

**PROYECTO: TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL ÁREA DE CARTERA  
Y PLAN DE MEJORAMIENTO EN LAS POLÍTICAS DE CARTERA DE LA EMPRESA  
EMTEL S.A E.S.P**

**AUTORES:  
CLARA IMELDA GURRUTE SÁNCHEZ  
DANI IJAJI GALINDEZ**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA  
PROYECTO DE GRADO  
POPAYÁN  
2018**

**PROYECTO: TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL ÁREA DE CARTERA  
Y PLAN DE MEJORAMIENTO EN LAS POLÍTICAS DE CARTERA DE LA EMPRESA  
EMTEL S.A E.S.P**

**AUTORES:**

**CLARA IMELDA GURRUTE SÁNCHEZ**

**DANI IJAJI GALINDEZ**

**OPCIÓN DE GRADO PRÁCTICA PROFESIONAL  
PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR  
POR EL TÍTULO DE CONTADORA PÚBLICA**

**DIRECTOR DEL PROYECTO:**

**JULIÁN DARÍO MUÑOZ MANZANO**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA  
PROYECTO DE GRADO  
POPAYÁN  
2018**

## **DEDICATORIA**

*A Dios por permitirme existir, a mis padres por ser su representación terrenal, quienes me brindaron su amor incondicional que significó mi motor para hacer realidad uno de mis sueños, viéndose reflejado hoy en la culminación de una de las etapas de mi vida en la que hubo un cumulo de experiencias de vida que me permiten ser quien soy, que me han enseñado a valorar cada día de mi vida y a cada persona que llega o se va porque siempre dejan una enseñanza.*

*En especial a mi madre MARLENY SÀNCHEZ, que ha sido mi ángel en cada momento, quien con su amor, comprensión y bondad ha estado siempre para apoyarme y quien ha sido mi ejemplo de no rendirse jamás, por adversas que sean las circunstancias.*

*A mi padre, ARNULFO GURRUTE quien ha estado siempre a mi lado, por su paciencia, comprensión y ejemplo.*

*A mi hermano, JOSÈ YINER GURRUTE SÀNCHEZ, gracias por estar siempre a mi lado y escucharme.*

*A mi familia, en especial a: mi tía BARBARA GURRUTE y NORIDA GUAÑARITA, por su amor y consejos brindados.*

*” Nuestro conocimiento es necesariamente finito, mientras que nuestra ignorancia es necesariamente infinita ”*

*Karl Popper*

**Clara Imelda Gurrute Sánchez**

## **AGRADECIMIENTOS**

*En esta etapa de estudios que inició años atrás cuando empezaba a dar mis primeros pasos en este mundo del conocimiento, que comenzó con el primer maestro que fue mi padre quien con su dedicación y amor me enseñaba las letras del abecedario y los números, fue allí donde adquirí el amor por aprender y sé que siempre lo haré, he luchado para que no se me niegue este derecho y al lado mío he tenido personas que me han apoyado en mi lucha, comenzando por mi madre, profesores, compañeros y amigos quienes siempre han estado prestos a no dejarme quedar en el camino.*

*A mi familia por ser el pilar fundamental, quienes con su ejemplo me han formado como persona, siempre me brindaron apoyo con lo más valioso que es el amor y comprensión.*

*A los profesores y profesoras quienes me guiaron en este camino, compartiendo sus conocimientos y experiencias, en especial al profesor Hugo Miguel Agredo Ramírez, quien fue la persona que me guío por este camino, al profesor Olver Quijano Valencia quien cambio mi visión del mundo, abriendo otras posibilidades de pensar, al profesor Julián Darío Muñoz Manzano por su tiempo, dedicación y colaboración en esta última etapa y a todos y cada uno de los maestros que aportaron en mi formación personal y profesional.*

*A mis compañeros y amigos con quienes compartí dentro y fuera de la academia.*

*A Emtel S.A. E.S.P por permitirme ser parte de su equipo y en especial a la Ingeniera Esther Elena Salazar Domínguez por la oportunidad de hacer la Práctica profesional.*

*A la Universidad del Cauca, que me permitió ser una parte de ella y me brindó las herramientas para ir en busca de los conocimientos que hoy representan un gran logro para mí, gracias a cada una de las personas que la integran, desde el personal de servicios y vigilancia hasta los más altos directivos porque en algún momento fueron parte del bienestar que me brindaron como estudiante.*

**Clara Imelda Gurrute Sánchez**

## **DEDICATORIA**

*A Dios Por haberme permitido llegar a este tiempo importante en mi vida y haberme dado sabiduría y salud para lograr mis objetivos propuestos, Por las victorias y los instantes difíciles, que me han enseñado a valorar cada día.*

*Principalmente a mis padres, GERARDO IJAJI MUÑOZ Y EDILIA GALINDEZ MENESES, donde le agradezco a Dios por haber puesto unos padres como ustedes, la riqueza más grande es tenerlos conmigo y un tesoro más valioso son todos y cada uno de los valores que me inculcaron para ser mejor persona.*

*A mis hermanas YINET IJAJI, ELIANA IJAJI Y CAMILA IJAJI, gracias por acompañarme en cada uno de los pasos que doy, les agradezco por siempre contar con su apoyo incondicional, para lograr hoy los objetivos cumplidos en mi formación profesional.*

*“se requiere de muchos estudios para ser profesional, pero se requiere de toda una vida para aprender a ser persona”*

**Dani Ijaji Galindez**

## **AGRADECIMIENTOS**

*Doy Gracias y Agradezco a Dios por darme la vida, valor, fuerza, sabiduría y sobre todo constancia para llegar hasta donde he llegado y darme la oportunidad de haberme formado como profesional, por haber guiado mi camino para culminar mi paso por la universidad.*

*A mis padres por enseñarme que, con esfuerzo, constancia, y trabajo los sueños se hacen realidad, porque este logro se lo debo a ustedes, que me apoyan en cada paso que he dado durante toda mi vida, por tanto, esfuerzo y sacrificio que hicieron durante todos estos años, esto hoy no sería realidad si no hubieran estado a mi lado luchando día a día.*

*A mis familiares que de una u otra manera han estado siempre pendiente de mí, a mis compañeros de clase con los que compartí grandes momentos, a mis amigos que siempre estuvieron ahí conmigo y en especial a Bivia Ruíz y a todos aquellos que siguen estando cerca de mí.*

*Agradecer a mis maestros, quienes fueron los pilares de esta hermosa etapa y los cuales transmitieron sus conocimientos con mucho compromiso, responsabilidad y honestidad, y en especial al profesor Julián Darío Muñoz Manzano, quien fue el asesor del proyecto de grado, gracias por su tiempo, dedicación, compromiso, lealtad y su gran amistad.*

*A la Ingeniera Esther Elena Salazar Domínguez por brindarme todo su apoyo y ser partícipe activa en la culminación de mis metas académicas.*

*A la Universidad de Cauca por brindarme la oportunidad de crecer con experiencias y entre personas inigualables que nunca olvidaré. Allí aprendí que no hace falta ser reconocido para sentirse orgulloso de uno mismo.*

**Dani Ijaji Galin**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	8
CAPITULO I.....	9
1. Contextualización del trabajo .....	9
1.1 Planteamiento del Problema.....	9
1.1.1 Ubicación del problema .....	9
1.1.2 Situación en conflicto.....	10
1.1.3 Causas y consecuencias del problema.....	10
1.2 Formulación del problema .....	10
1.3 Delimitación del problema .....	11
1.4 Justificación.....	11
1.5 Objetivos .....	12
1.5.1 Objetivo general .....	12
1.5.2 Objetivos específicos .....	12
CAPITULO II.....	13
2. Contextualización teórica .....	13
2.1 Marco Conceptual.....	13
2.2 Marco Legal.....	15
2.3 Marco Referencial .....	23
2.3.1 Nombre de la organización.....	23
2.3.2 Aspectos generales de la organización .....	24
CAPITULO III.....	27
3. Contextualización metodológica .....	27
3.1 contribución del trabajo .....	27
3.2 Resultados esperados .....	27
3.3 Metodología .....	27
3.4 Técnicas de investigación .....	28
3.5 Cronograma de actividades.....	28
CAPITULO IV .....	29
4. Ejecución de actividades relacionadas en el cronograma.....	29
4.1 Desarrollo de la práctica .....	29
4.2 Desarrollo práctica profesional.....	29
4.2. Resultados.....	31
4.3 Políticas para el mejoramiento del Manejo de Cartera .....	34
CAPÍTULO V.....	37
5 Conclusiones y Recomendaciones.....	37
5.1 Conclusiones.....	37
5.2 Recomendaciones .....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.....	40

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de grado aporta información acerca de la práctica profesional desarrollada en la oficina del área de cartera en la empresa EMTEL S.A E.S.P. durante un tiempo de 20 semanas con una fecha de inicio el 26 de abril de 2018 y fecha de terminación el 13 de septiembre de 2018, con la cual se brindó acompañamiento al área de cartera, orientando la depuración de la cartera incobrable de los clientes morosos identificando y clasificando la documentación con la debida observancia de la normas establecidas para el tema en mención. Esta práctica fue importante para el desarrollo profesional, permitiendo ampliar la experiencia laboral y desarrollando el conocimiento obtenido.

La práctica profesional consiste en un conjunto de actividades, basadas en la elaboración del plan de trabajo con una duración de veinte (20) semanas, que permite hacer énfasis en el proceso de aprendizaje y preparación laboral, aplicando las competencias adquiridas durante el proceso de formación del programa, por el que se opta al título de Contadora Pública de la Universidad del Cauca, cumpliendo a cabalidad y siguiendo los lineamientos del cronograma establecido en el proyecto, el cual se fundamentó bajo el marco normativo referente al tema de Cartera y Régimen de los servicios Públicos domiciliarios.

Durante la ejecución de las mismas, se aplicaron los conocimientos adquiridos en el campo contable, así como también a través de la consulta se manejaron nuevos conceptos en materia legal, puesto que para cumplir con los objetivos propuestos en el presente documento es de vital importancia estar en constante actualización de las normas Internacionales de contabilidad y demás normas que regulan el tema de cartera.



# CAPITULO I

## 1. Contextualización del trabajo

### 1.1 Planteamiento del Problema

La Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P, en la oficina de cartera tiene como objetivo dirigir, formular y desarrollar, bajo la orientación del consejo de la política fiscal, del departamento las políticas en materia fiscal, presupuestal, contable, tributaria de tesorería, recaudo de cartera, de crédito publico, de conformidad con la constitución política, las leyes y ordenanzas, sin embargo la oficina de cartera requiere centrarse en identificación, clasificación, saneamiento y castigo de cartera al igual que en todos los temas tributarios, para ello requieren de profesionales para el componente contable.

#### 1.1.1 Ubicación del problema

La Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P es una entidad con sede principal en la ciudad de Popayán en la calle 5 #5-68 Edificio El Cam 5ª Etapa, con un radio de acción en la prestación del servicio de telefonía pública básica conmutada local extendida en los municipios de Timbío, Cajibío y Piendamó buscando así, posicionamiento en el mercado regional. En la ciudad de Popayán actualmente cuenta con centrales digitales y concentradores remotos con capacidad instalada de 42.420 líneas, con cobertura geográfica aproximada de 30 Km<sup>2</sup> por el norte desde la parcelación La Fortaleza, por el sur hasta la vereda Antón Moreno, por el oriente desde la vereda el Sendero y la colina tutelar de Las Tres Cruces y por el occidente hasta la carrera 22 del barrio José maría Obando y carrera 28 barrio Camilo Torres, alcance y penetración que le permite tener una posición privilegiada del 54.83% de participación en el mercado local de las telecomunicaciones con densidad telefónica del 15.81 teléfonos por cada 100 habitantes (EMTEL, 2017)

### **1.1.2 Situación en conflicto**

Emtel S.A. E.S.P. presenta una cartera no recuperable desde el punto de vista contable y provisionada desde el punto de vista fiscal, para lo cual se requiere evidenciar mediante documentos y procesos internos y fiscales exigidos para hacer efectivo el castigo de dicha cartera de acuerdo con las normas vigentes, revisando el legal cumplimiento de los requisitos que dan lugar a ello en los artículos 145 y 146 del Estatuto tributario y demás normas aplicables desde el punto de vista fiscal.

### **1.1.3 Causas y consecuencias del problema**

Una de las causas principales es la ausencia en la implementación de unas políticas de cartera que permitan su gestión óptima de acuerdo al direccionamiento dado, debido a lo anterior se han desencadenado una serie de consecuencias empezando por la inadecuada contratación de los servicios de telecomunicaciones con documentación incompleta y sin el lleno de los requisitos legales, ausencia de notificaciones de avisos de cobro o notificaciones parciales que no aplican como evidencia de que se realizó la respectiva gestión lo que ha llevado a que se presente una cartera incobrable sumamente alta.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es el estado actual de la cartera vencida no recuperable en materia legal y tributaria respecto de las normas y leyes vigentes en Colombia?

¿Y cómo se podría contribuir en la formulación de una propuesta de las políticas de cartera que contribuya en la óptima gestión de la cartera de acuerdo a la normatividad vigente en Colombia?

### **1.3 Delimitación del problema**

Tiempo: 20 semanas.

Espacio: EMTEL S.A. E.S.P

Campo: Gestión documental

Área: Área de Experiencia.

Tema: proyecto trazabilidad de la información en el área de cartera y plan de mejoramiento en las políticas de cartera de la empresa EMTEL S.A E.S.P

### **1.4 Justificación**

EMTEL S.A E.S.P es una empresa mixta que presta servicios de televisión, teléfono e internet dando un buen servicio para satisfacer las necesidades de cada cliente en concordancia con la ley 142 de 1994.

Para EMTEL S.A E.S.P importante que los ciudadanos reciban un servicio de calidad en sus hogares.

El desarrollo de la práctica profesional se enfocó en la problemática presentada por deterioró de cartera, partiendo de una base de datos y la intervención del estado por medio de la normatividad vigente.

La empresa debe enfocarse con estrategias para el cobro de cartera de deudores morosos, la cual debe replantear la comunicación con llamadas, email y generando nuevas alternativas de pago que implique financiaciones a largo plazo, meses de intereses y abonos.

La empresa presenta deficiencias en la contratación de la prestación de los servicios y el posterior manejo de cartera, lo anterior por la falta de la implementación de unas políticas de recaudo, lo que motivó la presentación de la propuesta de políticas de cartera que permita un manejo adecuado obedeciendo a unas directrices.

La realización de la práctica profesional en el área de cartera es de gran valor académico y empresarial puesto que permite la aplicación del conocimiento adquirido en la disciplina contable al mismo tiempo que aporta a la empresa beneficiada del convenio con la Universidad del Cauca.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Asesorar a La Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P en el componente contable, en temas tributarios, identificar la trazabilidad de la información en el área de cartera, así como también proponer un Plan de mejoramiento en las políticas de cartera de la empresa EMTEL S.A.S E.S.P.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Recolectar información general a través de entrevistas y documentación de la empresa para conocer su contextualización y llevar a cabo un análisis preliminar del Área de Cartera de la empresa EMTEL S.A. E.S.P.
- Efectuar el proceso de identificación, clasificación, saneamiento y castigo de cartera de acuerdo a la normatividad vigente en Colombia.
- Aplicar los conocimientos de la disciplina contable.
- Evaluar el área de Cartera.
- Identificar las fortalezas y debilidades área de Cartera.
- Elaborar una propuesta de políticas de cartera.

## CAPITULO II

### 2. Contextualización teórica

#### 2.1 Marco Conceptual

Para el presente proyecto se adoptan las siguientes definiciones y glosario de términos en el proceso de recaudo de cartera establecida en el plan de manejo de cartera de EMTEL S.A. E.S.P:

**Cartera:** son valores que corresponden a derechos de cobro reales de EMTEL S.A. E.S.P., originados en desarrollo de sus funciones y que forman parte del patrimonio de EMTEL, y para el presente plan de recuperación de cartera son las cuentas por cobrar a toda persona natural o jurídica, de derecho privado o pública que tenga deudas a favor de EMTEL S.A. E.S.P. y se referirán exclusivamente a aquellas obligaciones de dar o pagar un valor determinado o determinable en dinero.

**Cartera Corriente:** Es aquella cuyo término de cumplimiento no ha vencido.

**Cartera en Mora:** Son aquellas obligaciones en favor de la entidad, que, vencido el término de cumplimiento o pago, no han sido canceladas, total o parcialmente, o no se cumplió cabalmente con el acuerdo suscrito.

**Cartera de difícil cobro:** Son aquellas obligaciones en favor de la entidad, cuyo tiempo en mora, es decir su antigüedad y por situaciones particulares del deudor o del proceso de cobro se puede considerar y concluir que la misma no será de fácil recaudo.

**Cartera incobrable o perdida:** Son aquellas obligaciones en favor de la entidad que revisten de situaciones jurídicas que permiten establecer que dicha cartera no se podrá recuperar; algunas de estas situaciones jurídicas particulares pueden ser: El fallecimiento del obligado, la Liquidación del obligado sin que el mismo haya cancelado la obligación, prescripción, inexistencia del título o falta del mismo, etc.

**Estudio de cartera:** Son las acciones que permiten adelantar el seguimiento, clasificación y establecer el procedimiento aplicable para la recuperación de la misma.

**Cobro persuasivo:** Es el conjunto de acciones administrativas que adelanta la entidad, en procura de obtener el pago y satisfacción de las obligaciones que se tengan una mora entre 30 y 60 días tratándose de obligaciones a las que les es posible aplicarles el procedimiento de cobro coactivo.

**Derechos u obligaciones ciertos:** Son aquellos que se encuentran legalmente constituidos que gozan de una acción para exigir su cumplimiento, en la que es posible la aplicación de medios aún por medios represivos o coercitivos para obtener el pago o cumplimiento de la misma.

**Derechos u obligaciones inciertos:** Son aquellos que nacen desprovistas de cualquier medio legal y jurídico de cobro, o que perdieron la posibilidad de ser cobrados por algún medio legal.

**Acuerdo de pago:** Es aquella figura, que, mediante el acuerdo de voluntades, entre la entidad y el obligado, que se suscribe con el fin de facilitarle a este último el cumplimiento o pago de su obligación.

**Deudor:** Es aquella persona natural o jurídica de derecho privado o público, que se encuentra obligado al pago o entrega de sumas de dinero o bienes y servicios en favor de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A EMTEL E.S.P., habiéndose vencido el término o plazo para ello.

**Recaudo de cartera:** Son todas aquellas actividades que se desarrollan en virtud y aplicación del presente plan de recuperación de cartera y las demás normas que sean aplicables, para realizar el cobro de las obligaciones en favor de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A EMTEL E.S.P., por los funcionarios y personal a quien se le asigne esta labor.

**Garantías:** Es el respaldo eficiente y jurídicamente idóneo para garantizar el cumplimiento de la obligación, en caso de que la misma no sea cumplida en los términos y condiciones en las que se pactó.

**Título ejecutivo:** Documento en el cual se establece una obligación clara, expresa y actualmente exigible, en el que consta la obligación de pagar una deuda.

**Citación:** Llamamiento hecho a persona o personas determinadas para que se presenten a una determinada dependencia y conozcan el contenido de documento, o acto administrativo que les incumba, afecte o reconozca algún derecho.

**Citación para notificar:** Acto preparatorio que pretende la comparecencia del deudor dentro de los diez (10) días siguientes.

**Competencia:** Medida en que se distribuye la autoridad u jurisdicción, entre los funcionarios que ejercen una y otra. Objetivamente la competencia es el conjunto de negocios o actuaciones en el que puede un funcionario ejercer legamente sus atribuciones.

**Plan de recuperación de cartera:** Documento que contiene en forma ordenada y sistemática los procedimientos que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

## **2.2 Marco Legal**

En el desarrollo de la Práctica Profesional se tuvo en cuenta el siguiente orden legal para la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A EMTEL E.S.P., sociedad entre entidades públicas organizada como Empresa Sociedad de Economía mixta, constituida mediante escritura pública 1557 del 20 de octubre de 1998, cuya misión es la prestación y explotación de servicio de telecomunicaciones (Ley 142, 1994).

La empresa debe regirse según los postulados de la función administrativa, tal como lo dispone el artículo 209 de la Constitución Política, que a la letra dice: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. (Constitución Política de Colombia, 1991).

La Contaduría General de la Nación (CGN) expidió la Resolución 139 de 2015, por la cual incorpora, como parte integrante del Régimen de Contabilidad Pública, el marco normativo para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público, el cual está conformado por: el marco conceptual para la preparación y presentación de información financiera; las normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos; los procedimientos contables; las guías de aplicación; el catálogo general de cuentas; y la doctrina contable pública.

El Decreto 445 de marzo 16 de 2017, reglamenta el párrafo 4° del artículo 163 de la Ley 1753 de 2015, sobre depuración definitiva de la cartera de imposible recaudo de las entidades públicas de orden nacional.

Que el inciso primero del artículo segundo de la citada Ley 1066, señala que:

Cada una de las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado y que dentro de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos del nivel nacional o territorial deberán: Establecer mediante normatividad de carácter general, por parte de la máxima autoridad o representante legal de la entidad pública, el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley, el cual deberá incluir las condiciones relativas a la elaboración de acuerdos de pago (Ley 1066, 2006)

La entidad en el año 2017 estableció el Procedimiento Recuperación de Cartera que comprende desde el análisis y clasificación de la cartera hasta el seguimiento de los acuerdos de pago y gestión de cobro hasta el recaudo de la misma. Teniendo en cuenta las normas y procedimientos de cobro persuasivo, coactivo y jurídico para el recaudo de la cartera de la Empresa (Eutel S.A E.S.P, 2017).

La empresa EUTEL S. A. E. S. P., ha aplicado sus políticas contables en cuanto a la revisión de la cartera morosa con el fin de depurar sus estados contables y hacer más eficiente la gestión de



recuperación, a través de mecanismos de caducidad de saldos a favor, castigo de cartera u otros previstos en el ordenamiento jurídico para deudas de difícil o imposible cobro.

Las cuentas por cobrar para provisionar son aquellas que se hallan vencidas al final de la vigencia, momento en que se determina el valor patrimonial de las mismas. Es decir, que el plazo otorgado para su recaudo se haya cumplido y que el deudor no haya cubierto el pago de la obligación registrada en los Estados Financieros.

Que la DIAN para el Castigo de cartera, no acepta la deducción fiscal si no se aporta información reciente sobre el estado de los procesos adelantados por vía ejecutiva.

Para el castigo de cartera, la DIAN, se fundamenta en los artículo 145 y 146 del Estatuto Tributario y 72 y 74 del Decreto 187 de 1975, precisando que las pruebas sobre los cobros jurídicos deben ser suficientes y que se evidencien los verdaderos motivos para considerar la cartera como irrecuperable, acompañada las pruebas con documentos actualizados de las actuaciones adelantadas para recuperar la cartera vencida.

Para proceder al castigo de cartera, deben realizarse las gestiones pertinentes para el cobro, por lo cual debe ser depurada y castigada, cumpliendo las siguientes acciones:

- a. Determinar la Prescripción
- b. Caducidad de la acción
- c. Inexistencia probada de deudores y la insolvencia demostrada que impidió ejercer los derechos de cobro.
- d. Relación de costo-beneficio ineficaz.

## ¿CÓMO CASTIGAR CARTERA FISCALMENTE?

El termino castigar la cartera hace referencia a la provisión de cartera, que es el procedimiento contable y/o fiscal mediante el cual se reconoce en el gasto la cartera que se considera imposible de recuperar (Gerencie.com, 2017).

En este caso se presenta cuando se hace la venta del servicio a crédito y el cliente no cancela la factura en los tiempos establecidos, la empresa razonablemente considera que nunca la pagará, se procede a “castigar” esa cartera contra el gasto, es decir, que esa pérdida de la cartera se trata como un gasto para la empresa.

Así las cosas, cada determinado tiempo la empresa hace un análisis de su cartera, identifica y clasifica aquella cartera (cuentas por cobrar a clientes) según los tiempos de vencimiento, es esto es, según el tiempo que ha transcurrido desde cuando el cliente debió pagar.

Para el castigo de cartera se recurren a dos métodos reconocidos por la ley colombiana fijados en los artículos 72 y 74 de del Decreto 187 de 1975: provisión individual y provisión general.

En la Provisión individual, el contribuyente puede deducir de la renta bruta la provisión individual por deudas de difícil cobro, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:

1. Que la respectiva obligación se haya contraído con justa causa y a título oneroso.
2. Que se haya originado en operaciones propias de la actividad productora de renta.
3. Que se haya tornado en cuenta al computar la renta declarada en años anteriores.
4. Que la provisión se haya constituido en el año o periodo gravable de que se trate.
5. Que la obligación exista en el momento de la contabilización de la provisión.
6. Que la respectiva deuda se haya hecho exigible con más de un año de anterioridad y Se justifique su carácter de dudoso o difícil cobro.

Así mismo en el artículo 73 del mismo decreto se estipulan que cuando el contribuyente considere tener derecho a que se le deduzca de su renta bruta una suma por concepto de provisión individual para deudas de dudoso o difícil cobro, deberá acompañar a su declaración de renta y patrimonio las siguientes informaciones:

- a) Nombres y apellidos o razón social del deudor, número de identificación tributaria (NIT) y monto de la respectiva deuda;
- b) Origen de la deuda, fechas en que se haya contraído y se haya hecho exigible, clase de documento en que conste y las garantías que la respalden, si las hubiere;
- c) Explicación de los motivos de Orden legal o comercial que tenga el contribuyente para considerarla de dudoso o difícil cobro;
- d) Movimiento de la cuenta correspondiente a la provisión solicitada y aceptada en años anteriores, con especificación de las deudas canceladas con cargo a la misma;
- e) Provisión solicitada en el año gravable para cada una de las deudas.

En el artículo 74 se establece como deducción por concepto de provisión individual para deudas de dudoso o difícil cobro una cuota razonable de hasta un treinta y tres por ciento (33%) anual del valor nominal de cada deuda con más de un año de vencida (Decreto Reglamentario 187, 1975).

En relación con la Provisión general el artículo 75 se establece la edad de la cartera vencida y el porcentaje a aplicar, así:

- El cinco por ciento (5%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de tres meses de vencidas, sin exceder de seis (6) meses.
- El diez por ciento (10%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven: más de seis (6) meses de vencidas sin exceder de un (1) año
- El quince por ciento (15%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de un (1) año de vencidas.

- Cuando el contribuyente que en años anteriores haya solicitado la provisión individual para deudas de dudoso o difícil cobro y opte por la provisión general de que trata este artículo deberá hacer los ajustes correspondientes.

En concordancia con el artículo 145 del estatuto tributario:

La **deducción de deudas de dudoso o difícil cobro aplica para los** contribuyentes obligados a llevar contabilidad, quienes podrán deducir las cantidades razonables que fije el reglamento como deterioro de cartera de dudoso o difícil cobro, siempre que tales deudas se hayan originado en operaciones productoras de renta, correspondan a cartera vencida y se cumplan los demás requisitos legales.

No se reconoce el carácter de difícil cobro a deudas contraídas entre sí por empresas o personas económicamente vinculadas, o por los socios para con la sociedad, o viceversa (Decreto 624, 1989)

Este artículo se refiere a la provisión de cartera que puede ser provisión general o provisión individual.

Cuando hablamos de cuentas manifiestamente pérdidas o sin valor, nos referimos a las deudas que se han calificado como imposibles de cobrar, por el contrario la provisión de cartera corresponde a las deudas que llevan una determinada morosidad pero existe la posibilidad de cobrarlas (Gerencie.com).

De acuerdo con el artículo 146 del Estatuto Tributario las deudas manifiestamente pérdidas son deducibles para los contribuyentes que lleven contabilidad por el sistema de causación, las deudas manifiestamente pérdidas o sin valor que se hayan descargado durante el año o período gravable, siempre que se demuestre la realidad de la deuda, se justifique su descargo y se pruebe que se ha originado en operaciones productoras de renta. Cuando se establezca que una deuda es cobrable sólo en parte, puede aceptarse la cantidad correspondiente a la parte no cobrable. Cuando los contribuyentes no lleven la contabilidad indicada, tienen derecho a esta deducción conservando el documento concerniente a la deuda con constancia de su anulación. (Decreto 624, 1989)

Las dos situaciones se pueden presentar. Es decir que se puede deducir un valor por provisión y un valor por concepto de deudas manifiestamente perdidas, siempre y cuando, claro está, que el valor

manifiestamente perdido no haya sido deducido como provisión, puesto que ello supondría una doble deducción de un mismo valor, situación que no procede fiscalmente.

### **Calculo de provisión antes de los estándares internacionales:**

Antes de la entrada en vigencia de los Estándares Internacionales la mayoría de empresas realizaban los cálculos de la provisión de acuerdo a las normas fiscales; luego, esta situación se trasladó al tratamiento contable (Gerencie.com).

### **Calculo de provisión con las Normas internacionales:**

Ahora se debe realizar una evaluación más profunda para su estimación, teniendo en cuenta cada caso específico del cliente, determinando la capacidad de pago del deudor, su comportamiento ante la gestión de cobranza y cuál es su situación frente a otros proveedores.

Si de la evaluación se concluye que el deudor está en capacidad y tiene el interés de realizar los pagos, en este caso no existe deterioro; pero, si por el contrario no se puede contactar al cliente o este no está en la posibilidad de pagar, se procede a generar un deterioro de la cartera. Frente a la situación anterior, el tratamiento contable es similar al que se conocía anteriormente como provisión, es decir, se acredita una cuenta de naturaleza crédito, en este caso con denominación “deterioro de cartera” la cual puede conservar el total del importe en libros de la cuenta por cobrar o un porcentaje, el cual no puede establecerse como un porcentaje general, sino que estará establecido según las políticas contables de la entidad y se registra una contrapartida gasto con efecto de pérdida al estado de resultados. (Actualicese.com, 2017).

El concepto deterioro significa pérdida de valor. Al utilizar la palabra “siempre” se podría estar exagerando. Normalmente se deteriora ya que hay personas que no pagan en un negocio. Si nadie va a pagar o se atrasa en los pagos, se puede hacer algún tipo de estimación para saber cuánto se podría perder. (Actualicese, 2014)

La frecuencia con que se debe hacer el deterioro de valor depende de las veces que se deban emitir estados financieros, como mínimo una vez al año, pero de ahí en adelante lo que la empresa considere pertinente.

### **Deterioro versus Provisiones en las NIIF**

Los estándares NIIF (IFRS) son claros en la determinación de las políticas que definen cuando es deterioro y cuando es provisión.

Cuando realizan la medición del deterioro cartera, este se asemeja a la provisión cartera, con la diferencia de que la metodología del tiempo de vencimiento, no está determinado por políticas tributarias, sino por políticas internas; muy lejano a las condiciones expresadas en la metodología NIIF (IFRS). Esto se asemeja a la sistemática anterior de provisión y no de deterioro (Aprende Niif, 2015).

Tanto deterioro como provisión, significan “PERDIDAS”, pero la primera indica pérdidas dadas, por indicios de eventos históricos que llevaron a determinar, que ya se perdió. La segunda (Provisiones) son posibles pérdidas, que requiere eventos futuros para poder determinarlas, y que se ejecuta una partida financiera para prever esos posibles hechos. El tiempo es una diferencia clave para separar el concepto de deterioro y provisión. Pueden existir eventos de cartera que ni siquiera este vencida, que lleven a deterioro. “La identificación de un único evento que individualmente sea la causa del deterioro podría ser imposible. Más bien, el deterioro podría haber sido causado por el efecto combinado de diversos eventos.” (IASB,2009, NIC 39.58).

El concepto de deterioro, no contiene el conflicto de la incertidumbre dentro de su política de reconocimiento, tiene una definición muy concisa “Pérdida por deterioro del valor es la cantidad en que excede el importe en libros de un activo o unidad generadora de efectivo a su importe recuperable” (IASB,2009, NIC 36.6c) y el importe recuperable “de un activo o de una unidad generadora de efectivo es el mayor entre su valor razonable menos los costos de venta y su valor en uso”. (IASB,2009, NIC 37.10) por lo tanto, no dice que será las posibles pérdidas futuras, si no que es la incapacidad del activo de recuperar su valor actual de libros sea por venta o por uso.

Otro elemento importante para separar estos dos conceptos, es que el deterioro se conceptualiza para los activos y las provisiones en NIIF (IFRS) solo se contabiliza para los pasivos, “Una provisión es un pasivo en el que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento”. (IASB,2009, NIC 37.10) lo que lleva a determinar que bajo NIIF (IFRS) se deteriora los activos y se provisión a los pasivos. (Aprende Niif, 2015)

El termino provisión era más amplio bajo la política contable de reconocimiento del Decreto Reglamentario 2649/93, este incluía las provisiones activos y las provisiones pasivos como lo definían en el Art. 52 ”Se deben contabilizar provisiones para cubrir pasivos estimados, contingencias de pérdidas probables, así como para disminuir el valor, reexpresado si fuere el caso, de los activos, cuando sea necesario de acuerdo con las normas técnicas. Las provisiones deben ser justificadas, cuantificables y confiables.” Esto lleva a comprender, que el termino provisión del 2649/93, no es el mismo utilizado en las NIIF (IFRS), que no es solamente un cambio de nombre a “deterioro”. Igualmente es contrario a las provisiones cartera del art. 145 del estatuto tributario, al desestimar la posibilidad de que se provisiones cualquier categoría del activo.

La NIIF (IFRS) precisa que la incertidumbre de eventos futuros no serán tenidos en cuenta para los instrumentos financieros activos “Las pérdidas esperadas como resultado de eventos futuros, sea cual fuere su probabilidad, no se reconocerán” (IASB,2009, NIC 39.58) Pues requiere que exista eventos objetivos para que pueda realizarse el cálculo del deterioro. “Una entidad evaluará al final de cada periodo sobre el que se informa si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de ellos medidos al costo amortizado esté deteriorado (IASB,2009, NIC 39.58).

## **2.3 Marco Referencial**

### **2.3.1 Nombre de la organización**

Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P

### **2.3.2 Aspectos generales de la organización**

#### **Naturaleza jurídica y duración:**

La Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P es una empresa por Acciones de servicios públicos Mixta, de las consagradas en el Artículo 14.6 de la Ley 142 de 1994. Creada mediante escritura Publica N° 1757 del 20 de octubre de 1998.

#### **Objeto social:**

EMTEL S.A. E.S.P. es una empresa con un amplio portafolio de servicios en las siguientes áreas: Telecomunicaciones, integración de las TIC, Gestión documental, Procesos de tránsito y transporte, Procesos tributarios.

EMTEL S.A. E.S.P. cuenta con experiencia en el sector gracias a las soluciones de Ingeniería en cada una de las etapas: diseño, implementación, operación y mantenimiento de soluciones tecnológicas.

#### **Reseña histórica**

El inicio de la compañía se remonta al año 1.950 cuando la administración de Popayán promovió la instalación de líneas telefónicas en el Municipio, su creación oficial como Empresa Municipal de Teléfonos de Popayán fue mediante Acuerdo 017 del 8 de octubre, más adelante en el año 1992 cambio de razón social con cubrimiento regional mediante Acuerdo 019 del 17 de septiembre, transformándose en Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Popayán, con cubrimiento regional y abriendo la posibilidad de competir en otros servicios de telecomunicaciones como televisión y servicios de valor agregado.

En el año 1998 EMTEL se transforma en empresa de servicios públicos mixta con motivo de la Ley 142, cambiando su razón social a Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P. como es conocida en la actualidad.



Un año más tarde, mediante Resolución No. 002660 del 4 de octubre de 1.999, el Ministerio de Comunicaciones le otorga a EMTTEL S.A. E.S.P. la Licencia de Concesión para la prestación de servicios de valor agregado y telemáticos con cobertura nacional y en conexión con el exterior que abre las puertas con el entorno para prestar los nuevos servicios de valor agregado como internet y banda ancha.

El 15 de mayo de 2.002, el Ministerio de Comunicaciones, otorga la Licencia para usar el espectro electromagnético, en la prestación del servicio de telefonía pública básica conmutada local extendida en los municipios de Timbío, Cajibío y Piendamó buscando así, posicionamiento en el mercado regional.

En el 2006 con su plataforma “MultiVAS” de voz sobre IP, complementa su portafolio con nuevas aplicaciones de servicios: Telefonía IP, Cuenta controlada, Sistema prepago y Triple Play (Voz, datos y video).

Durante este mismo año, EMTTEL S.A. E.S.P. abre el camino hacia la excelencia en el servicio, con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, totalmente comprometida con la mejora continua y el mantenimiento de los más altos estándares de calidad en las telecomunicaciones.

Actualmente cuenta con centrales digitales y concentradores remotos con capacidad instalada de 42.420 líneas, con cobertura geográfica aproximada de 30 Km<sup>2</sup> por el norte desde la parcelación La Fortaleza, por el sur hasta la vereda Antón Moreno, por el oriente desde la vereda el Sendero y la colina tutelar de Las Tres Cruces y por el occidente hasta la carrera 22 del barrio José maría Obando y carrera 28 barrio Camilo Torres, alcance y penetración que le permite tener una posición privilegiada del 54.83% de participación en el mercado local de las telecomunicaciones con densidad telefónica del 15.81 teléfonos por cada 100 habitantes.

En virtud de la Ley 1341 de 2009, llamada Ley de TICs, por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones para las entidades vinculadas al sector, por lo tanto, la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán se ajusta a ella en el 2011.

**Misión:**

Brindar soluciones integrales de tecnologías de información y comunicaciones de alto valor para satisfacer a los clientes de segmentos rentables.

**Visión:**

Para el 2019, EMTEL será líder en la comercialización de soluciones tecnológicas y de conectividad, reconocida por la calidad en la satisfacción de necesidades a personas y empresas, con presencia nacional, competitiva, sostenible, efectiva y amable.

**Valores:**

- Respeto
- Efectividad
- Amabilidad
- Lealtad

## **CAPITULO III**

### **3. Contextualización metodológica**

#### **3.1 contribución del trabajo**

Con el desarrollo de la Práctica profesional guiada bajo el Proyecto: “Trazabilidad de la Información en el área de cartera y plan de mejoramiento en las políticas de cartera de la empresa EMTEL S.A.S E.S.P” se contribuyó con la depuración de cartera vencida no recuperable determinando su viabilidad para deducción fiscal, así como también se propuso las políticas de cartera que permitan mejorar el recaudo y evitar se acumule la cartera vencida no recuperable situación que afecta la financiación de la entidad.

#### **3.2 Resultados esperados**

Al finalizar este proyecto se espera determinar la cartera vencida no recuperable que es viable para castigar con fines fiscales basado en el artículo 145 Y 146 Estatuto tributario y demás normas concernientes.

#### **3.3 Metodología**

En el desarrollo del proyecto se siguió el método deductivo, puesto que contábamos con una información general (conjunto de datos de clientes con cartera vencida mayor a un año), que nos conduce a brindar una solución específica al problema planteado.

A partir de la situación a resolver en este caso el área de cartera requería centrarse en identificación, clasificación, saneamiento y castigo de cartera al igual que en todos los temas tributarios concernientes a dicho tema.

### **3.4 Técnicas de investigación**

En el proceso de recolección de la información se utilizaron las siguientes técnicas de investigación:

**Investigación Cualitativa:** en específico la técnica documental consistente en la identificación, recogida y análisis de documentos relacionados con el área de cartera.

**Investigación Cuantitativa:** se analizó el conjunto de datos correspondiente al conjunto de clientes con cartera vencida, teniendo en cuenta la cuantía.

### **3.5 Cronograma de actividades**

Las actividades desarrolladas en el transcurso de la Práctica profesional y que permitieron alcanzar los objetivos propuestos son las siguientes:

Actividad 1. Reconocimiento de la empresa a nivel general y el área de cartera.

Se realizó a través de consultas en la página web de la entidad y por medio de entrevistas a sus funcionarios.

Actividad 2. Desarrollo del trabajo de campo consistente en obtener un muestreo de la información facilitada por la empresa en medio digital ( Listado de clientes con cartera vencida no recuperable), dicho muestreo permitió verificar si la información documental física era completa o presentaba inconsistencias.

Actividad 3. Elaborar una lista de chequeo donde se indica qué clientes presentan la documentación completa es decir, documento de identificación, contrato de prestación de servicios, orden de instalación, recibo de servicios públicos y notificaciones de cobro.

Actividad 4. Elaborar y presentar la propuesta de políticas de manejo de cartera de la entidad.

## CAPITULO IV

### 4. Ejecución de actividades relacionadas en el cronograma.

#### 4.1 Desarrollo de la práctica

Se proyectó un cronograma de actividades en tres fases para realizar durante las 20 semanas de la práctica profesional, el cual se cumplió en un 100% lográndose los objetivos propuestos, y de acuerdo con el muestreo documental de clientes morosos se observa unos resultados favorables, pero con ciertas limitaciones que serán descritas más adelante, para realizar el castigo de cartera teniendo en cuenta el artículos 145 y 146 del Estatuto tributario, en concordancia con el decreto 187 de 1975, quien regula la provisión de cartera.

#### 4.2 Desarrollo práctica profesional

Inicialmente en el desarrollo de la práctica profesional se identificó un listado de clientes con cartera vencida mayor a un año dentro de los cuales se determinó que la cartera vencida no recuperable viene desde el año 2.000 así como se resume en el siguiente cuadro.

AÑO PRIMERA CUENTA	AÑOS VENCIDOS HASTA EL AÑO 2017	TOTAL SERVICIOS
2000	17	6
2001	16	25
2002	15	33
2003	14	120
2004	13	1.517
2005	12	1.823
2006	11	1.491
2007	10	1.459
2008	9	1.772
2009	8	1.231
2010	7	1.618
2011	6	1.664
2012	5	15
<b>TOTAL SERVICIOS</b>		<b>12.774</b>

Fuente: Elaboración propia

Y el total adeudado durante este periodo (años 2000 – 2012) es de cinco mil seiscientos diez millones trecientos cincuenta y cuatro mil seiscientos setenta y ocho (\$5.610.354.678.00) valor que se encuentra provisionado fiscalmente. Con lo anterior se inició la depuración de la información documental de los clientes para determinar la viabilidad del castigo de cartera y así poder dar inicio al trabajo atendiendo a la situación presentada en EMTEL S.A E.S.P.

En segunda instancia se procedió a dividir el trabajo de campo en tres periodos teniendo un monto total de \$5.610.354.678, el primer periodo con un monto de \$1.869.914.066, el segundo periodo con \$1.870.350.633 y el último periodo con \$1.869.649.220, para un total 12.774 servicios entregados, este procedimiento conlleva a determinar la viabilidad de un castigo de cartera apropiado para los periodos mencionados anteriormente.

Se analizó la base de datos de los deudores de cartera de años con vencimientos mayores de un año, que han presentado inconsistencias en el manejo que se le ha dado al cobro de cartera administrado por la empresa y para su ejecución ha requerido personal de puerta a puerta para notificación de cobro, así como también se ha establecido la información legal y protocolaria de las actas de las directivas después de la recepción de documentos establecidos para los contratos de servicios de clientes de cobro moroso.

Para la ejecución de la práctica se tomó como referencia una muestra del total de los servicios materia de revisión 4.853 de 12.774 servicios, equivalente a un 38 % del total.

Mediante los procedimientos de revisión, documentación, soportes y demás requisitos exigibles para mantener una cartera sana documentalmente para efectos de castigo tanto contable, pero primordialmente desde el punto de vista fiscal, se nota falta de exigencia a los clientes en el cumplimiento de los requisitos para iniciar con el proceso de contratación de servicios de televisión, telefonía e internet de acuerdo con el régimen para el sector de servicio de comunicaciones y redes.

La documentación mínima establecida por la empresa es:

- Fotocopia de la cedula.
- Fotocopia de un recibo de energía.
- Contrato establecido según la empresa.
- Orden de instalación.

- En los contratos más recientes se incluye data crédito y tratamiento de datos personales según la Ley 1266 de 2008 y ley 1581 de 2012.

## **Proceso de contratación de servicios de telecomunicaciones**

Posteriormente a la presentación de la solicitud y dentro de los 15 días hábiles al recibido de la comunicación, la empresa da contestación y aporta la respectiva conexión establecida.

Una vez se aceptó el contrato de prestación de servicios la empresa procederá con la revisión periódica del estado de cartera. En esta área se analizará varios aspectos como: que el servicio prestado al cliente este en buen funcionamiento, que el recibo de cobro llegue a tiempo para su cancelación, que la notificación de cobro llegue a la puerta de la dirección establecida y sea firmada por el cliente titular del contrato radicado en la empresa, que el registro de cartera se haga cada tres meses de clientes morosos para recuperación de cartera.

Se requiere un control y registro de cartera que permita identificar oportunamente el comportamiento de pago y así mejorar el proceso de recuperación de cartera, el cual se tendrá que revisar para constatar que todo hecho económico ingreso y egreso este registrado correctamente y con el orden cronológico, y que cuente con un soporte valido y en su respectiva carpeta tanto física como digital.

## **4.2. Resultados**

Al elaborar el proyecto TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL ÁREA DE CARTERA Y PLAN DE MEJORAMIENTO EN LAS POLÍTICAS DE CARTERA DE LA EMPRESA EMTEL S.A.S E.S.P, se logró el cien por ciento (100%) de los objetivos propuestos, donde el castigo de cartera no recuperable establecida, se pudo determinar ciertos montos estipulados con el debido lleno de requisitos, labor realizada en el tiempo programado, beneficiando al área de cartera y financiera, teniendo evidencias ciertas para la parte contable, legal, y tributaria.

Con estas asesorías se cumplió un objetivo de que la Empresa EMTEL S.A E.S.P perciba de la manera más clara para el buen funcionamiento de cobro de deudores morosos y que la

administración tenga los insumos suficientes para aplicar con beneficio de inventario las recomendaciones establecidas en este trabajo.

DOCUMENTACIÓN USUARIOS				
ESTADO	USUARIOS	% USUARIOS	VALOR PROVISIÓN DE CARTERA	% PROVISIÓN DE CARTERA
CUENTAN CON AL MENOS UN DOCUMENTO ORGANIZADO EN CARPETA CON UBICACIÓN EN EL ARCHIVO CENTRAL DE EMTTEL S.A E.S.P.	3.343	83%	\$ 1,094,407,443	59%
NO TIENEN TIENE INFORMACIÓN	702	17%	\$ 775,241,776	41%
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>4.045</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 1,869,649,219</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL SERVICIOS</b>	<b>4.853</b>			

Fuente: elaboración propia

Se evidenció que del total de los servicios (4.853), en varios casos los clientes contaban con más de un servicio, razón por la cual fue necesario identificar la cantidad de usuarios, en dicho proceso se determinó que los usuarios corresponden a 4.045, de los cuales 3.343 que corresponden al 83% de los usuarios de la muestra con una representación del 59% del total de la deuda cuentan con al menos un documento organizado en carpeta con ubicación en el Archivo Central de Emtel S.A E.S.P, y el restante 17% ( 702 usuarios) que representan el 41% del total de la deuda no cuentan con evidencia documental.

### Concentración de la deuda vencida

Del total de la muestra se determina que 58 de los usuarios no cuentan con una deuda representativa puesto que el valor es inferior a \$ 500 pesos, 1377 usuarios presentan una deuda en un rango de \$501 a \$100.000 pesos, 2.938 usuarios presentan una deuda que esta entre \$100.001 y \$500.000 pesos, y 480 usuarios tienen una deuda de más de \$500.001 como se muestra a continuación.

RANGO DEUDA	Nº CLIENTES	VALOR MORA
ENTRE \$1 Y \$500	58	\$ 1,690
ENTRE \$501 Y \$100.000	1,377	\$ 95,234,312
ENTRE \$100.001 Y \$500.000	2,938	\$ 564,970,150
MAYOR DE 500.001	480	\$ 1,209,443,066
<b>TOTAL</b>	<b>4,853</b>	<b>\$ 1,869,649,218</b>

Fuente: Elaboración propia



De acuerdo con lo anterior se recomienda aplicar la Ley de Pareto para el análisis de la cartera vencida, que consiste en centrarse en los servicios con deuda más representativa, atendiendo a que la principal fuente de cuentas por cobrar está en los 480 servicios, es decir que el 10% de la muestra representa el 65% del total de la cartera provisionada y con visas de recuperación.

A continuación se muestran los porcentajes de concentración de la cartera vencida del total de 480 usuarios más representativos, dentro de los cuales sobresalen la Empresa UNE con un 36% de la deuda total, un 25% de la deuda está en un rango de \$5.000.000 en adelante, y el restante 39% representa las deudas superiores a \$500.001 e inferiores a \$5.000.000.

CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA MÁS REPRESENTATIVA POR RANGO DE DEUDA (480 USUARIOS)			
DOCUMENTO	NOMBRE	VALOR DEUDA	%
	UNE	434,397,010	36%
13,719,303	BAUTISTA PEREZ ALEXANDER	81,026,054	7%
91,474,705	GUZMAN PATI?O FELIZ G	37,254,295	3%
900,225,990	INVERSIONES INTERNACIONALES GOLD	24,980,897	2%
805,016,848	SATIZABAL Y CIA REPRESENTACIONES A	14,283,026	1%
34,548,036	MU?OZ CARMNE ELISA 34548036	13,159,551	1%
31,220,484	LA CARBONATA	13,047,639	1%
16,890,077	JORGE EILER VEOLEZ HURTADO	10,311,532	1%
42,001,414	GLORIA PATRICIA ZULUAGA	10,017,670	1%
830,501,748	ACSA TORREMOLINOS	9,193,045	1%
25,252,050	LOPEZ BEATRIZ MONTEROS DE	8,203,500	1%
900,270,985	UNIVERSAL DE MEDICAMENTOS LTDA	7,509,270	1%
817,005,231	CENTRO COMERCIAL MUNDO CENTER	7,269,750	1%
21,264,847	NAVARRO MARTINEZ CARMENZA	6,863,976	1%
8,231,167	MONTOYA JARAMILLO JAIME	6,861,957	1%
1,061,690,111	GERARDO ALIN TUMINA MU?OZ	6,844,328	1%
76,303,847	HECTOR NARANJO LOPEZ	6,836,063	1%
10,545,130	LUIS HERNANDO POLANCO VALENCIA	6,781,520	1%
817,003,236	SERV MEDICOS PROF DEL CAUCA LTDA	6,746,086	1%
900,096,123	TOUR AND GO SA	6,718,707	1%
25,274,908	KENY EMILSE PIZO MU?OZ	5,790,110	0%
900,055,028	UNIDAD MEDICO QUIRURGICO DE OCCI	5,733,546	0%
1,112,463,837	OSPINA CAMACHO MAURICIO	5,054,658	0%
USUARIOS CON DEUDA INFERIOR A \$5.000.000		474,558,877	39%
TOTAL		1,209,443,067	100%

Fuente: elaboración propia

## Lista de chequeo

De los 4.045 usuarios tan solo 1.259 cuentan con avisos de cobro, uno de los requisitos que evidencia la gestión de cobro realizada por el área de cartera y que corresponde al 31 % del total la muestra, pero dicho soporte no aparece con ninguna firma de recibido.

2.356 usuarios cuentan con documento de identidad 58% del total de la muestra, 2.728 usuarios cuentan con solicitud de servicios (contrato) 67% del total de la muestra.

LISTA DE CHEQUEO		
DOCUMENTOS	USUARIOS QUE CUMPLEN CON EL REQUISITO	%
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	2,356	58%
SOLICITUD DE SERVICIOS	2,728	67%
CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS	28	1%
RECIBO DE SERVICIOS PÚBLICOS	1,907	47%
ORDEN DE SERVICIOS	1,027	25%
AVISO DE COBRO	1,259	31%
PAGARÈ	106	3%
<b>USUARIOS</b>	<b>4,045</b>	
<b>SERVICIOS</b>	<b>4,853</b>	

Fuente: elaboración propia

Como se puede evidenciar en el área de cartera se han presentado deficiencias en el manejo de la contratación de los servicios, puesto que al realizar dicha contratación no se han exigido la totalidad de los documentos requeridos o se ha perdido la documentación.

### 4.3 Políticas para el mejoramiento del Manejo de Cartera

Emtel S.A. E.S.P, en la actualidad no cuenta con unas políticas de manejo de cartera definidas expresamente, se ha encontrado un Manual de Procedimiento, pero se carece de las directrices para su aplicación.

De acuerdo con el trabajo realizado en el área de Cartera y la normatividad vigente, se encuentra que es preciso establecer unas políticas que permitan aplicar correctamente los procedimientos ya establecidos con el objetivo de mejorar los procesos de recuperación de cartera corriente y vencida en la búsqueda de efectividad y eficiencia, con el propósito de prevenir la acumulación de cartera e incrementar la liquidez de la compañía y fortalecer su estructura financiera.

## **Política de Gerencia**

- a) La Gerencia dará prioridad a la provisión de todos los recursos tecnológicos y herramientas a las áreas respectivas para facilitar la gestión de recuperación de cartera.

## **Política de pago**

- b) EMTEL S.A E.S.P podrá incentivar a sus clientes para generar una cultura de pago oportuno.
- c) EMTEL S.A E.S.P pondrá a disposición de sus clientes las siguientes modalidades de pago: Pago en ventanillas única, pago con tarjeta de crédito o débito, pagos electrónicos; para todos los servicios (líneas telefónicas, televisión e internet).
- d) El cliente deberá realizar el pago de los valores facturados por concepto de servicios de telecomunicaciones dentro de la fecha establecida por la empresa después de la emisión de la factura.
- e) Después de dos (2) facturas vencidas EMTEL S.A. E.S.P procederá a hacer la suspensión del servicio.
- f) El pago por fuera de las fechas de vencimiento generará un recargo por mora, y este será calculado de acuerdo con la normatividad vigente.
- g) Emtel S.A E.S.P mantendrá debidamente informados a sus clientes sobre valores pendientes por consumo de servicios de telecomunicaciones, utilizando herramientas y tecnologías disponibles (notificaciones telefónicas a los clientes, correo electrónico, correo físico, entre otros medios disponibles y legales).

## **Política de Contratación de servicios**

- h) EMTEL S.A. E.S.P deberá calificar al cliente al momento de otorgar la suscripción del contrato de prestación de servicios ofrecidos, así como contar con la información necesaria e indispensable para su ubicación cuando la empresa lo estime necesario.

### **Política de cobro de cartera vencida**

- i) Iniciar cada trimestre las acciones legales en contra de los clientes que no han cumplido con los convenios de pago ya suscritos y demás deudores por concepto de cartera vencida de servicios suspendidos, para lo cual se deberá fijar el valor mínimo de deuda para dar inicio al proceso de cobro coactivo y jurídico teniendo en cuenta el procedimiento diseñado para tal fin.

### **Política de manejo de información documental de los usuarios.**

- j) EMTEL S.A. E.S.P deberá conservar la documentación de cada usuario completa de forma física y digital.

## CAPÍTULO V

### 5 Conclusiones y Recomendaciones

#### 5.1 Conclusiones

1. El proyecto “Trazabilidad de la información en el área de cartera y plan de mejoramiento en las políticas de cartera de la empresa EMTEL S.A. E.S.P”, se realizó con el fin de establecer la viabilidad del castigo con fines fiscales de la cartera no recuperable.
2. En conclusión, se cumplió con los objetivos propuestos, especialmente con el proceso de identificación, clasificación, saneamiento y castigo de cartera de acuerdo con lo establecido en el cronograma y se evidenció lo siguiente:
  - a) Existe documentación deteriorada por el tiempo, lo que no permite verificar los datos.
  - b) Varios de los formatos no se diligenciaron completos, faltando el número de identificación, firma o ambos del titular del contrato.
  - c) Varios usuarios cuentan con más de una carpeta por lo que se recomienda unificar.
  - d) se evidenció un manejo inadecuado en la custodia del archivo de años atrás, puesto que no se encuentran muchos de los números telefónicos, un ejemplo de ello son los números telefónicos que empiezan por 2401 y 3280 hasta el 3289.
3. Se presenta una propuesta de políticas para el manejo de cartera.
4. EMTEL S.A E.S.P, no cuenta con un sistema de información en el área de cartera que permitan generar datos de forma más rápida y eficaz en cuanto a deudores morosos.
5. Es indispensable manejar una información oportuna que permitan conocer el estado de pago o mora de los clientes.

6. En el trabajo de campo se observó que un 17% de la documentación analizada no cumple con las normas establecidas, un 83% cumple con al menos uno de los requisitos documentales exigidos por la empresa.
7. Durante la práctica profesional se realizaron asesorías en el área de cartera con el fin de resolver y aclarar hallazgos encontrados en dicha documentación de clientes morosos.
8. Se encontró que el 99% de las notificaciones de cobro de cartera que son enviados por correspondencia de puerta a puerta, llegan al archivo central de EMTEL S.A. E.S.P en original y copia y sin la firma de recibido de la notificación.
9. La información suministrada de la documentación de clientes morosos al final de esta práctica profesional, se fortalece para ser presentada en el área de cartera de la empresa, la cual fue entregada a personas responsables de la presentación de informes que sirvan para abastecer la información a los correspondientes encargados de dicha área.

## **5.2 Recomendaciones**

1. Se recomienda establecer unas directrices para el adecuado manejo de la cartera corriente y vencida.

Es necesario que los clientes de los servicios de telefonía, televisión e internet conozcan las cláusulas del contrato donde se establecen sus derechos y deberes como usuario de los servicios suscritos.

2. Llenar todos los campos del contrato con datos correctos, letra legible, firma y huella del cliente titular.
3. Exigir la documentación completa al cliente para que el contrato sea radicado por número de cedula satisfactoriamente.

4. Hacer llegar la factura con su respectiva dirección, a tiempo para que el usuario la cancele.
5. Las notificaciones de aviso de cobro que se hacen llegar puerta a puerta deben ser firmadas por el cliente para acreditar su validez legal en caso de iniciar el proceso de cobro.
6. Actualizar información de los usuarios en la base de datos porque se evidenció que algunos no coinciden o su información es incompleta.
7. Necesariamente se debería asignar personal que se encargue de continuar con la organización de los documentos correspondientes a los clientes morosos, puesto que no se cuenta con un encargado para realizar esta labor y que pueda cooperar en las funciones de recuperación de cartera mejorando día a día, la cual requiere de una asesoría constante para obtener buenos resultados, siendo orientado por un profesional capacitado en esta área.
8. Se recomienda la digitalización de los soportes documentales de los clientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Actualicese. (20 de 08 de 2014). *Actualicese*. Recuperado el 2018 de 10 de 20, de <https://actualicese.com/actualidad/2014/08/20/deterioro-de-cartera-e-inventario-en-las-niif/>
- Actualicese.com. (18 de 10 de 2017). *Deterioro de cuentas por cobrar: tratamiento como gasto deducible*. Recuperado el 20 de 08 de 2018, de <https://actualicese.com/actualidad/2017/10/18/deterioro-de-cuentas-por-cobrar-tratamiento-como-gasto-deducible/>
- Aprende Niif. (16 de 03 de 2015). *Aprendeniif.com*. Recuperado el 19 de 10 de 2018, de <https://aprendeniif.com/deterioro-versus-provisiones-en-las-niif-ifs/>
- Constitución Política de Colombia. (1991). Recuperado el 15 de 07 de 2018, de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-Interiores.pdf>
- Decreto 624. (30 de MARZO de 1989). Recuperado el 14 de 08 de 2018, de [https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/tramites\\_servicios/pasaportes/archivos/decreto\\_624\\_1989.pdf](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/tramites_servicios/pasaportes/archivos/decreto_624_1989.pdf)
- Decreto Reglamentario 187. (8 de FEBRERO de 1975). Recuperado el 09 de 08 de 2018, de <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?id=1042298>
- EMTEL. (2017). PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS. POPAYÁN.
- Emtel S.A E.S.P. (20 de 06 de 2017). Procedimiento de Recuperación de Cartera. Popayán.
- Gerencie.com. (s.f.).
- Gerencie.com. (17 de 10 de 2017). *la provisión de cartera*. Recuperado el 03 de 08 de 2018, de <https://www.gerencie.com/pasos-para-la-provision-y-castigo-de-cartera.html>
- [https://www.mineduccion.gov.co/cvn/1665/articles-341112\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/cvn/1665/articles-341112_archivo_pdf.pdf). (30 de 07 de 2009). *Ministerio de Educación*. Recuperado el 15 de 05 de 2018, de [mineduccion: https://www.mineduccion.gov.co/cvn/1665/articles-341112\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/cvn/1665/articles-341112_archivo_pdf.pdf)
- IASB,2009. (NIC 36.6c). Recuperado el 20 de 10 de 2018, de <https://aprendeniif.com/deterioro-versus-provisiones-en-las-niif-ifs/>
- IASB,2009. (NIC 37.10). Recuperado el 20 de 07 de 2018, de <https://aprendeniif.com/deterioro-versus-provisiones-en-las-niif-ifs/>
- IASB,2009. (NIC 39.58). Recuperado el 10 de 09 de 2018, de <https://aprendeniif.com/deterioro-versus-provisiones-en-las-niif-ifs/>



Ley 1066. (29 de 07 de 2006). Recuperado el 02 de 08 de 2018, de  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1066\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1066_2006.html)

Ley 142. (1994). Recuperado el 18 de 07 de 2018, de  
<https://www.minminas.gov.co/documents/10180/670382/LEY142DE1994.pdf>