

## RESUMEN

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., es una empresa que provee Servicios de Telecomunicaciones: Telefonía, Datos e Internet de acuerdo con los más altos estándares de calidad de los mercados en los que participamos.

Buscando la comodidad y satisfacción del cliente, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, mantiene convenios institucionales con varias instituciones financieras por medio de las cuales se brindan servicios de: débito automático, recaudación de los servicios fijo y móvil, pago con cheques, pago rápido, pagos con tarjeta de crédito.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., debe mantener una idea clara del concepto de control interno, el cual le va a permitir evaluar la eficiencia, eficacia, de las operaciones, con el fin de garantizar una información confiable y veraz que le permita cumplir con las metas trazadas.

La aplicación de un sistema de control interno permitirá:

- Prevenir errores, riesgos e irregularidades dentro de los procesos establecidos en la gestión de Cartera que realizan los analistas del departamento de Cartera y Cobranzas.
- Verificar la idoneidad y eficiencia del recurso humano, con el fin de garantizar que el trabajo asignado a cada gestor de cobranza sea el indicado y puedan cumplir con las metas establecidas.

La propuesta de diseñar un sistema de control interno, responde a las necesidades de alcanzar la eficiencia, eficacia de los procedimientos relacionados a la depuración de cartera, traslado de valores de cartera requeridos por cliente, usuarios y/o consumidores,

el traslado de valores de cartera por transferencia de obligaciones, y todo lo inherente a la recuperación y cobranza de cartera vencida.

**Palabras Claves:**

1. Control Interno
2. Cartera
3. Hoja de Trabajo
4. Indicadores
5. Componentes