a	Financiero
8	J.C	Jefe/a de Contabilidad	Financiero
9	C.1	Contador/a 1	Financiero

2.1.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para recopilar la información se aplicó la técnica de la entrevista, una conversación que se maneja bajo un esquema no estructurado sobre los temas propuestos (Lopez & Sandoval, 2005). Este instrumento permitió obtener la información directa de los

funcionarios que se encargan de hacer los registros y el análisis de datos, se utilizaron 6 cuestionarios conformados en su totalidad por un grupo de entre 5 y 9 preguntas abiertas.

La recopilación documental parte de un muestreo de documentos que contengan los procedimientos que se van analizar (Lopez & Sandoval, 2005), a través de esta técnica se verificarán los procedimientos establecidos dentro de CNEL para el registro de las cuentas por cobrar, adicionalmente se abstraigo de los sistemas SIEEQ y CGWEB reportes de facturación, recaudación, cartera y registros contables del mes de enero, que permitieron sustentar los resultados.

Estos instrumentos fueron preciso utilizarlos por cuanto permitieron obtener la información de primera mano para llegar a los resultados de acuerdo a los objetivos que se plantearon en la investigación, los cuáles para una mejor estructuración de este trabajo se desagregaron por dimensiones de acuerdo a la tabla de sistema categorial.

Tabla 2 SISTEMA CATEGORIAL

DIMENSIÓN	CATEGORÍAS
Políticas internas y normativa gubernamental que rigen las cuentas por cobrar clientes de CNEL - EP UN Esmeraldas	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas internas • Normativa gubernamental
Puntos críticos, que se generan dentro del proceso de las cuentas por cobrar de CNEL EP - UN Esmeraldas.	<ul style="list-style-type: none"> • Puntos críticos por área funcional
Estrategias de seguimiento a los procesos de las cuentas por cobrar de CNEL EP - UN Esmeraldas.	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de seguimiento

2.1.2 MÉTODO

Se aplicó el método inductivo debido a que en el desarrollo de la investigación se planteó puntualmente el análisis de cuatro áreas específicas para llegar a la generalidad de estructuración de los procesos de cuentas por cobrar clientes y sus falencias.

2.1.3 DISEÑO ESTADÍSTICO

Población y Muestra

Para el desarrollo de esta investigación la población estuvo conformada por:

Tabla 3 POBLACIÓN

FUNCIONARIOS	CANT.
Área Financiera	1
Área Comercial	6
Jefatura Contable	2
TOTAL	9

2.1.4 PROCEDIMIENTO

La investigación se aplicó en la CNEL EP UN Esmeraldas, en su oficina matriz ubicada en el sector “santas vainas” donde se realizó la recopilación de la información a través de las técnicas e instrumentos anteriormente planteados, para lo cual se recurrió a la obtención de: información primaria dentro de este rubro se ubican las entrevistas a 9 funcionarios que sus actividades intervienen en el proceso de generación de las cuentas por cobrar, Líder de Cartera, Analista de Cartera, Jefe de Recaudación, Analista de Facturación, Jefe de Facturación, Jefe de Contabilidad, Contador I, Dir. Financiera, Dir. Comercial, los funcionarios son quienes tienen responsabilidad sobre el registro y análisis de las cuentas por cobrar en CNEL – EP UN Esmeraldas, de manera que proporcionaron datos relevantes sobre la ejecución de los procesos y de las acciones reales que aplican para realizar su gestión; en la información secundaria se utilizó el instrumento de recopilación documental, se obtuvo información de procesos y políticas que se aplican

dentro la Unidad de Negocio para el tratamiento de las cuentas por cobrar; y, en la información terciaria se abstraigo información del sistema comercial y contable que utilizan en CNEL – EP UN Esmeraldas con el objeto de analizar el proceso generación de las cuentas cobrar, de manera que se pueda contrastar con la información obtenida de las fuentes anteriores.

Determinadas todas las actividades realizadas, para obtener la información suficiente dentro de esta investigación considerando que es de enfoque descriptivo, se aplicaron los entrevistas a los funcionarios de los se obtuvieron las bases apropiadas para la exposición de los resultados que se enmarcan en las dimensiones de políticas internas, normativa gubernamental, puntos críticos y estrategias de seguimiento, que se desarrollaron en el siguiente capítulo.

Una vez recogida la información se presentan los resultados en función de los objetivos que se plantearon en la investigación. El procesamiento de los datos se hicieron en los programas SIEEQ y CGWEB de esta manera se procedió al análisis e interpretación de los resultados en relación a las entrevistas realizadas a 9 funcionarios distribuidos en las áreas de Facturación (2), Recaudación (1), Cartera (2), Dir. Comercial (1), Contabilidad (2), Dir. Financiera (1); y, fichas de observación delineadas por la autora.

CAPÍTULO III

3.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La Corporación Nacional de Electricidad EP (CNEL EP) es una Empresa Pública, que por decreto de constitución el Ministerio de Energía Eléctrica Renovable (MEER) es el único accionista, de acuerdo al (Directorio de la Empresa Electrica Pública, 2015); esta empresa se encuentra regulada bajo régimen de exclusividad del Estado, por lo que su objetivo principal comprende lo siguiente: satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector y suministrar el servicio a los consumidores; su oficina matriz se encuentra en Guayaquil y tiene una Unidad de Negocio en la ciudad de Esmeraldas que es la empresa analizada.

La CNEL-EP UN Esmeraldas, anteriormente Empresa Eléctrica de Esmeraldas, está viviendo un proceso de repotenciación del sector eléctrico, en donde si bien es cierto sus cambios afectan de manera principal en el área técnica, repercute en las finanzas a nivel de Corporación, específicamente en lo contable, donde en el 2012 tuvieron un cambio del sistema contable CONTAT a CGWEB REPORT y al aplicar un nuevo manual de cuentas (MACEDDEL) se tuvo que realizar una reclasificación de partidas.

La Unidad de Negocio en Esmeraldas está dividida en zona: centro, sur y norte, consecuentemente a esto tiene 14 agencias (recaudación) distribuidas en toda la provincia de Esmeraldas; pero sus funciones administrativas se concentran en la oficina central de Santas Vainas, es por ello que está dividida en: Administración de la Unidad, Direcciones Financiera, Técnica, Planificación, Jurídica y Comercial. Las políticas internas de funcionamiento se definen en cada uno de sus procedimientos, de tal forma que permitan guiar las actividades que realizan sus funcionarios y cumplir con los requerimientos del MEER y Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL).

3.1.1 Políticas internas de CNEL EP – UN ESMERALDAS

La información proporcionada por los funcionarios, Jefa de Facturación, Analista de Facturación, Jefe de Recaudación, Líder de cartera, Analista de cartera, Director Comercial, Jefa de Contabilidad, Contador 1 y Directora Financiera de CNEL EP – UN Esmeraldas, mencionan que las políticas internas en relación al registro contable de las cuentas por cobrar, se sustenta en procesos previos que son claves para su realización, entre ellos: facturación, recaudación, cartera y contabilidad, los cuales se detallan a continuación.

3.1.1.1 Proceso de facturación

En el análisis del proceso de facturación se entrevistó a una analista y a la jefa del departamento, con lo que se pretendía receptar la forma en que describen las actividades que se realizan de manera integral en esta sección e identificar las políticas inmersas, para luego proceder a la recaudación de los valores facturados.

La factura constituye el documento generador de pago que informa al cliente el valor por el consumo de energía eléctrica, la entrega de las mismas se realiza a través de la empresa externa Construpeca con diez días de anticipación a su vencimiento (anexo 2). *“Para esta actividad se establecen zonas Atacames, Quinindé, Esmeraldas y San Lorenzo”* (J.F) y dentro de cada una rutas para facilitar el reparto de las facturas.

Producto de las observaciones realizadas a los documentos se evidencia que la distribución del servicio de energía eléctrica inicia con la matriculación del cliente para obtener el medidor, siendo necesario que se realice una inspección previa que identificará la ubicación georeferenciada del domicilio donde se va a instalar el servicio, se suscribirá el contrato de acuerdo a la carga y el nivel de tensión necesario que permitirá establecer la tarifa en el que se ubicaría al cliente. Para legalizar la matrícula el cliente deberá realizar un depósito de garantía de consumo, que corresponde al valor de tres meses de consumo estimado de acuerdo a la carga solicitada en el contrato.

Según el criterio de la Jefa de facturación menciona, que *“esta área realiza sus actividades con el objeto de cumplir con el pliego tarifario dispuesto por el ARCONEL”*,

el cual se divide en tarifa: residencial, residencial programa emblemático de eficiencia energética para la cocción (PEC), residencial temporal y general, dentro de cada una de estas existen grupos de alta, media y baja tensión de acuerdo al contrato realizado con el cliente.

La Jefa y Analista de facturación indican, que este proceso tiene 4 actividades claves que consisten en la elaboración de libros de lecturas, ingreso de las lecturas al sistema de facturación, taller de críticas y montos elevados y cierre (anexo 1). Que se resumen en la toma y registro de lectura en el sistema de facturación, el análisis y depuración de las facturas que se salen de sus rangos en un +10% y -10%; y, el cierre que consiste en la entrega de las facturas a los clientes (J.F. y A.F).

En la observación se identificó que los valores facturados comprenden un cargo tarifario por consumidor de \$ 1,414 y USD/Kwh por el consumo de acuerdo al nivel de tensión y el grupo al que pertenece el cliente (anexo 3); además, en el caso de los abonados impagos se reporta el valor acumulado más los intereses generados por la deuda, que son calculados automáticamente por el sistema.

En torno a la política comercial indica que la empresa externa debe entregar la factura al cliente, pero este también tiene la opción de obtenerla a través del sistema de consulta de planillas en líneas dentro de la página de CNEL al cual se puede ingresar con el número de cédula, nombre del cliente, código único o código de acceso, como se puede observar en el anexo 4.

En la misma forma se identificó que dentro de la facturación realizan un sub-proceso que son las re-facturaciones aplicables para casos de errores, interviene el inspector que detecta en campo el caso y la analista de cartera que es la encargada de verificar los datos del cliente y habilitar la re-facturación, con el objeto de determinar que la deuda sea real.

De acuerdo al reglamento de re-facturaciones, las situaciones que dan paso a una de estas son: los códigos de suministros duplicados en un mismo domicilio, las facturaciones promedio y estimadas, cuando se ingresa de forma tardía al sistema comercial el suministro y en caso de medidores en mal estado.

El producto de todas las actividades del área de Facturación se registran en el sistema SIEEQ, del cual se obtienen los reportes por zonas agrupando las agencias de recaudación de la siguiente forma: MATRIZ (Esmeraldas, Rocafuerte y Grandes clientes), Sur (Atacames y Muisne), Norte (San Lorenzo y Eloy Alfaro), Centro (Quinindé, La sexta, Viche, Golondrinas).

3.1.1.1.1 Datos registrados en el mes de enero 2016 en el sistema SIEEQ

La Unidad de Negocio Esmeraldas al culminar el mes enero, reportó un total de 126714 suministros facturados, de los cuales el 99,62% son clientes activos, dejando una diferencia porcentual de 0,38% para los clientes inactivos es decir aquellos que ya no cuentan con el equipo de medición.

AGENCIAS	FACTURADOS	ACTIVOS (al 30 ene 2016)	%
MATRIZ	60280	60118	99,73%
SUR	22791	22616	99,23%
NORTE	15130	15124	99,96%
CENTRO	28513	28378	99,53%
TOTAL	126714	126236	99,62%

Fuente: Reporte de facturación de CNEL EP - UN Esmeraldas - Enero 2016

El total de la facturación ascendió a un monto de \$ 5.756.369,31 de los cuales solo el 63,41% es la facturación neta, el 30,29% es del rubro de devoluciones / re-facturación el cual es producto de la gestión de cartera en el proceso de depuración de deuda reflejando un valor de \$ 1.743.682,00. Las zonas donde existe una mayor gestión de depuración de deuda es en la matriz y zona centro de acuerdo al anexo 8.

Este valor de las devoluciones en el mes de enero tuvo un mayor impacto en la zona centro dejando una facturación negativa de \$ (141.618,65) lo que indica que los mayores inconvenientes en toma de lectura se concentraron en esa zona, de acuerdo a la entrevista con la Jefa de facturación, comentó que “no es posible que se generen facturas negativas

ya que generalmente la tendencia de la facturación es creciente”, pero este es el resultado luego de deducir la devoluciones por la depuración de cartera.

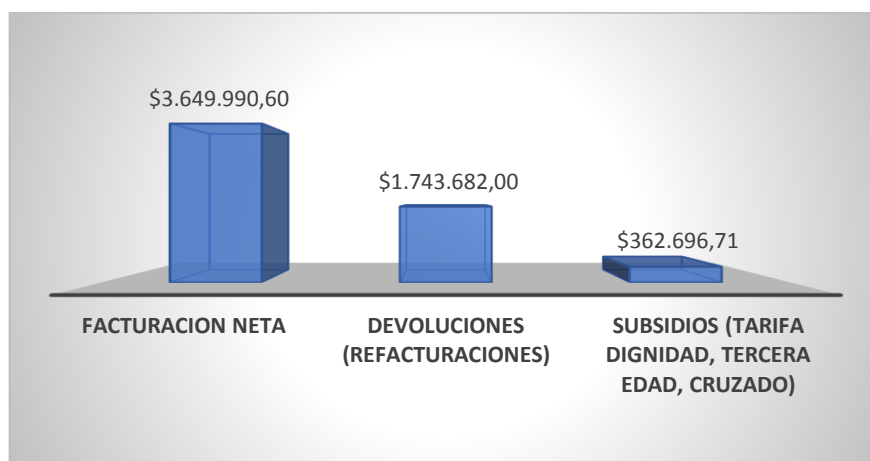


Figura 1 Valores facturados

Fuente: Reporte de facturación CNEL EP - UN Esmeraldas - enero 2016

De acuerdo a los indicadores propuestos en facturación, dentro del mes enero no se pudo cumplir con ninguna de estos, es así que se realizó el 65% de las lecturas teniendo un meta del 74%, por otro lado se logró repartir el 70% debajo de lo esperado del 81,5%, las situaciones por las que se dificultó llegar a la meta se analizarán en el siguiente capítulo (puntos críticos / débiles) de este trabajo de investigación.

Tabla 5 Indicadores comerciales

AÑO 2016	LECTURAS TOMADAS		CONSUMOS MEDIDOS		REPARTO FACTURAS	
	Meta	Ejecutado	Meta	Ejecutado	Meta	Ejecutado
Enero	74%	65%	68%	62%	81,5%	70%

Fuente: Reporte de facturación CNEL EP - UN Esmeraldas enero - 2016

3.1.1.2 Proceso de recaudación

En la revisión de este apartado, a través de la entrevista aplicada, se buscaba describir las actividades del proceso de recaudación, identificar los medios utilizados por la empresa para gestionar el cobro de los abonados y discriminar desde la óptica del entrevistado las bondades de cada medio.

En la entrevista realizada al jefe de recaudación manifestó que el proceso de recaudación se gestiona con el pago del cliente y alrededor del 90% de los desembolsos son realizados en las agencias en efectivo, con la presentación de la factura la cual ya ha sido entregada previamente o se la puede solicitar en la agencia antes de realizar el pago.

Adicional al pago en efectivo, existen otros medios como el dinero electrónico, las transferencias (eSIGEF o SPIT) y las ventanillas de instituciones financieras, en las que se pueden detallar algunas ventajas y desventajas, descritas a continuación:

Tabla 6 Ventajas y desventajas de los medio de recaudación

Medio de recaudación	Ventajas	Desventajas
Dinero electrónico	Proporciona seguridad al cliente, al no llevar dinero en físico.	Es un medio nuevo. El pago igual se lo debe realizar en la agencia.
Instituciones bancarias	Se evita el envío de dinero para realizar depósitos, menor costo para la empresa el tener muchas agencias de recaudación con cajas fuertes.	
Transferencias		No permiten identificar quien la efectúa, generalmente son realizadas por instituciones públicas y no se reconoce el pago hasta que se acerquen a la ventanilla a registrarlas.
Agencias de recaudación	Simplicidad de las transacciones	Largas filas cuando se realizan los cortes. Genera mayor costo para la empresa.

Fuente: Entrevista al jefe de recaudación de CNEL EP - UN Esmeraldas

Se explica además que en la observación se identificó que al igual del área de facturación para el registro de la recaudación diaria se utiliza el SIEEQ, en este caso a través de su aplicativo PEPALI que permite ingresar a las facturas en línea y realizar el cobro.

En este sentido también se concilian los valores recaudados, comparando los saldos del sistema comercial con los reportes de las entidades recaudadoras y el MTBA, este último es un aplicativo en el que se verifican los valores recaudados por otras instituciones.

Una vez culminado el proceso de recaudación descrito en el anexo 5 se procede a enviar el informe de recaudación al área de contabilidad, para que registre el asiento de los ingresos percibidos por la prestación del servicio.

El total de la recaudación asciende a un valor de \$ 3.559.718,06 del cual 69% se recaudó en la matriz, este resultado va en función de los clientes facturados ya que más del 50% pertenecen a esta zona, el 15% de la recaudación se la obtiene del sur de la provincia que aunque poseen menos clientes que la zona centro, se debe tener en consideración que es un sector turístico y por ende su facturación va a ser mayor.

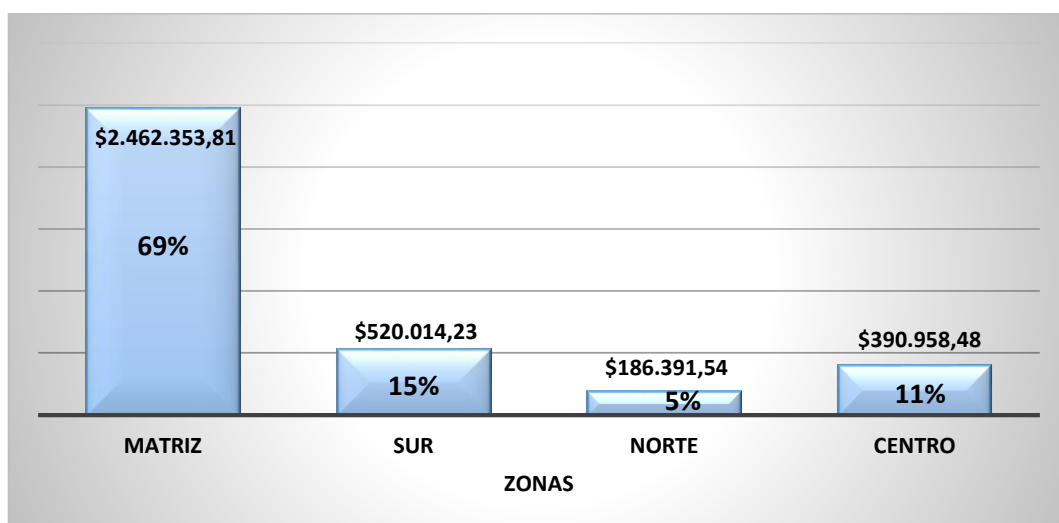


Figura 2 Recaudación enero 2016

Fuente: Reporte de recaudación de CNEL EP - UN Esmeraldas - enero 2016

3.1.1.3 Proceso de cartera

Siendo este proceso realizado por un programa creado recientemente en la Corporación, dentro del análisis era imprescindible conocer la razón de ser y bajo qué condiciones funciona; sin dejar de considerar las actividades puntuales que se encargan de ejecutar y cómo estas empatan de acuerdo a las necesidades de los clientes.

Según la observación se determinó que el proceso de cartera consiste en la gestión de la deuda del cliente previo al cobro coactivo, es decir todas acciones administrativas en las que incurre la Unidad de Negocio para recuperar los valores por servicio de energía eléctrica.

En la entrevista a la líder de cartera mencionó que inicialmente debe realizar un análisis general de la cartera y estratificar donde va a realizar la gestión de cobro, de acuerdo a los siguientes parámetros: a) zona geográfica (sector, tipo de cliente, provincia, cantón, sector, ruta, tarifas), b) la antigüedad de la cartera que debe ser mayor o igual a seis meses, *“además también se considera que el valor sea superior a \$ 299,00”* (A.C.).

De igual manera *“le asignan a cada analista un grupo de clientes que deben analizar y verificar el valor de la deuda y determinar si son reales o no para luego proceder a depurar la cartera”* (L.C), este proceso es apoyado por la compañía SERCOEL que es la encargada de realizar las inspecciones de campo y apoyar en las gestiones de cobro que realiza el área, la suspensión del servicio y notificaciones para que en oficina las analistas procedan a realizar los convenios de pago.

En la observación a los documentos internos se identificó que las medidas para analizar y gestionar el cobro de la deuda se realiza de acuerdo al grupo en el que se encuentre, teniendo así: grupo 1 clientes con datos completos y deuda real, grupo 2 clientes con datos completos y deuda irreal, grupo 3 clientes con datos incompletos y deuda real, grupo 4 clientes con datos incompletos y deuda irreal, grupo 5 cartera incobrable, los procesos se describen en el anexo 6.

Una vez que se ha analizado la deuda del cliente esta debe ser liquidada, es por ello que *“el analista liquida la deuda y se envía el expediente a contabilidad de acuerdo a como*

van saliendo del área” (A.C.), este cierre da paso al área de contabilidad para que se depure la cuenta por cobrar clientes.

De acuerdo a los registros en el BPM en total de la cartera es de \$ 46.695.561,11, de cual el 94,99% representa la cartera mayor a un año, y es el rubro al que se debe prestarle mayor atención ya que son cuentas que podrían estar quedando como incobrables y no se han realizado las gestiones pertinentes.

Si relacionan el saldo de la cartera con la facturación mensual el coeficiente es de 12,79 veces por lo que se estaría acumulando más de un año de recaudación.

Tabla 7 Distribución de la cartera vencida por antigüedad de saldo

RANGOS	SECTOR		
	PÚBLICO	PRIVADO	TOTAL
De 0 a 30 días	\$ 459,23	\$ 46.169,27	\$ 46.628,50
De 31 a 60 días	\$ 49.518,13	\$ 210.022,58	\$ 259.540,71
De 61 a 90 días	\$ 54.990,80	\$ 191.174,47	\$ 246.165,27
De 91 a 180 días	\$ 62.045,55	\$ 530.575,51	\$ 592.621,06
De 181 a 360 días	\$ 215.856,27	\$ 979.568,62	\$ 1.195.424,89
Mayor a 1 año	\$ 14.206.375,13	\$ 30.148.805,55	\$ 44.355.180,68
TOTAL			\$ 46.695.561,11

Fuente: Reporte de cartera de CNEL EP - UN Esmeraldas - enero 2016

3.1.1.4 Proceso de Contabilidad

El cuestionario utilizado en el análisis del proceso contable se desarrolló para conocer el tratamiento de la cuenta por cobrar clientes a nivel financiero y todas sus implicaciones dentro del registro.

La entrevista aplicada a la Jefa de contabilidad y a la encargada de realizar el asiento de la cuenta por cobrar clientes manifestaron que su proceso inicia una vez que el área comercial cierra el mes, en el SIEEQ se han registrado 4 transacciones: facturación,

recaudación, créditos y devoluciones, las cuáles son registradas por el área de contabilidad trasladándolos a través de una interfaz de Guayas - Los Ríos que permite la migración de los valores comerciales, que son datos proporcionados por el área de Informática.

La contadora 1 indicó que la información migrada de recaudación se concilian con el informe emitido por el Jefe de recaudación para confirmar que los valores sean los mismos, el módulo de créditos son los convenios de pago que se realizan y también se registran en las cuentas por cobrar, en este caso no hay cruce de información.

El sistema contable utilizado es el CGWEB y permite el registro por clientes del sector privado y público; y, en cada uno de esos se registra de forma detallada los cargos creados por el área comercial (C1).

En el manual de contabilidad de empresas de distribución eléctrica y otros servicios se observó, que las cuentas por cobrar clientes se registrarán con la codificación 1.1.2.06, que contendrá los valores por concepto de consumo de energía, valores a favor de terceros, telecomunicaciones y otros servicios como obras por contratos, venta de materiales, entre otros, adicionalmente se registrarán los intereses por devengar.

Así mismo se determinó que la política contable para el registro de la cuenta por cobrar clientes induce a realizar un asiento global, de tal forma que una sub-clasificación por antigüedad de cartera se la obtendrá a través de reportes emitidos por el área comercial, para la presentación de Estados Financieros.

Los procedimientos contables de las cuentas por cobrar aplicados de acuerdo a las políticas internas, deben ir enmarcados de acuerdo a las normas gubernamentales que el estado emite de carácter general, las cuales sirven de base para la gestión financiera de la entidad.

3.1.2 Análisis del procedimiento contable de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.

Con el planteamiento de la dimensión de normativa gubernamental, se pretendía conocer la gestión de las cuentas por cobrar clientes, es decir, la forma de análisis y constatación de la cuenta, contrastado con la práctica aplicada en CNEL EP – UN Esmeraldas.

En la entrevista aplicada a la Directora Financiera explicó que los procesos comerciales y financieros en CNEL EP – UN Esmeraldas que permiten la generación de las cuentas por cobrar no se encuentran concatenados en un solo sistema, teniendo así que cada una de las áreas alimenta la información de una forma aislada, facturación y recaudación utilizan el sistema SIEEQ, cartera el BPM y contabilidad el sistema contable CGWEB, dificultando así el cruce de información entre las áreas (D.F).

Por otro lado en la observación a la norma técnica de control interno 405-06 Conciliación de los saldos de las cuentas, menciona que todas las conciliaciones permitirán verificar y determinar la fiabilidad de la información registrada en el área contable, teniendo dos fuentes de información, que sirven de pruebas cruzadas para los registros posteriores.

La Jefa de Contabilidad mencionó que el análisis de las cuentas por cobrar es otra forma de confirmar que las cuentas están debidamente registradas, desde el área contable se dificulta hacer este análisis ya que los saldos se registran de forma global y no por cliente, en este caso es el área de Cartera quien puede generar este tipo de análisis.

La líder cartera corroboró que por medio del sistema BPM el área de cartera de forma mensual analiza el incremento de cartera global y por cada cliente para proceder con la gestión de cobro o depuración.

Mientras tanto en la observación la norma 405-10 análisis y confirmación de saldos, indica que se deben realizar los análisis mensuales y al cierre de cada ejercicio fiscal a través de la Unidad Administrativa Financiera con el objeto de determinar la antigüedad de los saldos y establecer las acciones de cobro necesarias.

Las cuentas por cobrar se deberán conciliar con el mayor general de la cuenta como mínimo al concluir un trimestre, considerando los documentos habilitantes que respaldan la legalidad de la deuda, esta conciliación la deberá realizar un funcionario independiente del registro y control de la cuenta, norma 405-11 Conciliación y constatación de saldos.

3.1.3. Puntos críticos / débiles generados en el proceso de cuentas por cobrar

El desarrollo de las cuentas por cobrar en las organizaciones están enmarcadas en puntos fuertes y débiles, en base a esto el desarrollo de esta investigación busca identificar los puntos críticos o débiles que se forman dentro del proceso de generación de cuentas por cobrar que se determinan de acuerdo al área que interviene, es así que se analiza desde la facturación debido a que sus actividades están compartidas con una empresa externa (Construpeca) sujeta a fiscalización interna, este proceso alimenta a la gestión de recaudación la misma que se encuentra dividida en instituciones financieras, agencias, transferencias, dinero electrónico y tarjetas de créditos, cada uno de estos medios tiene sus ventajas y desventajas, estas últimas de no controlarse de manera adecuada permiten que se creen puntos críticos en este proceso.

Los saldos de las facturas impagas se reflejan automáticamente en el sistema, del cual el departamento de cartera descarga los saldos para realizar el análisis de deuda, este proceso es apoyado por una empresa externa de notificación, es necesario mencionar que esta área nace como un proyecto dentro de las unidades de negocio, las mismas que tienen metas que cumplir en recuperación y depuración de deuda que permiten la disminución del rubro de las cuentas por cobrar.

La contabilización es la última etapa de este proceso que cierra en la presentación en los estados financieros, que al mes de enero del 2016 reflejaba un saldo de \$ 58.680.514,77 de acuerdo al reporte del sistema contable CGWEB REPORT y debido a su volumen es necesario determinar los puntos críticos que permiten que esta cuenta a medida que pasa el tiempo vaya aumentando su tamaño, en este sentido se tomó como referencia el mes de enero para ser analizado a través de los datos obtenidos en las entrevistas donde se evidenciaron ciertas debilidades en los procesos, los mismos que se describen a continuación.

3.1.3.1. Facturación

Dentro de la revisión del proceso de facturación se buscaba conocer la existencia de novedades en las actividades que son ejecutadas desde esta área, es así que se reportaron 7233 lecturas fuera de rango debido a un error de parametrización del software del contratista. En la misma forma la empresa externa (Construpeca) no logró localizar 31609 medidores, se encontraron entre domicilios cerrados, de difícil acceso y visibilidad 5486 medidores.

Las entrevistas realizadas a la Jefa y Analista de Facturación en base a los puntos descritos anteriormente mencionaron que, los mismos ocasionaron que se generen lecturas erróneas y retrasos en este procesos, que generalmente se obtiene como resultado que se cobren rubros elevados, a los cuáles los clientes tienen mayor dificultad de pago y se vuelven reclamos dentro del área de cartera y servicios al cliente.

Haciendo una indagación desde la planificación del trabajo que se realiza en esta área, se analizó la oportunidad del talento humano dentro de este proceso; y, la Jefa de Facturación supo mencionar que la modalidad de contratación por servicios ocasionales de las analistas de facturación es un punto crítico dentro del mes de enero, ya que los contratos deben ser renovados cada año y existen demoras al inicio del período generando que durante ese tiempo se acumule el trabajo de facturación hasta que inicien el nuevo proceso. Trastocando los períodos de emisión, entrega y cobro de las facturas, causando un perjuicio al cliente y a la CNEL; al primero, porque no puede cancelar sus compromisos por el servicio de energía eléctrica; y al segundo, porque no alcanza los niveles de recaudación normal.

Adicionalmente, se generan problemas de conectividad durante la realización de los talleres de montos elevados y rutas críticas, de tal forma que se cuelga el programa y no permite ejecutar mandos para verificar las facturas. Esto debido a que el programa de facturación SIEEQ no dispone de interfaz que permita el enlace de las distintas fuentes de información.

Las situaciones antes expuestas afectan la meta mensual de facturación real, aumenta el número de valores errados, disminuye el monto de recaudaciones, generando en términos generales pérdidas por las acciones comerciales del negocio.

3.1.3.2. Recaudación

En la entrevista realizada al Jefe se planteó investigar sobre el movimiento de la recaudación de acuerdo al cronograma planteado y en épocas de corte, adicionalmente resaltar la existencia de situaciones relevantes dentro de este proceso.

En este sentido mencionó que para facilitar la recaudación se la ha programado por períodos semanales, al término de éstos le sigue inmediatamente las actividades de corte. Esta secuencia genera que en las agencias se congestione la recaudación en las fechas de corte del servicio. Además, esto sucede después del feriado de fin año, donde la afluencia de clientes para pago es mayor.

Lo anterior, permite que en el cierre de las cajas se aumente el error en lo ingresado al sistema, pues se suelen detectar valores superiores cuya diferencia se registra en una cuenta por identificar hasta que se acerque el cliente. En el caso de los valores inferiores al recaudado, el faltante es considerado una cuenta por cobrar al recaudador.

Los pagos efectuados mediante transferencia de clientes, que no son reportadas oportunamente, generan aumento en la cuenta por identificar, que no se puede descartar hasta que el cliente declare físicamente el pago en oficina.

En esta área también se generan inconvenientes en el sistema informático, de tal forma que se dificulta recaudar, cuando esto sucede se realiza el cobro de forma manual y se realiza el descargo de las planillas en días posteriores.

Entre los medios de pago a disposición del público se cuenta el pago en ventanilla, las transferencias, pagos en bancos y puntos autorizados, dinero electrónico, tarjetas de crédito, y descuentos en roles. La entrevista realizada revela que el medio más utilizado es el primero de pago en ventanilla de CNEL, causando los consabidos congestionamientos indicados. De acuerdo al Jefe de Recaudación, hay resistencia por

parte del público para diversificar el medio de pago, por lo que se hace difícil cambiar la cultura del cliente.

3.1.3.3. Cartera

En este apartado era necesario identificar, la forma en la que gestionan los trámites y la vinculación con el área de contabilidad para los registros pertinentes en el caso de liquidaciones de deuda, provisiones de incobrables y convenios de pago, al realizar esta investigación enfatizaron algunos aspectos descritos a continuación.

En el mes de enero la jefatura le remitió alrededor de cien casos para realizar el análisis de deuda y determinar si son reales puras y líquidas a fin de iniciar las gestiones de cobro. Además, posee trámites pendientes de meses anteriores que requieren ser revisados para determinar la necesidad de refacturar, realizar convenio de pago o reliquidar.

Por lo expuesto, existe acumulación de trabajo, por la cantidad de trámites que deben analizar teniendo en consideración que el proceso es complejo, en algunos casos dependen de otras áreas como el laboratorio para determinar si los quipos de medidores no han sido maniobrados alterando los resultados de consumo A.C.

La depuración de la facturación con tarifa 0% y lecturas erróneas aumenta la carga de trabajo, puesto que tienen que depurar, debido a que las deudas son irreales y hay que tomar los datos para verificar y enviar a corregir la facturación. L.C

Cuando la empresa externa no cumple con la suspensión del servicio en los tiempos adecuados, el cliente no se ve en la necesidad de realizar el pago oportunamente, generando un crecimiento progresivo de la cartera. L.C.

La falta de capacitación del equipo, debido a la disponibilidad económica. L.C.

3.1.3.4. Contabilidad

Errores de parametrización de cargos para generar los diarios, estos se dan cuando en el sistema comercial, crean otros cargos que no están vinculados contablemente. C1

El utilizar una interfaz que no es propia de la UN genera inconvenientes ya que al existir problemas de conectividad o para extraer los datos se debe contactar con la matriz para que proporcionen la ayuda y eso genera retrasos. C1

La rigidez del sistema no permite obtener la información al nivel de detalle que permita al área financiera realizar un análisis del estado de la cartera, pues siempre se obtiene valores totalizados.

3.1.3.5. Conciliaciones entre departamentos

Al contrastar la información obtenida en las entrevistas con las normas de control interno respecto a las cuentas por cobrar clientes, un tema revisión eran las conciliaciones entre los departamentos, que de acuerdo a la entrevista realizada a la Directora Financiera, se identificó que existe una debilidad, ya que no se están realizando entre el departamento de contabilidad y cartera, generando descuadres e inconsistencias en los reportes solicitados por oficina central.

La conciliación consistiría en verificar el saldo de la cuenta con sus respectivas deudas y determinar dónde se generan los descuadres para realizar los ajustes necesarios de acuerdo a la normativa interna.

3.1.4. PROPUESTA

3.1.4.1. TEMA

ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS IMPLICADOS EN LA GENERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE CNEL EP – UN ESMERALDAS

3.1.4.2. PRESENTACIÓN

Las cuentas por cobrar clientes en CNEL EP – UN Esmeraldas son el resultado de los procedimientos anteriormente descritos en las jefaturas de facturación, recaudación y cartera del área comercial, de la misma forma intervienen empresas externas que apoyan con el servicio de toma de lecturas, entrega de facturas y notificaciones en sitio; en el desarrollo de cada una de estas actividades existen falencias que al no ser superadas han venido afectando al registro contable de las cuentas por cobrar clientes; teniendo en consideración que la responsabilidad dentro de la unidad de negocio, de vigilar y contralar la recuperación de deuda y todos los procesos inmersos en el reflejo de la deuda real del cliente, es del Director Comercial y las Jefaturas involucradas de esta área.

De esta manera para mejorar los procesos planteados por la institución y contribuir a la gestión eficiente de las cuentas por cobrar clientes es necesario que se definan estrategias que involucren a todas las áreas inmersas en este proceso, de tal forma que se refleje en el saldo de la cuenta por cobrar la sumatoria real del total de la cartera de clientes valor real y aporte a la toma de decisiones del administrador y a las respectivas direcciones para mejorar la posición financiera de la empresa.

En este apartado se determinaron 4 estrategias considerando cada área funcional que interviene dentro del proceso, las cuáles van encaminadas a la gestión de los funcionarios en los factores de mejoramiento de fiscalización, planificación y homologación de procesos e indicadores.

3.1.4.3. JUSTIFICACIÓN

La determinación de estrategias de seguimiento al proceso de generación de cuentas por cobrar, permitirán delimitar las acciones necesarias para mejorar y agilizar la ejecución de los procesos, específicamente donde se identificaron áreas críticas, que han ido contribuyendo al aumento de esta cuenta.

En este sentido, es relevante mencionar que la aplicación de esta propuesta ayudará mejorar el control interno de las áreas involucradas, coordinando acciones viables enmarcadas en la normativa y procedimientos internos, basándose en la norma 200-02 Administración estratégica donde se establece la aplicación de procedimientos e indicadores que permitan evaluar la consecución de los objetivos (Contraloría General del Estado, 2014).

3.1.4.4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- ❖ Proponer estrategias a los procesos que intervienen en la generación de las cuentas por cobrar clientes de CNEL EP – UN Esmeraldas

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Describir actividades de mejoramiento en los procesos de facturación, recaudación, cartera y contabilidad.
- ❖ Especificar la forma de medición de las actividades propuestas.
- ❖ Plantear lineamientos de control y seguimiento en las actividades.

3.1.4.5. ALCANCE

Las estrategias posteriormente planteadas, van dirigidas a los proceso de facturación, recaudación, cartera y contabilidad, específicamente en los segmentos que intervienen en la generación de cuentas por cobrar clientes de CNEL EP – UN Esmeraldas.

3.1.4.6. FACTIBILIDAD

Su aplicación garantiza mejoras en la administración de cuentas por cobrar clientes, debido a que estas estrategias están específicamente direccionadas a los puntos críticos identificados en cada área involucrada.

Es viable la aplicación de estas estrategias debido a que contribuyen a alcanzar los objetivos estratégicos de la entidad y se basan en las políticas corporativas planteadas por el directorio de la empresa.

Se proponen actividades de aplicación interna, en las cuales se detalla la forma de implementación, las tareas de control y seguimiento; y, medición con la finalidad de proporcionar parámetros integrales que les permita evidenciar los resultados, es por ello que se enmarcarán en un contexto funcional, de tal forma que las actividades administrativas que se establezcan, sean de sencilla aplicación por parte de los funcionarios involucrados en los procesos.

Estrategia 1:

Mejorar el proceso de facturación real, cumpliendo con las actividades de fiscalización de forma adecuada y programando oportunamente el requerimiento de personal en el POA.

Para el desarrollo de esta estrategia se hace necesario describir dos actividades, mencionadas a continuación:

Actividad 1

- ❖ Valorar la ejecución del proceso de fiscalización del contrato de toma de lecturas y entrega de facturas a través del control de resultados.

Política corporativa en la que se basa

Homologar y optimizar procesos y procedimientos.

Requerimientos para la implementación de la estrategia.

Para esta actividad es necesario que el Director Comercial y el/la Jefe/a de Facturación, realicen un control continuo de las tareas a cargo de los funcionarios fiscalizadores, considerando su rol en el éxito del servicio prestado por la empresa externa.

Control y seguimiento

Revisión de los datos de la muestra analizada y la contrastación de los mismos con los de la empresa externa; y, la calidad de los informes (información suficiente y con argumentos) enviados al administrador del contrato.

Medición

Cumplimiento de metas planteadas por la Unidad de Negocio en base a sus datos históricos, los cuales se basan en la totalidad de los clientes: lectura 74%, consumos medidos 68%, reparto de facturas 81,5%.

Responsable

Jefe de Facturación y Dirección Comercial

Actividad 2

- ❖ Planificar en el POA a través del requerimiento de personal de facturación y motivación para los procesos de contratación.

Política corporativa en la que se basa

Fomentar el hábito de la planificación dentro de la Corporación.

Implementación

En la elaboración del POA de facturación, dentro de los requerimientos de personal para cumplir con el objetivo estratégico de incrementar la eficiencia institucional, deben plantear el número de analistas de facturación que se necesita en el área; y, entregar esta planificación dentro de los periodos planteados por la Unidad de Negocio.

Control y seguimiento

Motivación del proceso de contratación con anticipación.

Medición

La firma del contrato de las analistas requeridas en el POA al iniciar el mes de enero.

Responsable

Jefa de Facturación y Director Comercial.

Estrategia 2:

Incrementar la gestión de recaudación, diversificando los medios de pago de consumo de energía a través del uso de las instituciones financieras, el involucramiento del personal de recaudación en la recuperación de deuda y realizando un barrido de las transferencias por identificar del sector público, para controlar el crecimiento de la cartera corriente de CNEL EP – UN Esmeraldas.

Para el desarrollo de esta estrategia se hace necesario describir tres actividades, mencionadas a continuación:

Actividad 1

- ❖ Implementar publicidad que promueva el uso de los medios de pago de consumo de energía, preferentemente las instituciones financieras como puntos de recaudación dentro de los cantones de la provincia.

Política corporativa en la que se basa

Homologar y optimizar procesos y procedimientos.

Requerimientos para la implementación

Realizar un programa de socialización con la comunidad, promocionando la accesibilidad a las instituciones financieras para realizar el pago de sus planillas. Las actividades puntuales van encaminadas al incremento temporal de la publicidad en televisión, radio y redes sociales.

Control y seguimiento

Realizar un contrato con un canal de televisión local, y generar cadenas de información a través de redes sociales las cuáles serán evaluadas por los retweets, likes o compartir.

Medición

Aumento de la recaudación en las instituciones financieras, verificado a través de las conciliaciones diarias realizadas por el Jefe de Recaudación.

Responsable

Jefe de Recaudación y Relacionista Pública.

Actividad 2

- ❖ Revisar periódicamente los saldos de la deuda corriente a cargo del personal de recaudación.

Política corporativa en la que se basa

Aumentar la recaudación sobre la base de una facturación y gestión de cobro óptimas.

Requerimientos para la implementación

Programar una revisión de todos los saldos de clientes con facturas pendientes de pago menor a 6 meses distribuidas por ruta, realizarán visitas para notificar y promover la elaboración de convenios de pago.

Control y seguimiento

Reportes mensuales de las notificaciones y los convenios de pago realizados.

Medición

Se propone el siguiente indicador: **notificaciones entregadas a los clientes/clientes asignados.**

Y nivel de cumplimiento de los convenios de pago a través del avance de cada uno.

Responsable

Jefe de Recaudación

Actividad 3

- ❖ Notificar a las entidades del estado, para realizar un barrido de las transferencias generadas a través del esigef e incrementar mecanismos de seguimiento.

Política corporativa en la que se basa

Aumentar la recaudación sobre la base de una facturación y gestión de cobro óptimas

Requerimientos para la implementación

Generar un listado de las instituciones del estado que se localizan en la provincia y que tengan cuentas pendientes pago, para programar una agenda y realizar una convocatoria desde la Administración de la Unidad de Negocio para que sus representantes se acerquen con los documentos de las transferencias y efectuar la respectiva conciliación.

Esta actividad debe comunicarse a través de un informe al área de contabilidad debido a que se genera un movimiento en la cuenta de depósitos por identificar a la de ingresos; y, de la por cobrar a la de recaudación.

Control y seguimiento

Reporte del movimiento de las cuentas involucradas.

Medición

A través de la determinación de variación de la cartera del sector público.

Responsable

Jefe de Recaudación

Estrategia 3:

Fortalecer el programa de cartera mejorando la actividad de notificación, emitiendo estados de cuenta a los clientes, identificando las cuentas incobrables y evaluando la gestión general del proceso realizado, para ejecutar la recuperación y depuración de una forma adecuada.

Para el desarrollo de esta estrategia se hace necesario describir tres actividades, mencionadas a continuación:

Actividad 1

- ❖ Apoyar el proceso de notificación referente a la información directa sobre las facilidades de pago.

Política corporativa en la que se basa

Aumentar la recaudación sobre la base de una facturación y gestión de cobro óptimas.

Requerimientos para la implementación

La entrega de notificaciones se realizará con información que contenga las operaciones de negociación (necesaria sobre los convenios de pago, para que el cliente tenga una mayor información al momento de formalizar el convenio en la agencia con las analistas de cartera).

La notificación se debe entregar a todos los clientes, incluyendo aquellos que ya no tienen medidor, debido a que la deuda sigue generando intereses.

Control y seguimiento

Reportes de las visitas en campo, con fotos y otros sustentos.

Medición

Firma de convenios de pago y liquidación de deuda de clientes.

Responsable

Líder de Cartera

Actividad 2

- ❖ Realizar una depuración de los saldos de cartera orientada a la identificación de cuentas incobrables

Política corporativa en la que se basa

Homologar y optimizar procesos y procedimientos.

Requerimientos para la implementación

Se debe analizar la deuda de los clientes por la antigüedad que esta tiene y determinar los valores que se castigarán como incobrables de acuerdo al procedimiento de gestión y recuperación de cartera. Es necesario que el informe y actas de baja de las cuentas incobrables sean enviados a contabilidad para realizar el respectivo asiento contable con los documentos habilitantes.

Control y seguimiento

Listado de valores considerados como incobrables y la gestión de la dirección comercial como área responsable ante la gerencia general.

Medición

El porcentaje de la cuenta por cobrar clientes que se dará de baja estará enmarcada en las directrices planteadas en el manual de políticas contables de CNEL EP.

Responsable

Líder de Cartera

Actividad 3

- ❖ Evaluar la gestión de cartera de forma trimestral a través de informes e indicadores.

Política corporativa en la que se basa

Homologar y optimizar procesos y procedimientos.

Requerimientos para la implementación

Realizar informes de las actividades ejecutadas por el programa de cartera, en las cuáles incluya información sobre la depuración de deuda, convenios de pago registrados y recuperación de deuda.

Control y seguimiento

Socialización de los reportes con las áreas de facturación, recaudación, contabilidad y el Administrador de la Unidad de Negocio.

Medición

Planteamiento de indicadores:

Impacto de clientes en cartera: # de clientes con deuda mayor a 6 meses / # total de clientes activos

Variación porcentual del total de la cartera: $(\text{Valor de cartera inicial} - \text{Valor de cartera final}) / \text{Valor de cartera inicial}$

Recuperación de cartera: $\text{deuda liquidada} / \text{cartera total}$

Depuración de cartera: $(\text{deuda liquidada} + \text{estimación de cuentas incobrables}) / \text{cuentas por cobrar}$

Cuentas por liquidar: $\text{monto de convenios de pago realizados} / \text{total de la cartera}$

Responsable

Líder de Cartera

Estrategia 4:

Implementar un proceso de análisis contable de las cuentas por cobrar, para facilitar la gestión financiera y la toma de decisiones a nivel administrativo; a través de la conciliación de saldos entre los departamentos contabilidad – cartera, registrando los convenios de pago y estimación de cuentas incobrables; y, aplicando indicadores financieros.

Para el desarrollo de esta estrategia se hace necesario describir cuatro actividades, mencionadas a continuación:

Actividad 1

- ❖ Establecer los factores que originan las diferencias entre los departamentos en los saldos de las cuentas por cobrar.

Política corporativa en la que se basa

Homologar y optimizar procesos y procedimientos.

Requerimientos para la implementación

Es necesario realizar una mesa de trabajo entre las áreas involucradas para plantear el proceso de conciliación, el cual deberá consistir en el cruce de saldos a un nivel detalle que les permita establecer las diferencias generadas y su disminución.

Control y seguimiento

Elaboración de actas de conciliación.

Medición

Se mide por el porcentaje de avance en la conciliación tomando como referencia el saldo de la cartera: Valor conciliado / total de cartera; es necesario que este ejercicio se aplique al menos una vez durante el ejercicio económico.

Responsable

Jefa de Contabilidad y Líder de Cartera

Actividad 2

- ❖ Registrar los convenios de pago

Política corporativa en la que se basa

Homologar y optimizar procesos y procedimientos.

Requerimientos para la implementación

Una vez firmado el convenio en el área de recaudación o en cartera, se debe enviar un reporte al área contable con las copias de los documentos para poder hacer el respectivo registro en los documentos por cobrar y disminuir de la cuenta por cobrar clientes.

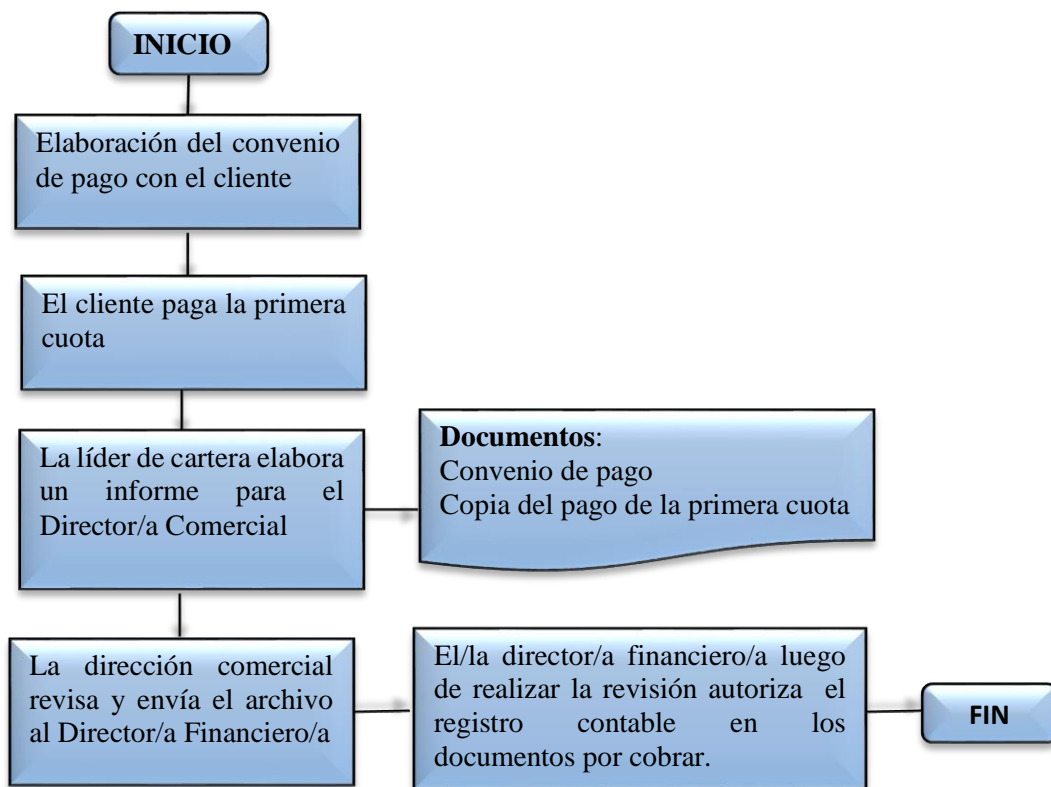


Figura 3 Registro de convenios de pago

Control y seguimiento

Revisión de los registros de los documentos por cobrar.

Medición

En esta actividad se medirá el cumplimiento del registro una vez emitido el informe por las áreas de recaudación y cartera.

Responsable

Dirección Comercial, Jefe de Recaudación, Líder de Cartera, Dirección Financiera y Jefe de Contabilidad.

Actividad 3

- ❖ Registrar las cuentas incobrables

Política corporativa en la que se basa

Homologar y optimizar procesos y procedimientos.

Requerimientos para la implementación

Una vez emitida el acta de baja de cartera por el área comercial y la misma sea aprobada por la gerencia general, la dirección financiera desde en el área de contabilidad realizarán el asiento contable con los respectivos documentos habilitantes.

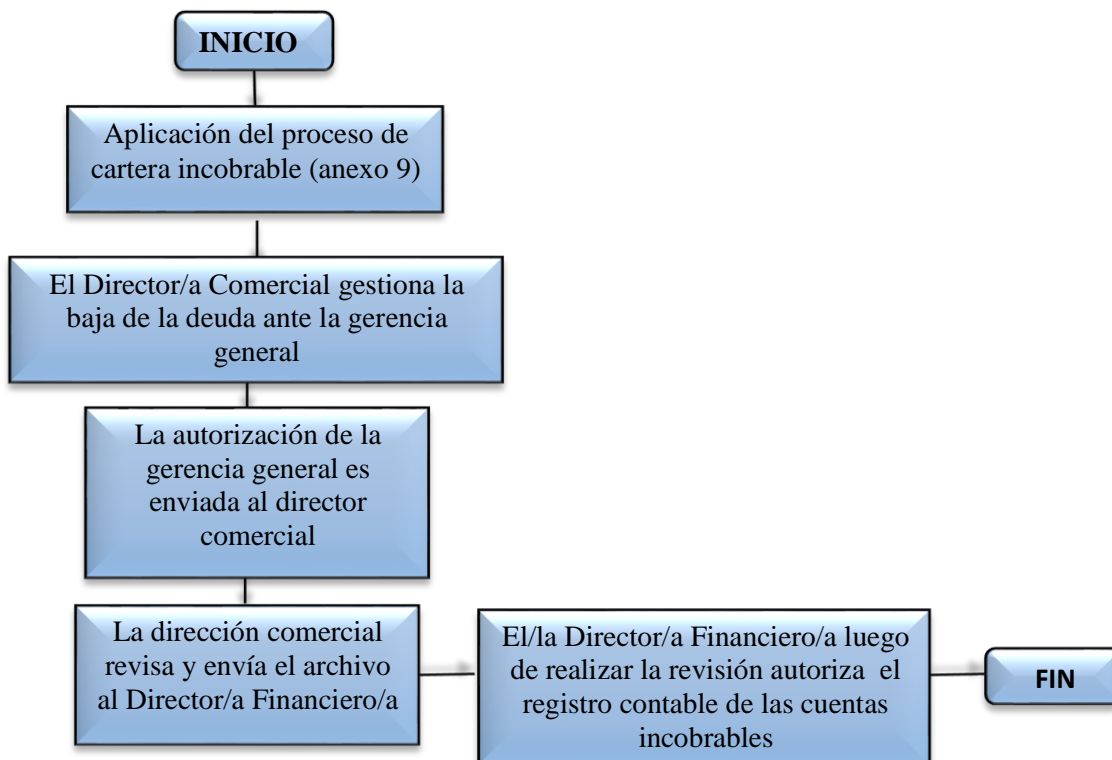


Figura 4 Registro de cuentas incobrables

Control y seguimiento

Revisión de los registros de cuentas incobrables

Medición

En esta actividad se medirá el cumplimiento del registro una vez emitido el informe por las áreas de recaudación y cartera; y el porcentaje del saldo de la cuenta estimación de cuentas incobrables.

Responsable

Dirección Comercial, Líder de Cartera, Dirección Financiera y Jefe de Contabilidad.

Actividad 4

- ❖ Aplicar indicadores para controlar la gestión financiera de las cuentas por cobrar

Política corporativa en la que se basa

Homologar y optimizar procesos y procedimientos.

Implementación

Se requiere que trimestralmente se calculen los indicadores propuestos a continuación y variación de la cuenta por cobrar clientes, para poder medir la evolución de la misma.

Indicadores

$$\text{Impacto sobre el activo circulante} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Activo circulante}}$$

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Facturación}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Periodo de maduración} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * 360}{\text{Facturación}}$$

Control y seguimiento

Reportes trimestrales de los indicadores anteriormente planteados.

Responsable

Jefa de Contabilidad

CAPÍTULO IV

4.1. DISCUSIÓN

Las cuentas por cobrar clientes en los estados financieros de CNEL EP – UN Esmeraldas para enero del 2016 representan el 51% del total de activos corrientes y el 25% del total de activos, de tal forma que el capital de trabajo se está quedando en manos de terceros, lo que afecta en la gestión ordinaria de la empresa debido a que se desarrollan proyectos que son financiados con fondos propios y pagos operativos a los que se debe responder de forma oportuna.

En los resultados de la investigación, dentro del análisis de control interno se describen los procesos de generación de cuentas por cobrar desde la facturación para lo cual previamente se considera la tarifa, el registro y el contrato, fase que concluye con la entrega de facturas, mismas que tienen un plazo de 10 días para realizar su pago, este proceso es bastante similar al planteado en la investigación de Rodríguez (2009), pero en el caso de la empresa SEMDCA el cliente posee un plazo de un mes para cancelar su factura, en este sentido se evidencia que existiendo la posibilidad de tener un mayor plazo de pago la recaudación podría ser más efectiva.

En la investigación de Gómez (2009) realizada para evaluar el proceso de cuentas por cobrar identifica áreas críticas es la falta de seguimiento a la recuperación de deuda, la inaplicabilidad de cálculos para el registro de cuentas incobrables y la utilización de un sistema contable inapropiado; de esta forma se evidencia que antes de realizar cualquier gestión es necesario tener el saldo de la cartera que esté en condiciones de ser recuperada, para lo cual se debe provisionar; algunas de estas debilidades se repiten en CNEL EP - UN Esmeraldas lo que permitió plantear estrategias de seguimiento encaminadas al mejoramiento de la gestión.

En ninguno de los estudios citados se plantean estrategias, pero a través de sus recomendaciones como en el caso de Mairé (2005) que direcciona su estudio a la cartera de entidades del estado, se identifican algunos tips en el que sugiere se garantice al personal idóneo para el manejo de esta cuenta para que realice las supervisión continua

en la gestión de cobro, de la misma forma aconseja que se debe convocar por medio de cartas a las empresas estatales para realizar la liquidación de su deuda; y, por último mejorar los canales de comunicación entre el área comercial y contable para realizar comparaciones de saldos. En referencia a estas tácticas aterrizadas al contexto local en el que se realizó esta investigación se propusieron algunas actividades de seguimiento.

Por otro lado existen factores externos a la empresa que interfieren en el aumento de la cuenta por cobrar clientes como la situación económica del país, por la coyuntura económica y los fenómenos naturales ocurridos en la Provincia de Esmeraldas, en enero del 2016, han afectado la capacidad de pago del cliente y por ende el cumplimiento de las obligaciones con CNEL; la falta de interés de las personas en conocer los datos de la factura (no revisan el vencimiento), ni los medios de consulta, las desechan ocasionándole a la empresa altos costos por la generación de la doble impresión; y, la no existencia de cables pre-ensamblados en la mayor parte del tendido eléctrico de la ciudad ha causado durante todo este tiempo, incluido el mes de análisis, los típicos enganches informales al sistema eléctrico, que le permiten al cliente seguir percibiendo el servicio, aún con medidor suspendido; causando pérdidas comerciales en la venta de energía.

Siendo este un estudio inicial sobre los procesos de generación de cuentas por cobrar de CNEL EP – UN Esmeraldas, es necesario que realicen otros estudios que complementen esta investigación direccionados a la recuperación y gestión de clientes, un modelo integral de gestión de cuentas por cobrar o una auditoría propiamente dicha que permita identificar el riesgo de los controles internos aplicados.

Finalmente con este trabajo se pretendía una vez realizado el análisis de los procesos que intervienen en la generación de cuentas por cobrar clientes de CNEL EP – UN Esmeraldas, de identificar las debilidades más representativas, hacia las cuales se plantearon estrategias de seguimiento con la descripción de las actividades claves que se deben ejecutar en cada una de las áreas como facturación, cartera, recaudación y contabilidad, mismas que se controlarán y medirán a través de diferentes mecanismos.

CAPÍTULO V

5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.1. CONCLUSIONES

- ❖ La CNEL EP tiene políticas internas a nivel corporativo de las cuales se desprenden los procesos específicos de cada departamento como, facturación, recaudación, cartera y contabilidad; en la Unidad de Negocio de Esmeraldas no existe una programación desde el área contable para la gestión de los cuentas por cobrar clientes ya que esta es realizada en el área comercial con la denominación de cartera.
- ❖ Se determinó que existen áreas críticas en cada uno de los procesos que intervienen, en facturación se identifican novedades en los procesos realizados por externos y en la planificación de requerimiento de personal, en recaudación principalmente es la identificación de las transferencias recibidas por esigef, en cartera es recurrente la acumulación de trabajo en las analistas y en contabilidad la dificultad de hacer análisis financieros que aporten a la toma de decisiones.
- ❖ En el apartado de la propuesta se exponen cuatro estrategias de seguimiento, encaminadas al mejoramiento de los procesos de forma individual y así poder fortalecer la gestión de cuentas por cobrar clientes, de tal forma que se controle la aplicación de adecuada de los mismos.

Referencias

- ADF/CDG. (25 de febrero de 2015). Instructivo para realizar el registro contable. Guayaquil, Guayas, Ecuador: CNEL EP.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). *Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas*. Quito: Ministerio de Finanzas. Obtenido de http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_PLANIFICACION_FINAZAS.pdf
- Barquero, M. R. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica*. Barcelona: Profit.
- Bueno, I. d. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 16 - 25. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12029652003>
- Casanovas, A. (2013). *Gestión de políticas de la empresa*. Madrid: Grupo Difusión. Obtenido de <https://www.kpmg.com/ES/es/servicios/Abogados/Legal/Mercantil/Documents/Cuadernos-Legales-N5.pdf>
- Comisión legislativa y de fiscalización. (2009). *LOEP*. Montecristi: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Constitución de la República. (11 de julio de 2011). *Asamblea Nacional del Ecuador*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Contraloría General del Estado. (14 de diciembre de 2014). *Actividades de Control. Normas de Control Interno*, 10. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://aerpuertoquito.com/wp-content/uploads/2013/01/Normas-Control-Interno.pdf>
- Cruz, L. M. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuenta por cobrar de de Foro Mirafior. *Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*. N° 7, 26. Recuperado el 13 de 05 de 2016
- Defliese, P., Jaenicke, H., & Sullivan, J. &. (2005). *Auditoria Montgomery*. México: Tercera edición. Editorial Limusa.
- Directorio de la Empresa Electrica Pública. (2015). *ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS*. Guayaquil: CNEL.
- Fernandez, N., & Petit, A. (2009). *PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE CONSTRUCCIÓN DE LA INDUSTRIA PETROLERA CASO: MUNICIPIO MARACAIBO*.

- Revista electrónica de Gerencia Empresarial*. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/238/380>
- Fernando, D. V. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima: Gubernamental SAC.
- Flores, D. C. (2014). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA CONECEL S.A. EN LA CIUDAD DE QUITO periodo 2013*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- García, B. M. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. Ecoe Ediciones.
- Giopp, A. M. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico*. Santo Domingo: CEP - INTEC.
- Gómez, H. P. (2009). *Evaluación del proceso funciona de las cuentas por cobrar de la Afivel*. Barquisimeto: Universidad Centro Occidental "Lisandro Alvarado".
- Hechevarría, Y. M., Santos, M. R., & Figueredo, F. J. (2011). ANÁLISIS POR EDADES DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PROVINCIAL DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN DE LAS TUNAS. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/hsf.htm>
- Horngren, C. T. (2000). *Contabilidad Financiera*. Mexico: Pearson.
- IFRS. (2012). *IASB*. Obtenido de IASB: <http://www.ifrs.org/IFRSs/Documents/Spanish%20IAS%20and%20IFRSs%20PDFs%202012/IAS%2008.pdf>
- Jimenez, P. (13 de marzo de 2012). *Universidad Interamericana para el desarrollo*. Obtenido de http://pcsoft.mx/lecturasunid/CONTA%20FINANCIERA/CF04_Lectura.pdf
- LOEP. (12 de septiembre de 2014). Definición de la Constitución de las Empresas Públicas. Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional de la República.
- Lopez, N., & Sandoval, I. (01 de 01 de 2005). *UDG virtual*. Obtenido de http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1103/2/Methodos_y_tecnicas_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa.swf
- Lorenzo, A. F. (enero de 2012). *Google académico*. Obtenido de Google académico: http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:78100/componente78098.pdf
- Luna, O. F. (2007). Auditoria Gubernamental Moderna. En O. F. Luna, *Auditoria Gubernamental Moderna* (pág. 36). lima: Instituto de Investigación de contabilidad y control.
- Macedel. (2016). *CATÁLOGO GENERAL DE CUENTAS CONTABLES DEL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO*. Guayaquil: Ministerio de Finanzas. Obtenido de <http://www.finanzas.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2016/04/MATRIZ_DEL-CATALOGO-DE-CUENTAS-28-04-2016.pdf

- Malavé, M. (2005). *ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR LLEVADOS EN LA UNIDAD DE CONTABILIDAD DE LOS ORGANISMOS OFICIALES DESCENTRALIZADOS DE LA*. Mónagas: UNIVERSIDAD DE ORIENTE.
- Martinez, E. (2009). *ANÁLISIS Y MEDICIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN CARTERAS DE ACTIVOS FINANCIEROS LÍQUIDOS EMITIDOS POR EMPRESAS*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Martinez, L. (2011). *Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra*. Obtenido de www.pucmmti.edu.do/websise/estudiante/materias/201110122/ST-CNT-215-T-004/UNIDAD II CNT-215.pdf
- Ministerio de Finanzas. (25 de mayo de 2016). Principios y Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental. *Principios y Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental actualizados*. Quito, Pichincha, Ecuador: Constitución de la República del Ecuador.
- Ministerio de Finanzas. (s.f.). *Normativa del Sistema de Administración Financiera*. Obtenido de Normativa del Sistema de Administración Financiera: http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/Normativa_Presupuesto_Contabilidad_Tesorer%C3%ADa_Acuerdo_447.pdf
- Molrales, A. (2003). *Impuesto al activo 2003*. México: ISEF.
- Murillo, A. (2013). *Auditoría Interna para el Control Contable y Administrativos de las empresas Consecionarias*. Maracaibo: Universidad Rafael Urdaneta.
- Normativa SAFI. (2016). *Normas técnicas de Contabilidad*. Guayaquil: Ministerio de Finanzas.
- Ortiz, Y. (2004). *ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS CONTABLES APLICABLES A LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL CONSORCIO OTEPI GREYSTAR*. Maturín: Universidad de Oriente Núcleo Mónagas.
- Paneque, R. J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/MetodologiaInvestigacion.pdf
- Pedros, D. M., & Gutierrez, A. M. (2012). *Elección de estrategias*. Madrid: Diaz de Santos.
- Rodriguez, L. (2008). *Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa CADAFE*. Cumaná: Universidad de Oriente Núcleo Mónagas.
- Rodríguez, L. (2009). *Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar de CADAFE*. Cunamá: Universidad del Oriente.

- ROVERE, M. (2012). *Google académico*. Obtenido de <http://scholar.google.com/ec/scholar?hl=es&q=que+es+una+estrategia&btnG=&lr=>
- Sabino, C. (2002). *El proceso de la investigación científica*. Caracas: Panapo.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc GrawHill.
- Segovia, T. K. (2014). “*Control Interno para Cobro por vía Administrativa de las Obligaciones Pendientes Ep. Petroecuador – Refinería Esmeraldas*”. Esmeraldas - Ecuador: PUCESE.
- Senplades. (2013). *Empresas Públicas y Planificación - su rol en la transformación social y productiva*. Quito: El Telégrafo.
- Uguña, A. L. (2012). *Universidad de Cuenca*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1346/1/tcon644.pdf>
- Vargas, C. M. (2007). *Contabilidad: Análisis de cuentas*. San Jose - Costa Rica: EUNED.
- Vasquez, D. T. (10 de diciembre de 2011). *Gestión Financiera a Corto Plazo*. Obtenido de <http://admondecuentasporcobrar.blogspot.com/>
- Velasco, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: Gráficos Deon.
- Velásquez, M. J. (2014). Evaluación de la gestión de cobro de la empresa ECONORTE, en el departamento de Estelí. *FAREM*, 64 - 70.
- Zaruma, P. E. (2015). *CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU APORTE A LA RAZONABILIDAD DE LAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR*. Machala: Universidad técnica de Machala.

ANEXOS

ANEXO 1 – PROCESO DE FACTURACIÓN

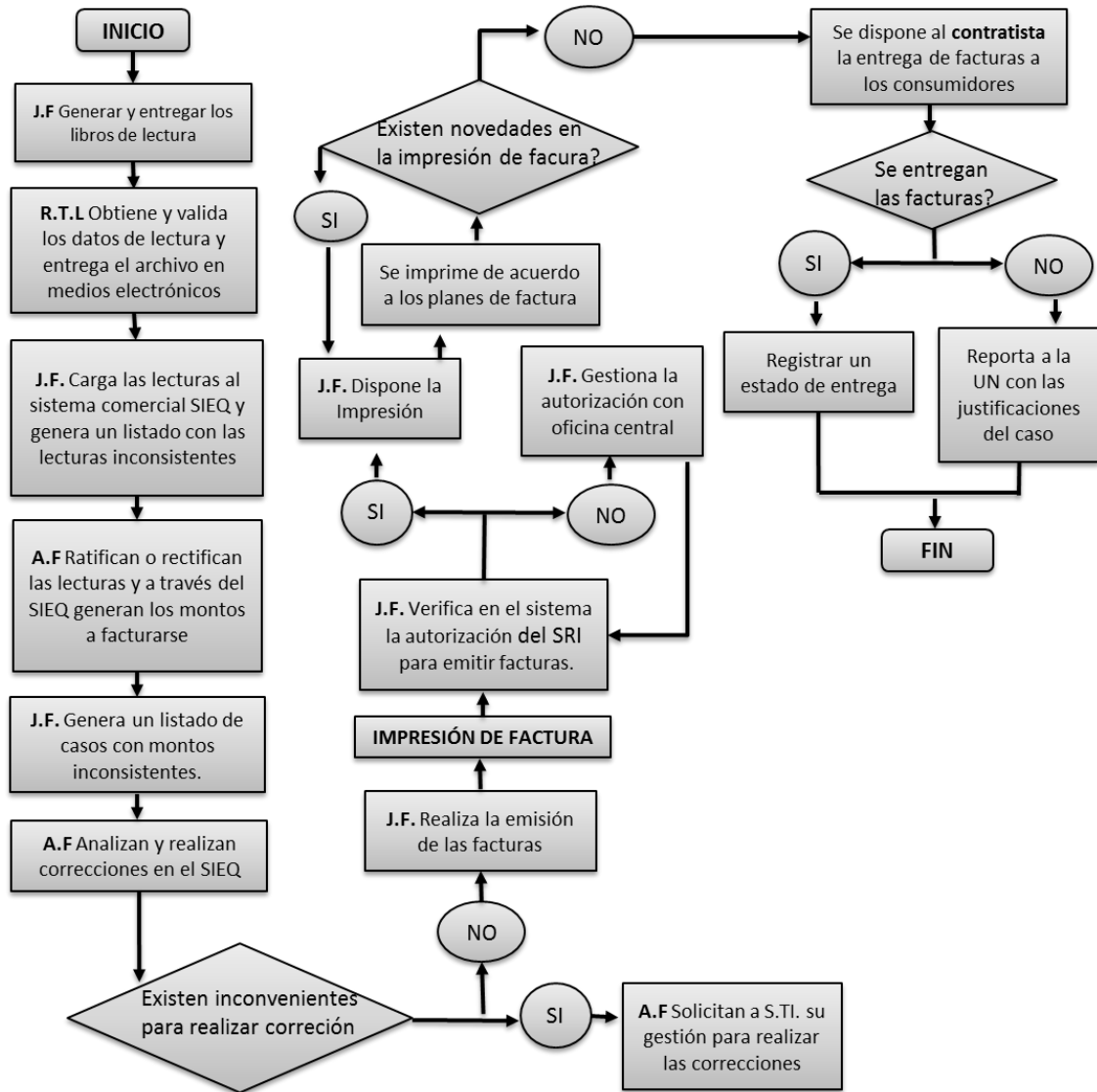


Figura 5 PROCESO DE FACTURACIÓN

ANEXO 2 – FACTURA



CNELEP: Calle Heróides N0010, Av.
Washington B. y Miguel H. Alcides,
#5-7-13-14, Mz. 410, Edif. 08100
Piso 4. Of. 401
RUC: 0068500020001

Factura No. 092-001-005786045
No Autorización 1118449163
Ambiente
Emisión
Fecha de autorización 2016/MAR/03-2017/MAR/03
Fecha de Emisión: 2016/SEP/26

No. de Control: 11809621-53
Valor a pagar: 22,44
Fecha de Vencimiento: 2016/OCT/10

INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR

SUMINISTRO: 118096-7 BATIOJA CHARCOPA CLARA RAQUEL
Código Único Eléctrico Nacional: 0800118096 Cédula / R.U.C.: 0802118687 Cod. Postal:
Dirección servicio: CALLE D M61 SL6 CALLE 2 SIHABITAD P1 D1
Plan/Geocódigo: 01-19-352-1430 Tarifa: RESIDENCIAL
Provincia - Cantón - Parroquia: ESMERALDAS - ESMERALDAS - SIMÓN PLATA TORRES
Dirección notificación: DOMICILIO Geocódigo postal:
Ejecutivo de cuenta:

1. FACTURACIÓN SERVICIO ELÉCTRICO Y ALUMBRADO PÚBLICO

Medidor: 80608728-HOL-AM Desde: 2016/AGO/23 Hasta: 2016/SEP/22 Días Facturados: 30 Tipo Consumo: TOMADA Constante: 1
Factor de multiplicación: 1 Factor Corrección: 1,000 Factor Potencia: 1,000

Descripción	LECTURAS			Unid.	Valores
	Actual	Anterior	Consumo		
Eng. Activa	17167,00	17014,00	153	kWh	15,65

Consumos



2. VALORES PENDIENTES

CONCEPTO	VALOR
TOTAL VALORES PENDIENTES (2):	0,00

3. RECAUDACIÓN TERCEROS SECTOR ELÉCTRICO (SE)-PLANES FINANCIAMIENTO

ESTOS VALORES NO FORMAN PARTE DE LOS INGRESOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA

CONCEPTO	VALOR
RECAUDACIÓN TERCEROS SECTOR ELÉCTRICO (3):	0,00

Clave acceso

1.1 SERVICIO ELÉCTRICO Y SAPG	
CONSUMO	14,24
COMERCIALIZACION	1,41
SUBSIDIO SOLIDARIO.	1,57
SUBTOTAL SERVICIO ELÉCTRICO (SE):	17,22
SERV. ALUM. PUB.	1,98
SUBTOTAL ALUMBRADO PÚBLICO (AP):	1,98
1.2 OTROS PAGOS SERVICIO ELÉCTRICO Y SAPG	

SUBTOTAL OTROS:	0,00
TOTAL SE, AP Y OTROS (1):	19,20

SUBSIDIOS DEL GOBIERNO	
Cocción y calentamiento	0,00
Tarifa de dignidad	0,00
Total	0,00



TOTAL	
Servicio Eléctrico-Alumbrado Público (1)	19,20
Valores Pendientes (2)	0,00
Recaudación Terceros SE (3)	0,00
TOTAL SECTOR ELECTRICO (A) (1+2+3)	19,20

ORDEN DE COBRO POR CUENTA DE TERCEROS

LEY DE DEFENSA CONTRA INCENDIOS

Beneficiario: BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS
Suministro: 118096-7 Cédula / R.U.C.: 0802118687
Nombre: BATIOJA CHARCOPA CLARA RAQUEL
Dirección servicio: CALLE D M61 SL6 CALLE 2 SIHABITAD P1 D1
Fecha de Emisión: 2016/SEP/26

CONCEPTO	SUSTENTO LEGAL	VALOR
IMPUESTO BOMBEROS		1,83
TOTAL LEY DE DEFENSA CONTRA INCENDIOS (4):		1,83

ORDEN DE COBRO POR CUENTA DE TERCEROS

ORDENANZA MUNICIPAL

Beneficiario: GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
Suministro: 118096-7 Cédula / R.U.C.: 0802118687
Nombre: BATIOJA CHARCOPA CLARA RAQUEL
Dirección servicio: CALLE D M61 SL6 CALLE 2 SIHABITAD P1 D1
Fecha de Emisión: 2016/SEP/26

CONCEPTO	SUSTENTO LEGAL	VALOR
TASA RECOLECCION BAS		1,41
TOTAL ORDENANZA MUNICIPAL (5):		1,41

ORDEN DE COBRO POR CUENTA DE TERCEROS

OTROS RUBROS TERCEROS

Suministro: 118096-7 Cédula / R.U.C.: 0802118687
Nombre: BATIOJA CHARCOPA CLARA RAQUEL
Dirección servicio: CALLE D M61 SL6 CALLE 2 SIHABITAD P1 D1
Fecha de Emisión: 2016/SEP/26

CONCEPTO	SUSTENTO LEGAL	VALOR
TOTAL OTROS RUBROS TERCEROS (6):		0,00

RESUMEN DE VALORES A PAGAR

Total Sector Eléctrico (A)	19,20
Total por Cuenta Terceros (4+5+6)	3,24
TOTAL A PAGAR :	22,44

ANEXO 3 – PLIEGO TARIFARIO DEL ARCONEL



Agencia de
Regulación y Control
de Electricidad

PERIODO: **ENERO - DICIEMBRE ***

EMPRESAS ELÉCTRICAS:


CNEL EL ORO-CNEL ESMERALDAS-CNEL GUAYAS LOS RÍOS-CNEL LOS RÍOS-CNEL MANABÍ-CNEL MILAGRO-CNEL SANTA ELENA-CNEL SANTO DOMINGO-CNEL SUCUMBÍOS-GALÁPAGOS

CARGOS TARIFARIOS ÚNICOS

JUNIO - NOVIEMBRE **

RANGO DE CONSUMO	DEMANDA (USD/kW)	ENERGÍA (USD/kWh)	COMERCIALIZACIÓN (USD/consumidor)
CATEGORÍA		RESIDENCIAL	
NIVEL TENSIÓN		BAJA Y MEDIA TENSIÓN	
0-50		0,091	1,414
51-100		0,093	
101-150		0,095	
151-200		0,097	
201-250		0,099	
251-300		0,101	
301-350		0,103	
351-500		0,105	
501-700		0,1285	
701-1000		0,1450	
1001-1500		0,1709	
1501-2500		0,2752	
2501-3500		0,4360	
Superior		0,6812	
		RESIDENCIAL TEMPORAL	
		0,1285	1,414
CATEGORÍA		GENERAL	
NIVEL TENSIÓN		GENERAL BAJA TENSIÓN	
		BAJA TENSIÓN SIN DEMANDA	
		COMERCIAL	
0-300		0,092	1,414
Superior		0,103	
		E. OFICIALES, ESC. DEPORTIVOS, SERVICIO COMUNITARIO	
0-300		0,082	1,414
Superior		0,093	
		BOMBEO AGUA	
0-300		0,072	1,414
Superior		0,083	
		BOMBEO AGUA SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE	
0-300		0,058	1,414
Superior		0,066	
		INDUSTRIAL ARTESANAL	
0-300		0,083	1,414
Superior		0,099	
		ASISTENCIA SOCIAL, BENEFICIO PÚBLICO Y CULTO RELIGIOSO	
0 - 100		0,034	1,414
101-200		0,036	
201-300		0,038	
Superior		0,063	

ANEXO 4 – CONSULTA DE PLANILLAS EN LÍNEA

CONSULTA DE FACTURAS

Seleccione su Unidad de Negocio y seguidamente ingrese su número de cédula o RUC.

Cédula: ▼ Esmeraldas ▼ 0802118687 [Consultar](#) [Regresar](#)

BATIOJA CHARCOPA CLARA RAQUEL

0802118687

Código Único: **0800118096**

Unidad de Negocio: ESMERALDAS

Canton: ESMERALDAS

Medidor: 80608728

Septiembre / 2016

Consumo: 153

Fecha de Emisión: 26 de Septiembre del 2016

Fecha de Vencimiento: 10 de Octubre del 2016

Fecha de Pago: 06 de Octubre del 2016

Valor Factura: 22.44


CANCELADO

[PLANILLA](#)

Facturas pendientes de pago: 0

Total a pagar: **\$ 0.0 USD**

Consumo de los últimos 12 meses



Mes	Consumo
OCT	165
NOV	190
DIC	180
ENE	185
FEB	175
MAR	160
ABR	165
MAY	165
JUN	165
JUL	160
AGO	165
SEP	155

ANEXO 5 – PROCESO DE RECAUDACIÓN

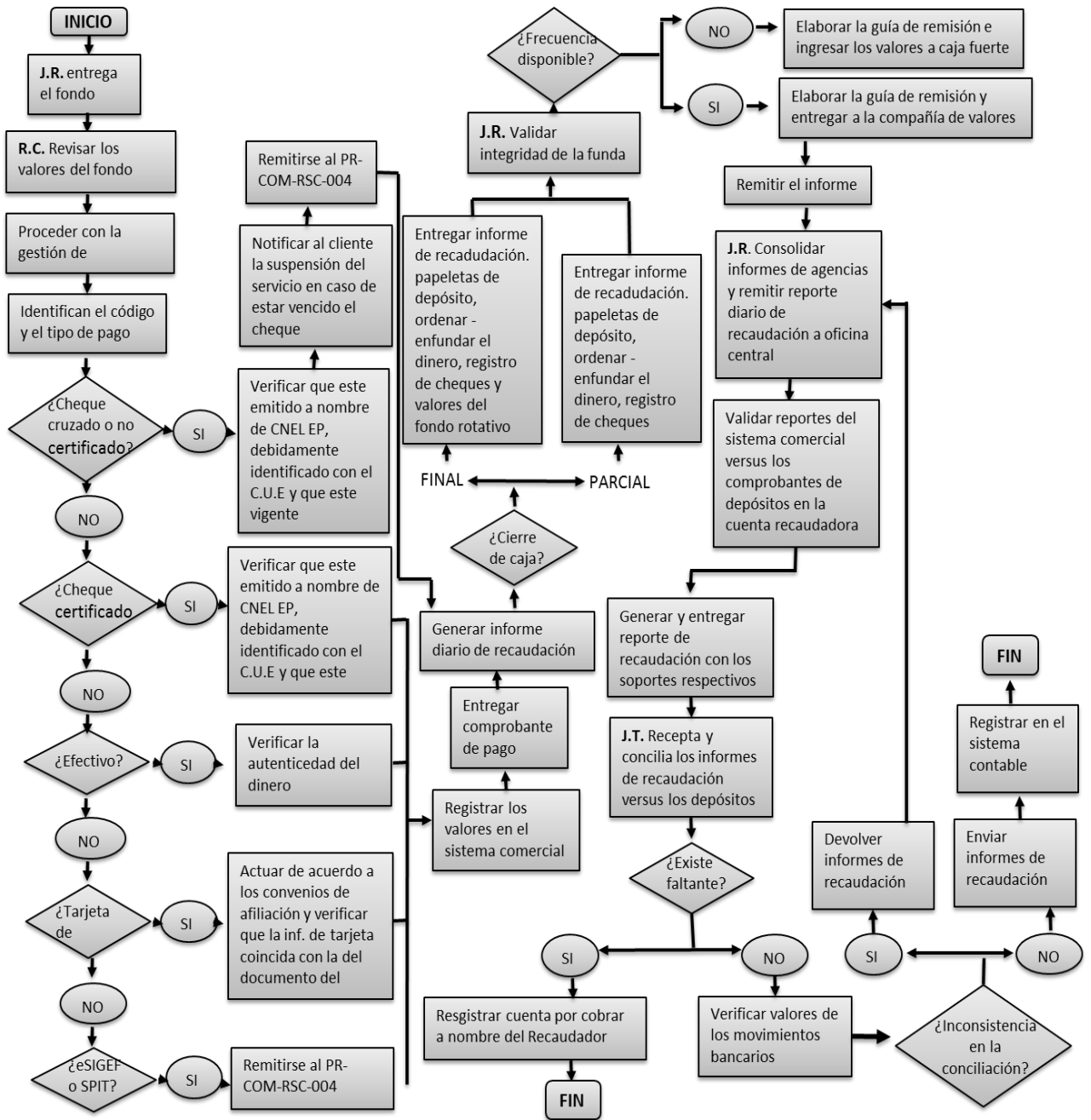


Figura 6 PROCESO DE RECAUDACIÓN

ANEXO 6 – PROCESOS DE GESTIÓN DE CARTERA

GRUPO 1

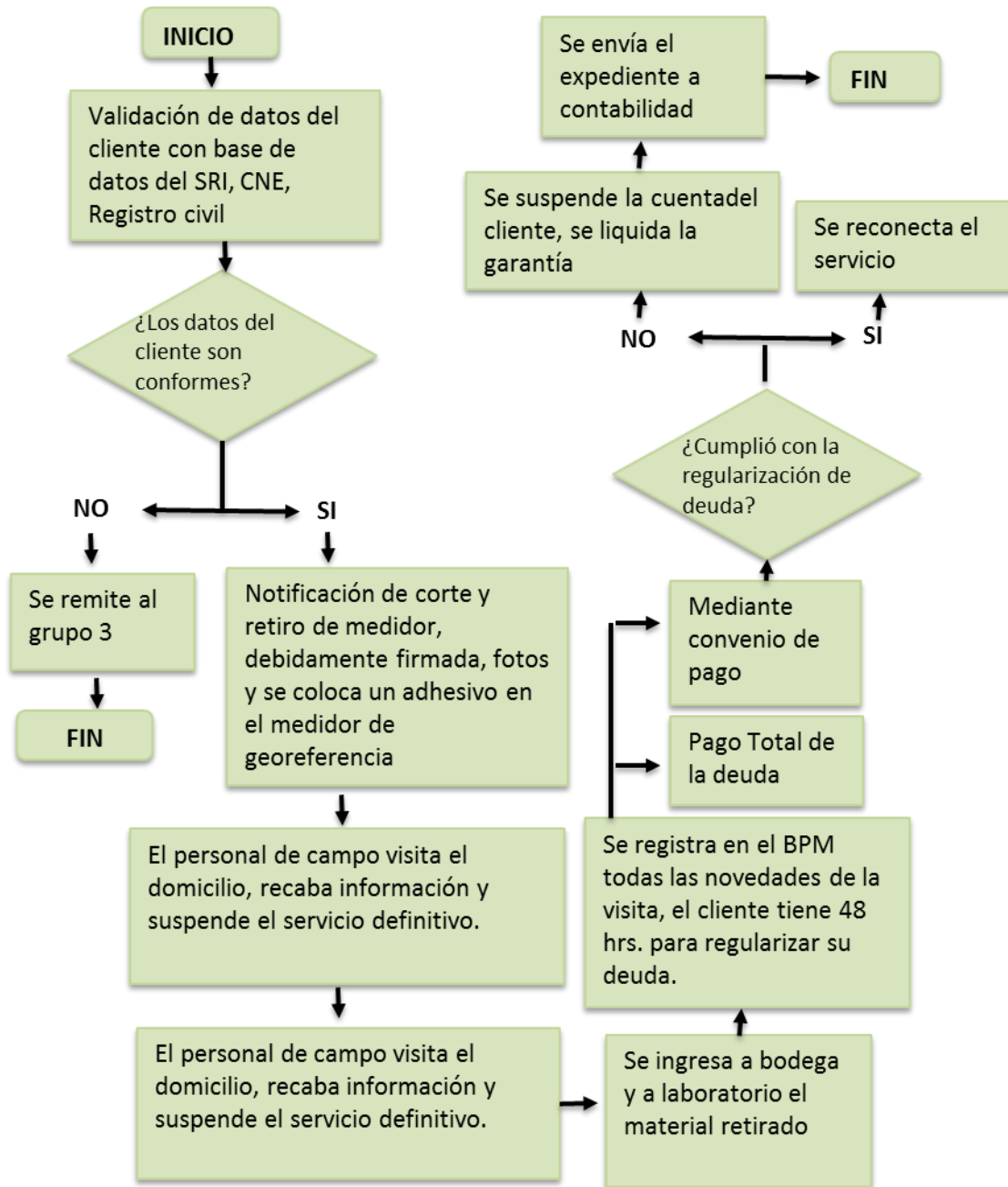


Figura 7 grupo 1 PROCESOS DE GESTIÓN DE CARTERA

GRUPO 2

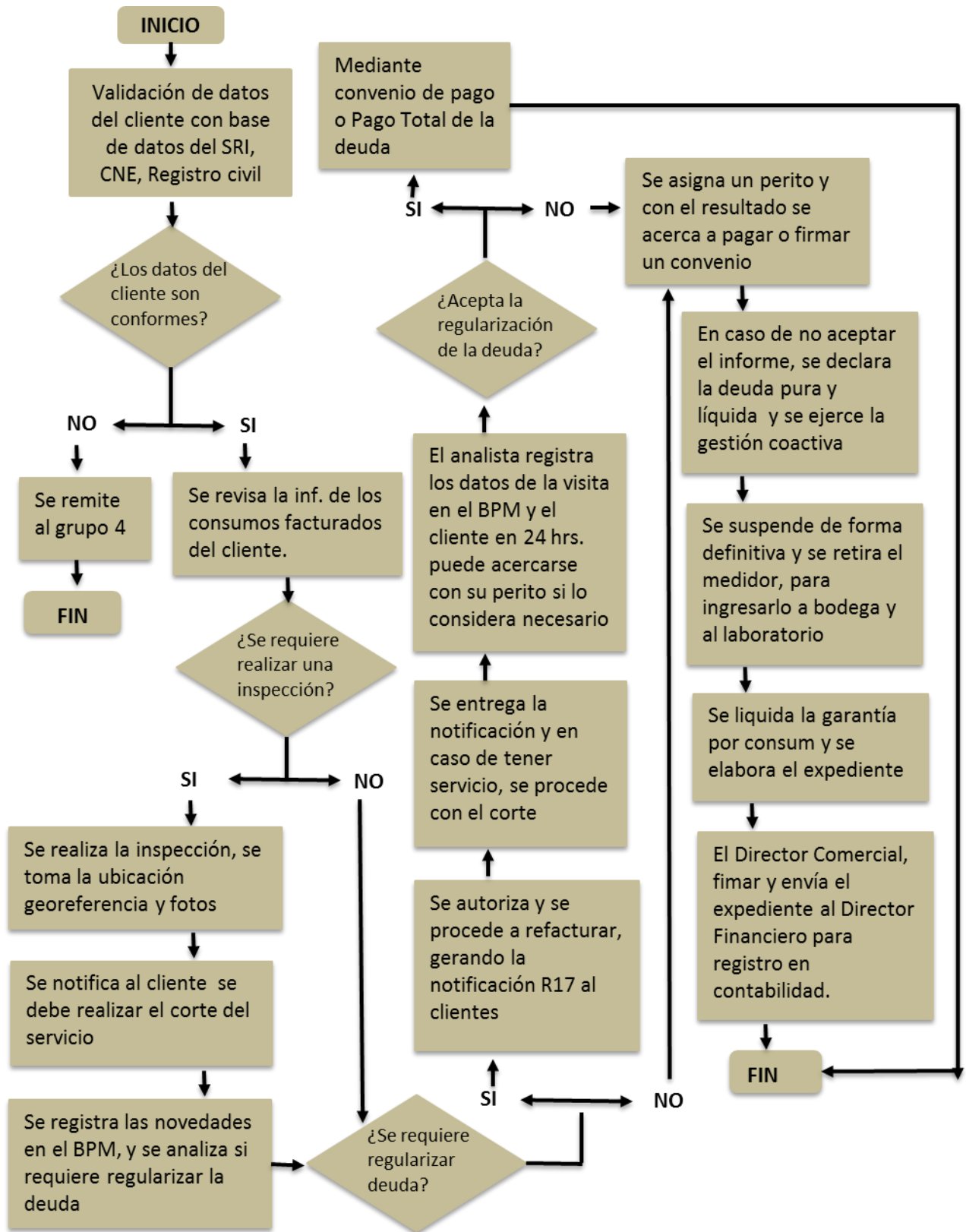


Figura 8 grupo 2 PROCESOS DE GESTIÓN DE CARTERA

GRUPO 3

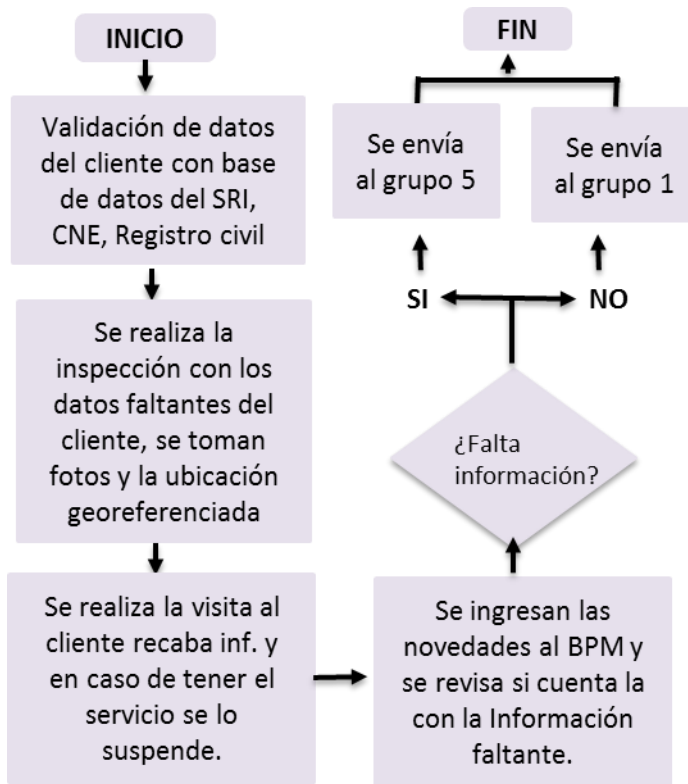


Figura 9 grupo 3 PROCESOS DE GESTIÓN DE CARTERA

GRUPO 4

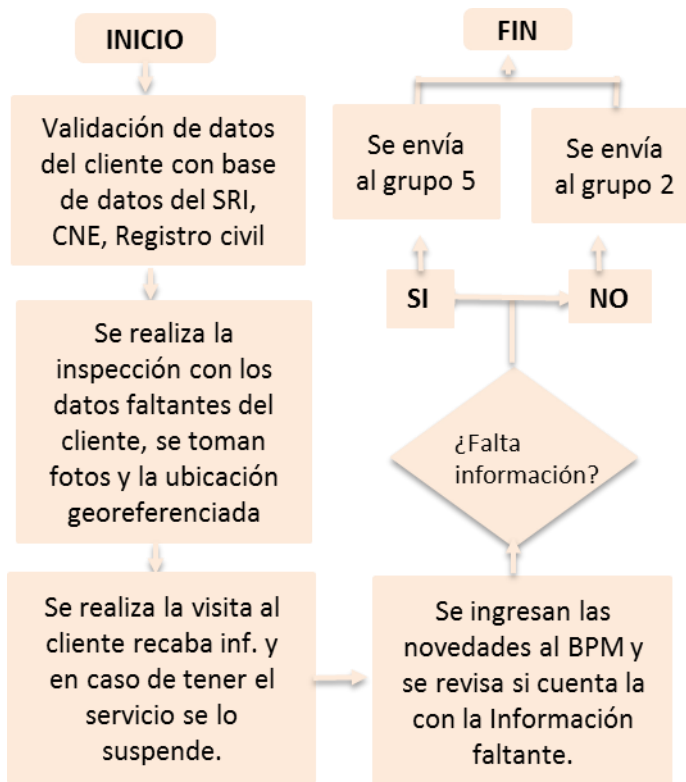


Figura 10 grupo 4 PROCESOS DE GESTIÓN DE CARTERA

ANEXO 7- REPORTE DE FACTURACIÓN



EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATEGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP REPORTE DE FACTURACIÓN POR AGENCIAS ZONALES DE ENERO 2016

ZONAL	AGENCIAS	CLIENTES No.		FACTURACIÓN EN KWH			VALORES FACTURADOS EN USD					
		FACTURADOS	ACTIVOS (al 30 ene 2016)	FACTURADOS	REFACTURADOS	NETOS	FACTURACIÓN EN USD	DEVOLUCIONES (Refacturaciones)	SUBSIDIOS (Tarifa Dignidad, Tercera Edad, Cruzado)	FACTURACION NETA	Peaje Distribución CODESA	FACTURACIÓN TOTAL
MATRIZ	ESMERALDAS	53.795	53.655	10.467.137	-1.538	10.465.599	1.775.669,27	216.417,40	129.999,38	1.429.252,49	0,00	1.429.252,49
	ROCAFUERTE	5.473	5.453	577.686	-108.529	469.157	105.799,38	42.479,21	15.930,26	47.389,91		
	GRANDES CLIENTES	1.012	1.010	17.365.258	15.436	17.380.694	1.558.541,24	251.048,87	0,00	1.307.492,37	0,00	1.307.492,37
	Total Zona Matriz	60.280	60.118	28.410.081	-94.631	28.315.450	3.440.009,89	509.945,48	145.929,64	2.784.134,77	0,00	2.736.744,86
SUR	ATACAMES	13.215	13.146	2.626.203	-32.220	2.593.983	990.805,13	318.434,91	26.346,70	646.023,52	0,00	646.023,52
	CHAMANGA	2.248	2.206	332.680	8.805	341.485	68.166,96	14.097,32	7.294,22	46.775,42	0,00	46.775,42
	MUISNE	3.530	3.487	376.621	-15.805	360.816	81.686,62	77.837,52	13.490,35	-9.641,25	0,00	-9.641,25
	TONCHIGUE	3.798	3.777	647.679	6.075	653.754	127.291,72	16.095,24	9.213,80	101.982,68	0,00	101.982,68
Total Zona Sur	22.791	22.616	3.983.183	-33.145	3.950.038	1.267.950,43	426.464,99	56.345,07	785.140,37	0,00	785.140,37	
NORTE	BORBON	4.324	4.322	400.909	32.349	433.258	80.245,66	33.645,69	11.705,85	34.894,12	0,00	34.894,12
	LAS PEÑAS	1.171	1.171	151.929	1.694	153.623	29.169,00	271,11	2.486,87	26.411,02	0,00	26.411,02
	LIMONES	977	977	140.982	2.474	143.456	25.531,67	982,78	2.392,28	22.156,61	0,00	22.156,61
	SAN LORENZO	8.658	8.654	1.243.778	-8.584	1.235.194	245.268,26	84.128,44	22.267,46	138.872,36	0,00	138.872,36
Total Zona Norte	15.130	15.124	1.937.598	27.933	1.965.531	380.214,59	119.028,02	38.852,46	222.334,11	0,00	222.334,11	
CENTRO	GOLONDRINAS	4.488	4.481	448.303	-13.961	434.342	81.555,11	21.022,71	13.729,07	46.803,33	0,00	46.803,33
	LA SEXTA	1.931	1.926	212.571	-6.154	206.417	39.368,77	4.666,07	6.121,34	28.581,36	0,00	28.581,36
	QUININDE	17.198	17.120	2.082.697	-174.119	1.908.578	434.537,53	426.414,69	72.616,34	-64.493,50	0,00	-64.493,50
	VICHE	4.896	4.851	464.290	-15.134	449.156	112.732,99	236.140,04	29.102,79	-152.509,84	0,00	-152.509,84
Total Zona Centro	28.513	28.378	3.207.861	-209.368	2.998.493	668.194,40	688.243,51	121.569,54	-141.618,65	0,00	-141.618,65	
TOTAL GENERAL	126.714	126.236	37.538.723	-309.211	37.229.512	5.756.369,31	1.743.682,00	362.696,71	3.649.990,60	0,00	3.602.600,69	

ANEXO 8 – VALORES FACTURADOS

VALORES FACTURADOS EN USD				
AGENCIA	FACTURACIÓN EN USD	FACTURACION NETA	DEVOLUCIONES (Refacturaciones)	SUBSIDIOS (Tarifa Dignidad, Tercera Edad, Cruzado)
MATRIZ	\$ 3.440.009,89	\$ 2.784.134,77	\$ 509.945,48	\$ 145.929,64
SUR	\$ 1.267.950,43	\$ 785.140,37	\$ 426.464,99	\$ 56.345,07
NORTE	\$ 380.214,59	\$ 222.334,11	\$ 119.028,02	\$ 38.852,46
CENTRO	\$ 668.194,40	\$ (141.618,65)	\$ 688.243,51	\$ 121.569,54
TOTAL	\$ 5.756.369,31	\$ 3.649.990,60	\$ 1.743.682,00	\$ 362.696,71