



RECYCOB S.A.

Recaudación y Cobranzas

INFORME DE GESTIÓN

**COMPAÑÍA DE SERVICIOS AUXILIARES DE GESTIÓN
DE COBRANZA RECYCOB S.A.**

2019

CONTENIDO

INFORME DE GESTIÓN 2019	
COMPAÑÍA DE SERVICIOS AUXILIARES DE GESTIÓN DE COBRANZA RECYCOB S.A.	
1.	ANTECEDENTES 2
2.	INTRODUCCIÓN 3
3.	RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE RECYCOB S.A. 3
3.1.	GESTIÓN COMERCIAL 3
3.2.	GESTIÓN DE RECAUDACIÓN 5
3.3.	GESTIÓN DE COBRANZA - PRE COACTIVA..... 9
3.4.	GESTIÓN DE COBRANZA – COACTIVA 12
3.5.	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 16
3.6.	GESTIÓN FINANCIERA 17
3.7.	GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO.....21
4.	CONCLUSIONES: 24
5.	RECOMENDACIONES: 25

INFORME DE GESTIÓN 2019 COMPAÑÍA DE SERVICIOS AUXILIARES DE GESTIÓN DE COBRANZA RECYCOB S.A.

1. ANTECEDENTES

El Banco COFIEC S.A. se constituyó como compañía financiera mediante escritura pública otorgada en la Notaría Cuarta del Cantón Quito, el 30 de noviembre de 1965, inscrita en el registro Mercantil del Cantón Quito, con fecha 8 de enero de 1966; se transformó en Banco COFIEC S.A., según escritura pública celebrada ante el Notario Público Tercero del Cantón Quito, el 01 de marzo de 1995 e inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Quito con fecha 5 de abril del mismo año; así mismo el Banco COFIEC S.A. se convirtió en Compañía de Servicios Auxiliares de Gestión de Cobranza RECYCOB S.A. mediante escritura otorgada el 22 de mayo de 2015, legal y debidamente inscrita en el Registro Mercantil el 11 de Julio de 2015.

La Compañía tiene por objeto social realizar todas las operaciones autorizadas a las compañías de servicios auxiliares del Sistema Financiero en el área de cobranzas, de conformidad con lo que establece el Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, así como las disposiciones de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Superintendencia de Bancos, en todas aquellas regulaciones aplicables en el ámbito de sus respectivas competencias.

La Corporación Financiera Nacional, que es parte del sector financiero público de la República del Ecuador, es accionista mayoritario de la Compañía de Servicios Auxiliares de Gestión de Cobranza RECYCOB S.A. con el 93,10% de acciones, seguido por el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social BIESS con el 3,27% y el Ministerio de Producción, Comercio Exterior Inversiones y Pesca con el 0,02% que suman el 96,39%.

La disposición transitoria trigésima sexta del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone que las entidades financieras y de seguros en las cuales el Estado conserve la propiedad mayoritaria, tendrá jurisdicción coactiva para el cobro de los créditos y cualquier tipo de obligaciones a su favor o de terceros, mientras el Estado conserve dicha participación, en concordancia con el pronunciamiento de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Para el seguimiento a la gestión y la evaluación de los resultados de la Compañía se reestructuró el Plan Estratégico con base en la Guía Metodología para la Formulación y Aprobación 2018-2021 (CFN), Directrices para formulación de Objetivos, estrategias, riesgos, indicadores y metas 2018 de la CFN. La versión actualizada del Plan Estratégico fue aprobada el 27 de noviembre de 2018.

Cabe destacar que el presente informe de gestión contiene los resultados de las actividades realizadas bajo el liderazgo de la actual administración que inició sus actividades en abril del 2018.

2. INTRODUCCIÓN

Este documento recoge la información e indicadores más relevantes de la Compañía; es así que con gran satisfacción comparto con ustedes, que durante el año 2019 consolidamos un modelo de gestión eficiente en la obtención de resultados. Para ello, basamos nuestro estudio en una introspección que nos permitió conocer lo que somos como Compañía y nuestro rol en la misma. Este modelo permitió el empoderamiento de cada uno de nuestros colaboradores, desde el ápice estratégico hasta las áreas operativas; sentando una línea base y de conocimiento real que permitió avanzar hacia la consecución de nuestros objetivos.

3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE RECYCOB S.A.

3.1. GESTIÓN COMERCIAL

Como resultado de la estrategia comercial de la Compañía, en el 2019 se superó el objetivo de compra de cartera planteado en la planificación estratégica llegando a **\$10'708.820** que representó el **132%** de cumplimiento.

El comportamiento de compra de cartera en el periodo de enero a diciembre del 2019 ha tenido la siguiente evolución:

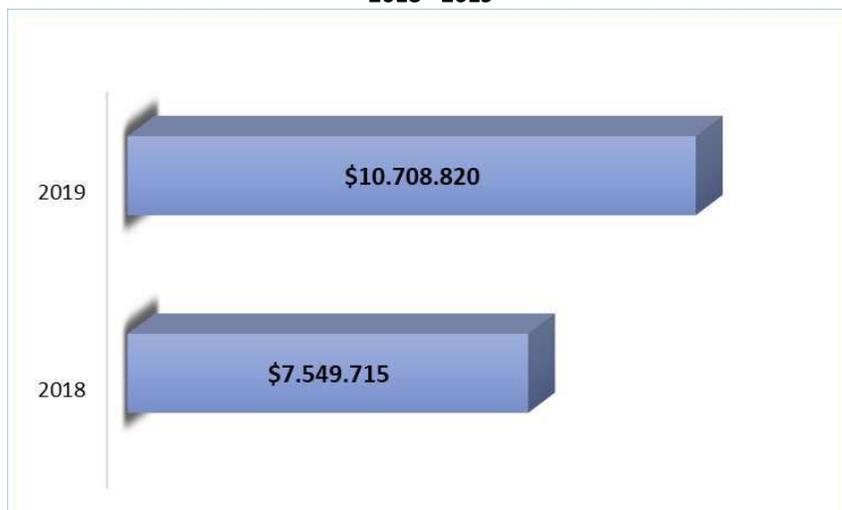
Tabla Nro. 1
Compra de Cartera – Año 2019

CLIENTE	CARTERA	FECHA FIRMA CONTRATO	MONTO CAPITAL COMPRADO
JEP (COAC SUBOFICIALES POLICÍA NACIONAL)	II	2019-03-21	\$ 1.295.260
VISANDES	III	2019-07-09	\$ 246.606
	IV	2019-12-12	\$ 282.021
COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO AMBATO	III	2019-02-21	\$ 426.468
	IV	2019-04-12	\$ 493.652
	V	2019-07-26	\$ 1.096.060
	VI	2019-09-11	\$ 490.136
	VII	28/11/2019	\$ 499.693
	VIII	2019-12-19	\$ 499.377
COOPROGRESO	V	2019-12-18	\$ 1.626.246
COOPERATIVA TULCÁN	I	2019-03-28	\$ 509.016
	II	2019-11-27	\$ 557.711
BANCO DESARROLLO	I	2019-04-12	\$ 1.680.913
COAC 14 DE MARZO	I	2019-08-22	\$ 526.569
COAC CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN COOPCCP	II	2019-12-30	\$ 479.091
TOTAL			\$ 10.708.820

Fuente: Informe de Gestión – Gerencia Comercial – 2019

Al cierre del año 2019 se logró un incremento en el monto de cartera comprada con relación al año 2018 del 41,84%. A continuación, presentamos el comparativo de compra de cartera 2018-2019.

Gráfico Nro. 1
Comparativo de compra de Cartera
2018 - 2019



Fuente: Informe de Gestión – Gerencia Comercial – 2019

Es importante destacar que en el año 2019 también se renovaron contratos de compra de cartera por un monto de \$22'009.206, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla Nro. 2
Renovación de Cartera – Año 2019

CLIENTE	CARTERA	FECHA RENOVACIÓN	MONTO
COOPROGRESO	I	2/12/2019	\$ 5.237.539
	II	22/8/2019	\$ 2.731.241
	III	22/8/2019	\$ 1.435.654
	IV	29/11/2019	\$ 682.229
COAC CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN COOPCCP	I	12/9/2019	\$ 1.010.948
COAC CORPORACIÓN CENTRO	I	18/10/2019	\$ 523.717
	II	27/12/2019	\$ 396.566
BANCO DELBANK	I	8/8/2019	\$ 405.259
FIDUPACÍFICO	II	9/11/2019	\$ 593.541
OSCUS	I	26/07/2019	\$ 2.029.510
	II	17/12/2019	\$ 1.038.257
COAC POLICÍA NACIONAL	I	2/12/2019	\$ 2.397.637
JEP (COAC SUBOFICIALES POLICÍA NACIONAL)	I	2/12/2019	\$ 3.527.109
TOTAL			\$ 22.009.206

Fuente: Informe de Gestión – Gerencia Comercial – 2019

Para el 2020, la estrategia comercial estará enfocada en la gestión de Administración de Cartera a través de la recuperación de cartera con mora temprana, tal como se muestra en el siguiente esquema:

Gráfico Nro. 2
Administración de Cartera con mora temprana



Fuente: Informe de Gestión – Gerencia Comercial – 2019

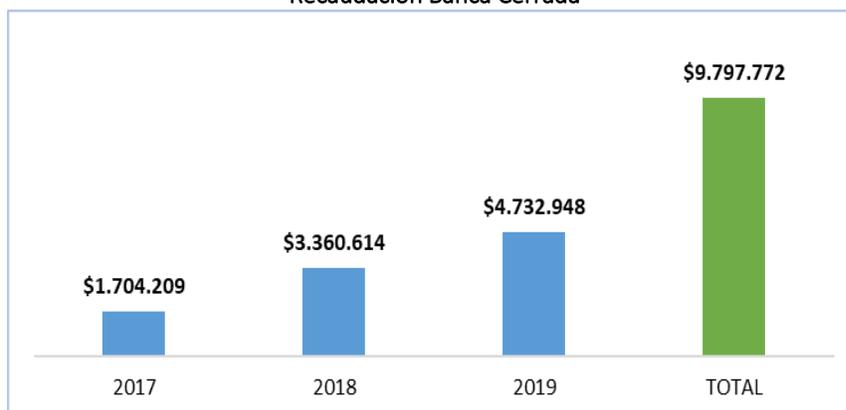
3.2. GESTIÓN DE RECAUDACIÓN

RECYCOB S.A, gestiona tres tipos de cartera: la cartera del Banca Cerrada; la de las Instituciones Financieras (denominadas IFIS); y, la del Ex Banco COFIEC. Analizaremos el comportamiento anual de la recaudación de cada una de estas carteras.

- **RECAUDACIÓN DE LA CARTERA DE LA BANCA CERRADA**

Con respecto a la cartera del Banca Cerrada la recaudación ha mejorado significativamente y mantiene una tendencia creciente en comparación con el año 2017. En los años 2018 y 2019, la recaudación se ha incrementado en **97%** y **178%** respectivamente; es decir, la recaudación de Banca Cerrada se duplicó en el 2018 y se triplicó en el 2019 con respecto al año 2017. Con esto se observa que la meta de incremento anual establecida para el año 2019 de 8,7% fue superada, alcanzando el **10,7%** al finalizar el 2019 en comparación con la recaudación del 2018; tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico Nro. 3
Recaudación Banca Cerrada



Fuente: Informe de Gestión – Gerencia de Operaciones – 2019

3.2..1. CONDONACIONES DE LA BANCA CERRADA

En aplicación de la Disposición General Primera de la “Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal” (LOFP), se determinó que el valor de cuantía de las operaciones beneficiadas por la aplicación de esta ley ascendió a **\$ 3’635.675** que corresponden a **116** operaciones en el año 2019; valor que fue aceptado por el Banco Central del Ecuador y debe ser deducido del precio de venta de la cartera.

En cuanto a la aplicación de Art.9 de la “Ley Orgánica para la Reestructuración de las Deudas de la Banca Cerrada y Gestión del Sistema Financiero Nacional y Régimen de Valores” (LORD), se determinó que el valor de cuantía por condonaciones parciales y totales ascendió a **\$ 387.709**, valor que fue aceptado por el Banco Central del Ecuador y debe ser deducido del precio de venta de la cartera.

Producto de las gestiones realizadas por esta administración, el monto de cuantía que fue aceptado por el Banco Central del Ecuador y debe ser deducido del precio de venta de la cartera sumó **\$ 6’716.705** entre 2018 y 2019, tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla Nro. 3
Resumen de Condonaciones Banca Cerrada

Condonaciones	Nro. Operaciones	Monto Cuantía Condonada 2018	Monto Cuantía Condonada 2019	Total Monto Cuantía Condonada
Valor condonado por LOFP	116	\$ -	\$ 3,635,675	\$3,635,675
Valor condonado por LORD	91	\$ 2,693,321	\$ 387,709	\$3,081,030
Total por LORD y LOFP	207	\$ 2,693,321	\$ 4,023,384	\$6,716,705

Fuente: Informe de Gestión – Gerencia de Operaciones – 2019

3.2..2. SALDO PENDIENTE DE PAGO DE LA CARTERA DE LA BANCA CERRADA

Mediante escritura pública celebrada el 13 de julio de 2017 ante el doctor Rolando Falconí Molina, Notario Vigésimo Noveno del cantón Quito, el Banco Central del Ecuador en calidad de cesionario de los activos de las instituciones financieras extintas; vendió a la Compañía de Servicios Auxiliares de Gestión de Cobranza RECYCOB S.A., la cartera resultante de las operaciones crediticias y no crediticias que se encontraban a cargo de la institución por un valor de cuantía de **\$43'930.773,30**.

Tabla Nro. 4
Cartera Banca Cerrada

CARTERA BANCO CENTRAL (13-JULIO-2017)	NÚMERO DE OPERACIONES	VALOR DE CUANTÍA
OPERACIONES CREDITICIAS	5.155	\$ 43.930.661,83
Hipotecarias	894	36.655.204,94
Sin Garantía	3.231	32,31
Prendarias	784	7,84
Acciones, Fideicomisos, Otros	246	7.275.416,74
OPERACIONES NO CREDITICIAS	11.147	\$ 111,47
VALOR CARTERA BCE	16.302	\$ 43.930.773,30

Fuente: Contrato de Compra Venta BCE – RECYCOB S.A.

Fecha: 13-jul-2017

Es así que, el 29 de noviembre de 2017, RECYCOB S.A. hace un primer pago por un monto de **\$6'000.773,30** y se suscribe una adenda rectificatoria al contrato, la cual modifica la forma de pago y el plazo estipulado, resultado de esto se desprende la siguiente tabla de amortización:

Tabla Nro. 5
Tabla de Amortización Cartera de la Banca Cerrada

No. Cuota	No. Dividendo	Fecha	Días	Capital Reducido	Amortización	Intereses	Dividendo
0	0	2017-11-28		37.930.000,00			
1	1	2018-11-23	360	31.930.000,00	6.000.000,00	1.073.419,00	7.073.419,00
2	2	2019-11-18	360	25.930.000,00	6.000.000,00	903.619,00	6.903.619,00
3	3	2020-11-12	360	19.930.000,00	6.000.000,00	733.819,00	6.733.819,00
4	4	2021-11-07	360	13.929.999,67	6.000.000,00	564.018,99	6.564.018,99
5	5	2022-11-02	360	-0,33	13.930.000,00	394.218,99	14.324.218,99
					37.930.000,00	3.669.094,98	41.599.094,98

Fuente: Tabla Amortización Compra Venta BCE – RECYCOB S.A.

Para cubrir el dividendo Nro. 1, con fecha 21 de noviembre de 2018 se realiza un pago por \$3'566.977,66 en efectivo.

Para cubrir el dividendo Nro. 2, con fecha 18 de noviembre de 2019 se realiza un primer pago por \$3'300.000,98 y con fecha 26 de noviembre de 2019 un segundo pago por \$700.000, realizados en efectivo.

Finalmente, el valor aceptado por el Banco Central del Ecuador y que será deducido del valor de cuantía de la cartera es de \$ 6'716.705. Bajo este escenario se tiene previsto suscribir las adendas necesarias con el Banco Central del Ecuador para recalcular la tabla de amortización de los pagos que se deben realizar al BCE, lo cual representa un acontecimiento positivo para la Compañía; como resultado de la gestión realizada en la aplicación de la LORD y la LOFP.

▪ **RECAUDACIÓN DE LAS CARTERAS DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS IFIS**

En el año 2019, la recaudación de las IFIS ha disminuido en un 23% respecto del 2018. Sin embargo, la cifra recaudada no deja de ser importante ya que alcanzó los **\$ 3'365.369**. Esto se atribuye en primer lugar a la maduración de las carteras y en segundo lugar al decrecimiento de los indicadores sociales y económicos que han hecho que la capacidad de pago de los deudores disminuya considerablemente; a continuación, mostramos la recaudación efectuada durante el año 2019 mes a mes:

Tabla Nro. 6
Recaudación IFIS

Mes	Valor
Enero	316.278
Febrero	358.783
Marzo	215.964
Abril	286.775
Mayo	317.441
Junio	341.246
Julio	273.039
Agosto	299.658
Septiembre	354.659
Octubre	179.949
Noviembre	238.177
Diciembre	183.398
TOTAL	3.365.369

Fuente: Informe de Gestión
Gerencia de Operaciones – 2019

▪ **RECAUDACIÓN DE LA CARTERA DEL EX BANCO COFIEC**

En los años 2018 y 2019 la recaudación de la cartera del ex Banco COFIEC se ha incrementado en 35% y 16% respectivamente en comparación al 2017. Es así que durante el 2019 se recaudaron **\$205.365**.

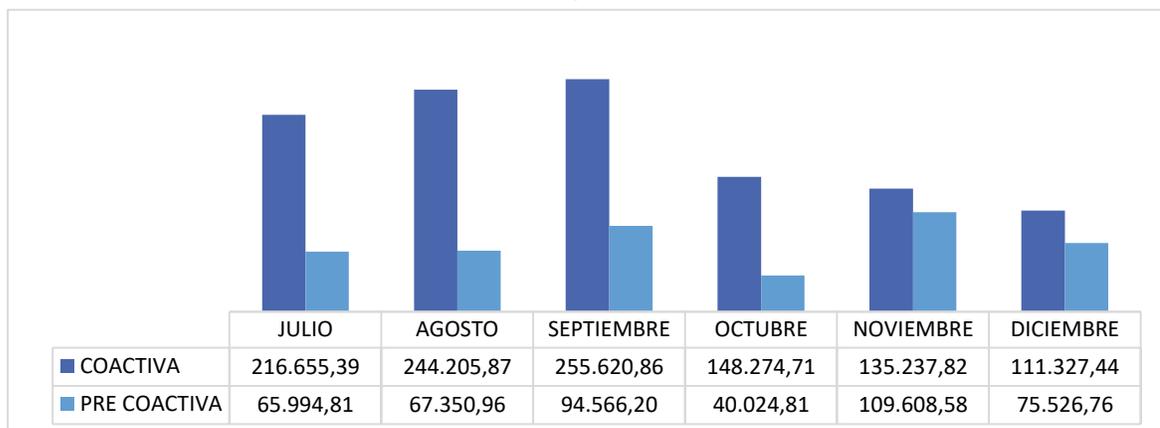
3.3. GESTIÓN DE COBRANZA - PRE COACTIVA

Previo a iniciar un proceso de coactiva a las operaciones gestionadas por RECYCOB, la Compañía tiene la política de realizar un proceso de cobranza pre coactiva por un periodo de 30 días. En esta fase se trata de ubicar a los deudores por todos los medios posibles, llegar a un acuerdo de pago y concienciar sobre las implicaciones que la gestión coactiva conllevaría.

A continuación, se presentan datos estadísticos de las gestiones ejecutadas. Sin embargo, es importante indicar que no es posible establecer datos comparativos con años anteriores debido a que el Contac Center de la Compañía fue implementado a mediados del 2019.

La recaudación generada en la etapa pre coactiva fue de **\$ 453.072,12** durante los meses de julio a diciembre de 2019, este valor representa el **29 %** del monto total de recaudación en el tiempo referido (\$ 1'564.394,21).

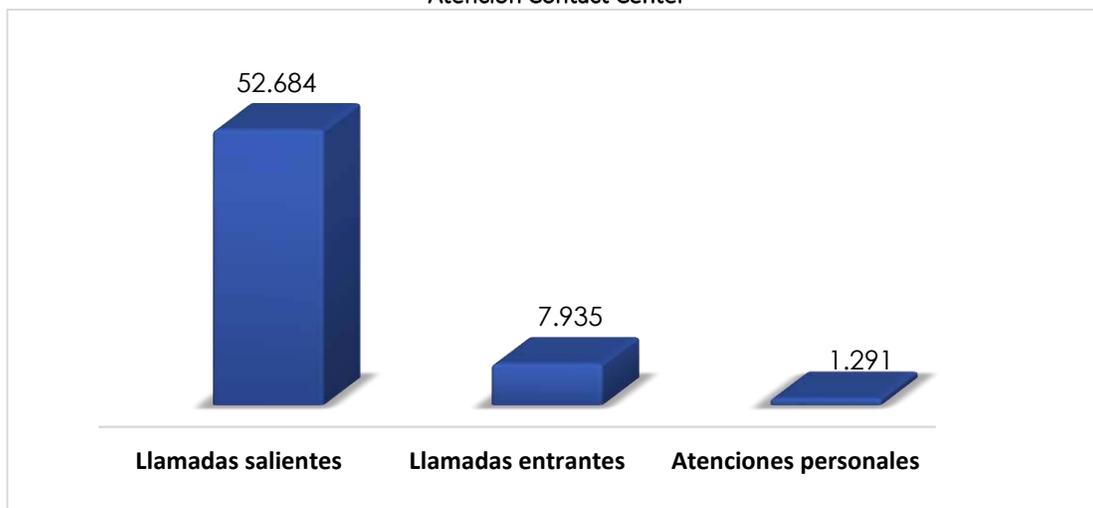
Gráfico Nro. 4
Recaudación Etapa Pre Coactiva



Fuente: Informe de Gestión – Gerencia de Cobranzas – 2019

El Contac Center de RECYCOB S.A., durante el año 2019 registró 1.291 atenciones personales, 7.935 llamadas entrantes, 3.236 llamadas salientes manuales y 52.684 llamadas salientes automáticas. Los datos mencionados son a partir de la implementación del Contac Center, es decir desde abril 2019.

Gráfico Nro. 5
Atención Contact Center



Fuente: Informe de Gestión – Gerencia de Cobranzas – 2019

▪ **IMPLEMENTACIÓN DEL CONTACT CENTER**

RECYCOB S.A mantenía procesos importantes sin tecnología de vanguardia; lo que dificultaba el monitoreo de la gestión de cobranzas y la generación de reportes estadísticos que faciliten el establecimiento de metas y la optimización de la gestión. Con la finalidad de automatizar y sistematizar las actividades de la cobranza pre coactiva y coactiva se implementó un Contac Center multicanal que permite atender a sus deudores a través de: llamadas entrantes y salientes (Call Center); mensajería de texto; correo electrónico; y, mensajes de WhatsApp.

La implementación del Contact Center contempló:

▪ **Implementación del Sistema de Call Center**

El sistema de Telefonía IP Issabel consta de diferentes módulos integrados entre sí que conforman la central IP-PBX. Este sistema de Call Center permite llevar el control de las llamadas entrantes y salientes. Entre las principales funcionalidades que presenta el sistema tenemos:

- Operadora Automática
- Marcador Predictivo
- IVR – Respuesta de Voz Interactiva
- Distribución Automática de llamadas
- Administración Web
- Monitoreo silencioso
- Campañas salientes y entrantes
- Supervisión en Real-Time e histórico
- Grupos de atención por campañas
- Manejo de llamadas en fila de espera

- Asocia “scripts” de texto a campañas
- Módulo de Grabación de Llamadas
- Campañas automáticas

▪ **CRM (Customer Relationship Management) - Gestión de relación con clientes**

El CRM es un sistema desarrollado acorde a las necesidades institucionales, almacena información de la base de datos de Sistema Fénix mostrándola en un solo módulo afinado para la gestión de los deudores, codeudores y garantes.

Una de las ventajas de un CRM integrado con el sistema de telefonía IP es la búsqueda rápida de información de los deudores, además de mantener un registro constante de cada llamada realizada o recibida a través del mismo. La administración, desarrollo y soporte técnico se encuentra a cargo de la Gerencia de Tecnología de RECYCOB. Dentro de las principales funcionalidades tenemos:

- Administración de agentes.
- Gestión de clientes.
- Búsqueda de clientes
- Detalle del cliente
- Detalle de Garantes y codeudores
- Detalle de la operación
- Direcciones y teléfonos
- Llamadas directas del CRM
- SMS desde el CRM
- Registro de atención
- Carga de comprobantes de pago (desarrollo adicional)
- Script de llamadas (desarrollo adicional)
- Panel de agente (desarrollo adicional)

▪ **Nextcloud (Nube institucional)**

El sistema Nextcloud permite almacenar, compartir, y editar documentos en línea al igual que lo hace el OneDrive, GoogleDrive, Dropbox y otros sistemas de almacenamiento. Al mantenerse la información en servidores de la Institución evita exponer la misma a medios públicos no seguros.

▪ **Adecuación de estaciones de trabajo para los asesores**

Con el objetivo de poder implementar el Contact Center, fue necesario adecuar las estaciones de trabajo para que cumplan con los estándares necesarios y les permita cumplir con las actividades propias de asesores telefónicos.

- **Adquisición de Audífonos tipo diadema para Call Center**

Fue necesaria la adquisición de audífonos tipo diadema que permita la conexión entre la computadora y el asesor para una óptima comunicación con el cliente.

- **Gateway de 8 canales para llamadas salientes**

Es un dispositivo de red que convierte las llamadas de voz, en tiempo real, entre una red VoIP y la red telefónica pública conmutada o su centralita digital.

- **Troncal IP de 10 canales para llamadas entrantes**

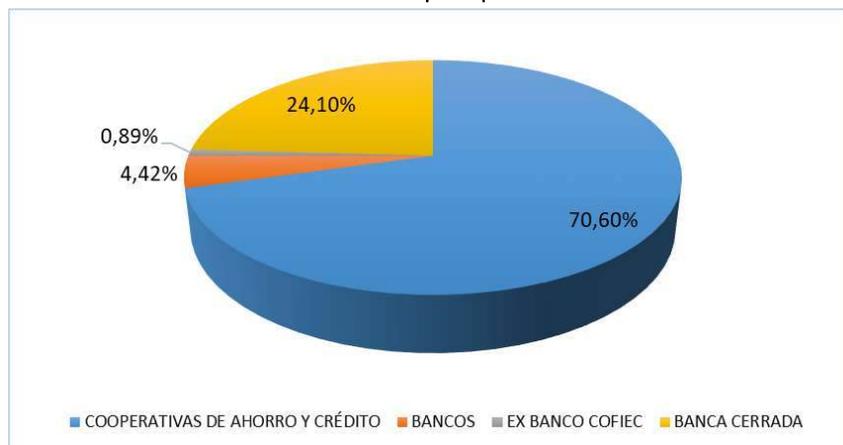
Es un equipo telefónico diseñado para ofrecer servicios de comunicación a través de una base de datos, ubicada por lo general en la sede principal en donde se encuentra el "Mother system" (Encargado de re direccionar todas las llamadas realizadas).

3.4. GESTIÓN DE COBRANZA – COACTIVA

El Juzgado Nacional de Coactiva de Recycob S.A., tiene como objetivo efectuar cobros a nivel nacional y la recuperación de las carteras de Banca Cerrada, IFIS y Ex Banco COFIEC imponiendo medidas cautelares a través de la Gestión Coactiva.

Al 31 de diciembre de 2019, RECYCOB ha impulsado 14.376 juicios coactivos de los cuales 10.149 corresponden a operaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito; 3.464 juicios de la cartera de la Banca Cerrada; 635 juicios que corresponden a los Bancos Codesarrollo y Del Bank; y, finalmente 128 juicios del Ex Banco Cofiec, tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico Nro. 6
Juicios Coactivos por tipo de cartera

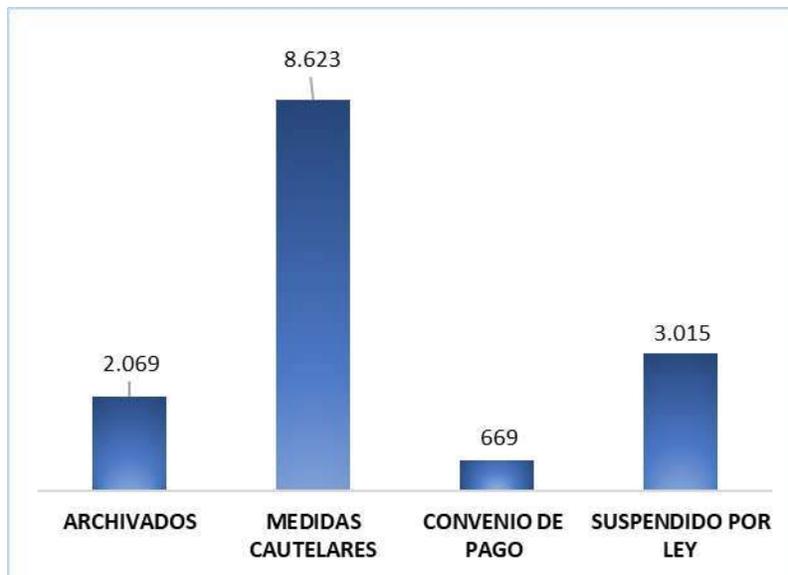


Fuente: Informe de Gestión – Juzgado de Coactivas - 2019

En cuanto al estado procesal de los juicios se puede observar que de los 14.376 juicios; **8.623** se encuentran con **medidas cautelares** lo que representa el 59,98% del total de juicios, **2.069** fueron **archivados** lo que en términos porcentuales alcanza el 14,39%. Los procesos archivados pueden darse por dos motivos: cancelación total de la deuda (2.048); gy, disposición jurisdiccional (21).

Existen **669** procedimientos coactivos con **convenio de pago** lo que representa el 4,66%; y, finalmente **3.015** juicios que se encuentran **suspendidos por ley** y que representan el 20,97%.

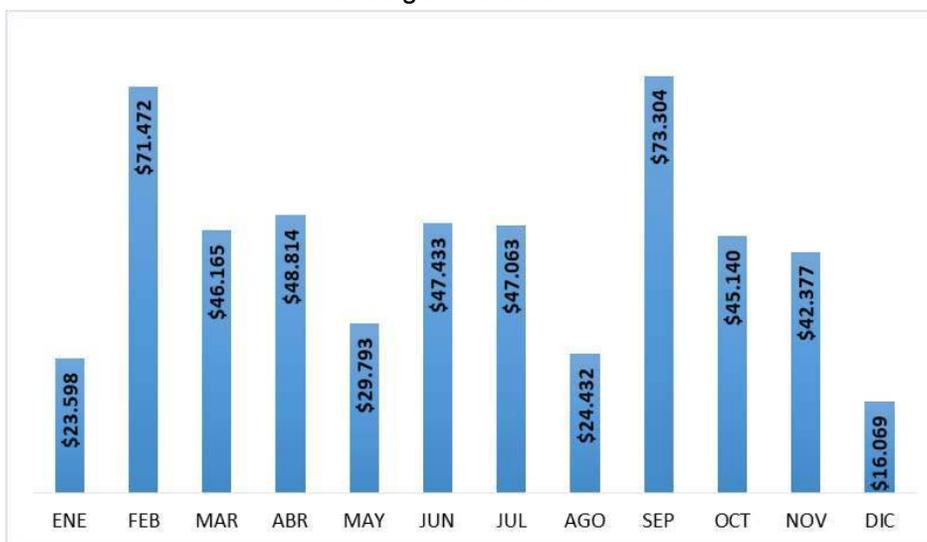
Gráfico Nro. 7
Estado Procesal de los Juicios Coactivos



Fuente: Informe de Gestión – Juzgado de Coactivas - 2019

Es importante destacar que, durante el 2019, el juzgado de coactivas realizó 296 embargos financieros en las operaciones de las IFIS que sumaron **\$515.659,80** lo que representa el **15,32%** respecto a la gestión de cobro que llegó a los \$3'365.369, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico Nro. 8
Embargos Financieros 2019



Fuente: Informe de Gestión – Juzgado de Coactivas – 2019

También se destaca dentro de la gestión del año 2019, el remate de 8 vehículos que venían generando varios impuestos a la Compañía y cuyo valor de venta no era material. El detalle se muestra a continuación:

Tabla Nro. 7
Vehículos Rematados 2019

REGISTRADO EN ANT A NOMBRE DE:	JUICIO COACTIVO/ OPERACIÓN	TRANSFERENCIA	VALOR DE ABONO LCI	FECHA APLICACIÓN ABONO LCI
BRAVO ORTEGA PEDRO ALBERTO	283-2002	RECYCOB	-	-
COSTATRADING S.A.	139-2002	RECYCOB	\$1.100,00	3/9/2019
	106-2014			
	142-2006			
	22-2002			
	405-2003			
GÓMEZ REAL NAPOLEÓN JOSÉ	010-2002	RECYCOB	\$1.850,00	23/8/2019
HERRERA UREEA LEONARDO	400-2004	RECYCOB	\$535,00	23/8/2019
PURILIQUID S.A.	1222-2007	RECYCOB	\$2.000,00	3/9/2019
WINTERASI S.A.	128-2003	RECYCOB	\$1.000,00	23/8/2019
TORRES COLLANTES FAUSTO ANTONIO	104-2009	RECYCOB	-	-
WALTER RODOLFO SANCHEZ DAVILA	081-2016	RECYCOB	\$1.000,00	28/8/2019
TOTAL			\$7.485,00	

Fuente: Informe de Gestión – Juzgado de Coactivas – 2019

Otro aspecto a resaltar son las acciones de cobro realizadas durante el 2019 con la cartera de Fidupacífico:

Mediante escritura pública de compraventa de cartera que otorga la “FIDUCIARIA DEL PACÍFICO S.A. FIDUPACÍFICO” a favor de la COMPAÑÍA SERVICIOS AUXILIARES DE GESTIÓN DE COBRANZA RECYCOB S.A.”, celebrada el 06 de noviembre del 2018, ante el Ab. Camilo Salinas Zamora, Notario Décimo Noveno del cantón Quito.

Mediante escritura pública de rectificación y ampliación celebrada entre la “FIDUCIARIA DEL PACÍFICO S.A. FIDUPACÍFICO” y COMPAÑÍA DE SERVICIOS AUXILIARES DE GESTIÓN DE COBRANZA RECYCOB S.A.”, el 11 de septiembre del 2019, ante el Dr. Augusto Román Chacón, Notario Septuagésimo Sexto del cantón Quito. El contrato tiene una cuantía de \$ 593.541,01, según el siguiente detalle:

Tabla Nro. 8
Gestión de Cobro Fidupacífico

Nro.	Deudor	Capital Comprado	Observación
1	ENCARGO EVELZACONSTRUC	\$ 10.857,75	Se están realizando las gestiones de contactabilidad y cobro pertinentes.
2	ENCARGO FIDUCIARIO COMPESANFER	\$ 1.777,53	Se están realizando las gestiones de contactabilidad y cobro pertinentes.
3	FIDEICOMISO INMOBILIARIO LOS TAMARINDOS	\$ 150.856,86	Se están realizando las gestiones de contactabilidad y cobro pertinentes.
4	FIDEICOMISO INMOBILIARIO VISTA AZUL	\$ 126.239,68	Se ha contactado con los representantes legales quienes plantean fórmulas de pago.
5	FIDEICOMISO MERCANTIL JADE	\$ 70.996,32	Se ha contactado con los representantes legales quienes plantean fórmulas de pago.
6	FIDEICOMISO MERCANTIL LOS ÁNGELES	\$ 181.726,45	Se ha contactado con los representantes legales quienes plantean fórmulas de pago.
7	GALÁRRAGA ALMEIDA GUSTAVO	\$ 11.487,38	Se están realizando las gestiones de contactabilidad y cobro pertinentes.
8	OSCAR MICHAEL MACÍAS ZAMBRANO	\$ 10.140,00	Se están realizando las gestiones de contactabilidad y cobro pertinentes.
9	PLÁSTICOS & PERFILES S.A.	\$ 19.631,04	Se están realizando las gestiones de contactabilidad y cobro pertinentes.
10	RECREACIONES Y TURISMO TARQUI S.A. TARQUISA	\$ 9.828,00	Se están realizando las gestiones de contactabilidad y cobro pertinentes.
Total general		\$ 593.541,01	

Fuente: Informe de Gestión – Juzgado de Coactivas – 2019

Las gestiones de cobro con Fidupacífico se encuentran en etapa pre coactiva y con altas expectativas de recuperación dentro del primer trimestre del año 2020.

Dentro de los principales logros alcanzados durante el 2019, tenemos:

- Se realizó la verificación de inmuebles para la inscripción de propiedades registradas a nombre de COFIEC, para el cambio de denominación a RECYCOB S.A.
- Se levantó Informes de situación legal / procesal sobre relación contractual con las siguientes Cooperativas de Ahorro y Crédito COACS: Policía Nacional, Cooprogreso 1, Mascoop (Mushuc Runa), Cooprogreso 2, Oscus 2, Centro, COOPCCP, Banco Capital 1 y Banco Capital 2.
- Se estableció mesas de trabajo con el Banco Central del Ecuador para formalizar la suscripción de la escritura de fideicomisos; y, levantamiento de garantías que superan el 200% de la operación Banca Cerrada.
- Se estableció mesas de trabajo con el Banco Central del Ecuador para la suscripción de un Convenio de Confidencialidad – Cesión Exclusiva de software LCI y con la Superintendencia de Bancos SBS, para viabilizar el cumplimiento de ingreso de información en el Sistema de Estructuras.

- Se mejoró la atención específica e inmediata a requerimientos y consultas de los organismos de control relacionados con la gestión de RECYCOB S.A.; esto es, requerimientos de la Superintendencia de Bancos SBS, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, Junta de Regulación y Control Monetario, Banco Central del Ecuador BCE, Corporación Financiera Nacional CFN, Consejo de Participación Ciudadana y Control Social CPCCS, Contraloría General del Estado CGE, etc.
- Se mejoró vínculos de gestiones y coordinación directa con entidades relacionadas; esto es, consultas y requerimientos ante la Ilustre Municipalidad de Guayaquil y Quito, Registros de la Propiedad de Guayaquil, Manta, Portoviejo y Quito, Servicio de Contratación Pública SERCOP, etc.

3.5. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

El proyecto de mayor importancia durante el 2019 es sin duda el fortalecimiento del sistema Fénix, un sistema desarrollado por la Compañía con su propio código fuente, el cual permite gestionar de forma automática los procesos de compra, recuperación y retro venta de la cartera.

Este sistema ha sido desarrollado con herramientas de vanguardia tecnológica en un ambiente netamente WEB. Los principales módulos con los que cuenta el sistema Fénix son los detallados a continuación:

Gráfico Nro. 9
Módulos Sistema Fénix



Fuente: Informe de Gestión – Gerencia de Tecnologías de la Información - 2019

El sistema Fénix es el core institucional, alrededor del cual se desarrollarán el resto de módulos como el de Nómina, Contabilidad, Business Intelligence etc. Los beneficios de la implementación

del sistema Fénix, se ven plasmados en la reducción de tiempos de tareas operativas y optimización de procesos; además, se han solventado los problemas que se tenía con el anterior sistema SOGA de falta confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información.

3.6. GESTIÓN FINANCIERA

Durante los años 2018 y 2019 la Compañía ha realizado un gran esfuerzo para depurar las cuentas contables y adaptarlas a una estructura financiera que muestre los saldos de forma ordenada y acorde a la normativa aplicable. En especial aquellas cuentas de cartera que registran y evidencian la gestión de RECYCOB en la recuperación de valores.

- **ANÁLISIS DE VARIACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

El análisis de los Estados Financieros presentados en este informe, incluyen valores de gastos por pasivos contingentes no registrados en períodos anteriores (2016-2017) que vienen afectando hasta el período informado 2019.

3.6..1. ANÁLISIS DE VARIACIÓN DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

A continuación, se presenta la información del Estado de Situación Financiera de los tres últimos años incluyendo el período informado.

Gráfico Nro. 10
Estado de Situación Financiera Comparado

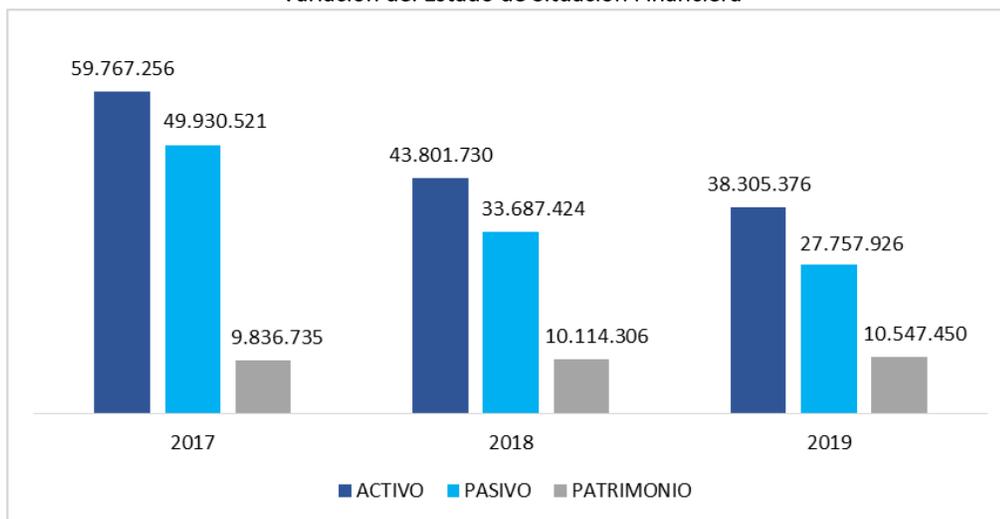
	2017	2018	2019
1 ACTIVO	59.767.255,78	43.801.729,85	38.305.376,21
12 ACTIVO NO CORRIENTE	3.958.857,46	3.764.008,23	2.498.698,56
2 PASIVO	49.930.520,64	33.687.423,75	27.757.925,79
21 PASIVO CORRIENTE	17.494.917,39	7.127.171,34	7.315.809,82
22 PASIVO NO CORRIENTE	32.435.603,25	26.560.252,41	20.442.115,97
3 PATRIMONIO	9.836.735,14	10.114.306,10	10.547.450,42
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	59.767.255,78	43.801.729,85	38.305.376,21

Fuente: Informe Financiero Contable – 2019

Elaborado por: Dirección de Contabilidad

El siguiente gráfico se puede apreciar las variaciones del Activo, Pasivo y Patrimonio registrado en estos tres últimos años.

Gráfico Nro. 11
Variación del Estado de Situación Financiera



Fuente: Informe Financiero Contable – 2019

Elaborado por: Dirección de Contabilidad

■ **Variaciones del Activo y sus componentes:**

De acuerdo a la información presentada en el año 2017 el activo de la Compañía supera en 36% y 56% en relación a los períodos 2018 y 2019 respectivamente, esto se debe a que en el año 2017 las carteras compradas a IFIS eran registradas en su totalidad en el activo sin considerar la cláusula de retroventa del contrato y riesgo de la entidad frente a la recuperación de esta cartera.

Otros de los valores representativos en el activo es la de la cartera por cobrar de la Banca Cerrada la cual ha ido disminuyendo cada año conforme la recaudación efectiva realizada.

En el caso de la cartera del Ex Banco COFIEC los saldos también han ido disminuyendo conforme su recaudación.

Al 31 de diciembre del 2019, la mayor concentración del Activo esta en los Activos Financieros siendo dos los principales: Cuentas por cobrar operaciones Ex Banco COFIEC y Cartera de la Banca Cerrada por Cobrar.

■ **Variaciones del Pasivo y sus componentes:**

En lo que respecta al Pasivo, se puede evidenciar que en el año 2018 y 2019 ha disminuido considerablemente las obligaciones de la Compañía respecto al período 2017, esto se debe al pago oportuno de las cuotas anuales al Banco Central del Ecuador.

Al 31 de diciembre del 2019, las cifras más considerables en el Pasivo de la Compañía están en los Cuentas por Pagar a largo plazo específicamente cuya cifra asciende a \$19'930.000, siendo este valor parte integral de la deuda que mantiene RECYCOB S.A con el Banco Central del Ecuador; de la misma forma dentro de los Cuentas por Pagar a corto

plazo se encuentra registrado \$5'707.892,04 que a su vez es el capital a pagar de la cuota que la Compañía está obligada a pagar al BCE en Noviembre del 2020.

▪ **Variaciones del Patrimonio y sus componentes:**

En cuanto al Patrimonio de RECYCOB S.A., se observa un incremento respecto a los años 2017 y 2018, esto debido al resultado del período 2017 que supera a los dos años siguientes. Cabe mencionar, que no tomaron en cuenta la base contable de acumulación o devengo tal como lo establece la NIC.1 para el reconocimiento de hechos y transacciones en el momento en que ocurran. Ocasionando que en los períodos subsiguientes se absorban gastos y contingentes del período 2016 y 2017, los cuales han generado pago de impuestos adicionales al ser considerados como no deducibles y a la vez se ha afectado el resultado real de los períodos siguientes.

3.6..2. ANÁLISIS DE VARIACIÓN DEL ESTADO DE RESULTADOS

En esta parte se analizará el Estado de Resultados comparando los tres últimos años incluido el período que se informa:

Gráfico Nro. 12
Estado de Resultados Comparado

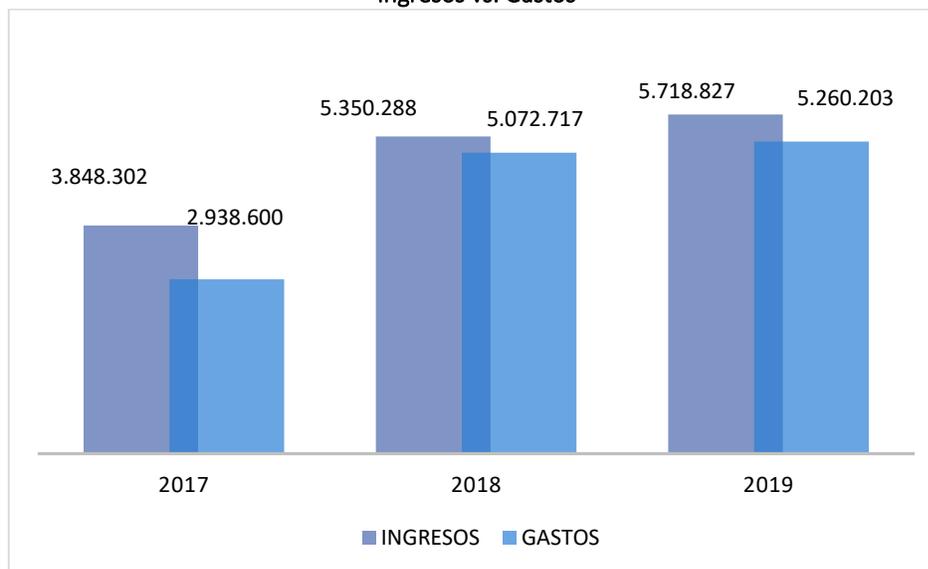
	2017	2018	2019
(+) INGRESOS	<u>3.848.302,06</u>	<u>5.350.288,18</u>	<u>5.718.826,68</u>
INGRESOS OPERACIONALES	3.783.704,49	5.297.403,12	5.379.622,97
INGRESOS NO OPERACIONALES	64.597,57	52.885,06	339.203,71
(-) GASTOS	<u>2.524.489,80</u>	<u>4.731.972,38</u>	<u>4.761.705,90</u>
GASTOS OPERACIONALES	2.517.651,38	4.721.524,89	4.760.790,57
GASTOS NO OPERACIONALES	6.838,42	10.447,49	915,33
(=) RESULTADO DEL EJERCICIO	<u>1.323.812,26</u>	<u>618.315,80</u>	<u>957.120,78</u>
(-) IMPUESTO A LA RENTA	313.032,73	340.744,84	498.496,64
(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	1.010.779,53	277.570,96	458.624,14
(-) APROPIACIÓN RESERVA LEGAL 10%	101.077,95	27.757,10	45.862,41
(=) UTILIDAD - RESERVA LEGAL	\$ 909.701,58	\$ 249.813,86	\$ 412.761,73

Fuente: Informe Financiero Contable – 2019

Elaborado por: Dirección de Contabilidad

Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, se realiza un comparativo de ingresos, gastos y resultados de los años 2017 a 2019, observando que en los años 2018 y 2019 los ingresos son superiores a cinco millones de dólares a diferencia del año 2017 en que los ingresos son de \$3'848.302,06 dólares.

Gráfico Nro. 13
Ingresos vs. Gastos



Fuente: Informe Financiero Contable – 2019

Elaborado por: Dirección de Contabilidad

En lo que respecta al gasto a la par del ingreso sufren un incremento. Estos gastos han sido necesarios para el impulso de procesos legales para ejecutar la acción de cobranza en su gran mayoría de la cartera de la Banca Cerrada e IFIS y para desarrollar e implementar un sistema tecnológico acorde a las necesidades de la empresa.

▪ **Variaciones del Ingreso**

El principal rubro que conforma el Ingreso corresponde a la cuenta de *Intereses y Descuentos Ganados*, que se alimenta de rubros propios de la recaudación de las carteras de Banca Cerrada, IFIS y Ex Banco COFIEC como son: intereses, interés de mora, interés acumulado entre otros.

▪ **Variaciones del Gasto**

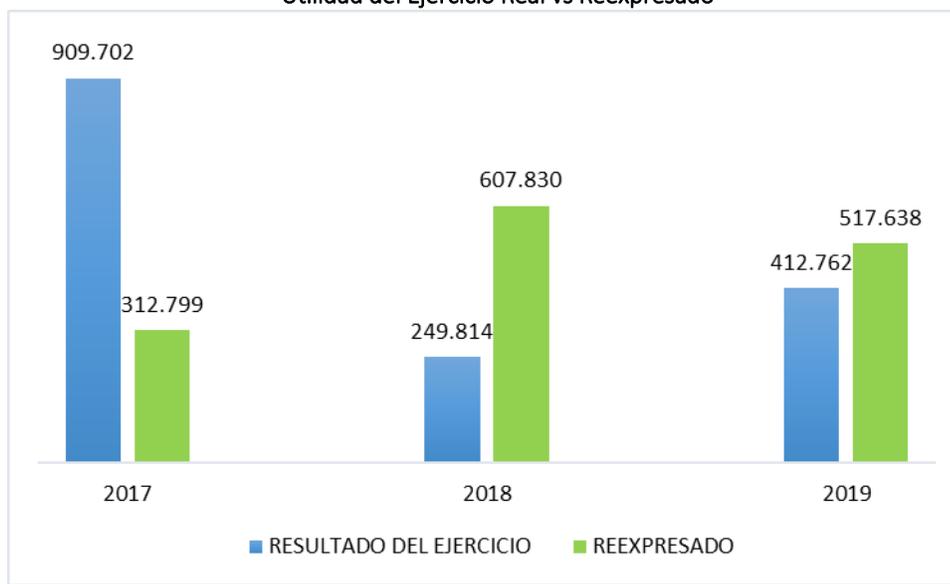
El mayor rubro que conforma el Gasto es la cuenta de *Gastos de Administración y Ventas*, rubro que en el 2019 ha disminuido en comparación al 2018.

▪ **Variación de Resultados**

En el siguiente gráfico se puede observar que la compañía obtuvo como *“Utilidad – Reserva Legal”* \$909.702 para el 2017; \$249.814 para el 2018; y, \$412.762 para el 2019. Sin embargo, si se realizara un breve ejercicio re expresando los gastos realizados por pasivos contingentes de períodos anteriores al 2018 y registrándolos en el ejercicio que corresponde, los resultados quedarían: \$312.799 para el 2017; \$607.830 para el 2018; y,

\$517.638 para el 2019. Como conclusión las utilidades de los ejercicios 2018 y 2019 habrían sido superiores a las presentadas, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico Nro. 14
Utilidad del Ejercicio Real vs Reexpresado



Fuente: Informe Financiero Contable – 2019

Elaborado por: Dirección de Contabilidad

▪ **INDICADORES FINANCIEROS**

En la siguiente tabla se muestran los indicadores financieros durante el 2019.

Tabla Nro. 9
Resumen de Indicadores Financieros 2019

<u>LIQUIDEZ</u>	
Activo corriente / Pasivo corriente	4,9
<u>SOLVENCIA</u>	
Endeudamiento del Activo: Pasivo Total / Activo Total	0,7
Endeudamiento Patrimonial: Pasivo Total / Patrimonio	2,6
<u>APALANCAMIENTO</u>	
Activo Total / Patrimonio	3,6
<u>AUTOSUFICIENCIA FINANCIERA</u>	
Ingresos operacionales / Gastos Operacionales	1,02
<u>RENTABILIDAD</u>	
Resultado del Ejercicio / Patrimonio (ROE)	0,04
Resultado del Ejercicio / Activo (ROA)	0,01
Resultado del Ejercicio / Ventas	0,30

Fuente: Informe Financiero Contable – 2019

Elaborado por: Dirección de Contabilidad

Al interpretar el cálculo de los indicadores financieros a diciembre de 2019 como resultado de cierre de año, se puede mencionar lo siguiente:

En cuanto al **Indicador de Liquidez** (4.9) se logra deducir que la empresa mantiene una buena capacidad para cubrir sus obligaciones de corto plazo y por ende su operatividad no está siendo comprometida.

Así también, en cuanto a los **Indicadores de Solvencia** expresados en la ratio de Pasivo Total respecto de Activo Total y respecto de Patrimonio (0.7 y 2.6 respectivamente), se puede analizar que existe una alerta respecto del endeudamiento patrimonial; ya que el patrimonio de la compañía se ve comprometido en su totalidad con el cubrimiento de las obligaciones de largo plazo, como lo es en su mayoría la que se mantiene actualmente con el Banco Central del Ecuador.

En referencia al **Indicador de Apalancamiento** (3.6), este valor denota la existencia de un fuerte efecto multiplicador de los recursos propios de la compañía; ya que por cada dólar en patrimonio neto se obtiene USD 3.6 en activos totales.

En cuanto al **Indicador de Autosuficiencia Financiera**, el resultado (1.02) refleja un escenario saludable en cuanto a que los ingresos propios de la empresa son capaces de cubrir los gastos corrientes generados por la misma.

Finalmente, en referencia a la **Rentabilidad** y sus ratios calculados, se puede concluir que aún después de los difíciles retos asumidos debido a la absorción de las responsabilidades financieras que debieron ser cumplidas en el ejercicio contable 2017, la compañía en el 2019 presenta indicadores aceptables de rentabilidad; los cuales son producto especialmente de un aceleramiento en la eficiencia operativa de RECYCOB S.A.

3.7. GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO

Como hito de este año 2019 se aprobó el reglamento del Comité de Ética y Conducta de la Compañía a partir del cual se conformó el Comité de Ética, además en coordinación con la Dirección de Talento Humano se difundieron las políticas de ética y conducta con todos los trabajadores de la Compañía.

Durante el 2019 se aprobó la siguiente normativa e informes importantes:

- Se aprobó el Informe Anual de Gestión y los Estados Financieros del 2018 de la Compañía, mediante Acta No. 452-2019;
- Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía;
- Reglamento del Comité de Ética y Conducta de Recycob;
- Reglamento para la Enajenación de Bienes Muebles, Inmuebles, Acciones y Participaciones, entre otros, recibidos en Dación en Pago o por Adjudicación Judicial o Activos Patrimoniales en la Compañía;

- Reforma y actualización del Reglamento de Políticas, Directrices y Lineamientos de Gestión de la Compañía de Servicios Auxiliares de Gestión de Cobranza RECYCOBS.A., reforma aprobada en la Sesión Ordinaria del Directorio celebrada el 17 de mayo de 2019, Acta No. 455-2019;
- Modificación al Reglamento para la Enajenación de Bienes Muebles, Inmuebles, Acciones y Participaciones entre otros, Recibidos en Dación en Pago, o por Adjudicación Judicial, de la Compañía de Servicios Auxiliares de Gestión de Cobranza Recycob Sociedad Anónima; y,
- Con respecto a la política de responsabilidad ambiental se ha capacitado a los gestores de buenas prácticas para implementar un plan integral de responsabilidad ambiental en el 2020; además participaremos activamente con la CEMDES para apoyar acciones conjuntas empresariales para el desarrollo sostenible integral.

Adicionalmente, durante el 2019 se han implementado y monitoreado los siguientes procesos:

- Proceso de pago para abogados externos;
- Proceso de compra de cartera;
- Proceso de devolución de cartera;
- Proceso de cobranza pre coactiva y coactiva; y,
- Proceso de emisión de certificados de deuda y cancelación total.

La Compañía de Servicios Auxiliares de Gestión de Cobranza RECYCOB S.A., ha realizado en el 2019:

- 4 Juntas Generales de Accionistas

Tabla Nro. 10
Actas de Juntas de Accionistas 2019

NRO.	FECHA
1	2019-03-29
2	2019-06-07
3	2019-07-12
4	2019-07-25

Fuente: Gerencia de Planificación

- 18 Sesiones de Directorio

Tabla Nro. 11
Actas de Sesión de Directorio 2019

NRO.	ACTAS	FECHA
1	ACTA N° 448-19	2019-01-31
2	ACTA N° 450-19	2019-03-15
3	ACTA N° 451-19	2019-03-15
4	ACTA N° 452-19	2019-03-26
5	ACTA N° 453-19	2019-03-28
6	ACTA N° 454-2019	2019-04-12
7	ACTA N° 455-2019	2019-05-17
8	ACTA N° 456-2019	2019-05-20
9	ACTA N° 457-2019	2019-06-03
10	ACTA N° 458-2019	2019-06-18
11	ACTA N° 459-2019	2019-07-12
12	ACTA N° 460-2019	2019-08-06
13	ACTA N° 461-2019	2019-08-27
14	ACTA N° 462-2019	2019-09-24
15	ACTA N° 463-2019	2019-10-17
16	ACTA N° 464-2019	2019-10-22
17	ACTA N° 465-2019	2019-11-20
18	ACTA N° 466-2019	2019-12-18

Fuente: Gerencia de Planificación

4. CONCLUSIONES:

Finalmente, con todo lo anteriormente expuesto se puede concluir que el año 2019 ha sido un año de grandes retos y objetivos cumplidos; los cuales han posicionado a la Compañía en un escalón superior en términos de cultura organizacional, eficiencia operativa y solidez en nuestra ventaja competitiva, la Jurisdicción Coactiva. A continuación, se presenta un resumen de los logros alcanzados:

- En el año 2019, la Compañía compró **\$ 10'708.820** en cartera, superando la meta propuesta y con un cumplimiento del 132%.
- La recaudación de la cartera de la Banca Cerrada en el año 2019 alcanzó los **\$ 4'732.948** es decir un 178% más respecto del año 2017 y un 41% más respecto del 2018, consiguiendo incrementar la recuperación en un 10,7% cuando la meta era del 8,7%.
- En aplicación de la *“Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal”* y la *“Ley Orgánica para la*

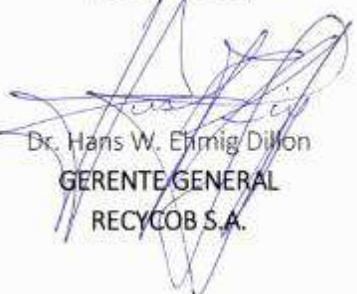
Reestructuración de las Deudas de la Banca Cerrada y Gestión del Sistema Financiero Nacional y Régimen de Valores” el monto de cuantía que fue aceptado por el Banco Central del Ecuador y será deducido del precio de venta de la cartera sumó los **\$ 6'716.705**.

- La recaudación de las IFIS para el año 2019 fue de **\$ 3'365.369** mientras que la recaudación de la cartera del Ex Banco COFIEC sumó los **\$205.365**.
- La recaudación en la etapa pre coactiva fue de **\$ 453.072,12** durante los meses de julio a diciembre de 2019, este valor representa el **29 %** del monto total de recaudación en el tiempo referido.
- RECYCOB ha impulsado **14.376 juicios coactivos** de los cuales 10.149 corresponden a operaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito; 3.464 juicios de la cartera de la Banca Cerrada; 635 a Bancos; y, finalmente 128 juicios del Ex Banco Cofiec.
- El juzgado de coactivas a través de embargos financieros recaudó **\$515.659,80** lo que representa el **15,32%** respecto a la gestión de cobro que llegó a los \$3'365.369 respecto de la cartera de las IFIS.
- **La Utilidad Neta** de la compañía en el 2018 fue de \$249.814 mientras que en el 2019 fue de **\$412.762** es decir que hubo un **incremento del 65.23%** respecto del año anterior.
- La Compañía cuenta con un sistema informático (FÉNIX) que está siendo desarrollado internamente, el sistema ha fortalecido los procesos claves de RECYCOB S.A. a través de la automatización y el desarrollo de varios módulos para la gestión de cobranza.
- Se fortaleció la cultura organizacional de la Compañía a través de la implementación de procesos, manuales, reglamentos y el levantamiento de normativa interna como guía de la operación de RECYCOB S.A.

5. RECOMENDACIONES:

- Se recomienda a la Corporación Financiera Nacional B.P. en su en su calidad de accionista mayoritario mantenga en una cuenta para futuras capitalizaciones las utilidades del ejercicio económico 2019 mientras se absorbe la pérdida de años acumulados que actualmente superan los 4,5 millones de dólares de los Estados Unidos de América.
- Se solicita a la Corporación Financiera Nacional B.P., que en su en su calidad de accionista mayoritario coadyuve en las gestiones realizadas por la administración de RECYCOB S.A. con el Banco Central del Ecuador para extender el plazo de pago de la deuda por la compra de la

Cartera de la Banca Cerrada, toda vez que las cuotas a pagar superan en más del 50% la recaudación anual de esta cartera.

Atentamente,

Dr. Hans W. Elmig Dillon
GERENTE GENERAL
RECYCOB S.A.