

# INFORME DE GESTIÓN

## MULTICOM S.A.

**AÑO 2019**

**24 de Abril de 2020**

**COMUNICACIONES Y TELEFONÍA MÚLTIPLES S.A. MULTICOM - TELEMOVIL**

---

## CONTENIDO

CONTENIDO .....	1
1. ANTECEDENTES .....	4
2. SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA.....	5
2.1. BALANCES COMPARATIVOS .....	5
2.2. ESTADO DE RESULTADOS.....	9
2.3. CUENTAS POR COBRAR CLIENTES.....	11
2.3.1. ANTECEDENTES.....	11
2.3.2. GESTIONES REALIZADAS.....	12
2.3.2.1. Entidades públicas.....	12
2.3.2.1.1. Servicio Nacional de Aduana.....	12
2.3.2.1.2. Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y Adolescentes Infractores. ....	12
2.3.2.1.3. EMOV-EP.....	12
2.3.2.2. Empresas privadas y personas naturales.....	13
2.3.3. ANÁLISIS DE CUENTAS POR COBRAR .....	14
2.3.3.1. Informe de Cobrabilidad de la cartera .....	15
2.3.3.2. Detalle de cuentas por cobrar y provisión.....	19
2.3.3.3. Otras Cuentas por Cobrar .....	20
2.3.3.3.1. Anticipo Divinetwork US\$ 13.236. –.....	20
2.3.3.3.2. Anticipo Banca Móvil US\$ 2.135.- .....	21
2.3.3.3.3. Anticipo IMC US\$ 3.826.-.....	21
2.3.3.3.4. Anticipo Busca Persona US\$ 6.776.-.....	21
2.3.3.3.5. Anticipo Motorola US\$ 15.520.- .....	21
2.4. DEUDAS A PROVEEDORES.....	22
2.5. PRESUPUESTO 2020.....	24
3. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA .....	25
3.1. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	25
3.1.1. Misión.....	25
3.1.2. Visión.....	25
3.1.3. Valores Institucionales .....	25

3.1.4.	Organigrama Estructural .....	25
3.2.	TALENTO HUMANO .....	26
3.2.1.	Análisis de Sueldos.....	26
3.3.	ÁREA ADMINISTRATIVA .....	29
3.3.1.	INFORME DE AREA ADMINISTRATIVA.....	29
3.3.2.	DESARROLLO DE SISTEMAS .....	30
3.3.2.1.	ANTECEDENTES .....	30
3.3.2.2.	DESARROLLO REALIZADO .....	31
3.3.2.3.	REDUCCION DE COSTOS .....	32
3.3.2.4.	PROYECCION 2020.....	32
3.3.3.	REDUCCION DE GASTOS NO DEDUCIBLES.....	32
3.3.4.	RELACION DE COMPRAS 2019 .....	32
3.3.5.	INFORME CIERRE DE ESTABLECIMIENTO EN EL RUC DE QUITO. ....	33
3.3.6.	INFORME DE SEGUIMIENTO AL INFORME DE CONTRALORÍA DASE-0069-2016 .....	35
3.3.6.1.	ANTECEDENTES .....	35
3.3.6.2.	RECOMENDACIONES DEL INFORME DE CONTRALORÍA .....	37
3.3.6.3.	CONCLUSIONES FINALES.....	42
3.3.7.	INFORME DE SEGUIMIENTO A AUDITORIA EXTERNA OPERATIVA SMS 2018 Y AUDITORIA EXTERNA 2019 .....	43
3.4.	ÁREA COMERCIAL.....	52
3.4.1.	Panorama de los Ingresos .....	54
3.4.2.	Panorama de los Clientes .....	54
3.4.3.	Activaciones y Desactivaciones .....	56
3.4.4.	Acciones comerciales 2020 .....	57
3.5.	ÁREA TÉCNICA .....	58
3.5.1.	Antecedentes.....	58
3.5.2.	Traslado de caseta en cerro pichincha.....	58
3.5.3.	Incremento de antena para cuenca.....	58
3.5.4.	Ampliación sistema digital en monte sinafí.....	59
3.5.5.	Cambio proveedor de datos Telconet.....	59
3.5.6.	Mejoramiento de controles en el área de taller.....	59

---

3.6.	ÁREA LEGAL.....	60
3.6.1.	Revisión de contratos y parte legal.....	60
3.6.2.	Renovación concesión frecuencia.....	60
3.6.3.	FODETEL .....	62
3.6.3.1.	Antecedentes .....	62
3.6.3.2.	Situación actual .....	63
3.6.4.	Ministerio de Trabajo.....	63
3.7.	ÁREA SERVICIO AL CLIENTE .....	63
3.8.	OTROS PUNTOS RELEVANTES.....	64
3.8.1.	MINISTERIO DE TRABAJO .....	64
3.8.2.	IESS.....	64
3.8.3.	SERVICIO DE RENTAS INTERNAS .....	64
3.8.4.	SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS .....	64
3.9.	INVENTARIO DE LOS BIENES MUEBLES, INMUEBLES Y OTROS .....	64
3.10.	BAJA DE INVENTARIOS / SUBSIDIOS .....	64
3.11.	PAGO DE IMPUESTOS AL MUNICIPIO DE QUITO .....	65
3.12.	AMERICAN WIDE (ENERO 2020).....	66

## 1. ANTECEDENTES

COMUNICACIONES Y TELEFONIA MULTIPLES S.A. MULTICOM-TELEMOVIL es una sociedad anónima de nacionalidad ecuatoriana, con domicilio en Quito Distrito Metropolitano, habiendo sido constituida el 30 de julio de 1990, inscrita en el Registro Mercantil del cantón Guayaquil, el 20 de septiembre de 1990; siendo su objeto social la actividad de instalación, mantenimiento, operación y reparación de redes de radio de comunicación troncalizado;

Mediante escritura pública el 17 de julio del 2001, se realiza la fusión por absorción de la compañía COMUNICACIONES MULTIPLES S.A MULTICOM; por TELEFONIA MOVIL S.A. TELEMOVIL, disolución anticipada de aquella, y cambio de denominación la compañía absorbente, por el de COMUNICACIONES Y TELEFONIA MULTIPLES S.A. MULTICOM ☐ TELEMOVIL.

Que mediante resolución número AGD-UIO-GG-2009-028, de fecha 18 de marzo del 2009, se procedió a incautar compañías, paquetes accionarios y bienes cuyo detalle consta en la mencionada resolución;

El 19 de marzo de 2009, ante el Notario Vigésimo Noveno del Cantón Quito, Dr. Rodrigo Salgado Valdez, se constituyó el Fideicomiso AGD CFN NO MAS IMPUNIDAD, cuya finalidad consiste en i) cumplir con la disposición contenida en el último inciso del artículo 29 de la Ley de Reordenamiento en Materia Económica en el Área Tributario Financiera; y, ii) la administración y posterior enajenación de los activos transferidos al Fideicomiso;

Que, dado Decreto Ejecutivo 553, publicado en Registro Oficial 335 del 07 de diciembre del 2010, el Art 1, manifiesta la Creación de la Unidad de Gestión y Ejecución de Derecho Público del Fideicomiso AGD-CFN-NO MAS IMPUNIDAD. La Unidad se registró por la misma estructura aprobada y a la que ha estado sujeta la Coordinación General de Administración de Activos y Derechos ex AGD, creada por el Ministerio de Finanzas mediante Acuerdo Ministerial No. 049. Publicado en el Registro Oficial No. 156 de 23 de marzo del 2010;

Según la resolución JV-230.08 de la Junta Virtual N°. 230 de 6 de febrero de 2017 y en cumplimiento a lo instruido por los Miembros de Junta del FIDEICOMISO MERCANTIL AGD CFN NO MAS IMPUNIDAD, se procede a la cesión del 100% de las acciones de COMUNICACIONES Y TELEFONIA MULTIPLES S.A. MULTICOM-TELEMOVIL a el BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, la referida cesión consta en el Título N°. 6.

A continuación, se presenta un cuadro de las administraciones con sus respectivos períodos:

NOMBRE	CARGO	PERÍODO
Francisco de Jesús Enríquez Andrade	Gerente General	2010-08-23 hasta su fallecimiento
Edgar Xavier Romero Pico	Presidente	2012-05-08 hasta 2013-01-03
Carlos Patricio Romo Prado	Presidente	2013-01-04 hasta 2014-01-06
Raúl Rodrigo Riquelme Cárdenas	Presidente	2014-01-06 hasta 2016-04-12
Luis Francisco Armendáriz Paspuel	Presidente	2016-04-13 hasta 2018-12-06
Mario Serratore	Presidente	2018-12-07 hasta 2019-03-06
Felipe Sturla G.	Presidente	2019-03-07 hasta la actualidad

*Ilustración 1 Administradores periodo 2010 - 2019*  
*Fuente: Multicom S.A.*

Adjunto la siguiente documentación; Escritura de fusión por absorción: La Compañía Absorbida Comunicaciones Múltiples S.A. y Título de Acciones, ver Anexo 5.1 y 5.2.

Con fecha 06 de marzo de 2019, acepté el cargo de Presidente y Representante Legal de la compañía **COMUNICACIONES Y TELEFONIA MULTIPLES S.A MULTICOM-TELEMOVIL**. El presente documento queda inscrito bajo el No. 3093 del Registro de Nombramientos, fojas 10751 al 10754, Guayaquil a 08 de marzo del 2019. Se toma posesión el 08 de marzo del 2019.

## 2. SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

### 2.1. BALANCES COMPARATIVOS

La situación financiera de la compañía se presenta de acuerdo a las normas tributarias y contables vigentes.

## BALANCES COMPARATIVOS 2018 - 2019

EJERCICIOS ECONÓMICOS		2018	2019
<b>ACTIVO</b>			
<b>A. ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>864.745</b>	<b>1.210.428</b>
<b>I. Disponible</b>	Anexo	<b>21.647</b>	<b>2.199</b>
<b>II. Exigible</b>		<b>747.339</b>	<b>1.126.078</b>
1. Clientes por ventas	<u>1</u>	708.100	1.044.577
2. Anticipo Impuesto Renta		25.483	67.409
3. Otras cuentas por cobrar	<u>2</u>	13.756	14.092
4. Otros Activos Financiero		16.821	23.512
<b>III. Realizable</b>		<b>78.938</b>	<b>58.639</b>
Mercaderías	<u>3</u>	78.938	58.639
<b>B. ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>1.974.176</b>	<b>1.856.628</b>
I. Activos Fijos	<u>4</u>	1.524.479	1.396.091
III. Activos Impuestos Diferidos	<u>5</u>	11.891	17.437
V. Otros Activos no Corrientes	<u>6</u>	437.806	443.100
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>2.838.921</b>	<b>3.067.057</b>
<b>PASIVO</b>			<b>1.183.607</b>
<b>A. PASIVO CORRIENTE</b>		<b>270.001</b>	<b>414.588</b>
<b>I. Acreedores comerciales</b>		<b>178.538</b>	<b>300.545</b>
1. Proveedores nacionales	<u>7</u>	174.994	241.812
<b>II. Obligaciones con IFI's</b>	<u>8</u>	3.544	58.734
<b>III. Otras cuentas por pagar</b>		<b>91.463</b>	<b>114.042</b>
1. Obligaciones laborales		88.319	88.324
2. Obligaciones con el SRI	<u>9</u>	3.144	25.718
3. Otras cuentas por pagar		-	-
4. Anticipos de clientes		-	-
<b>IV. Obligaciones con Socios</b>		-	-
<b>B. PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>716.110</b>	<b>769.019</b>
<b>I. Obligaciones con IFI's Largo Plazo</b>		-	-
<b>II. Otros Pasivos no corriente</b>		-	-
<b>III. Cuentas por pagar comerciales LP</b>	<u>10</u>	525.601	574.223
<b>IV. Obligaciones por beneficios definidos (Estudio Actuarial)</b>		190.509	194.795
<b>V. Préstamos de accionistas Largo Plazo</b>		-	-
<b>PATRIMONIO</b>		<b>1.852.807</b>	<b>1.883.449</b>
<b>I. Capital Social</b>		48.000	48.000
<b>II. Aporte futuras capitalizaciones</b>		81.341	81.341
<b>III. Revaluacion Activos/Otros ajustes NIIF</b>		-	-
<b>IV. Reservas</b>		258.566	258.566
<b>V. Resultados acumulados</b>		1.479.005	1.494.487
<b>VI. Utilidad y o Pérdida del ejercicio</b>		(14.105)	1.055
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>2.838.918</b>	<b>3.067.056</b>

Ilustración 2 Balances Comparativo 2018 - 2019  
Fuente: Multicom S.A.

MERCADERIAS			
Detalle	2018	2019	
Accesorios de radios	\$ 53.188	\$ 53.552	
Equipos de telecomunicaciones	\$ 21.954	\$ 1.443	
Repuestos	\$ 51.576	\$ 51.424	
Provisión por pérdida por deterioro de inventarios	\$ -47.780	\$ -47.780	
<b>Total</b>	<b>\$ 78.938</b>	<b>\$ 58.639</b>	

Ilustración 3 Detalle de la cuenta Mercaderías 2018 - 2019

Fuente: Multicom S.A.

Equipos de Telecomunicaciones. Se reclasificó equipos de telecomunicación que estaban como inventarios y se los clasificó como activos fijos.

OTRAS CUENTAS POR COBRAR L/P - ACTIVOS NO CORRIENTES			
Detalle	2018	2019	
Otros activos amortizable	\$ 5.825	\$ 11.825	
Anticipo Divinetwork	\$ 13.236	\$ 13.236	
Anticipo Banca Móvil	\$ 2.135	\$ 2.135	*
Anticipo IMC	\$ 3.826	\$ 3.826	*
Anticipo Motorola	\$ 15.520	\$ 15.520	*
Buscapersona S.A.	\$ 6.776	\$ 6.776	*
Garantía L/P	\$ 23.977	\$ 23.977	*
Anticipo Americanwide S.A.	\$ 221.542	\$ 221.542	*
Ministerio Relaciones Laborales	\$ 1.539	\$ 1.539	(1).
Cuentas por Cobrar Freddy Rodríguez	\$ 72.418	\$ 72.418	
Otras Cuentas por Cobrar L/P	\$ 71.013	\$ 71.013	(1).
<b>Total</b>	<b>\$ 437.807</b>	<b>\$ 443.807</b>	

Ilustración 4 Detalle activos no corrientes 2018 - 2019

Fuente: Multicom S.A.

(\*) Corresponde importes entregados a proveedores en calidad de anticipos, que provienen de años anteriores y no son susceptibles de recuperación debido a que no hay documentación soporte el scord en la actualidad en la página de Superintendencia de Compañía y Sri se encuentran en disolución.

(1). Corresponde a anticipos entregados Americanwide S.A. del contrato MINTEL/020/2011 de fecha 26 de diciembre del 2011 y que se encuentran compensado hasta el 31 de Enero del 2020 acorde a factura recibida el 07 de Enero del 2020 la Factura 001-100-000006989 por el valor de US\$ 333.993

Proveedores nacionales			
Detalle	2018	2019	
<b>Corriente:</b>			
Proveedores locales	\$ 155.985	\$ 198.130	
Operaciones Arcotel 1%-3%	\$ 10.896	\$ 37.596	
Otras cuentas por pagar	\$ 8.113	\$ 6.086	
<b>Total corriente</b>	<b>\$ 174.994</b>	<b>\$ 241.812</b>	

Ilustración 5 Detalle de proveedores nacionales 2018 - 2019  
Fuente: Multicom S.A.

Obligaciones con IFI's			
Detalle	2018	2019	
<b>Corriente:</b>			
Sobregiros Bancarios	\$ -	\$ 26.622,39	
Tarjeta Corporativa por Pagar	\$ 3.544,26	\$ 32.111,15	
<b>Total corriente</b>	<b>\$ 3.544,26</b>	<b>\$ 58.733,54</b>	

Ilustración 6 Detalle de Obligaciones con IFI'S 2018 - 2019  
Fuente: Multicom S.A.

Cuentas por pagar comerciales LP			
Detalle	2018	2019	
Provisión derechos de concesión de frecuenc	\$ 225.601,00	\$ 274.223,23	(1).
Americanwide (Proyecto MINTEL), nota 11	\$ 300.000,00	\$ 300.000,00	(2).
<b>Total</b>	<b>\$ 525.601,00</b>	<b>\$ 574.223,23</b>	

Ilustración 7 Detalle de cuentas por pagar comerciales LP 2018 - 2019  
Fuente: Multicom S.A.

(1). Corresponde a provisión de Derechos de Concesión de Frecuencias por el valor mensual de US\$4.052, a la presente fecha no sea podido regularizar el contrato con ARCOTEL, que certifique el derecho de la concesión y el reconocimiento de un activo.

(2). Corresponde al contrato MINTEL/020/2011 de fecha 26 de diciembre del 2011, la cual se soportó 07 de enero del 2020 según Factura 001-100-000006989 y se encuentra al 31 de enero del 2020 compensados con los anticipos entregados Americanwide.

## 2.2. ESTADO DE RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO					
	2015	2016	2017	2018	2019
<b>INGRESOS</b>	\$ 2.906.031,00	\$ 2.245.596,00	\$ 2.240.122,00	\$ 2.892.555,00	\$ 1.804.474,18
Troncalizado	\$ 2.261.361,00	\$ 2.061.933,00	\$ 2.109.678,00	\$ 1.883.963,00	\$ 1.762.489,04
Telemóvil	\$ 69.347,00	\$ 64.012,00	\$ 116.073,00	\$ 977.365,00	\$ 40.537,44
Otros ingresos	\$ 575.323,00	\$ 119.651,00	\$ 14.371,00	\$ 31.227,00	\$ 1.447,70
<b>COSTO DE VENTAS</b>	\$ 1.527.656,00	\$ 929.294,00	\$ 1.129.248,00	\$ 1.871.337,00	\$ 854.074,30
Troncalizado	\$ 1.270.754,00	\$ 871.685,00	\$ 1.021.067,00	\$ 911.449,00	\$ 802.441,72
Telemóvil	\$ 256.902,00	\$ 57.609,00	\$ 108.181,00	\$ 959.888,00	\$ 51.632,58
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS Y VENTAS E IMPUESTOS</b>	\$ 1.326.901,00	\$ 1.097.278,00	\$ 1.209.514,00	\$ 1.035.323,00	\$ 949.344,96
Gastos administrativos y ventas	\$ 1.105.261,00	\$ 867.302,00	\$ 1.065.146,00	\$ 978.813,00	\$ 884.691,17
Otros gastos	\$ 221.640,00	\$ 229.976,00	\$ 144.368,00	\$ 56.510,00	\$ 64.653,79
<b>UTILIDAD NETA DESPUÉS DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES</b>	\$ 51.474,00	\$ 219.024,00	\$ -98.640,00	\$ -14.105,00	\$ 1.054,92

*Ilustración 8 Estados de Resultados Comparativos 2015 - 2019*  
Fuente: Multicom S.A.



Ilustración 9 Estados de Resultados Comparativos 2015 - 2019  
Fuente: Multicom S.A.



Ilustración 10 Estados de Resultados – Troncalizados 2015 - 2019  
Fuente: Multicom S.A.



Ilustración 11 Tendencia de ingresos vs costos vs gastos 2016 - 2019  
Fuente: Multicom S.A.

En el 2019 a pesar de que hubo una reducción considerable en los ingresos de la empresa, la Administración llevó a cabo todas las estrategias para esta reducción no afecte en la utilidad de la empresa. En el gráfico de la tendencia de ingresos vs costos vs gastos, se muestra que las estrategias aplicadas en para que los costos de ventas sean acordes con las ventas.

### 2.3. CUENTAS POR COBRAR CLIENTES

Mediante el presente informe se da a conocer las gestiones realizadas durante el año 2019 del área de cobranzas de la compañía tanto de los clientes públicos y privados, además del resultado del análisis del grado de cobrabilidad de la cartera hasta diciembre 31 de 2019.

#### 2.3.1. ANTECEDENTES.

Al cierre del año 2018, la cartera publica se vio afectada ya que la entidad Servicio Nacional de Aduana no contaba con presupuesto para realizar la renovación del contrato, además de la suscripción del Convenio de Pago, de la misma manera la entidad Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y Adolescentes Infractores feneció el contrato a diciembre del 2018, por lo tanto, en el 2019 se gestionaría la renovación.

En cuanto a la cartera privada, en el último trimestre del 2019 se vio afectada por la solicitud de crédito ya que por la situación económica no podían cumplir con sus pagos dentro de los 30 días del mes y necesitaban un plazo más extenso.

## 2.3.2. GESTIONES REALIZADAS

### 2.3.2.1. Entidades públicas.

En relación a las gestiones realizadas de parte del área de cobranzas en el año 2019, el enfoque principal se radica en las entidades públicas, que representan el 60% de la facturación de la compañía.

Dentro de los principales clientes tenemos a la EMOV-EP, Servicio Nacional de Aduana y Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y Adolescentes Infractores, los cuales reportan una facturación de USD. 50.000 mensualmente aproximadamente, cuyos contratos estaban vencidos y por vencer, en la renovación de los mismos se apalanca un porcentaje alto de la facturación de la compañía, pese a la dificultad de cobro de las entidades públicas por la falta de liquidez del estado, son valores que al estar respaldados por un contrato constituyen un cobro a largo plazo ya que en algunos casos la cobranza efectiva se da de 12 a 18 meses.

Mencionaremos las gestiones de las principales entidades:

#### 2.3.2.1.1. *Servicio Nacional de Aduana.*

A inicios del año 2019, la entidad no contaba con un contrato suscrito debido al factor presupuestario y a su vez nos estaba adeudando valores del año 2017.

En cuanto a los valores pendientes se gestionó la renovación del contrato por un año a partir de mayo de 2020, y la suscripción del Convenio de Pago desde diciembre de 2017 hasta junio de 2019, lo cual permitió recuperar la facturación de USD. 156.000 más IVA, además del rubro mensual del contrato vigente durante 12 meses. El monto del contrato es de USD. 85.000 más IVA aproximadamente.

#### 2.3.2.1.2. *Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y Adolescentes Infractores.*

Debido a la falta de presupuesto de la entidad se suscribe el Convenio de Pago por los meses de enero a octubre de 2019 por un valor de USD. 273.000 más IVA, quedando pendiente el mes de noviembre 2019, lo cual se suscribirá el Convenio de Pago en el 2020.

También se efectúa la renovación del contrato por seis meses de diciembre 2019 a mayo de 2020 por el valor de USD. 164.000 más IVA aproximadamente con lo cual se respalda la deuda.

#### 2.3.2.1.3. *EMOV-EP.*

Se realiza la gestión de renovación del contrato por 24 meses desde mayo de 2019 hasta mayo de 2021 por un valor de USD. 382.000 más IVA.

La mencionada entidad al contar con fondos propios mantiene su cuenta al día, por lo tanto, el tiempo de recuperación es de 30 a 60 días aproximadamente.

De igual manera se renovaron los contratos con otras entidades públicas como Hospitales, Gobiernos Provinciales, Direcciones Distritales, SRI a nivel nacional, EMAPAD EP, Secretarías Técnicas, Ministerios, Superintendencia de Bancos y Compañías, entre otras, contamos con el contrato suscrito para soportar la obligación de las entidades con la compañía.

Las renovaciones logran estabilizar los ingresos de la compañía durante el año 2019, la gestiones que se realizan son a través de reuniones, oficios, notificaciones físicas y por medio de correo electrónicos, es decir todo lo que sea necesario para lograr mantener la cartera al día y de la misma manera la compañía pueda contar con el flujo necesario para la operación.

Con la suscripción del Convenio de Pago tanto del Servicio Nacional de Aduana y el Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y Adolescentes Infractores incrementaron los ingresos en USD. 450.000 más IVA lo cual represento el 30% de los mismos.

Cabe mencionar que las entidades con las cuales suscribimos los Convenio de Pago han cumplido con los trámites correspondientes poniendo la huella en el Ministerio de Finanzas, pero la aprobación de parte de la mencionada entidad es lo que no permite percibir estos valores, se han realizado las gestiones suficientes y necesarias tanto con los funcionarios como con el Ministro de Finanzas enviado oficios de insistencias y actualmente correos electrónicos para gestionar la acreditación.

#### **2.3.2.2. Empresas privadas y personas naturales**

Con respecto a la gestión de cobranzas en las empresas privadas y personas naturales se mejoró el proceso de aprobación de prospectos para futuros clientes de tal forma que podamos reducir el riesgo de tener una cartera en mora, además de las verificaciones terrenas como constancia de que las empresas o personas naturales realizan sus operaciones de una manera formal. De la misma manera todos nuestros clientes cuentan con contrato firmado y la recepción de los equipos o servicios que utilizan.

La gestión se realiza en las diferentes instancias de la cobranza y se han efectuado reuniones de trabajo con los clientes para crear un compromiso de pago ya que a partir del segundo trimestre del año 2019 los clientes de las empresas privadas y personas naturales solicitaron incrementar el plazo de pago con la finalidad de continuar con nuestro servicio, ante esta situación de desactivación de clientes se analizó la solicitud de los mismos para que continúen utilizando nuestros servicios y reducir el impacto que provocarían al flujo de la compañía, con lo cual se logró mantener algunos clientes durante el año en otros casos se desactivaron.

### 2.3.3. ANÁLISIS DE CUENTAS POR COBRAR

A continuación, se detalla el análisis de las cuentas por cobrar durante el periodo 2014 al 2019 se divide en cartera de clientes que aún están activados y clientes desactivados. Se detalla la cartera de entidades públicas y la cartera de la empresa privada.

Cartera Activa	A diciembre 2014		A diciembre 2015		A diciembre 2016		A diciembre 2017		A diciembre 2018		A diciembre 2019	
	Valor	%										
Cartera Pública	\$ 214.727	23%	\$ 364.910	73%	\$ 200.308	68%	\$ 235.421	73%	\$ 267.765	55%	\$ 610.021	76%
Cartera Privada	\$ 704.735	77%	\$ 133.578	27%	\$ 92.497	32%	\$ 86.525	27%	\$ 215.773	45%	\$ 197.921	24%
<b>Total</b>	<b>\$ 919.462</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 498.488</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 292.805</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 321.946</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 483.538</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 807.941</b>	<b>100%</b>

Cartera Desactivada	A diciembre 2014		A diciembre 2015		A diciembre 2016		A diciembre 2017		A diciembre 2018		A diciembre 2019	
	Valor	%										
Cartera Pública	\$ 378.354	87%	\$ 98.520	19%	\$ 82.159	18%	\$ 141.451	34%	\$ 82.182	27%	\$ 84.780	26%
Cartera Privada	\$ 56.095	13%	\$ 416.485	81%	\$ 377.553	82%	\$ 268.726	66%	\$ 221.057	73%	\$ 237.110	74%
<b>Total</b>	<b>\$ 434.449</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 515.005</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 459.712</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 410.177</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 303.239</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 321.890</b>	<b>100%</b>

<b>Total General</b>	<b>\$ 1.353.911</b>	<b>\$ 1.013.493</b>	<b>\$ 752.517</b>	<b>\$ 732.123</b>	<b>\$ 786.777</b>	<b>\$ 1.129.831</b>
----------------------	---------------------	---------------------	-------------------	-------------------	-------------------	---------------------

*Ilustración 12 Análisis de cuentas por cobrar 2014 - 2019*

*Fuente: Multicom S.A.*

Al cierre del año 2019, hay un incremento en la cartera publica activa en un 21% en relación al año anterior debido a la suscripción y facturación de los Convenios de Pago de los dos clientes principales de la compañía los cuales son:

- Servicio Nacional de Aduana.
- Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y Adolescentes Infractores

Como se lo ha indicado en párrafos anteriores, el valor es de USD. 450.000 más IVA aproximadamente, además de otras entidades que sus pagos quedaron rezagados para el año 2020 por falta de aprobación del Ministerio de Finanzas.

En cuanto a la cartera publica desactivada hay una disminución del 1% en relación al año anterior, en cuanto a las gestiones realizadas con las entidades, se hizo el acercamiento al área administrativa y financiera pero manifestaron que no contaban con presupuesto para realizar los pagos por lo tanto no se hizo efectiva la recuperación, pero como estrategia del área comercial y cobranzas se realizó la recuperación de clientes en lo cual fue efectivo el cobro con las entidades que solicitaron nuestro servicio, por lo tanto, bajo este parámetro el área comercial continuara realizando las gestiones para recuperar los clientes y de esta forma realizar la gestión de cobros.

En cuanto a la cartera privada activada se encuentra en un 24%, y la cartera privada desactivada en un 76%, cabe indicar que se realizó el análisis de las cuentas desactivadas para conocer los documentos de soportes que tenemos para realizar la gestión legal respectiva.



Ilustración 13 Tendencia de cuentas por cobrar 2014 - 2019  
Fuente: Multicom S.A.

En relación al 2018, la cartera ha incrementado de manera general en un 30% pero lo constituyen valores que se encuentran por cancelar de las entidades estatales y los clientes privados que tienen contratos con el estado ya que al igual que nosotros tienen pagos rezagados desde el año 2019 hasta la actualidad.

### 2.3.3.1. Informe de Cobrabilidad de la cartera

Mediante el presente informe se da a conocer el grado de cobrabilidad de la cartera de la compañía MULTICOM S.A durante el periodo mayor a 360 días de los clientes activados y desactivados de las entidades públicas, jurídicas y personas naturales.

#### ANTECEDENTES.

Cabe mencionar que como parte de los procedimientos internos de la compañía en relación a la recuperación de cartera se realizan las gestiones de cobranzas a clientes hasta la instancia extrajudicial ya que no contamos con un área legal desde el año 2010, dentro de los cuales se realizan, gestiones telefónicas, visitas terrenas, coordinación de reuniones, se pactan acuerdos de pago, convenios de pagos, notificaciones extrajudiciales y mediaciones ante la Procuraduría General del Estado; es decir, toda gestión que se considere factible para realizar una recaudación eficaz.

En los años 2013 y hasta junio de 2014, las cuentas por cobrar de la compañía se encontraban en mora por más de 360 días, en lo que respecta a la cartera jurídica y de personas naturales, situación que afectó la pronta recuperación en las acciones tomadas a partir de julio de 2014.

En el caso de la cartera estatal los contratos no se renovaron al finalizar el plazo del mismo, motivo por el cual quedando valores fuera de contrato.

Las mencionadas situaciones, así como la falta de información en los archivos como los contratos y las aprobaciones de parte de la Gerencia de continuar otorgando nuevas rentas a clientes con cartera en mora han provocado que la cartera de los años 2013 y 2014 sea de difícil recaudación por la vía extrajudicial.

### GESTIÓN REALIZADA

El total de la cartera a analizar con fecha de corte 31 de diciembre de 2019 es de USD. 1.129.831 de acuerdo al siguiente detalle:

Suma de total	Etiquetas de columna ▾		
Etiquetas de fila ▾	PRIVADA	PUBLICA	Total general
ACTIVADO	197920,82	610020,58	807941,4
DESACTIVADO	237110,13	84779,78	321889,91
<b>Total general</b>	<b>435030,95</b>	<b>694800,36</b>	<b>1129831,31</b>

Se realizó la verificación de cada uno de los 365 clientes calificándolos de acuerdo a su grado de cobrabilidad, el cual se estableció por la información comprobatoria de la deuda, según el anexo Grado de Cobrabilidad sin Gestión Legal.

El porcentaje de cobrabilidad de la cartera se estableció de acuerdo a los soportes encontrados, condiciones jurídicas de las compañías y ubicación de los clientes.

GRADO COBRABILIDAD	US\$	%	RIESGO
INCOBRABLE	\$ 27.005,62	2,39%	ALTO
DOCUMENTACION INCOMPLETA	\$ 148.571,03	13,15%	ALTO
COBRABLE	\$ 870.669,50	77,06%	N/A
70% COBRABLE SIN GESTION LEGAL	\$ 3.621,83	0,32%	MEDIO
50% COBRABLE SIN GESTION LEGAL	\$ 75.633,33	6,69%	MEDIO
80% COBRABLE SIN GESTION LEGAL	\$ 4.330,00	0,38%	MEDIO
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.129.831,31</b>	<b>100%</b>	

Tal como se muestra en el anexo de grado de cobrabilidad sin gestión legal:

- El 13.15% aún se encuentra pendiente de completar información (Se está realizando búsqueda de información y documentación más exhaustiva).
- El 2.39% se encuentra incobrable. (No se encuentran documentos tributarios para poder realizar gestión de cobranza).
- EL 77.06% cobrable.
- EL 7.39% posible cobrabilidad.

Dentro de los clientes del estado, los más representativos en términos de cobros son SERVICIO NACIONAL DE ADUANA (USD. 202.176,00) y SERVICIO NACIONAL DE ATENCION INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS Y PRIVADAS DE LA LIBERTAD (USD. 307.460,00) con una cartera total de USD. 461.874,00 cuya tentativa de cobrabilidad finales de periodo 2019 e inicio del periodo 2020.

Existe un incremento sustancial entre la cartera del año 2018 con el 2019 que corresponde a SERVICIO NACIONAL DE ATENCION INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD Y A ADOLESCENTES INFRACTORES con una cartera por cobrar del 2019 asciende a US\$ 307.460.

## SITUACIÓN CONTABLE

Al 31 de diciembre del 2019, hemos procedido provisionar el 1% para cuentas incobrables acorde a Ley de Régimen Tributario en su artículo 10 numeral 11 la cual detallamos:

“Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos

de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado" ....

Aunque a la presente fecha cumplimos con las condiciones para dar de baja la cuenta incobrable creemos que debe realizarse la acción legal correspondiente así lo estipular el ART 28 numeral 3 del Reglamento a Ley de Régimen tributario Interno la que detallamos:

"Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones: a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad; b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito; c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito; d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y, e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada".

#### **ACCIONES A TOMAR:**

De acuerdo a las recomendaciones de la asesora legal externa de la compañía podemos ejecutar tres acciones para recuperar la cartera, las cuales son:

1. Establecer una mediación entre la compañía y la Procuraduría General del Estado.
2. Seguir un juicio ejecutivo.
3. Seguir un juicio monitorio, basado en la factura.
4. Seguir un juicio ordinario.

Las dos primeras opciones prescriben en 5 años.

En el 2020 se tiene que evaluar la acción más efectiva a seguir.

## ANEXO GRADO DE COBRABILIDAD SIN GESTIÓN LEGAL

tipo	GRADO COBRABILIDAD	Valores							total	%
		2.013	2.014	2.015	2.016	2.017	2.018	2.019		
JURIDICA	100%COBRABLE	55.369	14.322	7.362	5.211	32.906	25.557	96.233	236.961	20,97%
	50% COBRABLE SIN GESTION LEGAL	3.587	5.019	-	-	-	-	-	8.607	0,76%
	COBRABLE CON GESTION LEGAL	31.487	12.548	2.946	828	6.450	-	-	54.259	4,80%
	REACTIVAR JUICIO	16.136	12.704	1.214	-	-	-	-	30.054	2,66%
	INCOBRABLE	26.733	3.934	3.312	2.094	1.346	4	-	37.424	3,31%
<b>Total JURIDICA</b>		<b>133.312</b>	<b>48.527</b>	<b>14.834</b>	<b>8.133</b>	<b>40.702</b>	<b>25.561</b>	<b>96.233</b>	<b>367.304</b>	<b>32,51%</b>
PUBLICA	100%COBRABLE	22.917	40.433	12.121	17.084	16.829	17.197	523.244	649.825	57,52%
	50% COBRABLE SIN GESTION LEGAL	1.336	2.900	363	-	-	-	-	4.598	0,41%
	INCOBRABLE	12.509	308	511	45	-	-	-	13.373	1,18%
	INICIAR JUICIO	-	-	11.272	-	15.733	-	-	27.004	2,39%
<b>Total PUBLICA</b>		<b>36.761</b>	<b>43.641</b>	<b>24.267</b>	<b>17.129</b>	<b>32.562</b>	<b>17.197</b>	<b>523.244</b>	<b>694.800</b>	<b>61,50%</b>
P. NATURAL	100%COBRABLE	17.451	5.643	3.869	2.855	6.976	746	4.705	42.246	3,74%
	50% COBRABLE SIN GESTION LEGAL	1.657	-	-	-	-	-	-	1.657	0,15%
	REACTIVAR JUICIO	262	1.829	546	-	-	-	-	2.637	0,23%
	INCOBRABLE	9.239	2.075	4.624	1.109	3.206	89	845	21.187	1,88%
<b>Total P. NATURAL</b>		<b>28.608</b>	<b>9.548</b>	<b>9.039</b>	<b>3.964</b>	<b>10.183</b>	<b>835</b>	<b>5.550</b>	<b>67.727</b>	<b>5,99%</b>
<b>Total general</b>		<b>198.682</b>	<b>101.716</b>	<b>48.140</b>	<b>29.226</b>	<b>83.447</b>	<b>43.593</b>	<b>625.027</b>	<b>1.129.831</b>	<b>100,00%</b>

### 2.3.3.2. Detalle de cuentas por cobrar y provisión

Detalle	2017	2018	2019
Cientes	\$ 732.125,00	\$ 786.777,00	\$ 1.129.831,00
Provisión de cuentas incobrables	\$ -7.480,00	\$ -78.677,00	\$ -85.254,00
<b>Total</b>	<b>\$ 724.645,00</b>	<b>\$ 708.100,00</b>	<b>\$ 1.044.577,00</b>
Corriente:	\$ 357.368,00	\$ 708.100,00	\$ 1.044.577,00
No corriente:	\$ 367.277,00	\$ -	\$ -
<b>Total</b>	<b>\$ 724.645,00</b>	<b>\$ 708.100,00</b>	<b>\$ 1.044.577,00</b>

*Ilustración 14 Cuentas por cobrar y provisión 2017 - 2019*  
Fuente: Multicom S.A.

El detalle de los vencimientos de los saldos de las cuentas por cobrar clientes al 31 de diciembre de 2019, es como sigue:

Detalle	2018	2019
Por vencer - corriente	\$ 786.777,00	\$ 1.129.831,00
Vencidos:		
Año 2013	\$ 108.703,00	\$ 108.622,00
Año 2014	\$ 118.330,00	\$ 118.258,00
Año 2015	\$ 82.028,00	\$ 82.017,00
Año 2016	\$ 46.006,00	\$ 44.821,00
Año 2017	\$ 45.983,00	\$ 44.025,00
Año 2018	\$ 385.727,00	\$ 71.138,00
Año 2019	\$ -	\$ 660.951,00
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 786.777,00</b>	<b>\$ 1.129.832,00</b>
Provisión para cuentas incobrables	\$ -78.677,00	\$ -85.254,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 708.100,00</b>	<b>\$ 1.044.578,00</b>

*Ilustración 15 Detalle de los saldos de las cuentas por cobrar, según vencimiento 2018 - 2019*  
Fuente: Multicom S.A.

En el año 2019 se levantó la información de toda la información con la que cuenta la compañía como soporte para el cobro de las deudas y de esta forma definir el grado de recuperación de cada cuenta y así mismo conocer los valores que se constituyen como incobrables o en su caso los que tendrían que tener la intervención del área legal.

### 2.3.3.3. Otras Cuentas por Cobrar

Se observa que la Compañía Multicom ha mantenido en otras cuentas por cobrar durante aproximadamente 7 años y se han revelado en los diferente informe de auditoría la permanencia de estas cuenta que al final son valores incobrables y que no son susceptible de cobro a continuación se detalla:

#### 2.3.3.3.1. Anticipo Divinetwork US\$ 13.236. –

Acorde a levantamiento de Información existe una carpeta donde se adjunta copia de la transfería al exterior de fecha 25 de noviembre del 2013 al Bank Hapoalim de Israel el valor de US\$ 13.236.16, a favor de un proveedor del exterior Divinetworks Lta, como anticipo para la compra de un servidor, para la ejecución de un contrato celebrado con la empresa ETAPA EP de Cuenca.

Se evidencia en correo que la transacción fue realizada entre Multicom y Bridgecom que Divinetworks no está involucrado en el proceso. " La razón por la cual Multicom no tiene la factura es que en su momento el proveedor directo de Divinetworks, que fue quien en realidad realizó la venta a la empresa Etapa de Cuenca era Briggecom.

### 2.3.3.3.2. Anticipo Banca Móvil US\$ 2.135.-

Acorde a levantamiento de Información existe una carpeta sin nada relevante existe informe en la que indica que el anticipo fue entregado al SR. AGUILAR PAREDES RICHARD GIOVANNI de ruc 1708322597001 se ha procedido a validar el status en la SRI y se encuentra en estado suspendido.

### 2.3.3.3.3. Anticipo IMC US\$ 3.826.-

Acorde a levantamiento de Información existe una carpeta sin nada relevante se ha procedido a validar el status en la superintendencia de Compañía y SRI y se encuentra en estado de disolución tal como se muestra:

RUC	NOMBRE DE COMPAÑIA	REPRESENTANTE LEGAL	STATUS SRI	FECHA CESE ACTIVIDADES	STATUS SUPERCIAS
0990261164001	INTERCONTINENTAL DE MATERIALES I.M.C. COMPANIA ANONIMA EN LIQUIDACION	CASANOVA ZAMBRANO JUDITH VERONICA	PASIVO	04/12/2018	DISOLUC. LIQUIDAC. OFICIO INSC. EN RM

*Ilustración 16 Status empresa IMC*

*Fuente: Superintendencia de Compañías*

### 2.3.3.3.4. Anticipo Busca Persona US\$ 6.776.-

Acorde a levantamiento de Información existe una carpeta sin nada relevante se ha procedido a validar el status en la superintendencia de Compañía y SRI y se encuentra en estado de disolución tal como se muestra:

RUC	NOMBRE DE COMPAÑIA	REPRESENTANTE LEGAL	STATUS SRI	FECHA CESE ACTIVIDADES	STATUS SUPERCIAS
0991251200001	BUSCAPERSONA S.A. BUSCAPE EN LIQUIDACION	CASANOVA ZAMBRANO VERONICA JUDITH	ACTIVO		DISOLUC. LIQUIDAC. OFICIO INSC. EN RM

*Ilustración 17 Status empresa BUSCA PERSONA*

*Fuente: Superintendencia de Compañías*

### 2.3.3.3.5. Anticipo Motorola US\$ 15.520.-

Acorde a levantamiento de Información no hay soporte alguno que avalen el anticipo entregado cuando Multicom era distribuidor de Motorola

A pesar que en el año 2018 se revelo dicha información en la presentación de Estados Financiero de dicho periodo ante la Junta General de Accionistas, carta a la gerencia del 2018 de los auditores externo Wens Consulting e informe AUDITORIA OPERATIVA SMS no se ha tomado una decisión con respecto a esta situación, solicito a castigar estas cuentas con las cuentas patrimoniales puesto son cuentas incobrables y no son susceptible de cobro.

## 2.4. DEUDAS A PROVEEDORES

A continuación, se presenta el detalle de los principales proveedores de Multicom S.A, en el mismo se evidencia la disminución de las cuentas por pagar al 31 de diciembre de 2019.

ANÁLISIS CUENTAS POR PAGAR						
DETALLE	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ecisec SA	\$ 599.869	\$ 574.796	\$ 205.300	\$ 81.088	\$ 92.987	\$ 81.758
Permonsa SA	\$ 98.365	\$ 265.620	\$ 35.949	\$ 15.956	\$ 16.408	\$ 35.279
Arcotel						\$ 12.132
Guayanlema Luis						\$ 11.050
VIMASE C Ltda				\$ 6.554	\$ 6.746	\$ 10.329
Serconad SA						\$ 3.850
Guadamud Luis Fernando						\$ 3.211
Siatilogistic S.A						\$ 2.912
Telconet S.A.						\$ 2.310
Comuna Espejo					\$ 3.524	\$ 1.762
Maxidistribuidores C Ltda				\$ 10.656	\$ 113	\$ 1.416
Seguros Sucre SA				\$ 9.421	\$ 1.544	
Martec SA		\$ 63.480				
Rhelec C Ltda	\$ 16.927	\$ 20.416	\$ 13.992	\$ 6.996		
Sumincol International LLC		\$ 12.015				
Equinoxcorp SA		\$ 9.408				
Ecuatronic C Ltda		\$ 7.539	\$ 4.030	\$ 1.948	\$ 9.426	
Puntonet SA		\$ 6.476				
Neocom Software		\$ 4.820				
Sudaser C Ltda		\$ 3.934	\$ 1.900			
Seguros Equinoccial	\$ 48.061	\$ 3.500	\$ 3.333	\$ 4.528	\$ 358	
Monitel C Ltda		\$ 3.301				
Otros	\$ 200.602	\$ 25.304	\$ 22.907	\$ 31.754	\$ 24.879	\$ 28.121
<b>Total</b>	<b>\$ 963.824</b>	<b>\$ 1.000.609</b>	<b>\$ 287.411</b>	<b>\$ 168.901</b>	<b>\$ 155.985</b>	<b>\$ 194.130</b>

Ilustración 18 Análisis de cuentas por pagar  
Fuente: Multicom S.A.

Se observa un incremento del 21% en las cuentas por pagar a Proveedores, lo cual corresponde al giro normal del negocio por las compras realizadas tanto para el servicio Troncalizado, así como para un Proyecto que se ejecutó con la EMOV-EP por compra de suministros de toners. Durante el año 2019, pese a la falta de pago de las entidades estatales se logró cumplir con el acuerdo a Ecisec.

Hay que acotar que a enero del 2020, se puso al día con varios proveedores, por lo que se puede considerar que el valor es similar al del 2018.



Ilustración 19 Análisis de Cuentas por pagar  
Fuente: Multicom S.A.

## 2.5. PRESUPUESTO 2020

PRESUPUESTO 2020		
DESCRIPCIÓN	2019	2020
<b>UTILIDAD ESTIMADA</b>	<b>\$ 1.055,00</b>	<b>\$ 8.644,78</b>
<b>INGRESOS</b>	<b>\$ 1.795.459,00</b>	<b>\$ 3.072.999,79</b>
Equipos y Accesorios	\$ 116.493,00	\$ 99.019,05
Venta de Servicios	\$ 1.645.996,00	\$ 1.481.396,40
Descuentos y Devoluciones	\$ -7.567,00	\$ -7.415,66
Ingresos Soluciones Tecnológicas	\$ 40.537,00	\$ 1.500.000,00
<b>COSTOS Y GASTOS</b>	<b>\$ 1.794.404,00</b>	<b>\$ 3.064.355,01</b>
Nómina	\$ 377.544,00	\$ 339.789,60
Aportes IESS	\$ 213.902,30	\$ 192.512,07
Proveedores	\$ 150.687,49	\$ 135.618,74
Honorarios	\$ 82.714,30	\$ 74.442,87
Servicios, electricidad, agua	\$ 68.777,71	\$ 68.777,71
Arriendo estaciones	\$ 65.020,33	\$ 65.020,33
Costo de ventas	\$ 11.183,90	\$ 12.861,49
Arriendo Oficina	\$ 2.912,00	\$ 34.944,00
Impuestos SRI	\$ 49.896,06	\$ 49.896,06
Seguridad-Alarmas	\$ 46.179,88	\$ 9.235,98
Arcotel	\$ 149.325,28	\$ 149.325,28
Enlaces	\$ 33.625,08	\$ 26.400,00
Préstamos a personal	\$ 31.445,54	\$ 31.445,54
Gastos de Viaje, hospedaje, alimentación	\$ 31.438,73	\$ 31.438,73
Finiquitos	\$ 30.250,18	\$ 43.862,76
Mantenimiento vehículos	\$ 24.377,82	\$ 24.377,82
Alimentación personal	\$ 23.659,59	\$ 23.659,59
Telemóvil	\$ 35.053,86	\$ 35.053,86
Mantenimiento estaciones	\$ 21.215,53	\$ 21.215,53
Suministros y Mantenimiento de oficina	\$ 30.570,06	\$ 30.570,06
Reembolsos caja chica	\$ 17.252,45	\$ 17.252,45
Décimos 13er./14to. Sueldo	\$ 51.009,40	\$ 51.009,40
Participacion de Mercado	\$ 15.438,30	\$ 15.438,30
Seguros	\$ 14.353,14	\$ 14.353,14
Arreglo Oficinas	\$ 16.330,33	\$ 16.330,33
Multas	\$ 10.662,46	\$ 10.662,46
Garantía arriendo	\$ 9.000,00	\$ 9.000,00
Combustibles	\$ 8.888,77	\$ 8.888,77
Seguridad y Salud Ocupacional	\$ 8.695,87	\$ 8.695,87
Gastos de Viaje T/C	\$ 9.838,90	\$ 9.838,90
Otros, débitos bancarios, retenciones, ctos.banc.	\$ 7.610,72	\$ 7.610,72
Comunicaciones	\$ 7.117,00	\$ 7.117,00
Pagos a Terceros por Descuentos a Empleados	\$ 6.162,50	\$ 6.162,50
Servicio de carga y Courier	\$ 5.339,23	\$ 5.339,23
Fodotel	\$ 5.249,59	\$ 5.249,59
Inversion	\$ 5.237,65	\$ 5.237,65
Otros gastos	\$ 77.927,90	\$ 85.720,69
Egresos Soluciones Tecnológicas	\$ 38.510,15	\$ 1.380.000,00

Ilustración 20 Presupuesto Multicom 2020  
Fuente: Multicom S.A.

### 3. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

#### 3.1. CULTURA ORGANIZACIONAL

##### 3.1.1. Misión

Ser una empresa consolidada en el mercado nacional en servicio de comunicaciones orientada a soluciones de trabajo en equipo, desarrollando soluciones y aplicaciones que permitan optimizar sus recursos, sin descuidar nuestro liderazgo en servicios troncalizados.

##### 3.1.2. Visión

Crear y desarrollar soluciones en comunicación múltiple para equipos de trabajo, ofreciendo un producto de calidad a nuestros usuarios dentro del territorio nacional.

##### 3.1.3. Valores Institucionales

- Actitud de Servicio, servir y atender al cliente de la mejor manera, es de gran importancia para la compañía.
- Honestidad, actuar con la verdad, ser decente, recatado, razonable, justo y honrado.
- Responsabilidad, compromiso u obligación de todos los miembros de la compañía entre sí y para la sociedad característica positiva capaz de comprometer y actuar de forma correcta en su trabajo y con el entorno.
- Trabajo en Equipo, mutua colaboración del personal, a fin de alcanzar la consecución de los objetivos de la compañía y su área.

##### 3.1.4. Organigrama Estructural

La empresa Multicom cuenta con un organigrama donde se identifica las 4 áreas para el cumplimiento de las operaciones de la empresa, ver Anexo 5.3.

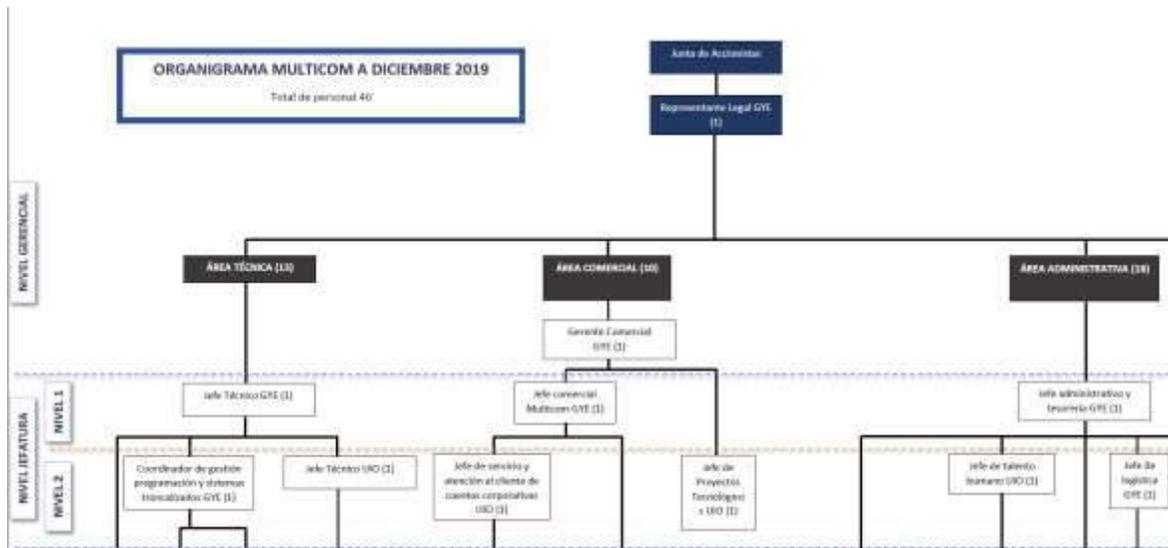


Ilustración 21 Organigrama Multicom a Diciembre 2019

Fuente: Multicom S.A.

### 3.2. TALENTO HUMANO

De acuerdo a lo dispuesto por el Ministerio de Relaciones Laborales en cuanto a Seguridad y Salud Ocupacional se cumple con lo siguiente:

- Fomentar actividades de integración del personal y reducción de stress laboral.
- Coordinar capacitaciones para mejorar el desenvolvimiento laboral de los empleados en sus tareas diarias.
- Coordinar programas de prevención de uso y consumo de drogas en el ámbito laboral, exámenes médicos ocupacionales, exámenes de retiro, parasitosis, para mejorar la salud de los empleados.
- Adquisición del Equipo de Protección Personal (uniformes, accesorios), para preservar la seguridad física del área técnica.
- Se presentó en la página del IESS los Indicadores de Gestión
- Al Ministerio de Trabajo se presentó:
  - Informe anual consolidado Quito- Guayaquil de las actividades realizadas por parte del Comité Paritario ante la Dirección Regional del Trabajo del Litoral y Galápagos.
  - Registro de Plan Integral de prevención de Riesgos Laborales
  - Registro de planificación de capacitaciones a implementar en la compañía. Matriz y Sucursal.
  - Se presentó la Actualización del Comité Paritario y Sub Comité Paritario.

#### 3.2.1. Análisis de Sueldos

El cuadro comparativo muestra la variación que ha existido en los sueldos desde el 2014 hasta el 2019, de la misma manera el número de trabajadores contratados.

AÑOS	PROMEDIO NUMERO DE EMPLEADOS	SUELDOS	BONIFICACIONES	APORTE PATRONAL	FONDOS DE RESERVA	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	VACACIONES	TOTAL AÑO
2014	52	\$ 561.935	\$ 37.277	\$ 72.887	\$ 21.455	\$ 45.588	\$ 17.204	\$ 23.380	\$ 779.726
2015	59	\$ 759.345	\$ 68.142	\$ 100.540	\$ 47.121	\$ 67.291	\$ 20.881	\$ 34.479	\$ 1.097.798
2016	50	\$ 573.837	\$ 77.845	\$ 79.179	\$ 52.393	\$ 54.307	\$ 18.159	\$ 25.903	\$ 881.624
2017	53	\$ 595.572	\$ 80.150	\$ 82.918	\$ 53.277	\$ 56.310	\$ 19.336	\$ 25.655	\$ 913.218
2018	52	\$ 596.071	\$ 66.197	\$ 80.466	\$ 48.192	\$ 55.189	\$ 19.895	\$ 30.705	\$ 896.714
2019	46	\$ 527.878	\$ 40.140	\$ 63.454	\$ 38.718	\$ 39.940	\$ 17.790	\$ 27.178	\$ 755.098

Ilustración 22 Análisis de Sueldo periodo 2014 - 2019  
Fuente: Multicom S.A.



Ilustración 23 Evolución de Sueldos periodo 2014 - 2019  
Fuente: Multicom S.A.



Ilustración 24 Promedio Número de empleados periodo 2014 - 2019  
Fuente: Multicom S.A.

Esta Administración uno de sus principales metas es la optimización del mayor recurso que tiene la empresa, que es el personal que labora en ella. Optimización de recursos es la mejor optimización del tiempo que incurre cada trabajador en las funciones encomendadas. Se ha considerado que en la empresa hay mucho tiempo improductivo por lo que constantemente se analizan las funciones y se realiza el ajuste de personal óptimo.

Al 31 de diciembre de 2019 la empresa contó con 45 trabajadores. Adicionalmente se presenta un resumen de la nómina de enero del 2020, para mayor detalle la nómina completa se encuentra en el Anexo 5.4

INGRESOS - ENERO 2020						
SUELDO	BONO MANTENIMIENTO	BONO DE CUMPLIMIENTO	SUBTOTAL SUELDO	FONDOS RESERVA	TOTAL INGRESOS	
\$ 42.992,00	\$ 720,00	\$ 1.366,00	\$ 45.078,00	\$ 2.248,00	\$ 47.326,00	
PROVISIONES / CARGAS SOCIALES - ENERO 2020						
IESS PATRONAL 12,15%	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	VACACIONES	ACUM. IESS FONDO RESERVA	TOTAL PROVISIONES	
\$ 5.015,00	\$ 3.440,00	\$ 1.467,00	\$ 2.160,00	\$ 744,00	\$ 12.826,00	
TOTAL INGRESOS + PROVISIONES					\$ 60.152,00	

*Ilustración 25 Resumen de la nómina Enero 2020*  
Fuente: Multicom S.A.

### 3.3. ÁREA ADMINISTRATIVA

#### 3.3.1. INFORME DE AREA ADMINISTRATIVA

En relación al desenvolvimiento del área administrativa en el año 2019 se informa las actividades de más relevancia para mejora de la operatividad de la compañía:

- Implementación del Portafolio Digital de los documentos principales de los clientes de la compañía como lo son contratos, actas de entrega-recepción, egresos de equipos, comunicaciones de importancia, entre otros, tanto de los clientes públicos como privados, de tal forma que las áreas comercial y cobranzas puedan tener fácil acceso, además de tener el respaldo de los archivos.
- Por motivo del cambio de oficina de Quito y Guayaquil se realizó la baja de los documentos internos de la compañía como de los documentos tributarios de acuerdo al plazo de conservación de documentos y mediante acta notariada, además esto constituirá una política anual.
- Regularización de los contratos de renta y servicio de los clientes antiguos de la compañía ya que en la mayoría de casos no contaban con contrato firmado o los mismos eran formularios en los cuales no existía cláusulas que respalden a la compañía por cualquier evento, por esta razón no se contaba con los soportes necesarios para realizar una acción legal de cobro.
- Actualización y aprobación del Reglamento de SSO.
- Elaboración del Plan de emergencia de Guayaquil y Quito.
- Elaboración, socialización y ejecución del Manual de Políticas Internas de la compañía.
- Entrega del Edificio Eica al Banco Central del Ecuador accionista de la compañía a conformidad.
- Reducción de gastos no deducibles.
- Reducción de costos y optimización de las compras.
- Contratación del programa de seguro de la compañía.
- Pago del impuesto del Municipio de Quito.
- Acuerdos de pago con proveedores principales de la compañía como Ecisec y Permonsa para no interrumpir la operatividad de la compañía.
- En conjunto con el área de desarrollo de sistemas promover actualizaciones del sistema para reducir el tiempo de trabajo.
- Mantener comunicación constante con el área legal externa de la compañía para evitar situaciones de riesgo para la compañía.

### **3.3.2. DESARROLLO DE SISTEMAS**

#### **3.3.2.1. ANTECEDENTES**

En el año 2019 en el área de Desarrollo de Sistemas se realizaron varios proyectos los cuales se ejecutaron para mejorar el flujo de trabajo de las diferentes áreas de la compañía, tener control de los tiempos en el proceso de revisión de radios, firmas de responsabilidad en formato digital en las autorizaciones de cada gestión de área, mejoras notables en la rapidez del internet, mayor seguridad en cuanto al ataque de virus a través de correos electrónicos con la renovación del contrato de antivirus, reducción de espacio físico con la digitalización de la documentación de nuestros clientes a través de los Portafolios y otros que mencionaremos más adelante los cuales contribuyeron a la mejora de la compañía.

Uno de los proyectos más importantes es el módulo de los Activos Fijos de la compañía, con lo cual no solo se tendrá el control de los activos fijos sino también de la correcta depreciación, ubicación y responsabilidad del custodio a su cargo y a su vez la responsabilidad del Supervisor de Activos Fijos del cuidado de los bienes tanto depreciables como no depreciables. En la actualidad se encuentra en 80% en ejecución.

### 3.3.2.2. DESARROLLO REALIZADO

Dentro del desarrollo realizado, menciono los principales logros obtenidos.

PROYECTOS	RESULTADO
Desarrollo de Autorizados en Solicitud, Activacion, Desactivacion, Reprogramaciones y todo proceso que se realiza en la compañía	Documentos Autorizados en el sistema con lo cual se disminuyo el tiempo de recorrido de la solicitud
Desarrollo de opcion para guardar documentos en formatos pdf, facturas y documentos cobranzas	Documentos digitalizados y respaldados en el Servidor y eliminacion de archivos fisicos documentales
Desarrollo de Modulo Activos fijos	Control y generacion de activos depreciables y no depreciables
Configuracion y parametrizacion de modulo de rol de pago, nota de debito y creditos a empleados	Asientos contables generados desde su modulo con lo cual hubo reduccion de tiempo y de tareas de los colaboradores
Levantamiento de pagina Web www.multicom.com.ec	Levantamiento de pagina Web www.multicom.com.ec
Configuracion de dominio Nic	Administracion del Dominio
Cambio de proveedor de correos electronicos	Se mejoro el envio de correos electronicos en forma masiva y bloqueo de spam
Cambio de proveedor de Hosting alojamiento de pagina web	Se logro la administracion y cambios requeridos para actualizacion de pagina web
Implementacion de aplicativo chat online	Mejoro la interaccion en la pagina web entre la Jefatura Comercial y los interesados en adquirir nuestros servicios
Cambio de PC, Servidores, estructura de red en oficina nueva	Operatividad de accesos y enlaces los sistemas administrativos.
Cambio de proveedor de Datos e Internet - configuracion de firewall enlaces a cerros, oficina Quito	Mejor atencion de proveedor, velocidad en transmision de datos e internet
Configuracion de correos para proteccion de correos FORTIMAIL - TELCONET	Los correos malisiosos son bloqueados por firewall FORTIMAIL e informacion de posibles ataques.
Instalacion de Skype para video llamadas y chat	Mejoro la comunicaicon entre el personal de Guayaquil y Quito
Respaldo de auditoria de Base de Datos año 2016-2017-2018-2019	Informacion para Auditorias
Instalacion de UPS en servidor	Servidores protegidos y con respaldo de 3 Horas.

*Ilustración 26 Desarrollo Departamento de Sistemas Multicom  
Fuente: Multicom S.A.*

### 3.3.2.3. REDUCCION DE COSTOS

Al contar con un departamento de sistemas con colaboradores con experiencia en desarrollo de software, hubo una reducción de costos en la compañía ya que no es necesario la contratación de una empresa especializada en esta área y tenemos como objetivo crear el módulo de cobranzas y contabilidad para que todos los procesos se realicen de acuerdo a la actividad operacional de la compañía.

### 3.3.2.4. PROYECCION 2020.

En el segundo semestre del año 2020, llevaremos a ambiente web la facturación electrónica, retenciones a proveedores y Sistema de Ordenes de Taller con lo cual tanto nuestros clientes como proveedores podrán tener acceso a la información inherente a la compañía a través de la web.

### 3.3.3. REDUCCION DE GASTOS NO DEDUCIBLES.

En relación a los gastos no deducibles del 2018 y 2019 hay una reducción del 69% debido a que todos los gastos se soportan con la factura correspondiente, esta gestión se la realizo a partir del segundo semestre de 2019, esperamos un mejor resultado en el año 2020.

AÑO	GASTOS NO DEDUCIBLES
2018	\$ 119.643,00
2019	\$ 36.751,00

*Ilustración 27 Gastos no deducibles 2018 - 2019 Multicom*  
*Fuente: Multicom*

### 3.3.4. RELACION DE COMPRAS 2019

En relación a las compras realizadas en el año 2019, hubo una reducción considerable en el rubro de equipos de telecomunicación ya que no se compraron los mismos, en su lugar se optimizo costos transformando los equipos del sistema a análogo a digital según la necesidad de los clientes, de tal forma que no incurrimos en incrementar las cuentas por pagar de la compañía y continuamos satisfaciendo las necesidades de los clientes. Otro punto importante que se adopto es la compra de los equipos usados en buen estado lo cual nos permitió tener el stock adecuado para las ventas a un bajo costo como el del overhaul o repotenciamiento de los equipos.

GRUPO	COSTO A		VARIACION
	DICIEMBRE 2018	DICIEMBRE 2019	
ACCESORIOS	\$ 116.590,59	\$ 118.333,33	1,49%
REPUESTOS	\$ 18.242,22	\$ 18.183,40	-0,32%
EQUIPOS DE TELECOMUNICACION	\$ 145.600,39	\$ 6.148,20	-95,78%
RADIOS ACTIVOS FIJOS	\$ 18.455,00	\$ 2.977,97	-83,86%
VARIOS	\$ 9,19	\$ 450,06	4797,28%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 298.897,39</b>	<b>\$ 146.092,96</b>	<b>48,88%</b>

*Ilustración 28 Compras 2018 - 2019 Multicom*  
Fuente: Multicom

Un factor importante que se debe mencionar es la adopción como política del reciclaje de los elementos electrónicos de los equipos en buen estado ya que cuando un equipo tiene el fin de su vida útil suele ser por uno o dos elementos, sin embargo, aún hay otros que se encuentran en buen estado los cuales pueden ser reutilizados.

En cuanto a la compra de baterías lo cual es fundamental para la compañía en el 2019 ya que el producto estrella de la compañía es la “renta de equipos” con la finalidad de mejorar la atención a nuestros clientes se optó por entregar a los clientes VIP baterías de mejor calidad y que puedan operar durante 12 a 18 horas con lo cual reducimos el malestar de los clientes y no incrementamos los costos en relación al 2018 ya que la variación de este ítem es del 1.49%.

### 3.3.5. INFORME CIERRE DE ESTABLECIMIENTO EN EL RUC DE QUITO.

Mediante un análisis se determinó que las ventas del establecimiento de Quito, en los meses de enero hasta junio del 2019 no representa el 1% sobre el total de los ingresos tal como se muestra en el siguiente detalle y gráfico:

ESTABLECIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
FACT GYE	\$ 124.568,15	\$ 122.258,41	\$ 150.331,47	\$ 141.985,59	\$ 102.424,72	\$ 137.133,88	\$ 778.702,22	99,33%
FACT UIO	\$ 520,92	\$ 1.655,59	\$ 1.188,22	\$ 984,14	\$ 592,86	\$ 272,25	\$ 5.213,98	0,67%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 125.089,07</b>	<b>\$ 123.914,00</b>	<b>\$ 151.519,69</b>	<b>\$ 142.969,73</b>	<b>\$ 103.017,58</b>	<b>\$ 137.406,13</b>	<b>\$ 783.916,20</b>	

*Ilustración 29 Ventas por establecimiento 2019 Multicom*  
Fuente: Multicom



Ilustración 30 Ventas por establecimiento 2019 Multicom  
Fuente: Multicom

Es de conocimiento general que las compañías que ejercen actividades comerciales en distintos cantones o ciudades tendrán que cancelar el impuesto municipal.

Como antecedente indico que la compañía Multicom S.A. sostuvo una coactiva con la Municipalidad de Quito por no pagar oportunamente los impuestos de dicha ciudad del periodo 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 correspondientes a las administraciones anteriores, lo que origino desembolsar:

DETALLE	VALORES
Derecho de patente anual	\$ 18.060,23
Costos judiciales	\$ 2.941,08
Intereses por mora Tributaria	\$ 7.760,48
Multa por presentación tardía	\$ 12.973,35
Tasa Autorización de Funcionamiento	\$ 520,00
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 42.255,14</b>
Intereses tarjeta de crédito	\$ 6.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 48.255,14</b>

Realizando el pago innecesario por el valor de US\$ 23.674.91 por concepto de costo judiciales, interés por mora tributaria y multa por presentación tardía.

Si observamos el nivel de Ingresos en el establecimiento de Quito es inferior en relación a los ingresos de la ciudad de Guayaquil. Las cifras declaradas en el portal Municipio de Quito desde el periodo 2012 hasta el periodo 2017 se detallan a continuación:

PROPORCIÓN DE LA FACTURACIÓN POR CIUDAD						
CANTON	2012 %CANTON	2013 %CANTON	2014 %CANTON	2015 %CANTON	2016 %CANTON	2017 %CANTON
QUITO	1,28%	24,57%	25,57%	9,98%	9,98%	11,00%
GUAYAQUIL	98,72%	75,43%	74,43%	90,02%	90,02%	89,00%

*Ilustración 32 proporción de la facturación por ciudad 2012 - 2017*  
Fuente: Multicom

Por lo tanto, resulta muy costoso pagar un impuesto municipal por tener ingresos menores del 10% del total de los Ingresos por Ciudad, según un promedio de los últimos 7 años (90% Guayaquil y 10% Quito).

La administración determinó que la facturación de Quito sea traspasada a la facturación de la ciudad de Guayaquil para pagar el 100% del Impuesto Municipal en una sola Ciudad. Cabe resaltar que la administración y oficinas de Quito siguen operativas con normalidad.

### 3.3.6. INFORME DE SEGUIMIENTO AL INFORME DE CONTRALORÍA DASE-0069-2016

#### 3.3.6.1. ANTECEDENTES

El presidente y Representante legal de la compañía COMUNICACIONES Y TELEFONÍA MÚLTIPLES S.A. MULTIOCM-TELEMOVIL, que actuó desde el de enero de 2014 al 13 de abril de 2016, con oficio MULTICOM-GG-2014-RRC-109 de 30 de septiembre de 2014, informó al Contralor General del Estado, que existen observaciones en las contrataciones y pagos realizados por esa institución, a la compañía AMERICANWIDE S.A., las mismas que son:

1. Existen dos contratos suscritos con la Compañía AMERICANWIDE S.A., con el mismo número (MINTEL/0220/2011) de igual fecha (26 de diciembre de 2011), los que difieren en monto del contrato y forma de pago.

2. La funcionaria de la compañía AMERICANWIDE SA, que suscribió los contratos en a base de datos de la Superintendencia de Compañías, no consta como Representante Legal de la citada compañía.
3. La compañía COMUNICACIONES Y TELEFONÍA MÚLTIPLES SA MULTICOM-TELEMOVIL, canceló 212.541,70 USD correspondiente al 70% del anticipo del contrato, el 30% restante mas el IVA no se ha cancelado.
4. En el archivo de la Compañía COMUNICACIONES Y TELEFONÍA MÚLTIPLES SA MULTICOM-TELEMOVIL, se identificaron notas de venta canceladas por esta Compañía a varios proveedores, por instalación, transporte, honorarios y servicios prestados de instalación, sin señalar el monto; no se encontró actas de entrega recepción o cualquier constancia que muestre que la instalación, configuración y customización de equipos, fue realizada por la Compañía AMERICANWIDE SA
5. El presidente de la Compañía COMUNICACIONES Y TELEFONÍA MÚLTIPLES SA MULTICOM-TELEMOVIL, que actuó del 12 de enero de 2013 al 5 de enero de 2014, contrató a la Compañía Consultora Externa M.C. Stern Cia. Ltda., para que realice “La Revisión Especial de Documentación” y la sustentabilidad d ellos pagos realizados a la Compañía AMERICANWIDE SA, quienes en el numeral 8.1 del mencionado informe concluyeron:
  - a. *“En cumplimiento al Objeto del contrato, AMERICANWIDE SA, debía realizar las instalaciones, lo cual está evidenciado que no lo realizaron (...)”*

Debido a lo anterior, la Contraloría General del Estado inició un examen especial a los procesos precontractual, contractual y de ejecución de los contratos suscritos con la compañía Americanwide S.a. y a los pagos que por diferentes conceptos se realizaron en la misma, en la COMPAÑÍA COMUNICACIONES Y TELEFONÍA MÚLTIPLES S.A. MULTICOM – TELEMOVIL, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015.

Como resultado final de dicha auditoría, se emitió el Informe final de Contraloría General del Estado DASE-0069-2016, el mismo que fue aprobado el 07 de noviembre de 2016

El mencionado informe fue notificado por parte de la Contraloría General del Estado mediante oficio 00127-DASE, de fecha 04 de enero de 2017, donde detalla que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deberán ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio.

Las anteriores Presidencias y durante mi gestión en mi calidad de presidente y Representante Legal de compañía, se acogieron y se dio cumplimiento a todas las recomendaciones constantes en el Informe, conforme procedo a informar a usted de la siguiente manera:

### 3.3.6.2. RECOMENDACIONES DEL INFORME DE CONTRALORÍA

#### 1. Dispondrá que los Gerentes de Área elaboren e implementen políticas y procedimientos de contratación, archivo, conservación, mantenimiento y custodia de los documentos físicos y magnéticos, que sustenten las actividades de la compañía

Esta recomendación se acogió enseguida, puesto que en marzo de 2017 se realizó y aprobó la política y procedimiento de archivo y correspondencia donde se determina (SE ADJUNTA POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA MARZO 2017):

- Definiciones
- Funciones y responsabilidades
- Archivador de documentos Administrativos
- Archivador de documentos de oficina
- Área de Sistemas
- Correspondencia interna y externa
- Categorías de archivo
- Organización de los archivos
- Codificación y etiquetación de carpetas
- Conservación de los documentos
- Accesos y consulta de archivos
- Prohibiciones de acceso a los archivos
- Responsabilidades y sanciones.

En agosto de 2019 hubo una revisión y actualización de dicha política. El manual completo de políticas internas, fue enviado al accionista el 07 de octubre de 2019 mediante oficio MULTICOM-GYE-2019-GG-FSG-0065

#### **RECOMENDACIONES INTERNAS**

Se recomienda revisar y actualizar dicha política cada año.

#### 2. Dispondrá al Gerente General, en los casos que requieran subcontratar con Empresas proveedores, con la finalidad de cumplir el objeto de la contratación, soliciten las autorizaciones correspondientes.

Esta recomendación se acogió enseguida, puesto que en marzo de 2017 se realizó y aprobó Políticas y procedimientos contractuales Línea Telemovil ADM-PC-001, donde se determina (SE ADJUNTA POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES LÍNEA TELEMOVIL ADM-PC-001):

- Alcance
- Definiciones
- Funciones y responsabilidades
- Etapas del proceso de contratación
  - Preparatoria
  - Pre-Contractual
  - Contractual
  - Post-contractual

- Normas Legales
- Normas Específicas
  - Contratación
  - Garantía con Proveedores
  - Garantía con Clientes
  - Acta de entrega recepción
  - Expediente
- Procedimientos

### **RECOMENDACIONES INTERNAS**

Se recomienda revisar y actualizar dicha política cada año.

**3. Dispondrá al Gerente Financiero, en las operaciones financieras adjunte los comprobantes de egreso, con la finalidad de que la documentación de soporte sea suficiente y pertinente, así como también exigirá la presentación de garantías para asegurar los anticipos entregados.**

Procedimiento de Compras PFN-001-2 Agosto 2016, elaborado, revisado y aprobado en Agosto de 2016, el cual detalla los siguientes puntos en relación a los soportes y documentación como comprobantes de egresos y garantías para asegurar anticipos entregados.

#### **Es responsabilidad del Jefe Financiero o delegado del presidente.**

Literal c. Aprobar y firmar los egresos y documentos según corresponda previa revisión de Contador General y Jefe Administrativo.

Literal d. Cumplir y hacer cumplir las instrucciones y normas establecidas en el presente procedimiento.

#### **Es responsabilidad de Jefe Administrativo**

Literal b. Revisar, Aprobar y firmar los egresos y documentos según corresponda.

Literal c. Cumplir y hacer cumplir las instrucciones y normas establecidas en el presente procedimiento.

#### **Es responsabilidad de Contador General**

Literal c. Aprobar y firmar los egresos y documentos según corresponda y remitir a Jefe Administrativo.

Literal d. Cumplir y hacer cumplir la normativa legal tributaria vigente.

Literal e. Cumplir y hacer cumplir las instrucciones y normas establecidas en el presente procedimiento.

#### **Es responsabilidad del Asistente o Analista de Contabilidad**

Literal c. Revisar la documentación, contabilizar en el sistema contable, elaborar la retención, elaborar el cheque, emitir el egreso contable y enviar para la revisión y firma de cheques.

Literal d. Entregar al Contador General para su revisión la factura, diario y egreso.

Literal f. Archivar documentación de pago (factura, egreso, comprobante de diario, retención y otros documentos que sustente la autorización del pago).

Literal g. Cumplir y hacer cumplir las instrucciones y normas establecidas en el presente procedimiento.

#### **Es responsabilidad de demandante del servicio o bien**

Literal d. Realizar el acta de Multicom S.A que especificará lo relativo a las condiciones de entrega, garantías, forma de pago, multas por mora si fuere del caso y la liquidación de la compra.

#### **GARANTÍA**

Literal a. Las garantías se rendirán en las siguientes formas:

- Depósito en dinero en efectivo o cheque certificado, que se consignará en una cuenta de las instituciones bancarias a orden de Multicom S.A,
- Garantía incondicional, irrevocable y de cobro inmediato, otorgada por un banco o compañía financiera establecidos legalmente en el país o por su intermedio;
- Póliza de seguro, incondicional e irrevocable, de cobro inmediato, emitida por una compañía de seguros establecida legalmente en el país.
- Pagares a nombre de Multicom S.A.

Literal b. El demandante del servicio o bien, serán responsables del registro, custodia y control de la vigencia de las garantías rendidas por los oferentes y adjudicatarios de los contratos; así como del proceso de ejecución de las mismas cuando fuere del caso, conjuntamente con el contador general

#### **ACTA ENTREGA RECEPCIÓN**

Literal a. En la entrega recepción de bienes instrumentados en contratos intervendrá una comisión integrada por el demandante del servicio, el encargado de Bodega, y un técnico del área afín del bien, designado por el jefe de la unidad que solicita la adquisición. Se dejará constancia de esta diligencia en un acta que especificará lo relativo a las condiciones de entrega, garantías, forma de pago, multas por mora si fuere del caso y la liquidación de la compra. Suscritas las actas de entrega recepción por los intervinientes se remitirán al Jefe Financiero o su delegado de Presidencia.

Adicionalmente, con el fin de dar cabal cumplimiento a la recomendación de Contraloría he dispuesto al Jefe Financiero y al Jefe Administrativo, que a más de cumplir lo establecido en las políticas y procedimiento de contratación de ahora en adelante, será obligación designar por escrito y de manera formal al administrador de los diferentes contratos que realice la compañía.

Para que este procedimiento sea incluido en las políticas y procedimientos de contratación, he dispuesto su reforma inmediata en ese sentido.

## **RECOMENDACIONES INTERNAS**

Se recomienda revisar y actualizar dicha política cada año.

### **4. Dispondrá al Gerente Administrativo, designe formalmente a los administradores de los contratos, quienes serán los responsables de velar por el estricto cumplimiento de las cláusulas contractuales.**

Esta recomendación se acogió enseguida, puesto que en marzo de 2017 se elaboró, revisó y aprobó la Política y procedimientos contractuales Línea Telemovil ADM-PC-001

#### **Funciones y responsabilidades**

##### **Es responsabilidad del Presidente**

Literal e. Delegar al administrador del contrato

##### **Es responsabilidad del Administrador del contrato**

Literal a. El administrador del contrato velará porque el contrato se ejecute de acuerdo con lo planeado y programado, peros sin tomar parte directamente en la ejecución rutinaria de las tareas que aseguren su cumplimiento, antes bien, debe lógralo mediante la delegación y supervisión de esas tareas, la comunicación constante con el personal encargado de llevarlas a cabo.

Literal b. Velará por el cabal y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato, adoptará las acciones que sean necesaria para evitar retrasos injustificados e impondrá las multas y sanciones a que hubiere lugar.

Literal c. Establecer un sistema que evalúe el logro de los objetivos, mediante el cual pueda obtenerse información sobre su estado. Esto con el fin de tomar oportunamente acciones correctivas o para informar a las autoridades de la entidad sobre el desarrollo del proyecto

Literal d. Velar porque se efectúen evaluaciones periódicas del proyecto

Literal e. Inspeccionar y controlar que se lleve correctamente los expedientes de acuerdo a lo detallado en estas políticas

Literal f. Atender los requerimientos de Contraloría General del Estado en caso de existir un examen especial a las contrataciones.

Literal g. Cumplir y hacer cumplir las instrucciones y normas establecidas en el presente procedimiento

También se detallan las normas específicas en los siguientes temas

- Contratación
- Garantía con proveedores
- Garantía con clientes
- Acta de entrega y recepción

- Expediente

Adicionalmente, con el fin de dar cabal cumplimiento a la recomendación de Contraloría he dispuesto al Jefe Financiero y al Jefe Administrativo, que a más de cumplir lo establecido en las políticas y procedimiento de contratación de ahora en adelante, será obligación designar por escrito y de manera formal al administrador de los diferentes contratos que realice la compañía.

Para que este procedimiento sea incluido en las políticas y procedimientos de contratación, he dispuesto su reforma inmediata en ese sentido.

#### **RECOMENDACIONES INTERNAS**

Se recomienda revisar y actualizar dicha política cada año.

**5. Dispondrá al Gerente Administrativo que los funcionarios al cese de sus relaciones laborales en la Empresa, suscriban un Acta de Entrega Recepción de documentos, especialmente de aquellos que sustenten pagos.**

Esta recomendación se acogió enseguida, puesto que, en marzo de 2017, cada vez que un colaborador o funcionario deja la empresa, un documento que se llena obligatoriamente es la ficha de desvinculación del personal. Donde detalla y describe todos los requerimientos de esta recomendación dada por la Contraloría General del Estado.

Se muestra en la figura el formato de la misma



### FICHA DE DESVINCULACION

NOMBRE: DEL PEZO BANCHON CRISTHIAN GREGORY CARGO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

La persona antes indicada, se ha desvinculado de la empresa, por lo que requerimos nos confirme si la misma mantiene algún equipo, material, recursos de propiedad de la empresa y cualquier otro artículo que pertenezca a la compañía, que deba ser entregado o descontado previo a la entrega de su finiquite.

ÁREA	Posee recursos de la empresa	DETALLE	Tiene valores pendientes por descontar	DETALLE	FIRMA RESPONSABLE
Bodega					
Encargado de Bienes GYE					
Jefatura Técnica					
Jefe de Talento Humano					
Presidencia					
Jefe Administrativa y Tesorería					
Contador General					
Observaciones:					Procesado por: Victor Torres TALENTO HUMANO

Este procedimiento se ha cumplido en todos los casos; como prueba de aquello, adjunto la ficha de desvinculación suscrita por las personas que ya no trabajan en la compañía.

#### **RECOMENDACIONES INTERNAS**

Se recomienda revisar y actualizar dicha política cada año.

#### **3.3.6.3. CONCLUSIONES FINALES**

Las 5 observaciones que determinó la Contraloría General del Estado en el informe de contraloría dase-0069-2016, fueron acogidas y aplicadas en el corto plazo en la empresa, donde hasta la actualidad se mantiene dichos controles y acciones tomadas.

1 3.3.7. INFORME DE SEGUIMIENTO A AUDITORIA EXTERNA OPERATIVA SMS 2018 Y AUDITORIA EXTERNA 2019

2

OBSERVACIÓN	COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN 2018	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	ACCIONES	CUMPLIMIENTO	FECHA FINALIZACIÓN
<b>ANALISIS CALIDAD DE ACTIVOS</b>					
<p><b>Observación 001.</b> Durante el análisis de la Cuenta Propiedad, Planta y Equipo se observó una importante inversión en radios y equipos de comunicación por aproximadamente US 1,350,000.00 dirigidos principalmente a la puesta en marcha de la infraestructura digital de Multicom S.A. Para ello se firmó un contrato el 07 de mayo del 2014 con la empresa ECISEC S.A., por US 536,778.30; luego el 30 de julio del 2014 se firma con la misma empresa una ampliación al contrato original por US 150,056.30; adicionalmente entre marzo y abril del año 2015 se adquieren con la misma compañía, sin contrato, 500 radios digitales por US 394,425.00 y se adquirieron durante febrero y marzo del año 2015 a la empresa PERMONSA sin contrato 500 radios digitales por US 394,425.00; finalmente se devuelven vía notas de créditos a PERMONSA 199 radios digitales por US 123,181.00. Es de mencionar que hasta la presente fecha no se observa el retorno de la inversión luego de 4 años de transcurrida la inversión.</p>	<p>La Adquisición del sistema digital en el 2014 se dio como reemplazo de la tecnología análoga, pues ésta ya es obsoleta. Las negociaciones que llevó la administración de ese momento fue directamente con el fabricante Motorola Inc., fue decisión del fabricante canalizar a través de la compañía Ecisec por ser su distribuidor autorizado.</p>	<p>ADMINISTRACIÓN - CONTABLE</p>	<p>La inversión de equipos para tecnología de comunicación troncalizada digital no ha tenido réditos esperados. Se estima que el retorno de la inversión sería de 12 años. Con relación a la inversión nos abstenemos de opinar. Al 31 de Diciembre del 2019 se mantiene en los Registro Contable de la compañía y se encuentra migrando la información a un programa de activo fijo con fotografía y serie.</p>	<p>100%</p>	<p>oct-19</p>

<p><b>Observación 002.</b> Al revisar la información contractual no se observó los informes técnicos y financiero, debidamente firmados ni los procesos de selección de proveedores, selección de ofertas, adjudicación y actas de entrega recepción de bienes y/o servicios.</p>	<p>Se cuenta con el contrato principal en el que se menciona que hubo informes técnico, financiero y legal para la adquisición del sistema digital. La selección del proveedor se explica en el punto anterior. El informe financiero se está solicitando una copia a la Arcotel, puesto que el documento fue parte de los requerimientos que solicitó la entidad para el proceso de renovación</p>	<p>ADMINISTRACIÓN</p>	<p>Existen informes técnicos, pero no existen informes financieros ni informe de proyecciones de ventas y de recuperación de la inversión. Por lo que recomendamos una auditoría forense para determinar responsabilidades</p>	<p>100%</p>	<p>oct-19</p>
<p><b>Observación 003.</b> Realizamos un inventario físico por muestreo de equipos de computación, equipos de comunicación y vehículos en donde detectamos que, en los cerros Pichincha, Monjas, Del Carme y Cerro Azul existen equipos con descripciones incorrectas, equipos en mal estado, equipos sin uso, equipos en estado regular, equipos sin código de inventario, faltantes y sobrantes de equipos. Esta observación, sumado a la falta de un inventario actualizado y valorado por parte de un perito independiente, no nos permitió satisfacernos del saldo reflejado en libros a esa fecha.</p>	<p>Se tomará las correcciones del caso para regularizar estos bienes. Sin embargo, desde principios de este año se realizaba el levantamiento de todos los activos, puesto que desde su incautación nunca se había realizado, los sobrantes y faltantes se debe a que el departamento técnico no informa del cambio de ubicaciones de los equipos.</p>	<p>ADMINISTRACIÓN</p>	<p>Se realizó la toma de Inventarios Físico y se migro la información a un programa de activo fijo donde se muestra los códigos como fotografía del activo fijo</p>	<p>100%</p>	<p>nov-19</p>
<p><b>Observación 004.</b> Durante la toma física de los Equipos de radios para alquiler observamos lo siguiente: equipos en mal estado y que su detalle no cruza con registros contables. Véase Anexo 4.- Observaciones de Toma Física de Activos Fijos (literal g). Finalmente, al realizar la prueba de cobertura de seguros observamos que estos equipos por US \$ 1,222,914.68, no cuentan con una cobertura contra todo riesgo que permita cubrir eventuales siniestros.</p>	<p>Los equipos en mal estado sirven como partes y piezas para otros equipos. La cobertura de seguro de las radios se ha tornado difícil adquirir puesto que al ser un equipo portátil y al tener una alta siniestralidad las aseguradoras se abstienen de concedernos una póliza.</p>	<p>LOGÍSTICA</p>	<p>Desde el 2019 se contrata una póliza a todo riesgo con seguros CONDOR. Se realizó la toma de Inventarios Físico y se migro la información a un programa de activo fijo donde se muestra los ID activo fijo</p>	<p>100%</p>	<p>abr-19</p>

**Observación 005.** La Compañía mantiene al 31 de diciembre del 2017 US\$ 732,125.00 en cuentas por cobrar corto y largo plazo entre clientes Públicos y Privados. Una parte de los cuales han sido reclasificados a largo plazo. Realizamos un análisis de la cobrabilidad de dichos saldos con el fin de analizar la provisión por deterioro, donde observamos clientes vencidos mayores a 180 días, de los cuales no se posee una certeza de su reparación por aproximadamente US 246,491.23. Es de mencionar que la Compañía realizó ajustes, por el año 2015, a la cartera de clientes mayor a 5 años, por US 18,922.70 y reclasificaciones a la misma cuenta por US 86,974.19.

La cartera mayor a 5 años efectivamente es dada de baja, sin embargo, se dispone al área de cobranzas continuar con los procesos extrajudiciales y judiciales para poder recuperar. El análisis de cartera es responsabilidad del área de cobranzas. En el año 2014 no existía un seguimiento de depuración de la cartera, pues se encontraban, pagos mal aplicados, facturas duplicadas y muchas cuentas sin el seguimiento respectivo. Es por eso que el ajuste realizado en 2015 es por un error de duplicidad de facturación.

COBRANZAS -  
CONTABLE

Con relación a los ajustes realizados en el año 2015 de cuentas por cobrar a clientes, nos abstenemos de opinar, estos ajustes los realizó otra administración. Con referente a la cartera acumulada, en el 2019 se realizó la gestión de recolección de información e identificación de dichas cuentas, para el 2020 se recomienda tomar acciones legales para la cobrabilidad de la cartera

70%

nov-20

**Observación 006.** La Compañía mantiene Inventarios para la venta por US 123,707.00 de los cuales US 47,780.00 corresponden a la provisión por obsolescencia. Se realizó un muestreo del inventario físico al 17 de octubre del 2018 en Quito y Guayaquil donde detectamos sobrantes, faltantes e ítems obsoletos. Adicionalmente se observaron inventarios que siendo para la venta están siendo usados por la Compañía en el departamento técnico, esta situación origina que la cuenta de inventarios se encuentre sobreestimadas por un monto indeterminado hasta que no se realice un inventario al 100% y se realice además una valuación técnica de este rubro.

La provisión por obsolescencia viene arrastrando desde periodos anteriores al 2014, que fueron efectos de aplicación de NIIF. En el caso de repuestos y accesorios utilizados en taller se procederá a revisar y realizar los ajustes correspondientes.

CONTABLE

Se mantiene, la provisión por obsolescencia viene arrastrando desde periodos anteriores al 2014, que fueron efectos de aplicación de NIIF. En el caso de repuestos y accesorios utilizados en taller se procederá a revisar y realizar los ajustes correspondientes.

100%

dic-19

**7. Observación 007.** La Compañía registra al 31 de diciembre del 2017, otras cuentas por cobrar por US 545,910.76, que corresponden a un anticipo entregado a la compañía NETWORKS HENNESYS CIA. LTDA, relacionados a la adquisición del sistema de respaldo eléctrico para CNEL EP, cuyo contrato fue firmado el 06 de octubre del 2017 por un monto total de por US 779,872.52. Es de mencionar que el contrato entre CNEL y MULTICOM de fecha 29 de agosto del 2017 fue por US 896,405.20.

a. Anexo 4 Acta de constitución de proyecto b. Anexo 5 Informe de selección de proveedores

CONTABLE

Elección de proveedor según política interna, dicho proyecto se culminó con la facturación y entrega de actas de aceptación en Febrero 2019. Al 31 de diciembre del año 2019 esto saldo se encuentra con valor 0,00 por proyecto fue concluido

100%

feb-19

**Observación 008.** Al 31 de diciembre del 2017, la Compañía mantiene en el rubro Otras cuentas por cobrar L/P US 41.493,00 relacionados a anticipos que no han podido ser devengados estamos a la espera de un pronunciamiento de la Administración de la Compañía sobre la recuperabilidad de estos valores. Los principales anticipos son: AMERICANWIDE US 221,542.00; SR. FREDDY RODRIGUEZ US 72,418.00; MOTOROLA US 15,520.00; DIVINETWORK US 13,236.00; BUSCAPERSONAS US 6,776.00; IMC US 3,826.00; BANCA MOVIL US 2,135.00.

Las cuentas en mención datan de periodos anteriores y no se ha encontrado respaldos de las respectivas cuentas.

CONTABLE

Las empresas en mención están en proceso de liquidación y de suspensión de actividades. No existe respaldo de facturas o contratos de dichos anticipos. Se mantiene las cuentas al 31 de Diciembre del 2019 los Anticipo entregado American Wide y otras Cuentas por Cobrar, Se remitió un informe a la Junta General de Accionista donde detallamos el status.

70%

oct-20

**Observación 009.** La Compañía no ha cumplido con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la misma que menciona en su Art. 1 “Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y Compañías, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría ... están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley”. Por lo mencionado en el párrafo anterior la Compañía debió habilitar un portal web para presentar la información que señala el Art. 7.- Difusión de la Información Pública” de la presente Ley, así como también deberá presentar informes a la Defensoría del Pueblo según el Art 12.- “Presentación de Informes” en el mes de marzo de cada año.

Implementaremos en nuestra página web la información solicitada. ADMINISTRACIÓN

La empresa desde el 2019 ha estado al día con el envío de información de estados de resultados, balances e informe de gestión a la superintendencia de compañías, donde esta información se encuentra de manera pública y de fácil acceso. Adicional a esto, la página web se actualizó donde se encuentra la información detallada de la empresa y sus servicios. Se mantiene la misma figura por ser una empresa privada de capital público.

100% jul-19

**Observación 010.** Observamos que al 31 de diciembre del 2017, la Compañía mantiene en el rubro Otras cuentas por cobrar L/P, anticipos entregados a Americanwyde por US 221,541.70 (Valor del contrato US 303,631.00), los cuales están pendientes de ser regularizados ya que existen un Informe de Contraloría y de la firma auditora MCS que detectaron observaciones a dichos contratos, es de mencionar que el proveedor AMERICANWYDE está solicitando el pago respectivo del saldo del contrato por aproximadamente US 82,089.00. La administración de la Compañía, ni los abogados no se han pronunciado sobre las posibles contingencias y/o ajustes en los estados financieros, relacionadas a esta negociación.

En efecto por el proyecto de Mintel se había entregado un anticipo de 221,542.00 USD a American Wide, cuyo valor de contrato fue de 303,631.00 USD., en dicho contrato hay inconsistencias en las firmas. El martes 27 de noviembre me reuní con el abogado de la compañía para llegar a un acuerdo para el cierre de contrato. La empresa American Wide desde el año 2014 viene amenazando con irnos a juicio, lo cual ya han pasado 4 años y aún no lo han hecho.

ADMINISTRACIÓN - CONTABLE

Luego de debates y propuestas en el año 2019, se llegó a un acuerdo de que la deuda que tiene Multicom de dicho contrato es de \$40.076,30 incluyendo impuestos. En Enero del 2020, AmericanWide procedió con la facturación de dicho proyecto. Está pendiente el pago de dicho valor acordado

80% oct-20

<p><b>Observación 011.</b> Se observó viáticos entregados al Sr. Freddy Rodríguez por US 72,418.10 relacionados al proyecto Americanwyde con el Ministerio de Telecomunicaciones (MINTEL), los cuales no han sido descontados al proveedor.</p>	<p>El anticipo al sr. Freddy Rodríguez es parte del conflicto con la empresa AmericanWide, pues los valores recibidos por esta persona fueron entregados a la compañía en mención en calidad de viáticos a través de una funcionaria de la misma compañía. En la reunión mantenida con American Wide se está negociando que estos valores sean reconocidos por ellos. Esta es la principal causa del no cierre de este tema.</p>	<p>CONTABLE</p>	<p>Se reviso documentación en la cual se reflejan las transferencias realizadas a la cuenta del Sr. Freddy Rodríguez. Dichos pagos se demostraron como avances a pago a proveedor AMERICANWIDE. Se mantiene la salvedad a pesar que el cliente entrego factura el 07 de Enero 2020 del contrato MINTEL/020/2011 del 26 de diciembre del 2011</p>	<p>100%</p>	<p>abr-19</p>
<p><b>Observación 012.</b> Adicionalmente el Ministerio de Telecomunicaciones multó a MULTICOM por incumplimiento de contrato relacionado al proyecto ejecutado por Americanwyde por US 158,055.31.</p>	<p>Las administraciones a partir del año 2014 tuvieron que asumir estos costos, puesto que no se había completado el trabajo dentro del periodo del contrato. Cabe resaltar que American Wide es una parte de este contrato ya que existieron otros proveedores.</p>	<p>ADMINISTRACIÓN</p>	<p>Se reviso la documentación correspondiente al contrato con Mintel, donde efectivamente se evidencian notificaciones por incumplimiento de contrato por parte del Ministerio de Telecomunicaciones. Se observa que el plazo para que Multicom entregue el proyecto a Mintel era de 90 días, por lo cual las Multas impuestas por Mintel si tienen el debido soporte legal correspondiente. Deuda se encuentra cancelada. Con relación a multa por incumplimiento de contrato relacionado al proyecto ejecutado por Americanwyde por US 158,055.31 nos abstenemos de opinar ya que corresponde administraciones anteriores. Al 31 de Diciembre del 2019 se encuentra con valor US\$0,00</p>	<p>100%</p>	<p>2018</p>

**Observación 013.** La Compañía mantiene al 31 de diciembre del 2017 en la cuenta Otros Activos US 521,647.93 correspondientes al valor pendiente de amortizar por concepto de concesión y uso de frecuencia por 10 años con ARCOTEL cuyo valor según oficio No. ARCOTEL-CTDE-2018-1377-OF asciende a US 698,625.61, (incluye US 517,500 por Registro para Prestación de Servicio) este valor está pendiente de pago, pero fue provisionado en la cuenta provisiones a largo plazo y ha venido siendo amortizada desde mayo del 2015.

Multicom en este año ingresó una modificación a la cantidad de frecuencias a renovar, el valor será ajustado cuando Arcotel emita el valor definitivo de las frecuencias.

CONTABLE	No se podido renovar la frecuencia la obligación se mantiene	50%	220
----------	--	-----	-----

### ANALISIS DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA PARA EL NIVEL DE OPERACIÓN

**Observación 014.** Durante la revisión de las funciones desarrolladas por cada empleado, determinamos una duplicidad de funciones en 14 cargos lo cual de ser corregidas (7 cargos) previo a una reingeniería de la estructura organizacional, se ahorrarían aproximadamente US 16,000.00 en sueldos y beneficios sociales mensuales (al año US 192,000.00).

Estoy de acuerdo en realizar la reingeniería, sin embargo, hay que considerar que si existen duplicidad de funciones es por motivo que se maneja una matriz y una sucursal ya que hay operación en ambas ciudades dando servicio a todo el país.

ADMINISTRACIÓN - RECURSOS HUMANOS	Empleados 2017: 53 - 2018: 52 - 2019: 46 / La reducción del costo de la nómina del 2019 fue de un 16%	70%	may-20
-----------------------------------	---	-----	--------

**Observación 015.** Así también detectamos tareas duplicadas que podrían ser repartidas entre varios cargos (18 cargos), lo cual permitiría disponer de 9 cargos por aproximadamente US 6.700,00 en sueldos y beneficios mensuales (Al año 80,400.00), previos a una reingeniería de procesos.

El mismo indicado en la **observación 014**

ADMINISTRACIÓN - RECURSOS HUMANOS	Empleados 2017: 53 - 2018: 52 - 2019: 46 / La reducción del costo de la nómina del 2019 fue de un 16%	70%	may-20
-----------------------------------	---	-----	--------

**Observación 016.** Durante la revisión de los sueldos y salarios de los años 2013 al 2017 observamos un incremento neto por US 266,044.73, en sueldos y salarios divididos entre los años 2013 al 2014 por US 129,728.47; años 2014 al 2015 por US 313,522.88; año 2015 al 2016 disminución (US 278,094.83) y años 2016 al 2017 un incremento por US 100,888.21 que se debió principalmente a la contratación de Gerencias y Jefaturas, lo que originó, en esos años, un aumento en el valor de la nómina de la compañía.

Se debe especificar de mejor manera el motivo de los incrementos, puesto que como está redactado se pensaría que hasta hoy existen gerencias, cuando las gerencias se suprimieron en 2016, en mi administración no se han incorporado nuevas contrataciones de jefaturas, sino al mismo personal se les ascendió optimizando así la contratación innecesaria de gerentes departamentales.

ADMINISTRACIÓN -  
RECURSOS  
HUMANOS

Variación del costo de la nómina  
2016-2017: +6% / 2017-2018: -  
2% / 2018-2019: -12%

70%

may-20

### ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN Y POSIBILIDADES DE REDUCCIÓN DE COSTOS

**Observación 017.** En base al indicador de rentabilidad ROCE, aplicado a los resultados integrales (sin segmentar) de los años 2013 al 2017, los beneficios promedios no superan el costo de oportunidad o riesgo que incurre el accionista por invertir en los activos de la compañía, las posibles causas pueden estar relacionadas con un declive en sus ventas y por el incremento en gastos de sueldos por contratación de jefaturas y personal de apoyo. El indicador de rentabilidad ROCE promedio del periodo 2013 al 2017, es del 7.59%; mientras que el costo de capital promedio para el mismo periodo es del 16.53%. Esto implica que los beneficios del negocio se encuentran por debajo del retorno esperado (Costo del capital accionario) por US 1,438,870.82. En función del retorno esperado, los beneficios debieron alcanzar US 2,641,203.82; cabe indicar que los beneficios alcanzados por la compañía ascienden a US 1,202,333.00

Como manifiesta en la observación existe una disminución en las ventas que fue efecto de una recesión generalizada en el país, que afectaron directamente a los ingresos, existió también una reducción de tarifas puesto que la competencia empezó a ofrecer sus servicios por debajo del costo que podemos manejar.

ADMINISTRACIÓN -  
COMERCIAL

Sigue existiendo una disminución de ingresos por ventas, en el último año fue de un 8%, por lo que se está realizando gestiones de reducción de costos fijos y variables. Se estima para el 2020 un decrecimiento en servicio troncalizado, pero se pronostican nuevos ingresos por proyectos de soluciones tecnológicas.

70%

dic-20

18. **Observación 018.** Durante la revisión de los estados financieros observamos ajustes importantes a varias cuentas contables por US 2,983,980.51, divididos en US 802,148.17 (2014); US 935,346.36 (2015); US 884,749.30 (2016); US 361,736.68 (2017). Estos ajustes afectan los índices financieros y no fueron debidamente aprobados por los accionistas.

Los ajustes mencionados no afectan al patrimonio del accionista excepto por lo realizado en 2017. Los demás ajustes son reclasificaciones para presentar de una mejor manera la información financiera. Debo acotar que no son ajustes sino reclasificaciones. En su momento distorsionaban los indicadores financieros, puesto que la mayor parte estaba como Inventario, siendo la contabilización correcta Activo Fijo, por lo cual no se requería aprobación de Junta de Accionistas.

CONTABLE

Con relación a los ajustes nos abstenemos de opinar ya que corresponde administraciones anteriores

100%

2019

### 3.4. ÁREA COMERCIAL

Al cierre del año 2019, tuvimos en promedio anual 6,832 terminales activos con una proyección de crecimiento del 4% en el año 2020.

ANAUAL	TERMINALES			TOTAL
	MARCONI # Terminales	MULTICOM # Terminales	RACOMDES # Terminales	
2016	2.742	7.477	5.139	15.358
2017	2.340	7.581	5.291	15.212
2018	2.060	7.365	4.954	14.379
2019	1.611	6.832	4.734	13.177

Ilustración 33 Participación mercado # de terminales Multicom  
Fuente: Arcotel

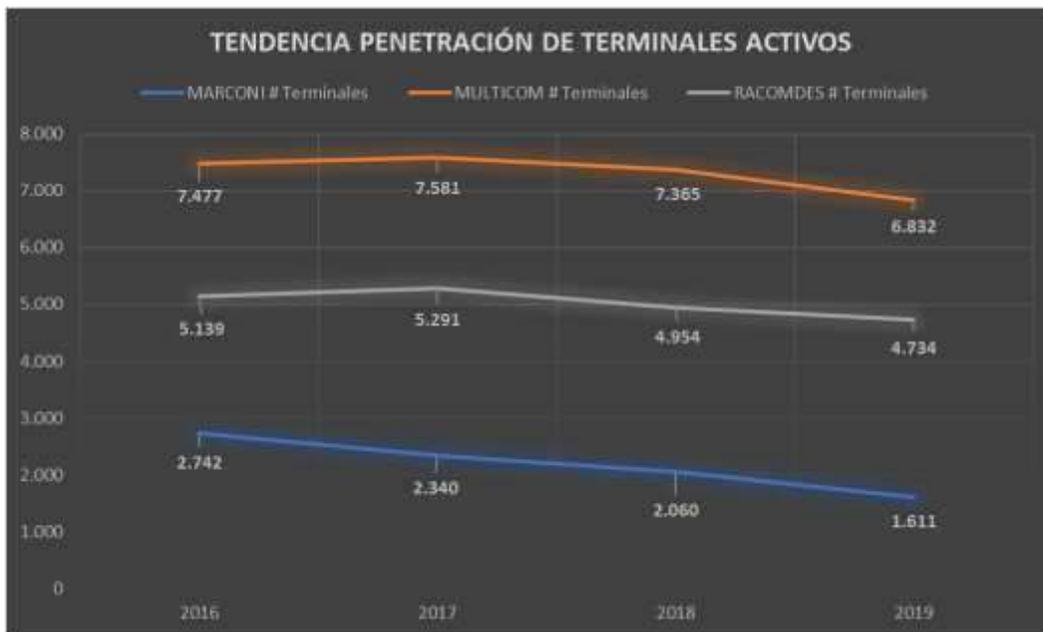


Ilustración 34 Tendencia penetración de terminales Activos  
Fuente: Arcotel

La desventaja al momento de ofrecer y colocar el servicio en el mercado se debe a varios aspectos:

- Alza del precio de las terminales importadas.
- La disminución de tarifas por parte de la competencia.
- Productos sustitutos como la telefonía celular y servicios anexos, las mismas que brindan diversidad de servicios a costos reducidos.

Actualmente la Compañía es líder en Sistemas de Comunicación Troncalizada, teniendo colocados en el mercado a nivel nacional 6,832 abonados y logra con esta penetración el 52% de participación de mercado en relación a la Industria.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO			
AÑO	MARCONI	MULTICOM	RACOMDES
2016	18%	49%	33%
2017	15%	50%	35%
2018	14%	51%	34%
2019	12%	52%	36%

*Ilustración 35 Participación mercado Industria  
Fuente: Arcotel*



*Ilustración 36 Participación mercado Industria  
Fuente: Arcotel*

### 3.4.1. Panorama de los Ingresos

Se terminó el año 2019 con \$ 1.685.827, comparado con el 2018 se tuvo una disminución del 7.1% como promedio.



Ilustración 37 Tendencia de facturación 2018 vs. 2019 Multicom  
Fuente: Multicom

### 3.4.2. Panorama de los Clientes

Analizando la situación y valores del 2019, la facturación a instituciones públicas corresponde a un 48%, mientras que a empresas privadas alcanza un 52%.

En las empresas privadas, alcanza un 58% de la cantidad de equipos activos que tiene la empresa, por lo que logra un 52% de la facturación

Con los 42% de los equipos activos, son destinados a las instituciones públicas y a la vez logra un 48% de la facturación.

Por lo que se logra un mejor precio promedio de venta a las instituciones públicas en relación a las empresas privadas



Ilustración 38 Panorama de los clientes Multicom  
Fuente: Multicom

Entre nuestros principales clientes tenemos:

Rkg. 19	CLIENTE	NOMBRE	2018	2019	Share 19	Suma Share
		<b>TOTAL</b>	<b>\$1,813,748</b>	<b>\$1,685,827</b>		
1	Ins. Publi	SNAI	\$328,899	\$326,816	19.4%	19.4%
2	Ins. Publi	EMOV	\$144,365	\$162,610	9.6%	29.0%
4	Ins. Publi	SENAE	\$102,054	\$96,109	5.7%	34.7%
5	Comercial	HOLCIM ECUADOR S.A.	\$76,351	\$74,482	4.4%	39.2%
6	Ins. Publi	INARPI S.A.	\$42,358	\$45,747	2.7%	41.9%
7	Comercial	AMBASEG C. LTDA	\$6,217	\$36,752	2.2%	44.0%
8	Ins. Publi	GAD DURAN	\$63,324	\$33,120	2.0%	46.0%
9	Ins. Publi	HOS. GEN. GUASMO SUR	\$17,457	\$32,804	1.9%	48.0%
10	Ins. Publi	HOS. GEN. MONTE SINAI	\$6,957	\$32,750	1.9%	49.9%
11	Comercial	TECHNORENT S.A.	\$14,794	\$28,989	1.7%	51.6%
12	Comercial	FORTIUS S.A.	\$23,955	\$28,782	1.7%	53.3%
13	Comercial	PRODUMAR S. A.	\$22,465	\$24,552	1.5%	54.8%
14	Ins. Publi	PREFECTURA DEL GUAYAS	\$22,274	\$22,308	1.3%	56.1%
15	Comercial	TAGSA	\$20,333	\$20,146	1.2%	57.3%
16	Comercial	SEG. BERMUDEZ CIA. LTDA	\$5,616	\$17,360	1.0%	58.3%
17	Comercial	LIMBOMAR S.A.	\$13,586	\$17,118	1.0%	59.3%
18	Comercial	C.O.P.S.E.	\$11,950	\$14,871	0.9%	60.2%
19	Comercial	VIELAREC CIA. LTDA.	\$17,068	\$13,698	0.8%	61.0%
20	Comercial	DEPCONSA S. A.	\$13,292	\$13,156	0.8%	61.8%
21	Comercial	SANTA PRISCILA S. A.	\$13,277	\$12,927	0.8%	62.6%
22	Comercial	SETEL S. A.	\$12,647	\$12,442	0.7%	63.3%
23	Comercial	VISOLIT S.A.	\$10,556	\$10,932	0.6%	64.0%
24	Comercial	HORMICRETO CIA. LTDA.	\$10,526	\$10,662	0.6%	64.6%
25	Ins. Publi	UNIV. DE GUAYAQUIL	\$11,200	\$10,176	0.6%	65.2%

Ilustración 39 Principales Clientes Multicom  
Fuente: Multicom

### 3.4.3. Activaciones y Desactivaciones

A continuación, se detallan algunas causas de las desactivaciones que han ocurrido en este 2019:

- Obsolescencia de equipos actuales análogos, lo que genera daños constantes en los mismos.
- Equipos discontinuados en protocolo PPII, sin stock de equipos para la venta. No compra del equipo
- Equipos Digitales a costos muy altos.
- Altos costos de Repuestos y accesorios de equipos DIGITALES.



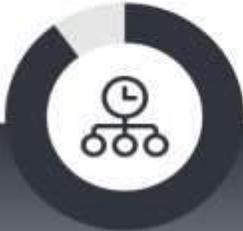
Ilustración 40 Equipos Activos vs. Desactivaciones vs. Activaciones

Fuente: Multicom

### 3.4.4. Acciones comerciales 2020

## ACCIONES COMERCIALES 2020

#### ADMINISTRACIÓN DEL EQUIPO



- Realizar 2 prospectos por día: 80 prospectos al mes.
- Recuperación y reactivación de equipos propios.
- Abrir nuevos mercados en Provincias(según análisis)
- Promociones para nuevos clientes(baterías adicionales)
- Solicitar referidos (premio)
- Comercializar sistemas convencionales(según análisis)

#### EMPLEOS



- Se necesita la participación de 1 vendedor o vendedora adicional en Quito que logre traer clientes comerciales
- Ver posibilidad de contratación de vendedores Free lance para UIO y GYE

#### CONEXIÓN DE EQUIPO



- Se necesita crecer en Quito en Activaciones Comerciales.
- Mejorar la retención del cliente con SAC, indispensable
- Se revisarán las bonificaciones adicionales con respecto a clientes en Renta Larga y que sean Comerciales

Ilustración 41 Acciones Comerciales 2020 Multicom  
Fuente: Multicom



Ilustración 42 Escala de tiempo Industria Multicom  
Fuente: Multicom

### 3.5. ÁREA TÉCNICA

#### 3.5.1. Antecedentes.

Al iniciar el año 2019, el Departamento Técnico estaba dividido en dos zonas, Costa y Sierra, las cuales trabajaban de manera independiente en sus jefaturas por ciudades, la mencionada estructura no permitía dar solución a los problemas que se presentaban en los sistemas troncalizados de la compañía, por tal motivo Presidencia designó una Jefatura Técnica Nacional asumiendo dicho cargo el Ingeniero Javier Alovillo el cual cuenta con la experiencia requerida para dar solución a los inconvenientes presentados.

Dentro de las medidas tomadas para el mejorar los sistemas troncalizados y dar un excelente servicio a nuestros clientes se realizó lo siguiente:

#### 3.5.2. Traslado de caseta en cerro pichincha.

Se realizó el traslado de la caseta ubicada en el Cerro Pichincha, la misma que estaba ubicada en el terreno de TC TELEVISION, el cual es rentado, siendo el valor de canon de arrendamiento un costo excesivo para la compañía por lo cual Presidencia tomó la decisión de trasladar los equipos a una nueva ubicación la cual contaba con lo necesario para operar y brindar a nuestros clientes la cobertura necesaria para que continúen con nuestro servicio.

El traslado de los equipos consistió en el desmontaje y montaje de todos los equipos para lo cual se realizaron varios trabajos, lo cual tomó el lapso aproximadamente de 30 días laborando incluso fines de semana para cumplir con cabalidad con el objetivo planteado, como referencia menciono los siguientes puntos:

- Desmontaje de Antenas, cables de Antena, desmontaje de torre de 42 metros de Alto
- Desmontaje de Repetidoras, controladores, cables de control, cables de transmisión y recepción. Desmontaje de Escalerillas metálicas, desmontaje de acometidas eléctricas.
- Desmontaje de sistemas de respaldo, desmontaje de Racks.
- Montaje de Antenas, cables de Antena.
- Montaje de Repetidoras, controladores, cables de control, cables de transmisión y recepción
- Montaje de Escalerillas metálicas, Montaje de acometidas eléctricas.
- Montaje de sistemas de Aire acondicionado, Montaje de Racks.

El mismo fue ejecutado en el mes de septiembre 2019 y quedó totalmente operativo realizando pruebas de cobertura con nuestros clientes hasta mediados de octubre de 2019. El costo del traslado fue aproximadamente de USD. 15.000 siendo el mismo razonable ya que el trabajo fue ejecutado por el área técnica de la compañía.

#### 3.5.3. Incremento de antena para Cuenca.

Debido a la geografía de Cuenca y el crecimiento de abonados y terminales y por la ubicación de sus operaciones en especial de la EMOV-EP y el CRS EL TURI clientes estratégicos ya que administran el

tránsito de la ciudad y el centro de rehabilitación penitenciario por lo cual fue necesario la instalación de una antena de transmisión adicional a fin de mejorar la cobertura.

Este trabajo fue realizado por personal externo, y supervisado por el Departamento Técnico.

#### **3.5.4. Ampliación sistema digital en monte sinaí.**

La administración del Hospital Monte Sinaí, cliente de la compañía, solicitó mejorar la cobertura y tecnología para tener una mejor comunicación de grupos de trabajo en el Hospital y poder atender las necesidades esenciales del mismo, en base a esta petición para la renovación del contrato se migró los equipos análogos a equipos digitales por lo que fue necesario incrementar la capacidad del sistema digital Mototrbo de dos repetidoras, lo que implicó el uso de equipos adicionales como son combinador, multiacoplador, y repetidora MTR3000.

Este trabajo se lo realizó en el cuarto de equipos asignado a nosotros en el Hospital Monte Sinai con lo cual no fue necesario incrementar el costo en alquiler ni energía eléctrica.

#### **3.5.5. Cambio proveedor de datos Telconet.**

La compañía ha brindado por más de veinte años el servicio de radio troncalizado, inicialmente puso en operación su red de datos con la empresa Movistar y TV Cable y después de varios años migró a la empresa Claro que en este tiempo ofreció mejor tecnología y cobertura.

Por la necesidad de mejorar tiempos y costos en la red de datos, recuperar sitios de enlaces perdidos e incrementar sitios para el servicio de la compañía como gestión de Presidencia contacto a la empresa TELCONET quien nos ofreció un esquema de una nueva estructura, mejor cobertura y bajar costos en la misma, así como herramientas para el control de la red y el internet.

Como resultado final además de bajar costos nos ayudó a mejorar la comunicación de datos en el cantón Riobamba y en la Provincia de El Oro y nos permitió aumentar los dos sitios nuevos de enlaces de datos que son de la Provincia de Loja y en el cantón Latacunga en los cuales los niveles de comunicación de los enlaces son estables sin compartición, ni sobresuscripción, es importante que la infraestructura de Telconet es propia y el servicio de internet dedicado tiene calidad de servicio Carrier Class.

#### **3.5.6. Mejoramiento de controles en el área de taller**

Debido a la demanda de nuestros clientes por la revisión y diagnóstico de los radios de alquiler y de su propiedad mediante los cuales prestamos el servicio de comunicación troncalizado se realizó el mejoramiento del control interno en el área para cumplir con los tiempos de respuesta apropiados que permitan mantener un servicio de calidad para lo cual se desarrolló la reportaría por medio del área de Desarrollo de Sistemas de la compañía lo que permitió identificar dentro del flujo del proceso el tiempo utilizado por cada área en la ejecución del mencionado trabajo.

Con los mencionados reportes se notó que el tiempo de revisión y diagnóstico era excesivo además de no cumplir con la calidad de reparación además del cuello de botella en el proceso, ante lo cual

se tomaron los correctivos lo cual se verá reflejado en el segundo trimestre del año 2020 ya que contamos con el personal adecuado y comprometido para realizar esta labor.

Los mencionados puntos son las acciones más notables que se realizó en el año 2019 para el mejoramiento del servicio troncalizado a nuestros clientes.

Se adjunta en los anexos 5.5. y 5.6. los Informes de cambio de caseta de Pichincha y Migración Telconet.

### **3.6. ÁREA LEGAL**

#### **3.6.1. Revisión de contratos y parte legal**

Durante el año 2019, se han revisado y absuelto todas las consultas que han llegado referente a los contratos que celebra Multicom con los diferentes proveedores y clientes. A continuación, se detallan las gestiones realizadas en la empresa en el área legal.

- Se dio acompañamiento en el tema relacionado con el juicio coactivo iniciado por el Municipio por la falta de pago de la patente municipal desde el 2014.
- Se elaboró actas para dar de baja inventarios tanto en Quito, como en Guayaquil.
- De igual manera, se dio acompañamiento en el tema relacionado con la ocupación de terrenos en donde la compañía tiene ubicadas sus torres de transmisión, que son de propiedad de TC Televisión.
- Se brindó asesoría y se compareció ante el Ministerio de Trabajo en los casos de denuncia de Mario Boada y dentro de visto bueno interpuesto por Multicom en contra de José Mario Sánchez. Este último se resolvió en contra de Multicom, por lo que el trabajador retornó a su trabajo.
- Se brindó asesoría en varios temas de contratación pública, dentro de procesos en los que Multicom tenía interés de participar.
- Desde el mes de noviembre, se inició conversaciones con el Cuerpo de Ingenieros del Ejército, para poder trabajar en conjunto en varios proyectos, a fin de que ambas compañías puedan unir esfuerzos para obtener mayor provecho en las contrataciones.

#### **3.6.2. Renovación concesión frecuencia**

Los principales puntos a conocer por la renovación de concesión se detallan a continuación:

- MULTICOM-TELEMOVIL, inicia como empresa de servicio de sistema troncalizado hace más de veinte años, su última concesión fue con fecha de suscripción el 05 de septiembre del 2005, con una duración de contrato de diez años, concesión que se encuentra vencida.

- Mediante oficio MULTICOM-UIO-GG-2015-RRC-00106, recibido por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con fecha 08 de septiembre del 2015, recepción ARCOTEL-2015-010794, se ingresan los documentos para la renovación de la concesión de MULTICOM.
- Según oficio N° ARCOTEL-DE-2016-0300-OF de fecha 08 marzo 2016, el cual fue dirigido al Coordinador General de la Secretaria Técnica del Fideicomiso, establece el cálculo del costo de la renovación de la concesión de frecuencias y servicios para el Sistema Troncalizado el valor del cálculo efectuado es de USD \$ 698,625.61; el mismo que fue calculado tomando como referencia el “REGLAMENTO PARA OTORGAR TITULOS HABILITANTES PARA SERVICIOS DEL REGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y FRECUENCIAS DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO” Resolución 04-03-ARCOTEL -2016; y el REGLAMENTO DE DERECHOS DE CONCESION Y TARIFAS POR USO DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO” Resolución Nª 485-20-CONATEL-2013.
- Con fecha 10 de noviembre de 2016, mediante oficio ARCOTEL-DEDA-2016-0124-OF, ARCOTEL extiende el certificado que avala que MULTICOM actualmente se encuentra en proceso de otorgamiento del título habilitante.
- Mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CAFI-2017-0057-OF con fecha 27 de marzo de 2017, se nos da respuesta a nuestro Oficio N° MULTICOM-UIO-GG-2017-LFA-00019, en la que nos manifiestan improcedente nuestra solicitud para prorratear el pago de USD. 698,625.00 y su financiamiento por el concepto de renovación de título habilitante para el Sistema Troncalizado y en la que nos indican lo siguiente “...al momento no existe regulación que permita a la ARCOTEL, conceder prórroga para el pago de obligaciones económicas...”
- El 28 de agosto del 2017 se emite la Resolución 04-03-ARCOTEL-2017, que certifica a Multicom encontrarse en proceso de otorgamiento del título habilitante.
- Con fecha 19 de Diciembre de 2017, mediante oficio ARCOTEL-DEDA-2017-1609-OF, ARCOTEL extiende el certificado que avala que MULTICOM actualmente se encuentra en proceso de otorgamiento del título habilitante.
- Desde el año 2016, las administraciones anteriores se han reunido con autoridades de turno de la Arcotel para establecer la posibilidad de que el valor de la concesión sea cancelado en un lapso de tres años en forma cuatrimestral, pues Multicom S.A. cuenta con los recursos libres para hacerlo.
- Se han mantenido varias reuniones con las máximas autoridades de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, a fin de buscar una solución al problema. En todas las reuniones nos ha acompañado un delegado del Banco Central del Ecuador y la abogada que asesora a la empresa.
- A la ARCOTEL se le ha presentado algunas alternativas, que van desde la autorización del Directorio del Arcotel para brindar facilidades de pago, hasta la reforma del Reglamento para la emisión de títulos habilitantes. Ninguna ha sido acogida favorablemente por la autoridad de la ARCOTEL.
- Lo que se ha logrado es la suspensión del trámite de renovación del título habilitante, de tal manera que esto nos ha permitido seguir operando sin problema, pues la renovación no ha sido negada por falta de pago.

### 3.6.3. FODETEL

#### 3.6.3.1. Antecedentes

En relación al proceso del juicio de excepciones planteado en contra de la Agencia de Regulación de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) durante el año 2017 manifestamos:

- La comisión de liquidación habría determinado que MULTICOM S.A. tenía como valores pendientes de pago \$ 56.651,05, según proceso coactivo N° JNC-2016-044 el mismo que fue notificado a la empresa mediante Auto de Pago de 13 de mayo de 2016, documento en el que se instruye como medida cautelar la retención de fondos de las cuentas bancarias de MULTICOM, por un valor aproximado de \$ 50.741,27.
- Dentro del plazo establecido por el Código Tributario, la empresa presentó ante el funcionario ejecutor, las excepciones al procedimiento coactivo iniciado por la ARCOTEL.
- El 5 de julio de 2016, el Tribunal de lo Contencioso Tributario de Quito, avoca conocimiento de las excepciones y dispone que la autoridad demandada responda a las excepciones planteadas y que MULTICOM afiance el 10% del valor de la supuesta obligación, disposiciones que las partes procesales cumplieron conforme lo dispone el Código Tributario.
- Mediante auto de fecha 23 de agosto del 2016, el Tribunal de lo Contencioso Tributario de Quito, se inhibe de seguir conociendo el juicio de excepciones en razón del domicilio, toda vez que el domicilio principal de MULTICOM S.A. está en la ciudad de Guayaquil.
- El 29 de agosto de 2016, se radica la competencia en la Sala Única del Tribunal Distrital de lo Contencioso Tributario, con sede en Guayaquil.
- Mediante providencia de fecha 27 de noviembre del 2017 a las 10h00, la Sala Única del Tribunal Distrital de lo Contencioso Tributario, con sede en Guayaquil, considera que no es competente para resolver las excepciones planteadas por la accionante, indicando entre otras cosas que... “De lo expuesto, es claro que la obligación de pago del uno por ciento de los ingresos totales facturados y percibidos que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL por la subrogación de derechos de SENATEL, disposición final Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones- pretende cobrar con el juicio coactivo JNC-2016-044, no es una contribución especial tributo como señala la excepcionante, pues la misma no nace de la ley. Por el contrario, es una obligación contractual que tiene su origen en un contrato bilateral de renovación de concesión de un servicio de telecomunicaciones...”; y, por tanto, por no tener competencia para conocer y resolver el presente caso, de acuerdo a lo previsto en los artículos 220, 221, y 222, del Código Orgánico Tributario, en razón de la materia, declara la nulidad de lo actuado a partir de la fojas 19, y se inhibe de conocer la presente causa, de conformidad con lo previsto en el 2do. inciso del numeral 9 del Art. 129 del Código Orgánico de la Función Judicial, y por ser aplicable esta causa a la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, dispone, remitir el expediente completo a la Sala de Sorteos de la Corte Provincial de Justicia del Guayas, para que previo al sorteo reglamentario, Jueces del Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo, con sede en esta ciudad de Guayaquil, conozcan el presente caso, y procedan conforme a derecho.”
- EL TRIBUNAL DISTRITAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SEDE EN EL CANTÓN GUAYAQUIL, con fecha enero 30 de 2018, avoca conocimiento del juicio remitido por el Tribunal de lo Contencioso Tributario, ordenando que MULTICOM en el plazo de 5 días adecue la demanda a lo dispuesto por la Ley de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo. El TRIBUNAL DISTRITAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SEDE EN EL CANTÓN GUAYAQUIL, mediante auto de fecha febrero 19 del 2018 se inhibe de conocer la causa ya que

considera que FODETEL es un tributo, categorizado como contribución especial; sin embargo, dispone que sea la Corte Nacional de Justicia del Ecuador sea quien dirima la competencia.

- La última actuación en el proceso cuyo número consta en la referencia fue el 24 de Octubre de 2018, conforme consta en el texto a continuación *“Guayaquil, miércoles 24 de octubre del 2018, las 08h30, Puesta la presente causa a despacho en esta fecha, se provee: El escrito presentado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, de fecha 17 de octubre del 2018, a las 09h10, agréguese.- En lo principal, con el contenido del escrito que se agrega, contentivo de revocatoria, se dispone correr traslado a la parte actora a fin de que se pronuncie sobre la misma, por el término de setenta y dos horas, debiéndose adjuntar el escrito mencionado a la boleta de notificación. Luego de lo cual, vuelvan los autos para proveer el escrito de fecha 18 de octubre de 2018, presentado por la parte accionante.- Notifíquese.”* El hecho principal es que la H. Sala no ha definido aún si la confesión judicial pedida por ARCOTEL de Francisco Armendariz *-en calidad de Gerente de Multicom-* debe realizarse, pues, el día de la diligencia, comparecimos y presentamos un escrito oponiéndonos a la diligencia, con lo que estuvo de acuerdo la H. Sala; sin embargo, el ARCOTEL se opuso, sin que hasta la fecha la H. Sala haya decidido.

### **3.6.3.2. Situación actual**

El estudio jurídico Niquinga & Asociados recomendó a la administración de la compañía que realizara un acercamiento con el Director del Área de Coactivas de ARCOTEL para que mediante un acuerdo se pueda plantear el cobro de los valores retenidos por la coactiva y a su vez se haga efectivo el Título de Crédito según proceso coactivo N° JNC-2016-044 con el valor de USD. \$ 56.651,05.

### **3.6.4. Ministerio de Trabajo**

No tenemos juicios laborales pendientes.

## **3.7. ÁREA SERVICIO AL CLIENTE**

El objetivo principal del área de servicio de atención al cliente es la retención de los usuarios, aplicando las siguientes estrategias:

- Coordinación con el área técnica para el mantenimiento preventivo y correctivo a los clientes más antiguos para evitar problemas en sus equipos y que así la comunicación que obtengan sea óptima.
- Seguimiento personalizado a cada uno de nuestros clientes
- Reducción en tiempos de respuesta a nuestros clientes.
- Capacitación sobre “Fidelización del Cliente” por el Banco de Guayaquil en la ciudad de Quito
- Actualización de la base de datos del cliente.
- Se atiende las 24 horas a los clientes.

### 3.8. OTROS PUNTOS RELEVANTES

#### 3.8.1. MINISTERIO DE TRABAJO

Se mantiene al día la presentación de las planillas del décimo tercero, décimo cuarto, contratos y actas de finiquito.

#### 3.8.2. IESS

Se mantiene al día con el pago de las planillas, Adjunto certificado, ver Anexo 5.7.

#### 3.8.3. SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Se mantiene al día. Adjunto certificado, ver Anexo 5.8.

#### 3.8.4. SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS

Se mantiene al día. Adjunto certificado, ver Anexo 5.9.

### 3.9. INVENTARIO DE LOS BIENES MUEBLES, INMUEBLES Y OTROS

Clasificación	Costo 2018	Depreciación Acumulada	Costo 2019	Depreciación Acumulada
Terreno	\$ 4.812,00	\$ -	\$ 4.812,00	\$ -
Edificio	\$ 36.646,00	\$ -36.646,00	\$ 36.645,63	\$ -36.645,63
Muebles y enseres	\$ 73.123,00	\$ -48.653,00	\$ 73.372,84	\$ -53.594,70
Maquinarias y Equipos	\$ 19.092,00	\$ -12.090,00	\$ 20.409,44	\$ -13.183,12
Equipos Radios	\$ 1.339.813,00	\$ -532.365,00	\$ 1.331.551,39	\$ -584.764,02
Equipos de comunicación	\$ 1.004.010,00	\$ -347.252,00	\$ 1.004.009,85	\$ -397.864,18
Equipos de computación	\$ 97.888,00	\$ -88.081,00	\$ 100.102,68	\$ -94.320,23
Vehículos	\$ 94.805,00	\$ -80.623,00	\$ 94.804,53	\$ -89.244,99
<b>Total Propiedades y equipos, neto</b>	<b>\$ 2.670.189,00</b>	<b>\$ -1.145.710,00</b>	<b>\$ 2.665.708,36</b>	<b>\$ -1.269.616,87</b>

*Ilustración 43 Inventario de Bienes muebles - inmuebles Multicom  
Fuente: Multicom*

Adjunto escritura compra venta de terreno de 196m<sup>2</sup>, ubicado sector Chunchi de la parroquia Magdalena, Cantón San José de Chimbo, provincia de Bolívar, ver Anexo 5.10.

#### 3.10. BAJA DE INVENTARIOS / SUBSIDIOS

En relación a los subsidios del año 2019 hubo una variación del 6,40% en razón del 2018, debido a la optimización de las compras, reciclaje de elementos electrónicos, revisión de tiempo de vida útil de baterías, situación iniciada en el segundo semestre, en la actualidad contamos con tener mejores resultados.

Se adoptó como política del cierre de año fiscal a partir de 2019, realizar la baja de inventarios por subsidio de repuestos, accesorios y todo elemento que constituya un subsidio al cliente ya que se encuentra en el fin de su vida útil según lo que cita el artículo art 28.- del Reglamento de la Ley de Régimen Tributario:

b) Las pérdidas por las bajas de inventarios se justificarán mediante declaración juramentada realizada ante un notario o juez, por el representante legal, bodeguero y contador, en la que se establecerá la destrucción o donación de los inventarios a una entidad pública o instituciones de carácter privado sin fines de lucro con estatutos aprobados por la autoridad competente. En el acto de donación comparecerán, conjuntamente el representante legal de la institución beneficiaria de la donación y el representante legal del donante o su delegado. Los notarios deberán entregar la información de estos actos al Servicio de Rentas Internas en los plazos y medios que éste disponga. En el caso de desaparición de los inventarios por delito infringido por terceros, el contribuyente deberá adjuntar al acta, la respectiva denuncia efectuada durante el ejercicio fiscal en el cual ocurre, a la autoridad competente y a la compañía aseguradora cuando fuere aplicable. La falsedad o adulteración de la documentación antes indicada constituirá delito de defraudación fiscal en los términos señalados por el Código Tributario. El Servicio de Rentas Internas podrá solicitar, en cualquier momento, la presentación de las actas, documentos y registros contables que respalden la baja de los inventarios;

GRUPO	COSTO A		VARIACION
	DICIEMBRE 2018	DICIEMBRE 2019	
ACCESORIOS	\$ 90.200,88	\$ 87.083,22	-3,46%
REPUESTOS	\$ 13.369,67	\$ 9.766,98	-26,95%
VARIOS	\$ 73,26	\$ 161,70	120,72%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 103.643,81</b>	<b>\$ 97.011,90</b>	<b>-6,40%</b>

*Ilustración 44 BAJA DE INVENTARIOS / SUBSIDIOS*

*Fuente: Multicom*

### 3.11. PAGO DE IMPUESTOS AL MUNICIPIO DE QUITO

Con fecha 20 de Agosto del 2019 se recibió Boleta NO 1 del MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO JUZGADO ESPECIAL DE COACTIVA AUTO PAGO el procedimiento de Ejecución Coactiva No 2018-CAJ3-00750 en la que detalla el valor que adeuda la compañía Multicom el valor de US\$ 38.850.14 la cual se dispone que en 3 días cancele los valores que adeudan desde el año 2013 hasta el año 2017, de no hacerlo se embargaran bienes equivalente a la deuda y

por la cual determinaron medidas cautelares de retención de los fondos la cual se ejecutaron con los banco Bolivariano y de Austro de la compañía.

Cabe resaltar que la obligación tributaria no fue reportada por administración anterior presidida Sr. Armendáriz Paspuel Luis Francisco ni por el Sr. Mario Serratore, como tampoco nunca fue registrada como obligación pendiente de pago en la Contabilidad de la compañía.

Al llegar a la oficina del Municipio de Quito el valor de los US\$ 38.850.14 aumento a US\$ 42.255.14; a fin de regularizar tal situación se habló con el Banco del Pacifico para conceder un préstamo y por la condición de que el Accionista de la Compañía Multicom es el Banco Central del Ecuador no se concedió el préstamo; la única forma que nos podía ayudar es incrementando el cupo de la tarjeta corporativa a US\$40.000 que con los costo financiero disponible había US\$ 34.000 valor que no alcanzaba para cancelar no obstante sin embargo la falta de liquidez de la compañía realice un préstamo personal de mi tarjeta de crédito por el valor de US\$ 8.255.14 para cubrir la deuda.

Es de conocimiento general que las Compañía que ejerce actividad comercial en distinta Cantones o Ciudades tendrá que pagar impuesto municipal en cada Ciudad, por lo que se procedió cerrar el establecimiento Quito puesto que la Ventas de Establecimiento de Quito no llega ni al 1% sobre el total de los ingresos.

Actualmente toda la facturación se emite de Guayaquil y se paga el 100% de lo Impuesto Municipal a una sola Ciudad Guayaquil.

### **3.12. AMERICAN WIDE (ENERO 2020)**

En atención al Oficio Nro. BCE-DNC-2019-2216-Of emitida el 14 de agosto del 2019 del INFORME ACLARATORIO DE LA CUENTA REGISTRADA RELACIONADA AMERICAN WIDE del contrato MINTEL/020/2011 del 26 de diciembre del 2011 en la que indica para poder cerrar las cuentas registradas tanto en el Activo en la cuenta “Anticipo a Proveedores de servicios” como la del Pasivo.

“Otros pasivos no corrientes” nos solicita realizar las siguientes acciones y las cuales se han ejecutado a conforme a:

## SOLICITUD DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

## PLAN DE ACCIÓN

American Wide debe generar la factura por el total del contrato.

El proveedor genero la factura Nro. 6989 el 07 de Enero del 2020.

Multicom S.A. deberá registrar la factura y dar de baja la cuentas indicadas en el Párrafo precedente.

Se procedió a liquidar las cuentas acorde a la factura emitida y recibida el 07 de Enero 2020 .

Multicom S.A. deberá solicitar la entrega el Acta Final del Proyecto con Mintel.

American Wide no entrego el documento solicitado.

En el acuerdo al que se debe llegar por la diferencia pendiente de pago, debe constar que nada tienen que reclamarse entre las dos compañías a fin de dar por cerrado el caso y no dejar abierta la posibilidad de un posible litigio por la orden de trabajo solicitado adicionalmente que American Wide aduce haber recibido.

Los valores se encuentran acordado entre American Wide y Multicom S.A. con una salvedad de no deducción que los valores entregados al Señor Freddy Rodriguez de US\$ 72000; a pesar de que existe un correo enviado el por el Gerente General de American Wide acepta los valores de US\$ 72,000 la cual se expuso a fin de finiquitar los valores adeuda por el valor de US\$ 40.033,20 y de la cual se propuso un plan de pago de US\$ 5,000 mensuales. Cabe indicar que no consideraron la orden de trabajo ya que no tenían registro contable de la misma.

Entregar a la Auditoria 2019 documentación relacionada al caso

Esto se encuentra revelado en la Nota explicativa del Informe de Auditoria del 2019

*Ilustración 45 Situación Americanwide - Multicom  
Fuente: Multicom*

*Quedo a sus gratas órdenes para cualquier información adicional,*



**Felipe Sturla Gallegos**  
**Presidente Multicom S.A. / desde Marzo 2019**