

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN UN
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS, DE UNA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE
CONSUMO”**

T E S I S

**PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

POR

ERODITA NICANORA RÍOS LÓPEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

Guatemala, octubre 2006

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS**

DECANO:	LIC. Eduardo Antonio Velásquez Carrera
SECRETARIO:	LIC. Angel Jacobo Meléndez Mayorga
VOCAL 1o.	LIC. Cantón Lee Villela
VOCAL 2o.	LIC. Albaro Joel Girón Barahona
VOCAL 3o.	LIC. Juan Antonio Gómez Monterroso
VOCAL 4o.	P. C. Efrén Arturo Rosales Alvarez
VOCAL 5o.	P. C. José Abraham González Lemus

**PROFESIONALES QUE PRACTICARON LOS EXÁMENES DE ÁREAS
PRACTICAS BÁSICAS**

CONTABILIDAD:	Lic. Marco Antonio Oliva Orellana
MATEMÁTICA/ ESTADÍSTICA:	Lic. Víctor Manuel Cifuentes Rodas
AUDITORIA:	Lic. Manuel Fernando Morales García

PROFESIONALES QUE PRACTICARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE:	Lic. Mario Danilo Espinoza Aquino
EXAMINADOR:	Lic. Giovanni Garrido Valdez
EXAMINADOR:	Lic. Edgar Adrián Archila Valdez

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

DEDICATORIA

- A DIOS: Creador de la Vida y el Universo
- A MIS PADRES: Felipe Aguedo Ríos Vásquez (+)
Isabel López de Ríos (+)
Flores sobre sus tumbas
- A MI HIJO: Mynor Vladymir
Como ejemplo a su futura formación
- A MIS HERMANOS Y
HERMANAS: Con mucho cariño, en especial a Jovita
- A MIS SOBRINOS Y
SOBRINAS: Con mucho cariño
- A MIS AMIGOS: En especial a: Byron, Erick, Rina, Cristy,
Roshán, Edna, Luis Alfredo, Luis Rodolfo,
Miguel Angel
- A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ÍNDICE

CONCEPTO	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	i

CAPITULO I

EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

1.1	Antecedentes	1
1.2	Formas de Organización	2
1.3	Legislación Aplicable	13
1.4	Estructura del Departamento de Créditos	15

CAPITULO II

CONTROL INTERNO

2.1	Definición	24
2.2	Objetivos de Control Interno	24
2.3	Elementos de Control Interno	25
2.3.1	Ambiente de Control	26
2.3.2	Sistema contable	27
2.3.3	Procedimientos de Control	28
2.4	Principios de Control Interno	29
2.5	Características	31
2.6	Clasificación de Control	33
2.6.1	Control Interno Administrativo	34
2.6.2	Control Interno Financiero	34
2.7	Importancia del Control Interno	35
2.8	Relación del Control Interno con los Riesgos de Auditoría	36

2.8.1	Riesgo Inherente	36
2.8.2	Riesgo de Control	38
2.8.3	Riesgo de Detección	40
2.9	Control Interno y Dirección	42
2.10	Métodos de Evaluación de Control Interno	42
2.10.1	Explicación Narrativa	43
2.10.2	Cuestionario	44
2.10.3	Flujogramación	44
2.11	Control Interno de las Cuentas Por Cobrar	45

CAPITULO III

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA UN DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS, EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

3.1	Objetivo	49
3.2	Alcance	50
3.3	Técnicas Aplicables a Créditos y Cuentas por Cobrar	50
3.4	Políticas para el Otorgamiento de Crédito	52
3.5	Procedimientos de Control Aplicables a los Créditos y Cuentas por Cobrar	56
3.5.1	Condiciones de Crédito	56
3.5.2	Concesión de Créditos	57
3.5.3	Emisión de Documentos	57
3.5.4	Cobranza	60
3.5.5	Registro contable de las Operaciones de Crédito y Contado	62
3.5.6	Técnicas de Cobro	63

3.5.7	Informes	64
3.5.8	Responsabilidades	65
3.5.9	Comité de Crédito	66

CAPITULO IV

CASO PRÁCTICO	70
---------------	----

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

Dentro de la gran gama de las empresas guatemaltecas, se encuentra la distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo, fuente propulsor para la economía del país.

Este tipo de empresas dentro de su estructura organizacional cuenta con un Consejo de Administración, una Presidencia, una Gerencia General, un Área de Negocios (ventas) y un Área de Apoyo (administrativa), entre esta área de apoyo se encuentra la división de Operaciones que tiene bajo su responsabilidad el Departamento de Créditos y que su objetivo principal es controlar la operación crediticia de la empresa en relación a sus clientes, en los términos apropiados para lograr una buena administración del efectivo generado de las ventas.

El propósito de esta tesis es aportar conocimientos teóricos y prácticos, estableciendo estándares de control interno aplicables al Departamento de Créditos, como medios que permitan promover su eficiencia y capacidad operativa administrativa y contable.

El objetivo principal, es evaluar el control interno del Departamento de Créditos y la efectividad de los procedimientos administrativos, fomentando la adhesión de políticas administrativas funcionales. Determinando las debilidades y fortalezas que obtienen en la implementación de controles.

El Capítulo I, incluye los antecedentes u origen de las empresas Distribuidoras de Productos Farmacéuticos en Guatemala, la forma de organización, las leyes que regulan su funcionamiento y la estructura del Departamento de Créditos, con generalidades en sus responsabilidades de los colaboradores, que hacen posible alcanzar los objetivos trazados por la administración.

En el capítulo II, se expone el control interno, a través de su definición, objetivos, elementos, principios, características, clasificación, importancia, su relación con los riesgos de auditoría, dirección, métodos de evaluación y control interno de la cuentas por cobrar.

Se da énfasis en el capítulo III, a los procedimientos de control interno para un Departamento de Créditos en una empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos y de Consumo, sobre el objetivo, alcance, técnicas aplicables a créditos y cuentas por cobrar, políticas en el otorgamiento de crédito, condiciones de crédito, concesión de créditos, emisión de documentos, cobranza, registro contable de las operaciones de crédito y contado, así como el apoyo de informes.

En el capítulo IV, se presenta un caso práctico de los procedimientos de control interno, del Departamento de Créditos, plasmados en flujogramas de los procesos de las actividades actuales y los sugeridos respectivamente. Así como el informe presentado al Consejo de Administración de la Empresa.

Al final se incluyen las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

1.1 ANTECEDENTES

Las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos en Guatemala, se encuentran autorizadas como representantes de laboratorios del exterior y del país. Su característica principal es que no produce el medicamento, únicamente lo hace llegar a farmacias, médicos, clínicas, hospitales, ópticas, sanatorios, etc.

Al producto farmacéutico han adherido la distribución de cosméticos, de cuidado personal y productos de consumo popular, esta área comercial es bastante completa en el tipo de servicio que ofrece, dentro de la economía guatemalteca.

El medicamento que es todo producto farmacéutico empleado para la prevención, diagnóstico, tratamiento y curación de una enfermedad; no todos son de libre venta, existen estupefacientes y psicotrópicos, éticos y productos populares.

Los estupefacientes y psicotrópicos, son sustancias que afectan la salud orgánica y psíquica, que pueden crear adicción y que son considerados como tales internacionalmente, estos se venden únicamente por prescripción médica o receta, la que deberá quedarse en la farmacia al momento de la compra, ya que son medicamentos controlados por el Departamento de Regulación y Control de

Productos Farmacéuticos y Afines. Los productos éticos que su venta también necesita prescripción médica y los populares son los de libre venta.

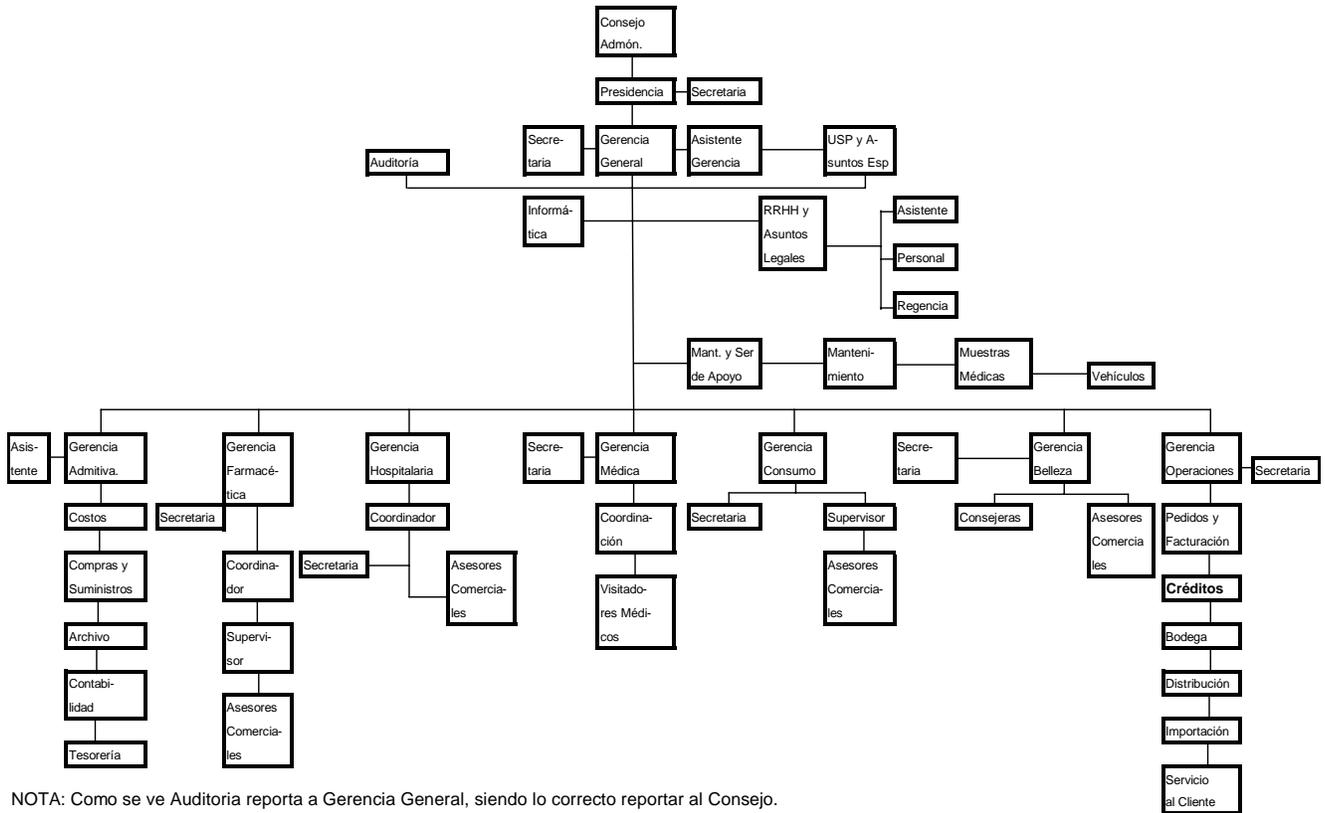
“En Guatemala, dio inicio este tipo de servicio aproximadamente en el año 1873 a través de comerciantes franceses, quienes importaban sus productos y los comercializaban en la Capital”. (15:1)

Así fueron surgiendo droguerías que tenían su propia farmacia distribuidora, pero la demanda fue subiendo y ya no les era posible satisfacer las necesidades del cliente, entonces aparecen en el mercado las farmacéuticas que se dedican a la distribución de productos, cubriendo el territorio nacional por medio de visitantes médicos y asesores comerciales.

1.2 FORMAS DE ORGANIZACIÓN

La empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos y de consumo, dentro de su estructura organizacional cuenta con un Consejo de Administración, una Gerencia General, un Área de Negocios (ventas) y un Área de Apoyo (administración), las principales funciones de cada una de ellas se describen a continuación.

**DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO
ORGANIGRAMA GENERAL**



NOTA: Como se ve Auditoria reporta a Gerencia General, siendo lo correcto reportar al Consejo.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y PRESIDENCIA

El Consejo de Administración conjuntamente con la Presidencia, son el órgano regulador de la empresa.

1. GERENCIA GENERAL

La Gerencia General, ejecuta las decisiones del Consejo a través de su equipo gerencial y grupo de asesores.

-Asistente de Gerencia

Apoya la labor de Gerencia General con estudios, manejo de seguros, donativos y colaboraciones.

-Unidad de Servicio a Proveedores y Asuntos Específicos

Servicio personalizado a todos los proveedores nacionales y extranjeros.

-Procuraduría

“Contribuye a que el trabajo elaborado por los diferentes departamentos de la empresa resulte eficiente, llevando a su destino de manera rápida y oportuna toda documentación general” (14:9).

2. INFORMÁTICA

Es la unidad responsable de la programación, mantenimiento y archivo de los procesos de las operaciones, en la actividad económica de la empresa.

3. RECURSOS HUMANOS Y ASUNTOS LEGALES

-Gerencia

Apoya a todas las divisiones con el reclutamiento, selección, inducción, capacitación, desarrollo y evaluación de los colaboradores; coordina las actividades deportivas, sociales y culturales que la empresa ofrece.

Presta asesoría a todos los proveedores en todo lo relacionado a las leyes vigentes que rigen la comercialización de sus productos y ofrece el servicio de registros sanitarios tanto a los proveedores como a casas que no tienen relación comercial con la empresa.

Así también, tiene bajo su responsabilidad el funcionamiento de los siguientes departamentos:

-Personal

Lleva el control de todo el personal de la empresa, administrando los servicios y prestaciones que se les otorga, así como atendiendo en forma directa a clientes internos que requieran información o atención personal.

-Regencia

“Participa en los procesos relacionados con la comercialización de los productos farmacéuticos, registros sanitarios, pedidos, importación, almacenaje, distribución y atención a consultas del consumidor final. Además brinda apoyo técnico a clientes internos y externos, es la responsable frente a Autoridades de Salud, del buen funcionamiento de la empresa” (14:10).

4. MANTENIMIENTO Y SERVICIOS DE APOYO

Coordina y supervisa todas las actividades de soporte al servicio del resto de las divisiones de la empresa, tales como, el mantenimiento de las instalaciones operativas, de vehículos para distribución, equipo de radio comunicación y seguridad.

Tiene bajo su responsabilidad los siguientes departamentos:

-Mantenimiento

Este departamento es el responsable de velar por el buen funcionamiento de las instalaciones, mobiliario y equipo, su limpieza y apariencia.

-Muestra Médicas

Es una herramienta de servicio a favor de los proveedores que no cuentan con un lugar para almacenar y distribuir su material de promoción y que lo hacen utilizando la infraestructura.

-Archivo

Es el encargado de guardar todos los documentos contables y administrativos de la empresa para efectos fiscales y de investigación a la gestión empresarial.

-Vehículos

“Es el responsable del manejo del taller y del buen funcionamiento de los mismos, además de colaborar con la prestación de servicios y eventos especiales en otras áreas de la empresa” (14:11).

5. AUDITORIA

“La función de éste Departamento consiste en la implementación y revisión de políticas y procedimientos de la empresa en las distintas áreas y con independencia de las mismas. Reporta directamente a la Gerencia General para asegurar el mejor grado de cumplimiento de esas políticas, previniéndola y detectando señales de riesgo, garantizando la confiabilidad de la información y velando por un adecuado sistema de control interno” (14:11).

6. DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN

Los objetivos de la Gerencia Administrativa son: la integración y delineación estratégica de los departamentos de Costos, Contabilidad, Proveeduría, Tesorería y Administración Bodega.

-Contabilidad

Es el encargado de determinar los resultados de las operaciones realizadas, indicando periódicamente y con claridad la situación financiera y los resultados obtenidos por la empresa, durante un período determinado.

-Costos

Este departamento proporciona informes sobre los costos de inventarios, costo de ventas, costos de distribución, ventas y ganancias de cada una de las diversas líneas que se manejan en la empresa.

-Cambios y Devoluciones

Es una de las áreas de relevante importancia, ya que representa el servicio a los clientes en cuanto al compromiso de aceptar el cambio o la devolución en

mercadería que ya no esté apta para la venta, gestionando a la vez la recuperación de la misma ante los proveedores o la bodega para su venta.

-Proveeduría

Su finalidad es proveer a todo el personal de los materiales de oficina necesarios, para las labores diarias tales como papelería, equipo de oficina, útiles, etc.

-Administración Bodega

Este departamento tiene a su cargo la responsabilidad de Bodega y Despacho, registro de ingreso y salidas de mercadería con vales, emisión y requisiciones de mercadería entre bodegas y control administrativo de clientes de contado.

-Tesorería

“Es la recepción, control y cuadre de ingresos diarios, revisión y control de comprobantes que amparan los egresos de los mismos” (14:12).

7. DIVISIÓN FARMACÉUTICA

“Tiene como misión ser líder en la distribución a nivel de farmacias de todos los productos que la empresa puede surtir.

Los supervisores de ventas son los encargados del control y cumplimiento de los objetivos trazados por la fuerza de ventas.

El coordinador de mercadeo de la empresa, enlaza las diferentes divisiones con la Farmacéutica” (14:13).

8. DIVISIÓN BELLEZA

“Su principal función es efectuar los planes de comercialización y distribuir los productos de belleza en supermercados y salas de belleza” (14:14).

9. DIVISIÓN HOSPITALARIA

“Comercializa todos los productos que la empresa distribuye en hospitales, sanatorios privados y en instituciones del gobierno centralizadas y descentralizadas. Esta función se lleva bajo las normas de Contrato Abierto en aquellas instituciones que se rigen bajo este sistema, así como en procedimientos normales utilizados por cada entidad hospitalaria” (14:14).

10. DIVISIÓN MÉDICA

La función básica es la de apoyo a los laboratorios farmacéuticos que así lo requieran, a través del trabajo de visita médica, supervisión, mercadeo y gestión administrativa.

“Además, tienen bajo su responsabilidad la atención a clínicas médicas y ópticas, labor que realiza un vendedor exclusivo para este tipo de cliente, buscando con esto una atención personal y excelente” (14:14).

11. DIVISIÓN CONSUMO

“Esta división cuenta con un grupo de asesores comerciales que se encargan de la venta de todos los productos del resto de las divisiones de la empresa, a mayoristas y detallistas como abarroterías, supermercados, distribuidoras y almacenes” (14:14).

12. DIVISIÓN DE OPERACIONES

Tiene como principal objetivo apoyar y complementar la labor de las distintas divisiones de ventas, enfocándose en la satisfacción total de clientes, con el único fin de que la empresa sea la primera opción de compra para los clientes y con el compromiso de una búsqueda constante de la optimización al máximo de los recursos.

Esta división cuenta con los siguientes departamentos:

-Gerencia

Es la encargada de planificar, coordinar, implementar y controlar los distintos procesos que se llevan a cabo dentro de la División de Operaciones, así también se encarga de identificar oportunidades de mejora que la empresa se ha planteado.

“Dentro de sus funciones existe también el compromiso de simplificar los procesos que sean necesarios y que lleven una gestión más eficiente en término de satisfacción total del cliente, mejoramiento de la posición de la empresa frente a otros competidores, y en general con los colaboradores de la misma división” (14:15).

-Unidad de Servicio al Cliente

La principal función de esta unidad, es la de ser el canal de comunicación directa con los clientes, para efectos de dudas, reclamos y comentarios. Da principal apoyo a las divisiones de ventas y es encargada de dar seguimiento a los procesos que implica el servicio.

Dentro de esta unidad se encuentra la atención de Recepción y la Planta Telefónica.

-Importaciones

La principal función de este departamento, es la de planificar, monitorear y coordinar el proceso de aprovisionamiento de los productos que la empresa distribuye, enfocándose en una adecuada rotación de inventarios y un mínimo en el nivel de productos agotados. Da soporte necesario a las distintas divisiones de ventas en lo que se refiere a los trámites pendientes en el proceso de compra de productos.

-Pedidos y Facturación

Este departamento tiene dos funciones: la primera (facturación) es la de procesar eficientemente todos los pedidos generados por las distintas divisiones de ventas; la segunda (toma de pedidos) es la de complementar la gestión de ventas por medio de la atención directa de clientes que deseen hacer su pedido vía telefónica, ampliando con esto el canal de acceso y ventas con los clientes.

A través de este departamento se da mantenimiento al archivo de clientes por medio de apertura de nuevas claves, también se emiten las distintas notas de cargo y abono de clientes con lo que se actualiza sus estados de cuenta.

-Créditos y Cobros

Tiene como función principal el realizar el seguimiento necesario para una efectiva recuperación de los saldos pendientes por los clientes de la empresa, a través de una comunicación directa con ellos en la ciudad y apoyándose con la fuerza de ventas quienes realizan la labor de cobro a nivel departamental.

También hace las investigaciones y sugerencias necesarias para el apropiado ingreso de nuevas cuentas a nuestra cartera, cuidando siempre los intereses de la empresa y emite las distintas comunicaciones a los clientes en caso de saldos atrasados, cheques rechazados y otros aspectos referentes al cobro y/o crédito.

Autoriza o no los pedidos de clientes que muestran problema con su cuenta, para ello prevalecen el historial, el apropiado criterio y la relación de confianza con nuestros clientes.

-Bodega

Su primera función es darle soporte para un eficiente preparación de pedidos, aquí se desarrolla la recepción, revisión e identificación al 100% de todos los productos que la empresa distribuye, el correcto almacenaje de los mismos cuidando las características de cada uno (refrigerados), el etiquetado de precios, códigos, registros sanitarios y otros en cada producto que se distribuye y el adecuado abastecimiento en el área de preparado a fin que no se interrumpa el proceso de atención al cliente.

La segunda función es la de preparado, cuya contribución al proceso de atención de pedidos es clave para cumplir los objetivos de la empresa de satisfacción total de clientes.

-Distribución

“Tiene total participación dentro del proceso de atención de pedidos de clientes, a través de una rápida, apropiada y eficiente entrega de pedidos en todo el país. Su participación en la entrega es directa en la ciudad con motoristas y pilotos de paneles, se apoya con la asociación de transportes que la empresa selecciona, para sus entregas departamentales” (14:15,17).

1.3 LEGISLACIÓN APLICABLE

Las empresas farmacéuticas como empresas mercantiles están normadas por todas las legislaciones en materia mercantil y fiscal, que las tienen incorporadas con carácter obligatorio como lo son: Código de Comercio Dto. 2-70, Ley del Impuesto sobre la Renta Dto. No. 26-92 y sus reformas, Código Tributario Dto. No. 6-91 y sus Reformas, Ley del Impuesto al Valor Agregado Dto. 27-92 y sus Reformas, Ley de Timbres Fiscales Dto. 37-92 y sus Reformas, Impuesto Extraordinario Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz (I. E. T. A. A. P.) Dto. 19-04. Las empresas farmacéuticas su funcionamiento lo regula el Código de Salud, Decreto 90-97, emitido por el Congreso de la República, donde faculta al Ministerio de Salud, la conducción y evaluación de las acciones e instituciones de salud a nivel nacional.

“Para la autorización del funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos y afines, el Ministerio de Salud a través de la dependencia correspondiente, extiende la Licencia Sanitaria, la que tendrá validez de cinco (5) años, quedando el establecimiento sujeto a control durante este período; al incumplimiento de las leyes o reglamentos sanitarios correspondientes, se hacen acreedores a una sanción, que el Código establezca” (3:42).

“Los establecimientos farmacéuticos estarán bajo la dirección técnica de un profesional universitario Químico Farmacéutico, este profesional debe asegurar los mecanismos de supervisión de los establecimientos a su cargo, y responderá conjuntamente con el dueño o representante, que los productos en este caso que se distribuyen hayan llenado todos los requisitos para que sean aptos al consumo humano y por cualquier perjuicio que se cause” (3:42).

El Laboratorio Nacional de Salud, es la dependencia que se encarga del análisis y control de calidad de los productos que se encuentran en el proceso de registro e inscripción sanitario, previo a la asignación del Registro Sanitario.

Para su análisis debe adjuntarse muestras, estándar del o los principios activos, fórmula cuali-cuantitativa del medicamento, especificaciones y metodología analítica y empaque del producto terminado.

El Departamento de Regulación y Control de Productos Farmacéuticos y Afines, es la unidad técnico normativo que se encarga de la revisión de los documentos legales y farmacología del producto, que asignándole el número del registro sanitario, mediante una certificación de registro o inscripción sanitaria de los productos que lo requieren para su comercialización.

Este registro tiene una vigencia de cinco (5) años, siempre y cuando mantenga las características de la muestra analizada por el Laboratorio Nacional de Salud y cumpla con las normas de calidad y seguridad.

La renovación del registro sanitario se hará cada cinco (5) años a petición del titular, previo actualización de documentación técnica. Si no se presenta la documentación de renovación del registro sanitario antes del día de vencimiento de la autorización inicial, el departamento lo dará por cancelado.

Tanto el registro como la renovación se tramitan en formato especial, proporcionado por el departamento y dos meses antes de su vencimiento, consignando el nombre y firma del farmacéutico responsable del registro.

En Guatemala, la Gremial Nacional de Farmacéuticos y Farmacias se encuentran adherida a la Cámara de Comercio de Guatemala, es la que emite las políticas de mercado de estas empresas.

1.4 ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Es responsabilidad del Departamento de Créditos la autorización, control y recuperación de la cartera, así como mantener una excelente relación Cliente-Empresa.

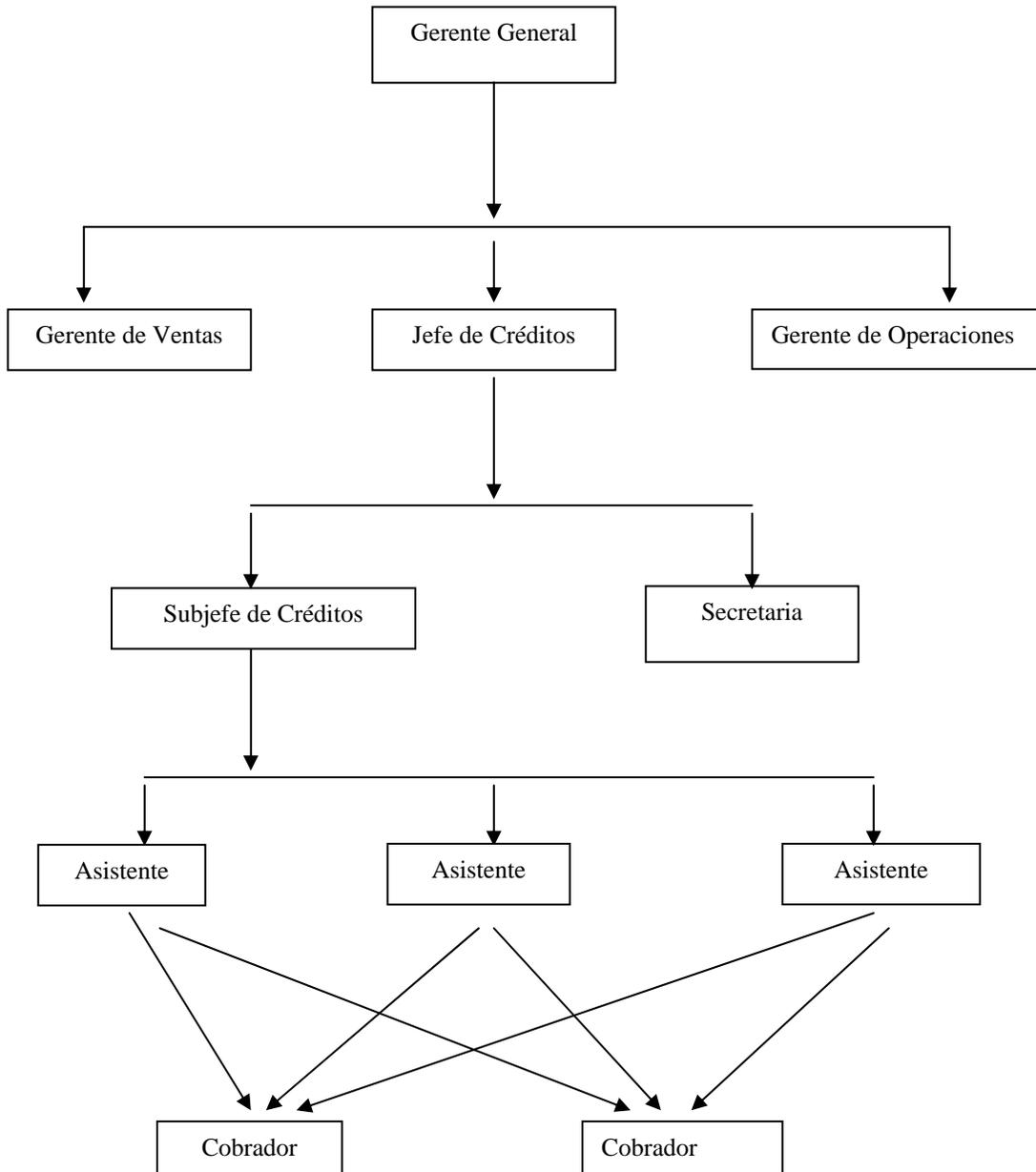
El objetivo principal de este departamento es controlar la operación crediticia de la empresa en relación a sus clientes, en los términos apropiados para lograr una buena administración del efectivo generado de las ventas.

El Departamento de Créditos juega un papel muy importante dentro de la estructura de cualquier empresa, ya que comprende en general todos los derechos de cobro que tiene la misma y que están entrelazados con ventas, devoluciones y rebajas sobre ventas y con descuentos.

Se debe tomar en cuenta también, que si la recuperación de la cartera no es en los términos fijados por la administración, la empresa en un momento determinado no podría contar con la liquidez necesaria para cubrir compromisos a corto, mediano y largo plazo ante sus proveedores y acreedores.

La estructura de un Departamento de Créditos es variable y la empresa que se estudia, presenta su organización de la siguiente forma:

ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE CREDITOS



Jefe del Departamento de Créditos

Reporta a: Gerencia de Operaciones.

Supervisa a: Subjefe de Créditos, Asistentes, Cobradores, Secretaria.

Responsabilidades:

- a) Aplicación de políticas, generadas por el Comité Ejecutivo de Negocios y comunicados por medio de la Gerencia de Operaciones.
- b) Aplicación de procedimientos internos de su departamento, con el fin de cumplir con los objetivos específicos definidos por la Gerencia General.
- c) Preparar, ejecutar y controlar el presupuesto de gastos del departamento.
- d) Excelentes relaciones con los clientes.
- e) Control de la cartera de clientes y la documentación de soporte de la información sobre los mismos.
- f) Responsable que la cartera de clientes cuadre con reporte general y contabilidad.
- g) Autorización o rechazo de pedidos de clientes que exceden de su límite de crédito, actuando con criterio, conocimiento y experiencia en cada uno de ellos.
- h) Darle seguimiento a cada uno de los clientes que los gerentes de los canales autoriza, en el plazo y recuperación.

- i) Opinar sobre los límites de crédito para cada cliente, en base al análisis efectuado, ampliarlo o limitarlo conforme el desplazamiento del crédito y los volúmenes de venta en un período determinado.

- j) Mantener contacto con los clientes morosos para facilitar la recuperación de la deuda y de tomar medidas necesarias para proteger los intereses de la empresa.

- k) Verificar las referencias comerciales de los clientes nuevos, con el fin de evitar riesgos que puedan perjudicar los intereses de la empresa.

- l) Exigir que las garantías que proporcionen los clientes, cumplan con todos los requisitos requeridos a efecto de que no se incurra a ningún riesgo.

- m) Mantener el dominio y control de los cheques rechazados, así como su recuperación.

- n) Velar porque el cobro sea ejecutado, hacer corte de formas de documentos de cobradores, también realizar arquezos periódicos de cheques rechazados y post fechados.

- ñ) Responsable de mantener estricta vigilancia al vencimiento de los créditos en general y en especial de los clientes principales, a efecto de que los cobros se realicen dentro del límite establecido y de no ser así, tomar inmediatamente las medidas correspondientes.

- o) Responsable de la custodia y control de los documentos que manejen en su departamento, en la ejecución de sus actividades.

p) Trasladar toda la información necesaria a sus Jefes Inmediatos y al Departamento de Contabilidad, entre las más importantes se cuenta: reporte diario de cobro de clientes y sus saldos, informe semanal de cobros realizados, informe mensual de cuadro de saldos con Contabilidad, tratamiento de clientes morosos, comparación de cobros planificados con ejecutados, etc.

q) Incentivar a su personal para un mejor desempeño en sus labores y obtener mejor colaboración de parte de ellos.

Subjefe del Departamento de Créditos

Reporta a: Jefe del Departamento.

Supervisa a: En ausencia del Jefe del Departamento, coordinar las actividades de los colaboradores del departamento.

Responsabilidades:

a) Realizar las funciones del Jefe del Departamento en su ausencia.

b) Responsable de las gestiones de cobro de las Entidades y Dependencias del Estado.

c) De la cartera de cheques rechazados, su documentación, control y recuperación.

d) Autorización de pedidos, cuando el sistema no los autoriza automáticamente.

e) Preparación y control de documentación de los clientes que pasan a servicios legales.

- f) Responsable por la cartera de cobro administrativo.
- g) Coordinar las actividades de los colaboradores del Departamento.
- h) En ausencia del Jefe del Departamento, elaborar los informes y trasladarlos a los interesados.

Asistente del Departamento de Créditos

Reporta a: Subjefe del Departamento.

Supervisa a: Asesores Comerciales (cobros).

Responsabilidades:

- a) Preparar la documentación y entregar a los Asesores Comerciales para su cobro en giras, en las fechas ya programadas, el Asesor deberá firmar y sellar de recibido.
- b) Recibir a Asesores Comerciales en las fechas y días asignados, verificando la documentación que no fuera cancelada en esa fecha, por los clientes.
- c) Revisar los talonarios de los cobros que fueron entregados en caja, el uso correcto y la correlatividad de los mismos y preparar un reporte de los anulados, por división.
- d) Darle solución a los problemas reportados por los asesores comerciales o trasladarlos a la Gerencia de la División para la pronta resolución.

- e) Verificar que las Instituciones exentas, adjunten en el pago, las exenciones que es un documento que representa efectivo, para la cancelación de sus facturas.

- f) Deberá verificar los datos de las exenciones, si son extendidas para la Empresa, N. I. T., valor correcto en números y letras, etc.; antes de ser trasladadas a caja para su captación en la cuenta corriente.

- g) Preparar el informe de cheques rechazados, trasladarlos a caja, para su registro en la cuenta corriente.

- h) Preparar mensualmente reporte de saldos de cuentas de Instituciones del Estado (si procede).

- i) En ausencia del Jefe o Subjefe del departamento, autorizar pedidos por conocimiento de la cuenta.

- j) Responsable del control de las copias de recibos provisionales de cheques posfechados y trasladarlos a caja en la fecha indicada para que pueda hacerse efectivo el cobro.

- k) Archivar toda documentación que le sirva para ejecutar las responsabilidades asignadas.

Secretaria del Departamento de Créditos

Reporta a: Jefe del Departamento.

Responsabilidades:

- a) Archivo y elaboración de toda la correspondencia.
- b) Elaboración de requisiciones.
- c) Archivar los documentos para los clientes, que serán entregados por los Asesores Comerciales en su oportunidad (facturas, notas de crédito, recibos, etc.).
- d) Verificar referencias comerciales de clientes nuevos.
- e) Proporcionar referencias comerciales de los clientes, cuando le sean solicitadas.
- f) Colaborar en la captación de documentos de los clientes en el sistema.
- g) Colaborar en otras actividades que sean requeridas en el departamento.

Cobrador(es) del Departamento de Créditos

Reporta a: Subjefe del Departamento.

Responsabilidades:

- a) Apoyar la gestión de cobro de todos los clientes que se le vencen sus facturas y los asesores comerciales estén de gira y no pueden realizar el cobro en esa fecha.
- b) Apoyar la gestión de cobro en las Instituciones del Estado (si procede).

- c) Apoyar en el cuadro de la cartera de clientes cuando se lo requieran.

- d) Colaborar en cualquier otra actividad que sea requerida, en el departamento.

CAPITULO II

CONTROL INTERNO

2.1 DEFINICIÓN

“Sistema de control interno, significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera” (13:118).

2.2 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

1. La protección de los activos de la empresa:

El fin principal del control interno es mantener una adecuada pero no segura protección de los activos de la compañía contra pérdidas por disposiciones no autorizadas y la confianza de que se han utilizado registros contables adecuados para la preparación de los estados financieros.

2. Obtención de la información financiera veraz, confiable y oportuna:

La información financiera veraz, confiable y oportuna es básica para el desarrollo de una empresa, es la base para la toma de decisiones y en la elaboración de programas que normarán las actividades futuras. A falta de un control interno apropiado no es posible contar con la información confiable y oportuna y la ausencia del mismo impide asegurar su veracidad.

3. Promoción de eficiencia en las operaciones del negocio:

Este objetivo se logra cuando todas las operaciones de una empresa se desarrollan con eficiencia; basadas en principios, desarrollando métodos operacionales de la empresa, distribuyendo las labores entre el personal, tratando de obtener un beneficio mayor, que el costo de su implementación.

4. Que la ejecución de las operaciones se adhieren a las políticas establecidas por la administración de la empresa:

Que las operaciones se efectúan acorde con las autorizaciones generales o específicas de la administración; que todas las operaciones se contabilicen oportunamente, por el importe correcto, en las cuentas apropiadas y en el período correspondiente. Asegurar que los estados financieros se preparen con las políticas contables establecidas por la administración y se mantenga el control contable de los activos.

2.3 ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO

El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad, la evaluación de la estructura de control interno comprende los elementos:

- Ambiente de control
- Sistema Contable
- Procedimientos de control

El auditor debe adquirir conocimiento suficiente de cada uno de los tres elementos de la estructura de control interno de una entidad para planificar la auditoría de los estados financieros de la misma. Deberá incluir el entendimiento del diseño de políticas, procedimientos y registros relevantes y si los mismos han sido puestos en práctica.

2.3.1 Ambiente de control:

Significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Sin embargo, no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- “La función del consejo de directores y sus comités
- Filosofía y estilo operativo de la administración
- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad
- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal y procedimientos y segregación de deberes
- Políticas y prácticas del personal

- Diferentes influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de la entidad” (13:119).

2.3.2 Sistema Contable:

“Significa una serie de tareas y registros de una entidad por medio de las que se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros. Dichos sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen e informan transacciones y otros eventos” (13:118).

Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

- “Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado, a modo de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificados.
- Cuantificar el valor de las operaciones de modo que se registre el valor monetario adecuado en los estados financieros.
- El acceso a activos y registros es permitido sólo de acuerdo con la autorización de la administración.

- Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquiera diferencia” (13:122).

2.3.3 Procedimientos de control:

“Significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control y al sistema contable que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad” (13:119).

Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Debida autorización de transacciones y actividades
- Segregación adecuada de funciones
- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
- Verificar la exactitud aritmética de los registros
- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:
 - a) “Cambios a programas de computadora
 - b) Acceso a archivos de datos
- Mantener y revisar las cuentas de control y las balanzas de comprobación
- Aprobar y controlar documentos

- Comparar datos internos con fuentes externas de información
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables
- Dispositivos de seguridad adecuada sobre acceso y uso de activos y registros
- Comparar y analizar resultados financieros con las cantidades presupuestadas” (13:119,120).

Algunos procedimientos de control se integran de componentes específicos del ambiente de control y el sistema contable, el auditor debe considerar los conocimientos sobre la presencia o ausencia de los procedimientos de control en la etapa de conocimiento de aquellos, para determinar si es necesario dedicarle más tiempo a obtener conocimiento de estos procedimientos, para la planificación de su auditoría.

2.4 PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO

Un buen control interno descansa en asumir y delegar responsabilidades y trabajo, considerándose para el efecto los siguientes principios de control interno:

1. Segregación de Funciones

Este principio debe considerarse por las razones siguientes:

_Que la empresa va a depender del individuo que conoce el procedimiento desde su inicio hasta el fin.

_El individuo provoca que no se pueda prescindir él.

_No se pueden aplicar cambios en procedimientos para mejorarlos.

_Si la persona encargada se encuentra ausente, no se realiza la operación y provoca problemas, como por ejemplo paralizar las labores.

_Dificulta la verificación, teniendo la oportunidad de realizar operaciones dolosas o fraudulentas.

2. Asignación de Responsabilidades

La responsabilidad para la realización de cada trabajo deberá asignarse a cada persona, de acuerdo a sus atribuciones, conozca la responsabilidad de lo que va a procesar; deberá estar conciente del origen de la operación y de las consecuencias de lo que él hace y cuál o cuáles deben ser los pasos a seguir, en otras divisiones.

3. Rotación de Puestos

De ser posible, deberá existir una rotación de puestos de los empleados, exigiéndose que las personas encargadas de puestos claves tomen vacaciones. De esta manera se reducen las posibilidades de fraude; más colaboración de todos los empleados, varios conocen una misma actividad; los empleados no sienten tedioso su trabajo, ya que cambian de rutina constantemente.

4. Instrucciones por Escrito

Es necesario que al personal se le dé las órdenes o instrucciones por escrito, bajo la forma de manuales de operación, que debe atenderlas y que se sienta responsable ante lo establecido.

5. Sistemas de Autorización

Al diseñar el sistema, es importante que los formatos y procedimientos establecidos permitan la revisión y autorización de todas las transacciones antes que estas queden registradas en los libros de contabilidad de la empresa. Los formatos utilizados por la empresa deberán de estar prenumerados y contabilizados para asegurarse de que quedan incluidas todas las transacciones ejecutadas por la empresa en el sistema de contabilidad.

6. Remuneración Adecuada

Todo empleado debe recibir un salario de acuerdo al puesto y responsabilidad que desempeñe, para evitar fraudes y malos manejos tanto de efectivo como de los activos.

7. Seguros y Fianzas

“Los empleados deberán estar afianzados, con el fin de proteger al patrón y desalentar a un empleado que se vea tentado a cometer fraude; esto se aplica a personas que en la empresa manejan valores; y persigue que la empresa tenga un respaldo por una mala utilización” (18:52, 53, 54).

2.5 CARACTERÍSTICAS

a) Plan de organización:

Un plan de organización debe facilitar la división adecuada de las responsabilidades y funciones satisfactorias, que se pueden definir mediante dos objetivos:

1. Independencia de la organización
2. Líneas de responsabilidad

Para que un plan de organización sea eficaz debe contener las normas, objetivos y procedimientos generales de la empresa, de acuerdo a sus necesidades.

“En el plan también debe diseñarse un organigrama que contenga las diferentes líneas de responsabilidad y competencias funcionales relacionadas” (11:2).

b) Sistema de procedimientos de autorización y registro:

Este sistema debe comprender los formatos y procedimientos establecidos por la administración, permitiendo su revisión y autorización de todas las transacciones, posteriormente ser registradas en los libros de contabilidad de la empresa.

Deben ser formatos prenumerados para asegurar que todas las transacciones ejecutadas, se ingresen al sistema de contabilidad.

“Deberá existir también un catálogo de cuentas y un manual de contabilidad, que permitan la preparación de los estados financieros y operaciones periódicas para fines de control” (11:2).

c) Prácticas de sondeo y prácticas coherentes:

“Deben incluirse los procedimientos de comprobación de errores, que deben realizarse para el mantenimiento de los registros de la empresa” (11:3).

d) Calidad de personal:

“Los altos cargos y empleados claves de la empresa deben ser competentes para cumplir con sus obligaciones de manera eficaz. Cuando se habla de calidad, se está hablando de ética, inteligencia, dedicación y responsabilidad de una persona” (11:3).

e) Sistema fiable:

“Un sistema diseñado con organigramas complejos, manuales voluminosos y declaraciones detalladas de procedimientos operacionales, si los directivos no hacen que funcionen, de acuerdo a lo proyectado, este sistema existirá únicamente escrito sobre papel” (11:3).

2.6 CLASIFICACIÓN DE CONTROL

El control es el dominio que se puede alcanzar por medio del equilibrio interno de todas las actividades que se desarrollan en la vida económica de una empresa. Cumpliendo con los objetivos diseñados y colocando controles estratégicos, se llega a la eficiencia en el desarrollo de las actividades del personal involucrado en los procesos.

2.6.1 Control Interno Administrativo:

“Son los controles que se proyectan e influyen en todas las actividades de una empresa, al trasladar a la administración, su responsabilidad de controlar las operaciones de la empresa, estableciendo controles administrativos específicos” (6:278).

Incluye un plan de organización, los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización por parte de la Dirección; enfocándose a la promoción de la eficiencia operativa en la ejecución de las operaciones prescritas por la administración.

El control administrativo, normalmente, se refiere a actividades que no se pueden considerar como de naturaleza financiera, ejemplo, la política de una empresa con respecto a cada uno de vendedores, informes diarios de visitadores médicos, pedidos, etc. que envían a la casa matriz para procesar los datos.

2.6.2 Control Interno Financiero:

Este consiste en un plan de organización, procedimientos y registros referentes a la salvaguarda de los activos y a la fiabilidad de los registros financieros.

Es la responsabilidad de quien maneja los activos y el trabajo de una persona sea comprobada por otra, sin que exista duplicidad en la función o esfuerzo desempeñado. Una operación efectiva de un sistema de control interno dependerá:

- 1) Las transacciones se efectúan de acuerdo con autorización de la Dirección.

- 2) Las transacciones se registran para permitir la preparación de estados financieros de acuerdo a Normas Internacionales de Contabilidad y para mantener el control sobre los activos.
- 3) El acceso a los activos está permitido únicamente con la autorización de la Dirección.
- 4) El activo contabilizado se compara con el existente a intervalos de tiempo razonable y se adoptan las medidas correspondientes en el caso que existan diferencias.

2.7 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

El control interno es la base de la administración para el buen funcionamiento de una empresa, es una herramienta funcional acorde a sus necesidades y que le ayuda a evaluar sus procedimientos y tomar las decisiones que considere necesarias de acuerdo a las circunstancias.

La estructura del control interno, permite planificar para facilitar el logro de los objetivos de la empresa, donde el elemento humano puede ser dirigido y motivado en una forma eficiente para lograr las metas fijadas por la gerencia.

Con un eficiente control interno la gerencia establece políticas y procedimientos, establece los niveles de rendimiento y hace medidas correctivas para reducir desviaciones, dentro del ciclo de sus operaciones.

2.8 RELACION DEL CONTROL INTERNO CON LOS RIESGOS DE AUDITORIA

El riesgo de auditoría representa la posibilidad de que auditor pueda dar una opinión sin salvedades, sobre los estados financieros que contengan errores y desviaciones según las Normas Internacionales de Contabilidad, en exceso a la importancia relativa.

El riesgo de auditoria tiene tres componentes:

- “Riesgo inherente
- Riesgo de control
- Riesgo de detección” (13:118)

2.8.1 Riesgo inherente:

Consiste en la posibilidad de que en el proceso contable existan errores sustanciales antes de considerar la efectividad de los sistemas de control.

Para evaluar el riesgo inherente, el auditor debe usar juicio profesional sobre numerosos factores:

a) A nivel del estado financiero

> “La integridad de la administración

> La experiencia y conocimiento de la administración y cambios en la administración durante el período, por ejemplo, la inexperiencia de la administración puede afectar la preparación de los estados financieros de la entidad

> Presiones inusuales sobre la administración, por ejemplo, circunstancias que podrían predisponer a la administración a dar una representación errónea de los estados financieros, tales como el que la industria está pasando por un gran número de fracasos de negocios o una entidad que carece de suficiente capital para continuar operaciones

> La naturaleza del negocio de la entidad, por ejemplo, el potencial para obsolescencia tecnológica de sus productos y servicios, la complejidad de su estructura de capital, la importancia de las partes relacionadas y el número de locaciones y diseminación geográfica de sus instalaciones de producción

> Factores que afectan la industria en la que opera la entidad, entre estas se pueden mencionar: condiciones económicas y de competencia identificadas según las tendencias e índices financieros, cambios en tecnología, demanda del consumidor y prácticas de contabilidad comunes a la industria” (13:120,121).

b) A nivel de saldo de cuenta y clase de transacciones

- > “Cuentas de los estados financieros, probables de ser susceptibles a representación errónea, ejemplo, cuentas que requirieron ajuste en el período anterior o que implican un alto grado de estimación
- > La complejidad de transacciones subyacentes y otros eventos que podrían requerir usar el trabajo de un experto
- > El grado de juicio implicado para determinar saldos de cuenta
- > Susceptibilidad de los activos a pérdida o malversación, ejemplo, activos que son altamente deseables y movibles como el efectivo
- > La terminación de transacciones inusuales y complejas, particularmente en o cerca del fin del período
- > Transacciones no sujetas a procesamiento ordinario” (13:121).

2.8.2 Riesgo de control:

Se refiere a la incapacidad de los controles internos de prevenir o de detectar los errores o irregularidades sustanciales en la empresa.

La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir, detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa.

Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, el auditor deberá hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, a nivel de aseveración, para cada saldo de cuenta, o clase de transacciones.

Ordinariamente se evalúa el riesgo de control a un alto nivel para algunas o todas las aseveraciones cuando:

- a) Los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad no son efectivos; o
- b) Evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad no sería suficiente.

“La evaluación preliminar del riesgo de control para una aseveración del estado financiero debería ser alta a menos que el auditor:

- a) Pueda identificar controles internos relevantes a la aseveración que sea probable que prevengan o detecten y corrijan una representación errónea de importancia relativa; y
- b) Planee desempeñar pruebas de control para soportar la evaluación” (13:125).

Documentación de la comprensión y de la evaluación del riesgo de control.

Se debe documentar en los papeles de trabajo de la auditoría:

- a) La comprensión obtenida de los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad; y

b) La evaluación del riesgo de control. Cuando el riesgo de control es evaluado como menos que alto, el auditor debería documentar también la base para las conclusiones.

Las pruebas de control pueden incluir:

- > “La inspección de documentos que soportan transacciones y otros eventos para ganar evidencia de auditoría de que los controles internos se han operado apropiadamente, por ejemplo: verificando que una transacción ha sido autorizada.

- > Investigaciones sobre, y observación de controles internos que no dejan rastro de auditoría, podemos mencionar entre otros, determinando quien desempeña realmente cada función, no meramente quién se supone que la desempeña.

- > Reconstrucción del desempeño de los controles internos, tenemos las conciliaciones de cuentas de banco, para asegurar que fueron correctamente desempeñados por la entidad” (13:127).

2. 8.3 Riesgo de Detección:

Se refiere a la posibilidad de que hayan ocurrido errores o irregularidades importantes en el proceso administrativo-contable y que no fueron detectados por el control interno y tampoco por las pruebas y procedimientos diseñados y realizados por el auditor.

El auditor al evaluar el riesgo de control, junto con el riesgo inherente, podrá modificar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos que deben realizarse para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo. En este aspecto el auditor debe considerar:

La naturaleza de los procedimientos, usar las pruebas dirigidas hacia las partes independientes fuera de la entidad y no pruebas dirigidas hacia partes o documentación dentro de la entidad, usar pruebas de detalles para un objetivo particular de auditoría, así como procedimientos analíticos.

“Los procedimientos sustantivos deberán hacerse al final del período y no en una fecha anterior; y el alcance de los procedimientos sustantivos, por ejemplo, debe usarse un tamaño mayor de muestra” (13:129,130).

Se podría concluir que aunque los riesgos inherentes y de control son independientes de la auditoría, el auditor debe evaluarlos adecuadamente. En el riesgo de control se aplican pruebas de cumplimiento que tienen por objeto probar que los controles con los que se basa la evaluación estén operando en forma efectiva.

En cuanto al riesgo de detección tiene por objeto detectar posibles errores en las cuentas o transacciones, estos disminuyen cuando son efectivos los procedimientos de auditoría aplicados por el auditor, recordando que para las cuentas significativas no eliminar en su totalidad las pruebas sustantivas que ayudan a reducir el riesgo de auditoría.

El riesgo de auditoría puede ser considerado como una combinación entre la posibilidad de la existencia de errores significativos o irregularidades en los estados financieros y el hecho de que los mismos no sean descubiertos por medio de procedimientos de control del cliente o del trabajo de auditoría.

Por lo tanto no puede separarse el control interno con los riesgos de auditoría ya que uno con otro se complementan para llevar a cabo el trabajo del auditor.

2.9 CONTROL INTERNO Y DIRECCIÓN

“El consejo de administración o la dirección de la empresa tiene bajo su responsabilidad el diseño del sistema de control interno. Este diseño debe llenar las características de plan de organización, sistema de procedimientos de autorización y registro, prácticas de sondeo o prácticas coherentes, calidad de personal y sistema fiable, que sirven para proteger los activos de la misma y permite asegurar que los estados financieros sean confiables” (11:3).

La dirección además de verificar el sistema para su buen funcionamiento y flexibilidad en medidas correctivas oportunas, al detectar anomalías en el mismo, debe de cerciorarse del cumplimiento de los procedimientos establecidos o delegar parte de su función en el auditor interno.

En una empresa, un control interno comienza con la institución misma y es de observancia obligatoria las políticas de alto nivel establecidas por el consejo o dirección e ir descendiendo por la estructura de la organización.

2.10 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

En la evaluación del control interno, debe asegurarse que es adecuado, en la aplicación de las pruebas efectuadas, se debe establecer la finalidad y aplicación de métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa, cuyo objetivo principal es salvaguardar sus activos.

Los pasos a seguir en la revisión y evaluación del control interno y procedimientos de contabilidad de una empresa son los siguientes:

- a) “Determinar, mediante una revisión los manuales de contabilidad y/o en base a preguntas, que procedimientos y controles que se han establecido

- b) Verificar, por medio de una revisión de cierto número de documentos, si se cumplen los procedimientos establecidos

- c) Evaluar la eficacia de los procedimientos y controles para determinar la fiabilidad que puede asignarse a los mismos

- d) Confirmar la evaluación de los procedimientos y controles mediante pruebas de algunas transacciones

- e) Seleccionar los procedimientos de auditoría, dependiendo si los controles internos existentes son fuertes o débiles

- f) Hacer las recomendaciones oportunas a la dirección para la introducción de mejoras en el sistema

- g) Efectuar un proceso de seguimiento posterior, si han sido aceptadas y puestas en práctica” (11:7).

La evaluación del control interno podemos efectuarla por los métodos siguientes:

2.10.1 Explicación narrativa:

Se le conoce comúnmente como memorando. Es una herramienta descriptiva, son los más usuales en auditorías de pequeñas empresas. Debe tenerse mucho cuidado en su escritura, ya que un signo de puntuación o una palabra mal usada, da lugar a una interpretación errónea.

“Consiste en hacer una descripción narrativa de las características del control de actividades y operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables y la información financiera” (11:7) (Ver anexo 1).

2.10.2 Cuestionario:

“Estos consisten en una serie de instrucciones separadas técnicamente por área de operaciones, las preguntas deben ser redactadas en forma clara y sencilla de fácil comprensión para las personas a quienes van dirigidas y que la respuesta a la pregunta debe ser sí, no o no aplica, que se anota al lado de la pregunta.

En el cuestionario se hace preguntas específicas y normalmente una respuesta negativa indica una deficiencia en el sistema” (11; 7) (Ver anexo 2).

En la evaluación del control interno de la empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos y de Consumo, se optó por el método de cuestionario por ser el más claro y sencillo que ayudó a detectar con más facilidad las deficiencias del sistema (Ver anexo 11).

2.10.3 Flujogramación:

Suelen ser más eficaces que las explicaciones narrativas y los cuestionarios, facilita su interpretación del procesamiento de datos y controles internos de la empresa.

El diagrama de flujo de sistemas, es una representación simbólica de un sistema o serie de procedimientos, donde se plasma cada uno de ellos en forma secuencial.

“La ventaja del diagrama de flujo, es que representa la imagen clara del sistema de la empresa fácilmente se identifican los cabos sueltos o lagunas, pero también no es fácil detectar una deficiencia del control interno, como se hace en un cuestionario” (11:7,8) (Ver anexo 3).

2.11 CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar son todos los derechos de cobro de una empresa convertibles en dinero, mercancías y/o servicios, que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso del crédito.

Las cuentas por cobrar se originan por la venta de productos o servicios prestados al crédito a clientes, créditos a deudores diversos y cuentas por cobrar documentadas.

El objetivo de llevar un registro de las cuentas por cobrar, es representar en el balance general, el monto real de los derechos que tiene una empresa, eliminando de los saldos correspondientes las cuentas de dudosa recuperación o incobrables. Requisitos para proporcionar de baja a una cuenta incobrable:

- a) Que haya registro contable en libros
- b) Que existan requerimientos de cobro
- c) Que haya prescrito (dos años, conforme Dto. 106 Código Civil, Art. 1514)

El auditor interno debe verificar la existencia de políticas y procedimientos aplicables a los créditos y cuentas por cobrar. Los mismos deben ser dictados por la administración de la empresa para la salvaguarda de los derechos de cobro.

El control interno sobre las cuentas por cobrar da comienzo con la aceptación de un pedido de un cliente y la respectiva elaboración de la orden de venta, o bien con la aprobación del crédito que se haya de otorgar.

“Para que exista un control interno adecuado sobre las ventas a crédito y sus respectivas cuentas por cobrar, será necesario segregar las funciones de tal manera que se dividan las responsabilidades respecto de:

1. La elaboración de la orden de venta
2. La aprobación del crédito
3. La entrega de las mercancías que se hayan de embarcar
4. El embarque
5. La facturación de la clientela
6. La verificación de las facturas
7. La afectación de la cuenta de control, clientes
8. La afectación de las cuentas del mayor auxiliar de clientes
9. El cobro de las cuentas, la contabilización del efectivo recibido y el depósito del efectivo en el banco.

Un control interno adecuado sobre las cuentas por cobrar incluye la contabilización adecuada de la mercancía devuelta, un control apropiado sobre los artículos devueltos y la aprobación de las cuentas que se hayan de cancelar por incobrables” (6:537-538).

Un buen control interno debe separar las funciones de ventas, devoluciones y descuentos sobre ventas, tesorería (recepción de efectivo) y la contabilización de los ingresos, así como, la baja de las cuentas incobrables.

La persona encargada de recibir las devoluciones de los clientes no debe tener autorización de hacer descuentos sobre ventas, el receptor o cajero no

debe tener acceso a la contabilización de los ingresos y la baja de cuentas incobrables se haga por escrito por un funcionario responsable.

El control interno apropiado requiere que:

1. El encargado de custodiar los documentos no tenga acceso al efectivo o a los registros contables principales;
2. La persona que apruebe la renovación de los documentos, no tenga acceso a los mismos y se haga por escrito;
3. La persona responsable que autorice por escrito la baja de las cuentas incobrables, no tenga acceso al efectivo o a los documentos;
4. Seguir los procedimientos adecuados para el curso de los documentos no pagados
5. Las funciones del departamento de Créditos, Tesorería y Auditoría deberán ser por separado.

Entre las funciones del departamento de Créditos deberán incluir:

- a) La aprobación de las operaciones para la venta
- b) Aprobación de las cancelaciones de cuentas incobrables
- c) Control y custodia de documentos (facturas, recibos, notas, etc.)
- d) Apoyar en el establecimiento de la política de crédito

Las funciones de tesorería deberán incluir:

- a) Recibo y deposito de los ingresos de caja

- b) Control de la custodia sobre el efectivo y valores

Funciones de Auditoría:

- a) Auditoría de todas las operaciones de venta y aprobación de crédito
- b) Mantenimiento del control contable sobre todas las fuentes de ingresos
- c) Responsabilizarse del orden numérico de los documentos tales como facturas, recibos, notas de crédito, etc.
- d) Mantenimiento de registro para las cuentas y envío de estados. Cancelación de las cuentas incobrables

CAPITULO III

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA UN DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS, EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

Los procedimientos de control interno y políticas administrativas presentadas en este capítulo, es el aporte teórico y práctico del tema a investigar en la presente tesis, éstos han sido diseñados de acuerdo a las necesidades de la empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos y de Consumo.

Los referidos procedimientos y políticas de crédito, son el resultado de la evaluación del control interno que se hiciera en la misma, con la colaboración del personal del Departamento de Créditos (Ver anexo No. 11).

3.1 OBJETIVO

Estos procedimientos sirven como marco de referencia para el otorgamiento y la administración de créditos en la Distribuidora de Productos Farmacéuticos y de Consumo, siguiendo las políticas corporativas y adecuándolas a las características comerciales del mercado guatemalteco.

3.2 ALCANCE

Las políticas de crédito deben aplicarse a todos los clientes de la empresa, sujetándose a los procedimientos que para tal fin se establezcan, así como, a todos los funcionarios de la empresa que ejecuten y administren crédito a clientes.

Entre las políticas deberán agruparse los clientes de acuerdo a su potencial de compra y capacidad de pago, por ejemplo:

CLIENTE

Farmacia/Droguería

Almacén/Mayorista, Distribuidora

Clínica Médica, Dental, óptica

Supermercado/Salón de Belleza

Instituciones del Estado

Hospital/Sanatorio Privado

3.3 TECNICAS APLICABLES A CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR

En la evaluación de las áreas de créditos y cuentas por cobrar se pueden incluir algunas de las siguientes técnicas:

a) FAMILIARIZACION:

Se debe estudiar y evaluar las políticas y procedimientos que aplique la entidad, conocer la estructura organizativa de la entidad relacionada con el

otorgamiento de créditos y el control de las cuentas por cobrar, identificar los puestos claves relacionados con los créditos y cuentas por cobrar, conocer la naturaleza e integración de las cuentas por cobrar y sistemas auxiliares para su control y administración.

b) ENTREVISTAS Y FLUJOGRAMAS:

“Por este medio se conoce como se llevan a cabo, las diferentes actividades relacionadas con el otorgamiento de créditos y el control de las cuentas por cobrar, se estudia y evalúa las políticas y procedimientos indicados en los manuales o instructivos específicos”(8; 27).

c) ANALISIS DE LA INFORMACION FINANCIERA:

Al obtener la información financiera necesaria se forma un juicio de los créditos y las cuentas por cobrar, como integraciones, análisis de antigüedad de saldos, estadísticas de clientes, se realizan revisiones analíticas del comportamiento de los estados de cuentas por cobrar de los clientes.

d) EXAMEN DE LA DOCUMENTACION E INVESTIGACION ESPECÍFICA

Se debe verificar los datos obtenidos en el análisis de la información, así como en las entrevistas y/o flujogramas del procedimiento del otorgamiento de créditos y la administración de las cuentas por cobrar, examinar la documentación selectivamente y realizar las investigaciones específicas que se considere necesarias.

3.4 POLITICAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CREDITO

Estas son guías que se establecen a través de la experiencia y resultados que se obtienen en el comportamiento de la cartera de clientes, en períodos anteriores de la empresa.

Las políticas de crédito deben ser flexibles, dinámicas y sobre todo cambiantes, de acuerdo a las características del mercado, para el que esté enfocado.

Estas políticas son la base para la buena administración de la cartera de clientes, ya que de ellas depende el éxito o fracaso, inclusive de una empresa; por tal razón las decisiones que tome un Gerente o Jefe de Créditos, deberá estar basada en un buen juicio y experiencia, acorde a la realidad y objetivos de la empresa.

> Todo cliente elegible para el otorgamiento de crédito deberá tener un límite debidamente aprobado por la Gerencia Financiera, Vo. Bo. de la Gerencia General.

> Toda solicitud de crédito de clientes, deberá contar con un soporte de documentos, tales como, contrato, garantías (escrituras públicas), patente de comercio, estados financieros (auditados para empresas), referencias comerciales, copia de estados de cuenta bancario de los últimos tres (3) meses y demás información general del cliente.

> La custodia de los documentos originales de soporte del cliente otorgados a favor de la empresa, será responsabilidad del Departamento de Créditos.

- > Las copias de las garantías (contratos), deben ser remitidas al Gerente Financiero, quien deberá efectuar los trámites pertinentes para su análisis y aprobación del crédito.

- > Únicamente entrarán a evaluación de crédito los clientes que tengan completo su fólder de documentos requeridos, dependiendo de ellos la asignación del límite de crédito.

- > Los límites de crédito pueden ser flexibles, cuando a juicio del Gerente de División, Supervisor de Ventas o Jefe de Créditos, así lo estimen.

- > El Departamento de Créditos es el responsable de vigilar por que los cobros sean requeridos oportunamente, programándolos de acuerdo a las giras efectuadas por los Asesores (en el interior) y en la ciudad. Teniendo cuidado de que el cliente cancele en el tiempo de vencimiento que aparece en la factura.

- > Es responsabilidad del Departamento de Créditos de velar por el balance de cuentas por cobrar comerciales, mantener una cartera sana, así también, tener identificado el status en particular de los saldos considerados como críticos.

- > Es responsabilidad del Jefe de Créditos preparar mensualmente un reporte de límites de crédito actualizado, en el cual se indique las renovaciones-modificaciones sufridas durante el mes.

- > El Jefe de Créditos deberá efectuar en forma periódica o cuando considere necesario una confirmación de saldos en forma aleatoria, ya sea por visita al cliente, correo electrónico o por correo normal. El resultado deberá de informarlo a la Gerencia Financiera, Gerencia General y Gerencia de División.

- > En ventas al crédito, las comisiones a vendedores se aplica al igual que las comisiones a los supervisores de ventas y solo se reconocerán cuando la recuperación de la cartera se haya efectuado en los plazos acordados. Que no existan cheque rechazados sobre el monto.

- > El cliente que se encuentre moroso en su cuenta y/o cheques rechazados, no podrá ser objeto de nuevos despachos, hasta tanto no se haya puesto al día en sus pagos.

- > Los cheques recibidos únicamente serán por cancelación de ventas al contado y/o crédito, los que se deberán endosar al momento de recibirse.

- > No es permitido recibir cheques de terceras personas, al portador, de supervisores y personales para cancelar facturas de clientes.

- > El cliente que cancele con cheque a favor de la empresa y que en tres (3) oportunidades éste resultase rechazado por las causas descritas por el banco, excepto por falta de endoso o endoso incorrecto, será sancionado con la cancelación de su forma de pago, el que deberá hacer únicamente en efectivo. El Departamento de Créditos será el encargado de informar al Asesor Comercial y al cliente de la decisión tomada, derivada del rechazo del cheque.

- > La recuperación de los cheques rechazados, solo se podrá hacer en efectivo y tendrá un recargo del 10% sobre el valor del cheque por gastos administrativos, con la salvedad que si el cheque es menor de Q 500.00, se le cobrará Q 50.00.

- > El cliente a quien se le hubiera cancelado definitivamente su crédito, solo podrá recuperarlo mediante solicitud presentada por el Gerente de la División al Comité de Créditos quien tomará la decisión.

- > Si el cliente vendiera el negocio, el nuevo propietario debe solicitar un nuevo crédito, que debe llenar todos los requisitos exigidos como cualquier nuevo cliente.

- > Es responsabilidad del Departamento de Contabilidad, el registro anual de provisión de cuentas dudosas, con la aprobación de la Gerencia General, conforme a la Normas Internacionales de Contabilidad y con la realidad de la cartera.

- > La Gerencia de División, solicitará por escrito al Departamento de Créditos, el traslado de cuentas por cobrar al Bufete Jurídico, que según gestión de asesores es de dudosa recuperación.

- > La Gerencia General conjuntamente con la Gerencia Financiera establecerá las pautas para la estimación de cuentas incobrables, con el fin de atender créditos no recuperados o incobrables contra dicha provisión, se aplicarán todas aquellas facturas a cargo de clientes que el Departamento de Créditos haya agotado todos los recursos de recuperación de cartera vencida. La Gerencia General con su aprobación deberá excluir de la estimación para cuentas incobrables los casos siguientes:
 - a) Cuando se trate de facturas a cargo de clientes que debido a trámites administrativos o negociaciones especiales se encuentren pendientes de pago y sobre las cuales exista razonablemente certeza de su recuperación.

 - b) Cuando el cobro se esté ejercitando mediante la vía jurídica, para los cuales el Bufete Jurídico de la empresa haya interpuesto los recursos legales pertinentes y sobre los cuales exista razonable certeza de la recuperación a mediano plazo, se deberá reclasificar a “Cuentas por Cobrar Clientes/Largo Plazo”.

3.5 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL APLICABLES A LOS CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR

Los procedimientos aplicables a los créditos y cuentas por cobrar son dictados por la administración de la entidad para la salvaguarda de los derechos de cobro, los que deben incluir como mínimo los siguientes aspectos:

3.5.1 CONDICIONES DE CRÉDITO

Estas condiciones son los lineamientos que deben cumplirse en el tiempo que se mantenga la relación comercial con el cliente, tomando en cuenta la clasificación del mismo dentro de su potencial de compra.

- > Plazo de pago: 30, 60, 90 ó más días, después de haber recibido el producto. Toda cuenta que exceda estos límites de tiempo, es considerada morosa.

- > La no cancelación de su compromiso en el tiempo establecido en la factura comercial, se le recargará un porcentaje de interés monetario sobre el saldo mensual. Este porcentaje será asignado por la Gerencia General.

- > El Departamento de Créditos tiene la responsabilidad verificar que éstas condiciones se cumplan, revisando periódicamente los vencimientos de las facturas de acuerdo al plazo establecido, por medio del análisis de antigüedad de saldos. Deberá reportar el comportamiento del pago de los clientes a Gerencia Financiera para que se tomen las decisiones para la recuperación de la cartera.

3.5.2 CONCESION DE CREDITOS

Toda solicitud de crédito presentada por los clientes, deberá hacerse en formulario autorizado por la empresa y adjuntar la documentación requerida a continuación (Ver anexo No. 4).

1. Solicitud de Crédito con la información general del cliente
2. Estados financieros de los últimos tres períodos contables, auditados para personas jurídicas
3. Fotocopia de estado de cuenta bancaria de los últimos tres meses
4. Fotocopia de la patente de comercio
5. Fotocopia de la licencia sanitaria
6. Fotocopia del nombramiento del representante legal
7. Fotocopia del carné de identificación tributaria (N. I. T.)
8. Confirmación de referencias comerciales
9. Nombre de funcionarios responsables de la aprobación del crédito
10. Análisis financiero realizado por el departamento de créditos. (Aplica a procedimiento capítulo IV, página 73)

3.5.3 EMISION DE DOCUMENTOS

La empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos y de Consumo dentro de su proceso operativo emite los siguientes documentos:

1. Pedido

Este constituye una oferta para el cliente previo a celebrar un contrato de compraventa (factura cambiaria), de mercaderías a un precio y condiciones determinadas.

- a) El límite de crédito y plazo del cliente no deben ser excedidos, incluyendo el pedido en trámite
- b) Todo pedido debe ser firmado por el cliente
- c) Los pedidos solicitados deben ser confirmados en los formularios autorizados
- d) Todo pedido debe ser numerado
- e) Todo cambio en las condiciones pactadas al inicio del pedido, deberá hacérsele saber al cliente, si es posible por escrito. (Aplica a procedimiento capítulo IV, página 75)

2. Facturas

Es el título de crédito que en la compraventa de mercaderías, el vendedor podrá librar y entregar o remitir al comprador y que incorpora un derecho de crédito sobre la totalidad o parte de la compraventa.

- a) Toda emisión de factura debe estar amparada por un pedido prenumerado
- b) El juego de facturas deberá tener original para el cliente, una copia para contabilidad y otra para el archivo
- c) Para la anulación de una factura, debe tenerse a la vista el juego completo (original y dos copias), previa autorización del Departamento de Créditos (si es al crédito) y si es al contado por el personal autorizado del Departamento de Facturación
- d) Al entregar la mercadería al cliente, debe de firmar de recibido y sellado de conformidad la factura; si la venta fue al contado requerir el pago

correspondiente, de lo contrario obtener una contraseña o firmar y sellar para su cobro al vencimiento

e) El Departamento de Facturación es el responsable de llevar la correlatividad y archivo de las facturas. (Aplica a procedimiento capítulo IV, página 77)

3. Recibos

Es el documento por medio del cual la persona que lo firma hace constar que recibe el valor de un objeto o precio de un servicio, que ha proporcionado a otra persona.

a) Todo recibo provisional debe emitirse al momento de recibir el efectivo, cheque o boleta de depósito del banco que cancelen las facturas de los clientes

b) Cuando los recibos provisionales son emitidos por cobradores/asesores (en la capital) deben liquidar diariamente en caja. Los cobros que se hacen en el interior de la República, deben liquidar en caja, por lo menos una vez por semana

c) El juego de recibos provisionales consta de original y dos copias. Original para el cliente, una copia para caja y el correlativo para el archivo

d) El Departamento de Créditos es el responsable de la custodia y manejo de los talonarios de recibos provisionales, que utilizan los Asesores Comerciales y/o cobradores para hacer la gestión de cobro de las facturas.

e) Al cierre de operaciones del día Informática emite los recibos de caja de acuerdo al proceso terminado. Caja traslada a Departamento de Créditos para que envíe a clientes. (Aplica a procedimiento capítulo IV, página 79)

4. Nota de Crédito (Devolución de Mercadería de Clientes)

Este documento lo emite el departamento de facturación y debe ser procesado por un solo operador, coordinado por el Jefe del departamento o sus asistentes.

Para generarse este documento debe existir cualquiera de las siguientes condiciones:

- a) Por anulación de factura que tuviera problemas de impresión a su inicio
- b) Por devolución de mercadería, las que reingresan al inventario, respaldadas por la nota de devolución donde explica el porqué de la no aceptación del cliente
- c) Diariamente deben emitirse las notas de crédito y trasladarlas al Departamento de Contabilidad para su revisión. (Aplica a procedimiento capítulo IV, página 81)

3.5.4 COBRANZA

Es la parte más importante dentro del Departamento de Créditos, ya que de ello depende la liquidez y solvencia de la empresa vendedora. La responsabilidad del Jefe de Créditos conjuntamente con la Gerencia Financiera y Gerencia General es crear procedimientos apropiados para mantener el nivel óptimo en la rotación de la cartera. Entre estos se pueden incluir:

1. Que el sistema permita llevar el control de los créditos otorgados
2. Control de cobros realizados
3. Control de saldos de clientes

4. Análisis de antigüedad de saldos
5. Arqueos periódicos de facturas, títulos y/o contraseñas de pago
6. Confirmación de saldos de clientes
7. Corte de recibos de caja

Que por medio del sistema de procesamiento electrónico de datos, se verifique los montos de las cuentas por cobrar, cálculos de cargos y abonos, totales, subtotales y facilitar el análisis de antigüedad de saldos. Así también la segregación de funciones, procedimientos de verificación y registro de las transacciones relacionadas a las cuentas, método de detección de errores.

Dar seguimiento a las políticas y procedimientos establecidos por la entidad, verificando que se alcancen la eficiencia y efectividad en la administración de los créditos y cuentas por cobrar. (Aplica a procedimiento capítulo IV, página 84).

En los supuestos de investigación de esta tesis, se encuentra el efecto financiero del endeudamiento, que se da por no recuperar la cartera en los términos fijados por la administración que es de treinta, sesenta y noventa días (30, 60 y 90 días), los cuales según el balance de antigüedad de saldos, no se cumplió según las políticas de recuperación (Ver anexo No. 5).

Durante el desarrollo de la investigación, no se detectó fraude alguno, no así el endeudamiento de la empresa por medio de préstamos para solventar sus compromisos en los meses de septiembre 2003 y enero 2004.

En el período 2003-2004 la empresa vendió al crédito Q 99.600,000.00 de los cuales únicamente recuperó Q 75.900,000.00, habiendo tenido un déficit de Q 11.310,000.00, que quiere decir que se recuperó el 76% de los cobros y dejando de ingresar el 24%. Esto se demuestra en el presupuesto de cobros,

presupuesto de caja, flujo de caja y balance de antigüedad de saldos de clientes de la empresa (Ver anexos No.5, 8, 9 y 10).

La no recuperación del 24% de la cartera se debió a un control interno deficiente y procedimientos no definidos, que se refleja en la experiencia y rotación del personal en el manejo de los mismos.

Por lo tanto se comprueba la hipótesis que la falta de procedimientos de control interno en el Departamento de Créditos y el seguimiento de los mismos, incide en la liquidez de la empresa al no recuperar el 100% de la cartera.

3.5.5 REGISTRO CONTABLE DE LAS OPERACIONES DE CREDITO Y CONTADO

El Departamento de Contabilidad es el encargado de elaborar la partida contable para el registro de las ventas, ésta deberá hacerse a primera hora del día siguiente de efectuarse la facturación y en base a las facturas emitidas durante el día anterior.

El Departamento de Contabilidad con el apoyo del Departamento de Facturación deberá verificar que las facturas y las notas de crédito utilizadas en el día anterior, fueron emitidas en orden correlativo y si en un caso hubiera alguna anulación, esté completo el juego de documentos.

El Departamento de Facturación, al emitir la factura, automáticamente carga la cuenta corriente del cliente, para que el Departamento de Créditos la verifique posteriormente con las facturas firmadas por el cliente de recibida la mercadería y proceder con la gestión de cobro. (Aplica a procedimiento capítulo IV, página 88)

3. 5.6 TECNICAS DE COBRO

Existen varias técnicas de cobro que se pueden utilizar. Cuando una cuenta se vence, la actividad de cobro se vuelve personal e intensa. Entre estas técnicas las más comunes tenemos:

a) Cartas

Se envía una carta al cliente recordándole su cuenta vencida. Si no paga dentro de un período razonable después de enviarle la carta, la empresa debe mandar otra exigiendo el pago, si es necesario.

b) Llamadas telefónicas

Si las cartas no tuvieron éxito, se llama por teléfono al cliente para solicitar personalmente el pago inmediato. Esta llamada se dirige al departamento de cuentas por pagar del cliente. Si tuviera una excusa razonable, se podrá prolongar el periodo de pago.

c) Visitas personales

Esta técnica es mucho más efectiva ya que el Asesor o Colaborador del departamento de cobranza, afronta al cliente y el pago se podría efectuar en el mismo lugar.

d) Agencias de cobro

La empresa encarga la recolección de las cuentas incobrables a un abogado o a una agencia de cobro. Se debe tomar en cuenta que los honorarios por este servicio son bastante altos.

e) Acción legal

La acción legal es el pago más estricto del proceso de cobro, es una alternativa al uso de una agencia de cobro. Esta no solo es costosa, sino también puede conducir al deudor a la bancarrota.

3.5.7 INFORMES

El Departamento de Créditos deberá informar a la Gerencia Financiera y Gerencia General semanalmente, todo lo relacionado con las cuentas por cobrar, que se estén realizando conforme a las políticas de la empresa. El Departamento de Créditos debe presentar como mínimo los siguientes informes:

1. El reporte de las cuentas por cobrar en forma de análisis por antigüedad de saldos. Este reporte permitirá visualizar la calidad de las cuentas por cobrar desde el último reporte con relación al actual, haciendo comparaciones con el reporte elaborado el año anterior a esa misma fecha. Este tipo de reporte permita a la Gerencia General y Financiera ver la efectividad del programa de cobranza. (Ver anexo No. 5)
2. Un análisis de las solicitudes de crédito recibidas, debidamente clasificadas según su aceptación o rechazo. Con esta información se tomarán decisiones respecto de la política de crédito de la empresa-adecuada, liberal o muy rígida y el efecto resultante sobre las operaciones rentables. (Ver anexo No. 4)
3. Un detalle de las cuentas incobrables. Determinar las causas por qué se consideran incobrables y determinar la eficacia de las decisiones de política de créditos y cobranzas. Al mismo tiempo este análisis e investigación evitará las cancelaciones fraudulentas, así como las cancelaciones prematuras.

4, Emitir reporte de cheques rechazados de clientes, indicando la causa de devolución de los mismos, reincidencia o no por parte del cliente y la gestión de cobro actual. Una copia del reporte debe ser enviado a la gerencia de divisiones, para conocimiento de cómo se encuentran sus clientes.

5. Un análisis de rotación de cartera de la empresa, que servirá para verificar si los programas garantizan el logro de las metas definidas por las gerencias de divisiones, Gerencia General y Gerencia Financiera.

3.5.8 RESPONSABILIDADES

La administración de los límites de crédito y el cumplimiento de las políticas y procedimientos aquí establecidos, serán responsabilidad del Jefe de Créditos. El Jefe de Créditos será responsable por la obtención y documentación de la aprobación de aquellos créditos excedidos, de acuerdo a los límites establecidos en esta política y requieran autorización superior para su procesamiento.

De igual forma, será responsable por la comunicación oportuna a la respectiva División, de la aprobación o negación de tales pedidos.

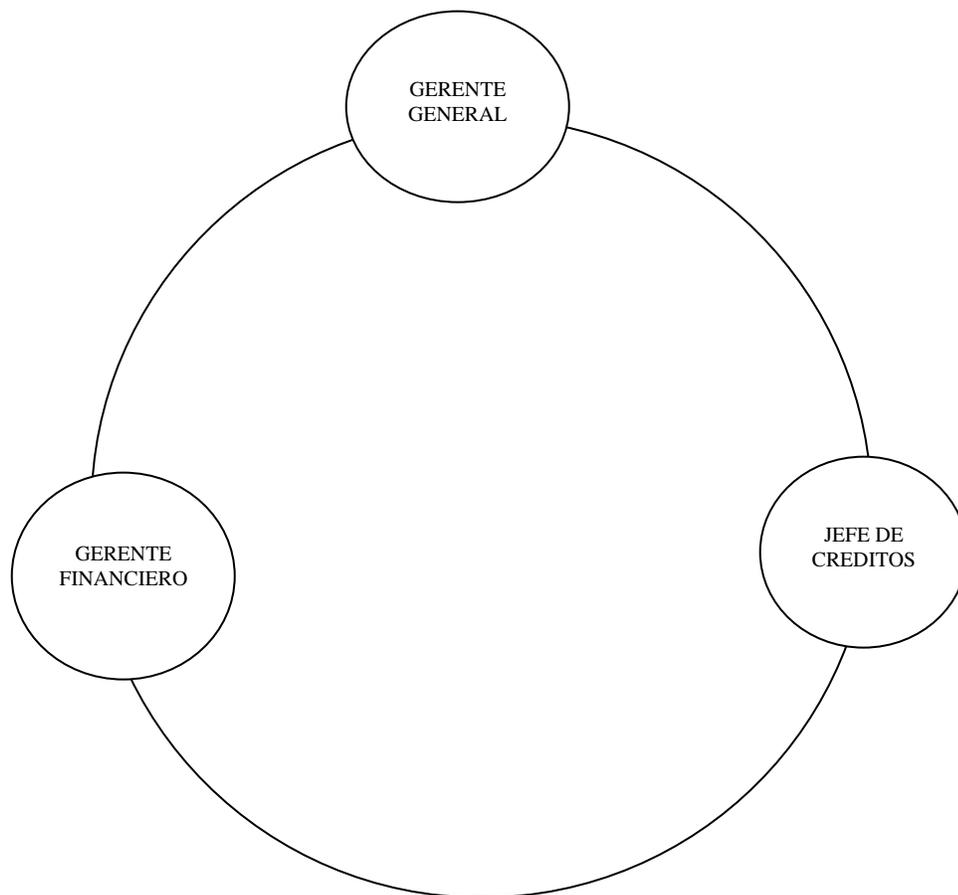
La recuperación de la cartera y la veracidad de la documentación que soporta las Solicitudes de Crédito de los clientes, es responsabilidad del Asesor Comercial y del Supervisor.

La calidad integral de la cartera de sus clientes y el deterioro de la misma, son responsabilidad del Gerente de División.

El cumplimiento integral de la política de crédito, su adecuación a la realidad del negocio y adopción de medidas y controles que permitan la disminución de riesgos derivados del otorgamiento del crédito, son responsabilidad de la División y del Comité de Crédito.

Es responsabilidad del Jefe de Créditos efectuar un análisis mensual de la cartera junto con los Supervisores e informar al Gerente de la División, del estado de la misma, así como de los clientes que presenten mora en sus pagos y/o excesos de límite de crédito. Deberá presentar esa información al Comité de Crédito cada vez que éste se reúna.

3.5.9 COMITÉ DE CREDITO



a) OBJETIVO

Velar por el cumplimiento de las normas y políticas de crédito y cartera vigentes, mediante el adecuado otorgamiento del crédito, la evaluación del comportamiento de la cartera y la implementación de las acciones necesarias para garantizar su oportuna recuperación.

b) FUNCIONES BÁSICAS

Evaluar los índices de rotación de cartera de la Empresa con el objeto de implementar programas que garanticen el logro de las metas definidas por la Gerencia Financiera y Gerencia General.

Analizar la cartera vencida, su rotación por clientes y diseñar estrategias de recuperación.

Hacer seguimiento a la cartera en poder de abogados y a la cartera con atraso en su cobro.

Establecer las normas para manejo de la cartera y velar por el adecuado control de la gestión de cobranza.

Conocer y aprobar las desviaciones a las políticas de crédito, evaluar el incumplimiento de las políticas y procedimientos, y establecer sanciones.

Control y análisis general de la cartera y decisiones sobre:

- Baja de cuentas incobrables
- Trámites judiciales por recuperación de cartera
- Postergaciones de fecha, pago de cobranzas

Estudiar los casos críticos que se presenten, en forma oportuna, clara y detallada, para concertar acciones específicas.

Verificar que las acciones registradas en las actas del Comité de Crédito se lleven a cabo oportunamente y se ajusten a las políticas definidas por la empresa, ordenando las acciones correctivas que a este respecto se consideren.

Determinar la cancelación definitiva de límites de crédito para aquellos clientes que registren un incumplimiento sistemático de sus obligaciones.

Determinar el costo financiero del mantenimiento de la cartera y su incidencia en el resultado del ejercicio.

c) INTEGRANTES

- >Gerente General
- >Gerente Financiero
- >El Jefe de Créditos

El Jefe de Créditos será el encargado de preparar la información necesaria para el Comité y actuará como Secretario del Comité

d) PERIODICIDAD

El Comité de Crédito se reunirá una vez al mes

NOTA: El Comité se reunirá en cualquier momento si existen razones especiales, a juicio de alguno de sus integrantes.

e) ACTAS

El Secretario del Comité elaborará un acta resumen de cada reunión, en la que quedará los puntos aprobados por el comité en la reunión, entre los que se pueden mencionar las metas a alcanzar durante el mes, estrategias en la recuperación de la cartera vencida, las acciones correctivas para la misma, revisión de límites de crédito a clientes morosos, etc.

El original de las actas las tendrá bajo responsabilidad el Jefe de Créditos, la que se revisará previa a la agenda a discutir de la reunión posterior, verificando si se cumplieron los puntos discutidos anteriormente.

CAPITULO IV

CASO PRÁCTICO

La empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos y de Consumo fue fundada en el año 1,955, distribuye una gama de medicamentos, productos de consumo popular y productos de belleza.

Por la expansión de su mercado la administración considera necesario mejorar sus procedimientos de control interno en su Departamento de Créditos; con ésto se velará por la efectividad de los controles administrativos, apoyándose en el Departamento de Auditoría Interna para que se les asesore e involucre en los procedimientos.

Para la elaboración de los procedimientos se hizo un estudio e investigación en la empresa para ver en que puntos se puede mejorar. Cada procedimiento indica los pasos a seguir para su captación, verificación, análisis y aprobación de procesos.

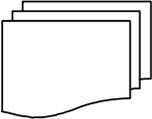
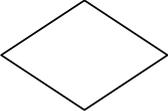
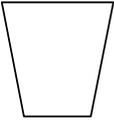
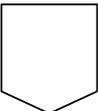
Esto es un apoyo a la dirección para lograr sus objetivos constituyendo un mecanismo de control interno para salvaguardar sus intereses.

Los beneficios que obtendrá la empresa al cambiar sus procedimientos es la efectividad en la recuperación de la cartera, teniendo liquidez para cumplir con sus obligaciones, evitando así gastos financieros al buscar financiamiento externo; un mejor servicio al cliente en el tiempo de entrega de mercadería.

Se recomienda poner en marcha estos procedimientos, en el Departamento de Créditos, que el personal se involucre en ellos, para cumplir los lineamientos, si hubiera alguna discrepancia sea informada para hacer las correcciones del caso.

Seguidamente encontrarán los procedimientos por medio de flujogramas, en primer lugar como se encuentran los procesos actuales y luego los sugeridos para su implementación.

SIMBOLOGÍA UTILIZADA

SÍMBOLO	Representa
	Inicio o término: indica el principio o el fin de flujo.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan personas involucradas en el procedimiento.
	Documento: Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Multidocumento: Representa varios documentos que entran, se utilicen, se generen o salgan del procedimiento.
	Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más operaciones.
	Almacenamiento: Representa los datos almacenados internamente, dentro del proceso.
	Archivo: Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO

FLUJOGRAMA DEL PROCESO ACTUAL DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS

		Asesores, Visi- tadores o Servi- cio al Cliente	Depto. De Créditos	Gerencia General
Descripción de la Actividad	Responsable			
1, Proporcionan información al cliente	Asesor y/o Visitador	INICIO ↓ 1		
2. Entregan solicitud de crédito al cliente.	Asesor y/o Visitador	↓ 2		
3. Ingresar solicitud del cliente a Servicio al Cliente.	Asesor y/o Visitador	↓ 3		
4. Revisa solicitud si no le faltan datos y la traslada a Créditos.	Jefe o Asistente de Servicio al Cliente	↓ 4		
5. Investiga al cliente.	Asistente de Créditos		5	
6. Investigación completa, traslada a Gerencia General.	Jefe de Créditos		↓ 6	
7. Autoriza o deniega crédito y regresa información a Créditos.	Gerencia General		7	
8. Traslada información a Servicio al Cliente para que notifique la aceptación o no del crédito solicitado al cliente.	Jefe de Créditos		no si	
9. Ingresar al sistema clave y datos generales del cliente activo.	Asistente de Créditos		8	
			9	
			FIN	

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

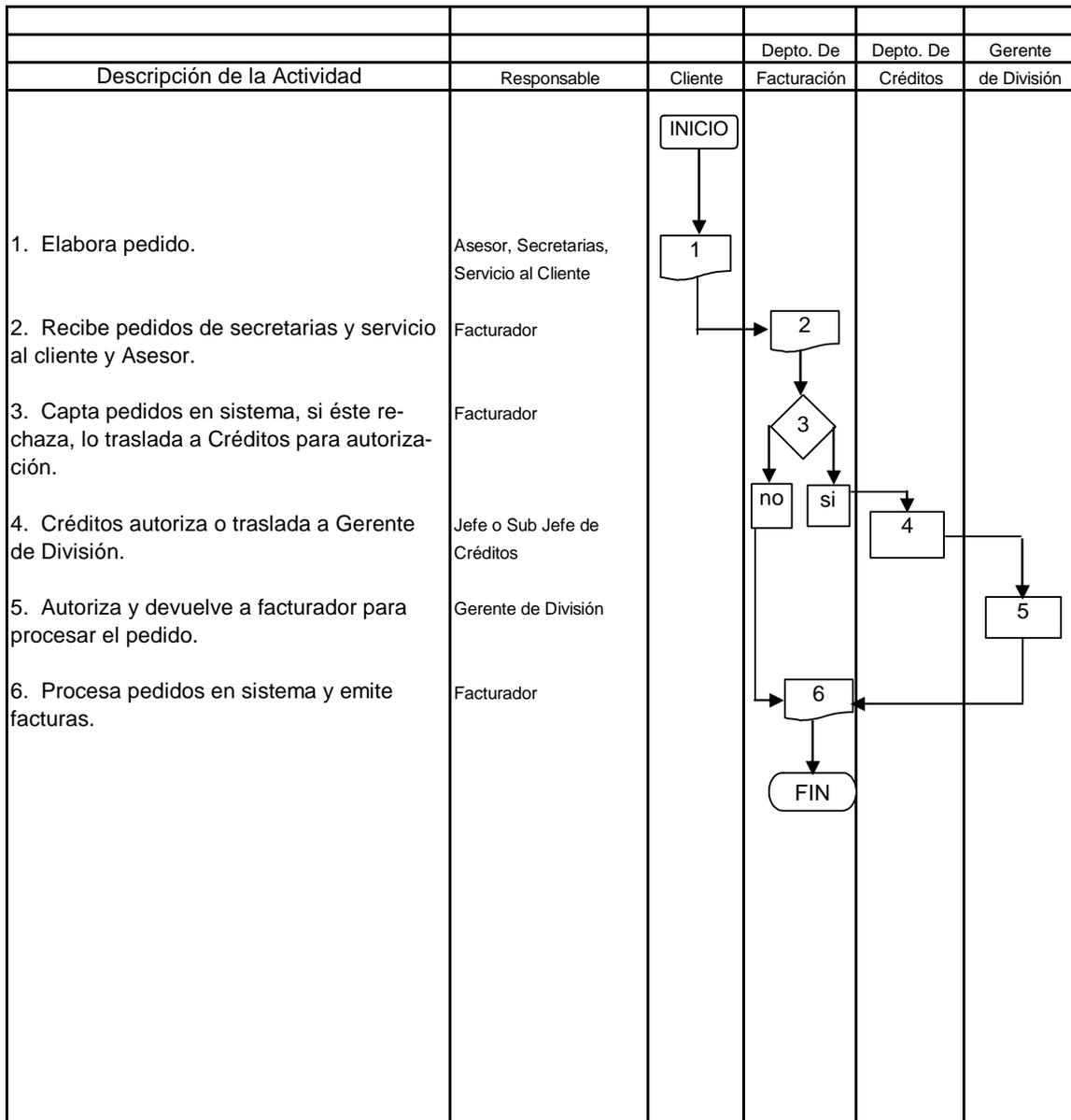
FLUJOGRAMA DEL PROCESO SUGERIDO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS

		Asesores, Visi- tadores o Servi- cio al Cliente	Depto. De Créditos	Gcia.Financiera y/o Comité de Créditos
Descripción de la Actividad	Responsable			
1. Proporcionan información al cliente	Asesor y/o Visitador	INICIO ↓ 1		
2. Entregan solicitud de crédito y lista de documentos requeridos para la concesión a los clientes. Ver anexo 4 y 3.5.2 Capít.III. **	Asesor y/o Visitador	↓ **2		
3. Entrega solicitud y documentos a Servicio al Cliente, si la información está completa, traslada a Créditos, de lo contrario la devuelve al Asesor o Visitador.	Jefe y/o Asistente de Serv. Al Cliente	↓ 3		
4. Analiza información e investiga al cliente, en un término de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de recibido- **	Asistente de Créditos		↓ **4	
5. Traslada expediente analizado a Gerencia Financiera. **	Jefe de Créditos			↓ **5
6. Gerencia Financiera autoriza hasta un monto de Q 50,000.00; de Q 50,000.01 en adelante autoriza Comité de Créditos. **	Gerencia Financiera			↓ **6
7. Devuelve a Jefe de Créditos con aprobación o negación de crédito.**	Gerencia Financiera			no ↓ Fin
8. Traslada información a Servicio al Cliente del resultado de la solicitud, para que notifique al cliente.	Jefe de Créditos			si ↓ **7
9. Ingresa al sistema clave y datos generales del cliente activo.	Asistente de Créditos	8	↓ 9	
			↓ FIN	

** Deficiencias de control encontradas en el proceso actual, mejorarán con la implementación de este proceso sugerido.

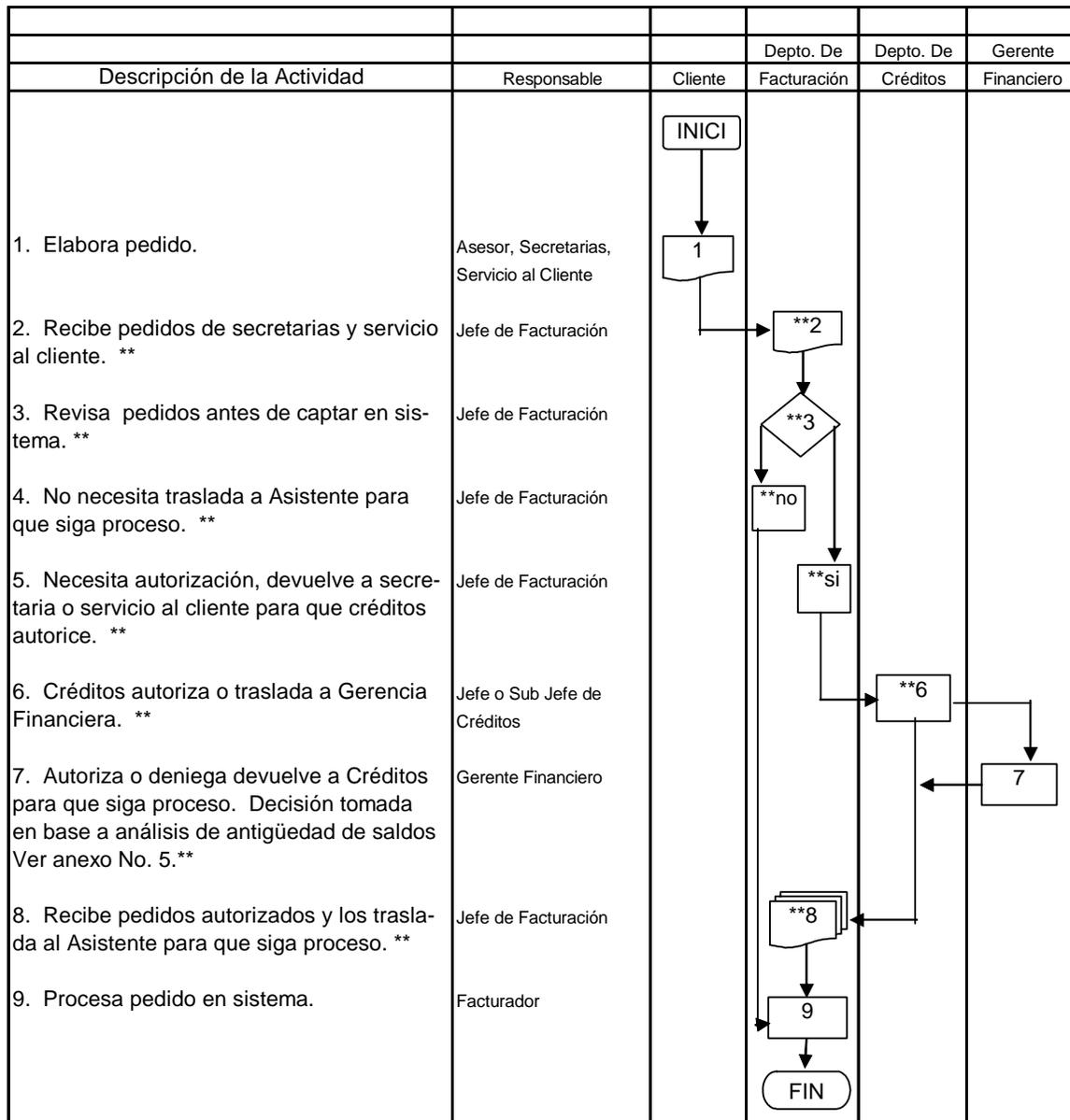
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

FLUJOGRAMA DEL PROCESO ACTUAL DE EMISIÓN DE PEDIDOS



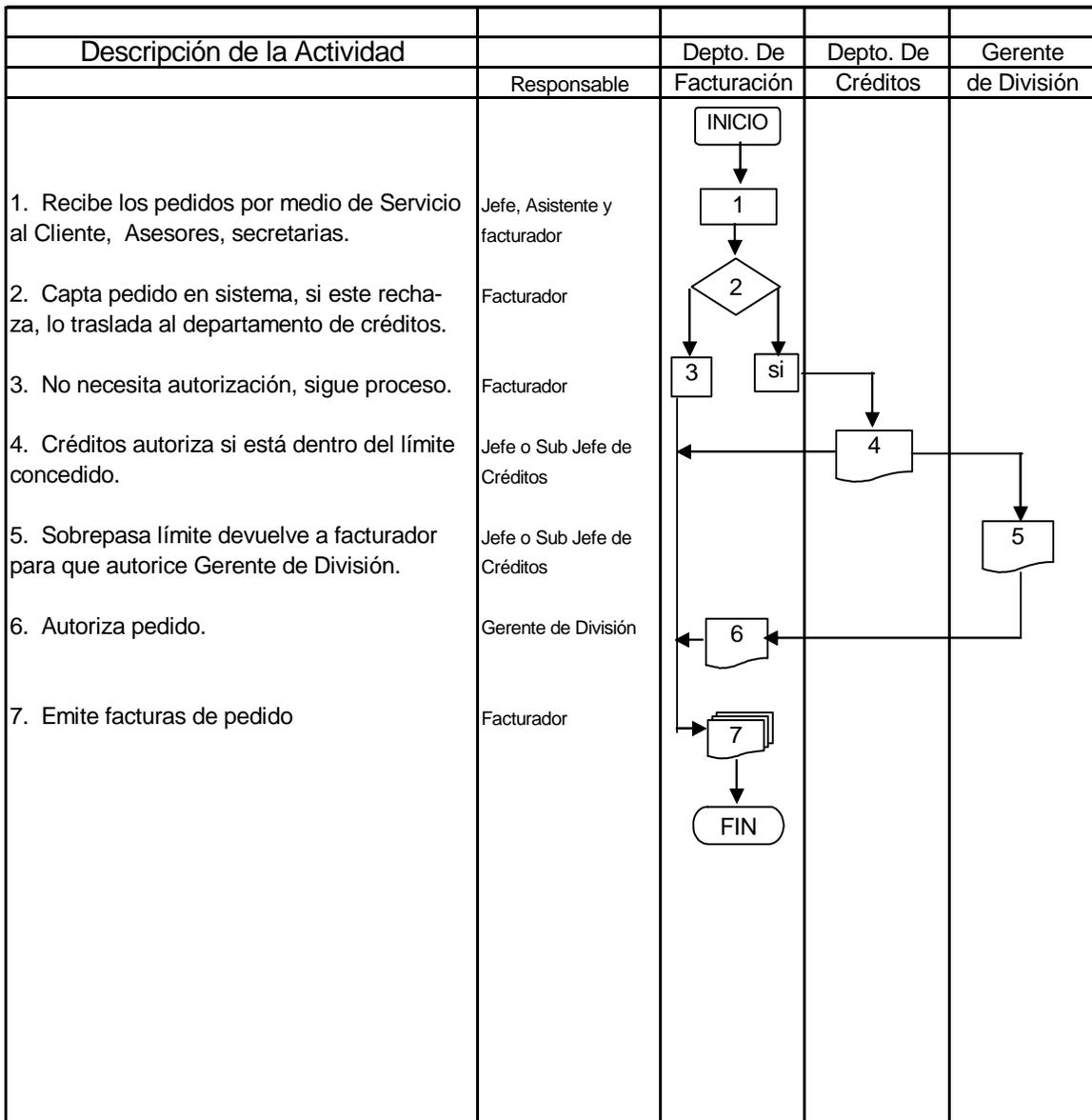
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

FLUJOGRAMA DEL PROCESO SUGERIDO DE EMISIÓN DE PEDIDOS



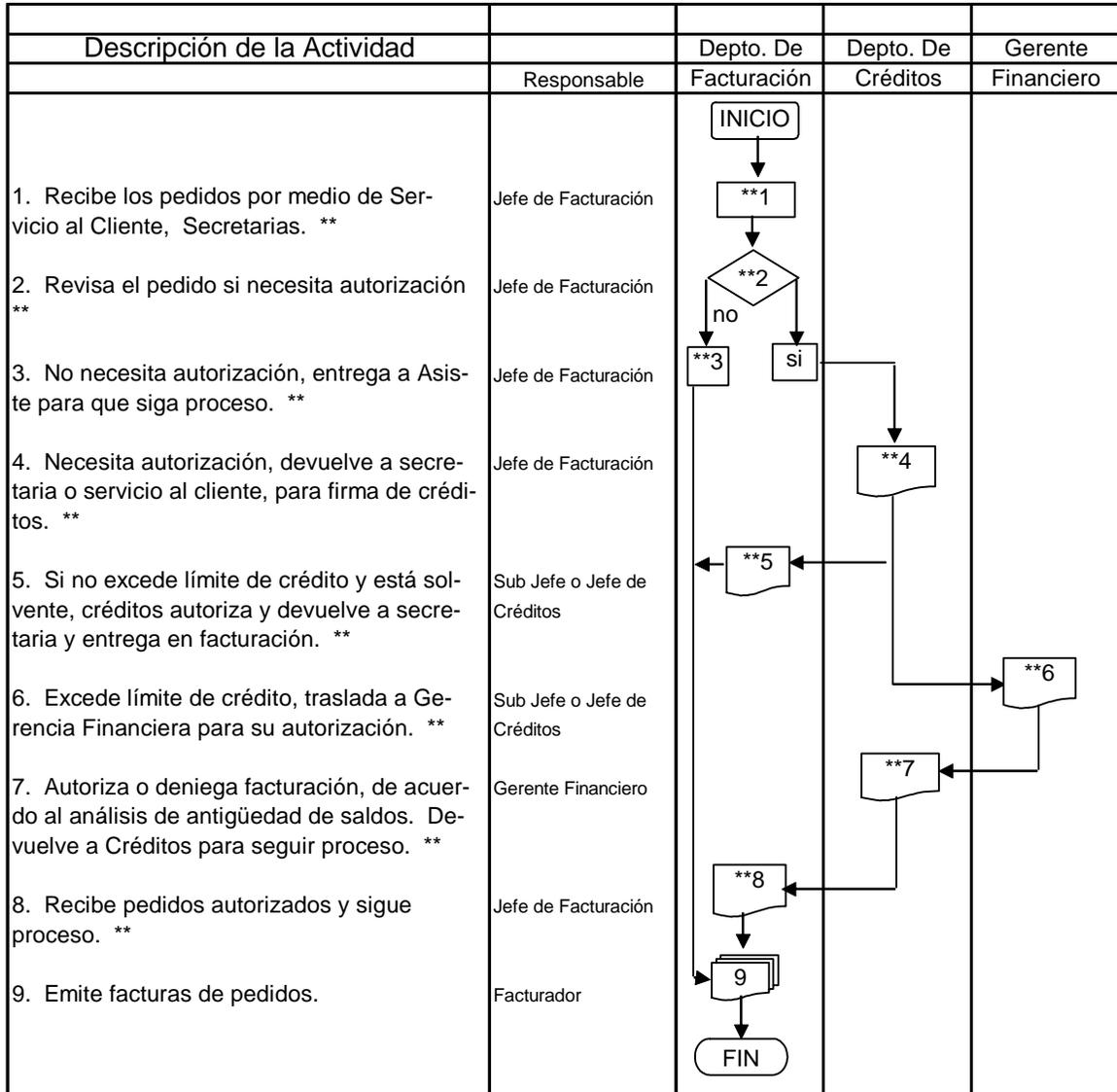
** Deficiencias de control encontradas en el proceso actual, mejorarán con la implementación de este proceso sugerido.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO
FLUJORAMA DEL PROCESO ACTUAL DE EMISIÓN DE FACTURAS



DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

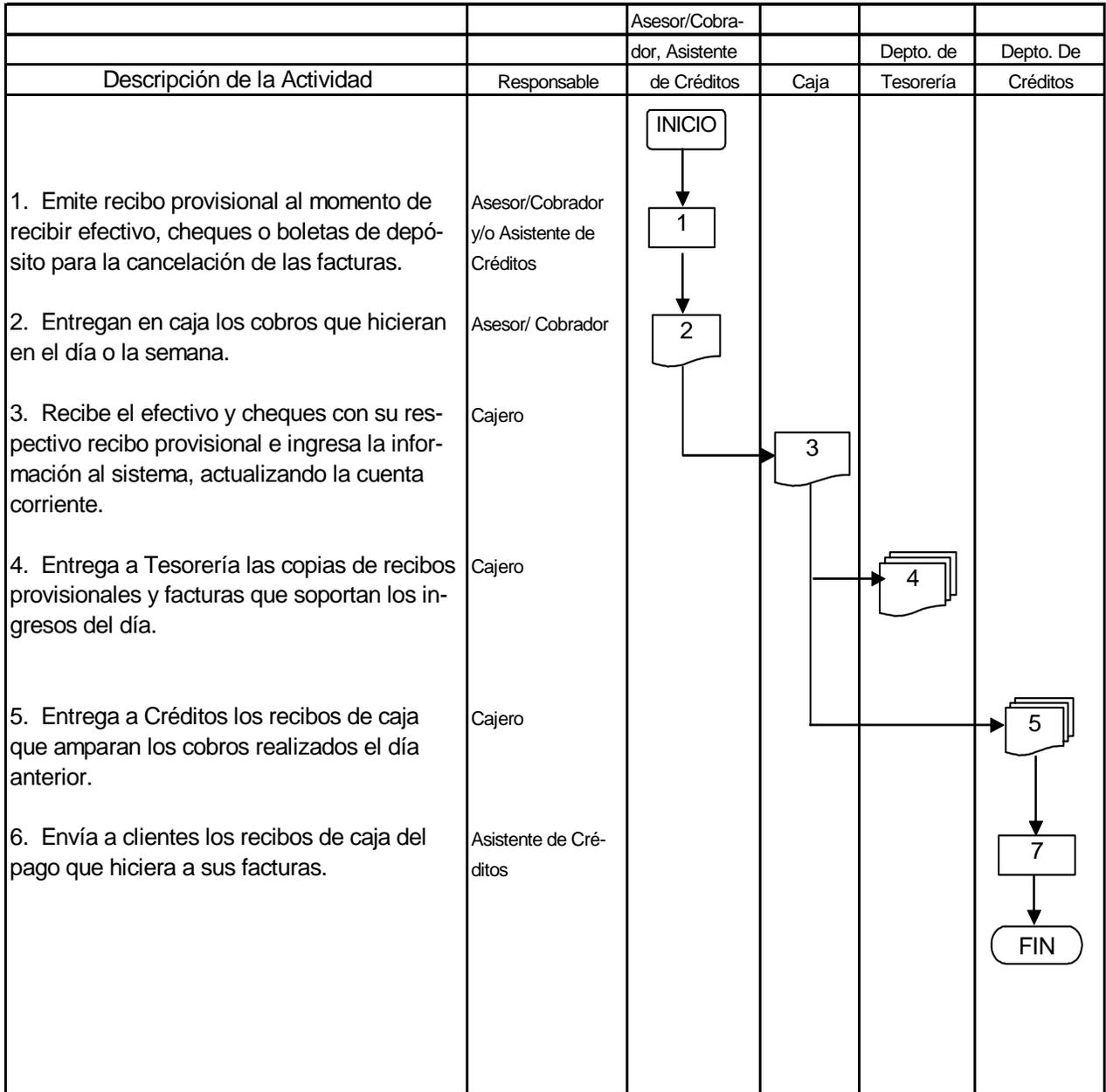
FLUJORAMA DEL PROCESO SUGERIDO DE EMISIÓN DE FACTURAS



** Deficiencias de control encontradas en el proceso actual, mejorarán con la implementación de este proceso sugerido

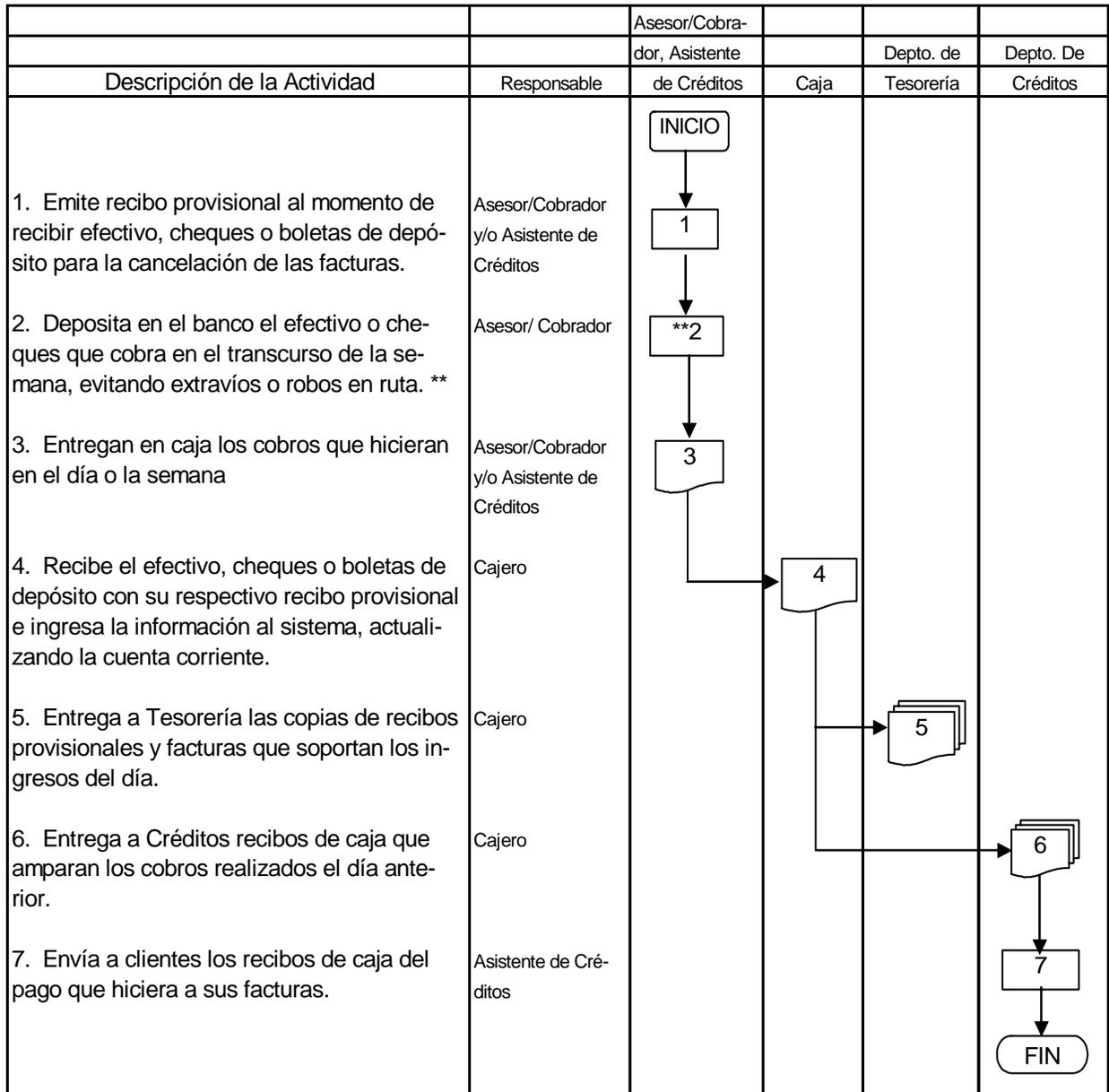
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

FLUJOGRAMA DEL PROCESO ACTUAL DE EMISIÓN DE RECIBOS



DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

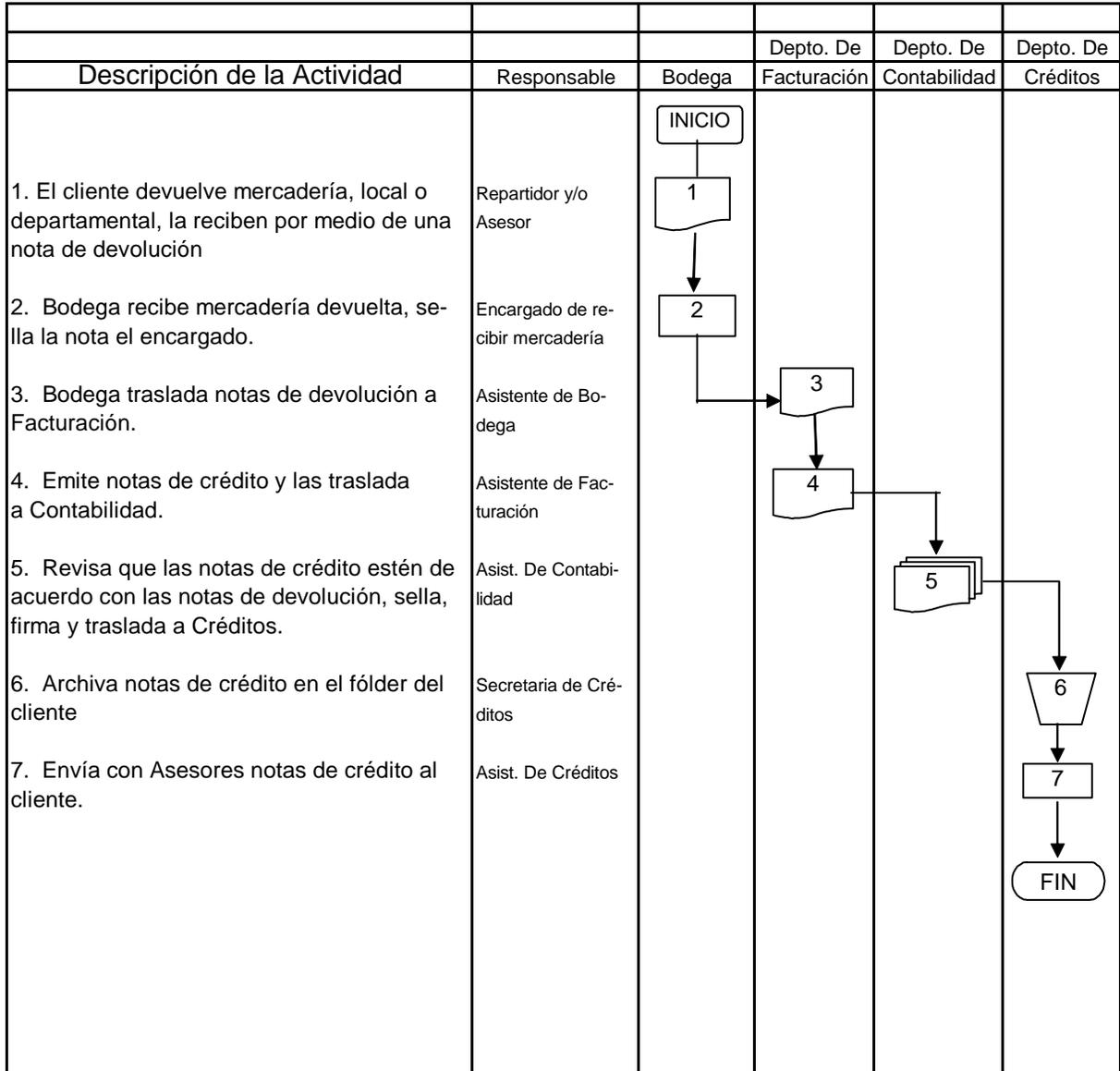
FLUJOGRAMA DEL PROCESO SUGERIDO DE EMISIÓN DE RECIBOS



** Deficiencias de control encontradas en el proceso actual, mejorarán con la implementación de este proceso sugerido.

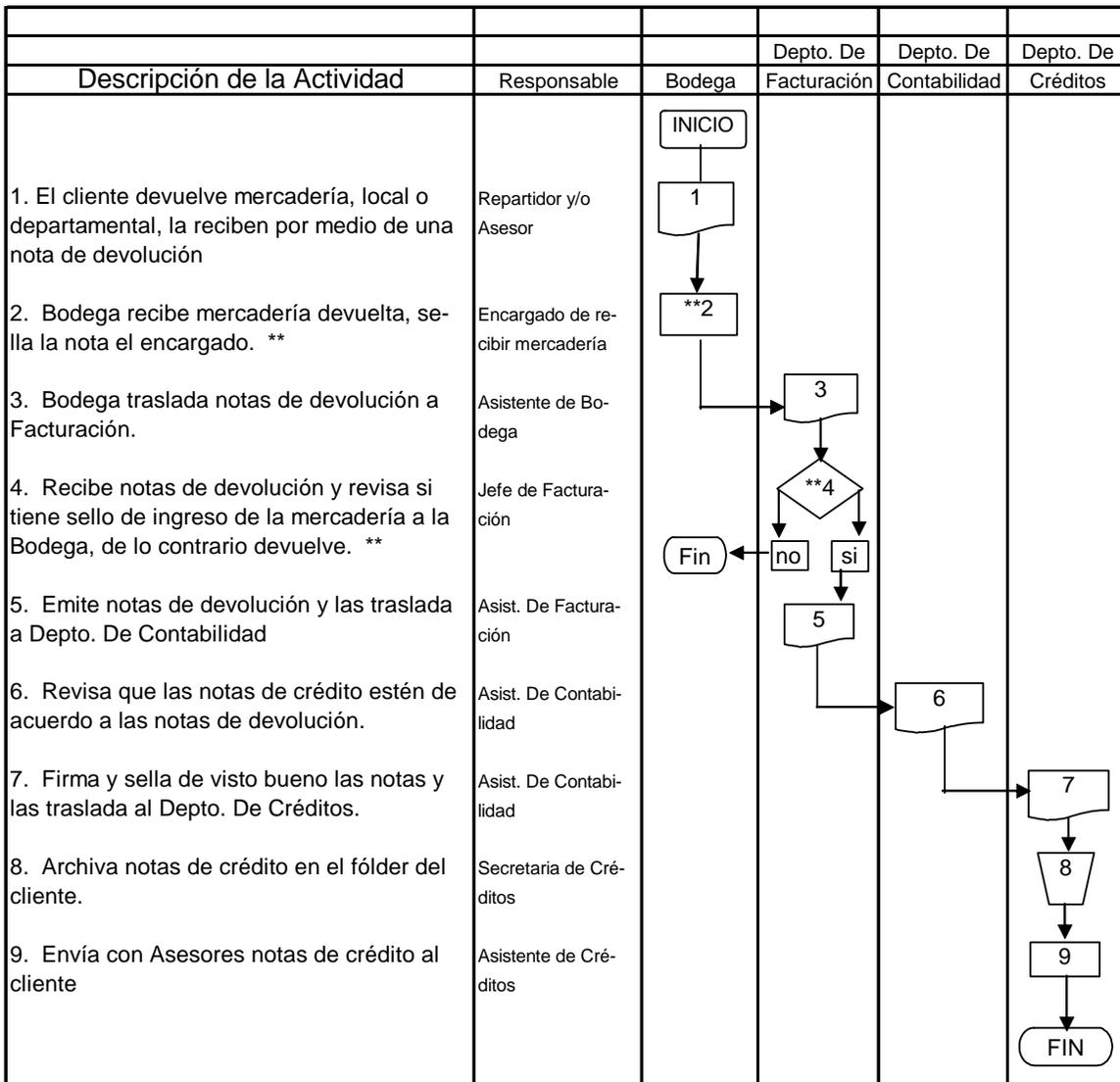
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

FLUJOGRAMA DEL PROCESO ACTUAL PARA DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA (CLIENTES)



DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

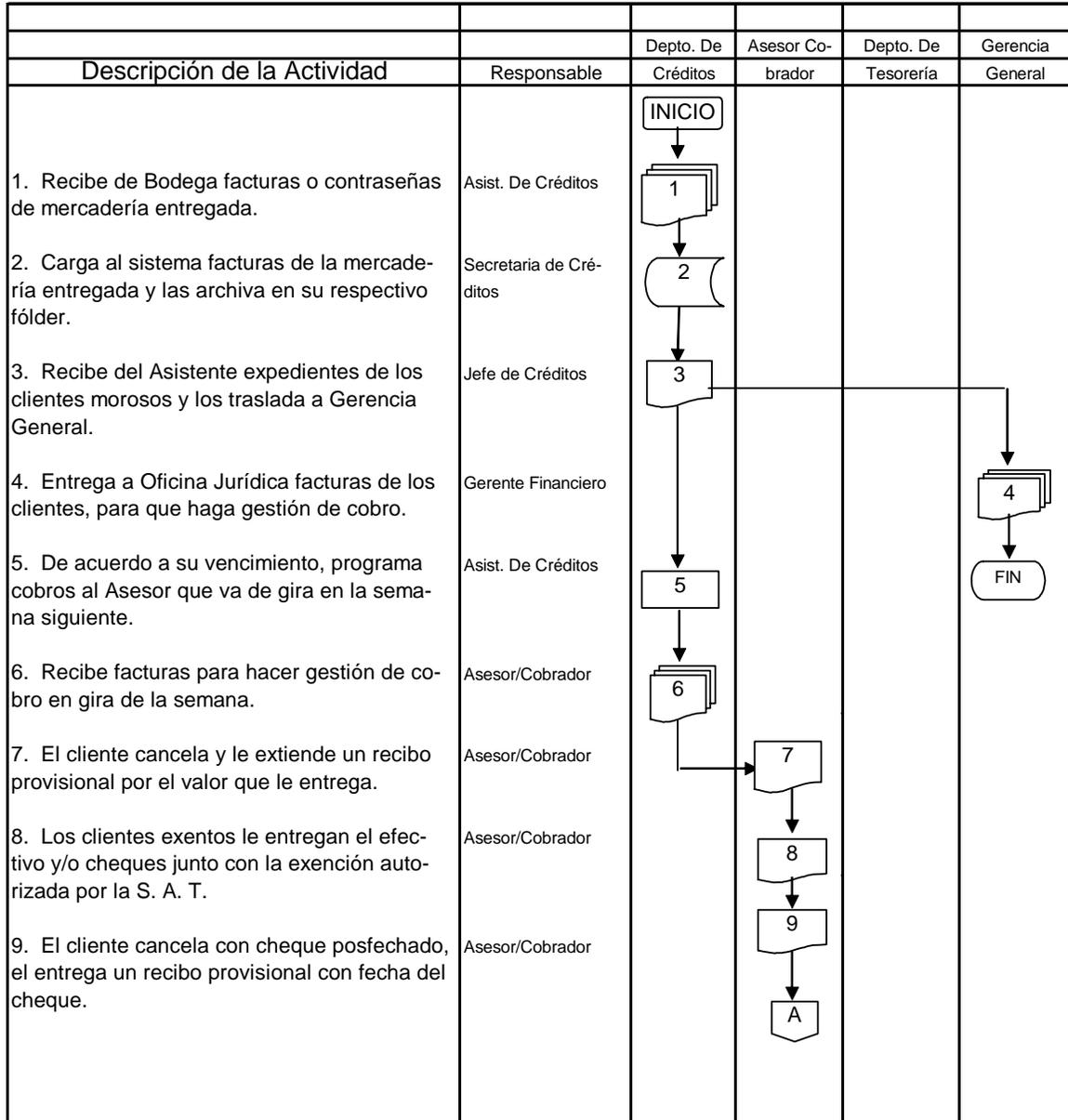
FLUJOGRAMA DEL PROCESO SUGERIDO PARA DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA (CLIENTES)



** Deficiencias de control encontradas en el proceso actual, mejorarán con la implementación de este proceso sugerido.

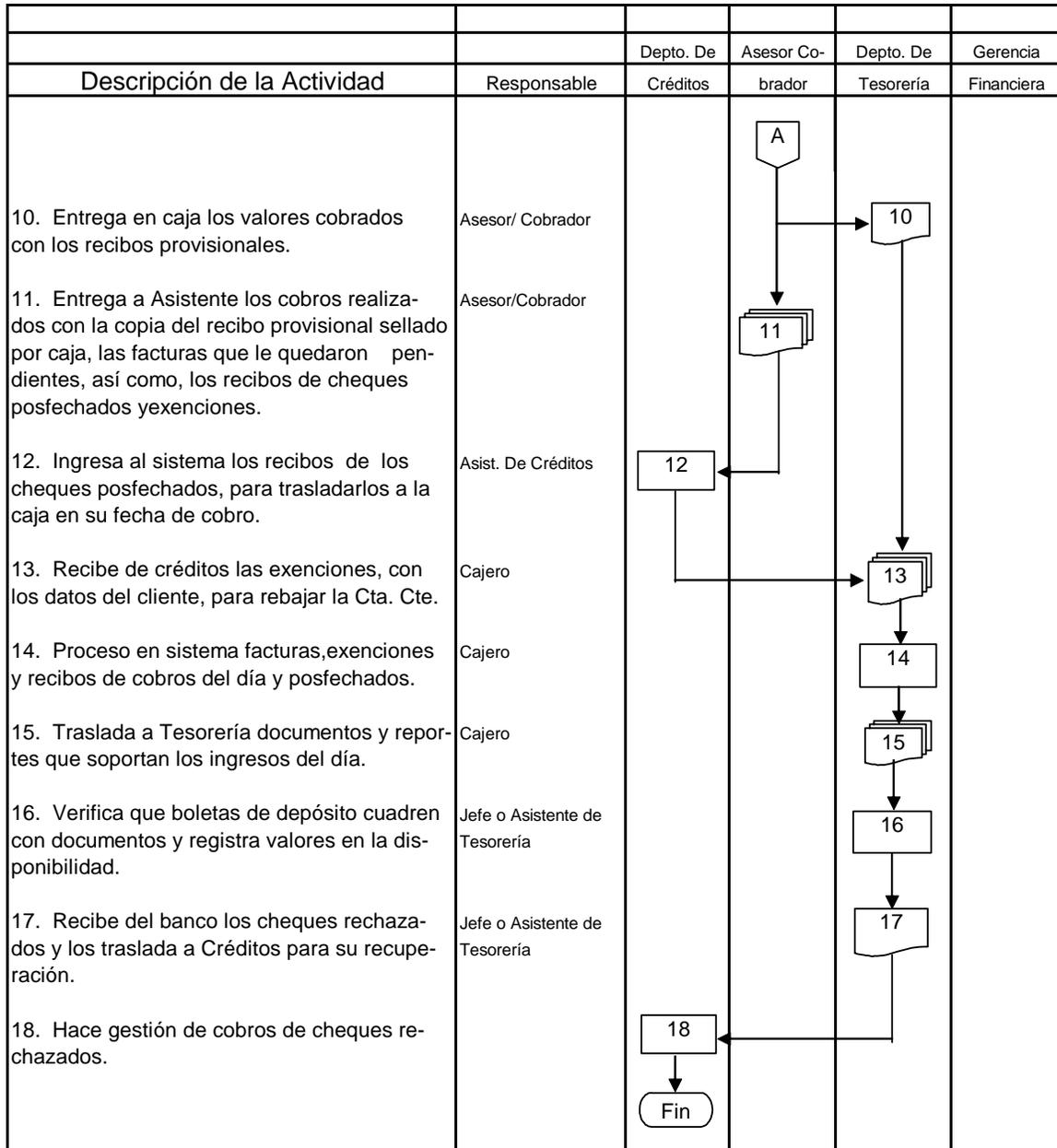
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

FLUJOGRAMA DE PROCESO ACTUAL DE COBRANZA



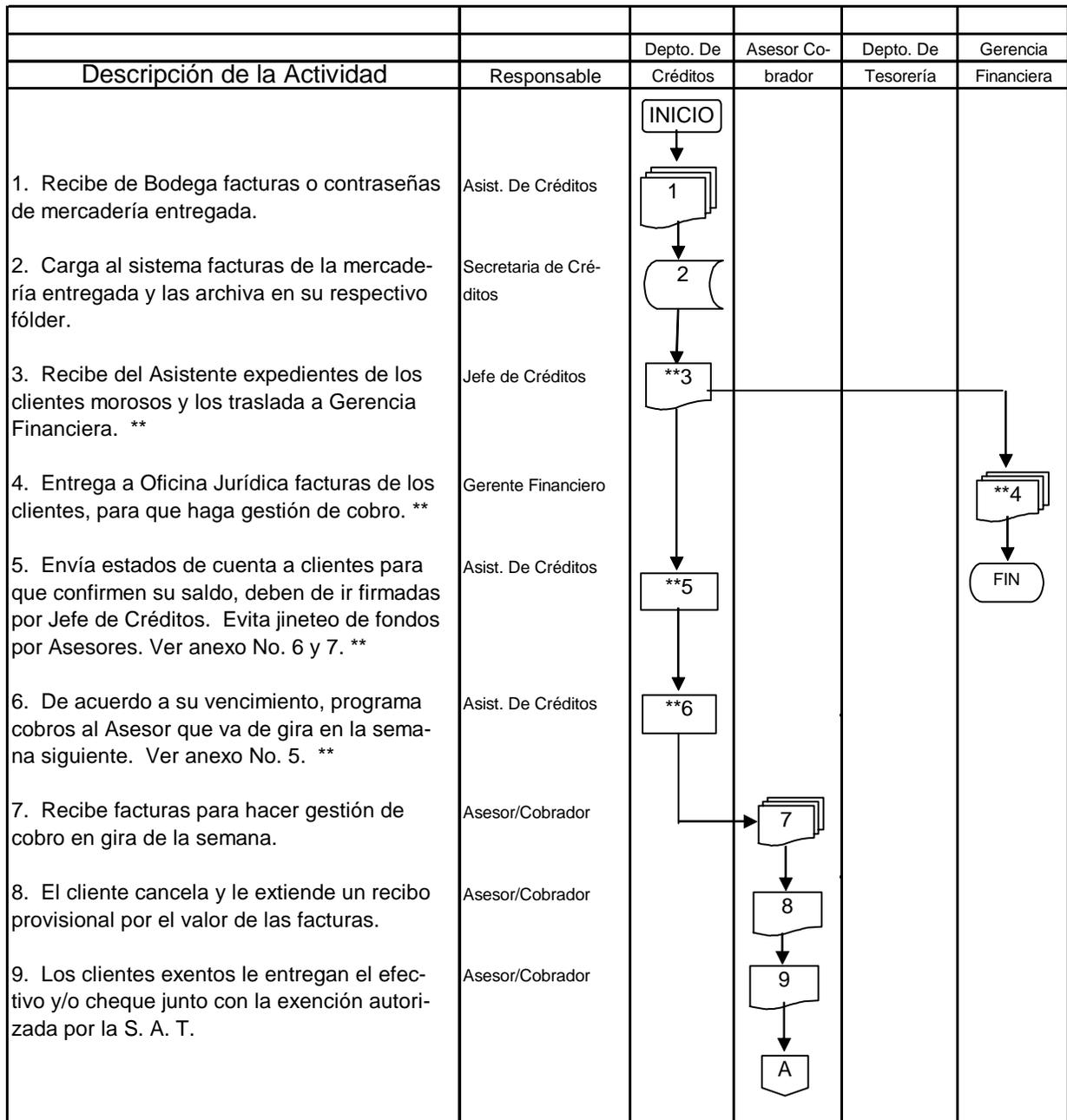
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

FLUJOGRAMA DEL PROCESO ACTUAL DE COBRANZA



DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

FLUJOGRAMA DE PROCESO SUGERIDO DE COBRANZA



DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

FLUJOGRAMA DEL PROCESO SUGERIDO DE COBRANZA

		Depto. De	Asesor Co-	Depto. De	Gerencia
Descripción de la Actividad	Responsable	Créditos	brador	Tesorería	Financiera
10. El cliente cancela con cheque posfecha- do, le entrega un recibo provisional con fecha del cheque.	Asesor/ Cobrador				
11. Hace depósitos de los cobros efectua- dos en gira, evita extravíos o robos en ruta. Disponibilidad inmediata de efectivo. **	Asesor/Cobrador				
12. Entrega en caja los valores cobrados con la copia de los recibos provisionales.	Asesor/Cobrador				
13. Entrega a Asistente los cobros realiza- dos con la copia del recibo provisional sella- do por caja, las facturas que le quedaron pendientes, así como, los recibos de che- ques posfechados y exenciones.	Asesor/Cobrador				
14. Ingresa al sistema los recibos de che- ques posfechados, para trasladarlos a caja en la fecha de cobro.	Asist. De Créditos				
15. Recibo cobros de ventas al contado y al crédito.	Cajero				
16. Recibe de Créditos las exenciones, con la clave de los clientes a los que se les abo- nará a su cuenta corriente.	Cajero				
17. Procesa en sistema facturas, exencio- nes y recibos tanto de cobros del día como los posfechados.	Cajero				

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

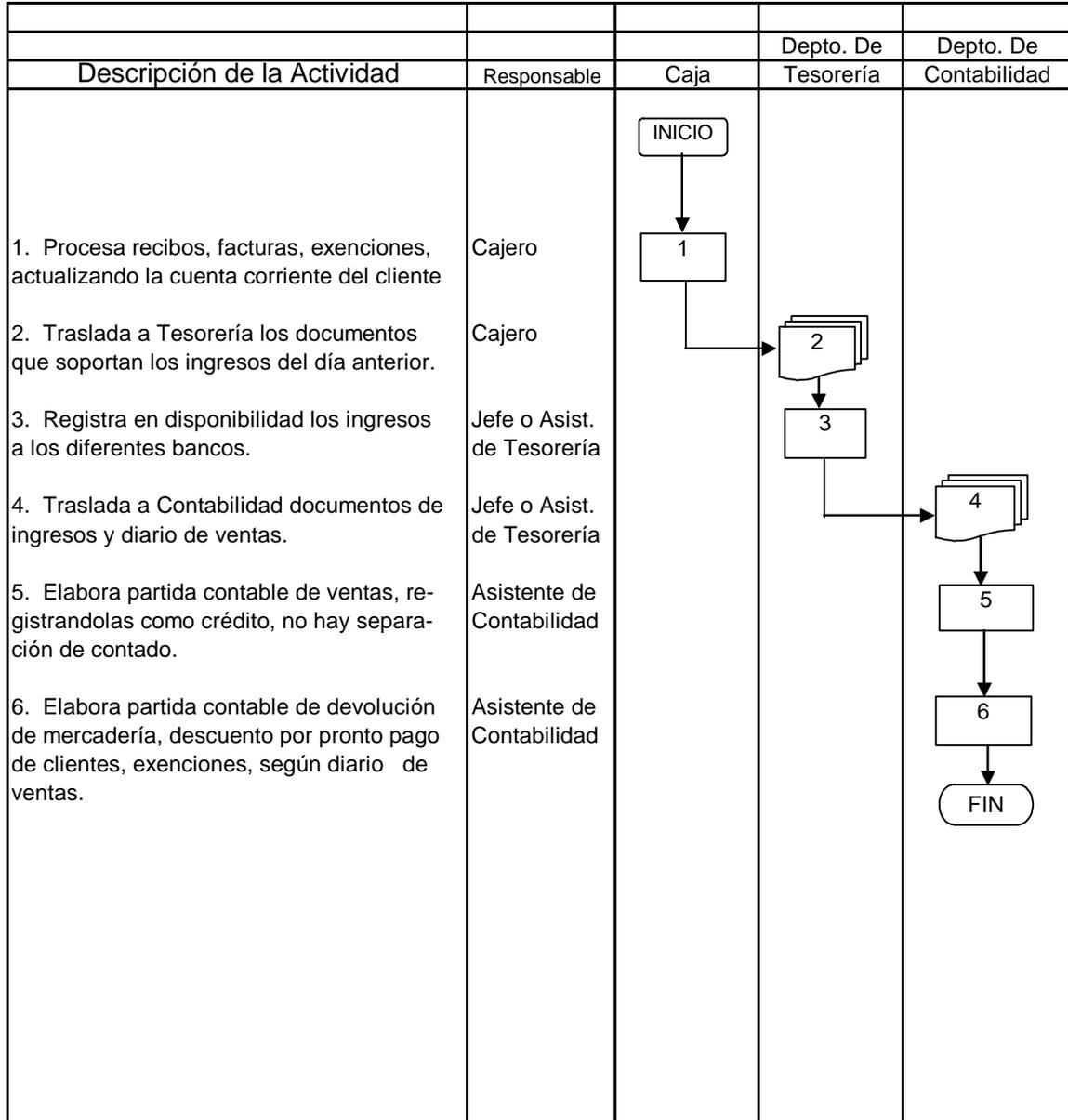
FLUJOGRAMA DEL PROCESO SUGERIDO DE COBRANZA

		Depto. De	Asesor Co-	Depto. De	Gerencia
Descripción de la Actividad	Responsable	Créditos	brador	Tesorería	Financiera
18. Prepara depósitos al banco de los ingresos del día.	Cajero			B ↓ 18	
19. Traslada a Jefe o Asistente de Tesorería facturas, recibos junto con boletas de depósito de los ingresos del día.	Cajero			↓ 19	
20. Verifica que boletas de depósito cuadren con reportes emitidos por Informática.	Jefe o Asistente de Tesorería			↓ 20	
21. Registra valores en disponibilidad, de acuerdo a los depósitos enviados a bancos.	Jefe o Asistente de Tesorería			↓ 21	
22. Recibe cheques rechazados por parte del banco y los traslada a Créditos para su recuperación.	Jefe o Asistente de Tesorería			↓ 22	
23. Hace gestión de cobro de cheques rechazados.	Asist. De Créditos	23		←	
		↓ FIN			

** Deficiencias de control encontradas en el proceso actual, mejorarán con la implementación de este proceso sugerido.

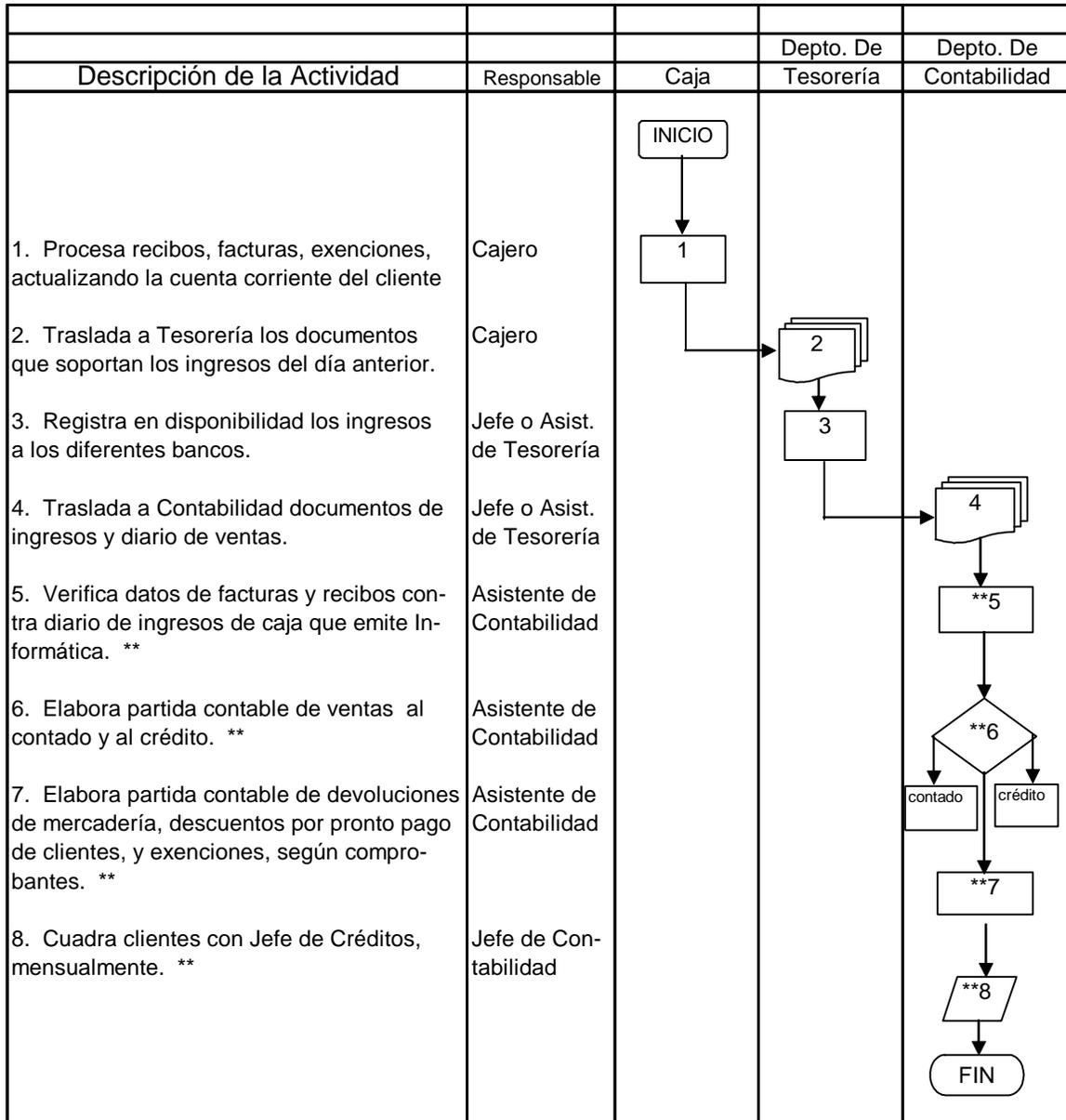
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

FLUJOGRAMA DEL PROCESO ACTUAL DEL REGISTRO CONTABLE DE VENTAS AL CRÉDITO Y CONTADO



DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO

FLUJOGRAMA DEL PROCESO SUGERIDO DEL REGISTRO CONTABLE DE VENTAS AL CRÉDITO Y CONTADO



** Deficiencias de control encontradas en el proceso actual, mejorarán con la implementación de este proceso sugerido.

Informe de Auditoría Interna AI-2807/2004

Guatemala, 28 de julio 2004

Señores

Consejo de Administración

Empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos y de Consumo

Ciudad

Señores:

Se hace de su conocimiento que el 30 de junio 2004, se dio por finalizada la Evaluación de Control Interno al Departamento de Créditos, por el período comprendido del 02 de enero al 30 de junio 2004.

En cumplimiento a la solicitud de fecha 15 de diciembre 2003, se procedió a la Evaluación del Control Interno, conforme a Normas Internacionales de Auditoría, se aplicaron los procedimientos y técnicas que las circunstancias requirieron.

I OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA

El examen de la Auditoría Interna es objetivo, sistemático y profesional y abarca a su posterior realización, todas las operaciones financieras contables y administrativas, con el propósito de determinar el buen uso y resguardo de los recursos de la Empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos y de Consumo, así como, la adherencia a sus normas y a la legislación de observancia general, por parte de los funcionarios y empleados.

La Auditoría Interna goza de independencia de actuación y criterio respecto a funciones, operaciones y actividades del Departamento auditado, con la finalidad de verificar, evaluar y elaborar informe a las Autoridades correspondientes.

El objetivo de nuestra evaluación consistió en examinar el Control Interno del Departamento de Créditos y la efectividad de los procedimientos administrativos, fomentando la adhesión de políticas administrativas funcionales. Determinando las debilidades y fortalezas que obtienen con la implementación de controles.

II RESPONSABILIDAD CON MOTIVO DEL TRABAJO

La responsabilidad solidaria nace cuando existen nexos de relación jerárquica y fiscalmente se comprende que se puede requerir el pago total al jefe o superior inmediato, cuando se tiene evidencia del acto que afecte los recursos de la Empresa y la ignora, o no ejecuta acciones para superar las irregularidades y/o deficiencias.

III ALCANCE DE LA AUDITORIA

El trabajo de campo se realizó del 22 al 30 de junio 2004, el período objeto de examen corresponde a las operaciones del primer semestre de dicho año; así como algunos otros aspectos relevantes acaecidos, que por su importancia, fue necesario cubrir en la presente intervención. Los exámenes realizados corresponden al proceso desde autorización de créditos, hasta la recuperación de la cartera, en el Departamento de Créditos.

IV HALLAZGOS, CAUSAS, EFECTOS Y RECOMENDACIONES

Con base en el principio administrativo de excepción, trasladamos a ustedes solamente las deficiencias detectadas en forma de hallazgo, causa, y efecto,

formulando a la vez las respectivas recomendaciones; estas últimas pueden ampliarse, mejorarse o modificarse, pero siempre deben ser ejecutadas. Los resultados de la auditoría realizada son los siguientes:

ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

1. Pedidos

Hallazgo:

En la evaluación del procedimiento de pedidos, se determinó, que el Departamento de Facturación capta información en el sistema, si éste rechaza procede a trasladarlo al Departamento de Créditos y/o Gerente de División, para que autorice su facturación y despacho de la mercadería. Este proceso lo elabora personal de facturación y no secretarias de donde proviene el pedido.

Causa:

En el Departamento de Facturación no existe control previo a ordenar el proceso en el sistema, se le entrega directamente el pedido al operador y no al jefe del área para que distribuya las responsabilidades.

Efecto:

No permite hacer una venta efectiva en el tiempo que el cliente la requiera por recopilación de las firmas autorizadas y pueda hacer la compra con la competencia, dejando de percibir los ingresos por venta.

Recomendación:

Las secretarias y personal de servicio al cliente deben entregar al Jefe de Facturación los pedidos aprobados por Créditos y/o Gerencia Financiera quienes son los que analizan la antigüedad de saldos de los clientes y resuelven si la

venta procede de acuerdo al comportamiento de la relación comercial con el mismo y los responsables directos de la cartera.

2. Registro contable de las operaciones de crédito y contado

Hallazgo:

Se estableció que el Asistente de Contabilidad al elaborar la partida contable de ventas del día, no hace la separación de ventas al contado y ventas al crédito; las globaliza como ventas al crédito. Así también, no coteja el diario de ventas con los documentos que soportan dicha información.

Causa:

El sistema de la empresa no permite la separación de ventas al contado y ventas al crédito, por lo que todo se contabiliza en ventas al crédito. El control del cotejo de documentos contra el diario de ventas es a falta de supervisión del contador general.

Efecto:

Contablemente no se visualiza los dos tipos de ventas que realiza la empresa; únicamente refleja ventas al crédito. No se determina si el monto de los ingresos es por cobros o ventas al contado.

Al momento de que ocurra algún extravío de documentos, no permite detectarlo a tiempo por falta de control en la correlatividad de los mismos y si hubiera anulaciones tampoco verifica si el juego está completo.

Recomendación:

El procedimiento de registro de ventas, debe corregirse haciendo la separación de contado y crédito, así se obtendrá un resultado real de las operaciones de la empresa.

Instruir al asistente de contabilidad, para que coteje la documentación contra el diario de ventas, verificando la numeración de facturas, notas de crédito, notas por pronto pago, exenciones, antes de registrar las operaciones contables.

3. Estado de cuenta a clientes**Hallazgo:**

Se determinó que a los clientes no se les envía estado de cuenta, por lo que no se puede confirmar si están de acuerdo con los saldos que aparecen en los registros de la empresa.

Causa:

No existe un procedimiento definido de cobros. El Jefe de Créditos no supervisa las actividades de su personal ya que las instrucciones se les dan en forma verbal, pues conoce el proceso por tener algunos años de laborar en la Empresa.

Efecto:

No es confiable el saldo de Cuentas por Cobrar reflejados en los estados financieros, no existe documentación donde el cliente esté de acuerdo de su deuda con la empresa, ha habido clientes que ya cancelaron sus facturas y el efectivo no ingresó a la Empresa.

Recomendación:

Enviar estados de cuenta a clientes para que confirmen sus saldos, esto permitirá hacer controles cruzados y evitar que pueda existir jineteo de fondos por parte de personal que hace gestión de cobro.

4. Cheques rechazados**Hallazgo:**

Al revisar el tiempo en que se recuperan los cheques rechazados, el cobro no se hace de acuerdo a las políticas establecidas por la administración. Se detectó que la gestión de cobro no la hace un solo asistente, cada uno de ellos recupera el cheque rechazado de acuerdo a los clientes que tenga bajo su responsabilidad del cuadro de las cuentas. Existe el servicio de protectora de cheques y no lo utilizan.

Causa:

Este retraso de recuperación del efectivo, se da por que el Asistente se dedica a cuadrar sus cuentas que ya no tienen incluida esa factura vencida, restándole importancia a la recuperación de los cheques rechazados. No existe un solo responsable que haga gestión de cobro de los cheques rechazados.

Efecto:

La Empresa no cuenta con esa disponibilidad para solventar sus compromisos económicos, se ha visto obligada a buscar financiamiento externo, originando gastos financieros innecesarios.

Recomendación:

Reordenar atribuciones del personal, asignar a un solo Asistente para que haga gestión de cobro, definiendo estrategias a corto plazo para la recuperación del

efectivo, de acuerdo a las políticas establecidas por la Administración. Utilizar la protectora de cheques, con esto se evitaría el volumen de cheques rechazados. Informar semanalmente a Gerencia Financiera de la recuperación y documentar la gestión si es necesario para trasladar a la oficina jurídica.

5. Cheques posfechados

Hallazgo:

Como resultado de la revisión del archivo de los cheques posfechados, se determinó que existen cheques no cobrados de fechas anteriores, que no se presentaron para su cobro porque el cliente contactó para que se retrazara el cobro al banco.

Causa:

El responsable de la cuenta de clientes que giran cheques posfechados no actúa de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa y entera únicamente al Jefe de Créditos, no así, al Gerente Financiero que es el responsable de la división y el que maneja directamente las finanzas de la empresa.

Efecto:

Acumulación de cheques pendientes de cobro, es el cliente quien decide la fecha que se presenta al banco no respetando las políticas de la empresa. Por lo tanto, la empresa esta financiando al cliente, permitiéndole hacer uso de su capital.

Recomendación:

No prolongar el período de cobro al cliente, tener una buena comunicación con él, aplicando técnicas de cobro como lo son llamadas telefónicas, cartas, Internet, etc. Cobrar intereses por mora.

6. Facturas no cobradas a su vencimiento

Hallazgo:

Al 30 de junio 2004, existen facturas vencidas para su cobro, según balance de antigüedad de saldos a clientes como por ejemplo en días:

1-30	31-60	61-90	91-120	120...
Q4.129,885.00	Q3.255,918.00	Q2.030,158.00	Q1.073,669.00	Q 820,370.00

Causa:

El resultado anterior se deduce que no utilizan Asistentes y Jefe de Créditos el balance de antigüedad de saldos de clientes, para programar cobros, existen despachos de mercadería cuando el cliente tiene facturas pendientes por cancelar.

Efecto:

Corre el riesgo de liquidez de la Entidad, debido a que su procedimiento de cobro no es efectivo y esto se refleja en el financiamiento externo que la Empresa busca para solventar sus compromisos con proveedores y acreedores.

Recomendación:

Para su cobro visitar al cliente el Jefe o Sub de Créditos con Asesor Comercial, para investigar los motivos del atraso del pago de facturas. Negociar los documentos con entidades bancarias, por medio de cheques posfechados, utilizar agencias de cobro, etc.

7. Cuentas por cobrar del bufete jurídico

Hallazgo:

Se estableció que el Departamento de Créditos no obtiene del Bufete Jurídico documentación de soporte para dar baja a cuentas incobrables, recibe la información con una nota firmada por la secretaria del bufete y con este documento hace el memorando para administración.

Causa:

El Jefe de Créditos acepta este tipo de información sin tener un mayor soporte de la oficina jurídica. El jefe de la oficina jurídica no se le puede localizar para tratar asuntos de los clientes, siendo la secretaria la intermediaria.

Efecto:

Esto dificulta tener un adecuado control sobre las cuentas pendientes en la oficina jurídica, no existe soporte de los trámites efectuados por la oficina jurídica para dar de baja a las cuentas contablemente. Esto puede ocasionar que la empresa sea sancionada, si se procede únicamente con la nota y no tener la base legal para hacer el ajuste.

Recomendación:

Que el Departamento de Créditos, solicite que la notificación y documentación sea firmada por un socio del bufete, adjuntando el soporte de los trámites efectuados por ellos a los clientes. Con el expediente completo tramitar la autorización de la Gerencia General conjuntamente con la Gerencia Financiera, para que contabilidad elabore el ajuste correspondiente.

8. Recuperación de cuentas dadas de baja por incobrables

Hallazgo:

Como resultado de la revisión de la recuperación de las cuentas dadas de baja por incobrables, se determinó que no existe control alguno sobre esos saldos, no existe un asistente responsable de esa cuenta, por lo tanto no se pudieron cuantificar.

Causa:

El Asistente de Créditos asume que ya están dadas de baja contablemente, por lo tanto ya no debe dársele seguimiento a las mismas, no hay supervisión por parte del Jefe del Departamento, ni se elabora integración de la misma.

Efecto:

Constituye debilidad en el control interno y muestra la falta de supervisión del Jefe de Créditos al no darle seguimiento a la cuenta. Se desconoce la cantidad exacta de las cuentas dadas de baja, así como, las recuperadas.

Recomendación:

Supervisión del Jefe de Créditos para ese tipo de cuentas al Asistente, así como, no dar por terminada su responsabilidad en la cuenta corriente cuando el Bufete Jurídico las de por incobrables. Asignar nuevamente esa atribución al Asistente y que elabora integración de la misma.

9. Visitas a clientes

Hallazgo:

Se confirmó que el Jefe de Créditos y/o Subjefe no apoyan a asesores/cobradores con visitas periódicas a clientes para hacer efectiva la gestión de cobro. No conocen a los clientes personalmente y no mantienen una relación comercial muy efectiva, con la mayoría de ellos.

Causa:

El Jefe y Sub jefe dentro de sus actividades no programan visitas a clientes, este tipo de apoyo no lo han brindado a asesores/cobradores anteriormente, dedicándose únicamente a sus actividades administrativas en oficina.

Efecto:

Repercute en la captación de ingresos, se lleva más tiempo en la recuperación del efectivo. El Asesor no mejora la gestión de cobro, deteriorando la cartera y no existe constancia de conformidad del cliente con su saldo en la empresa.

Recomendación:

Programar visitas periódicas del Jefe o Subjefe o personal del Departamento de Créditos conjuntamente con asesores comerciales, para mejorar la relación comercial, así como, hacer efectiva la recuperación de la cartera. Capacitar al Jefe y Sub Jefe en el manejo de las cuentas por cobrar.

10. Manuales operativos

Hallazgo:

Se identificó que no existen los manuales operativos del Departamento de Créditos, existe confusión en el personal por desconocimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la administración.

Causa:

La Administración no ha solicitado que se elaboren los manuales de procedimientos. Las atribuciones se asignan verbalmente ya que el Jefe de Créditos labora desde hace mucho tiempo en la empresa y los conoce muy bien.

Efecto:

En ausencia del Jefe, el personal no puede darle seguimiento o tomar decisiones para llevar a cabo su trabajo y se paran los procesos.

Recomendación:

Que se elaboren los manuales operativos del Departamento de Créditos, con ello se beneficiará apoyando de una mejor forma al departamento de ventas y a la empresa misma desempeñando mejor sus atribuciones.

CONCLUSION

De conformidad con los resultados obtenidos en el área examinada del Departamento de Créditos; se concluye que los responsables han dejado de observar políticas y procedimientos, que fueron indicados en el presente informe, las cuales han traído varias situaciones que muestran falta de supervisión y diligencia por parte de los involucrados en los diferentes procesos.

OPINION

Con base en lo anterior, se opina que de no corregir las situaciones descritas y respaldadas con el presente informe, se puede perjudicar las operaciones administrativas, contables y financieras que involucran directamente a la Empresa.

RECOMENDACIÓN

Por las situaciones descritas, los responsables de los distintos procesos indicados en este informe, deben realizar sus labores con mayor diligencia, supervisar y velar porque se cumplan los objetivos del departamento, optimizando de esta manera el efectivo generado por las ventas.

Por tal razón, se sugiere tomar las acciones correctivas de las irregularidades descritas en este informe, atendiendo las recomendaciones por Auditoría Interna, mejorarlas y ampliarlas bajo la responsabilidad de la Administración de la Empresa, con el objeto de corregir deficiencias, lo que redundará en beneficio de la misma.

Atentamente,

Licda. Erodíta Nicanora Rios López
Profesional de Auditoría

Licenciado Carlos Osorio
Auditor General Interno

CONCLUSIONES

1. En el mercado guatemalteco, existe una fuerte competencia entre las distribuidoras farmacéuticas, por lo que debe cuidar su sistema operativo, para no tener fallas en la satisfacción del cliente, ya que por la variedad de opciones que cuenta el mercado, es el servicio el que determina la preferencia del consumidor.
2. El diseño de control interno a través de flujogramas propuesto en este trabajo, presenta un modelo que optimizará los controles ya existentes, evitando atraso en la recuperación de la cartera, que no cumple con las políticas administrativas establecidas por la dirección de la entidad. Esto se ve reflejado en el efecto financiero de endeudamiento de la empresa al no contar con suficiente liquidez al solventar sus obligaciones.
3. En el sistema de control interno de una empresa, debe tener claro sus políticas y procedimientos adoptados por la administración, asegurando sus objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo.
4. La mayoría de las ventas en este tipo de empresa, son al crédito y sus controles administrativos y contables no están definidos en forma clara y concisa para el buen manejo de la cartera de clientes, por lo tanto no se llega a los resultados deseados en las mismas.
5. El Departamento de Créditos es el responsable en la recuperación de la cartera de la empresa, su prioridad es velar porque se cumplan los objetivos de la administración a través de su recuperación en el menor tiempo posible.

6. El auditor interno como profesional en el ramo, debe verificar la existencia de políticas y procedimientos aplicables a los créditos y cuentas por cobrar, para salvaguarda de los derechos de cobro y que sean funcionales para la misma.

RECOMENDACIONES

1. Debido a la competencia se debe tener no solo la calidad del producto, sino también el servicio, para mantenerse en el mercado.
2. Implementar este modelo de diseño de control interno para realizar sus actividades, poniendo en práctica las medidas sugeridas en el estudio, para mejorar los controles existentes.
3. Todo el personal debe poner en práctica las políticas y procedimientos adoptados por la administración y contribuir así con el crecimiento y continuidad de la empresa.
4. La administración de cuentas por cobrar debe ser controlada con mucha habilidad, cuidando la liquidez de la empresa y garantizando la recuperación de los créditos a través de procedimientos efectivos de cobro.
5. El Departamento de Créditos debe responder a las exigencias de los objetivos trazados por la administración, con una mayor eficiencia en la recuperación de la cartera y así obtener una mayor liquidez financiera.
6. El auditor interno al desempeñarse como profesional en una empresa dedicada a la Distribución de Productos Farmacéuticos y de Consumo, debe demostrar lo importante y funcional que son las políticas y procedimientos en el Departamento de Créditos, optimizando ganancias.

BIBLIOGRAFÍA

1. Auditoria del Desempeño, México noviembre 1999, 1a. Edición. 150p.
2. Código de Comercio, Dto. 2-70, Congreso de la República. 228p.
3. Código de Salud, Dto. 90-97, Congreso de la República. 35p.
4. Declaraciones sobre Normas de Auditoria, S. A. S. 1. 69p.
5. Declaraciones sobre Normas de Auditoria, S. A. S. 55. 34p.
6. Enciclopedia de Auditoria, Grupo Editorial Océano, 1998. 1315p.
7. Gitman, Laurence J., Principios de Administración Financiera, Pearson Educación, 2000, 8a. Edición. 593p.
8. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Guías de Auditoria Interna, noviembre 2000, 3a. Edición. 166p.
9. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Normas Auditoria, octubre 2000, 9a. Edición. 378p.
10. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Seminario de Contabilidad, agosto 2001. 47p.
11. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Seminario de Responsabilidad del Auditor Interno en la Evaluación del Control Interno, octubre 2001. 12p.
12. Instituto de Auditores-Censores Jurados de Cuentas de España,

Auditoria, Madrid 1998, Tomo Y, 2a. Edición. 150p.

13. Normas Internacionales de Auditoria (NIA'S), agosto 2000, 5a. Edición. 603p.
14. Manual de Inducción, Distribuidora de Productos Farmacéuticos y de Consumo, 1998. 21p.
15. Memorias Lanquetín 1953. 11p.
16. Pérez Orozco, Gilberto Rolando, Normas y Procedimientos de Auditoría II, julio 2000, 1a. Edición. 102p.
17. Philip Morris, Políticas de Crédito, 2000. 30p.
18. Roldán de Morales, Zoila Esperanza, Auditoria de una Empresa Comercial Activos, febrero 1998, 1a. Reimpresión. 192p.
19. Universidad de San Carlos de Guatemala, Departamento de Tesis, Material de Apoyo para las Pláticas de Orientación y Elaboración de Tesis, enero 2002. 67p.

A N E X O S

ANEXO No. 1

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO

METODO DE EXPLICACION NARRATIVA

COBROS

DEL 01 DE JULIO 2003 AL 30 DE JUNIO 2004

El procedimiento establecido para cobros de la empresa da inicio desde el momento que el Asesor/Cobrador presenta la factura vencida al cliente, requiriendo su cobro. El Asesor/Cobrador extiende un recibo provisional al cliente, si es efectivo, cheque ó depósito.

Ingresa el dinero a la caja de la empresa donde se le sella la copia de recibido, posteriormente liquida en créditos con las copias selladas, el Asistente toma nota y verifica si el cajero actualiza la cuenta corriente del cliente, al darle ingreso al sistema de lo recibido.

El cajero traslada al día siguiente los documentos a Tesorería para que contabilice los ingresos y abono la cuenta de clientes a nivel contable, con las boletas de depósito enviadas al banco.

Las conciliaciones bancarias son elaboradas por Contabilidad, donde se controla si todos los ingresos están registrados en los libros.

P. T. 1-2	1/1
Hecho por: E. R.	Fecha: 30-06-04
Revisado por: A. A.	Fecha: 30-06-04

ANEXO No. 2

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COBROS

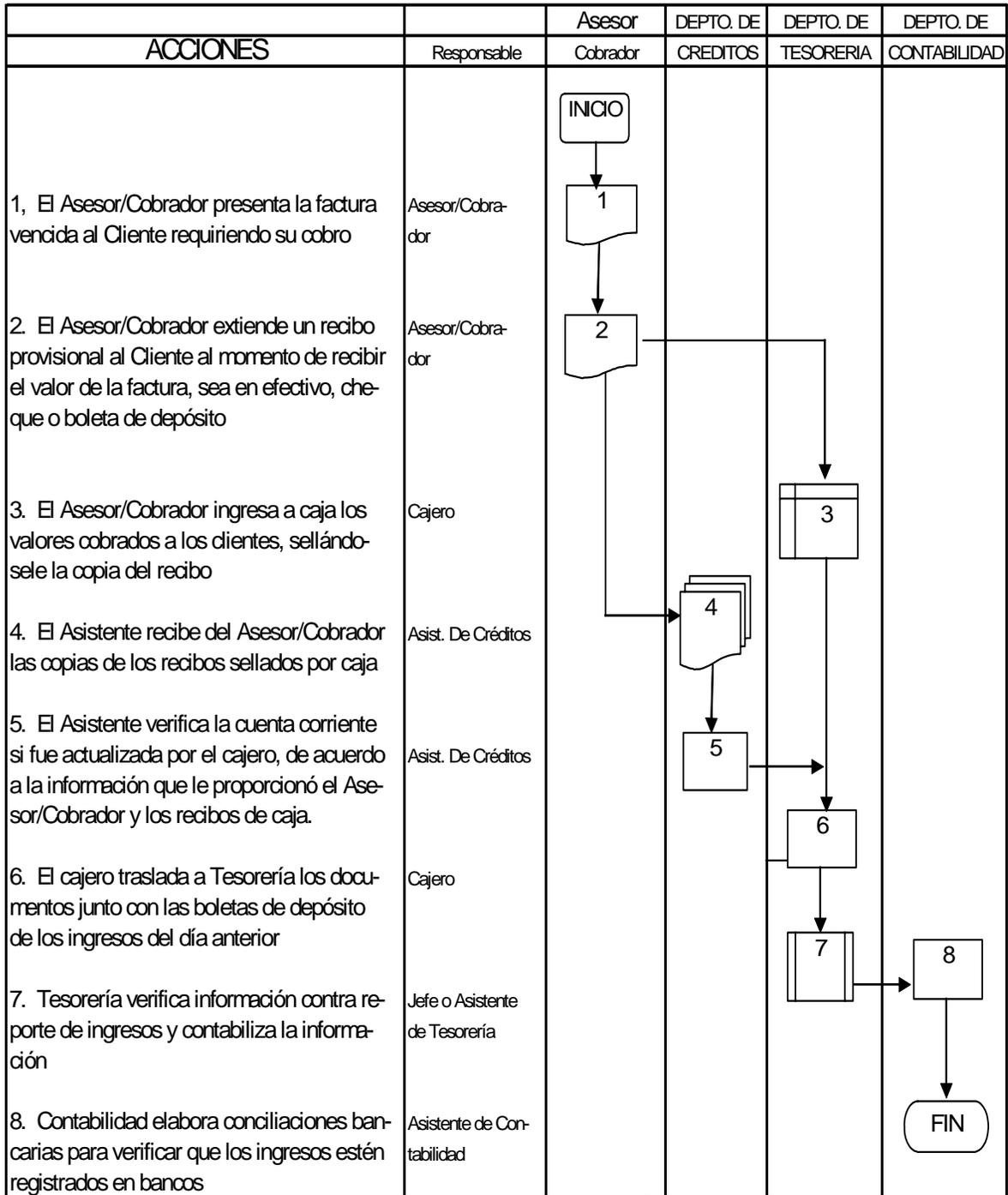
Del 01 de julio 2003 al 30 de junio 2004

Las preguntas del cuestionario han sido redactadas de manera que las respuestas "SI" indiquen la existencia de condiciones satisfactorias en general y las respuestas "NO" la existencia de posibles deficiencias en los controles internos capaces de afectar los estados financieros. Si alguna de las preguntas del cuestionario no se aplican en la empresa, señale las respuestas con N/A (No aplicable)

	SI	NO	NO APLICA	COMEN- TARIOS
1, Presenta el Asesor/Cobrador la factura vencida al cliente requiriendo su cobro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2, El Asesor/Cobrador extiende un recibo provisional al cliente al momento de recibir el pago de la factura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Al Asesor/Cobrador se le sella la copia del recibo en caja al momento de liquidar sus cobros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Al entregar gira el Asesor/Cobrador el Asistente verifica que todos los recibos estén correlativos y sellados por caja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. El Asistente de Créditos verifica que la cuenta corriente fue actualizada en el sistema, de acuerdo a la información que le fuera entregada por el Asesor/Cobrador?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. El cajero traslada al día siguiente los documentos a Tesorería para que verifique las boletas de depósito enviadas al banco, contra el reporte de ingresos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Contabiliza Tesorería los ingresos del día anterior ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Elabora Contabilidad conciliaciones bancarias verificando si todos los ingresos fueron registrados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO No. 3

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO FLUJOGRAMA DE COBROS



ANEXO No. 4

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO

GUATEMALA, GUATEMALA, C. A.

SOLICITUD DE CREDITO

Datos del Establecimiento

Nombre Comercial: _____

Razón Social: _____

Clase de Negocio

Farmacia/Droguería Supermercado/Salón de Belleza

Almacén/Mayorista Institución del Estado

Clínica Médica *, Dental, Óptica Hospital/Sanatorio Privado

(*)Especialidad _____ Otro (Especificar) _____

Dirección: _____

Municipio: _____ Departamento: _____

*NIT: _____ Teléfono: _____

Fax: _____ Correo Electrónico: _____

*Patente de Comercio: _____ *Licencia Sanitaria: _____

Datos Personales

Nombre del Propietario o *Representante Legal: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Municipio: _____ Departamento: _____

*Cédula de Vecindad: _____ Extendida en: _____

*Estados Financieros: _____ *Estados de Cuenta del Banco: _____

*Documentos que debe adjuntarse a la presente solicitud

REFERENCIA DE CREDITO

Empresa	Teléfono	Monto de Crédito

REFERENCIAS BANCARIAS

Nombre del Banco	No. De Cuenta	Tipo de Cuenta

Monto del Crédito Solicitado: _____

Capital de la Empresa: _____

Promedio de Venta Mensual: _____

Autorizo a la Empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos y de Consumo, para verificar referencias con las empresas y bancos del sistema indicados anteriormente.

Lugar y Fecha

Firma y Sello del Propietario o
Representante Legal

Días/Fecha de pago: _____

Nota: Daremos trámite a toda solicitud que cumpla con los requisitos y papelería solicitada adjunta.

Nombre del Asesor: _____ Código: _____ División: _____

ANEXO No. 5
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO
BALANCE DE ANTIGUEDAD POR CLIENTE AL 30 DE JUNIO 2004
(Cifras expresadas en Quetzales)

CODIGO	Días de								
CLIENTE	Crédito	NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO	Corriente	1-30	31-60	61-90	91-120	120....
1-0-122	30	Farmacia La Buena Salud	123.925,00			74.155,00	36.820,00		12.950,00
1-0-150	60	Farmacia Carolina & H	312.535,00	16.905,00	95.630,00	54.339,00	23.680,00	76.156,00	45.825,00
1-0-155	30	Farmacia González	20.890,00				5.200,00	6.700,00	8.990,00
1-0-157	30	Farmacia Jessica	15.295,00			5.430,00	3.875,00		5.990,00
1-0-160	30	Farmacia Moderna	13.430,00		6.530,00	4.750,00	2.150,00		
1-0-165	30	Farmacia Las Marías	18.360,00				7.250,00	2.890,00	8.220,00
1-0-167	30	Farmacia El Ejecutivo	221.482,00	175.582,00	28.010,00	17.890,00			
1-0-170	30	Farmacia El Maestro	19.631,00	19.631,00					
1-0-172	30	Farmacia Iberia	11.692,00	11.692,00					
1-0-242	60	Farmacia San Jacinto	44.375,00		5.540,00		15.820,00	23.015,00	
1-0-280	30	Farmacia Concepción	36.380,00				12.115,00	10.825,00	13.440,00
1-0-281	30	Farmacia Nueva	11.100,00			2.800,00	2.300,00	6.000,00	
1-0-283	30	Farmacia Oriental	11.500,00				1.230,00	4.620,00	5.650,00
1-0-285	30	Farmacia La Protección	27.400,00	15.080,00	6.980,00	5.340,00			
1-0-287	30	Farmacia La Providencia	16.495,00	9.140,00	4.640,00		2.715,00		
1-0-288	30	Farmacia M & D	19.445,00	13.825,00	5.620,00				
1-0-290	30	Farmacia Oro	14.252,00	14.252,00					
1-0-292	30	Farmacia San Juan Villasol	20.141,00	20.141,00					
1-0-320	60	Farmacia la Receta	24.030,00				1.520,00	12.010,00	10.500,00
1-0-322	30	Farmacia El Porvenir	20.230,00	15.260,00	3.470,00	1.500,00			
1-0-325	30	Farmacia Regia	9.660,00		7.160,00	2.500,00			
1-0-327	30	Farmacia Gabriela	15.300,00	9.600,00	5.700,00				
1-0-328	30	Farmacia Carmesi	17.545,00		9.820,00	7.725,00			
1-0-330	30	Farmacia Herrera	15.364,00	15.364,00					
1-0-331	30	Farmacia Cristal	11.115,00	11.115,00					
1-0-333	30	Farmacia La Montaña	15.678,00	15.678,00					
1-0-405	30	Farmacia Rosario	34.710,00			6.840,00	5.360,00	12.510,00	10.000,00

1-0-406	30	Farmacia San Carlos	27.210,00	12.630,00	8.380,00	6.200,00			
1-0-410	30	Farmacia Suprema	15.994,00	12.694,00		3.300,00			
1-0-415	30	Farmacia Santa Ana	11.300,00		2.400,00	5.600,00	3.300,00		
1-0-416	30	Farmacia Galavista	27.190,00	16.890,00	7.150,00	3.150,00			
1-0-417	30	Farmacia Aurora	13.330,00				2.265,00	3.245,00	7.820,00
1-0-418	30	Cygabi	14.952,00	14.952,00					
1-0-419	30	Afarpo	12.694,00	12.694,00					
1-0-420	30	Farmacia Confucio	10.425,00		4.680,00	5.745,00			
1-0-540	60	Farmacia Hermano Pedro	150.000,00	25.000,00	30.000,00	35.000,00	45.000,00	15.000,00	
1-0-542	30	Farmacia San Rafaél	24.100,00	17.800,00	6.300,00				
1-0-545	30	Farmacia Santa Mónica	15.485,00					5.860,00	9.625,00
1-0-546	30	Farmacia Santa Catalina	10.500,00			2.300,00	5.500,00	2.700,00	
1-0-548	30	Farmacia Eventos Catolicos	197.044,00	125.314,00	41.520,00	30.210,00			
1-0-550	30	Farmacia Popular	27.645,00	17.480,00	9.215,00	950,00			
1-0-551	30	Farmacia Vielman	23.165,00	16.850,00	6.315,00				
1-0-552	30	Prososa	13.875,00	13.875,00					
1-0-553	30	Don Pedro Super Farmacia	12.988,00	12.988,00					
1-0-620	30	Farmacia Super Descto.	222.978,00	125.300,00		41.009,00	56.669,00		
1-0-622	30	Farmacia Sinaí	51.305,00	32.655,00	9.880,00	8.770,00			
1-0-625	30	Farmacia La Sevillana	29.720,00	19.325,00	4.520,00	5.875,00			
1-0-627	30	Farmacia Corazón de Jesús	17.430,00				3.800,00	5.200,00	8.430,00
1-0-628	30	Farmacias Los Manantiales	17.420,00	17.420,00					
1-0-630	30	Farmacia Batres Xelajú	13.699,00	13.699,00					
1-0-705	30	Farmacia Emanuel	19.800,00	15.300,00	3.300,00	1.200,00			
1-0-706	30	Farmacia Getzemaní	12.030,00		5.500,00	2.300,00	4.230,00		
1-0-708	30	Farmacia España	13.520,00	9.420,00	2.200,00	1.900,00			
1-0-709	30	Farmacia Excelsior	16.850,00	11.200,00	1.500,00	4.150,00			

1-0-712	30	Farmacia Fatima	28.810,00	21.110,00	7.700,00				
1-0-714	30	Farmacia El Ahorro	16.400,00			5.500,00	6.800,00	4.100,00	
1-0-715	30	Farmacia Galeno	25.380,00	19.620,00	2.760,00	3.000,00			
1-0-716	30	Farmacia La Democracia	16.231,00	16.231,00					
1-0-718	30	Farmacia San Lucas	14.785,00	14.785,00					
1-0-886	30	Farmacia Belen	20.660,00				5.000,00	12.000,00	3.660,00
1-0-888	30	Farmacia la Unica	20.370,00			4.800,00	5.120,00	3.000,00	7.450,00
1-0-889	30	Farmacia El Ahorro	25.000,00		8.000,00	10.000,00	7.000,00		
1-0-890	30	Farmacia Santa Fé	19.430,00				8.500,00	5.600,00	5.330,00
1-0-892	30	Farmacia San Felipe	12.825,00		3.300,00	5.400,00	4.125,00		
1-0-895	30	Farmacia San Cristobal	41.350,00	23.150,00	8.500,00	9.700,00			
1-0-896	30	Farmacia Miramar	12.456,00	12.456,00					
1-0-897	30	Farmacia María y José	17.215,00	17.215,00					
1-0-898	30	Farmacia Francisca	12.452,00	12.452,00					
1-0-900	60	Farmacia Fayco	302.242,00	124.352,00	75.215,00	52.690,00	49.985,00		
1-0-902	30	Farmacia San Fernando	279.903,00	92.320,00	55.123,00	17.652,00	51.115,00	63.693,00	
1-0-905	30	Farmacia San José	24.200,00	12.500,00	7.400,00	4.300,00			
1-0-906	30	Farmacia Santa Cruz	13.750,00		4.900,00	6.700,00	2.150,00		
1-0-908	30	Farmacia Santiago	10.375,00				2.175,00	3.700,00	4.500,00
1-0-910	30	Farmacia Terminal	140.425,00	88.820,00	29.960,00	21.645,00			
1-0-912	30	Farmacia Teresita	17.010,00	17.010,00					
1-0-914	30	Farmacia Zelada	16.205,00	16.205,00					
1-1-101	30	Farmacia Marquense	20.430,00			4.900,00	10.630,00	4.900,00	
1-1-102	30	Farmacia Occidental	20.500,00	6.400,00	7.000,00	5.600,00	1.500,00		
1-1-104	30	Farmacia Profesional	10.700,00		2.800,00	4.300,00	3.600,00		
1-1-106	30	Farmacia Quetzal	12.550,00				5.150,00	4.100,00	3.300,00
1-1-108	30	Farmacia Ruíz	13.760,00		5.900,00		7.860,00		

1-1-110	30	Farmacia Roma	14.400,00		6.100,00	5.050,00	3.250,00		
1-1-111	30	Farmacia Sagrada Familia	15.350,00	4.050,00	5.200,00	6.100,00			
1-1-113	30	Farmacia San Juan	13.500,00	11.200,00	2.300,00				
1-1-115	30	Farmacia San Miguel	23.540,00	19.425,00	4.115,00				
1-1-117	30	Farmacia Las Vegas	23.510,00	23.510,00					
1-1-119	30	Farmacia La Floresta	19.114,00	19.114,00					
1-1-200	30	Farmacia San Luis	11.800,00	6.500,00	2.500,00	2.800,00			
1-1-201	30	Farmacia Santa María	24.788,00				6.433,00	8.360,00	9.995,00
1-1-202	30	Farmacia La Salud	9.140,00		6.850,00	2.290,00			
1-1-204	30	Farmacia San Marcos	16.475,00	7.820,00	2.780,00		5.875,00		
1-1-206	30	Farmacia San Martín	5.445,00		2.345,00	1.700,00	1.400,00		
1-1-208	30	Farmacia Salem	10.400,00	8.900,00	1.500,00				
1-1-210	30	Farmacia San Pablo	15.475,00	9.800,00	4.175,00	1.500,00			
1-1-212	30	Farmacia San Bartolomé	8.320,00			2.300,00	4.120,00	1.900,00	
1-2-214	30	Farmacia Inmaculada	14.523,00	14.523,00					
1-2-216	30	Farmacia Polanco	12.530,00	12.530,00					
1-1-303	30	Farmacia Los Angeles	79.355,00		40.905,00	19.500,00	18.950,00		
1-1-304	30	Farmacia Alpha	12.180,00	4.380,00	5.200,00	2.600,00			
1-1-305	30	Farmacia El Carmen	9.400,00	1.800,00	2.300,00		3.100,00	2.200,00	
1-1-307	30	Farmacia Alianza	5.110,00		2.110,00	1.150,00	980,00	870,00	
1-1-308	30	Farmacia Antigua	72.922,00	51.522,00	7.600,00	13.800,00			
1-1-310	30	Farmacia Monte María	6.130,00		1.800,00	1.450,00	1.150,00	980,00	750,00
1-1-312	30	Farmacia Lara	10.450,00			5.750,00	2.300,00	1.500,00	900,00
1-1-315	30	Farmacia Ivori	67.700,00	11.500,00	5.400,00	42.000,00	8.800,00		
1-1-316	30	Farmacia Medrano	14.600,00	9.700,00	2.100,00	2.800,00			
1-1-318	30	Farmacia Nazaret	16.450,00	7.500,00	2.700,00		4.100,00	2.150,00	
1-1-320	30	Farmacia Las Rosas	12.875,00	12.875,00					

1-1-322	30	Farmacia La Selva	18.690,00	18.690,00					
1-2-105	30	Farmacia El Gran Valle	117.000,00	51.000,00	45.000,00	21.000,00			
1-2-107	30	Farmacia Génesis	22.380,00	17.180,00	5.200,00				
1-2-109	30	Farmacia Herrera	61.625,00	30.800,00	18.325,00	12.500,00			
1-2-111	30	Farmacia Inmaculada	33.300,00				3.300,00	16.900,00	13.100,00
1-2-113	30	Farmacia Joseline	8.550,00				2.500,00	1.900,00	4.150,00
1-2-201	60	Farmacia y Droguería Ligia	75.865,00	42.650,00	15.680,00	17.535,00			
1-2-202	60	Farmacia Lux	11.575,00				4.175,00	5.600,00	1.800,00
1-2-204	60	Farmacia La Moderna	166.985,00	39.650,00	70.830,00	45.355,00	11.150,00		
1-2-206	60	Farmacia Méndez	84.960,00	59.960,00	25.000,00				
1-2-208	60	Farmacia Minerva	15.400,00	11.600,00	2.300,00	1.500,00			
1-2-210	60	Farmacia Marfíl	8.600,00				3.300,00	2.500,00	2.800,00
1-2-315	60	Farmacia Fenix	17.225,00	9.850,00	5.875,00	1.500,00			
1-2-316	60	Farmacia y Droguería Batres	253.900,00	35.450,00	82.450,00	121.000,00	15.000,00		
1-2-318	60	Farmacia La Bendición	28.540,00	11.800,00	6.240,00	5.900,00	4.600,00		
1-2-320	60	Farmacia Mercedes	17.520,00	5.420,00		2.400,00	3.600,00	6.100,00	
1-2-322	60	Farmacia El Centro	39.134,00	17.659,00		21.475,00			
1-2-323	60	Farmacia El Calvario	50.504,00	9.234,00	22.850,00	12.300,00	6.120,00		
1-2-450	60	Farmacia la Salud	11.400,00			3.900,00	4.500,00		3.000,00
1-2-460	60	Farmacia El Descuento	142.254,00	39.754,00		29.800,00	10.000,00	62.700,00	
1-2-462	60	Farmacia Universal	34.623,00	21.123,00	8.000,00	5.500,00			
1-2-464	60	Farmacia Las Vegas	13.100,00				3.300,00	4.800,00	5.000,00
1-2-466	60	Farmacia Santa Teresita	10.800,00		6.600,00	4.200,00			
1-2-468	60	Farmacia Trinidad	18.691,00	12.211,00	6.480,00				
1-2-470	60	Farmacia Horeb	66.017,00	28.542,00	11.200,00	9.600,00	8.975,00	7.700,00	
1-3-101	30	Farmacia Díaz	24.995,00	6.450,00	8.900,00		9.645,00		
1-3-102	30	Farmacia Del Pueblo	25.100,00	9.700,00	6.800,00	8.600,00			

1-3-105	30	Farmacia El Divino Maestro	17.850,00	11.260,00		2.990,00	3.600,00		
1-3-107	30	Farmacia Del Centro	13.300,00		3.600,00	4.500,00	5.200,00		
1-3-110	30	Farmacia Emanuel	16.490,00	6.200,00	7.400,00	2.890,00			
1-3-202	30	Farmacia Eben Ezer	28.950,00		20.000,00	2.200,00	6.750,00		
1-3-203	30	Farmacia Girón	53.880,00	21.380,00		11.000,00	8.500,00	13.000,00	
1-3-204	30	Farmacia La Fé	16.110,00					4.110,00	12.000,00
1-3-205	30	Farmacia Jerusalem	37.520,00	9.500,00	13.230,00	11.990,00	2.800,00		
1-3-207	30	Farmacia Jimena	19.943,00	5.930,00	3.108,00	8.800,00	2.105,00		
1-3-303	30	Farmacia Nuevo Mundo	11.800,00			2.450,00	4.900,00		4.450,00
1-3-305	30	Farmacia Ordoñez	10.825,00						10.825,00
1-3-307	30	Farmacia Priscy	63.180,00	16.720,00		46.460,00			
1-3-308	30	Farmacia Paty	13.005,00				3.250,00	4.630,00	5.125,00
1-3-310	30	Farmacia El Pilar	40.790,00	25.210,00	15.580,00				
1-3-312	30	Farmacia Roca	164.555,00	75.840,00	5.100,00	20.890,00	40.025,00	10.200,00	12.500,00
1-3-316	30	Farmacia Shalom	19.279,00	6.584,00	8.460,00	4.235,00			
1-3-318	30	Farmacia Solución	26.865,00	15.240,00		6.875,00	4.750,00		
1-3-320	30	Farmacia Medimax	22.691,00	7.851,00	6.410,00	8.430,00			
1-3-405	30	Farmacia El Rosario	21.915,00	9.850,00	5.250,00	4.525,00	2.290,00		
1-3-406	30	Farmacia San Juan de Dios	24.750,00	4.800,00		6.900,00	9.100,00	3.950,00	
1-3-407	30	Farmacia Santa Elena	17.625,00	12.210,00		5.415,00			
1-3-408	30	Farmacia Sololá	33.245,00			7.560,00	8.270,00	17.415,00	
1-3-409	30	Farmacia Santo Tomás	28.600,00	11.100,00		7.850,00	9.650,00		
1-3-412	30	Farmacia San Francisco	47.542,00	10.682,00	13.420,00	12.500,00	10.940,00		
1-3-416	30	Farmacia Santa Isabel	10.585,00				5.875,00	3.210,00	1.500,00
1-4-108	30	Farmacia Brooklyn	28.822,00	16.865,00	6.542,00	5.415,00			
1-4-110	30	Farmacia Nueva Jerusalem	15.405,00				3.840,00	4.765,00	6.800,00
1-4-118	30	Farmacias Emily	14.145,00		7.945,00	4.900,00	500,00	800,00	

1-4-120	30	Farmaexpress	13.630,00	4.285,00		6.370,00	2.975,00		
1-4-122	30	Farmacia Zuiva	40.055,00	26.540,00	9.764,00	3.751,00			
1-4-125	30	Farmacia Godoy	195.775,00	141.210,00	33.115,00	21.450,00			
1-4-127	30	Farmacia Medika	25.436,00	9.360,00		8.452,00	7.624,00		
1-4-129	30	Farmacia Marios	22.584,00	12.354,00	8.245,00	1.985,00			
1-4-133	30	Farmacia Thomae	24.970,00		9.675,00	8.755,00	6.540,00		
1-4-135	30	Farmacia El Amate	24.810,00	9.680,00	8.745,00	6.385,00			
1-4-135	30	Farmacia La Botica	32.117,00	15.675,00	8.460,00		7.982,00		
1-4-138	30	La Médica	23.654,00	23.654,00					
2-1-035	30	Droguería Excel	29.545,00	19.925,00		9.620,00			
2-1-040	30	Droguería Mejía	31.875,00		15.740,00	9.810,00	6.325,00		
2-1-045	30	Droguería La Unica	22.270,00		9.635,00		8.745,00	3.890,00	
2-1-050	30	Droguería el Carmen	35.600,00			15.800,00	19.800,00		
2-1-060	30	Droguería Americana	37.264,00	11.254,00	7.990,00	8.320,00	9.700,00		
2-1-065	30	Droguería Morazán	37.000,00				7.000,00	8.000,00	22.000,00
2-1-069	30	Droguería la Merced	31.565,00	7.865,00	8.800,00	9.900,00		5.000,00	
2-1-070	30	Droguería La Salud	22.800,00			7.800,00	15.000,00		
2-1-073	30	Droguería Shadaí	20.000,00				7.000,00		13.000,00
2-1-075	60	Droguería José Gil	1.124.655,00	852.840,00	162.470,00	109.345,00			
2-1-077	60	Droguería Eme-o	10.101,00	10.101,00					
2-1-079	60	Medivisión	17.345,00	17.345,00					
3-1-520	60	Optica Buena Vista	13.210,00				3.990,00	4.220,00	5.000,00
3-1-630	30	Optica Americana	22.600,00		5.890,00	3.280,00	5.120,00	8.310,00	
3-1-631	30	Centro de Especialidades Oculares	24.765,00	24.765,00					
3-1-632	30	I. N. T. E. V. I. S. A.	187.040,00	156.340,00	10.200,00	20.500,00			
3-1-633	30	Visión Total	21.311,00	21.311,00					
3-1-634	60	Optica Alfa Visión	12.845,00				4.625,00	4.700,00	3.520,00

3-1-635	60	Cadena de Opticas	25.800,00	11.900,00	7.500,00	6.400,00		
3-1-638	60	Clinicas y Opticas La Princesa	15.040,00		6.450,00	4.725,00	3.865,00	
3-1-640	60	Optica Devlyn	34.909,00	19.684,00		8.435,00	6.790,00	
3-1-641	60	Visión Integral	14.690,00	14.690,00				
3-1-642	60	Optica Kolter	20.965,00	10.800,00		5.780,00		4.385,00
3-1-643	60	Imarsa	12.205,00		5.890,00		6.315,00	
4-6-600	60	Salón de Belleza Elsy	11.540,00			7.340,00		4.200,00
4-6-610	60	Salón de Belleza Ramiro	14.240,00	1.500,00		4.940,00	7.800,00	
4-6-612	60	Salón Le Cris	9.850,00	5.400,00		2.300,00	2.150,00	
4-6-650	60	Supermercado La Torre	148.456,00	88.456,00	18.000,00	13.000,00	19.000,00	10.000,00
4-6-651	60	Distribuidora Nazareth	24.530,00	24.530,00				
4-6-653	60	Distribuidora Morales	17.568,00	17.568,00				
4-6-654	60	Distribuidora La Luz	15.942,00	15.942,00				
4-6-655	60	Unisuper	450.423,00	133.658,00	192.410,00	58.460,00	65.895,00	
4-6-656	60	Casa Barrios	45.000,00	15.000,00		12.000,00	8.000,00	10.000,00
4-6-660	60	Elmar, S. A.	43.000,00	15.000,00	20.000,00	8.000,00		
4-6-661	60	Despensa Del Hogar	13.261,00	13.261,00				
4-6-662	60	Distribuidora El Éxito	12.587,00	12.587,00				
4-6-663	60	Operadora de Tiendas	835.058,00	451.298,00	162.580,00	121.840,00	99.340,00	
4-6-664	60	Distribuidora San Antonio	15.784,00	15.784,00				
4-6-665	60	Distribuidora Universal	13.452,00	13.452,00				
4-6-666	60	Almacenes Siman	205.864,00	66.851,00	75.860,00	63.153,00		
4-6-667	60	Distribuidora Domingo Savio	18.954,00	18.954,00				
4-6-668	60	Distribuidora Solares	65.245,00	65.245,00				
4-6-670	60	Meykos, S. A.	408.656,00	199.231,00	69.875,00	58.960,00	80.590,00	
4-6-671	60	Distribuidora Opciones	18.954,00	18.954,00				
4-6-672	60	Distribuidora Maya	16.523,00	16.523,00				

4-6-710	60	Distribuidora la Esperanza	35.000,00			12.000,00	8.000,00	15.000,00
4-6-711	60	Distribuidora Yaqui	17.698,00	17.698,00				
4-6-714	60	Distribuidora Flores	19.871,00	19.871,00				
4-6-715	60	Prone, S. A.	73.354,00	19.124,00	13.000,00	21.280,00	19.950,00	
4-6-718	60	I. R. T. R. A.	26.452,00	18.452,00	8.000,00			
4-6-720	60	Distribuidora La Sololoteca	123.632,00	59.632,00	29.000,00	23.000,00	12.000,00	
4-6-721	60	La Quetzalteca, S. A.	19.364,00	19.364,00				
4-6-722	60	Distribuidora Shalon	21.650,00	9.525,00	12.125,00			
4-6-723	60	Supermercado Arriola Hnos.	155.875,00	155.875,00				
4-6-724	60	Supermercado Yetro	65.784,00	65.784,00				
4-6-726	60	Hiper Paiz	394.750,00	394.750,00				
4-6-728	60	Distribuidora De León	31.427,00	31.427,00				
4-6-730	60	Distribuidora La Estrella	18.764,00	18.764,00				
4-6-733	60	Distribuidora Internacional	11.847,00	11.847,00				
8-5-150	60	Dr. César Peñalsonso	15.720,00	8.700,00		7.020,00		
8-5-950	30	Dr. Juan Pocasangre	8.000,00	8.000,00				
8-5-951	30	Dr. Gerardo de León	5.890,00	5.890,00				
8-5-953	30	Clinicas Villanueva	19.415,00	19.415,00				
8-5-955	30	Digastro	16.845,00	16.845,00				
9-7-120	90	Hospital San Sebastian	85.000,00	85.000,00				
9-7-220	30	Hospital Bella Aurora	287.077,00	231.265,00		55.812,00		
9-7-222	60	Casa del Diabético	241.485,00	241.485,00				
9-7-240	60	I. G. S. S.	7.428.285,00	3.546.285,00	1.500.000,00	925.000,00	550.000,00	425.000,00
9-7-242	60	Patronato de Pacientes Diabéticos	325.487,00	325.487,00				
9-7-250	60	Hosp.San Juan de Dios	985.110,00	575.110,00	135.000,00	105.000,00	95.000,00	75.000,00
9-7-251	60	Sanatorio Villa Hermosa	66.954,00	66.954,00				
9-7-260	60	Hospital Hermano Pedro	46.110,00	21.110,00	5.000,00		20.000,00	

9-7-340	60	Hospital Novicentro	17.530,00				8.255,00	9.275,00	
9-7-345	60	Amedesgua	156.338,00	99.452,00	41.121,00	15.765,00			
9-7-348	60	Alerta Medica	36.230,00	17.690,00	18.540,00				
9-7-350	60	Sanatorio Las Majadas	42.763,00	16.451,00	8.312,00		18.000,00		
9-7-353	60	Hospital Universitario Esperanza	118.990,00	46.255,00	38.875,00	33.860,00			
9-7-357	60	Sanatorio El Pilar	43.082,00	23.560,00	19.522,00				
9-7-358	60	Hospital Ciudad Vieja	106.760,00	62.513,00	23.247,00	21.000,00			
9-7-360	60	Tecni-Scan de Guatemala	49.565,00	28.690,00	11.000,00	9.875,00			
9-7-362	60	Acción Contra la Lepra	23.030,00		14.330,00	8.700,00			
9-7-365	60	Medicos Sin Fronteras	42.105,00	33.105,00	9.000,00				
9-7-368	60	Hosp. Infantil Juan Pablo II	58.044,00	22.854,00	15.890,00	19.300,00			
9-7-370	60	Ligua Guate. Del Corazón	30.405,00	23.420,00	6.985,00				
9-7-373	60	Fundación Hospigen	150.595,00	124.620,00	21.000,00	4.975,00			
9-7-375	60	Hospital Policia Nac. Civil	51.570,00		21.980,00	18.440,00		11.150,00	
9-7-377	60	Centro Medico Militar	73.250,00	41.210,00	15.150,00	16.890,00			
9-7-379	60	Centro Medico	159.700,00	66.325,00		51.260,00	42.115,00		
9-7-380	60	Hospital de Especialidades	69.615,00	33.615,00	15.000,00	21.000,00			
9-7-381	60	Hospital Ixchel	106.900,00	17.200,00	89.700,00				
9-7-383	60	Hospital Roosevelt	208.885,00	169.975,00	21.050,00		17.860,00		
9-7-385	60	Aprofam	99.075,00	24.500,00		32.450,00	42.125,00		
9-7-386	60	Comité Pro Ciegos y Sordos	85.520,00	63.580,00		21.940,00			
9-7-388	60	Hospital De Día Itzamna	97.731,00	46.890,00	25.841,00	15.250,00	9.750,00		
9-7-390	60	Multimédica	124.930,00	94.230,00		11.420,00	19.280,00		
9-7-391	60	Hospital Los Angeles	91.213,00	46.298,00	25.670,00	19.245,00			
9-7-393	60	Hospital Los Alamos	59.400,00	26.140,00	15.980,00	9.635,00	7.645,00		
9-7-395	60	Hospital De Las Américas	153.740,00	125.230,00		15.870,00	12.640,00		
9-7-397	60	Hospital Ciudad de Nápoles	63.400,00	36.300,00		12.450,00	14.650,00		
9-7-398	60	Hospital Cedros del Líbano	65.910,00	51.190,00		14.720,00			
9-7-399	60	Hospital Santa Margarita	79.655,00	40.305,00		25.460,00	13.890,00		
T O T A L...			23.700.000,00	12.390.000,00	4.129.885,00	3.255.918,00	2.030.158,00	1.073.669,00	820.370,00

ANEXO No. 6

CLIENTE: FARMACIA LA BUENA SALUD
DIRECCION: 4a. CALLE 2-60, ZONA 1
TOTONICAPAN
CODIGO: 1-0-122

ESTADO DE CUENTA AL 30 DE JUNIO 2004 (Cifras expresadas en Quetzales)

FECHA	VENCE	DOCUMENTO	No.	IMPORTE
24/01/2004	24/02/2004	Factura	9980	11.950,00
15/03/2004	15/04/2004	Factura	13890	11.250,00
25/03/2004	25/04/2004	Factura	14850	17.900,00
01/04/2004	01/05/2004	Factura	18325	9.325,00
10/04/2004	10/05/2004	Factura	19200	9.200,00
25/04/2004	25/05/2004	Factura	20300	15.000,00
27/04/2004	27/05/2004	Factura	21115	19.000,00
28/04/2004	28/05/2004	Factura	22800	15.650,00
28/06/2004	28/07/2004	Factura	25950	14.650,00
S U M A N...				<u>123.925,00</u>

ANEXO No. 7

MODELO DE SOLICITUD DE CONFIRMACION DE SALDO

Guatemala,

Señores

Farmacia La Buena Salud

4ª. Calle 2-60, Zona 1

Totonicapán

Estimados Señores:

Favor de confirmar a nuestro departamento de Auditoria Interna, su conformidad con el saldo de su cuenta según lo muestran nuestros registros en la fecha e importe señalados, o bien, hacer mención de cualquier inconformidad al respecto. Se adjunta además un sobre para efectos de su contestación. Mucho le agradeceremos su pronta atención.

Atentamente,

Distribuidora de Productos Farmacéuticos y de Consumo

Departamento de Créditos

(ESTA ES UNA SOLICITUD DE CONFIRMACION, NO ES PARA FINES DE COBRO)

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO

Departamento de Auditoria Interna

Guatemala, Guatemala, C. A.

La cantidad de Q 123,925.00 que representa nuestro adeudo con la Distribuidora de Productos Farmacéuticos y de Consumo, al 30 de junio 2004, es correcta excepto en lo siguiente:

Salvedades:

Firma: _____

ANEXO No. 8

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO

PRESUPUESTO DE COBROS

PERIODO 2003-2004

(Cifras expresadas en miles de Quetzales)

MES	VENTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTBRE.	OCTUBRE	NOVBRE.	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	SALDO
jun-03	7.200.000	4.320.000	2.160.000	720.000										
jul-03	6.600.000		2.640.000	2.640.000	1.320.000									
ago-03	7.800.000			3.900.000	1.950.000	1.950.000								
sep-03	8.400.000				5.880.000	1.260.000	1.260.000							
oct-03	8.400.000					2.940.000	3.360.000	2.100.000						
nov-03	9.000.000						5.400.000	2.250.000	1.350.000					
dic-03	6.000.000							3.000.000	1.800.000	1.200.000				
ene-04	6.000.000								3.600.000	2.100.000	300.000			
feb-04	6.600.000									3.630.000	1.320.000	1.650.000		
mar-04	7.200.000										3.240.000	2.520.000	1.440.000	
abr-04	9.600.000											5.760.000	2.400.000	1.440.000
may-04	9.000.000												5.850.000	3.150.000
jun-04	7.800.000													7.800.000
TOTALES	99.600.000	4.320.000	4.800.000	7.260.000	9.150.000	6.150.000	10.020.000	7.350.000	6.750.000	6.930.000	4.860.000	9.930.000	9.690.000	12.390.000

NOTA: En la elaboración del presupuesto de cobros se tomo la base de las ventas al crédito, que es un sesenta (60) por ciento de las ventas totales.

ANEXO No. 9

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO

PRESUPUESTO DE CAJA

AÑO 2003-2004

(Cifras expresadas en Miles de Quetzales)

INGRESOS	JULIO	AGOSTO	SEPTBRE.	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SALDO INICIAL	1.650.000	- 160.000	310.000	2.130.000	3.790.000	3.990.000	5.310.000	4.660.000	3.775.000	2.105.000	- 1.640.000	50.000	1.650.000
VTAS.CONTADO	2.640.000	3.120.000	3.360.000	3.360.000	3.600.000	2.400.000	2.400.000	2.640.000	2.880.000	3.840.000	3.600.000	3.120.000	36.960.000
CTAS. X COB.	4.320.000	4.800.000	7.260.000	9.150.000	6.150.000	10.020.000	7.350.000	6.750.000	6.930.000	4.860.000	9.930.000	9.690.000	87.210.000
TOTAL	8.610.000	7.760.000	10.930.000	14.640.000	13.540.000	16.410.000	15.060.000	14.050.000	13.585.000	10.805.000	11.890.000	12.860.000	125.820.000
EGRESOS													
PROVEEDORES	4.200.000	3.850.000	5.000.000	6.000.000	5.500.000	6.000.000	5.950.000	6.000.000	7.000.000	8.000.000	7.500.000	8.050.000	73.050.000
CTAS. X PAGAR	970.000	900.000	1.000.000	1.750.000	850.000	1.000.000	950.000	875.000	980.000	950.000	990.000	850.000	12.065.000
GTOS.IMPORT.	1.300.000	1.400.000	1.500.000	1.800.000	1.900.000	1.800.000	2.000.000	1.900.000	2.000.000	1.995.000	1.850.000	1.800.000	21.245.000
PLANILLAS	2.300.000	1.300.000	1.300.000	1.300.000	1.300.000	2.300.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	18.800.000
TOTAL	8.770.000	7.450.000	8.800.000	10.850.000	9.550.000	11.100.000	10.400.000	10.275.000	11.480.000	12.445.000	11.840.000	12.200.000	125.160.000
DISPONIBILIDAD	- 160.000	310.000	2.130.000	3.790.000	3.990.000	5.310.000	4.660.000	3.775.000	2.105.000	- 1.640.000	50.000	660.000	660.000

ANEXO No. 10

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO

FLUJO DE CAJA

AÑO 2003-2004

(Cifras expresadas en Miles de Quetzales)

INGRESOS	JULIO	AGOSTO	SEPTBRE.	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SALDO INICIAL	1.650.000	- 760.000	- 438.000	4.772.000	4.677.000	3.447.000	- 2.277.000	863.000	178.000	623.000	733.000	143.000	1.650.000
VTAS.CONTADO	2.640.000	3.120.000	3.360.000	3.360.000	3.600.000	2.400.000	2.400.000	2.640.000	2.880.000	3.840.000	3.600.000	3.120.000	36.960.000
COBROS	4.320.000	4.800.000	6.000.000	7.000.000	5.250.000	8.925.000	6.125.000	5.895.000	5.475.000	4.000.000	8.985.000	9.125.000	75.900.000
PRESTAMO			5.000.000				5.000.000						10.000.000
TOTAL	8.610.000	7.160.000	13.922.000	15.132.000	13.527.000	14.772.000	11.248.000	9.398.000	8.533.000	8.463.000	13.318.000	12.388.000	124.510.000
EGRESOS													
PROVEEDORES	4.500.000	3.900.000	5.450.000	6.000.000	5.825.000	6.850.000	6.450.000	5.975.000	4.250.000	4.200.000	4.950.000	5.125.000	63.475.000
CTAS. X PAGAR	1.220.000	998.000	1.000.000	1.225.000	925.000	1.000.000	1.245.000	885.000	980.000	975.000	850.000	1.000.000	12.303.000
GTOS.IMPORT.	1.350.000	1.400.000	1.400.000	1.850.000	1.950.000	1.899.000	1.190.000	780.000	1.100.000	975.000	875.000	1.113.000	15.882.000
PLANILLAS	2.300.000	1.300.000	1.300.000	1.300.000	1.300.000	2.300.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	18.800.000
INTERESES				80.000	80.000			80.000	80.000	80.000			400.000
PRESTAMO						5.000.000					5.000.000		10.000.000
TOTAL	9.370.000	7.598.000	9.150.000	10.455.000	10.080.000	17.049.000	10.385.000	9.220.000	7.910.000	7.730.000	13.175.000	8.738.000	120.860.000
DISPONIBILIDAD	- 760.000	- 438.000	4.772.222	4.677.000	3.447.000	- 2.277.000	863.000	178.000	623.000	733.000	143.000	3.650.000	3.650.000

P. T. 1-3	1/10
Hecho por: E. R.	Fecha: 30-06-04
Revisado por: A. A.	Fecha: 01-07-04

ANEXO No. 11

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Al 30 de junio 2004

No.	<u>Pregunta</u>	Conteste		Medidas	
		<u>Sí ó No</u>	<u>Debilidades</u>	<u>Fortalezas</u>	<u>Correctivas</u>
01	Se autorizan las ventas para su despacho?	Sí		Por personal autorizado	Ninguna
02	El proceso de autorización de un pedido es clara y definida?	No	El proceso actual es muy burocrático		Ver recomendación en el informe
03	Aprueba por escrito un funcionario responsable los pedidos de clientes?	Sí		Personal con firma registrada	Ninguna
04	El cliente firma de conformidad en la factura, al recibir el producto?	Sí		El original y despacho lo entrega a créditos	Ninguna
05	Las facturas emitidas son conservadas en lugar seguro y en forma ordenada	Sí		En su fólder en el archivo con llave	Ninguna
06	Se efectúan e imprimen resúmenes diarios de venta?	Sí		Lo imprime Informática y lo traslada a Contabilidad para su registro	Ninguna

P. T. 1-3	2/10
Hecho por: E. R.	Fecha: 30-06-04
Revisado por: A. A.	Fecha: 01-07-04

ANEXO No. 11

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Al 30 de junio 2004

No.	<u>Pregunta</u>	Conteste		<u>Fortalezas</u>	<u>Medidas</u>
		<u>Sí ó No</u>	<u>Debilidades</u>		<u>Correctivas</u>
7	Se cotejan los resúmenes de venta con las facturas físicas antes de su registro?	No	Se hace el registro únicamente con los reportes		Instruir al Asistente en cotejo de documentos y que su Jefe supervice el trabajo Ver recomendación
08	Se cotejan resúmenes de venta con los registros contables?	Sí		Lo realiza personal de Contabilidad	Ninguna
09	Existe libro auxiliar para registro y control de las ventas al crédito?	Sí		La información se carga al libro automáticamente en la facturación	Ninguna
10	Se extiende recibo de caja por todo ingreso en efectivo?	No		Se capta el ingreso con la copia amarilla y luego se emite un recibo general.	Ninguna
11	Se utilizan talonarios de recibo provisionales de caja, debidamente numerados?	Sí	Lo controla Créditos		Ninguna

P. T. 1-3	3/10
Hecho por: E. R.	Fecha: 30-06-04
Revisado por: A. A.	Fecha: 01-07-04

ANEXO No. 11

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Al 30 de junio 2004

<u>No.</u>	<u>Pregunta</u>	<u>Conteste</u>		<u>Medidas</u>	
		<u>Sí ó No</u>	<u>Debilidades</u>	<u>Fortalezas</u>	<u>Correctivas</u>
12	Se lleva registro de los talonarios de recibos provisionales de caja, en poder de los colaboradores de la empresa?	Sí		Lo controla Créditos	Ninguna
13	Se revisan los recibos de caja en poder de los colaboradores?	Sí		Lo realiza el asistente de Créditos	Ninguna
14	Existe un control adecuado sobre los cobros entregados a caja por los colaboradores?	Sí		Se les revisa el talonario de recibos provisionales que entregan y posteriormente cuadran la cuenta con recibos de caja que se envían al cliente	Ninguna
15	Son independientes los cobradores a las funciones de ventas?	No		El Asesor tiene unificadas las funciones de cobros y ventas	Ninguna

P. T. 1-3	4/10
Hecho por: E. R.	Fecha: 30-06-04
Revisado por: A. A.	Fecha: 01-07-04

ANEXO No. 11

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Al 30 de junio 2004

<u>No.</u>	<u>Pregunta</u>	<u>Conteste</u>		<u>Medidas</u>	
		<u>Sí ó No</u>	<u>Debilidades</u>	<u>Fortalezas</u>	<u>Correctivas</u>
16	Existe política a utilizar personal ajeno para efectos de cobros?	No		Los cobros los hace personal de la empresa	Ninguna
17	El sueldo de los Asesores es sobre el monto cobrado?	Sí		Ganan comisión sobre cobro	Ninguna
18	Hace Auditoria Interna o algún colaborador responsable arqueos periódicos y sorpresivos a los asesores- cobradores?	Sí		Lo realiza un asistente de Auditoria	Ninguna
19	Existe control constante y efectivo por auditoria sobre los vencimientos y cobranza principalmente con base en información sobre antigüedad de saldos?	Sí		Créditos emite reporte, que se le entrega a auditoria	Ninguna

P. T. 1-3	5/10
Hecho por: E. R.	Fecha: 30-06-04
Revisado por: A. A.	Fecha: 01-07-04

ANEXO No. 11

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Al 30 de junio 2004

<u>No.</u>	<u>Pregunta</u>	<u>Conteste</u>			<u>Medidas</u>
		<u>Sí ó No</u>	<u>Debilidades</u>	<u>Fortalezas</u>	<u>Correctivas</u>
20	Se envían mensualmente estados de cuenta a los clientes?	No	No utilizan este tipo de información		Enviar estados de cuenta a clientes
21	Son recuperados inmediatamente los cobros de cheques rechazados?	No	El tiempo oscila entre quince días a un mes		Asignar a un solo asistente para que haga gestión de cobro
22	Se cobran en la fecha los cheques posfechados?	No	Si el cliente llama antes que se traslade el recibo a caja, detienen el cobro		Comunicarse con el cliente aplicando técnicas de cobro Cobrar intereses en atraso de pago
23	Son hechas efectivo todas las facturas a su fecha de vencimiento?	No	El cliente no cancela al requerir el cobro en la fecha de vencimiento		Utilizar el sistema de cheque posfechado, negociar documentos con entidades bancarias

P. T. 1-3	6/10
Hecho por: E. R.	Fecha: 30-06-04
Revisado por: A. A.	Fecha: 01-07-04

ANEXO No. 11

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Al 30 de junio 2004

No.	Pregunta	Conteste		Medidas	
		Sí ó No	Debilidades	Fortalezas	Correctivas
24	Se revisan por máquinas detectoras todos los billetes recibidos por asesores/ cobradores?	Sí		Cada cajero cuenta con una máquina	Ninguna
25	Se elaboran relaciones mensuales de saldos de clientes?	Sí		Lo hacen en forma de antigüedad de saldo	Ninguna
26	La cancelación de cuentas de cobro dudoso las autoriza una persona responsable?	Sí		Las autoriza Gerencia General	Ninguna
27	Se obtiene documentación de parte del Bufete Jurídico, para cancelación de cuentas incobrables?	No	Únicamente un memo de créditos para Administración y éste notifica a Contabilidad para correr la partida		Que Créditos solicite la notificación del bufete firmada por un socio. Solicitar autorización de Gerencia Gral. Y Financiera

P. T. 1-3	7/10
Hecho por: E. R.	Fecha: 30-06-04
Revisado por: A. A.	Fecha: 01-07-04

ANEXO No. 11

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Al 30 de junio 2004

<u>No.</u>	<u>Pregunta</u>	<u>Conteste</u>		<u>Medidas</u>	
		<u>Sí ó No</u>	<u>Debilidades</u>	<u>Fortalezas</u>	<u>Correctivas</u>
28	Existe control de recuperación sobre cobros de las cuentas incobrables?	No	Ningún colaborador específico es responsable		Supervisar al asistente y asignar atribución
29	Todas las notas de crédito son aprobadas por colaborador responsable?	Sí		Por el jefe de Pedidos y Facturación	Ninguna
30	Se comprueba la secuencia numérica de las notas emitidas?	Sí		Llevan correlativo los dos departamentos que las emiten	Ninguna
31	Las notas de devolución de mercadería, tienen firma y sello de recibido por encargado de recibir mercadería en Bodega?	Sí		Cada colaborador firma y sella todo documento que procesa o recibe	Ninguna
32	Se imprime a diario el reporte de los movimientos de la cuenta corriente y caja?	Sí		Lo emite Informática y lo trasladada a Contabilidad	Ninguna

P. T. 1-3	8/10
Hecho por: E. R.	Fecha: 30-06-04
Revisado por: A. A.	Fecha: 01-07-04

ANEXO No. 11

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Al 30 de junio 2004

<u>No.</u>	<u>Pregunta</u>	<u>Conteste</u>			<u>Medidas</u>
		<u>Sí ó No</u>	<u>Debilidades</u>	<u>Fortalezas</u>	<u>Correctivas</u>
33	Se concilian los saldos del auxiliar de clientes con el Diario Mayor General	Sí		Lo realizan en contabilidad, cada mes	Ninguna
34	Existe separación de funciones entre la persona que registra el asiento contable de clientes y la persona que opera el auxiliar o cuentas corrientes?	Sí		Existe separación de funciones entre Créditos y Contabilidad	Ninguna
35	Existen límites de crédito en monto y plazo?	Sí		Se estipulan al conceder el crédito	Ninguna
36	Hace visitas periódicas el Jefe de Créditos a clientes para que no caer en mora	No	El Jefe de Créditos no hace visitas a clientes		Programar visitas a clientes con Asesores

P. T. 1-3	9/10
Hecho por: E. R.	Fecha: 30-06-04
Revisado por: A. A.	Fecha: 01-07-04

ANEXO No. 11

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Al 30 de junio 2004

<u>No.</u>	<u>Pregunta</u>	Conteste		<u>Fortalezas</u>	<u>Medidas</u>
		<u>Sí ó No</u>	<u>Debilidades</u>		<u>Correctivas</u>
37	Se establece una estimación para las cuentas incobrables?	Sí		La elabora el Contador Gral. desde el punto de vista financiero prevalece la realidad de la cartera, para efectos fiscales se le da el tratamiento legal.	Ninguna
38	Al no recuperar la cartera en los términos fijados, se busca financiamiento externo, para cumplir con sus obligaciones?	Sí	Préstamos bancarios		Renegociar la cartera, contratar una agencia de cobros, negociar documentos
39	Existen manuales operativos para que se desarrollen las actividades en el Departamento de Créditos?	No	El desarrollo de las actividades se indican verbalmente		Elaborar manuales operativos para el desarrollo de las actividades

P. T. 1-3	10/10
Hecho por: E. R.	Fecha: 30-06-04
Revisado por: A. A.	Fecha: 01-07-04

ANEXO No. 11

**EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y DE CONSUMO
CUESTIONARIO EVALUAR EL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO
DE CRÉDITOS
Al 30 de junio 2004**

<u>No.</u>	<u>Pregunta</u>	<u>Conteste</u>		<u>Medidas</u>	
		<u>Sí ó No</u>	<u>Debilidades</u>	<u>Fortalezas</u>	<u>Correctivas</u>
40	Todos los documentos son contables y están autorizados por la S. A. T.?	Sí		Todos son contables y están autorizados	Ninguna