

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**EL ROL DEL AUDITOR INTERNO EN LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE
FRAUDES, EN UNA CADENA DE TIENDAS QUE COMERCIALIZA
ELECTRODOMÉSTICOS AL POR MENOR**

TESIS

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

POR

JULIO EDUARDO FELIPE PAREDES

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, agosto de 2,005

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

DECANO	Lic. Eduardo Antonio Velásquez Carrera
SECRETARIO	Lic. Oscar Rolando Zetina Guerra
VOCAL I	Lic. Canton Lee Villela
VOCAL II	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
VOCAL III	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
VOCAL IV	P.C. Mario Roberto Flores Hernández
VOCAL V	P.C. José Abraham González Lemus

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXAMENES
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

MATEMÁTICAS-ESTADÍSTICA	Lic. Tiberio Amilcar Castillo Torres
CONTABILIDAD	Lic. Manuel Fernando Morales García
AUDITORÍA	Lic. Rudy Rolando Garrido Menéndez

JURADO QUE PRACTICÓ EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
EXAMINADOR	Lic. Jorge Luis Reyna Pineda
EXAMINADOR	Lic. José Rubén Ramírez

**AUTORIZACIÓN
DE
IMPRESIÓN**

DEDICATORIA

A DIOS: Porque con Él está la sabiduría y el poder; Suyo es el consejo y la inteligencia. (Job 12, 13)

A MIS PADRES: Julián Felipe Hernández
Josefina Paredes Rivera
Por sus esfuerzos y consejos para llegar a esta meta, cuyo triunfo les dedico.

A MIS HERMANOS: Con la esperanza de que esta victoria contribuya a despertar su fe, y a entender que con sacrificio y perseverancia todo se puede.

A MI ASESOR: Lic. Edwin Girón García
Por su tiempo y apoyo incondicional.

A La Universidad de San Carlos de Guatemala

ÍNDICE

Página

CAPÍTULO I

TIENDAS QUE COMERCIALIZAN ELECTRODOMÉSTICOS AL POR MENOR

1.1	Antecedentes	01
1.2	Definición de cadena de tiendas	02
1.3	Definición de tienda	02
1.4	Aspectos legales	02
1.5	Elementos que conforman una tienda	05
	1.5.1 Bienes materiales	05
	1.5.2 Humanos	06
	1.5.3 Sistemas	06
1.6	Estructura organizacional de una tienda	07
	1.6.1 Funciones del Personal	07
	1.6.2 Atribuciones del Personal	09
1.7	Descripción del mercado	13
	1.7.1 Zonas objetivo	13
	1.7.2 Sectores objetivo	13
1.8	Fines de la tienda	14

CAPÍTULO II

EL FRAUDE

2.1	Etimología de la palabra fraude	15
2.2	Definición	15
2.3	Aspectos legales	17
2.4	Elementos que Inducen a cometer fraude	18
	2.4.1 Oportunidad	19
	2.4.2 Necesidad	20
	2.4.3 Racionalización	20
2.5	Tipos de fraude que pueden suscitarse en una tienda	20
	2.5.1 Caja	21
	2.5.2 Cuentas por cobrar	21
	2.5.3 Inventarios	22
2.6	Identificación de indicadores para la prevención y detección de fraudes	23
2.7	Indicadores de fraude	24
	2.7.1 Generales	24
	2.7.2 Personales	26

Página

CAPÍTULO III

EL CONTROL INTERNO EN UNA TIENDA DE ELECTRODOMÉSTICOS

3.1	Definición	29
3.2	Importancia del control interno	29
3.3	Objetivos del control interno	30
3.4	Principios fundamentales de control interno en las áreas operacionales de una tienda	32
3.4.1	Caja	32
3.4.2	Cuentas por cobrar	33
3.4.3	Inventarios	34
3.5	Elementos constitutivos del control interno	35
3.5.1	Sistema de contabilidad	35
3.5.2	Formas	36
3.5.3	Manual de funciones y procedimientos de la tienda	39
3.5.4	Personal idóneo	40
3.6	Necesidad de la vigilancia del control interno	41
3.6.1	Vigilancia del control por conducto del Auditor Interno	41
3.6.1.1	El Auditor Interno	41
3.6.1.2	Requisitos del Auditor Interno	42
3.6.1.3	Responsabilidad y autoridad del Auditor Interno	43
3.6.1.4	Funciones del Auditor Interno	44
3.6.2	Vigilancia del control mediante la Auditoría Interna	46
3.6.2.1	La Auditoría Interna	46
3.6.2.2	Importancia de la Auditoría Interna	46
3.6.2.3	Objetivos de la Auditoría Interna	47
3.6.2.4	Alcance del trabajo de la Auditoría Interna	48
3.6.2.5	Metodología de la Auditoría Interna	49

CAPÍTULO IV

EL ROL DEL AUDITOR INTERNO EN LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES, EN UNA CADENA DE TIENDAS QUE COMERCIALIZA ELECTRODOMÉSTICOS AL POR MENOR

4.1	El Auditor Interno ante la prevención y detección de fraudes	59
4.1.1	Identificación de las áreas de mayor riesgo en las tiendas	60
4.1.2	Actividades de control para la prevención y detección de fraudes	61
4.1.3	Principales indicadores de alerta ante el fraude	63
4.2	La presión administrativa hacia el Auditor Interno frente al fraude	63
4.3	Responsabilidad del Auditor Interno frente al fraude	64
4.4	Procedimiento para el manejo de fraudes por parte del Auditor Interno	65
4.4.1	Identificación de indicadores	66
4.4.2	Informar a la Administración	67
4.4.3	Planeación de la investigación	68
4.4.4	Procedimientos de auditoría para casos de fraude	69
4.4.5	Conducción de la investigación	69
4.4.6	Resultados de la investigación	70
4.4.7	Acciones contra el empleado defraudador	71

Página

4.5	Deficiencias en los controles que pueden aumentar el riesgo para que se cometan fraudes en las tiendas	72
4.5.1	Caja	72
4.5.2	Cuentas por cobrar y transacciones de ventas	76
4.5.3	Inventarios	81
4.5.4	Elemento humano	84

CAPÍTULO V

CASO PRÁCTICO

5.1	Antecedentes de la empresa	87
5.2	Personal clave	87
5.3	Marco legal de la empresa	87
5.4	Cuadro de responsabilidades de la Auditoría Interna	88
5.5	Sistema de información de la empresa	89
5.6	Principales políticas y procedimientos	89
5.7	Control interno	90
5.8	Identificación de áreas de mayor riesgo	91
5.9	Índice de papeles de trabajo	92
5.10	Informe de auditoría	93
5.11	Plan general de trabajo	104
5.12	Cuestionarios para la revisión y evaluación del sistema de control interno	
5.12.1	Caja	108
5.12.2	Cuentas por cobrar	110
5.12.3	Inventarios	112
5.13	Programas de trabajo	
5.13.1	Caja	113
5.13.2	Cuentas por cobrar	115
5.13.3	Inventarios	118
5.14	Examen de las áreas	
5.14.1	Caja	121
5.14.2	Cuentas por cobrar	126
5.14.3	Inventarios	131
	CONCLUSIONES	140
	RECOMENDACIONES	142
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	144
	ANEXOS	146

INTRODUCCIÓN

El fraude en las empresas, es un tema de actualidad y de gran interés debido a las consecuencias negativas que los mismos causan al patrimonio de cualquier entidad, considerándosele la vía de pérdida más importante a la que se encuentran sometidas las

empresas. Es por esa razón que las compañías realizan importantes esfuerzos para detener y controlar este flagelo, que va en aumento y cada vez son más ingeniosos los mecanismos utilizados, amparados por los constantes cambios que está teniendo el mundo de los negocios en el que hoy nos desenvolvemos.

Lo anterior da lugar a que las empresas busquen el apoyo de alguien que les ayude en estos casos, es aquí donde el Auditor Interno desempeña un papel preponderante debido a que la administración de la empresa confía en su habilidad profesional, no sólo para poner de manifiesto errores e irregularidades sino también para proponer fórmulas eficaces para la prevención y solución de los problemas que se presenten.

Por lo que el Auditor Interno al estar consciente de que el fraude puede existir, debe cerciorarse de que los sistemas de prevención establecidos por la administración funcionen adecuadamente.

En consecuencia, el Auditor Interno debe hacer conciencia a la administración de la compañía, que a pesar de la existencia de un adecuado sistema de control interno, la posibilidad de que ocurra un fraude o error no queda descartada; pero será por su medio que se podrá asegurar su pronto descubrimiento, siempre y cuando se mantenga una continua evaluación y supervisión en su funcionamiento, por parte de la administración de la empresa así como de la auditoría interna.

De lo anterior se desprende el objetivo primordial de este trabajo, que consiste en dar a conocer la importancia de la prevención y detección oportuna de los fraudes, a que se encuentra expuesta una cadena de tiendas que comercializa electrodomésticos al por menor.

Objetivo que se considera alcanzado con el presente trabajo, que consta de cinco capítulos organizados de manera sistemática de acuerdo a lo que a continuación se describe:

En el capítulo I, se presenta una reseña de como se originaron en nuestro medio las empresas que se dedican a la comercialización de electrodomésticos al por menor, dándose a conocer su

estructura organizativa y el medio en que se desenvuelven.

En el capítulo II, se define lo que es un fraude y la normativa que tipifica este delito con base a las leyes guatemaltecas, dándose a conocer los elementos que inducen a una o varias personas a cometerlo, los tipos de fraude y las áreas en que pueden suscitarse, así como la identificación de los indicadores para la prevención y detección de manera oportuna.

En el capítulo III, se da a conocer sobre el control interno que debe existir en una tienda de electrodomésticos, haciéndose referencia de su importancia, de los objetivos que debe alcanzar, y los principios básicos sobre los que debe subsistir su establecimiento, sin olvidar lo más importante que es su vigilancia y evaluación constante por parte del Auditor Interno.

En el capítulo IV, se hace referencia al rol del Auditor Interno en la prevención y detección de fraudes en los puntos de venta, a los procedimientos para el manejo respectivo de estos delitos y al reforzamiento de los controles internos para evitar que un mismo tipo de fraude sea cometido en otras áreas de la organización.

Por último el capítulo V, comprende de manera práctica la ejecución de una auditoría en una tienda de electrodomésticos, desde su planeación, los objetivos que persigue y su alcance, como la aplicación de los programas y elaboración de los respectivos papeles de trabajo.

Y como parte final y esencial de este trabajo se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones que son el resultado de esta investigación, también se presentan las referencias bibliográficas cuidadosamente seleccionadas y que fueron base de consulta para el desarrollo y feliz término de este esfuerzo emprendido.

CAPÍTULO I

TIENDAS QUE COMERCIALIZAN ELECTRODOMÉSTICOS AL POR MENOR

1.1 Antecedentes

De acuerdo a los avances tecnológicos el hombre ha podido satisfacer necesidades de manera inmediata y segura, que en tiempos pasados le eran difíciles o quizá imposibles debido a los pocos avances de la ciencia.

Es a principios del siglo XX cuando los logros asombrosos eran precedidos por enormes saltos imaginativos, dándose origen a la invención de aparatos eléctricos para uso en el hogar con la finalidad de facilitar y hacer placentera la vida al ser humano.

Por el año de 1950 surgen las primeras empresas en Guatemala que se dedican a la comercialización de electrodomésticos al por menor tales como televisores, equipos de sonido, estufas, refrigeradoras, lavadoras, planchas, licuadoras, hornos, etc., con la misión de poner al alcance de la población aparatos para uso en el hogar a precios accesibles, por medio de la modalidad de ventas al contado y de ventas al crédito para aquellas personas de escasos recursos que por alguna razón y debido a que los precios de algunos aparatos son relativamente altos no pueden adquirirlos al contado.

Debido a la gran demanda de aparatos, la empresa comercializadora de electrodomésticos al por menor, consigue su consolidación en el medio y sienta las bases para su expansión abarcando otras zonas geográficas del país, por medio de la apertura de una cadena de tiendas especializadas las que se ubican en puntos estratégicos de la República de Guatemala.

Es por este crecimiento tan acelerado que la empresa debe de implementar cambios en su estructura organizacional con la finalidad de ser más eficiente y competitiva, lo que implica establecer mejores controles en las operaciones del negocio que contribuyan a su buen funcionamiento, para el logro de los objetivos previstos.

1.2 Definición de cadena de tiendas

Es un grupo de establecimientos o puntos de venta que consolidan sus operaciones en una central, es decir que existe un establecimiento encargado de centralizar las operaciones de todos los demás.

Teniendo la central por atribuciones las siguientes:

- Control general en lo concerniente a inventarios, compras y distribución de mercadería a las distintas tiendas.
- Control del efectivo, centraliza los depósitos de efectivo generados por las ventas de todas las tiendas.
- Se encarga de la atención a proveedores, programando compras y pagos.
- Centraliza los registros contables y reportes financieros.

1.3 Definición de tienda

Es un establecimiento o punto de venta legalmente constituido que se ubica geográficamente en un lugar estratégico, en donde se ponen a disposición del público electrodomésticos que ayudarán a la satisfacción de necesidades humanas y a mejorar la calidad de vida de los consumidores.

La tienda tendrá por atribuciones las siguientes:

- Controla la existencia de su inventario.
- Controla las ventas y el efectivo.
- Controla la cartera de crédito de sus clientes.
- Realiza en ocasiones transferencias de mercancía a otras tiendas, únicamente cuando es necesario y bajo una estricta supervisión y autorización del Gerente Regional de Ventas.

El sistema de información contable que pueden utilizar las tiendas para el registro de sus operaciones puede ser de forma manual o computarizado, situación que va a depender del flujo de operaciones y la relación costo/beneficio en su implementación.

1.4 Aspectos legales

Con base a lo que establece el Código de Comercio de la República de Guatemala; una empresa conformada por una cadena de tiendas puede constituirse en una sociedad mercantil, y para tal efecto considera como "Sociedades organizadas bajo forma mercantil exclusivamente las siguientes:

- Sociedad Colectiva
- Sociedad en Comandita Simple
- Sociedad de Responsabilidad Limitada
- Sociedad Anónima
- Sociedad en Comandita por Acciones". **(4:2)**

Una sociedad es la unión de dos o más personas con el objeto de dirigir una empresa, aportando cada una de ellas una contribución substancial al negocio ya sea en efectivo, bienes materiales, actividades o conocimientos.

"La sociedad mercantil constituida de acuerdo a las disposiciones de este Código e inscrita en el Registro Mercantil, tendrá personalidad jurídica propia y distinta de la de los socios individualmente considerados, debiéndose regir por las estipulaciones de la escritura social y por las disposiciones del presente Código". **(4:4)**

En nuestro país la forma más común que adquieren jurídicamente las empresas es la de Sociedad Anónima, debido a sus características peculiares consistentes en el anonimato de los socios, lo ilimitado en el número de sus accionistas, la responsabilidad que se limita al pago de las acciones suscritas y la fácil transferencia de las acciones para negociarlas.

Siendo este el caso de la empresa que comercializa electrodomésticos al por menor por medio de una cadena de tiendas, las que se ubican en diferentes zonas geográficas de la República de Guatemala, en donde cada tienda representa a la empresa actuando por orden y cuenta de ésta en la celebración de contratos mercantiles; para vender, distribuir, promocionar o colocar bienes y servicios.

Por lo que cada tienda de acuerdo al Código de Comercio se cataloga como "*Agente de Comercio*", ya que actúa de modo permanente, en relación con una central, promoviendo contratos mercantiles o celebrándolos en nombre y por cuenta de ésta.

"Los agentes de comercio pueden ser: **1) Dependientes**, si actúan por orden y cuenta del principal, forman parte de su empresa y están ligados a éste por una relación de carácter laboral; **2) Independientes**, si actúan por medio de su propia empresa y están ligados con el principal por un contrato mercantil, contrato de agencia". **(4:39)**

Las tiendas que comercializan electrodomésticos al por menor, al ser constituidas cuentan con una serie de características uniformes en su organización, administración y control, de acuerdo a la categoría funcional de agencia o sucursal que se les hubiere asignado, y para su reconocimiento legal es obligatoria su inscripción en el Registro Mercantil jurisdiccional, la cual deberá solicitarse dentro de un mes de haberse constituido como tal.

Aunque tanto las agencias y sucursales son medios para proyectar la organización de ventas en zonas geográficas distintas a la de la oficina central, es importante hacer notar la diferenciación de lo que es una agencia y una sucursal.

Los puntos en los que difieren pueden sintetizarse así:

"Agencia:

- Tiene un surtido de muestras para exhibición, mas no así para hacer entregas a clientes.
Los pedidos son remitidos a la casa central y es ésta la que los despacha a los clientes.
- Los créditos son autorizados por la casa central, los registros de las cuentas por cobrar se llevan en la casa central y es ésta la que efectúa los cobros.
- El fondo fijo para los gastos de la agencia lo provee la casa central, la cual lo repone a medida que se agota. La agencia no maneja ningún otro efectivo.

Sucursal:

- Mantiene existencia de mercancías, la mayoría son obtenidas de la casa central, pero parte de las cuales pudo haber comprado en otras entidades.
El surtido de los pedidos de clientes se hace de las existencias de la sucursal.
- Los créditos son autorizados por la sucursal, los registros de las cuentas por cobrar se llevan en la sucursal, siendo ésta la que efectúa los cobros.
- Los cobros efectuados por la sucursal son depositados en un banco local para que los acredite a la misma, el gerente de la sucursal extiende los cheques para pagar los gastos.

El resumen que antecede describe en teoría las funciones de la verdadera agencia y de la verdadera sucursal, pero en la práctica existen agencias que ejercen algunas de las funciones de las sucursales, y sucursales sujetas a algunas de las restricciones que se aplican a las agencias". (7:300, 301)

Es por esto, que si bien existen verdaderas agencias y sucursales, existen otros establecimientos que tienen algunas de las características de ambas, como es el caso de la cadena de tiendas que comercializa electrodomésticos al por menor.

Por último, es importante mencionar que la empresa que comercializa electrodomésticos al por menor por medio de una cadena de tiendas, constituida en sociedad mercantil; además de regirse por las estipulaciones de su escritura social y por las disposiciones del Código de Comercio, también se encuentra sujeta a las regulaciones de otras leyes que le son inherentes, siendo éstas:

- Código de Trabajo (Decreto 14-41 y sus reformas)
- Código Tributario (Decreto 6-91 y sus reformas)
- Código Penal (Decreto 17-73 y sus reformas)
- Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto 27-92 y sus reformas)
- Ley del Impuesto Sobre la Renta (Decreto 26-92 y sus reformas)
- Ley del Impuesto Sobre Productos Financieros (Decreto 26-95)
- Ley de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos (Decreto 37-97)
- Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles (Decreto 15-98)

1.5 Elementos que conforman una tienda

Son los componentes que constituyen y proporcionan vida al negocio para que pueda estar en marcha, son ellos:

1.1.5 Bienes materiales

Están conformados por el inmueble, sus instalaciones, y el mobiliario y equipo con que cuenta la entidad para desarrollar sus operaciones.

También lo integran sus inventarios de suministros y productos para la venta, los que son indispensables para cubrir las demandas de los clientes.

"*Los inventarios* son todos aquellos bienes tangibles propiedad de la entidad, disponibles para la venta y/o para usarse en la producción de bienes o servicios.

Por su naturaleza los inventarios se clasifican en: materias primas, materiales y suministros, productos en proceso y productos terminados". **(13:3)**

Así mismo el efectivo, que servirá para facilitar y poder efectuar diversas transacciones tanto a nivel interno como externo.

"*Efectivo y valores* puede definirse como el dinero real o los instrumentos negociables que son generalmente usados y aceptables como dinero, incluyendo monedas, cheques, giros bancarios, giros y depósitos a la vista en bancos".
(20:62)

1.5.2 Humanos

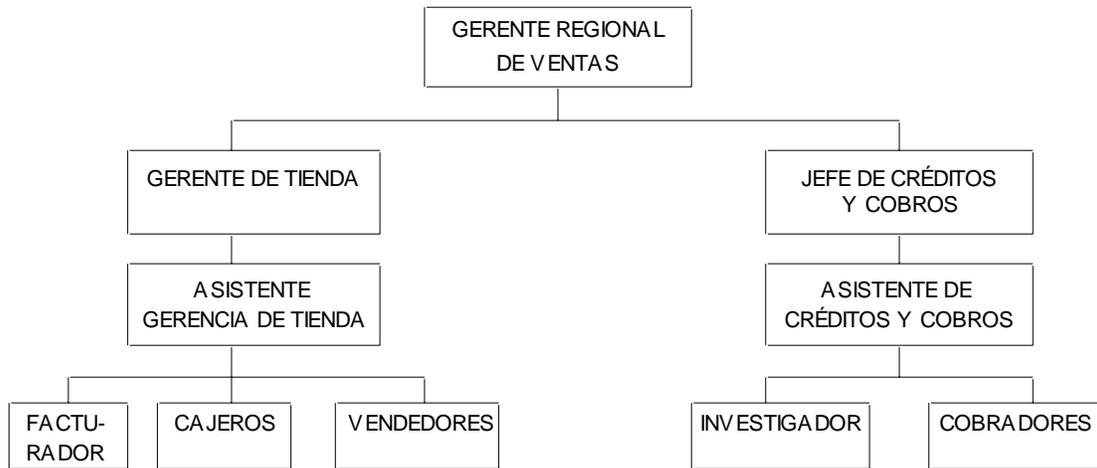
Es uno de los elementos más importantes, porque sin ellos cualquier organización no podría tener vida; razón por la que es necesario elegir y ubicar para cada área a los mejores profesionales con el conocimiento y la especialización necesaria para desarrollar las distintas funciones del negocio.

1.5.3 Sistemas

Están constituidos por un conjunto ordenado de procedimientos relacionados entre sí que contribuyen a realizar una función determinada. Cada función está formada por un conjunto de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa, siendo algunos los siguientes:

- *Sistema de ventas:* al contado y al crédito
- *Sistema de cobro por ventas al crédito:* semanal, quincenal, mensual.
- *Sistema de publicidad:* impreso, radio, televisión, cable, internet.
- *Sistema de organización y administración:* niveles jerárquicos, separación de funciones, el grado de centralización o descentralización que pueda existir.
- *Sistema de contabilidad:* métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las operaciones de una entidad.

1.6 Estructura organizacional de una tienda



1.6.1 Funciones del Personal

➤ **Gerente Regional de Ventas:**

Es el encargado de dirigir, coordinar y supervisar las actividades de tiendas, realiza investigaciones, proyecciones y programas de mercadeo para lograr el aumento constante del volumen de ventas, descubriendo nuevos mercados y logrando nuevos clientes por medio de promociones de productos y ofertas específicas.

➤ **Gerente de Tienda:**

Depende directamente del Gerente Regional de Ventas, tiene a su cargo la administración, coordinación y responsabilidad total de las operaciones y/o actividades de la tienda, principalmente ventas, efectivo, inventarios y manejo del personal auxiliar.

➤ **Asistente de Gerencia de Tienda:**

Depende directamente del Gerente de Tienda, lo asistirá en todas sus funciones y será el responsable de las operaciones del área en ausencia de éste.

➤ **Facturador:**

Depende directamente del Gerente de Tienda, tiene a su cargo la custodia de las formas prenumeradas correlativamente pendientes de emisión (facturas, notas de débito y crédito).

Realiza la emisión de dichas formas; siempre y cuando se hayan cumplido estrictamente los procedimientos siguientes:

Para facturas, revisión del pedido por parte del Gerente de Tienda si la venta es al contado, y en el caso de ventas financiadas que exista la autorización del crédito por parte del encargado de esa área.

Para notas de débito y crédito, que exista autorización del Gerente Regional de Ventas

➤ **Cajeros:**

Dependen directamente del Gerente de Tienda, tienen a su cargo la custodia del efectivo y valores del negocio, los fondos provienen básicamente de ventas al contado, enganches por ventas financiadas, como también abonos por parte de clientes de ventas al crédito.

➤ **Vendedores:**

Dependen directamente del Gerente de Tienda, realizan transacciones como intermediarios entre el cliente y la empresa.

➤ **Jefe de Créditos y Cobros:**

Depende directamente del Gerente Regional de Ventas, tiene a su cargo la administración, coordinación y responsabilidad total de las operaciones y/o actividades de la unidad de créditos y cobros de la tienda, principalmente el análisis y autorización de créditos, resguardo de los documentos que garantizan las cuentas por cobrar, la recuperación oportuna de las mismas y manejo del personal auxiliar.

➤ **Asistente de Créditos y Cobros:**

Depende directamente del Jefe de Créditos y Cobros, lo asistirá en todas sus funciones y será el responsable de las operaciones del área en ausencia de éste.

➤ **Investigador:**

Depende directamente del Jefe de Créditos y Cobros, su función consiste en realizar visitas a los lugares y personas referidas por el cliente, con el objetivo de constatar la veracidad de la información proporcionada en la solicitud de crédito, además poder obtener mayor información, datos y comentarios sobre el cliente para formarse una opinión sobre su honorabilidad y solvencia económica, de cuyo resultado dependerá la aprobación de su crédito.

➤ **Cobradores:**

Dependen directamente del Jefe de Créditos y Cobros, su función consiste en realizar visitas domiciliarias a clientes, con motivo de efectuar los cobros correspondientes por abonos de ventas surtidas a crédito.

1.6.2 Atribuciones del Personal

➤ **Gerente Regional de Ventas:**

- Organiza de manera eficiente y en armonía con la capacidad productiva de la empresa, las actividades de venta.
- Revisa periódicamente el funcionamiento de cada tienda, para reestructuraciones y/o modificaciones prácticas.
- Controla las necesidades, ventas y estadísticas de cada tienda.
- Debe cumplir con la cuota mensual de ventas con base a lo presupuestado.
- Logra el aumento constante del volumen de ventas.
- Formula y practica la promoción de productos y ofertas específicas.
- Determina en lo posible, la situación de la competencia.
- Participa directamente en los programas de propaganda y publicidad.
- Controla y promociona los productos de escaso desplazamiento.

➤ **Gerente de Tienda:**

- Controla e informa sobre estadísticas de venta.
- Realiza cortes diarios de caja.
- Autoriza desembolsos de caja para gastos de operación de la tienda con base al presupuesto autorizado para cada rubro.
- Verifica los depósitos parciales de efectivo hecho por los cajeros previos a ser depositados en la caja de seguridad.
- Realiza los depósitos de efectivo al banco por medio de la unidad de traslado de valores.
- Practica inventarios periódicos de la mercancía existente en la tienda.
- Cuida porque la mercancía puesta en exhibición se encuentre bien clasificada, limpia, y con su portaprecio respectivo.
- Realiza pedidos de mercancía a la central.
- Supervisa la recepción de la mercancía enviada por la central.
- Realiza reuniones periódicas con el personal de tienda.

- Envía al Departamento de Recursos Humanos el reporte de comisiones de vendedores para su cálculo y pago correspondiente.
- Analiza diariamente el balance de antigüedad de saldos de clientes.

➤ **Asistente de Gerencia de Tienda:**

- Asiste al gerente en la administración y coordinación de las operaciones de la tienda y es responsable en ausencia de éste.

➤ **Facturador:**

- Recibe los pedidos de ventas autorizados para facturar.
- Verifica precios consignados en el pedido contra los listados de precios vigentes.
- Emite facturas con base a los pedidos de ventas.
- Realiza cálculos aritméticos.
- Emite notas de crédito por devoluciones y rebajas sobre ventas, y notas de débito por recargo de intereses, dichos documentos deben ser autorizados por el Gerente Regional de Ventas.
- Imprime reportes de la facturación diaria de cantidades y valores, a fin de confrontar las cantidades despachadas según el inventario de mercancía con las cantidades facturadas y el registro de sus importes en las cuentas por cobrar a clientes.
- Archivo de documentos y traslado de facturas originales al área de créditos para su resguardo, también envía las copias de los documentos respectivos al Departamento de Contabilidad en oficinas centrales.

➤ **Cajeros:**

- Recepción del efectivo que ingresa a la tienda por ventas y abonos de clientes.
- Emite recibos de caja que amparan los ingresos correspondientes.
- Efectúa depósitos parciales de efectivo a la caja de seguridad.
- Elabora el reporte de caja al final de las operaciones diarias.
- Archivo de documentos y envío de las copias respectivas al Departamento de Contabilidad en oficinas centrales.

➤ **Vendedores:**

- Atención al público que visita la tienda.

- Elaboración de pedidos y cotizaciones.
- Entrega de mercancía al cliente.
- Realiza limpieza, clasificación y portaprecios de la mercancía en exhibición.
- Realiza con el Gerente de Tienda inventarios de mercancía
- Efectúa fuera de las instalaciones la labor de publicidad, entregando volantes.
- Realiza visitas domiciliarias a clientes para ofrecerles posibles nuevas compras.

➤ **Jefe de Créditos y Cobros:**

- Analiza las solicitudes de crédito de los clientes.
- Verifica referencias de las solicitudes de crédito.
- Autoriza créditos a clientes una vez hayan cumplido con los requisitos solicitados.
- Resguarda los documentos que garantizan las cuentas por cobrar.
- Vela por la recuperación de la cartera dentro de los términos de cobro establecidos.
- Revisa los saldos de los clientes y su vencimiento.
- Mantiene comunicación constante con los clientes vía telefónica o escrita, y más aún cuando existen atrasos en sus saldos para realizar con ellos convenios de pago.
- Supervisa diariamente la labor de cobranza de los cobradores, así como su respectiva liquidación en la caja de la tienda.
- Practica corte de formas a cobradores.
- Propone al Gerente Regional de Ventas el traslado de cuentas crédito al Departamento Jurídico, una vez agotadas todas las posibilidades para su recuperación por la vía normal.
- Mantiene comunicación periódica con el Departamento Jurídico, para saber el avance sobre las cuentas que tiene encomendadas para su cobro.
- Da la instrucción para que se proceda a recoger la mercancía a clientes cuando por alguna razón ya no pueden continuar pagándola o que la entregan en depósito mientras liquidan o ponen su cuenta al corriente.
- Es responsable del control y asignación de los vehículos de transporte a investigadores y cobradores debiendo cuidar su buen funcionamiento y presentación.
- Realiza reuniones periódicas con cobradores.

➤ **Asistente de Créditos y Cobros:**

- Asiste al Jefe de Créditos y Cobros en la administración y coordinación de las operaciones y/o actividades de la unidad de créditos de la tienda y es total responsable en ausencia de éste.

➤ **Investigador:**

- Procede a verificar la autenticidad de la información proporcionada por el cliente.
- Debe rendir un informe al Jefe de Créditos en formato preimpreso de todos los aspectos que observó en la investigación.
- Debe llevar una bitácora de control de las investigaciones realizadas y entregadas al Jefe de Créditos, firmando las investigaciones realizadas.
- Es responsable del vehículo de transporte que se le asigne para realizar su trabajo, debiendo cuidar de su buen funcionamiento y presentación.

➤ **Cobradores:**

- Visita a clientes para realizar cobros de abonos a sus cuentas.
- Emite recibo de caja al cliente por cada pago recibido.
- Deberá de elaborar en formato preimpreso la labor de cobranza del día.
- Procede a liquidar en la caja de la tienda la cobranza del día.
- Debe comunicar al Jefe de Créditos sobre las cuentas que están presentando dificultad en su recuperación.
- Es responsable del vehículo de transporte que se le asigne para realizar su trabajo, debiendo cuidar de su buen funcionamiento y presentación.

1.7 Descripción del mercado

El mercado está constituido por un grupo de individuos, que tienen la necesidad de satisfacerse con productos y servicios y que cuentan con los medios económicos para obtenerlos.

1.7.1 Zonas objetivo

Son las zonas de actuación comercial en donde desarrolla sus operaciones la empresa, en función de las posibilidades existentes y mas aún como consecuencia de la apertura comercial que están teniendo los mercados, debido a la

globalización económica en el mundo moderno, que estriba en la competitividad a nivel nacional e internacional.

1.7.2 Sectores objetivo

El mercado está conformado por los compradores, estos poseen una diversidad de características distintas que son de suma importancia para determinar su deseo de adquirir bienes y servicios, razón por la que se eligen aquellos segmentos más atractivos y con posibilidades reales de compra.

Tal diversidad de características de los compradores proviene de la geografía, la demografía, el poder adquisitivo, la ocupación, la escolaridad, y el comportamiento de compra.

Con base a las características anteriores se pueden dividir los mercados en cuatro sectores claramente definidos: geográficos, demográficos, psicográficos y comportamiento del consumidor.

- **Sector geográfico:** Es cuando el mercado puede dividirse geográficamente por medio de códigos postales, ciudades, estados, regiones o países.
- **Sector demográfico:** En este caso se consideran para su división varias medidas de la población, siendo estas: edad, sexo, ingreso, nacionalidad, escolaridad y ocupación.
- **Sector psicográfico:** Esta clase de sector, toma en cuenta para su división a partir de la clase social, los rasgos de la personalidad o los estilos de vida.
- **Comportamiento del consumidor:** Este sector tiene su fundamento en la conducta de los clientes respecto a determinados productos y servicios que se ponen a su disposición, considerando el beneficio que busca el público en los productos, sus características, así como el tiempo de utilización de un producto en particular.

1.8 Fines de la tienda

Como toda entidad comercial, entre los objetivos que persigue es crear el mayor bienestar a sus propietarios por medio de la obtención de ganancias justas y adecuadas, consolidar en el medio su permanencia y desarrollo; como también lograr la satisfacción

de las necesidades de sus clientes poniendo a su disposición una amplia variedad de electrodomésticos de marca mundial de la más alta calidad, garantizados y con el mejor servicio y sobre todo con los mejores precios del mercado por medio de la modalidad de ventas al contado y al crédito.

Ofrecer un sistema de crédito flexible para sus clientes cuando quieren adquirir alguno de los productos que se ofrecen, logrando con la flexibilidad de este programa mantener un crecimiento de las ventas a un ritmo normal aún en casos en los que nuestro país atraviese por momentos de crisis, lo que permitirá a la empresa adaptarse a cualquier cambio económico, evitando gastos asociados con cuentas incobrables, que implican un mayor esfuerzo en términos tanto humanos como técnicos.

CAPÍTULO II EL FRAUDE

2.1 Etimología de la palabra fraude

"Proviene del latín *fraus, udis, fraudis* que es genitivo de *fraus* y que significa engañar, usurpar, despojar, burlar con fraude; *fraudulentus*, equivalente a fraudulento, engañoso, fingido, falaz, malicioso. Gramaticalmente es engaño o acción contraria a la verdad o rectitud". (12:1,469)

2.2 Definición

"Fraude es una impostura o ardid de mala fe. Aplicado a la contabilidad, el fraude consiste en cualquier acto u omisión de un acto de naturaleza dolosa y por tanto de mala fe, o de negligencia grave.

Consiste en despojar al propietario de lo que por derecho le pertenece sin su consentimiento o conocimiento, o en exponer erróneamente una situación, bien sea deliberada o por negligencia grave. El fraude podrá clasificarse como una felonía o mala conducta criminal". **(10:90)**

El fraude en las empresas es uno de los temas clave de la ética en los negocios debido a las consecuencias negativas que estos actos causan al patrimonio de cualquier entidad.

En ocasiones las empresas subestiman las causas posibles de fraude, ya que algunas veces se piensa que por la tecnificación tan sofisticada que se tiene en las operaciones de los negocios, el fantasma del fraude a sido descartado, sin embargo la realidad es otra; ya que se debe de considerar que los procesos y sistemas implementados en una organización son manejados por personas y que algunas de estas personas representan una amenaza latente por las malas intenciones que puedan tener.

Lo anterior no significa una desvalorización de los sistemas; al contrario, cuanto mejores sistemas, mejor situación se tendrá, pero al mismo tiempo hay que tener claro que esta situación no constituye invulnerabilidad, ya que las empresas las siguen manejando personas y si en una o varias personas se mantiene el deseo permanente de cometer fraude lo hará a pesar de todos los controles existentes.

El riesgo de fraude en las organizaciones no se debe descartar, una encuesta realizada a nivel internacional sobre este tema, tuvo como resultado que 2 de cada 5 empresas encuestadas han detectado más de un fraude en los últimos años y que el 75% de los fraudes fueron realizados por personal interno de confianza o con la participación de ellos. Esta encuesta además indica que las personas de confianza tienen una antigüedad de 3 a 5 años en la compañía, con edades entre los 25 y 40 años y con ingresos promedios anuales menores a los Q. 200,000.00.

El fraude según la mayoría de estimaciones conferidas, es, la vía de pérdida más importante a la que se encuentran sometidas las empresas, no solo por la disminución que representa en sus activos; sino también para sus utilidades, debido a que estas pérdidas se ven reflejadas en los estados financieros de la compañía, afectando además en ocasiones el buen prestigio de la empresa cuando por alguna razón estos casos son

publicitados y salen a luz pública, no obstante, por lo regular la mayoría de estos hechos se esconden por temor a dañar la imagen y las buenas relaciones con clientes y proveedores.

Cabe mencionar que el fraude requiere ser detectado y, dentro de lo posible debe ser prevenido, tomando en consideración que la empresa se encuentra expuesta a actos anómalos que pueden llegar a cometer empleados de la misma, la responsabilidad primaria de estos actos recae sobre la administración del negocio; dado que la administración es la encargada de implantar y supervisar la operación continua de un sistema de control interno que prevenga y detecte fraudes y errores; sin embargo ésta necesita el apoyo de alguien que le ayude en estos casos, es aquí donde la administración requiere la ayuda eficaz y el asesoramiento adecuado del Auditor Interno, quien será la persona que tenga la experiencia suficiente y los conocimientos necesarios para evaluarlos y sugerir los correctivos inmediatos.

En conclusión, fraude es el uso no autorizado de activos y/o una distorsión intencional de la información financiera por parte de uno o más individuos miembros de la empresa y/o con la participación de terceras personas, pudiendo involucrar:

- a) Manipulación, falsificación o alteración documental
- b) Malversación de activos
- c) Supresión u omisión de los efectos de transacciones reales
- d) Registro de transacciones no reales
- e) Uso indebido de las políticas contables

Si bien el fraude no se puede eliminar definitivamente, sus costos se pueden reducir, para lo cual son necesarias acciones preventivas por parte de la administración de la compañía, para que el delito no termine amenazando la existencia misma de la empresa.

2.3 Aspectos legales

En el ámbito del derecho penal, que es donde tiene mayor cabida este vocablo, se estima que la esencia del delito de fraude, es el engaño de que se vale el agente, para hacerse en perjuicio de otro de un objeto de ajena procedencia.

En lo que concierne a las leyes de Guatemala, no existe delito que sea tipificado como fraude, por ello es importante la relación con otros vocablos que tienen una misma o muy

parecida acepción, y que sí se encuentran regulados en el ordenamiento jurídico correspondiente, tales como: estafa, engaño, mentira, falsificación, desfalco, malversación, hurto y robo.

Teniendo claro la terminología que puede aplicarse a este delito, se procede a considerar lo que establece el ordenamiento jurídico al respecto; constituido por el Decreto No. 17-73 Código Penal de la República de Guatemala en donde se establecen cuatro significaciones que corresponden en específico al delito de fraude y que se referencia por los actos siguientes: hurto, robo, estafa, apropiación y retención indebidas.

(Hurto) "Quien tomare, sin la debida autorización, cosa mueble, total o parcialmente ajena, será sancionado con prisión de uno a seis años". (Artículo 246).

(Robo) "Quien, sin la debida autorización y con violencia anterior, simultánea o posterior a la aprehensión, tomare cosa mueble, total o parcialmente ajena, será sancionado con prisión de tres a doce años". (Artículo 251).

(Estafa) "Comete estafa quien, induciendo a error a otro, mediante ardid o engaño, lo defraudara en su patrimonio en su perjuicio propio o ajeno.

El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis meses a cuatro años y multa de doscientos a diez mil quetzales." (Artículo 263).

(Apropiación y retención indebidas) "Quien, en perjuicio de otro, se apropiare o distrajere dinero, efectos o cualquier otro bien mueble que hubiera recibido en depósito, comisión o administración, o por cualquier otra causa que produzca obligación de entregarlos o devolverlos, será sancionado con prisión de seis meses a cuatro años y multa de cien a tres mil quetzales". (Artículo 272)

En lo relativo a este tipo de actos ilícitos, se puede afirmar de que se encuentran incentivados por un marco penal leve en nuestro medio, ya que si bien los delitos económicos no tienen una tipificación de privación de libertad tan importante, esto hace que los individuos que cometen estos actos especulen, y la mayoría de veces lleguen a la conclusión de que el monto que obtendrán por el delito compensa con creces los meses que puedan estar privados de su libertad, siempre y cuando se logre una condena para el defraudador.

En nuestro medio por la lentitud con que marchan los casos en los tribunales de justicia como consecuencia también de la corrupción pública que socava la credibilidad del gobierno y limita su eficacia, muchas veces no se logra la aplicación de una condena al defraudador; ya que en la mayoría de casos, los expedientes por este tipo de delitos no son considerados tan importantes y pasan a un segundo plano o en su defecto son archivados, beneficiando e incentivando con esto a los delincuentes para que continúen cometiendo este tipo de delitos con la mayor impunidad existente.

2.4 Elementos que inducen a cometer fraude

Los elementos condicionantes del fraude serán estudiados y definidos en lo que se ha dado en llamar "triángulo del hurto", el que está conformado por los elementos siguientes:

- Oportunidad
- Necesidad
- Racionalización

De acuerdo a estudios realizados en materia de fraude, se ha llegado a determinar que casi todos los individuos perpetradores de este tipo de actos, evidencian tener estos tres elementos en común.

2.4.1 Oportunidad

Se considera como oportunidad, las circunstancias favorables que existen en el momento preciso para la realización de un hecho; pudiéndose examinar desde dos puntos de vista: la oportunidad subjetiva y oportunidad objetiva.

- **Oportunidad subjetiva:** Es la percepción de realizar un acto deshonesto sin miedo a ser descubierto.
- **Oportunidad objetiva:** Es la probabilidad real de realizar un acto deshonesto sin ser descubierto.

De lo anterior se desprende el factor básico que mueve a cualquier individuo a cometer fraude y es el que exista la oportunidad libre de riesgo, incrementándose el robo, cuando se llega a percibir que se puede robar algo sin que nadie se entere, argumentándose que en tanta cantidad sin control una pequeña falta será imperceptible.

La oportunidad está presente cuando la confianza está basada en la fidelidad de las personas claves y no en el sistema de trabajo y control interno, cuando los empleados desarrollan una estrecha relación con los proveedores, clientes y otras personas fuera de la compañía, cuando los registros contables están descuidados cuando la Gerencia pone poca atención a los detalles; olvidándose por completo que los empleados tienen entre sus ventajas un acceso privilegiado a los bienes de la compañía, tanto físico como informativo: los horarios, las costumbres de control, los sistemas de seguridad (que a menudo ellos mismos activan y desactivan), etc.

En conclusión, un generador habitual de oportunidad lo constituirá un contexto de cierto desorden como un exceso de confianza; por lo que evitar la confianza excesiva no es desconfiar, es una norma profesional encaminada a evitar la pérdida de legitimidad de los controles habituales.

2.4.2 Necesidad

La necesidad se define como un deseo material o psicológico no cumplido en un individuo, actuando éste como un fuerte motivador para la búsqueda del satisfactor requerido. En el caso del defraudador éste satisface su deseo en los beneficios esperados tras la realización del acto deshonesto.

La necesidad se origina en la falta de principios humanos agravados por presiones financieras, por un estilo de vida fuera del alcance del individuo como consecuencia de su nivel de ingresos. Otro factor que puede originarla es el resentimiento de ciertos empleados, como consecuencia de las excesivas presiones laborales o cuando perciben que han sido tratados muy injustamente de forma subjetiva o en relación a otros empleados, o que se merecen un sueldo superior por la labor que desempeñan.

2.4.3 Racionalización

La racionalización es un mecanismo mental que permite justificar actos de cualquier índole, en el caso del defraudador se convierte en una habilidad y manera para presentar excusas por los actos deshonestos cometidos, con las cuales se pretende engañar a los demás.

La racionalización también contribuye a la anulación de la conciencia y ejerce la función de expiación del sentimiento de culpa en deterioro de los valores éticos del

individuo, el deterioro ético está detrás de la mayoría de las situaciones de deshonestidad que afectan a las empresas.

En resumen, la mente del defraudador es racional respecto al delito.

2.5 Tipos de fraude que pueden suscitarse en una tienda

A continuación se darán a conocer algunos actos fraudulentos que pueden suscitarse en tiendas que se dedican a la comercialización de electrodomésticos al por menor. La finalidad es dar a conocer la manera como se realizan, para lograr su prevención o su detección en el momento preciso.

2.5.1 Caja

- Clientes que han realizado sus compras al crédito y que se adelantan en el pago de sus abonos tienen derecho a bonificaciones o descuentos en el último abono que salda su cuenta, lo que muchas veces no se les da a conocer ya que el propósito del cajero es quedarse con el efectivo que corresponde al descuento.
- Calculando en exceso los descuentos sobre ventas concedidos al cliente, siendo la diferencia entre el máximo de descuento autorizado y el otorgado, el monto defraudado.
- No reportando el cobro de efectivo de clientes que se presentan a pagar su saldo mucho tiempo después de su vencimiento y que su cuenta ya no existe en la cartera del sistema electrónico, debido a que por alguna razón se consideró incobrable y se procedió a dársele de baja.
- La presentación de facturas por gastos realizados con alteraciones en los montos o presentando una factura de una liquidación anterior nuevamente para su pago.
- No depositar diariamente al banco o depositar sólo parte de lo cobrado.
- El desvío de fondos por medio del endoso de cheques a cuentas personales.

- Cuando se toma dinero en efectivo de la tienda, para cambio de cheques personales, a sabiendas de que los mismos se encuentran sin fondos.
- El colocar vales personales, sin aprobación, para soportar préstamos a "corto plazo".

2.5.2 Cuentas por cobrar

- La negociación por parte del Jefe de Créditos de las facturas crediticias con los propios clientes por un monto inferior a la deuda.
- Cuando por parte de los cobradores no se liquida en caja el total de la cobranza efectuada a los clientes, ya que al realizar los cobros no se le coloca papel carbón a las copias del recibo, emitiendo de esta forma el recibo original por el monto de efectivo recibido y las copias por un monto inferior.
- Cuando al cliente se le realizan cobros de sus abonos y no se le extiende el respectivo recibo de caja de la empresa, sino en su defecto se da recibo provisional o algún otro comprobante.
- Es común que las personas que se dedican a la cobranza, propicien los autoasaltos para quedarse con el efectivo cobrado; exponiéndole a su jefe inmediato de que fueron objeto de asalto por parte de delincuentes.
- La operación de los abonos recibidos de clientes verdaderos a cuentas de clientes ficticios, para simular cierto movimiento en las cuentas falsas.
- Cuando se le recoge el artículo a un cliente que se encuentra atrasado en sus pagos, y dicho bien no es ingresado al inventario de la tienda sino que la persona que lo recogió se queda con él y sigue abonando la cuenta con sus propios recursos hasta saldarla, beneficiándose de los pagos que a la fecha llevaba realizados el cliente.

2.5.3 Inventarios

- El robo de mercancía por medio del levantamiento y surtimiento de ventas al crédito a clientes ficticios con documentación falsa, para posteriormente

asumir al momento de una revisión que los saldos de los clientes están atrasados debido a que no han sido localizados.

- La emisión de transferencias ficticias entre tiendas con el propósito de conciliar el inventario físico versus el sistema electrónico.
- El despachar mercancías a la casa de un empleado o parientes para su aprovechamiento.
- Cuando algún cliente que realizó su compra al crédito por alguna razón ya no puede seguir pagando la deuda y decide realizar la devolución de la mercancía y está nunca se ingresa al inventario de la tienda, y a la cuenta se le da el tratamiento de cliente no localizable.
- El acreditar falsos reclamos de clientes por desperfectos en los aparatos comprados, con el propósito de beneficiarse cambiando aparatos personales en mal estado por aparatos nuevos.
- Cuando existen bonificaciones en especie por la compra de determinados artículos o marcas y éstas no le son entregadas a los clientes.

2.6 Identificación de indicadores para la prevención y detección de fraudes

En toda asignación de auditoría, el Auditor Interno no debe olvidar que gran parte de su esfuerzo permanente, debe estar enfocado hacia la prevención de fraudes, por lo que tendrá que permanecer en un estado de alerta general abarcando diferentes áreas, condicionamientos e indicadores de fraude.

Con frecuencia es difícil identificar los indicadores de fraude, sin embargo, existen indicadores genéricos que se encuentran siempre presentes, y para reconocerlos con éxito el Auditor Interno debe basarse en la experiencia técnica, el criterio profesional y una firme comprensión de la forma en que pudiera cometerse o haberse cometido el fraude, siendo importante mencionar que la falta de experiencia y capacitación constituye el mayor obstáculo a este respecto.

La importancia de identificar los indicadores de fraude, es de mucha ayuda para poder atacar esas vías por medio de una profundización en el estudio de los orígenes del

problema, como única forma de llegar a tener control sobre el mismo y así poder atacarlo de raíz; evitando con esto la toma de decisiones impulsivas con la intención de corregir el problema sin previamente haber determinado su causa, ya que siempre, una decisión impulsiva no soluciona el problema sino en la mayoría de ocasiones genera problemas adicionales

En una empresa que se dedica a la comercialización de electrodomésticos al por menor, conformada por una cadena de tiendas y una cantidad significativa de trabajadores, el Auditor Interno deberá estar atento a los indicadores que pueda determinar a través de las revisiones documentales de las áreas sometidas a la auditoría, así mismo de la información proveniente de uno o varios empleados de la empresa o bien de datos anónimos externos, por lo que no debe pasar por desapercibidos estos síntomas que pueden ser los primeros indicadores de que se está por perpetrar un hecho delictivo, estos indicios permitirán al Auditor Interno orientar correctamente sus esfuerzos para atacar el problema.

La atención temprana de los síntomas de sospecha constituye una de las piedras angulares en la prevención y control de los fraudes.

Para finalizar, es importante mencionar que los fraudes se descubren por medio de los controles internos adecuadamente establecidos y por la documentación que se genera de las operaciones; pero cabe mencionar que un alto porcentaje sale a la luz por la información que pueda recibirse; por lo que una vez recibida la información deberá investigarse inmediatamente y juiciosamente.

A continuación se expondrán algunos indicadores generales que podrían ser causa de posibles fraudes, y más adelante se darán a conocer algunas características personales que serán de gran utilidad para determinar el comportamiento de los individuos que pudieran estar cometiendo algún tipo de irregularidades.

2.7 Indicadores de fraude:

2.7.1 Generales

- **Continuo relevo de personal clave:** El cambio continuo de personal puede ser indicativo de desempeños inadecuados, bien sea por la gente, por los sistemas, o por debilidades en el control interno. Por consiguiente, cada vez que un empleado se retire deberá ser objeto de una revisión sobre las responsabilidades que tuvo encomendadas.

- **Control administrativo por parte de unos cuantos individuos:** El que en una organización no exista una adecuada segregación de funciones, puede originar la oportunidad del desvío en el uso de los activos o cualquier otro tipo de manipulaciones.
- **Muchas cuentas de bancos:** El uso de gran número de cuentas bancarias, superiormente a las que normalmente se requieren, puede ser indicativo de desvío de fondos o cobertura de transacciones ilegales. Las transferencias entre estas cuentas y aquellas que se manejan a título individual deberán ser objeto de un cuidadoso análisis.
- **Insuficiencia de capital de trabajo:** Esto puede ser un indicador de problemas tales como exceso de expansión, decremento en los ingresos, transferencia de fondos a otras organizaciones, crédito insuficiente y excedente de gastos. Se debe estar atento a que no exista desviación de fondos para efectos personales disfrazados a través de ventas no registradas o facturas de gastos falsificados o alterados.
- **Faltantes en inventarios:** Un inadecuado manejo puede dar motivo a robos o mal uso de los activos.
- **Pérdida de documentos:** Cualquier pérdida de documentos debe ser un indicador para preguntarse: ¿Qué datos demostraba ese documento? ¿A quién beneficiaría su pérdida?
- **Dificultades en la cobranza:** La baja recuperación de cuentas por cobrar deberá ser analizado para determinar si existen ventas ficticias o si se ha dispuesto de los fondos recibidos por concepto de cobranza.
- **Excesivos gastos de viaje:** En la revisión de liquidaciones de viáticos el auditor puede determinar, gastos por viajes personales no autorizados, gastos de presentación injustificados, gastos superiores a los autorizados por la organización y otro tipo de gastos de naturaleza similar.

- **Exceso en gastos de consultoría y honorarios legales:** Estos pueden ser indicativo de abusos en servicios encomendados a terceros, favoritismo y problemas especiales de la organización que requieren de un extenso trabajo legal.
- **Regalos de proveedores a personal de la empresa:** Si un empleado recibe regalos por parte de una empresa con la que se mantienen relaciones comerciales y se percibe que su valor es demasiado elevado para considerarlo regalo de cortesía, puede interpretarse como intento de compra de un favor, o pago de uno ya recibido.
- **Reporte de conflicto de intereses:** Se debe estar atento a captar cualquier rumor o alegato sobre conflicto de intereses con proveedores, clientes y aun entre los mismos empleados de la organización, para comprobar si tienen o no alguna base real.
- **Uso de copias para pago a acreedores:** Los pagos efectuados al amparo de copias simples o fotocopias de documentos originales pueden ser origen de pagos duplicados.
- **Contabilidades permanentemente retrasadas o en pésimas condiciones:** La mejor manera de ocultar un fraude o cualquier acto ilícito es por medio de un sistema de contabilidad inoperante, permanentemente retrasada, que no presenta análisis de antigüedad de cuentas colectivas, que no cuenta con políticas de contabilización, que no concilia sus cuentas bancarias, y que la "información financiera" que emana de ellas es extemporánea e incompleta.
- **Informes extemporáneos:** Informes que por costumbre se presentan extemporáneamente pueden estar manipulados o cubrir acciones fraudulentas.

2.7.2 Personales:

A continuación se dan a conocer los elementos que sintetizan las determinantes en un mantenimiento o cambio de actitud de los individuos:

a) Fuerzas interiores

Son la suma de las experiencias y valores que conforman la actitud del individuo y que se resumen en motivos ideológicos, psicópatas y egocéntricos.

Entre ellos tenemos:

- **Actitud ante la vida**
- **Actitud ante el trabajo**
- **Actitud ante la comunidad**
- **Actitud ante la ley**

b) Fuerzas exteriores

Son las tensiones circunstanciales que amenazan al sujeto en cualquiera de los ámbitos de su vida profesional o privada, ejemplos:

- **Costoso nivel de vida o fuertes inversiones:** Se evidenciará por la realización de gastos económicos importantes que no sean explicables por ningún ingreso concreto.
- **El uso excesivo de alcohol o de drogas:** Se refleja en constantes descuidos, carácter obsesivo, en la manera de hablar tajante o en términos absolutos, con un comportamiento exaltado o hiperactivo.
La persona adicta a algún tipo de droga tiende a presentar síntomas físicos que son manifiestos a través de: palpitaciones, sudoración, nariz enrojecida, ojos fijos o muy abiertos, ojeras, respiración acelerada, sed acuciante, marcas de pinchazos, picores, etc.
- **Ser aficionado a los juegos de azar:** Puede provocar el hurto de forma inconcebible, ya que muchas veces el empleado no tiene las posibilidades de afrontar las pérdidas.
- **Gran endeudamiento personal o pérdidas financieras:** Se manifiesta por la presencia frecuente de cobradores y acreedores en la oficina y el uso excesivo del teléfono para excusarse con los acreedores.
- **Importantes problemas personales o familiares:** Se refleja en el comportamiento y convencimientos antisociales, los empleados con

problemas suelen descargar en los demás su enfado y frustración; tienden a experimentar tensión psicológica e interpersonal.

Debe sospecharse ante cambios repentinos en el comportamiento.

- **El negarse a tomar vacaciones:** El empleado se niega a dejar sus labores por miedo a que se descubran los errores o malos manejos, así mismo tampoco acepta ascensos.
- **Antecedentes y referencias cuestionables:** Se debe sospechar cuando se reciben numerosos indicios o quejas sobre el empleado.
- **Abandono repentino del puesto de trabajo:** Cuando un empleado desaparece sin dejar rastro, puede haber realizado un hurto posiblemente importante aún no detectado.
- **Solicitud constante de pequeños préstamos a sus compañeros de trabajo:**

Evidencia la crisis financiera por la que puede estar atravesando un empleado, necesidad económica que podría repercutir en la posibilidad de que cometa un fraude.
- **Negarse a dejar a otros durante el día la custodia de los registros:** Se hace visible cuando un empleado muestra síntomas de querer el control exclusivo de sus cuentas o de su área de trabajo, intentando evitar verificaciones o segregaciones de tareas, es probable que pretenda encubrir algún tipo de irregularidad, pues de lo contrario difícilmente mantendría esa actitud.
- **Curiosidad sospechosa por los sistemas de seguridad:** Se manifiesta cuando el empleado muestre demasiada curiosidad por el funcionamiento de los procedimientos de seguridad físicos o de gestión, o cuando haya sido sorprendido de forma sospechosa, intentando manipular el correcto funcionamiento de alguno de ellos.

CAPÍTULO III

EL CONTROL INTERNO EN UNA TIENDA DE ELECTRODOMÉSTICOS

3.1 Definición

"El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados para: salvaguardar sus activos, promover la eficiencia en sus operaciones y la confiabilidad de la información contable y el cumplimiento de las políticas adoptadas por la administración". **(14:94)**

Sin embargo el hecho de que se tenga un sistema de control interno lo más adecuado y completo no impedirá de que se presenten sucesos que vayan en detrimento del patrimonio de la empresa, pero por su medio si podremos asegurar su pronto descubrimiento siempre y cuando se mantenga una continua evaluación y supervisión en su funcionamiento, por parte de la administración de la empresa así como de la auditoría interna.

Es por lo anterior, que la administración de la empresa que comercializa electrodomésticos al por menor a través de una cadena de tiendas, a considerado que no puede existir control alguno si éste no está basado en la integridad, responsabilidad financiera y valores morales; lo que le ha llevado a la necesidad de examinar y evaluar la integridad, objetividad, imparcialidad, honestidad y profesionalismo, de los entes sometidos a la auditoría; comprendiendo aspectos tales como la existencia y puesta en marcha de un código de ética y moral para sus empleados, velando siempre de que no se les imponga a los trabajadores demasiadas reglamentaciones o el cumplimiento de objetivos inalcanzables que podrían, de hecho, fomentar el fraude.

3.2 Importancia del control interno

En sus inicios la empresa no tuvo tan sentida la necesidad de establecer un completo sistema de control interno debido al poco crecimiento en el volumen de sus operaciones y su centralización en un área geográfica específica, conservando sus actividades de una manera consistente y homogénea.

No obstante, como consecuencia del crecimiento económico acelerado y su apertura comercial a otras regiones, nace la necesidad y la importancia de implementar cambios

en su estructura organizativa con la finalidad de ser más eficiente y competitiva, lo que implica establecer mejores controles en las operaciones del negocio que contribuyan a su buen funcionamiento, lo que da lugar a que el sistema de control interno adquiera una importancia significativa constituyéndose en la columna vertebral de la empresa por cuyo medio se identificaran riesgos y se ha de prever las acciones acertadas generadoras de resultados positivos.

Por esa razón, en la actualidad se estima que el control interno mantiene una importancia primordial en el desarrollo de la empresa, a permitido que el objetivo de la auditoría de descubrir fraudes pase a un plano secundario, ya que la relación control-fraude tiene importancia más desde un punto de vista preventivo que desde el enfoque de la divulgación o del descubrimiento.

En otras palabras, lo significativo de la relación entre control-fraude es que el ilícito no suceda o por lo menos reducir al máximo la posibilidad de su acontecimiento.

Corresponde por tanto al control interno, prevenir el suceso de fraude y el error, responsabilidad que por consecuencia recae en la administración de la entidad, reservándose a la auditoría la misión de evaluar su eficacia y formular las recomendaciones pertinentes para su mejora.

3.3 Objetivos del control interno

Por medio de un sistema de control interno, la administración de la empresa, controla sus recursos y persigue fundamentalmente a través de su desarrollo, su revisión permanente y su fortalecimiento, el logro de los objetivos siguientes:

➤ **Obtener información financiera correcta y oportuna:**

El registrar las operaciones, con los importes y en los períodos contables en que se llevan a cabo, permitirá la preparación de información financiera correcta y oportuna que servirá de base para las decisiones que deban tomarse para el futuro bienestar de la empresa.

➤ **Proteger los activos del negocio:**

Mantener una adecuada pero no segura protección de los activos de la empresa contra pérdidas por utilización o disposiciones no autorizadas, incendios y contra siniestros naturales. Debiendo limitar el acceso a los activos a personal autorizado,

tanto al acceso físico directo como al acceso indirecto a través de la preparación o el procesamiento de documentos.

➤ **Promover la eficiencia operativa:**

Por medio del desarrollo de las operaciones bajo una estructura administrativa que cuente con políticas y prácticas preestablecidas y con personal competente y confiable.

➤ **Procurar adhesión a las políticas establecidas por la dirección:**

Velando porque las operaciones se realicen con base a las normas generales y específicas establecidas por parte de la dirección de la empresa.

Por último, es importante mencionar que el objetivo de un sistema de control interno diseñado como factor disuasivo de los fraudes es hacer que el riesgo de ser descubierto sea alto, para que los empleados conozcan que este riesgo pesa más que la potencial ganancia esperada.

Los objetivos del control interno antes mencionados es posible lograrlos siempre y cuando el sistema de control interno incluya:

- **Ambiente de control**, consiste en una filosofía y estilo de operación que incluye una estructura administrativa que cuenta con políticas y prácticas preestablecidas y con personal competente y confiable.
- **Sistema de información y comunicación**, para el registro, cuantificación y clasificación apropiada de las transacciones.
- **Actividades de control**, con un sistema de aprobación y autorización que cuente con el uso de formularios apropiados y la comprobación periódica de sus resultados.
- **Monitoreo**, que incluye la supervisión permanente del cumplimiento de políticas y procedimientos, con un alto compromiso de la gerencia.

3.4 Principios fundamentales de control interno en las áreas operacionales de una tienda

3.4.1 Caja

- Por parte de Auditoría Interna deben realizarse de manera periódica arquezos de caja.
- Por parte del Gerente de Tienda debe existir una supervisión adecuada sobre las actividades que desarrollan los cajeros.
- La empresa debe estimular a los clientes por medio de afiches colocados en el interior de los establecimientos para que exijan sus facturas y/o recibos de caja por toda compra o abonos a sus saldos que realicen.
- Todos los ingresos de efectivo deben de documentarse y registrarse adecuada e inmediatamente.
- Para soportar las devoluciones y descuentos sobre ventas debe emitirse las notas de crédito correspondientes, las cuales deben ser autorizadas por el Gerente Regional de Ventas
- La empresa debe contratar el servicio de traslado de valores.
- Debe existir en las tiendas caja de seguridad para el resguardo del efectivo, con control dual para su apertura y cierre; debiendo tener una llave el Gerente de Tienda y otra la institución bancaria que brinda el servicio de traslado de valores.
- Debe mantenerse un mínimo de efectivo para cambios en la caja, minimizando con esto el riesgo de pérdida por cualquier contingencia.
- De acuerdo al movimiento de captación de efectivo, se deben realizar depósitos parciales de efectivo a la caja de seguridad, los cuales serán supervisados y verificados por el Gerente de Tienda.
- Se deben realizar de forma permanente cortes de formas (facturas, recibos, etc.), tanto emitidas como pendientes de emisión.

3.4.2 Cuentas por cobrar

- Los créditos a clientes deben ser autorizados una vez se hayan cumplido con los requisitos básicos que establece la empresa para su otorgamiento, de lo contrario no es procedente.
- Debe de existir un lugar seguro y adecuado para la salvaguarda de los documentos que garantizan las cuentas por cobrar.
- Se debe realizar periódicamente arqueo de los documentos que garantizan las cuentas por cobrar.
- Para los recargos de intereses por mora debe emitirse las notas de débito correspondientes, las cuales deben ser autorizadas por el Gerente Regional de Ventas
- Debe mantenerse una constante confirmación de saldos con clientes, por correo y/o visitas personales.
- Se deben enviar mensualmente estados de cuenta a los clientes.
- Se debe realizar periódicamente por parte del Jefe de Créditos, Gerente de Tienda y Gerente Regional de Ventas análisis de antigüedad de saldos, para determinar que partidas no han sido pagadas en diversos periodos de tiempo, y así coordinar su recuperación.
- Debe realizarse diariamente por parte del Jefe de Créditos y Cobros arqueo de recibos de caja a cobradores.
- Por parte del Jefe de Créditos debe existir una supervisión diaria con respecto a que los cobros realizados por los cobradores sean efectivamente liquidados en caja, así como también que se haya realizado correctamente el acreditamiento de los abonos a las cuentas de los clientes.

- Se debe mantener una efectiva labor de cobranza dentro de los plazos establecidos y de acuerdo con un sistema previamente diseñado, para evitar tener una cartera morosa o incobrable.
- Contratar y capacitar al personal apropiado para realizar las actividades relacionadas con la concesión de créditos y el cobro de las cuentas.

3.4.3 Inventarios

- Se deben realizar de manera periódica por parte de Auditoría Interna como por el Gerente de Tienda, inventarios físicos de mercancía, con una planificación adecuada que incluya el corte de formularios utilizados en el control, la identificación de los artículos dañados, de lento movimiento u obsoletos; una vez realizada la toma física se procederá a su valuación y comparación con los registros teóricos para la determinación de posibles variaciones que deberán ser aclaradas de manera inmediata.
- Es conveniente delegar en una persona la entrega de la mercancía adquirida por el cliente.
- El sistema electrónico de inventarios de la tienda, debe estar estructurado para llevar una adecuada valuación de los mismos, además deberá complementarse con la implementación de un sistema a base de inventario perpetuo.
- En los traslados de mercancía entre tiendas, debe existir el formulario de transferencia prenumerado el cual debe estar firmado y sellado por los gerentes de tienda de entrega y recibido y autorizado por el Gerente Regional de Ventas, además la transferencia deberá quedar soportada con la impresión de operación en el sistema de inventario de la tienda receptora.
- Debe mantenerse un adecuado almacenamiento de la mercancía en stock, clasificándola por códigos y estilos.
- El Gerente de Tienda es el responsable de toda la mercancía que ingresa y sale de las instalaciones, siendo él la persona encargada de firmar los documentos que soportan todas las recepciones o despachos que se hagan,

debiendo estar al pendiente que los productos físicos sean de las características estipuladas en los documentos.

3.5 Elementos constitutivos del control interno

En el capítulo I, se dieron a conocer algunos elementos que constituyen la base fundamental para el funcionamiento de los métodos de control interno, los que radican en la estructura organizativa de las tiendas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos al por menor, por lo que a continuación se dan a conocer en detalle los elementos que constituyen propiamente el control interno en las tiendas.

3.5.1 Sistema de contabilidad

"Consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las operaciones de una entidad, así como mantener el control de los activos y pasivos. Un sistema contable adecuado, toma en consideración el establecimiento de métodos y registros que:

- Identifican y registran todas las transacciones.
- Describen en forma oportuna todas las transacciones con suficiente detalle, permitiendo la clasificación adecuada de las mismas en los estados financieros.
- Registran el adecuado valor de las operaciones en los estados financieros.
- Determina el período en que las transacciones ocurren, para registrarlas en el período contable correspondiente.
- Presentan adecuadamente las operaciones y revelaciones correspondientes en los estados financieros". **(14:84)**

Como se dio a conocer en el capítulo I, los objetivos que persigue la empresa que comercializa electrodomésticos al por menor por medio de una cadena de tiendas, es el crear el mayor bienestar a sus propietarios por medio de la obtención de ganancias justas y adecuadas. Por lo tanto, la finalidad más importante del sistema de contabilidad será asegurar el registro, cuantificación y clasificación apropiada de las transacciones de cada una de las tiendas, de modo que sea posible presentar a la administración de la empresa periódicamente los estados de situación y de resultados, así como otros datos que le sea de interés para conocer la realidad del negocio y poder tomar decisiones al respecto.

El diseño e implementación de un sistema de contabilidad apropiado lleva implícito, la naturaleza del negocio, su tamaño y su estructura organizativa, el tipo y volumen de las operaciones, además incluye procedimientos, que pueden ser manuales, computarizados o una combinación de ambos.

Debido a la necesidad imperativa en un mundo moderno de contar con información inmediata para toma de decisiones y ejercer mejor control al detalle de las áreas que conforman las tiendas, fue conveniente la implementación de un sistema electrónico de información capaz de vincular las operaciones en tiempo real, logrando con esto grandes economías y fuertes reducciones de tiempo para mejor control y mayor rentabilidad, realizándose su implementación con base a normas y procedimientos adecuadamente estudiados y diseñados.

3.5.2 Formas

Son parte de las actividades del sistema de control, el contar con el uso de formularios preimpresos y la comprobación periódica de sus resultados, pues a través de ellos se registra, cuantifica y clasifica todo tipo de transacciones contables, administrativas o financieras.

Por su importancia se incluyen las siguientes:

a) Factura cambiaria:

"Es un 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 el saldo insoluto de la compraventa". (4:74)

El comprador (cliente) está obligado a devolver al vendedor (tienda) la factura cambiaria original debidamente firmada de aceptada por él y avalada por el fiador si este fuera el caso, quien solidaria y mancomunadamente es responsable del pago de la deuda; en caso, el deudor incumpliera con sus pagos. De esta forma, la tienda sigue siendo parcialmente el propietario del artículo que vende al crédito y el cliente posee, pero sólo en calidad de depósito, ya que será el verdadero dueño, hasta que pague la totalidad de la deuda y obtenga la factura que lo acredita como propietario final.

Este sistema les facilita su negociación por incumplimiento de pago o poder utilizar estos documentos como títulos ejecutivos ante los tribunales correspondientes a manera de resarcirse o recuperar la mercancía vendida.

buena fe,

No se puede librar factura cambiaria que no corresponda a una venta efectiva de mercancía entregada, real o simbólicamente, una vez que la factura cambiaria fuese aceptada por el comprador se considerará, frente a terceros de que el contrato de compraventa ha sido debidamente ejecutado en la forma expuesta en la misma.

"Los requisitos legales que las facturas cambiarias deben contener para que produzcan los efectos previstos en el Código de Comercio son los siguientes:

- El nombre del título de que se trate.
- La fecha y el lugar de creación.
- Los derechos que el título incorpora.
- El lugar y fecha de cumplimiento o ejercicio de tales derechos.
- La firma de quien lo crea.
- El número de orden del título librado.
- La denominación y características principales de las mercaderías vendidas.
- El precio unitario y el precio total de la misma". **(4:54,74)**

"Cuando el pago haya de hacerse en abonos la factura deberá contener, en adición de los requisitos expuestos anteriormente:

- El número de abonos.
- La fecha de vencimiento de los mismos.
- El monto de cada abono". **(4:75)** (Ver anexo 1)

b) Nota de débito:

"Se emite para documentar los aumentos de precios o recargos sobre operaciones ya facturadas". **(17:23)** (Ver anexo 2)

c) Nota de crédito:

"Se emite para soportar las devoluciones de mercancía, anulación de facturas o descuentos sobre operaciones ya facturadas". **(17:23)** (Ver anexo 2)

Los documentos mencionados con anterioridad en los incisos a, b y c, "Deberán emitirse, como mínimo, en original y una copia: el original será entregado al adquirente y la copia quedará en poder del emisor.

En todos los casos serán autorizados previamente por la Superintendencia de Administración Tributaria y llevarán impreso al pie: El rango numérico, el número y

la fecha de la resolución de autorización, el nombre, denominación o razón social y el NIT de la imprenta encargada de la impresión de los documentos. Se exceptúan las cintas o tiquetes emitidos por máquinas registradoras autorizadas, que tendrán las características establecidas en el artículo 36 de este reglamento". **(21:15)**

d) Recibo de caja:

Se emite como constancia del ingreso a caja de los pagos efectuados por los clientes, ya sea por las ventas al contado o por los abonos de ventas al crédito. (Ver anexo 3)

e) Recibo de mercancía en servicio:

Se emite como constancia de haber recibido en la tienda por parte del cliente, su aparato electrodoméstico para reparación o mantenimiento en el Departamento de Servicio de la empresa. (Ver anexo 4)

f) Recibo de mercancía en depósito:

Se emite como constancia de haber recibido en la tienda por parte del cliente, su aparato electrodoméstico en calidad de depósito; durante el plazo prudencial otorgado para que se ponga al corriente en sus cuotas atrasadas y los respectivos intereses. (Ver anexo 4)

g) Solicitudes de crédito:

Contienen la información general del cliente y del fiador, referencias personales y de créditos anteriores de otras casas comerciales, así mismo, se debe de adjuntar a la solicitud, copias de documentos de identificación del cliente y del fiador, de residencia, constancia de trabajo e ingresos. (Ver anexo 5)

h) Investigación:

Es el formulario que se utiliza por parte del investigador para la verificación de la información consignada por el cliente y aval en la solicitud de crédito, de la evaluación que se obtenga de la investigación va a depender la aprobación o negación del crédito solicitado. (Ver anexo 6)

i) Liquidaciones de cobro:

Son los documentos que se emiten diariamente y es donde se detalla la labor de cobranza efectuada por cada uno de los cobradores. Dicha forma contiene la

siguiente información: Membrete de la empresa, número de sucursal, nombre y firma de cobrador, fecha, código del cliente, clave de visita, número de recibo, importe cobrado, forma de pago, en efectivo o con cheque. (Ver anexo 7)

j) Estados de cuenta:

Son documentos en donde se registran los detalles de las transacciones efectuadas por los clientes (ventas, pagos y ajustes)

3.5.3 Manual de funciones y procedimientos de la tienda

Un manual de esta naturaleza es de suma importancia en la entidad, ya que de forma escrita y de una manera fácil de manejar, se le dan a conocer al personal todos los aspectos relacionados con la empresa; su estructura, su política comercial, sus departamentos, análisis de puestos y la relación existente entre ellos, los grados de autoridad y responsabilidad de cada jefe y subalternos, conteniendo gráficamente los procedimientos y trámites más importantes y usuales de la organización así como también las normas necesarias para el desarrollo de las distintas actividades.

Por lo que es de gran valor que todo trabajador tenga acceso al mismo para que se encuentre informado, y que las disposiciones dadas tengan una base firme en que apoyarse, con la finalidad de que no haya excusas cuando alguna regla importante deje de cumplirse.

Ventajas de su aplicación:

1. Sirven para instruir a nuevos empleados
2. Eximen la necesidad de repetir constantemente las órdenes relativas a los trabajos
3. Contribuyen al establecimiento de un sistema de control interno eficaz
4. Incrementa la eficiencia en las operaciones, ya que fijan a cada empleado lo que debe hacer en las principales actividades que le son encomendadas.
5. Facilita la revisión de las operaciones y la evaluación del funcionamiento del control interno.

3.5.4 Personal idóneo

De todos los elementos que conforman el control interno, el más importante lo constituye el factor humano, ya que los demás no pueden funcionar por si solos, convirtiéndose este último en el motor que le da vida a cada uno de los procesos.

Por consiguiente, el éxito de la empresa que comercializa electrodomésticos al por menor por medio de una cadena de tiendas, dependerá en gran parte del personal calificado con que se cuente. La cuidadosa selección de los posibles empleados debe dar como resultado la contratación de aquellos que tengan los antecedentes y las aptitudes para llevar a cabo las tareas que se les asignen.

Una vez contratado el trabajador se le deben dar a conocer sus derechos y obligaciones, indicándole claramente las sanciones y disciplinas por faltas cometidas, también se le indicará su lugar de trabajo y los recursos materiales a su disposición.

No obstante, a pesar de su capacidad es muy probable que las personas contratadas no realicen con propiedad el trabajo sin una capacitación adecuada, por lo que debe existir un programa completo de capacitación a todos los niveles de las operaciones, bajo una adecuada supervisión, que incluya frecuentes revisiones y evaluación del trabajo de cada empleado, además es necesario conceder incentivos que satisfagan las diferentes necesidades de los trabajadores. La motivación de los empleados es uno de los factores principales en la participación individual ya que de ello depende su buena cooperación y pertenencia a la empresa, para lograr que cada día los empleados *se pongan la camiseta de la empresa*; de manera que, llevando a la práctica lo anteriormente expuesto se contribuye grandemente al éxito del sistema de control interno de la compañía.

3.6 Necesidad de la vigilancia del control interno

Una vez establecido el concepto, las bases y los elementos constitutivos del control interno, su estudio no termina ahí, debido a que se hace imprescindible la vigilancia incesante del mismo, para su eficaz funcionamiento; ya que éste no podría operar adecuadamente sin una supervisión y cuidados constantes, como consecuencia de que la tendencia humana es muy inclinada a apartarse de las reglas originalmente establecidas.

Por lo tanto, se hace necesaria la vigilancia del control interno por medio de las revisiones periódicas llevadas a cabo por conducto del Auditor Interno con apoyo de la Auditoría Interna.

Por lo que es importante dar a conocer en este capítulo las características y funciones de ambos elementos encargados de la supervisión del control interno

3.6.1 Vigilancia del control por conducto del Auditor Interno

3.6.1.1 El Auditor Interno

Preferentemente debe ser un profesional de la Contaduría Pública y Auditoría, ya que es un técnico en la materia contable y en auditoría, poseedor de una instrucción permanente además de su instrucción académica; esto le permite incursionar activamente dentro del campo económico y financiero de las empresas, desempeñando su actividad como revisor y asesor técnico de asuntos de su competencia.

3.6.1.2 Requisitos del Auditor Interno

Todo profesional que se desempeña como Auditor Interno, debe ser poseedor de ciertas características profesionales que le permitan desarrollarse como tal.

El Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores define en la Guía de Auditoría Interna No. 2 los requisitos que en forma individual debe cumplir el Auditor Interno a efecto de poder ejercer en forma técnica en los campos de la Auditoría Interna.

a) Cumplimiento de las normas de conducta

Los auditores internos deben cumplir con las normas generales personales de conducta y apearse a las normas de ética para graduados de Contaduría Pública y Auditoría.

b) Conocimientos y experiencias

Los auditores internos deben tener conocimientos y experiencias como sigue:

1. Habilidades para la aplicación de normas, técnicas y procedimientos de auditoría al desarrollar su trabajo.
2. Habilidad en la aplicación de principios y técnicas contables al manejar registros e informes financieros.
3. Experiencias en procedimientos administrativos para identificar, y evaluar la importancia y efecto de las desviaciones en la estructura de control interno.
4. Preparación suficiente en las áreas de contabilidad, economía, leyes, impuestos, finanzas, procesamiento electrónico de datos y administración, para detectar problemas y recomendar soluciones.

c) Relaciones humanas y comunicación

Los auditores internos deben mantener relaciones satisfactorias con los auditados.

Los auditores internos deben tener habilidad para comunicarse tanto oral como por escrito y transmitir clara y efectivamente los objetivos de auditoría, evaluaciones, conclusiones y recomendaciones. Adicionalmente debe hacer conciencia en los demás departamentos, sobre la importancia y bondades que ofrece la Auditoría Interna.

la

d) Desarrollo profesional continuo

Los auditores internos son responsables de continuar su desarrollo profesional.

e) Debido cuidado profesional

Los auditores internos al efectuar sus auditorías, deben contar con el debido cuidado profesional, que requiere el empleo de sus conocimientos y experiencias en forma objetiva.

Adicionalmente, deben estar alertas ante posibles errores intencionales, omisiones, desperdicios, ineffectividad y conflicto de intereses.

3.6.1.3 Responsabilidad y autoridad del Auditor Interno

La responsabilidad del Auditor Interno en la organización debe ser claramente definida por la política administrativa, al igual que la autoridad correspondiente, la que debe proporcionar al Auditor Interno libre acceso a instalaciones, registros y personal de la organización, concerniente al trabajo que hubiere de examinar y evaluar.

Son responsabilidades del Auditor Interno las siguientes:

- Velar por los intereses fundamentales de la organización, con la diligencia que lo harían en su lugar los funcionarios de máxima jerarquía de la entidad.
- Revisar las distintas operaciones y mantener una evaluación permanente, acuciosa y eficaz del funcionamiento del sistema de control interno, para probar su efectividad y eficiencia en las diversas unidades de operación.
- Rendir una labor de la más alta calidad profesional y de conformidad a las Guías de Auditoría Interna y Normas de Auditoría, promulgadas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores.
- Guardar reserva sobre las situaciones investigadas y la información confiada.

Es importante dejar claro, que el Auditor Interno no tiene responsabilidad ni autoridad sobre cualquiera de las actividades que hubiere de examinar, su responsabilidad consiste únicamente en expresar una opinión sobre las mismas con base a su trabajo realizado. Por lo tanto, las revisiones y evaluaciones de la Auditoría Interna no relevan de ninguna manera, a las otras personas en la organización de las responsabilidades básicas que tienen asignadas.

3.6.1.4 Funciones del Auditor Interno

A la fecha la función del Auditor Interno en la empresa que comercializa electrodomésticos al por menor por medio de una cadena tiendas, a requerido de una mayor apertura profesional como consecuencia de las transformaciones que ha tenido el mundo de los

negocios en el que hoy nos desenvolvemos, por lo que al Auditor Interno debe considerársele un elemento de servicio, de asistencia técnica al personal, de asesoramiento y en especial de apoyo directo a la administración de la empresa en las áreas, contable, administrativa y financiera; aún sin descuidar la primordial responsabilidad consistente en la revisión de las operaciones y evaluación del funcionamiento del control

interno.

Al ser considerado el Auditor Interno un elemento de servicio, debe tener claro que su objetivo primordial será generar un valor agregado a la inversión de los accionistas, que ya no es suficiente con darles buenos consejos, que es indispensable ayudarles a que hagan mejor lo que hacen, a aumentar la calidad y productividad de la empresa y que esto se refleje en los resultados y mejoras concretas.

refleje

Para esto es indispensable como se dijo con anterioridad que el Auditor Interno cuente con experiencia y un adecuado conocimiento de la empresa, no solo a nivel teórico, sino práctico, que le permita asesorar a la administración hasta hacer realidad lo que se ha propuesto, que sepa identificar los problemas y dar soluciones para que la administración del negocio reciba el beneficio real de ese servicio.

Dentro de las funciones prestadas por el Auditor Interno se pueden mencionar:

- Verificar que el sistema de control interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos.
- Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización los cumplan los responsables de su ejecución.
- Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión organizacional.

- Planear, organizar y supervisar el trabajo de auditoría de las distintas áreas que conforman la organización, tratando de cubrir aquellos aspectos relevantes en forma razonable.
- Mantener permanentemente informada a la Junta Directiva, Consejo de Administración y autoridades competentes acerca del estado del control interno dentro de la organización, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.
- Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones con el fin de que se obtengan los resultados esperados.

3.6.2 Vigilancia del control mediante la Auditoría Interna

3.6.2.1 La Auditoría Interna

El Instituto Americano de Auditores Internos define a la Auditoría Interna, de la siguiente manera:

"Auditoría Interna es una actividad independiente, de aseguramiento objetivo, y consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático, disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, el control y los procesos de conducción". **(11)**

De manera general, se puede decir que la Auditoría Interna es una actividad de evaluación permanente e independiente establecida dentro de la empresa, para examinar sus actividades contables, financieras, administrativas y operativas como un servicio a la misma empresa, cuyos resultados constituirán la base para la toma de decisiones en los más altos niveles de la organización.

Esta evaluación comprende la identificación y análisis de los riesgos importantes que pueden impedir el logro de los objetivos de la empresa, así como la implementación de un plan para el manejo de riesgos derivados de los cambios.

3.6.2.2 Importancia de la Auditoría Interna

En Guatemala, la mayoría de empresas se encuentran atravesando por un sin número de cambios en sus estructuras organizativas, como consecuencia de las variables de una economía global, lo que fue haciéndose mas evidente a finales de las dos últimas décadas del siglo XX con la continua expansión de los negocios, el incremento en las actividades regulares, la descentralización y la mayor dispersión geográfica, además si agregamos la diversificación de productos, la informática y otras tecnologías, poniendo serios retos a la administración de la empresa que se dedica a la comercialización de electrodomésticos al por menor.

Estos cambios ameritaron que la administración de la empresa buscara y continúe buscando mecanismos idóneos para delegar responsabilidad y autoridad en numerosos niveles de supervisión, por lo que ha recurrido al uso de la mejor tecnología que agilice los procesos así como también al capital intelectual que coadyuve a los mismos en el aprovechamiento y buen uso de los recursos, es aquí donde surge la necesidad del establecimiento de un Departamento de Auditoría Interna.

La Auditoría Interna adquiere mayor importancia por todos esos cambios trascendentales y la necesidad de la administración de la empresa de poder delegar parte de la responsabilidad y autoridad, en un ente confiable y de apoyo, que funcione como un control gerencial e instrumento de medición y evaluación de lo efectivo de la estructura de control interno de la entidad para que contribuya con ésta para alcanzar sus objetivos.

3.6.2.3 Objetivos de la Auditoría Interna

En términos generales los objetivos principales que persigue la Auditoría Interna en la organización, son los siguientes:

- Determinar la exactitud de la información financiera y la efectividad de los procedimientos internos.

- Establecer el grado de protección, clasificación y salvaguarda de los activos de la entidad contra diferentes riesgos.
- Promover la eficiencia de los procedimientos existentes.
- Evaluar permanentemente e independientemente los planes, políticas y procedimientos establecidos por la dirección para determinar si el control interno esta operando en forma efectiva y eficientemente.
- Informar por escrito a la Administración, los resultados de la evaluación de la estructura de control interno implantada, señalando la suficiencia del mismo y las deficiencias de su aplicación para con ello recomendar nuevos controles o las medidas correctivas al mismo.
- Lograr la prosperidad razonable de la empresa, la que se observará en el mejoramiento de los beneficios económicos (rentabilidad).
- Colaborar con los auditores independientes (Auditoría Externa) y entidades de fiscalización (Superintendencia de Administración Tributaria, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social), en consultas referentes a las operaciones contables, políticas y procedimientos de la entidad, etc.

3.6.2.4 Alcance del trabajo de la Auditoría Interna

El alcance de la auditoría interna debe incluir la revisión y la evaluación de la estructura del control interno, para determinar si el mismo es efectivo y eficiente, dicho alcance abarca la ejecución del plan de trabajo. Sin embargo la Gerencia y el Consejo de Administración proporcionan una dirección sobre el alcance del mismo.

El propósito, autoridad y responsabilidad del grupo de Auditoría Interna, debe ser definido por escrito en un documento formal (Manual de Auditoría Interna), aprobado por la administración y aceptado por la alta dirección. Este documento debe dejar claramente asentado los propósitos

del Departamento de Auditoría Interna, especificar el ilimitado alcance de sus

funciones y la declaración de que los auditores no tienen ninguna autoridad o responsabilidad sobre las actividades que auditen.

Dentro de los objetivos principales que se persiguen con el alcance del trabajo de la auditoría interna, tenemos:

- Revisión de la veracidad e integridad de la información financiera y operativa y los medios utilizados para identificar, medir, clasificar y reportar esa información.
- Revisar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento de políticas, planes, procedimientos y ordenamientos legales que puedan tener un impacto significativo en las operaciones y los reportes. Además revisar y determinar si los sistemas son adecuados y efectivos y si las áreas auditadas están cumpliendo con tales sistemas.
- Revisar la existencia y propiedad de los activos fijos, así mismo los métodos de salvaguarda y si dichos métodos son apropiados para proteger o contrarrestar cualquier tipo de riesgo.
- Evaluar si el empleo de los recursos mediante estándares de operación establecidos por la administración, se realizan en forma económica y eficiente.

En consecuencia de lo anterior, es responsabilidad de la Auditoría Interna de la empresa que comercializa electrodomésticos al por menor, servir a la organización de manera acorde con normas generales y específicas, que hagan de la Auditoría Interna un ejercicio profesional.

3.6.2.5 Metodología de la Auditoría Interna

La metodología es la sistematización de todos los pasos de una revisión, de manera que permita la formulación de conclusiones válidas en el menor tiempo posible.

Todo trabajo de auditoría, cualquiera que sea su objetivo se divide en cuatro grandes partes que son: conocimiento de la entidad, planeación de la auditoría, examen de las áreas e informe de auditoría y su seguimiento.

Fase I: Conocimiento de la entidad

Debe tenerse un conocimiento pleno de la entidad, sus principales actividades, las características especiales de la rama económica en la cual se desenvuelve, la infraestructura existente, la estructura administrativa y contable y las principales leyes y reglamentaciones que inciden en la misma.

La información que el Auditor Interno obtenga de la entidad es confidencial y la misma forma parte de sus papeles de trabajo, la cual será utilizada clasificada de la siguiente forma:

- Perfil de la entidad
- Análisis de riesgo general

Perfil de la entidad

Debe contener los datos más importantes de la entidad, los cuales servirán al Auditor Interno para conocer mejor su estructura y organización, así como sus principales políticas y procedimientos.

Como mínimo debe contener la información que se detalla a continuación:

- Disposición legal de creación de la entidad y sus modificaciones
- Actividad de la empresa y ubicación geográfica
- Planes de corto, mediano y largo plazo
- Organigrama general de la empresa
- Personal clave y administrativo
- Existencia de políticas escritas, manuales de procedimientos, y descripción de puestos
- Principales clientes
- Principales proveedores
- Información procesada por medio de equipos de computación
- Distribución de la información financiera
- Entes fiscalizadores
- Reparos fiscales

Análisis de riesgo general

El Auditor Interno por medio de los estados financieros debe analizar la situación financiera, determinando las áreas de mayor riesgo de la entidad; así como describir en forma general el trabajo a realizar y el alcance del mismo.

El análisis del riesgo general debe contener como mínimo los siguientes aspectos:

- Descripción general del trabajo y alcance
- Descripción de los principales rubros a examinar
- Análisis financiero
 - Balance general comparativo
 - Estado de resultados comparativo
 - Estado de flujo de efectivo
 - Análisis de variaciones
 - Resumen de razones financieras

Fase II: Planeación de la auditoría

La planeación consiste en el desarrollo de una estrategia general para la conducción del trabajo y la determinación de la oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría a aplicar.

Los procedimientos básicos que deben observarse en la planeación de la auditoría son los siguientes:

a) Estimación de tiempo

Consiste en estimar el tiempo en horas hombre que será necesario para la realización del trabajo de campo y gabinete, desde la planeación hasta la entrega del informe.

b) Asignación del personal

Consiste en asignar las personas que participaran en el desarrollo de la auditoría, considerando los siguientes aspectos:

- Alcance del trabajo a realizar
- Experiencia del personal

c) Distribución del trabajo

Consiste en asignar a cada persona los procedimientos de auditoría a realizar, de acuerdo a su nivel de experiencia.

d) Supervisión

Consiste en dirigir el trabajo de los auxiliares para lograr los objetivos del examen y determinar si se logran los mismos.

e) Programas de trabajo

Es la representación escrita de los objetivos de la auditoría que se persiguen y de los procedimientos de auditoría que deben aplicarse según las circunstancias específicas de la entidad a auditar.

Los programas deben ser el resultado del proceso de planeación de la auditoría y se dividen en generales y específicos. Los programas generales deben ser preparados por el Auditor Interno, sin embargo pueden ser preparados por el personal que esta a cargo directamente del trabajo de campo y deben ser aprobados por el Auditor Interno.

Los programas específicos deben prepararse en base al programa general, con el propósito de cubrir áreas específicas en el trabajo de auditoría, tales como las pruebas de cumplimiento.

Los programas de auditoría, generales y específicos deben incluir como mínimo:

- Objetivos
- Procedimiento a aplicar
- Nombre de quien realiza el trabajo
- Fecha de realización
- Referencia a papeles de trabajo

f) Papeles de trabajo

Son los registros llevados por el auditor sobre los procedimientos seguidos, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a que ha llegado durante el desarrollo de su examen, de

acuerdo con las guías para la práctica profesional de la Auditoría Interna.

Los papeles de trabajo son similares en cualquier tipo de auditoría y únicamente varía el enfoque de los mismos, según los objetivos que se persigan.

1. Objetivos de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo de auditoría, tienen los siguientes objetivos

- Proporcionar evidencia del trabajo realizado, constituyendo el soporte del informe del Auditor Interno.
- Auxiliar en la planeación, desarrollo y supervisión de las auditorías.
- Documentar si los objetivos de la auditoría fueron obtenidos
- Facilitar la supervisión por parte de otros auditores o revisores
- Proporcionar apoyos documentales en tales circunstancias como reclamaciones de seguros, casos de fraude y demandas judiciales.
- Auxiliar en el desarrollo profesional del cuerpo de auditores internos.

2. Clasificación de los papeles de trabajo

Al efectuar su revisión el Auditor Interno prepara una serie de papeles de trabajo los cuales se clasifican así:

- Archivo permanente
- Archivo continuo

Archivo permanente

Contiene información que se requiere para tener un conocimiento permanente sobre las actividades y operaciones de la entidad examinada. Este archivo puede ser utilizado en trabajos subsecuentes.

Archivo continuo

Esta compuesto por todos aquellos papeles que elabora el Auditor Interno derivado de su examen y que respaldan su informe.

3. Contenido de los papeles de trabajo

La organización, el diseño y el contenido de los papeles de trabajo de auditoría dependerá de la naturaleza de la auditoría que se pretenda realizar, sin embargo generalmente deben incluir lo siguiente:

Archivo permanente

- Disposición legal de creación de la entidad y sus modificaciones
- Contrato de arrendamiento
- Organigrama
- Políticas escritas
- Puntos de acta
- Otros contratos

Archivo continuo

- Índice
- Programa general de trabajo
- Perfil de la entidad
- Asignación del equipo de auditoría
- Estimación y control de tiempos
- Hojas de revisión del trabajo
- Informe de auditoría
- Narrativas, cuestionarios o flujogramas, tomados en la valuación del control interno.
- Programas generales y específicos para cada prueba de cumplimiento a realizar.
- Cédulas analíticas
- Cédulas de marcas
- Estados financieros
- Cédulas analíticas de integración de cuentas
- Cédula de ajustes y reclasificaciones

- Cédulas de excepciones y recomendaciones

4. Técnicas de preparación de papeles de trabajo

El Auditor Interno debe establecer políticas relativas a tipos de expedientes que deban mantenerse sobre los papeles de trabajo de auditoría, papelería que debe utilizarse, índices y otros temas similares. La uniformidad sobre los papeles de trabajo de auditoría como es la utilización de cuestionarios y programas, contribuye a mejorar la eficiencia de una auditoría y a facilitar la delegación de trabajos de auditoría.

Los papeles de trabajo deben contener como mínimo las siguientes técnicas:

- Encabezado que usualmente comprende el nombre de la entidad, función o ciclo que se este examinando, título descriptivo del contenido u objetivo del papel de trabajo y la fecha o el período que abarca la auditoría.
- Debe colocársele iniciales o firma de la persona que lo elaboró y la fecha en que fue elaborado, además llevará iniciales o firma de la persona que lo revisó y la fecha en que fue revisado.
- Adecuado sistema de referencias.
- Los símbolos o marcas de verificación de auditoría deben explicarse debidamente.
- Las fuentes de información deben identificarse con toda claridad.

5. Custodia y propiedad de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo deben estar protegidos tanto durante como después de finalizada la auditoría, los mismos deben ser custodiados por el Auditor Interno.

Los papeles de trabajo son propiedad de la entidad y deben mantenerse en el archivo permanente durante el tiempo que la administración lo considere necesario.

Fase III: Examen detallado de las operaciones

Esta es la etapa más visible y más comúnmente comprendida de una auditoría, durante la cual el Auditor Interno procede a obtener, examinar, interpretar y documentar la información para apoyar los hallazgos que puedan existir en las áreas objeto de revisión y poder así formular las recomendaciones para su mejoramiento.

Cuando por alguna razón, los recursos humanos de auditoría son limitados para examinar en detalle todas las operaciones de las áreas o existen limitaciones de tiempo para la ejecución del examen detallado; el alcance del trabajo se podrá limitar a algunas de las operaciones más significativas, de tal forma que se puedan obtener resultados en un tiempo prudencial.

Para alcanzar el objetivo de esta fase, el Auditor Interno deberá desarrollar las siguientes actividades:

- Obtener información de todos los asuntos relacionados con los objetivos y alcance de la auditoría.
- La información debe ser suficiente, competente, relevante y útil para que proporcione bases sólidas sobre los hallazgos y recomendaciones de la auditoría.
- Las técnicas y procedimientos de auditoría, deberán ser elegidas con anterioridad, las que se deben ampliar y modificar cuando las circunstancias lo requieran.
- Los papeles de trabajo que documentan la auditoría, deben registrar la información obtenida y el análisis realizado, debiendo apoyar los hallazgos de auditoría y las recomendaciones. Adicionalmente deben servir de guía y fuente de consulta en auditorías recurrentes.

Fase IV: Informe de auditoría interna

El Auditor Interno debe de ir comunicando los resultados de su examen de manera verbal durante el transcurso de la auditoría para obtener el punto de vista del Gerente Regional de Ventas para debatir con él los

hallazgos; igualmente al final del trabajo el auditor debe reunirse con los funcionarios responsables de las operaciones de la tienda (Gerente de Tienda y Jefe de Créditos) para discutir los resultados de la auditoría.

La comunicación oficial de los resultados debe ser por escrito al terminar la auditoría y debe incluir los puntos de vista de los funcionarios de la tienda, cuando sean diferentes o contrarios al criterio del auditor. La presentación equitativa de los distintos puntos de vista contribuye notablemente a aumentar la posibilidad de que las recomendaciones sean acogidas y aceptadas.

El auditor debe tener en cuenta al momento de redactar los resultados del trabajo de auditoría, los principios para redacción de informes y si fuera el caso consultar bibliografía al respecto, para asegurarse de la adecuada presentación del informe final.

En consecuencia, debe tener en cuenta por lo menos, los siguientes requisitos:

- Importancia
- Utilidad y oportunidad
- Sustentación exacta, suficiente y adecuada
- Convicción
- Objetividad y concisión
- Integridad
- Tono constructivo

Los informes de auditoría, pueden contener básicamente las siguientes partes:

- Propósito del informe (Resumen ejecutivo)
- Alcance (Introducción)
- Resultados de la auditoría (Capítulos individuales sobre hallazgos de auditoría)
- Recomendaciones (Para mejoras, reconocer el trabajo satisfactorio y las medidas correctivas)
- Anexos (Cuando se considere necesario contendrán la opinión del auditor)

Seguimiento del informe de auditoría

Con frecuencia sucede que la alta administración requiere este seguimiento ya que es la más interesada de que se estén adoptando las acciones correctivas necesarias emanadas del informe de auditoría interna.

El Auditor Interno realizará el seguimiento de las recomendaciones, para asegurarse que se están tomando las acciones apropiadas sobre los hallazgos de auditoría reportados.

El Auditor Interno, debe determinar si las medidas correctivas tomadas logran los resultados deseados, o si la Administración o el Consejo de Administración asumirán la responsabilidad de no tomar ninguna medida correctiva sobre los hallazgos reportados.

CAPÍTULO IV**EL ROL DEL AUDITOR INTERNO EN LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN
DE FRAUDES EN UNA CADENA DE TIENDAS QUE COMERCIALIZA
ELECTRODOMÉSTICOS AL POR MENOR****4.1 El Auditor Interno ante la prevención y detección de fraudes**

Hoy en día, las empresas se encuentran atravesando por un sin número de cambios en su estructura organizativa como consecuencia de las variantes de una económica global del mundo moderno, en donde los cambios se presentan cada vez más aceleradamente en los ámbitos: sociopolíticos, económicos, comerciales, culturales y tecnológicos lo que ha hecho que el Auditor Interno esté concentrando sus labores en función principal de los controles, para compenetrarse cada vez más en el análisis y monitoreo de los riesgos potenciales en las diferentes áreas de operación de la organización.

Los riesgos a los cuales se encuentra sometido el control interno de la empresa que comercializa electrodomésticos al por menor por medio de una cadena de tiendas, son tanto de origen interno como externo; pero probablemente, la amenaza más preocupante es la de origen interno, amenaza que no sólo procede de gente con malas intenciones, sino también de la falta de experiencia o capacitación adecuada del personal para el desarrollo de sus labores.

De esta manera el Auditor Interno, al incursionar cada vez con mayor decisión en la evaluación y estudio de riesgos, contribuye de manera más amplia y profunda a satisfacer los requerimientos existentes de la administración y a prevenir eventualidades que de suceder, repercutirían en perjuicio del patrimonio de la empresa, mermando sus activos y también sus utilidades.

Es importante señalar que los riesgos están siempre implícitos en el desempeño de cualquier actividad humana y dado que el riesgo no se elimina, se hace necesario mayor acierto y pericia en las intervenciones del Auditor Interno para la prevención y detección de errores e irregularidades, por medio del examen y evaluación de la naturaleza y alcance del control interno de las áreas objeto de examen, ya que los fraudes son el resultado de un riesgo cuando ocurre su contingencia.

4.1.1 Identificación de las áreas de mayor riesgo en las tiendas

Una actividad muy importante para el Auditor Interno de la empresa que comercializa electrodomésticos al por menor, constituye la detección de áreas significativas de auditoría en las tiendas, las cuales constituyen áreas críticas o de alto riesgo.

La identificación de estas áreas, forma parte del proceso de planeación que todo trabajo de auditoría debe realizar para que el mismo sea eficiente, lo cual contempla la Norma de Auditoría Generalmente Aceptada No. 3, "*Planeación y supervisión de la auditoría*" emitida por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores.

La razón de que el Auditor Interno investigue la existencia dentro de las tiendas de áreas significativas de auditoría o áreas críticas es de vital importancia, ya que esto le permite enfocar mayores esfuerzos a dichas áreas para lo cual procede a priorizar el desarrollo de su trabajo hacia las mismas en virtud de que representan un alto riesgo de errores o irregularidades desde el punto de vista financiero, operativo y administrativo.

No existe una metodología preestablecida para la identificación de áreas críticas, por lo que a continuación se exponen algunos procedimientos que pueden identificarlas:

1. El Departamento de Auditoría Interna deberá implementar una adecuada revisión analítica al área sujeta a examen para con ello determinar si el sistema de control interno es fiable.
2. Revisión de los papeles de trabajo de auditoría de años anteriores, para determinar si los problemas detectados anteriormente persisten en la actualidad.
3. Verificar la existencia de personal de reciente ingreso o con poca experiencia a cargo de: valores o áreas importantes o de mucha responsabilidad; así como también se deberá conocer el nivel de capacitación que la administración brinda a dicho personal, como el grado de supervisión que tiene el mismo.
4. Llevar una estadística de aquellos problemas que han existido con anterioridad en las áreas de la tiendas.

Con los anteriores procedimientos el Auditor Interno podrá identificar las áreas significativas de auditoría en las tiendas, lo que le representará mayor

aprovechamiento en tiempo y recursos, enfocando sus pruebas con limitación al detalle y énfasis a cada área de mayor riesgo, minimizando con ello la posibilidad de emitir una opinión inapropiada sobre la información examinada.

4.1.2 Actividades de control para la prevención y detección de fraudes

"Son aquellos procedimientos y políticas adicionales al ambiente de control y al sistema contable, establecidos por la administración para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad". **(14:84)**

Constituyen procedimientos de control los siguientes:

- Debida autorización de transacciones y actividades.
- Segregación adecuada de funciones, asignando a diferentes personas responsabilidades de autorizar las transacciones, registrarlas y custodiar los activos.
- Diseño y uso de los documentos y registros apropiados que aseguren la contabilización adecuada de las transacciones.
- Medidas de seguridad adecuadas sobre el acceso y uso de los activos y registros.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, son importantes no sólo porque en si mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas.

Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, están orientadas primordialmente hacia la prevención y detección de los riesgos en beneficio de la organización. Por lo tanto, la función del Auditor Interno será determinar si:

- Son necesarias recomendaciones para el establecimiento, funcionalidad y productividad de los controles.
- El personal tiene competencia e integridad.

- El personal antes de ser contratado fue adecuadamente investigado y una vez contratado firmó las normas de conducta empresarial.
- Se mantiene una adecuada segregación de funciones.
- Se establecen y mantienen políticas para la autorización de transacciones.
- Solo el personal autorizado tiene acceso a los activos.
- Las operaciones se registran por su monto, cuentas apropiadas y dentro de los periodos contables en que se llevaron a cabo.
- El personal que tiene acceso al sistema electrónico cuenta con su propio password y si el mismo esta limitado para acceder a cierta clase de aplicaciones o de información de acuerdo al área y cargo que desempeña.
- Se revisan periódicamente los antecedentes del personal.
- Se mantiene institucionalmente un código de ética funcional.
- El ambiente laboral es positivo para evitar el delito como forma de compensación de injusticias laborales.
- Se fomenta el autocontrol mediante la capacitación y la elaboración de indicadores que midan la gestión.
- Se establecen metas y objetivos reales.
- Se establecen y mantienen políticas salariales y de incentivos al personal por lealtad y resultados.
- La compañía pone a disposición de los empleados un camino seguro para denunciar irregularidades.
- La administración a dado seguimiento a los informes de auditoría y calificar las acciones tomadas sobre los hallazgos reportados
- Se aplican fianzas de fidelidad para los empleados.
- Se sancionan ejemplarmente a los empleados que han cometidos deshonestidades, para establecer precedentes.
- Los canales de comunicación proporcionan a la gerencia información adecuada y confiable.

4.1.3 Principales indicadores de alerta ante el fraude

A continuación se dan a conocer algunos indicadores comunes que pueden presentarse en el desarrollo de las operaciones de una cadena de tiendas que comercializa electrodomésticos al por menor. Siendo importante que el Auditor Interno este atento a la identificación de los mismos, ya que le será de mucha ayuda en la detección de errores e irregularidades, entre algunos indicadores tenemos:

- Carencia de una adecuada segregación de funciones entre personal.
- Falta de capacitación y supervisión sobre las funciones que realiza el personal.
- Imposición a los trabajadores de demasiadas reglamentaciones o el cumplimiento de objetivos inalcanzables.
- Exceso de confianza.
- Restricción de vacaciones anuales de personal clave, especialmente donde existe una inadecuada segregación de funciones.
- Crecimiento desorganizado e improvisación en áreas en donde la administración tiene poca experiencia.
- Transacciones, que no están debidamente soportadas y autorizadas.
- Transacciones contabilizadas, que no son válidas.
- Transacciones realizadas, que no están contabilizadas.
- Transacciones, que están indebidamente valuadas.
- Transacciones, que están indebidamente clasificadas.
- Transacciones, que no están registradas en el periodo que corresponde.

4.2 La presión administrativa hacia el Auditor Interno frente al fraude

La actitud de la administración frente al fraude suele ser reactiva; "independientemente de las diferentes opiniones de si los auditores tienen o no la responsabilidad sobre la detección de fraudes, la administración de la empresa siempre los buscará para que le ayuden en este problema.

Cuando se suscita un acto deshonesto, invariablemente la primera pregunta que surge es: ¿Dónde están los auditores? o ¿Cuándo fue la última auditoría?, en consecuencia, el peso del problema recae en los auditores cuando se les pregunta el porqué en su último examen no detectaron el fraude o al menos, por qué no captaron y reportaron las deficiencias de control interno que dieron motivo al ilícito.

En adición, la administración espera de los auditores mayores oportunidades de prevención, en virtud de que la prevención es preferible a la detección de fraudes.

Por otro lado, es importante reconocer, que cualquier organización tiene limitaciones para prevenir un fraude, ya que ningún plan de control interno puede evitar que un empleado se quede con dinero que tiene bajo su custodia, o que el encargado de compras se coluda con un proveedor, además ningún control puede descubrir un fraude en el momento mismo que sucede; sin embargo la administración espera que los auditores sean lo suficientemente imaginativos en la aplicación de sus programas de trabajo para

que, si existiera un fraude, pueda ser descubierto por ellos. Más aún confían en los auditores internos debido a que de una u otra manera están involucrados en todas las actividades de la organización". **(1:655,656)**

4.3 Responsabilidad del Auditor Interno frente al fraude

Como es sabido la responsabilidad por la prevención y detección de fraude descansa en la administración de la empresa por medio de la implementación y continuada operación de sistemas de contabilidad y de control interno adecuados, dichos sistemas reducirán pero no eliminarán la posibilidad de fraude, por lo que hay que reconocer una gran verdad: es imposible prevenir todos los fraudes, ya que éstos por su naturaleza son imaginativos y por tanto sus variedades y posibilidades son innumerables.

Por lo tanto, el Auditor Interno no es ni puede ser responsable de la prevención de errores e irregularidades que puedan cometerse en la empresa. Sin embargo, el hecho de que la auditoría se practique periódicamente puede servir como freno contra fraudes y errores.

Ante esta situación, la responsabilidad del Auditor Interno será:

- Realizar su trabajo profesionalmente, cumpliendo con las normas de auditoría generalmente aceptadas para la ejecución del mismo; de manera que proporcione una seguridad razonable para tener mayores probabilidades de detectar errores e irregularidades.
- Estar capacitado para identificar indicadores de fraude, conocer las características del mismo, las técnicas usadas para cometerlo y los tipos de fraude asociados con las actividades auditadas.
- Estar alerta para las oportunidades, así como las debilidades de control, que podrían permitir un fraude.
- Notificar inmediatamente a las autoridades apropiadas dentro de la organización cualquier determinación que se haga y de existir suficientes indicadores de que el fraude ha sido cometido recomendar una investigación.

4.4 Procedimiento para el manejo de fraudes por parte del Auditor Interno

Mediante el empleo cuidadoso y diligente de las normas y procedimientos de auditoría, el Auditor Interno puede llegar a la detección de muchas modalidades de irregularidades, lo

cual se refuerza si el Auditor Interno en su examen esta atento a la posibilidad de que hayan ocurrido o se estén realizando actos deshonestos que puedan tener efecto considerable sobre el patrimonio de la empresa. Por esta razón, de conformidad con lo estipulado en la Norma de Auditoría Generalmente Aceptada No.12, "*Normas del Auditor Independiente para detectar e informar errores e irregularidades*" emitida por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores; el Auditor Interno debe planear y realizar su examen con una actitud de escepticismo profesional, tomando en consideración que la auditoría podría revelar condiciones o hechos que permiten presumir la existencia de errores e irregularidades importantes.

En consecuencia debe mencionarse también, que debido a las limitaciones inherentes a la auditoría existe un riesgo inevitable de no detección de una distorsión material, siendo mayor cuando esta proviene de un fraude que cuando proviene de un error, porque el fraude comúnmente involucra actos concebidos para ocultarlo, como la colusión, falsificación, deliberada omisión del registro de transacciones, o tergiversaciones intencionales hechas al auditor.

La Norma de Auditoría Generalmente Aceptada No.12, también da a conocer las características más importantes de los errores e irregularidades y el efecto sobre la capacidad del auditor para detectarlos, siendo las siguientes:

- La importancia del efecto sobre los estados financieros:

Error: El efecto es cuantitativo, en forma individual y en conjunto.

Irregularidad: Puede ser causante de un nivel de corrupción de la administración y/o de los empleados.

- El nivel jerárquico de la administración y/o empleados involucrados:

Irregularidad: Las irregularidades escapan de la prevención o detección de controles específicos, por estar la administración fuera del alcance de los mismos, o bien los sobrepasa fácilmente.

- El alcance y habilidad del ocultamiento:

Irregularidad: Generalmente se da una manipulación de los registros contables, su detección será posible con base a la capacidad del auditor, la frecuencia de los mismos y su cuantificación económica. El efecto del ocultamiento sobre la capacidad del auditor para detectar, depende de las circunstancias.

➤ La relación con la estructura de control interno establecido:

Error: La causa de que ocurra puede ser por falta de controles.

Irregularidad: Puede ocurrir por la falta de controles o al evadir controles específicos, o bien, pueden efectuarse por medio de una administración que se encuentra encima de los controles.

Una vez determinado algún indicio de una posible irregularidad, el Auditor Interno deberá de considerar los siguientes factores para su tratamiento:

4.4.1 Identificación de indicadores

Los actos deshonestos que atentan contra los bienes de la empresa pueden ser descubiertos por diferentes maneras: según estudios realizados un 10% es de forma accidental, un 20% por informantes, y un 70% por los controles internos adecuadamente establecidos y las revisiones periódicas a las que se encuentran sometidas por parte del Auditor Interno las distintas áreas que conforman la organización, en donde una de las fuentes de análisis será la información contenida en los asientos de las operaciones, siendo a través de este proceso donde pueden salir a luz registros, documentos, o la carencia de éstos que resultarán cuestionables y que conduzcan al descubrimiento de irregularidades.

También podrá ser el propio Auditor Interno quien determine por medio de algunas características personales de los individuos, como las señaladas en capítulo II, algún indicio que le de a conocer irregularidades o indicadores de fraude; lo anterior requiere mucho criterio para que se pueda distinguir entre lo normal y lo anormal, por lo que al mantener el Auditor Interno una postura independiente a todos los asuntos relativos de su trabajo profesional le ayudará para reconocer irregularidades en las operaciones y del personal que las realiza, así mismo poder emitir una opinión totalmente objetiva.

4.4.2 Informar a la administración

Al momento de que el Auditor Interno tenga los suficientes indicadores de que un fraude ha sido cometido en las operaciones de la empresa, debe proceder a informar inmediatamente a los altos funcionarios de la organización debido a que son los más interesados en este tipo de problemas.

Al determinar a que persona o ente apropiado de la entidad informar de la ocurrencia de un fraude, el Auditor Interno deberá considerar todas las circunstancias. Con respecto al fraude, el auditor evaluará la posibilidad de lucramiento de la alta administración, ya que las irregularidades pueden cometerse por cualquier funcionario de la organización, como también llegar al resultado mediante una acción independiente o esfuerzo colusivo.

Por lo tanto, cada vez que el Auditor Interno detecte un fraude será apropiado que informe del asunto a un nivel de la estructura organizacional de la entidad que tenga superior responsabilidad al nivel de las personas presuntamente implicadas.

Una vez dado a conocer el síntoma del problema se podrán tomar las medidas oportunas y evitar cualquier tipo de difusión que entorpezca el proceso de investigación que permita conocer la magnitud del problema y las personas responsables del mismo, lográndose de esta manera manejar la investigación desde su proceso inicial y adoptar las medidas o decisiones que requiera el caso.

Estos problemas se constituirán en un indicador para la administración del negocio por medio de los cuales se conocerán las debilidades existentes de control y contribuirán al fortalecimiento de los elementos para prevenir que estas irregularidades vuelvan a presentarse

4.4.3 Planeación de la investigación

Una vez se hayan revisado los hechos preliminares, se debe de preparar un plan de acción por parte del Auditor Interno, donde se requiere toda la habilidad técnica, sano razonamiento, energía, independencia, imaginación e integridad (elementos distintivos de la profesión) así mismo debe tenerse claramente su objetivo, y cada procedimiento que se adopte debe de dirigirse hacia ello.

Es importante iniciar la investigación tan pronto como sea posible, para prevenir la destrucción o alteración de las evidencias que serán los elementos de prueba de los acontecimientos y de las personas involucradas.

Para prevenir la necesidad de un chequeo detallado que implicaría mayor inversión de tiempo, es conveniente que el auditor realice entrevistas con el personal clave que conoce el caso, antes de iniciar la investigación. Esto coadyuvará a determinar los tipos de registros y la documentación de soporte que será examinada para la obtención de la evidencia suficiente y competente para comprobar el caso.

Los recursos disponibles para el proceso de recopilación de la información que constituirá la evidencia de la deshonestidad cometida, deberán ser empleados de manera cuidadosa. Habrá casos que requieran la participación de expertos investigadores debido al tipo de cuestionamientos a hacer al sospechoso y otros factores relativos; también será necesario considerar la asesoría de abogados expertos en la materia.

Además durante la etapa de planeación para la obtención de informes y datos, se debe de recabar el número, nombre y posición de las personas involucradas, para en seguida revisar sus expedientes de personal para la identificación de sus antecedentes y conocer la existencia de algún indicativo de problemas personales o de cualquier otra índole.

4.4.4 Procedimientos de auditoría para casos de fraude:

Los procedimientos de auditoría que utilizará el Auditor Interno para la conducción de casos de fraude no se tienen previamente establecidos ya que debemos de considerar que cada caso que se pueda presentar es diferente y por lo tanto requiere de un estudio y análisis totalmente independiente para determinar cual será el mejor enfoque para su tratamiento; el no contar con procedimientos de auditoría preestablecidos para estos acontecimientos, puede deberse a la inclusión de técnicas de auditoría que no se utilizan ordinariamente, o a una extensión o expansión importante de los procedimientos normales de auditoría debido a que cada suceso es diferente.

Lo anterior, requiere que el Auditor Interno tenga mucho juicio para seleccionar los mejores procedimientos para la obtención de evidencia; debe ser lo suficiente

imaginativo para detectar falsificación o alteración de documentos, inclusive de firmas, y síntomas de colusión.

La rapidez con que se actúe por parte del auditor en este tipo de casos es determinante para prevenir la destrucción o desaparición de las evidencias por parte de los defraudadores.

4.4.5 Conducción de la investigación

Al dar inicio a la conducción de la investigación es necesario la coordinación de los esfuerzos de todas las partes involucradas en el proceso; como es el caso del Auditor Interno quien realizará las pruebas de auditoría que considerará necesarias, en donde se incluyen las pistas documentadas que conformarán la evidencia para soportar el caso.

Por otro lado, el auditor deberá contar con el apoyo del asesor legal, investigadores, personal de seguridad y otros especialistas de dentro y fuera de la organización, quienes proporcionarán el asesoramiento y soporte técnico en la conducción del caso para los efectos que se consideren pertinentes.

En cualquier investigación de fraude es importante tener claro, que no es posible determinar en forma concluyente, el monto exacto del ilícito a pesar de lo completo que haya sido la investigación, ya que los factores que pueden influir en la no seguridad de la conclusión de la investigación pueden ser:

1. Los registros y documentos disponibles pueden ser insuficientes (por haber sido destruidos o no haber existido) que impidan la determinación definitiva de la cuantía del fraude.
2. La variedad de posibles métodos de fraude, particularmente donde hay falsificación o colusión, hace difícil, si no imposible, la determinación de la pérdida total

4.4.6 Resultados de la investigación

Como parte del trabajo del auditor una vez concluida la auditoría está la elaboración y presentación del informe correspondiente, en donde se le dará a conocer a la administración de la empresa la evidencia obtenida y las conclusiones a que se llegó, dicho informe servirá de base para decidir el tratamiento que se le dará al caso.

El informe deberá incluir una descripción del proceso que se siguió para cometer el fraude, informará los montos y fechas de cada partida dispuesta ilícitamente, identificará las causas de la irregularidad; en caso de requerirse acciones correctivas ya que el fraude pudo haber tenido su origen por deficiencia en el control interno, debiéndose presentar recomendaciones de acciones correctivas.

Generalmente, un informe escrito debe incluir los elementos que se dieran a conocer en el capítulo III, en el subtema “*Metodología de la Auditoría Interna*”, y en el caso de investigaciones de fraude no es la excepción el asegurarse de la adecuada presentación del mismo por parte del Auditor Interno, ya que reviste una gran importancia por la utilización que de esa información pueden hacer las autoridades competentes, cuando el caso por decisión de la administración de la empresa se turna a instancias penales para el seguimiento de acciones de tipo jurídico al empleado que cometió el delito, por lo que el informe en su contenido debe tener una descripción clara de lo siguiente:

1. Origen del hallazgo (auditoría regular, delato o confesión)
2. Que se descubrió (robo, disposición de fondos)
3. Quién fue el defraudador (empleado, funcionario, elemento externo, colusión)
4. A cuanto asciende el monto de lo defraudado (confirmado por auditoría, sospecha del monto total, importe reconocido y/o admitido)
5. Cómo se encubrió (traslape de documentos, falsificación)
6. Alcance del robo (donde inició)
7. Efecto en los estados financieros (cómo se deberá reportar la pérdida o su estimación)
8. Método de prevención (deficiencias de control, recomendaciones a futuro)

4.4.7 Acciones contra el empleado defraudador

Una vez la administración haya obtenido por parte del Auditor Interno la evidencia suficiente como también se tenga cuantificado con base a los hallazgos un monto del ilícito cometido por parte del empleado deshonesto, deberá decidir lo procedente, considerando si el caso se turna a las autoridades competentes, como también la forma de recuperar lo faltante.

Es importante tomar una actitud ante el fraude, cumpliendo con tres elementos que se consideran básicos para enfrentarlo, siendo los siguientes:

- Resarcimiento del daño.
- Despido directo y entablar acciones legales.
- Reforzar procesos.

Si cada vez que se suscita un fraude se cumple con sólo uno de ellos y se dejan cualquiera de los otros dos abiertos, realmente no se está combatiendo efectivamente el fraude.

Aunque en la realidad debe de reconocerse que en algunos casos es muy difícil decidir si el empleado deshonesto se pone en manos de la autoridad. La decisión dependerá del monto de lo defraudado, del tipo de fraude, el tipo de evidencia disponible para la conformación del expediente y las circunstancias por las que ha defraudado.

Todo lo anterior debe de ser bien considerado por parte de la administración de la empresa ya que resulta demasiado frustrante para el auditor concluir con una investigación, entregar toda la evidencia a las autoridades y finalmente que no se haga nada.

Sí por parte de la empresa se cuenta con pólizas de fidelidad, debe de notificarse a la aseguradora para que ésta participe para discutir las condiciones y forma de restitución de lo defraudado, ya que es deseo general aminorar lo más posible el monto de la pérdida. En virtud de que una restitución pueda influir en las determinaciones y sanciones de tipo jurídico, se debe informar acerca de ello a las autoridades competentes y a la aseguradora.

4.5 Deficiencias en los controles que pueden aumentar el riesgo para que se cometan fraudes en las tiendas

En el capítulo II fueron estudiados los elementos condicionantes que inducen a un individuo a cometer fraude, a continuación se darán a conocer deficiencias en el control que pueden ser causa para que se cometan fraudes en la cadena de tiendas que comercializa electrodomésticos al por menor, además se presentan recomendaciones para el reforzamiento del control interno de las distintas áreas que las conforman.

4.5.1 Caja

El efectivo es el activo más líquido y cumple con dos características importantes: es valioso y movable. Esto ofrece una tentación grande para el robo, desfalco y la malversación.

El riesgo de que ocurran errores e irregularidades es alto para los activos líquidos, por lo tanto el Auditor Interno debe reducir este riesgo con una revisión más detallada.

Deficiencias del control interno de caja

- a) No contar con una adecuada segregación de funciones del personal.
- b) No llevar control de la correlatividad de los recibos de caja emitidos diariamente.
- c) Falta de supervisión por parte del Gerente de Tienda, de los cortes diarios de caja al cierre de las operaciones.
- d) No tener establecido un monto máximo de efectivo revolvente que deba mantenerse en caja.
- e) No tener adoptados procedimientos de información para establecer la validez y aprobación de descuentos sobre ventas.
- f) Las entradas a caja no se depositan al banco diariamente e íntegramente.
- g) No se realizan comparaciones entre las fechas de depósitos que aparecen en los estados de cuenta del banco y las fechas de entradas, registradas en el libro de caja.
- h) No contar con caja de seguridad en la tienda.
- i) No se estimula a los clientes por medio de afiches colocados internamente en los establecimientos, para que exijan sus recibos como también observen los totales marcados por la caja registradora.
- j) Utilización del efectivo de caja, para cambio de cheques personales.
- k) Recepción de cheques a nombre de terceros.
- l) Falta de autorización de los desembolsos que se realizan.
- m) No se tiene una vigilancia constante, por parte de la Auditoría Interna, del cumplimiento de los controles de entradas y salidas de efectivo de caja.

Recomendaciones para reforzar el control interno de caja

Las funciones relacionadas con el manejo del efectivo son responsabilidad del área de caja, bajo la dirección del cajero. Estas funciones incluyen el manejo y depósito a la caja de seguridad de las entradas de efectivo.

Idealmente, las funciones del área de caja de la tienda deben estar integradas en una forma que proporcione seguridad sobre:

- Todo el efectivo que debía haber sido recibido, efectivamente se recibió, se registró en forma precisa y se depósito inmediatamente.
- Se han hecho desembolsos de efectivo solamente para fines autorizados y éstos han sido registrados apropiadamente.

a) Control interno sobre entradas de efectivo:

Ventas al contado: El control sobre las ventas en efectivo es mayor cuando dos o más empleados participan en cada transacción con un cliente, además cuando se hace uso apropiado de las cajas registradoras del sistema electrónico ubicadas en el punto de venta, evitando así que empleados ajenos al área de caja reciban efectivo y registren la transacción.

El adecuado uso de las cajas registradoras electrónicas proporciona un mayor control sobre las transacciones, reduciendo substancialmente errores y actuando como desestimulante para que se cometan irregularidades, ya que pueden ser programadas para realizar diversas funciones de control adicionales. Por ejemplo, las cajas registradoras en línea pueden verificar la condición crediticia de los clientes a los cuales se les carga la cuenta, actualizar la cuenta por cobrar y los registros de inventario perpetuo, proporcionar listados especiales que acumulan información de ventas por línea de producto, vendedor y tipo de ventas. Sin embargo, es importante recalcar que los sistemas electrónicos no proporcionan una seguridad absoluta de las operaciones ya que como toda actividad, son manejados por personas.

Por lo que los controles deben complementarse con auditorías periódicas, realizando comparaciones de la cantidad de efectivo contra los totales que registren los reportes de control. Estos reportes deben compararse posteriormente contra los depósitos bancarios realizados.

Además los descuentos concedidos a los clientes deben ser revisados para determinar su validez y si su monto es correcto.

Abonos de clientes con crédito: Para los abonos de clientes recibidos en la tienda es recomendable que el cliente se remita directamente al área de créditos, para verificar su saldo.

Con esta información el cliente pasa a la caja para hacer efectivo su pago, en donde el cajero una vez recibe el efectivo procede a operar en el sistema dicho abono, generándose en ese momento el recibo de caja correspondiente en triplicado.

Una vez impreso el recibo el cajero lo distribuye de la forma siguiente: El original para el cliente, el duplicado para la contabilidad, el triplicado para la caja.

Como una medida de control de los cobros recibidos directamente de los clientes se debe comprobar la correlatividad de las copias de los recibos expedidos y que todos, sin excepción, hayan sido operados correctamente.

b) Cobro de abonos a clientes a través de cobradores:

Diariamente debe entregarse por parte del Jefe de Créditos a los cobradores, una relación de cobros en donde se detalle el nombre y dirección de los clientes que debe visitar y las cuotas que debe cobrar, se recomienda que se elabore en original y copia.

Al final del día los cobradores deben elaborar una liquidación de los cobros realizados y entregarla al cajero, conjuntamente con la copia de recibos y los fondos recaudados. El Cajero debe devolver esta liquidación al Cobrador firmada de recibido, así también las copias de los recibos de caja con la certificación de que fueron operados en el sistema electrónico.

Luego el Cobrador debe presentar esta liquidación con el Jefe de Créditos quien deberá hacer una evaluación de la cobranza realizada, el ingreso oportuno a la caja de los fondos cobrados, la correlatividad de los recibos de cobro y la correcta aplicación a la cuenta del cliente.

Es recomendable hacer una rotación periódica de rutas o zonas entre los cobradores. También es conveniente establecer un máximo de efectivo que los cobradores deben portar de la cobranza efectuada, especialmente para cambios; y todo excedente a dicho monto deberán depositarlo al banco conforme se vaya originando, con esto se minimizarán pérdidas significativas para la empresa en caso sean objeto de asalto.

c) Control interno sobre depósitos parciales de efectivo a la caja de seguridad:

El Cajero debe realizar depósitos parciales de efectivo a la caja de seguridad cuando el movimiento de captación de efectivo sobrepase el monto máximo que debe mantenerse como fondo revolvente, esto con el propósito de

resguardar el efectivo de cualquier contingencia, dichos depósitos deben ser supervisados y verificados por el Gerente de la Tienda.

El efectivo depositado en la caja de seguridad será remitido al banco diariamente por parte de la unidad de traslados de valores, el banco acreditará a la cuenta de la compañía el efectivo recibido y enviará las boletas de depósito a la casa central.

La apertura de la caja de seguridad para el retiro del efectivo deberá ser dual una llave la tendrá el Gerente de Tienda y la otra el personal de la unidad de traslado de valores.

d) Control interno sobre los desembolsos de efectivo:

Algunos gastos de operación en que incurre la tienda deben estar plenamente presupuestados y autorizados, como también deberán estar debidamente documentados.

Mensualmente el Gerente Regional de Ventas analizará y aprobará dichos gastos para proceder a egresarlos de la caja y trasladar la documentación de soporte al Departamento de Contabilidad de la casa central.

4.5.2 Cuentas por cobrar y transacciones de ventas

Las cuentas por cobrar constituyen el reclamo de derechos frente a los clientes, que surgen de la venta de bienes y servicios.

Debido a que las transacciones de ventas y las cuentas por cobrar forman parte del ciclo de ingresos, es conveniente analizarlas como un proceso único e integrado y no como una serie de pasos separados.

Deficiencias del control interno de las cuentas por cobrar y transacciones de ventas

- a) No contar con una adecuada segregación de funciones del personal.
- b) Otorgar créditos a clientes sin cumplir con las políticas establecidas por la administración de la empresa.
- c) No hay una conciliación periódica de registros auxiliares con las cuentas de control del mayor general.
- d) No se realiza un análisis periódico de la antigüedad de las cuentas por cobrar.
- e) No mantener una constante confirmación de saldos con los clientes.
- f) No contar con procedimientos efectivos de cobro.

- g) No contar con un lugar seguro y adecuado para la salvaguarda de los documentos que garantizan las cuentas por cobrar.
- h) No realizar periódicamente arqueo de recibos a cobradores
- i) No llevar control de la correlatividad de los pedidos y facturas emitidas.
- j) No existe un funcionario directamente responsable de autorizar los descuentos otorgados, cancelación de las cuentas malas, notas de crédito, etc.
- k) Cartera vencida con más de 60 días sin enviar a cobro jurídico.
- l) Otorgamiento de créditos de alto riesgo.

Recomendaciones para reforzar el control interno de las cuentas por cobrar, y transacciones de ventas

Los controles ineficaces sobre las ventas al crédito y las cuentas por cobrar pueden ser costosos para la compañía. Cuando los controles sobre las ventas al crédito son inadecuados, son casi inevitables las grandes pérdidas por créditos.

Para evitar esas dificultades, son necesarios los controles adecuados y confiables sobre las ventas al crédito. Generalmente, el control interno sobre las ventas al crédito se ve fortalecido por una división de funciones, en donde los responsables del control sean diferentes personas en cuanto a:

a) Atención al solicitante de Crédito:

El vendedor es el contacto inicial entre el cliente y la tienda, por tal motivo deberá prestar una atención adecuada a las necesidades del cliente.

El Jefe de Créditos debe ser la persona encargada de informar y aclarar al cliente las dudas que este tenga y los requisitos que debe cumplir para realizar una compra al crédito.

Una vez cumplido lo anterior será el vendedor el encargado de tomarle el pedido al cliente, procediendo a elaborar el pedido de ventas.

El pedido de ventas es el documento que recopila las condiciones del pedido del cliente y otros detalles que orientan al encargado de créditos y facturador; se recomienda que los pedidos de ventas sean prenumeradas y que incluyan como mínimo: fecha, nombre, dirección del cliente, nombre y código de vendedor, forma de pago, código del artículo, descripción y cantidad solicitada, así como precios unitarios e importes.

b) Aprobación del crédito:

El cliente deberá llenar una solicitud de crédito en formato preimpreso con la información siguiente: datos personales, situación económica, referencias personales y comerciales, así mismo información del aval si fuera el caso.

También deberá requerírsele fotocopia de la documentación siguiente: cédula de vecindad, constancia de ingresos y constancia de propiedad.

Una vez se tenga la información y documentación completa, el Jefe de Créditos procederá a su análisis correspondiente, también solicitará en un tiempo prudencial una investigación de los lugares y personas referidas por el cliente con el propósito de constatar la veracidad de la información proporcionada.

Si el cliente clasificó para su crédito, el Jefe de Créditos procede a su autorización y solicita la facturación del pedido de ventas, así mismo notifica al cliente la aprobación de su crédito, para que se presente a la tienda a firmar la documentación correspondiente (factura, pagaré, contrato de pago) y poder recoger sus artículos.

c) La facturación:

Este proceso lo debe realizar una persona que no este bajo el control del personal de ventas y créditos. La sección de facturación tiene la responsabilidad de:

- Controlar los documentos de despacho numerados en serie.
- Verificar los pedidos de ventas.
- Ingresar la información pertinente del pedido de ventas en factura de venta.
- Verificar precios de venta contra los listados de precios vigentes y autorizados por la administración.
- Realizar cálculos aritméticos
- Hacer un resumen del total de cantidades facturadas. Este resumen debe ser trasladado directamente a contabilidad junto con una copia de las facturas emitidas, para su validación y registro en las cuentas de control. Así mismo la factura original se le traslada al Jefe de Créditos para firma de aceptación del cliente y su archivo entre los títulos pendientes de cobro.

d) El despacho de la mercancía:

La persona encargada de despachar la mercancía al cliente puede hacerlo solamente después de haber recibido la instrucción apropiada. Generalmente esta autorización será la factura aprobada por el Gerente de Tienda o Jefe de Créditos.

e) El Mantenimiento de la cuenta de control y mayor auxiliar de clientes:

Es necesario que los registros contables mantengan un rubro específico de cuentas por cobrar a clientes por tienda y no se pierdan estas transacciones en un rubro general de cuentas por cobrar.

Teniéndose ese rubro específico, debe llevarse un auxiliar de clientes en la tienda (cuenta corriente), que sea actualizado en línea conforme se emiten nuevas facturas y se registran los cobros realizados. Adicionalmente a la información que se debe suministrar sobre base diaria, debe haber un sistema periódico que reporte los saldos corrientes con su correspondiente análisis de detalle. Este análisis mostrará las porciones o partidas de la cuenta por cobrar que no han sido pagadas en diversos periodos de tiempo (reporte por antigüedad de saldos de clientes), constituyéndose en una importante base para administrar el esfuerzo de la recuperación de cartera, además servirá para conciliar con el rubro específico de cuentas por cobrar a clientes. Cualquier diferencia, por pequeña que sea, debe localizarse y corregirse inmediatamente.

f) La aprobación de las devoluciones y rebajas sobre ventas:

Cuando los productos vendidos son regresados por diversas razones se tiene que revertir la operación original de venta, dicha transacción debe quedar soportada con notas de crédito preimpresas y numeradas en las que se detallan los artículos devueltos. El primer requerimiento es que la devolución este autorizada. El segundo, consiste en que la recepción física se haga efectiva y que los bienes sean recibidos y examinados antes de otorgar la nota de crédito. Finalmente es menester asegurarse que el importe a acreditar sea por una cantidad correcta. Estos tres pasos cuando están adecuadamente documentados proveen las bases para acreditar una devolución de mercancía.

Para las rebajas sobre ventas, invariablemente deben emitirse notas de crédito, en las que se detalle el concepto de la bonificación concedida y la autorización del Gerente Regional de Ventas o funcionario designado.

g) Cobranza de cuentas por cobrar:

Al realizarse la recuperación de las cuentas por cobrar, el Cajero debe preparar un resumen diario de los ingresos recibidos por ese concepto. Este reporte lo trasladará al Departamento de Contabilidad, para que sirva de base en el registro de las cuentas de control. Además debe conservar una copia de los recibos emitidos que soportan los abonos aplicados en el mayor individual de clientes. Como se mencionara anteriormente es importante preparar periódicamente un balance de antigüedad de saldos, que establezca la eficiencia o no del Departamento de Créditos y Cobros.

Con este sistema, el mayor general y auxiliar de clientes se elaboran con base en los mismos documentos, pero con procesos y personas diferentes, lo que da la seguridad de detectar errores e irregularidades oportunamente.

h) Cancelación de cuentas por cobrar:

Con cierta frecuencia es normal que existan clientes que por cualquier razón fallen en el cumplimiento de sus obligaciones de pago, a pesar de que se hayan realizado todas las gestiones de cobro; no quedando más alternativa que la cancelación de la cuenta. De acuerdo con la Ley del Impuesto Sobre la Renta esta permitido realizar la creación de una reserva del 3% para cuentas incobrables contra la que se pueda cargar cualquier cancelación de esta naturaleza. En este caso el punto específico de control, es que cualquier cancelación de cuentas debe ser apropiadamente autorizada por un funcionario de alto nivel, además debe mantenerse un control sobre las mismas para evitar que estas sean cobradas y no reportadas, o bien estar atentos a cualquier probabilidad de recuperación.

i) Control Interno de los documentos que garantizan las cuentas por cobrar:

Es responsabilidad del Jefe de Créditos controlar y resguardar los documentos que garantizan las cuentas por cobrar de los clientes que compran al crédito, especialmente los títulos de crédito, para tal efecto es necesario contar con un lugar seguro y adecuado.

Además el Jefe de Créditos debe abrir un expediente del cliente para cada cuenta de crédito, identificando el expediente con el número de cuenta, nombre del cliente, zona de cobro, tipo y plazo del crédito.

La documentación mínima que contendrá el expediente será:

Solicitud de crédito, fotocopia de cédula de vecindad, comprobante de propiedad, comprobante de ingresos, investigación, estados de cuenta cuando se surte la mercancía y cuando el cliente liquide su cuenta.

j) Auditoría de las cuentas por cobrar:

El Auditor Interno en sus revisiones debe verificar el correo de los estados de cuenta enviados a los clientes, o bien efectuar confirmaciones de saldos personalmente, con los clientes de aquellas cuentas que presenten atraso.

También deberá realizar revisiones extensas de expedientes de crédito, verificando que cuenten con toda la documentación solicitada, investigando cualquier diferencia existente.

4.5.3 Inventarios

Están constituidos por los bienes tangibles disponibles, listos para la venta.

Las razones por las que debe prestársele especial atención a este rubro son las siguientes:

- Generalmente los inventarios constituyen el activo corriente más representativo de la empresa y son más susceptibles de errores y fraudes de importancia que cualquier otra categoría de activos.
- El establecer si es o no correcta la valuación de los inventarios afecta el costo de ventas y consecuentemente a la utilidad del ejercicio.
- La verificación de cantidades, condiciones y valores de los inventarios es una labor más compleja y difícil que la verificación de la mayor parte de los elementos de la situación financiera.

Deficiencias del control interno de los inventarios

- a) No contar con una adecuada segregación de funciones del personal.
- b) El no realizar una entrega formal del inventario físico a la persona responsable de su administración.

- c) Las instalaciones de la tienda no presentan una protección física apropiada de los inventarios.
- d) No utilizar formas prenumeradas para el movimiento físico de los inventarios.
- e) Los inventarios no se controlan a través del método de inventario perpetuo.
- f) No realizar toma física periódicamente y por ende comparación de los registros auxiliares con los saldos en las cuentas de mayor.
- g) Llevar un sistema de costos deficiente.
- h) No existen estudios para determinar la posible existencia de inventarios de lento movimiento, dañados u obsoletos.
- i) No se realiza un corte adecuado de ventas y recepciones
- j) Salidas de productos que no se facturen oportunamente.
- k) Inexistencia de un plan de seguros para cubrir riesgos incluyendo las fianzas del personal.

Recomendaciones para reforzar el control interno de los inventarios

La importancia de un control interno adecuado sobre los inventarios, es proporcionar información correcta sobre la valuación de los inventarios físicos, el costo de la mercancía vendida y la existencia física de los mismos.

a) Recepción:

El Gerente de Tienda es responsable de la recepción de la mercancía que le remite la casa central y debe garantizar su recepción total, la detección de mercancía defectuosa o dañada, el registro oportuno de la recepción en el sistema electrónico de la tienda y el almacenamiento adecuado de la misma.

b) Almacenaje:

Toda la mercancía existente en la tienda esta bajo la responsabilidad del gerente de la misma, y a medida que va recibiendo mercancía que le remite la casa central, notifica a ésta de la cantidad recibida y puesta en existencias, al firmar de conformidad el documento de recepción que soporta el envío.

Al realizar estas funciones, el Gerente de Tienda hace una contribución importante al control global de inventarios y al firmar por los bienes recibidos, fija su propia responsabilidad sobre los mismos.

c) Salidas:

El Gerente de Tienda al ser responsable por todos los bienes que están bajo su control, debe estar atento que todas las salidas de mercancía de la tienda se realicen con documentación de soporte prenumeradas (facturas y/o transferencias entre tiendas) en el caso de ventas acompañada por la nota de entrega firmada por el cliente como constancia de recepción de la mercancía.

d) Los registros como parte del control:

Es importante que el sistema electrónico de inventarios de la tienda, este estructurado para llevar una adecuada valuación de los inventarios y por ende la determinación del costo de ventas de las mercancías vendidas, esta valuación se puede realizar por cualquiera de los métodos siguientes: U.E.P.S., P.E.P.S., PROMEDIO U OTROS. Siendo la administración de la empresa quien deberá decidir que método se ajusta más a las necesidades de la misma, además, lo anterior deberá complementarse con la implementación de un sistema de inventario perpetuo (permanente) que permita realizar una mejor planeación financiera a través de la información que proporcione a una fecha determinada sobre existencias, recepción y ventas realizadas. Con un registro así, es posible guiar el abastecimiento y establecer puntos máximos y mínimos de cada partida almacenada.

Los registros de inventario perpetuo desestimulan el robo, puesto que quienes los tienen bajo su custodia son conscientes de su responsabilidad; mediante este registro continuo de los bienes recibidos, vendidos y disponibles. Los registros, sin embargo, deben ser verificados periódicamente a través del conteo físico de los bienes.

e) Pruebas físicas de Inventario:

Es indispensable que se realicen pruebas físicas de las existencias de manera periódica, tanto por el Gerente de Tienda como por parte de Auditoría Interna, con el propósito de comprobar la corrección del inventario físico, su valuación y comparación con los libros, y la investigación y ajuste de las diferencias resultantes.

f) Aseguramiento de los inventarios:

Un plan de seguros adecuado a las necesidades del negocio es un complemento imprescindible del control interno desde el punto de vista de la protección de sus activos. Las fianzas de fidelidad, además de que permiten recuperar pérdidas, representan un disuasivo psicológico de actos en contra de los bienes de la empresa.

4.5.4 Elemento humano

Esta constituido por los hombres y mujeres que desempeñan una función dentro de la organización; es considerado entre los elementos que conforman el control interno el más importante ya que le da vida a cada uno de los procesos.

Deficiencias del control interno del elemento humano

- a) Continuo relevo de personal clave
- b) La selección y contratación de personal no apto para los diferentes puestos.
- c) No realizar una investigación minuciosa al personal, previo a ser contratado.
- d) No mantener una capacitación y supervisión constante al personal sobre las tareas que se le encomiendan.
- e) No existe capacitación al personal para la prevención de fraudes.
- f) Inexistencia reglamento interno de trabajo y código de ética.
- g) No contar con política de ascensos entre los empleados.
- h) Excesivas presiones laborales, como la imposición de objetivos inalcanzables y extensas jornadas de trabajo.
- i) Restricción al personal de los días de asueto y goce de vacaciones.
- j) Falta de políticas salariales y de incentivos.
- k) Inexistencia de pólizas de fianza para el personal.

Recomendaciones para reforzar el control interno del elemento humano

Los componentes de esta área que intervienen en un adecuado control interno son los siguientes:

- a) **Selección y contratación adecuada de personal:**

La selección y contratación de personal idóneo, es la base de buena parte del éxito del sistema planeado y puesto en ejecución, debe buscarse el personal siempre bajo el criterio de que reúna los requisitos mínimos para desempeñar adecuadamente sus labores.

b) Investigación:

Debe realizarse una investigación minuciosa del candidato, no solamente verificando la información que ha proporcionado, sino establecer aquellos otros datos que por omisión involuntaria o de mala fe no pudo haber proporcionado, lo cual únicamente se consigue, con un sistema adecuado de investigación que involucre una entrevista y un estudio socioeconómico del aspirante, en donde se consideren todos los factores que conforman al individuo, como son: factores familiares, escolares, laborales, económicos y sociales

c) Capacitación:

Mientras mejores programas de capacitación estén establecidos, más apto será el personal encargado de los diversos aspectos del negocio. El mayor grado de capacitación alcanzado permitirá la identificación clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado, así como la reducción de ineficiencia y desperdicio.

d) Integridad:

La integridad del personal es una de las columnas sobre las que descansa la estructura del control interno. Los requisitos de admisión y el constante interés de los directivos por el comportamiento del personal son, en efecto, ayudas importantes al control.

Por lo tanto, la empresa debe de desarrollar un ambiente laboral positivo que logre la motivación del empleado, estableciendo normas y controles concertados y no impuestos.

Además un complemento indispensable de la integridad del personal como elemento de control interno se encuentra en las fianzas de fidelidad que deben proteger al negocio contra manejos indebidos.

e) Retribución:

Es indudable que un personal retribuido adecuadamente se presta mejor a realizar los propósitos de la empresa con entusiasmo y concertar mayor atención en cumplir con eficiencia que en hacer planes en desfaltar al negocio.

Los sistemas de retribución al personal, planes de incentivos y permisos, pensiones por vejez y oportunidad que se le brinda para plantear sus sugerencias y problemas personales constituyen elementos importantes del control interno.

Para efectos ilustrativos y con el objetivo de presentar en un caso práctico la importancia de la prevención y detección de fraudes en una cadena de tiendas que comercializa electrodomésticos al por menor, se tomará como ejemplo la experiencia obtenida con base a la auditoría realizada a la tienda No.7 denominada por su nombre comercial "*Electrocentro*", ubicada en el primer nivel local 102 del Centro Comercial Plaza Luna, en la ciudad capital de Guatemala.

5.1 Antecedentes de la empresa

La tienda No. 7 Electrocentro, fue constituida como empresa el 15 de mayo de 1987 de acuerdo a las leyes vigentes en la República de Guatemala, y forma parte de la cadena de tiendas propiedad de la entidad Electrocentroamericana, S. A.

Su actividad económica consiste en la comercialización de electrodomésticos al por menor, por medio de ventas al contado y ventas al crédito con abonos mensuales, los principales productos que distribuye son: televisores, equipos de sonido, estufas, refrigeradoras, lavadoras, planchas, licuadoras, etc.

Los aparatos electrodomésticos son importados por la casa central principalmente de México, Japón, Corea y Brasil.

5.2 Personal clave

Lic. Fernando Álvarez	Presidente Consejo de Administración
Lic. Carlos González	Auditor Interno
Lic. Eduardo Franco	Gerente General
Lic. Manuel Tortolita	Gerente de Administración y Finanzas
Lic. Lucio Rivera	Gerente de Comercialización y Ventas
Sr. Álvaro Martínez	Gerente Regional de Ventas
Sr. Sergio Hernández	Gerente de Tienda
Sr. Víctor M. López	Jefe de Créditos y Cobros

5.3 Marco legal de la empresa

La empresa como toda entidad esta afecta a una serie de leyes, de las cuales a continuación se mencionan algunas:

- Código de Comercio
- Código de Trabajo
- Código Tributario
- Ley del Impuesto Sobre la Renta

- Ley del Impuesto al Valor Agregado
- Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles

El periodo de imposición anual de la empresa esta comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre.

5.4 Cuadro de responsabilidades de la Auditoría Interna

La Auditoría Interna en una entidad que se dedica a la comercialización de electrodomésticos al por menor a través de una cadena de tiendas, se encuentra dividida en los siguientes cuadros de responsabilidad.

Naturaleza

La Auditoría Interna desarrolla una actividad independiente de evaluación establecida dentro de la organización como servicio a la misma organización. Es un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles.

Objetivos y alcance

El objetivo de la Auditoría Interna es prestar servicio a todos los miembros de la organización en el efectivo desempeño de sus responsabilidades a través de proporcionarles análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información relacionadas con las actividades revisadas. También es su objetivo la promoción de un efectivo control a un costo razonable.

El alcance de la auditoría interna considera el examen y evaluación de la adecuación y eficiencia del sistema de control interno de la empresa y la calidad de ejecución en el desempeño de las responsabilidades asignadas.

Responsabilidad y autoridad

La Auditoría Interna funciona con base a políticas establecidas por la administración de la empresa. El propósito, autoridad y responsabilidad del Departamento de Auditoría Interna se encuentra establecido por escrito en documento formal, aprobado por la administración. Los auditores no tienen ninguna autoridad o responsabilidad sobre las actividades que auditen.

Independencia

Los auditores internos deben ser ajenos a las actividades que auditen. Los auditores alcanzan su independencia cuando pueden llevar a cabo su trabajo con libertad y objetividad. La independencia se logra a través de su posición, organización y la objetividad.

5.5 Sistema de Información de la empresa

La información se genera por medio de sistema computarizado para ejercer control al detalle de las áreas que conforman la tienda, logrando de esta manera una mejor captura y distribución de la información

5.6 Principales políticas y procedimientos

Mercadeo y ventas

- Se concentra en el amplio y creciente estrato medio de la población, los artículos son puestos al alcance de los clientes en las instalaciones de la tienda o en ocasiones fuera de la misma a través de carpas móviles que se realizan en diferentes zonas aledañas a la tienda.
- Existen 2 opciones de venta: Contado y Crédito.
- Existen 5 escalas de precios los cuales son para:
 - Contado, y
 - Crédito 6, 12, 18 y 24 meses.
- En las ventas no se ofrecerán ni se aceptan descuentos, a excepción de que el artículo presente algún imperfecto, lo cual deberá evaluar el Gerente Regional de Ventas para proceder a la autorización de un descuento que oscilará en un máximo del 10%.
- La empresa no cuenta con el servicio de entrega a domicilio, por lo que la mercancía vendida será transportada por cuenta y riesgo del cliente.

Políticas de crédito

- Se consideran 4 plazos de ventas al crédito: 6, 12, 18 y 24 meses.
- La tasa de interés es "Simple", el porcentaje lo determina la administración.
- El porcentaje de enganche es del 10% como mínimo sobre el precio de lista.
- El monto a financiar en una venta al crédito oscila de Q. 800.00 a Q. 8,000.00 y se hará con base al análisis que se haga de la capacidad de pago del cliente.
- Todo cliente que solicite crédito debe ser guatemalteco, estar comprendido entre los 18 y 65 años de edad, con estabilidad laboral de 1 año mínimo, que el sueldo que devenga cubra sus gastos personales o familiares y además cuente con un

excedente que cubra el monto de los abonos, también debe presentar fotocopia y original de cédula de vecindad, constancia de ingresos y constancia de propiedad.

- No se autorizaran créditos a clientes que vivan a más de 30 kilómetros de distancia de la tienda, como también en zonas de alto riesgo.
- No se permite la autorización de un nuevo crédito, cuando el cliente tiene saldo de un crédito anterior.
- Se prohíbe la autorización de créditos en las tiendas a empleados de la empresa y familiares de éstos.

Administración de inventarios

- Se debe supervisar por parte del Gerente de Tienda que el proceso de entradas y salidas de mercancía sea correcto, vigilando que cada uno de los movimientos esté registrado y con su documentación respectiva.
- Deben realizarse por parte del Gerente de Tienda cada 15 días inventarios selectivos de mercancía y un inventario general mensualmente y de existir diferencias deben ser aclaradas inmediatamente.
- La mercancía en exhibición debe estar acomodada, limpia y con los precios correctos.
- Debe mantenerse adecuadamente clasificada la mercancía en stock de acuerdo a su línea y codificación respectiva.

5.7 Control interno

Como consecuencia de la buena actitud que tiene la administración de la empresa hacia los controles, y el conocimiento que tenemos de la entidad como parte integrante (Auditoría Interna), consideramos que el riesgo de control es bajo. No obstante lo anterior llenaremos nuestro cuestionario estándar para evaluar el control interno, y estaremos atentos en el desarrollo de nuestro trabajo para detectar posibles desviaciones las que daremos a conocer a la Administración para que se tomen las medidas necesarias.

5.8 Identificación de áreas de mayor riesgo

En la tienda existen áreas en las cuales deberá ponerse especial atención, ya que en ellas se concentran la mayor parte de los activos de la entidad y también tienen un riesgo alto de que se cometan irregularidades.

A continuación se mencionan las áreas más importantes:

Caja

Está integrada por el efectivo e instrumentos negociables de las ventas al contado efectuadas durante el día, así como por los abonos recibidos de clientes por ventas que fueran realizadas al crédito.

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son originadas por ventas de productos al crédito, pueden constituir un porcentaje importante del total de activo de la empresa.

El registro de las cuentas por cobrar tiene como objetivo que se presente en el balance general de la compañía el monto real de los derechos que por este concepto se tienen. Esta cuenta esta integrada por el saldo insoluto de todas las facturas de clientes por los créditos otorgados y que fueran autorizados por el Jefe de Créditos.

Inventarios

Los inventarios representan la inversión de una porción significativa de los fondos de la empresa. Constituyen el centro de todo el esfuerzo productivo y la principal fuente de ingresos.

Su realización proporciona el efectivo necesario para cubrir la totalidad de costos y gastos operativos de la empresa.

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

Electrocentro Tienda No. 7
Auditoría de las Operaciones
al 08 de febrero de 2001

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

CONCEPTO	INDICE
INFORME DE AUDITORÍA	G-1
PLAN GENERAL DE TRABAJO	G-2
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CAJA	G-3
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN	G-4
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ÁREA DE INVENTARIOS	G-5
PROGRAMA DE TRABAJO DE CAJA	G-6
PROGRAMA DE TRABAJO DE CARTERA DE CRÉDITOS	G-7
PROGRAMA DE TRABAJO DE INVENTARIOS	G-8
REPORTE DE CAJA DE LA TIENDA	A-1
ÁREA DE CAJA	A-1-1
REPORTE DE CARTERA DE CRÉDITOS DE LA TIENDA	B-1
ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR	B-1-1
REPORTE DE INVENTARIOS DE LA TIENDA	C-1
ÁREA DE INVENTARIOS	C-1-1
MARCAS DE AUDITORÍA	H-1

ELECTROCENTROAMERICANA, S. A.

Guatemala,
13 de febrero de 2,001
Ref. AI-T07-F0502MM1

Licenciado
Fernando Álvarez
PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ELECTROCENTROAMERICANA, S. A.
Presente

Estimado licenciado Álvarez:

Hemos efectuado la auditoría de los ciclos de Tesorería, Ingresos y Conversión, de la tienda No. 07 Electrocentro, ubicada en el Centro Comercial Plaza Luna, por el período comprendido del 01 de junio de 2000 al 08 de febrero de 2001, que incluyen las áreas de **Caja, Cuentas por Cobrar e Inventarios**

Es importante mencionar que el trabajo de auditoría fue realizado de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría Interna (SIAS) emitidas por el Instituto Americano de Auditores Internos, con el propósito de comprobar el efectivo cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la administración de la empresa en las áreas consideradas de mayor riesgo. Para ello, aplicamos los procedimientos de auditoría que incluyeron arqueo de efectivo, arqueo de documentos, confirmaciones de saldos, recuento físico de inventarios y otras pruebas que se consideraron necesarias de acuerdo a las circunstancias.

Este informe contiene los hallazgos y recomendaciones que consideramos apropiadas de acuerdo a las circunstancias. En virtud de no estar basado en una auditoría detallada, no pretende contener una relación completa de las deficiencias existentes, debido a que nuestro trabajo lo realizamos con base a pruebas selectivas.

Resultados de la revisión:

A. ÁREA DE TESORERÍA

1. Arqueo de Caja

Con fecha 5 de febrero de 2001, efectuamos el arqueo a la Caja de la tienda, la cual se encuentra a cargo del señor Carlos Pérez Tobar, obteniendo los resultados siguientes:

A-1-1 1/4



Hallazgos

a) Se encontraron facturas por gastos de la tienda por un monto de Q.475.00, estos documentos corresponden al mes de enero de 2001 y a la fecha no habían sido egresados de la Caja por parte del Gerente Regional de Ventas para ser trasladados al departamento de contabilidad para su registro, lo anterior como consecuencia de que no se había presentado a la sucursal desde el 03/01/01.

A-1-1 2/4



b) Se determinó que el total de ingresos de efectivo de fecha 01/02/01 por un monto de Q.23,650.00 no fueron remitidos oportunamente al banco; dicho depósito fue realizado con fecha 03/02/01; según comentario del Gerente de Tienda el depósito no pudo realizarlo al día siguiente debido a que cuando se presentaron los señores de unidad de recolección de valores las boletas de depósito aún no las tenía elaboradas.

A-1-1 4/4



c) Por parte de la empresa no se han tramitado pólizas de fianza para el personal que tiene a su cargo la custodia del efectivo en la tienda.

Recomendaciones

a) La documentación contable se debe hacer llegar al departamento de contabilidad de manera oportuna para que la misma pueda ser registrada en el período que corresponde, para lo cual es importante que el Gerente Regional de Ventas realice visitas periódicas a la tienda, para mantener una evaluación constante de las operaciones de la misma procurando su eficiencia y efectividad máxima.

G-1 3/10

b) El efectivo cobrado en Caja debe ser depositado al banco en forma íntegra y oportuna, con esto se evitará el riesgo de pérdida o mal uso del mismo, además permitirá que la empresa tenga mayor disponibilidad de efectivo y se puedan obtener mayores ingresos por concepto de intereses bancarios.

- c) Las personas responsables de la custodia del efectivo es importante que estén afianzadas, esto proporcionará una protección económica y efectiva a la empresa, actuando también como un disuasivo psicológico contra aquellos empleados tentados a cometer actos deshonestos.

Comentario de la administración

Se conversará con el Gerente de Ventas y Regional a efecto de poder establecer el motivo por el cual no se están efectuando visitas periódicas a la tienda, también se solicitará que se tramite con la aseguradora las pólizas de fianza del personal.

B. ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

1. Arqueo de expedientes

Realizamos arqueo de expedientes de una muestra de la cartera de créditos al 8 de febrero de 2001, tomando como base las cuentas con morosidad de 1 a más meses de atraso según reporte maestro de cuentas crédito, como sigue:

Descripción	Ctas.	Valor Q.	%
Total Cartera	39	98,526	100
Arqueado	15	57,634	59
No arqueado	24	40,892	41

Hallazgo

En la realización del arqueo de expedientes pudimos determinar la falta de cumplimiento de las políticas internas de la empresa en lo que respecta al otorgamiento de créditos por parte del señor Víctor Manuel López (Jefe de Créditos), ya que pudimos observar que algunos créditos concedidos carecen de la documentación e información básica que son parte de los requisitos que establece la empresa previo a su autorización, a continuación presentamos el detalle de los mismos:

Descripción de Atributo	No.de Casos
Sin investigación	7
Sin comprobante de propiedad	5
Sin comprobante de ingresos	2
Sin fotocopia de cédula	1
Sin factura	1

B-1-1 1/4

G-1 4/10

B-1-1 1/4

Recomendación

El Gerente Regional de Ventas en sus visitas y revisiones periódicas de las operaciones de la sucursal debe verificar que se este cumpliendo con las políticas y procedimientos establecidos por la empresa en el otorgamiento de los créditos, lo cual podrá realizar a través de una evaluación selectiva de los expedientes de crédito vigentes; analizando desde la investigación y verificación de información de los clientes, hasta el seguimiento y la cobranza. Lo anterior contribuirá a la administración en forma eficiente y rentable de las cuentas de crédito, además poder detectar en tiempo indicios de posibles irregularidades en el manejo de las mismas. No debe olvidarse que dentro de los activos importantes de la empresa la cartera de créditos es uno de los más valiosos.

Comentario de la administración

Se solicitará y revisará que todos los expedientes de créditos vigentes cumplan con la documentación e información básica, y de existir expedientes incompletos se procederá a complementarlos.

2. Confirmación de saldos

Como procedimiento adicional al arqueo de expedientes de la muestra seleccionada y considerando que los créditos fueron otorgados sin cumplir con los requisitos establecidos por la empresa, se procedió a realizar la confirmación de saldos por medio de visitas directas a los clientes; lo que nos permitió determinar las irregularidades que venía cometiendo el señor Víctor Manuel López (Jefe de Créditos y Cobros), ya que se comprobó la existencia de créditos con dirección falsa, cuentas en que domicilio si existe más el cliente no, créditos ficticios, cuentas en que el cliente devolvió la mercadería y créditos en que el cliente ya pago su saldo.

El monto de estas irregularidades asciende a la cantidad de **Q.41,823.00** las que se integran de la siguiente manera:

B-1-1 2/4

G-1 5/10

Hallazgos

B-1-1 2/4

a) Dos cuentas con dirección falsa

No. de Factura	Fecha de Factura	No. de Cuenta	Nombre del Cliente	Saldo de Cuenta Q.	Observaciones
5678	03/7/00	10380	Choy Zet, María Matilde	3,360	En verificación realizada se comprobó que la dirección que tiene el expediente no existe.
6281	03/8/00	10933	Latin Peñate, Demetrio	5,142	Dirección que aparece en el expediente es inexistente.

Q 8,502

b) Una cuenta con dirección real más el cliente no existe

No. de Factura	Fecha de Factura	No. de Cuenta	Nombre del Cliente	Saldo de Cuenta Q.	Observaciones
5251	15/6/00	10006	Jiménez Ubeda, Edw in Augusto	5,295	La persona que nos atendió, indicó que tiene 30 años de vivir en ese domicilio y que la persona que se menciona como deudor nunca ha vivido allí ni la conoce.

Q 5,295

c) Tres cuentas de crédito ficticio

No. de Factura	Fecha de Factura	No. de Cuenta	Nombre del Cliente	Saldo de Cuenta Q.	Observaciones
5448	19/6/00	10200	López Estrada, Gladis Lorena	4,792	El cliente declaró nunca haber recibido el artículo que se señala, ni nunca haber recibido el crédito mencionado.
5698	07/7/00	10400	Puac Ordóñez, René Rodrigo	3,718	El cliente indicó que había tenido crédito en la tienda pero hace como 5 años, el cual había pagado oportunamente; últimamente no ha requerido crédito alguno.
8126	07/11/00	12656	Rivera Vásquez, Carlos Antonio	3,306	El cliente indicó haber tenido crédito en la tienda pero hace ya varios años y que recientemente no ha solicitado ningún crédito.

Q 11,816

d) Una cuenta en la que el cliente devolvió la mercancía y ésta nunca se ingresó a los inventarios de la tienda

No. de Factura	Fecha de Factura	No. de Cuenta	Nombre del Cliente	Saldo de Cuenta Q.	Observaciones
5598	27/6/00	10350	Solórzano Pérez, José Augusto	12,093	El cliente manifestó que con fecha 15 de julio del mismo año, devolvió la mercancía al Sr. Víctor López Jefe de Créditos ya que no podía seguirla pagando, habiéndole dejado firmado en una hoja de papel bond simple la recepción de los artículos.

Q 12,093

G-1 6/10

e) Una cuenta en la que el cliente ya pago su saldo y el dinero nunca fue ingresado a la caja de la tienda. B-1-1 2/4

No. de Factura	Fecha de Factura	No. de Cuenta	Nombre del Cliente	Saldo de Cuenta Q.	Observaciones
6023	24/7/00	10725	Guzmán Solís, José Guillermo	4,117	El cliente afirmó que suyo era dicho crédito, pero que el mismo terminó de pagarlo en el mes de diciembre, lo que sustenta con la factura original que obra en su poder y seis recibos simples comprobante de pago firmados por el Sr. Víctor López.

Q 4,117

También se determinó el otorgamiento de 3 créditos a personal de la tienda aún cuando las políticas internas de la empresa prohíben la autorización de créditos al personal así como a familiares de los mismos, las cuentas son las siguientes:

No. de Factura	Fecha de Factura	No. de Cuenta	Nombre del Cliente	Saldo de Cuenta Q.	Observaciones
6112	30/7/00	10814	Cuma Fajardo, Aleida Judih	3,484	Empleado de la Tienda
7313	08/9/00	11890	Sarazúa Lima, Angel Gabriel	1,952	Empleado de la Tienda
8445	09/12/00	12925	Calderón de Muralles, Ada Leticia	2,115	Empleado de la Tienda

Q 7,551

Medidas adoptadas:

Se procedió a levantar Acta Administrativa para dejar constancia por escrito de los hechos determinados en la auditoría realizada al Área de Créditos y cobros, bajo la administración del señor Víctor Manuel López (Jefe de Créditos).

Así mismo se solicitó al Gerente Regional de Ventas la cancelación en el módulo de Cuentas por Cobrar del sistema electrónico de la tienda, los saldos de las 8 cuentas crédito que soportan el fraude cometido por parte del señor López.

B-1-1 3/4



Recomendaciones

a) Es importante que la empresa tome una actitud ante el fraude cometido por parte del señor Víctor Manuel López, considerando el resarcimiento del daño cometido y entablado las acciones legales correspondientes, con el propósito de establecer un precedente que sirva como disuasivo para el personal de la empresa a través de la percepción de que la compañía no está dispuesta a tolerar ningún acto de deshonestidad en contra de su patrimonio.

G-1 7/10

b) Se debe capacitar al personal en el tema de fraude para que comprendan su papel y responsabilidades, así como para reconocer los indicios de un posible fraude; además se les debe informar que parte de su responsabilidad consiste en mantenerse alerta a tales indicios en todas las áreas de operación de la compañía con la que ellos entran en contacto. Si se sospecha o se identifican actividades fraudulentas, los empleados deben tener instrucciones en el sentido de informarlo, ya sea a su superior inmediato o directamente al área de auditoría.

c) Debe fortalecerse por parte del Área de Recursos Humanos la selección y contratación de personal idóneo, a través de un adecuado sistema de

investigación que incluya antecedentes laborales y personales así como su situación socioeconómica.

Comentario de la administración

Se solicitará a los abogados de la empresa a que procedan a entablar las acciones legales correspondientes en contra del señor Víctor Manuel López por el delito cometido.

También se buscarán mecanismos con el Gerente de Recursos Humanos para que se efectúe una mejor investigación del elemento humano previo a ser contratado, así mismo se procederá a capacitar a todo el personal de la empresa en el tema de fraude.

C. ÁREA DE INVENTARIOS

Efectuamos toma física del inventario de mercancía existente al 05 de febrero de 2001, cuyo resultado fue comparado con el reporte auxiliar de existencias del sistema electrónico de la tienda, de lo anterior obtuvimos el siguiente resultado:

C-1-1 2,3/6



Hallazgos

a) Faltantes y sobrantes por cruce de código

Con relación a las diferencias que se presentan en el cuadro siguiente, fuimos informados por el Gerente de Tienda que las mismas obedecen a cruce de códigos por errores en la recepción y despachos de la mercancía.

C-1-1 5/6

G-1 8/10



Código	Descripción	Faltante	Sobrante	Precio Unitario Q.	Variación en Precio Q.
12530	TV SONY KV-29SL40/42 29"	1		5,199	
10246	TV PANASONIC CT-G2937 29"		1	4,799	400
57030	RG SONY CFS-717S 130W	1		1,249	
58278	RG SONY CFD S38/E92 130W 1CD		1	1,015	234
65591	EST TAPPAN GT30 30" AMARILLA	1		1,599	
65585	EST TAPPAN GT30 30" ALMENDRA		1	1,599	0
		3	3		Q 634

C-1-1 5/6



b) Faltantes reales en inventario

Las diferencias reales en inventario que se presentan a continuación fueron consideradas pérdidas desconocidas por el Gerente de Tienda ya que dice ignorar el origen de las mismas, por tal motivo no fue posible su aclaración:

Código	Descripción	Faltante	Precio Unitario Q.	Importe Faltante Q
107892	EXPRIMIDOR OSTER MOD 41	1	179	179
108425	PICATODO OSTER ADO-1	1	145	145
108427	ABRELATAS OSTER 3146	1	129	129

3

Q 453

Medidas adoptadas

Las variaciones determinadas en códigos tanto por cruces como por faltantes reales fueron corregidas del saldo de inventario en el sistema auxiliar de la tienda, según notas de cargo Nos. 287612, 287613 y nota de abono No. 287614 de fecha 10/02/01. Así mismo por las diferencias en inventario que ascienden a un monto de Q.1,087.00 el Gerente de Tienda firmó pagaré para garantizar su pago, este documento se le descontará en la nómina de sueldos de final de mes.

C-1-1 6/6
↓

c) Mercancía mal clasificada

La mercancía en stock que corresponde a enseres menores no se encontró adecuadamente clasificada de acuerdo a su codificación respectiva.

C-1-1 3/6
↓

Medidas adoptadas

Por parte del Gerente de Tienda se giraron instrucciones para que se procediera a ordenar adecuadamente la mercancía que se encontraba mal clasificada.

G-1 9/10

Recomendaciones

a) El Gerente de Tienda debe mantener un adecuado control en la recepción y despachos de mercancía para evitar que se susciten cruces en códigos, ya que los errores de esta naturaleza resultan contraproducentes, debido a que alteran la paridad de las existencias teórico vrs físico, imposibilitando saber con precisión las cantidades reales de cada código, como también generan en algunos casos pérdidas monetarias al Gerente de Tienda por la variación en precios que se suscita.

b) Por parte del Gerente de Tienda debe cumplirse con la realización de inventarios físicos periódicos, con la finalidad de mantener bajo control las existencias del inventario y determinar en tiempo el origen de posibles variaciones

- c) La existencia física de mercancía debe encontrarse adecuadamente clasificada de acuerdo a su línea y su codificación respectiva, con el propósito de evitar que se encuentre dispersa y se dificulte su localización.

Comentario de la administración

Se solicitará al Gerente de Ventas y Regional a que se mantenga una evaluación constante de las operaciones de la tienda, para lograr mayor efectividad y eficiencia en las mismas.

En este informe hemos resumido mucha de la información que obtuvimos durante el curso de nuestro examen, y en consecuencia con el aspecto más relevante concerniente a las irregularidades cometidas en contra del patrimonio de la Entidad Electrocentroamericana, S. A., y que ascienden a la cantidad de Cuarenta y un mil ochocientos veintitrés quetzales (**Q.41,823.00**), nuestros papeles de trabajo contienen detalles no enumerados aquí, por lo que toda esa información se encuentra a disposición de usted y de los abogados de la compañía, para la consideración de las medidas que deban tomarse.

G-1 10/10

Agradecemos la colaboración prestada por parte de funcionarios y personal de tienda, la cual fue de gran importancia para que nuestro trabajo fuera desarrollado en el tiempo previsto y nos ponemos a las órdenes para cualquier consulta o comentario al respecto.

Atentamente,

Lic. Carlos González
Auditor Interno

G-2 1/5

ELECTROCENTROAMERICANA, S. A.

Guatemala,
02 de febrero de 2,001

Licenciado
Lucio Rivera
Gerente de Comercialización y Ventas
Electrocentroamericana, S. A.
Presente

Estimado licenciado Rivera:

Por la presente me permito informarle que a partir del 5 del mes en curso, personal del Departamento de Auditoría Interna, estará realizando una revisión de las diferentes áreas que conforman la tienda *No.07 Electrocentro* ubicada en el Centro Comercial Plaza Luna.

Por lo anterior, le agradeceré girar sus instrucciones el día de inicio de la auditoría al personal de tienda, para que se le brinde al personal de Auditoría Interna toda la colaboración necesaria para que puedan desarrollar su trabajo en el tiempo estimado

Atentamente,

Lic. Eduardo Franco
Gerente General

G-2 2/5

ELECTROCENTROAMERICANA, S. A.
Auditoría Interna

PLAN GENERAL DE TRABAJO

Objetivos de la revisión

- Verificar el cumplimiento y la correcta aplicación de las políticas y procedimientos establecidos por la administración de la empresa en las operaciones de la tienda.
- Determinar la confiabilidad y exactitud de las cifras que presentan los registros auxiliares de los rubros objeto de revisión.
- Verificar que no existan variaciones anormales en los rubros que serán examinados.
- Revelar la ineficiencia en las operaciones para que se adopten las medidas correctivas necesarias.
- Recomendar cambios necesarios que ayuden a fortalecer la estructura del control interno de la empresa.

Descripción general de las actividades

I. Control del efectivo

Corresponde al dinero que se mantiene a través de efectivo y cheques, es el activo más susceptible de ser sustraído de la empresa, en consecuencia requiere un buen control

para disminuir el riesgo. Pueden realizarse varias pruebas de auditoría para prevenir o detectar errores e irregularidades en su manejo. A continuación se describen las pruebas mínimas que serán realizadas en esta área, dejando libre el alcance que se le quiera dar al trabajo.

1. Arqueo de caja

Por lo sorpresivo de la actividad, puede establecerse oportunamente cualquier irregularidad en el manejo de los fondos, tales como: faltante por sustracción de fondos, sobrantes por ventas no documentadas, vales emitidos sin autorización, etc.

2. Revisión de la conciliación de la cuenta de caja

Verificar, que los registros sean documentados y no reflejen ajustes para cuadrar cualquier malversación de fondos. En esta revisión se verificará el movimiento de los días transcurridos del mes de febrero de 2001 contra los documentos de soporte, reportes auxiliares (ej. Reportes de caja), las partidas en conciliación deben ser claras y documentadas apropiadamente.

G-2 3/5

3. Prueba de egresos

De acuerdo al alcance y cobertura previamente establecidos para el examen de los gastos efectuados, se pretende verificar que exista un procedimiento por escrito para efectuar compras y que todos los desembolsos estén debidamente documentados, autorizados y con evidencia de recepción del bien o servicio.

4. Prueba de Ingresos

De acuerdo al alcance y cobertura previamente establecidos, se examinarán los documentos (recibos de caja y boletas de depósito) que respaldan los ingresos de dinero con el fin de comprobar que todo el efectivo recibido se haya depositado de manera intacta y oportuna.

II. Control de la cuenta corriente de clientes

Las cuentas corrientes de clientes son originadas por ventas efectuadas a crédito, requieren un adecuado control que reduzca el riesgo de incluir en la información financiera saldos con cobrabilidad incierta. Considerando que lo anterior esta sujeto a las políticas de crédito adoptadas por la empresa.

Entre los procedimientos mínimos aplicables en éste rubro, se mencionan los siguientes:

1. Arqueo de expedientes de créditos

Verificar que los expedientes de créditos vigentes se encuentren adecuadamente soportados con su factura original y toda la demás documentación que se requiere para la autorización del crédito.

Con lo anterior se pretende verificar el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración de la empresa para el otorgamiento de crédito.

2. Confirmación de adeudos con clientes

Consiste en realizar la confirmación de saldos por medio de visitas directas a los clientes de cuentas previamente establecidas.

Se pretende establecer que no existan créditos ficticios o malversación de fondos al haber sido cobrados ciertos saldos y no se hayan liquidado y depositado.

3. Prueba de ventas y facturación

Se pretende determinar que las ventas se efectúen de acuerdo a los precios autorizados y que los descuentos no sean superiores a los autorizados por la Gerencia. Adicionalmente, se pretende cerrar el ciclo de la transacción, examinando además el cobro oportuno y su liquidación en la Caja de la tienda.

G-2 4/5

4. Pruebas de notas de contabilidad

Se persigue determinar que las notas de contabilidad utilizadas para cargar o abonar valores a los saldos de los clientes, se estén utilizando apropiadamente y se documenten correctamente.

III. Control de inventarios

Debido a la naturaleza de la empresa cuyo activo más significativo lo constituye el rubro de inventario de mercaderías, se requieren procedimientos de control que garanticen su custodia, distribución y correcta valuación.

Para verificar el cumplimiento de los controles adoptados por la empresa para este rubro, se efectuarán los siguientes procedimientos:

1. Inventarios físicos

Se realizará toma física de inventario con el propósito de determinar a través de la conciliación de saldos físico versus sistema auxiliar la precisión de los registros, debiéndose anotar todas las discrepancias encontradas, investigarse y ajustarse.

Además se tendrá el cuidado de que no figure dentro de la existencia mercancía dañada, obsoleta y de lento movimiento.

2. Revisión de movimientos teóricos de inventarios

A través de una adecuada cobertura y selección de producto, determinar que todo el movimiento sea por operaciones normales de ingreso y salida de inventarios, por medio de los documentos respectivos y cualquier ajuste registrado debe estar claramente identificado, documentado y justificado.

IV. Recursos

Para la realización del trabajo se requerirá de la supervisión del auditor asistente y de un auditor auxiliar para el trabajo de campo, el tiempo estimado es como se muestra a continuación:

**PRESUPUESTO GENERAL DE TIEMPO
PLANEACIÓN DEL PERSONAL DE AUDITORÍA**

ÁREAS A EVALUAR	HORAS		AUDITOR	
	ESTIMADAS	REALES	JUAN HERNÁNDEZ	EMILIO SALVATIERRA
CAJA				
Arqueo de caja	4.00	4.50	1.00	3.50
Verificación de depósitos caja de seguridad	0.50	0.50		0.50
Total Horas	4.50	5.00	1.00	4.00
CUENTAS POR COBRAR				
Arqueo de expedientes	12.00	13.00	3.00	10.00
Confirmación de saldos de clientes	13.00	14.00	1.00	13.00
Arqueo de recibos de cobro	6.00	7.00	1.00	6.00
Total Horas	31.00	34.00	5.00	29.00
INVENTARIOS				
Toma física de mercancía	17.50	19.00	2.00	17.00
Total Horas	17.50	19.00	2.00	17.00
INFORME				
Elaboración de informe	13.00	14.00	2.00	12.00
Total Horas	13.00	14.00	2.00	12.00
TOTAL GENERAL DE HORAS	66.00	72.00	10.00	62.00
VARIACIÓN EN HORAS		6.00	1/	

1/ La variación en horas entre lo estimado y lo real se considera que se ajusta al margen de error que se maneja al planificar una auditoría (margen de error +/- 10%)

Elaboró: Emilio José Salvatierra Fecha: 01/02/2001

Revisó: Juan José Hernández Fecha: 01/02/2001

Aprobó: Carlos Enrique González Fecha: 02/02/2001

Electrocentro Tienda No. 7

Auditoría Interna
Cuestionario de Control Interno del Área de Caja
Revisión: al 05 de febrero de 2001

P.T.	G - 3 1/2
Elaboró	EJS
Revisó	JJH

No.	Preguntas	SI	NO	Comentario
1	Se realizan las funciones de ventas, créditos y caja por empleados independientes entre sí?	x		
2	Se notifica inmediatamente a la empresa de traslado de valores cuando el Gerente de Tienda es cambiado o dado de baja?	x		
3	Se ha dado a la empresa de recolección de valores instrucciones escritas de visitar diariamente la tienda?	x		
4	Tienen póliza de fianza las personas que manejan el efectivo?		x	
5	Cuenta la tienda con caja de seguridad?	x		
6	Existe copia escrita de la combinación y duplicados de la llave De la caja de seguridad, se encuentran depositadas en lugar seguro y diferente a la tienda?	x		
7	Los cortes de caja se efectúan diariamente al cierre de las operaciones con supervisión del Gerente de Tienda?	x		<i>A veces el Gerente no participa</i>
8	Se reciben ingresos y se efectúan gastos por esta caja?	x		
9	Los archivos de documentos se encuentran ordenados de acuerdo con las normas y procedimientos de la empresa?	x		
10	El Cajero fue entrenado adecuadamente antes de tomar posesión de su cargo?	x		
11	Se depositan los ingresos al banco diariamente?	x		
12	Se preparan duplicados de las fichas de depósito y se archivan una vez que han sido selladas por receptor de la unidad De valores?	x		
13	Los depósitos realizados al banco están sujetos a retiro sólo por la casa central?	x		
14	Deposita el dinero al banco la misma persona que elabora la boleta de depósito?		x	<i>Deposita el Gerente de Tienda</i>
15	Están los ingresos de efectivo justificados con facturas o recibos de caja?	x		

16	Envía directamente el banco local los estados de cuenta a oficinas centrales?	x		
17	Se mantiene el mínimo de efectivo establecido para cambios y gastos en la caja, con relación al monto máximo que cubre el seguro?	x		
18	Se efectúan periódicamente depósitos de efectivo a la caja De seguridad, cuando este sobrepasa el monto máximo establecido para tener en la caja?	x		
19	A cuanto asciende el monto máximo de efectivo revolvente que debe mantenerse en la caja?			Q.3,000.00
20	Se sellan de inmediato los cheques al recibirse con un endoso para ser pagados a favor de la empresa?	x		
21	Se reciben cheques que tengan fecha posterior a la de su expedición?		x	
22	Todos los cheques son visados previo a su recepción?	x		
23	Se cambian cheques personales en caja a empleados de la Empresa?		x	
Electrocentro Tienda No. 7				P.T.
Auditoría Interna				G - 3 2/2
Cuestionario de Control Interno del Área de Caja				Elaboró
Revisión: al 05 de febrero de 2001				EJS
				Revisó
				JJH

No.	Preguntas	SI	NO	Comentario
24	Existe un presupuesto establecido para los gastos a realizar por medio de esta caja?	x		
25	A cuanto asciende el monto máximo a que están limitados los pagos individuales que se hacen de los fondos de la caja?			Q.300.00
26	Se verifica que para efectuar los pagos de bienes y servicios hayan sido recibidos a satisfacción y que la documentación De soporte cumpla con los requisitos legales?	x		
27	Son canceladas las facturas que soportan gastos de la tienda una vez son egresadas de la caja por el Gerente Regional de Ventas para impedir su nueva utilización?	x		
28	Los talonarios de recibos sin utilizar son controlados por el Gerente de Tienda?	x		
29	En la caja se cuenta con verificadora de billetes?		x	
30	Se remiten diariamente los asientos contables de los ingresos recibidos con su respectivo soporte al Departamento de Contabilidad?	x		

Electrocentro Tienda No. 7

Auditoría Interna
Cuestionario de Control Interno del Área de Créditos y Facturación
Revisión: al 05 de febrero de 2001

P.T.	G - 4 1/2
Elaboró	EJS
Revisó	JJH

No.	Preguntas	SI	NO	Comentario
1	Las funciones de la persona que despacha son independientes de las de: Recepción? Facturación? Créditos?	 x x x		
2	Los pedidos de los clientes son revisados y aprobados por el área de créditos antes de su aceptación?	x		
3	Se efectúan los despachos únicamente con base a ventas al contado y créditos debidamente aprobados?	x		
4	Todas las facturas de despacho son controladas numéricamente por el departamento de créditos y contabilidad?	x		
5	Las funciones de la persona que factura son independientes de las de: Despachos? Créditos?	 x x		
6	La persona que factura traslada las facturas originales al área de cuentas por cobrar cuando son crédito?	x		
7	Se hacen resúmenes de las facturas y los totales que se remiten al departamento de contabilidad?	x		
8	Se revisan las facturas en cuanto a su exactitud en : Códigos? Cantidades? Precios? Cálculos?	 x x x x		
9	Existe un funcionario directamente responsable de autorizar descuentos a clientes?	x		<i>Gerente Regional de Ventas</i>
10	El Departamento de Contabilidad controla numéricamente, las			

	notas de crédito-débito y se cerciora que estén debidamente respaldadas?	x		
11	Los créditos a clientes se otorgan con base a las políticas establecidas por la empresa?	x		
12	Se revisa con periodicidad la política de créditos?	x		
13	Existe un funcionario directamente responsable de aprobar Las notas de crédito-débito?	x		Gerente Regional de Ventas
14	La cancelación de cuentas malas es revisada y aprobada por Un funcionario responsable? Quién?	x		Gerente Regional de Ventas
15	Se continúan las gestiones de cobro de tales deudas no obstante haber sido canceladas?	x		
16	Están las notas de crédito relativas a devoluciones amparadas por informes de recepción expedidos por el Gerente de Tienda?	x		
17	Se cuenta con un lugar seguro y adecuado para salvaguardar Los expedientes y títulos de crédito?	x		
18	El área de créditos funciona independientemente de: Ventas? Caja?	x	x	
Electrocentro Tienda No. 7				P.T.
Auditoría Interna				G - 4 2/2
Cuestionario de Control Interno del Área de Créditos y Facturación				Elaboró
Revisión: al 05 de febrero de 2001				EJS
				Revisó
				JJH

No.	Preguntas	SI	NO	Comentario
19	Las cantidades que se registran en la cuenta de control, son suministradas por alguien diferente de quien maneja las cuentas por cobrar?	x		
20	Todos los asientos en las cuentas individuales del cliente son registrados únicamente con base a las facturas de ventas, recibos de caja, notas de crédito-débito debidamente autorizados?	x		
21	Se preparan regularmente balances de prueba de las cuentas por cobrar y el encargado conserva los papeles de trabajo?	x		
22	Se prepara periódicamente un análisis de antigüedad de saldos y este es revisado por el Gerente Regional de Ventas?	x		
23	Se envían periódicamente estados de cuenta a clientes?		x	
24	Se confirman periódicamente los saldos de clientes?		x	
25	Las funciones del cajero son independientes de las funciones De: Ventas? Créditos?	x x		
26	Los ingresos de caja son recibidos directamente por el Cajero?	x		
27	El Cajero tiene a su cargo la custodia de los ingresos desde que se reciben, hasta su depósito en el banco?		x	
28	En caso de ventas al contado o pago de documentos que deben ser entregados al cliente, son preparados y revisados por Un empleado independiente de quien recibe el efectivo?	x		Gerente de Tienda y Jefe de Créditos
29	Se utilizan Cobradores para efectuar cobros a clientes?	x		
30	Están ajenos los Cobradores a las funciones de venta y apro-			

	bación de créditos?	x	
31	Recibe el Cajero una copia de la labor de cobranza diaria por parte de los Cobradores para verificar lo correcto de los cobros reportados?	x	
32	Existe un control adecuado sobre los talonarios de recibos en poder de Cobradores?	x	
33	Efectúa el Jefe de Créditos un control efectivo sobre la secuencia numérica de recibos emitidos, notas de crédito, débito para asegurar su adecuada correlatividad?	x	
34	Hacen los Cobradores liquidaciones completas periódicamente? con qué frecuencia?	x	<i>Diariamente</i>
35	Se encuentra en línea los módulos del sistema de facturación Y cobros?	x	
36	Con qué frecuencia se depuran las cuentas por cobrar, y si dicha depuración toma como base la política de cobros y créditos de la empresa?	x	<i>Cada seis meses</i>

Electrocentro Tienda No. 7
Auditoría Interna
Cuestionario de Control Interno del Área de Inventarios
Revisión: al 05 de febrero de 2001

P.T.	G - 5
Elaboró	EJS
Revisó	JJH

No.	Preguntas	SI	NO	Comentario
1	En el sistema electrónico de la tienda se mantienen registros de inventario permanente?	x		
2	Muestran estos registros: Cantidades? Localización de la existencia? Costo unitario? Valor total?	x x x x		
3	Los registros permanentes son ajustados según los resultados de conteo físico?	x		
4	Se deja constancia de los conteos físicos periódicos llevados a cabo por parte del Gerente de Tienda?		x	
5	Se operan en el sistema oportunamente las remisiones de mercancía realizadas por la casa central?	x		
6	Los despachos de mercancía se hacen únicamente por medio de factura y transferencia entre tiendas?	x		
7	Asegura el sistema, bien sea por medio de prenumeración o de otro modo, que todas las ordenes quedan registradas?	x		
8	El Gerente de Tienda es el responsable de la existencias?	x		
9	Se le hizo entrega al Gerente de Tienda de las existencias contra inventario físico al momento de toma posesión?	x		
10	Se mantiene una adecuada organización de la mercancía?	x		
11	Se procede a la realización periódica de inventarios físicos por parte del Gerente de Tienda?		x	<i>Algunas veces cada mes</i>
12	Se investigan inmediatamente las diferencias entre los registros permanentes y el resultado del inventario físico? Quién las investiga?	x		<i>Gerente de Tienda</i>
13	Los ajustes a los registros de inventario permanente proveniente de inventarios físicos, son aprobados por escrito por un empleado que no tenga intervención alguna? Quién los aprueba?	x		<i>Gerente Regional de Ventas</i>
14	Cuentan las instalaciones con equipo apropiado para contrarrestar incendios u otras contingencias?	x		
15	En relación con la mercancía recibida de clientes para servicio se lleva un registro apropiado?	x		
16	Se revisa la corrección de precios y de cálculos mostrados en las listas de inventarios?	x		
17	Prevén los procedimientos de la empresa que: a) Estén incluidas en el inventario todas las mercancías de la tienda? b) Qué se excluyan del inventario mercancías vendidas ya facturadas pendientes de entrega? c) Qué se revisen las existencias de artículos obsoletos, dañados o de poco movimiento?	x x x		
18	Se encuentran en línea el módulo del sistema de inventarios con contabilidad?	x		
19	Cuenta la tienda con pólizas de seguros para proteger los inventarios de mercancía?	x		

Electrocentro Tienda No. 7
Auditoría Interna
Programa para Arqueo de Caja
Auditoría al: 05 de febrero de 2001

P.T. G - 6 1/2

No.	Descripción	Ref P/T	Hecho por
I.	<u>OBJETIVO</u>		
	<p>El propósito de este programa de trabajo, es proporcionar una guía acerca de las principales pruebas de auditoría a observar en la realización del arqueo de caja.</p>		
	<p>La finalidad del arqueo es verificar que los ingresos se estén depositando oportuna y adecuadamente en la cuenta bancaria correspondiente.</p>		
II.	<u>PROCEDIMIENTO</u>		
	<p>El arqueo de Caja debe realizarse en forma sorpresiva, en la fecha y horario que el Delegado de Auditoría Interna considere conveniente.</p>		<p>EJS 5/2/01</p>
1	<p>Efectuar el Arqueo a la Caja tomando en cuenta los siguientes aspectos:</p>		
	<p>Durante el tiempo que dure el arqueo, el Cajero y Gerente de Tienda deberá</p> <p>a) permanecer con la persona que lo este realizando.</p>		
	<p>Una vez iniciado el Arqueo de Caja no se podrá suspender el mismo por ningún</p> <p>b) motivo.</p>		
	<p>Se relaciona en la cédula de arqueo la denominación y cantidad del efectivo encontrado, y debe ser firmada por el Gerente de Tienda, Cajero y Delegado de</p> <p>c) Auditoría Interna</p>		
	<p>Verificar si se cuenta con caja fuerte para la custodia del efectivo y valores relacionados con el manejo de la Caja y consultar quienes tienen acceso al área</p> <p>d) de caja</p>		
3	<p>Se solicita al Cajero una impresión de lectura de caja total.</p>	<p>A - 1</p>	
	<p>En presencia del Gerente de Tienda y Cajero se procede al conteo del efectivo existente.</p>	<p>A-1-1 1/4</p>	
	<p>Se solicitan los cheques recibidos de clientes y se tabulan, analizando los siguientes atributos: No.de cheque, fecha, valor, nombre del banco, nombre del beneficiario, que el cheque no este alterado, cantidades iguales en números y</p> <p>letras.</p>		
5			
	<p>Se solicitan las facturas que amparan gastos del giro normal de la tienda, verificando que estén firmadas por el Gerente de Tienda, no se encuentren alteradas, que cumplan con los requisitos fiscales y que el gasto este presupuestado.</p>	<p>A-1-1 2/4</p>	
6			
	<p>Se elabora un papel de trabajo con la tabulación de las facturas por gastos realizados, en donde se revisaran los atributos siguientes: fecha, No.de factura, emisor, concepto y monto.</p>		
7			

Electrocentro Tienda No. 7
Auditoría Interna
Programa para Arqueo de Caja
Auditoría al: 05 de febrero de 2001

P.T. G - 6 2/2

No.	Descripción	Ref P/T	Hecho por
8	Las facturas que no reúnen los requisitos fiscales o que fueron por gastos no propios de la tienda, se solicita la aclaración o pago inmediato y se procede a retirarlas de la Caja para anexarlas a la cédula analítica.	A-1-1 2/4	EJS 5/2/01
9	Se verifica la correlatividad de los recibos de caja emitidos durante el día, tomando en cuenta el número del último recibo de caja emitido el día anterior.	A-1-1 4/4	
10	Como la apertura de la Caja de Seguridad es dual debe estarse atento para cuando se presente el personal de la unidad móvil encargada del traslado de valores y una vez abierta se procederá de una forma rápida a revisar: el número de fajillas, el folio del depósito asignado por el sistema, el monto del efectivo que contiene cada una y que se encuentre firmada por el Gerente de Tienda y Cajero.	A-1-1 3/4	
11	En la cédula de arqueo se suman todos los rubros y el importe total se compara contra el total global de la lectura de caja.	A-1-1 1/4	
12	Se devuelve al Cajero el efectivo y documentos arqueados solicitando la firma de recibidos de conformidad.		
13	En caso de existir variación en el arqueo practicado se procederá así: SOBRANTE: Se dará ingreso a la Caja y se solicitará copia del recibo de caja emitido, dejando constancia de este aspecto en el formato utilizado para el a) arqueo. FALTANTE: Será reintegrado inmediatamente por el Cajero, dejando constancia en el formato utilizado para el arqueo. Si el Cajero no puede reintegrar el faltante se dejará constancia en Acta Administrativa, en donde conste la forma en que el Cajero reintegrará el faltante y se dará aviso b) inmediatamente al Gerente Regional de Ventas		

Elaboró: Emilio José Salvatierra Fecha: 05/02/2001

Revisó: Juan José Hernández Fecha: 06/02/2001

Aprobó: Carlos Enrique González Fecha: 12/02/2001

Electrocentro Tienda No. 7
Auditoría Interna
Programa para Arqueo y Confirmación de la Cartera de Créditos
Auditoría al: 08 de febrero de 2001

P.T. G - 7 1/3

No.	Descripción	Ref P/T	Hecho por
I.	<p><u>OBJETIVO</u></p> <p>Determinar el monto de las cuentas por cobrar por zonas, verificando para el efecto los documentos de respaldo correspondientes, con el objeto de poder verificar en forma segura ante el cliente, los saldos insolutos que presentan los documentos.</p> <p>Así mismo determinar la antigüedad de los saldos del total de la cartera de créditos e identificar aquellos créditos que presentan dificultad para su cobro.</p>		
II.	<p><u>ARQUEO DE EXPEDIENTES DE CRÉDITOS</u></p>		
1	<p>El Delegado de Auditoría Interna debe requerir al Jefe de Créditos y Cobros que actualice la información de los últimos movimientos en el sistema de Cuenta Corriente y que posteriormente le imprima un reporte de la Cartera de Créditos a la fecha de la revisión.</p>	B - 1	EJS 8/2/01
2	<p>Se solicita al Jefe de Créditos y Cobros los expedientes de las cuentas de crédito seleccionadas para su análisis y se procede a verificar que cuenten con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de crédito - Firma de autorización del crédito - Investigación - Fotocopia de cédula de vecindad del cliente - Constancia de Ingresos - Recibo de luz, agua o teléfono a nombre del cliente - Factura original debidamente firmada por el cliente - En caso de que el cliente no tenga la suficiente capacidad de pago, se le solicitará Aval, persona que también deberá cumplir con la documentación anteriormente descrita. 	B-1-1 1/4	
3	<p>Se elabora cédula analítica del trabajo realizado y se redacta punto para informe.</p>		
4	<p>Basándose en los datos de la cartera de créditos a la fecha del arqueo, efectuar "Análisis de antigüedad de saldos".</p> <ul style="list-style-type: none"> - De 1 a 30 días - De 31 a 60 días - De más de 60 días <p>Por los créditos con atraso verificar que se este realizando una efectiva labor de cobranza.</p> <p>Así mismo se solicita un listado de los "créditos problema" y obtener comentarios sobre las posibilidades de cobro que presenten los mismos.</p> <p>De los créditos que se encuentren en proceso de cobro por vía legal, obtener comentarios sobre el estatus de los mismos en el Departamento Jurídico de la empresa, se solicitará cita al Departamento Jurídico para</p>		

Electrocentro Tienda No. 7
Auditoría Interna
Programa para Arqueo y Confirmación de la Cartera de Créditos
Auditoría al: 08 de febrero de 2001

P.T. G - 7 2/3

No.	Descripción	Ref P/T	Hecho por
	realizar un arqueo de la documentación, así como una evaluación del desempeño de la recuperación de la cartera.		EJS 8/2/01
5	Con base al reporte de la Cartera de Créditos proporcionado a la fecha del arqueo, verificar si existen clientes con más de un crédito vigentes.	B - 1	
6	Verificar si ha existido cancelación de cuentas consideradas incobrables, para determinar si su cancelación se justifica y si hubo autorización para tal efecto.	✓ ↓	
7	Se elaboran cédulas analíticas del trabajo realizado y se redacta punto para informe.		
III. CONFIRMACIÓN DE SALDOS			
1	Con base al reporte de la Cartera de Créditos, determinar una muestra de las cuentas cuyos saldos serán confirmados con el cliente, debiéndose cubrir en dicha verificación un porcentaje significativo de la cartera. Para la determinación de la muestra debe considerarse: - Créditos antiguos - Créditos con saldos significativos	B-1-1 2/4	
2	En la verificación del crédito ante el cliente, deberá procederse de la siguiente manera: Llevar un estado de cuenta actualizado así como el expediente que ampara el a) crédito. Presentarse ante el cliente, consultándole si esta o no de acuerdo con el saldo b) que muestra su estado de cuenta a la fecha. Debe llenarse el formato de confirmación de saldos, para consignar en el mismo el resultado de la verificación requiriéndosele firma al cliente en el espacio que el c) documento tiene asignado para tal efecto. Si el cliente no esta de acuerdo con el saldo, deberá solicitársele la documentación original de soporte en su poder para su análisis y posteriormente d) el Delegado de Auditoría Interna confirmará en la tienda. Si el cliente esta de acuerdo con su saldo, se le cuestionará para que indique la e) razón de su atraso,		
3	De acuerdo con el saldo y la fecha de vencimiento del documento, deberá verificarse que el cliente, aún cuente con el aparato que justifique el crédito.		

Electrocentro Tienda No. 7
Auditoría Interna
Programa para Arqueo y Confirmación de la Cartera de Créditos
Auditoría al: 08 de febrero de 2001

P.T. G - 7 3/3

No.	Descripción	Ref P/T	Hecho por
4	Redactar punto de informe que indique el total de la muestra verificada.		EJS 8/2/01
IV.	<u>COBRANZA</u>		
1	Examinar la correlatividad de los recibos de caja emitidos durante el periodo objeto de examen.	B-1-1 4/4	
2	Verificar el monto de una muestra de recibos contra las operaciones relativas de caja, observando que se hayan liquidado oportunamente y por el mismo monto recibido.	↓	↓
3	Cotejar que los abonos hayan sido aplicados a la cuenta individual de cada cliente.	↓	↓

Elaboró: Emilio José Salvatierra Fecha: 08/02/2001

Revisó: Juan José Hernández Fecha: 09/02/2001

Aprobó: Carlos Enrique González Fecha: 12/02/2001

Electrocentro Tienda No. 7
Auditoría Interna
Programa para Inventario Físico de Mercancía
Auditoría al: 05 de febrero de 2001

P.T. G - 8 1/3

No.	Descripción	Ref	P/T	Hecho por
I.	<p><u>OBJETIVO</u></p> <p>Proporcionar una guía que identifique las principales pruebas de auditoría a efectuar en los recuentos físicos de mercancía en la tienda.</p>			
II.	<p><u>ALCANCE</u></p> <p>Se realizará un inventario físico de mercancía en un 100%, luego se efectuarán las comparaciones pertinentes contra los registros auxiliares del sistema electrónico de la tienda para su conciliación.</p>			
III.	<p><u>PROCEDIMIENTO</u></p> <p>Es importante que el Delegado de Auditoría Interna previo a realizar el inventario realice un recorrido por las instalaciones, con el propósito de conocer el área donde se almacenan los productos que se van a inventariar.</p> <p>Además deberá establecer, si se encuentra en un área específica el producto en mal estado.</p> <p>1</p>			
1				
2	<p>Comprobar que el local destinado para el almacenamiento reúna los requisitos que permitan el acomodo físico de la mercancía, y a mantenerla en buenas condiciones, además que facilite su inspección y conteo.</p>			
3	<p>Otro aspecto importante es establecer el sistema de control de inventarios por parte del Gerente de Tienda, comprobando que se este realizando toma física de inventario en forma selectiva cada quince días y una general al final de cada mes.</p>			
4	<p>Verificar que se efectúen las conciliaciones de inventario físico vrs los registros del kárdex electrónico, aclarando oportunamente las diferencias resultantes.</p>			
5	<p>El Gerente de Tienda deberá permanecer con el Delegado de Auditoría Interna el tiempo que dure la realización de la toma física.</p>			
IV.	<p><u>CORTE DE FORMAS</u></p> <p>Antes de efectuar el recuento físico de productos en la tienda es necesario realizar corte de formas, con el objeto de evitar que al momento de realizar el cuadro final pueda haberse utilizado algún documento para conciliar las existencias, para lo cual deberá realizarse de la siguiente manera:</p>			
1	<p>Efectuar el corte de formas de los cinco últimos documentos utilizados y de los siguientes cinco documentos por utilizar, los documentos generalmente utilizados son:</p>			
a)	Facturas			
b)	Pedidos de ventas			
c)	Notas de crédito y débito			



EJS 5/2/01

C-1-1 1/6

Electrocentro Tienda No. 7
Auditoría Interna
Programa para Inventario Físico de Mercancía
Auditoría al: 05 de febrero de 2001

P.T. G - 8 2/3

No.	Descripción	Ref P/T	Hecho por
d) Transferencias e) Recepciones	Al concluir el corte de formas, se debe requerir la firma del encargado del control de los documentos.	↓	EJS 5/2/01
V. TOMA FÍSICA DE MERCANCÍA	Debe solicitarse al Gerente de Tienda una impresión del reporte de existencias a la fecha de la intervención.	C - 1 2/2	EJS 5/2/01
2 Se imprimirá el reporte en dos juegos cuando se trata de una auditoría normal (una para el Delegado de Auditoría y la otra para el Gerente), y en tres cuando se trata de cambio de gerencia (una para el Delegado de Auditoría y una para cada Gerente de Tienda, entrante y saliente)	Contando con la participación del Gerente, se efectúa el inventario físico de mercancía, cuidando que el inventario se realice de forma "barrida"	↓	EJS 5/2/01
4 En hojas anexas se debe anotar la mercancía no relacionada en los reportes impresos (artículos de clientes para servicio ó en depósito)	Una vez finalizado el inventario se procede a cotejar con el Gerente de Tienda las cifras obtenidas en el conteo.	C-1-1 2,3/6	EJS 5/2/01
6 En caso de discrepancias, se vuelve a contar conjuntamente con el Gerente los códigos que tuvieron variación, (a menos de que el Gerente este consciente de la mismas).	Al concluir con la conciliación, se solicita al Gerente de Tienda firma de conformidad.	↓	EJS 5/2/01
8 De existir variaciones en el recuento físico, el Delegado de Auditoría Interna procede a elaborar una cédula de diferencias de inventario, proporcionándole una copia al Gerente para que realice y muestre las aclaraciones documentales respectivas. La cédula debe contener la información siguiente: Código del artículo, descripción, saldo P.C., saldo físico, cantidad faltante, cantidad sobrante, precio de venta unitario, importe faltante, importe sobrante y observaciones.	Deberá otorgársele un plazo de 2 días hábiles al Gerente para que presente las aclaraciones documentales por las diferencias determinadas.	C-1-1 4/6	EJS 5/2/01
10 Una vez vencido el tiempo el Gerente de Tienda debe presentar sus aclaraciones al Delegado de Auditoría para que proceda a su evaluación, es en ese análisis que se determinan los faltantes reales, cruces en despachos o posibles sobrantes.		C-1-1 5/6	EJS 5/2/01

Electrocentro Tienda No. 7
Auditoría Interna
Programa para Inventario Físico de Mercancía
Auditoría al: 05 de febrero de 2001

P.T. G - 8 3/3

No.	Descripción	Ref P/T	Hecho por
11	<p>Con las diferencias determinadas se debe proceder de la siguiente manera:</p> <p>FALTANTES Y CRUCES: Deben ser pagados en el momento por el Gerente de Tienda o en su caso deberá garantizar su pago con la firma de un pagaré, el cual será trasladado a la Gerencia de Recursos Humanos para su descuento. Si el monto del faltante es significativo se debe dar aviso inmediato al Gerente Regional de Ventas para que se tomen las medidas administrativas pertinentes. Los códigos faltantes deberán ajustarse en el inventario de la tienda por medio de las notas de cargo correspondiente</p> <p>S0BRANTES: Se procede a compensarlos con los códigos faltantes siempre y cuando correspondan a la misma línea de artículos, de lo contrario no corresponde; la variación en precios si es positiva deberá pagarla el Gerente de Tienda.</p>	<p>C-1-1 6/6</p> 	<p>EJS 5/2/01</p> 
VI.	<p><u>PRODUCTO DAÑADO O EN MAL ESTADO</u></p> <p>Se deberá observar que el producto en mal estado o dañado, este separado del producto en buen estado y se lleve un adecuado control sobre el mismo.</p> <p>Verificar que el producto en mal estado no se encuentre acumulado en la tienda y de existir, solicitar su remisión inmediata al almacén, para que se proceda a negociar su cambio con el proveedor.</p> <p>Otras pruebas de auditoría que se consideren pertinentes.</p>		

Elaboró: Emilio José Salvatierra Fecha: 05/02/2001

Revisó: Juan José Hernández Fecha: 06/02/2001

Aprobó: Carlos Enrique González Fecha: 12/02/2001

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

P. T.	A - 1
ELABORÓ	EJS
FECHA	05/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	06/02/01

Tienda: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Área de Caja
Reporte de Caja
Al 05 de febrero de 2001

PPT

Electrocentroamericana, S. A.

Tienda No. 7: C.C. Plaza Luna

8:00 a.m.

*****LECTURA DE CAJA TOTAL*****

NÚMERO 1,264

Al 05 de febrero de 2001

Último consecutivo de Operación:	651184	Saldo día anterior	Q 37,380.00
INGRESOS		EGRESOS	
Contado	Q 0.00	Devolución de abonos	0.00
Abonos	0.00	Devolución de anticipos	0.00
Anticipos	0.00	Otros egresos	0.00
Servicios	0.00	Depósito a bancos	0.00
Intereses por atraso	0.00	Gtos.Egresados tienda	0.00
Otros ingresos	0.00	Suma.....	0.00
Suma.....Q	0.00	Suma neta del día.....	0.00
		Nuevo saldo en caja	Q 37,380.00
		Composición del saldo:	
		Vales por liquidar	0.00
		Depósitos a caja de seguridad	3/4 34,380.00
		Efectivo y/o Gtos. no egresados	3,000.00
		Saldo caja normal.....	37,380.00
		Total Global.....	A-1-1 1/4 Q 37,380.00

^

CAJERO: CARLOS PEREZ

NOTA I En esta cédula se incluye la lectura de caja impresa del sistema electrónico de la tienda al inicio de las operaciones del día lunes 5 de febrero del año en curso, misma que servirá de base para realizar el arqueo del efectivo correspondiente.

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

P. T.	A-1-1 1/4
ELABORÓ	EJS
FECHA	05/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	06/02/01

Tienda: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Arqueo de Caja

PRACTICADO A: Carlos Pérez Tobar
REALIZADO POR: Emilio José Salvatierra

CARGO: Cajero
HORA DE INICIO: 8:00 a.m FECHA: 05/02/01

IMPORTE A CONTAR SEGÚN LECTURA DE CAJA AL: 05/02/01 37,380.00

1) EFECTIVO:

CANTIDAD	CONCEPTO	DENOMINACIÓN	IMPORTE
15	Billetes	Q. 100.00	Q. 1,500.00
7	"	" 50.00	" 350.00
16	"	" 20.00	" 320.00
25	"	" 10.00	" 250.00
13	"	" 5.00	" 65.00
25	Monedas	" 1.00	" 25.00
30	"	" 0.50	" 15.00
	Moneda Extranjera		
	SUMA:		Q. 2,525.00

2) CHEQUES NO COBRADOS	Q. -----	
3) GASTOS NO EGRESADOS	A-1-1 2/4 Q. 475.00	
4) VALES DE CAJA:	Q. -----	3,000.00
5) DEPÓSITOS PARCIALES A LA CAJA DE SEGURIDAD	A-1-1 3/4 Q. 34,380.00	
SUMAN LOS VALORES ARQUEADOS		Q. <u>37,380.00</u>
		A-1
DIFERENCIA	Q. -----	

Los valores anteriormente relacionados, con importe de **Q.37,380.00** son propiedad de Electrocentroamericana, S. A. Sucursal: **(07) Electrocentro C.C. Plaza Luna**, producto de sus operaciones del día **04/02/2001**, mismos que fueron contados en mí presencia y devueltos a mí entera satisfacción y son todos los que existen en mi poder al momento que se efectuó el Arqueo.

(F) GERENTE DE TIENDA
Nombre Sergio Hernández

CAJERO
Carlos Pérez

AUDITOR
Emilio José Salvatierra

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

P. T.	A-1-1 3/4
ELABORÓ	EJS
FECHA	05/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	06/02/01

Tienda: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Arqueo de Caja
Reporte de Depósitos a la Caja de Seguridad
Al 05 de febrero de 2001

PPT

Tienda No. 7: C.C. Plaza Luna								05/02/01		
REPORTE DE DEPOSITOS PARCIALES EN CAJA DE SEGURIDAD AL : 05 DE FEBRERO DE 2001								Pág. 1/1		
FOLIO	No.EMPLEA.	NOMBRE	1er APELLIDO	2do APELLIDO	OR CONCEPTO	FECHA DE		IMPORTE	ST	
						ELABORA.	DEPÓSITO			
13099	(A) 43693	CARLOS	PÉREZ	TOBAR	DP DEPÓSITO PARCIAL HORA: 10:30	3/2/01	3/2/01	5,000.00	A	
13100	43693	CARLOS	PÉREZ	TOBAR	DP DEPÓSITO PARCIAL HORA: 11:30	3/2/01	3/2/01	5,000.00	A	
13101	43693	CARLOS	PÉREZ	TOBAR	DP DEPÓSITO PARCIAL HORA: 14:15	3/2/01	3/2/01	5,000.00	A	
13102	43693	CARLOS	PÉREZ	TOBAR	DP DEPÓSITO PARCIAL HORA: 16:00	3/2/01	3/2/01	5,000.00	A	
13103	43693	CARLOS	PÉREZ	TOBAR	DP DEPÓSITO PARCIAL HORA: 16:40	4/2/01	4/2/01	5,000.00	A	
13104	43693	CARLOS	PÉREZ	TOBAR	DP DEPÓSITO PARCIAL HORA: 17:20	4/2/01	4/2/01	5,000.00	A	
13105	43693	CARLOS	PÉREZ	TOBAR	DP DEPÓSITO PARCIAL HORA: 18:00	4/2/01	4/2/01	4,380.00	A	
TOTAL ACTIVOS								A-1-1 4/4	Q 34,380.00	A-1
TOTAL SALDADOS									0.00	^
TOTAL ANULADOS									0.00	
TOTAL TRASPASADOS									0.00	

ST A=ACTIVO T=TRASPASO
B=SALDADO C=ANULADO

OPERÓ EN SISTEMA
CARLOS PÉREZ

NOTA I En esta cédula se incluye el reporte de depósitos a la caja de seguridad impreso del sistema electrónico de la tienda al inicio de las operaciones del día lunes 5 de febrero del año en curso, el cual servirá de base para la realización del arqueo de caja general.

(A) Al momento de presentarse la Unidad de Recolección de Valores a la tienda y se realizara la apertura de la caja de seguridad, se procedió a la verificación de: total de fajillas depositadas, número de folio asignado, conteo del efectivo de cada una, firmas de cajero y gerente de tienda.

Conclusión: Con base a los procedimientos y técnicas de auditoría aplicados al rubro de depósitos a la caja de seguridad, podemos concluir que el resultado del examen fue satisfactorio y que el saldo arriba indicado realmente existe y es propiedad de la empresa.

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

P. T.	A-1-1 4/4
ELABORÓ	EJS
FECHA	05/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	06/02/01

Tienda: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Área de Caja
Prueba de Ingresos

----- Ingresos -----				----- Depósitos -----					
Descripción	Comprobante No.	Fecha	Monto Q.	Fecha	No. Boleta Transval	No. Boleta Depósito	Banco	Monto Q.	Observaciones
Informe de cobradores	897-898	01/02/01	1,800.00	03/02/01	2-2003	33385854	Café, S. A.	23,650.00	✓
Recibos de caja	6067-6078		21,850.00						
			Q 23,650.00					Q 23,650.00	
			Λ						
Informe de cobradores	899-900	02/02/01	4,000.00	03/02/01	2-2004	33385855	Café, S. A.	35,225.00	✓
Recibos de caja	6079-6089		31,225.00						
			Q 35,225.00					Q 35,225.00	
			Λ						
Informe de cobradores	901-902	03/02/01	5,250.00	----	----	----	----	0.00	Fue domingo, día inhábil para la Unidad de Recolección de Valores
Recibos de caja	6090-6095		18,350.00					0.00	
			Q 23,600.00						
			Λ						
Informe de cobradores	903-904	04/02/01	2,350.00	05/02/01	2-2005	33385856	Café, S. A.	34,380.00	A-1-1 3/4 ✓
Recibos de caja	6096-6100		8,430.00						
			Q 10,780.00					Q 34,380.00	
			Λ						
	Total examinado		Q 93,255.00						
			Λ						

Conclusión: La prueba se considera satisfactoria, ya que los ingresos fueron depositados al banco el siguiente día hábil, en forma íntegra.
A excepción de los cobros del 01/02/01 que fueron depositados el 03/02/01.

Corte de Formas				
-----Primer-----			-----Último-----	
Descripción	Fecha	No.	Fecha	No.
Informe Cobradores	01/02/01	897	04/02/01	904
Recibos de Caja	01/02/01	6,067	04/02/01	6,100

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

Tienda: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Cuentas por Cobrar
Reporte Cartera de Créditos
Al 08 de febrero de 2001

P. T.	B - 1
ELABORÓ	EJS
FECHA	08/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	09/02/01

PPT

Tienda No. 7: C.C. Plaza Luna

Pág..1/1

LISTADO MAESTRO DE CUENTAS CRÉDITO

Al: 08 de febrero de 2001

Unidad Monetaria=Quetzales

CUENTA	PEDIDO	CLIENTE	CLASIF	SALDO/S/INT	INT X ATRASO	SALDO	MESES	FECHA	MESES
							PLAZO	1er PAGO	ATRASO
1	10006	12234 JIMÉNEZ UBEDA EDWIN AUGUSTO	Cli	4,294.00	1,001.00	5,295.00	18	15/06/00	7 X
2	10200	12496 LÓPEZ ESTRADA GLADIS LORENA	Cli	4,357.00	435.00	4,792.00	18	19/06/00	3 X
3	10350	12807 SOLÓRZANO PÉREZ JOSÉ AUGUSTO	Cli	10,366.00	1,727.00	12,093.00	24	27/06/00	5 X
4	10366	12878 CHUN YAX FEDERICO	Cli	1,636.00		1,636.00	18	31/06/00	0
5	10380	13440 CHOY ZET MARÍA MATILDE	Cli	2,724.00	636.00	3,360.00	18	03/07/00	7 X
6	10400	14892 PUAC ORDOÑEZ RENÉ RODRÍGO	Cli	3,015.00	703.00	3,718.00	24	07/07/00	7 X
7	10450	15875 LÓPEZ MORALES OSCAR LEONEL	Cli	1,555.00		1,555.00	18	14/07/00	0
8	10526	16052 MIJÁNGOS ORTÍZ JORGE AMILCAR	Cli	2,050.00		2,050.00	18	18/07/00	0
9	10725	18364 GUZMÁN SOLÍS JOSÉ GUILLERMO	Cli	3,338.00	779.00	4,117.00	6	24/07/00	5 X
10	10814	21461 CUMA FAJARDO ALEIDA JUDITH	Cli	3,266.00	218.00	3,484.00	18	30/07/00	2 X
11	10893	24277 MARTÍNEZ JIMÉNEZ HÉCTOR RAÚL	Cli	1,699.00		1,699.00	12	01/08/00	0
12	10933	25001 LATIN PEÑATE DEMETRIO	Cli	4,285.00	857.00	5,142.00	24	03/08/00	6 X
13	11115	25438 QUIRAN CULAJAY ROSA DEL CARMEN	Cli	1,314.00		1,314.00	24	05/08/00	0
14	11250	26165 BARRIENTOS ARANA CANDIDA CLAUDIA	Cli	400.00		400.00	18	12/08/00	0
15	11314	26848 RODRÍGUEZ REYES WILLIAM	Cli	1,900.00	63.00	1,963.00	18	17/08/00	1 X
16	11451	27164 RAMÍREZ REYNA ELVIS ARTURO	Cli	985.00		985.00	12	20/08/00	0
17	11658	27520 MENDOZA MÉRIDA BYRON AMILCAR	Cli	1,868.00		1,868.00	24	21/08/00	0
18	11704	28011 HERNÁNDEZ HERRERA IRIS MAGDALENA	Cli	852.00		852.00	12	29/08/00	0
19	11850	28503 ÁLVAREZ ROSALES JUAN JOSÉ	Cli	777.00		777.00	18	02/09/00	0
20	11890	29081 SARAZÚA LIMA ÁNGEL GABRIEL	Cli	1,889.00	63.00	1,952.00	24	08/09/00	1 X
21	11921	29201 MONTESÍÑOS GARCÍA MANUEL DAVID	Cli	704.00		704.00	18	15/10/00	0
22	12015	30481 ARGUETA CHUB ILEANA GUISELA	Cli	1,499.00	49.00	1,548.00	24	25/10/00	1 X
23	12406	30591 FLORES ÁVILA GILDA AMALIA	Cli	1,993.00		1,993.00	18	30/10/00	0
24	12511	31765 GIRÓN PÉREZ LUIS ARMANDO	Cli	355.00		355.00	12	01/11/00	0
25	12656	32256 RIVERA VÁSQUEZ CARLOS ANTONIO	Cli	3,005.00	301.00	3,306.00	12	07/11/00	3 X
26	12700	32722 VICENTE GREGORIO PAULA	Cli	2,424.00		2,424.00	18	14/11/00	0
27	12802	32900 ARRIÓLA GIRÓN HÉCTOR ANTONIO	Cli	1,207.00		1,207.00	12	20/11/00	0
28	12852	32984 PACAJÓ GONZÁLEZ JUAN GABRIEL	Cli	907.00	35.00	942.00	12	28/11/00	1 X
29	12925	33637 CALDERÓN DE MURALLES ADA LETICIA	Cli	1,983.00	132.00	2,115.00	12	09/12/00	2 X
30	13151	34487 LUX LÓPEZ ANTONIO	Cli	2,832.00		2,832.00	24	11/12/00	0
31	13254	35282 MORÁN MENDOZA ANA MIRIAM	Cli	2,129.00		2,129.00	6	17/12/00	0
32	13495	35583 CASTRO REYES ROSA MARÍA	Cli	3,004.00		3,004.00	18	21/12/00	0
33	13645	35884 AMADOR GÓMEZ MANUEL ANTONIO	Cli	974.00		974.00	12	23/12/00	0
34	13650	36511 CETO LÓPEZ JUAN	Cli	805.00		805.00	6	24/12/00	0
35	13675	37471 GARCÍA CARCÚZ JOSÉ MARIO	Cli	3,682.00	125.00	3,807.00	18	28/12/00	1 X
36	13700	37471 HERNÁNDEZ JIMÉNEZ ANA EUGENIA	Cli	1,398.00		1,398.00	18	15/01/01	0
37	13705	37510 RAMOS SURUY LIDIA	Cli	1,798.00		1,798.00	6	29/01/01	0
38	13706	37646 CHÁVEZ FISCHER WINSTON	Cli	5,382.00		5,382.00	6	03/02/01	0
39	13707	37756 LÉMUS YOC INGRID NORMA	Cli	2,751.00		2,751.00	12	07/02/01	0
TOTAL CARTERA Q.				91,402.00	7,124.00	98,526.00	B-1-1 1/4		
				^	^	^			

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

P.T.	B-1-1 1/4
ELABORÓ	EJS
FECHA	08/02/2001
REVISÓ	JJH
FECHA	09/02/2001

LOS EXPEDIENTES ARQUEADOS EN LA PRESENTE CÉDULA, FUERON AUDITADOS EN MI PRESENCIA Y DEVUELTOS A MI ENTERA SATISFACCIÓN.

Tienda: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Cédula Analítica del Arqueo de Expedientes de la Cartera de Créditos
Unidad Monetaria=Quetzales

FECHA DE REVISIÓN DEL 08 AL 09 DE febrero DE 2001 B-1
CARTERA TOTAL DE LA TIENDA S/ REPORTE AL: 08/02/2001 NÚMERO DE CTAS. 39 IMPORTE: Q.98,526.00
CARTERA TOTAL ARQUEADA: NÚMERO DE CTAS: 15 IMPORTE: Q.57,634.00 ① + ②

(F) _____ (F) _____
JEFE DE CREDITOS AUDITORIA INTERNA

Cuentas hasta con 2 meses de atraso												Cuentas con mas de 2 meses de atraso												OBSERVACIONES											
ATRIBUTOS												ATRIBUTOS																							
No.	No. CUENTA	MONTO ORIGINAL DEL CREDITO	MESES DE ATRASO	EXPEDIENTE	SOLICITUD DE CREDITO	INVESTIGACION	COMPROBANTES				AUTORIZACION DE CREDITO	SALDO DE LA CUENTA A LA FECHA	EXPEDIENTE	SOLICITUD DE CREDITO	INVESTIGACION	COMPROBANTES				AUTORIZACION DE CREDITO	SALDO DE LA CUENTA A LA FECHA														
							PROPIEDAD	INGRESOS	CEDULA	FACTURA						PROPIEDAD	INGRESOS	CEDULA	FACTURA																
1	10006	4,294.00	7									x	x	Ø	Ø	Ø	Ø	x	x	5,295.00	2/4														
2	10200	4,357.00	3									x	x	Ø	x	x	x	x	x	4,792.00															
3	10350	10,366.00	5									x	x	x	x	x	x	x	x	12,093.00															
4	10380	2,724.00	7									x	x	Ø	Ø	x	x	x	x	3,360.00															
5	10400	3,015.00	7									x	x	Ø	x	x	x	x	x	3,718.00															
6	10725	3,338.00	5									x	x	x	x	x	x	Ø	x	4,117.00															
7	10814	3,266.00	2	x	x	x	Ø	x	x	x	3,484.00	2/4									Empleado de la tienda														
8	10933	4,285.00	6									x	x	Ø	x	x	x	x	x	5,142.00															
9	11314	1,900.00	1	x	x	x	x	x	x	x	1,963.00																								
10	11890	1,889.00	1	x	x	x	Ø	x	x	x	1,952.00										Empleado de la tienda														
11	12015	1,499.00	1	x	x	x	x	Ø	x	x	1,548.00																								
12	12656	3,005.00	3									x	x	Ø	x	x	x	x	x	3,306.00															
13	12852	907.00	1	x	x	x	x	x	x	x	942.00																								
14	12925	1,983.00	2	x	x	x	Ø	x	x	x	2,115.00										Empleado de la tienda														
15	13675	3,682.00	1	x	x	Ø	x	x	x	x	3,807.00																								
Q 50,510.00 A												Q 15,811.00 ① A												Q 41,823.00 ② A											

NOTA I: En esta cédula se incluyen los expedientes de cuentas crédito que fueran seleccionados para su arqueo correspondiente.

x = Atributos cumplidos
Ø = Atributos No cumplidos

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

Tienda: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Cuentas por Cobrar
Cuentas seleccionadas para Confirmación
Al 08 de febrero de 2001

P. T.	B-1-1 2/4
ELABORÓ	EJS
FECHA	09/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	09/02/01

No. de Factura	Fecha de Factura	No. de Cuenta	Nombre del Cliente	Saldo de Cuenta Q.	Resultados		Observaciones	
					Conforme	Inconforme		
5251	15/6/00	10006	Jiménez Ubeda, Edwin Augusto	5,295		1/4	5,295	La persona que nos atendió, indicó que tiene 30 años de vivir en ese domicilio y que la persona que se menciona como deudor nunca ha vivido allí ni la conoce.
5448	19/6/00	10200	López Estrada, Gladis Lorena	4,792			4,792	El cliente declaró nunca haber recibido el artículo que se señala, ni nunca haber recibido el crédito mencionado.
5598	27/6/00	10350	Solórzano Pérez, José Augusto	12,093			12,093	El cliente manifestó que con fecha 15 de julio del mismo año, devolvió la mercancía al Sr. Víctor López Jefe de Créditos ya que no podía seguirla pagando, habiéndole dejado firmado en una hoja de papel bond simple la recepción de los artículos.
5678	03/7/00	10380	Choy Zet, María Matilde	3,360			3,360	En verificación realizada se comprobó que la dirección que tiene el expediente no existe.
5698	07/7/00	10400	Puac Ordóñez, René Rodrigo	3,718			3,718	El cliente indicó que había tenido crédito en la tienda pero hace como 5 años, el cual había pagado oportunamente; últimamente no ha requerido crédito alguno.
6023	24/7/00	10725	Guzmán Solís, José Guillermo	4,117			4,117	El cliente afirmó que suyo era dicho crédito, pero que el mismo terminó de pagarlo en el mes de diciembre, lo anterior lo sustenta con la factura original que obra en su poder y seis recibos simples comprobante de pago firmados por el Jefe de Créditos.
6112	30/7/00	10814	Cuma Fajardo, Aleida Judith	3,484	1/4		3,484	Empleado de la Tienda
6281	03/8/00	10933	Latin Peñate, Demetrio	5,142			5,142	Dirección que aparece en el expediente es inexistente.
6687	17/8/00	11314	Rodríguez Reyes, William	1,963			1,963	Ciente conforme con saldo, asegura que la próxima semana pondrá al día su cuenta.
7313	08/9/00	11890	Sarazúa Lima, Ángel Gabriel	1,952			1,952	Empleado de la Tienda
7463	25/10/00	12015	Argueta Chub, Ileana Guísela	1,548			1,548	Ciente conforme con saldo, indicó que a finales de este mes pondrá al día su cuenta.
8126	07/11/00	12656	Rivera Vásquez, Carlos Antonio	3,306			3,306	El cliente indicó haber tenido crédito en la tienda pero hace ya varios años y que recientemente no ha solicitado ningún crédito.
8322	28/11/00	12852	Pacajo González, Juan Gabriel	942			942	Ciente conforme con saldo, indicó que a finales de este mes se pondrá al día con su cuenta.
8445	09/12/00	12925	Calderón de Muralles, Ada Leticia	2,115			2,115	Empleado de la Tienda
8770	28/12/00	13675	García Carcúz, José Mario	3,807			3,807	Ciente conforme con saldo, asegura que a finales de este mes pondrá al día su cuenta.

Q 57,634 Q 15,811 Q 41,823
 ^ ^ ^

NOTA I Para efectos de confirmación de saldos se consideró el total de la muestra seleccionada en arqueo.

Total Cartera	Q 98,526	100%
Confirmado	Q 57,634	59%
No confirmado	Q 40,892	41%

Conclusión:

Con base a los procedimientos y técnicas de auditoría aplicados al área de Ctas. x Cobrar pudimos determinar el fraude cometido por el Sr. Víctor M. López (Jefe de Créditos) en contra del patrimonio de la empresa por un monto de Q.41,823

ELECTROCENTROAMERICANA, S. A.
AUDITORÍA INTERNA**Acta Administrativa**

En la ciudad de Guatemala, siendo las 15:00 horas del día viernes 9 de febrero de 2001, en las instalaciones que ocupa la tienda 07 denominada Electrocentro Plaza Luna propiedad de la Entidad Electrocentroamericana, S. A.; Yo, Emilio José Salvatierra en Representación de Auditoría Interna de la Entidad mencionada, procedo a levantar la presente Acta Administrativa en virtud de la auditoría realizada al Área de Créditos y Cobros de esta tienda, en donde se determinaron las siguientes irregularidades cometidas por el señor Víctor Manuel López, Jefe de Créditos y Cobros de esta tienda.

Primero:

Se determinó el levantamiento en el sistema electrónico de la tienda de (6) seis créditos ficticios que corresponden a las cuentas siguientes: cuenta número 10006 a nombre del señor Edwin Augusto Jiménez Úbeda con un saldo de Q.5,295, cuenta número 10200 a nombre de la señora Gladis Lorena López Estrada con un saldo de Q.4,792, cuenta número 10380 a nombre de la señora María Matilde Choy Zet con un saldo de Q.3,360, cuenta número 10400 a nombre del señor René Rodrigo Puac Ordóñez con un saldo de Q.3,718, cuenta número 10933 a nombre del señor Demetrio Latín Peñate con un saldo de Q.5,142, cuenta número 12656 a nombre del señor Carlos Antonio Rivera Vásquez con un saldo de Q.3,306. La sumatoria del saldo de las cuentas anteriores asciende a Q.25,613.00.

En visita realizada a las personas a nombre de quien aparecen los créditos pudimos constatar que no habían adquirido dichos créditos y que las firmas que soportaban los mismos eran falsas, así también pudimos determinar que las direcciones que registran los créditos de las cuentas número 10380 y 10933 son inexistentes.

Segundo:

Pudo comprobarse la devolución de mercancía por parte del cliente José Augusto Solórzano Pérez de la cuenta número 10350 que a la fecha tiene un saldo de Q.12,093 mercancía que nunca ingreso a los registros de la tienda por lo que actualmente existe ese faltante.

Tercero:

Así mismo el señor Víctor Manuel López se apropió del total de la cobranza realizada al cliente José Guillermo Guzmán Solís a quien le extendió como comprobantes de cobro recibos simples, la cuenta crédito es la número 10725 con un saldo de Q.4,117.

Cuarto:

Así también se determinó el otorgamiento de (3) tres créditos a empleados de la tienda, a sabiendas de que por política interna de la empresa está prohibido y las que a la fecha se encuentran con atraso en sus pagos, siendo las cuentas siguientes: cuenta número 10814 a nombre de Aleida Judith Cuma Fajardo con un saldo de Q.3,484, cuenta número 11890 a nombre de Ángel Gabriel Sarazúa Lima con un saldo de Q.1,952 y la cuenta número 12925 a nombre de Ada Leticia Calderón de Muralles con un saldo de Q.2,115. La sumatoria del saldo de las cuentas anteriores asciende a Q.7,551.00.

Quinto:

Es de mencionar que el señor Víctor Manuel López, responsable de las irregularidades descritas se negó a firmar la presente acta administrativa queriendo con esto evadir su responsabilidad, por lo que se adjunta a esta acta toda la evidencia documental recabada como comprobante de prueba donde consta las anomalías cometidas por esta persona.

Por lo anteriormente expuesto y de acuerdo a la evidencia obtenida con base a los procedimientos de auditoría, se llegó a determinar por concepto de fraude un daño patrimonial a la entidad Electrocentroamericana, S. A., por la cantidad Cuarenta y un mil ochocientos veintitrés quetzales (Q.41,823.00), y por incumplimiento a las políticas de crédito de la empresa un monto de Siete mil quinientos cincuenta y un quetzales (Q.7,551.00).

No habiendo nada más que hacer constar se cierra la presente acta administrativa para los efectos legales conducentes; en el lugar, hora y fecha arriba indicados, firmando al calce para su debida constancia de los hechos mencionados por quienes en ella intervinieron.

Víctor Manuel López
Jefe de Créditos y Cobros

Sergio Hernández
Gerente de Tienda

Emilio José Salvatierra
Auditoría Interna

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

P. T.	B-1-1 4/4
ELABORÓ	EJS
FECHA	09/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	09/02/01

Tienda: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Cuentas por Cobrar
Análisis de Recibos de Cobro

Recibo de Cobro		Fecha de Emisión		Observaciones	
Del No.	Al No.	Del	Al		
5,035	✓ 5,035	5,050	01/09/00	05/09/00	
5,051	↓	5,100	06/09/00	12/09/00	
5,101	↓	5,150	13/09/00	17/09/00	
5,151	↓	5,200	18/09/00	22/09/00	
5,201	↓	5,250	23/09/00	01/10/00	
5,251	↓	5,300	02/10/00	08/10/00	
5,301	↓	5,350	09/10/00	15/10/00	
5,351	↓	5,400	16/10/00	22/10/00	
5,401	↓	5,450	23/10/00	27/10/00	
5,451	↓	5,500	28/10/00	04/11/00	
5,501	↓	5,550	05/11/00	11/10/00	
5,551	↓	5,600	11/11/00	17/11/00	
5,601	↓	5,650	18/11/00	24/11/00	
5,651	↓	5,700	25/11/00	03/12/00	
5,701	↓	5,750	04/12/00	12/11/00	
5,751	↓	5,800	12/12/00	18/12/00	
5,801	↓	5,850	19/12/00	24/12/00	
5,851	↓	5,900	26/12/00	31/12/00	
5,901	↓	5,950	02/01/01	10/01/01	
5,951	↓	6,000	11/01/01	17/01/01	
6,001	↓	6,050	18/01/01	25/01/01	
6,051	↓	6,100	26/01/01	04/02/01	
6,101	↓	6,175	05/02/01	09/02/01	
6,176	↓	10,000	-----	-----	Pendientes de Emisión

NOTA I El último recibo verificado según auditoría anterior de fecha 31/08/00, fue el No. 5,034. Así mismo le fueron remitidos al Gerente de Tienda por parte de la Central recibos de la numeración del 5,501 al 10,000, según memorando de fecha 15/10/00 firmado de conformidad.

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

P. T.	C - 1 1/2
ELABORÓ	EJS
FECHA	05/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	06/02/01

Tienda: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Inventarios

Reporte de Existencias
Al 05 de febrero de 2001

PPT

Tienda No 7: C.C. Plaza Luna

05/02/01

Pág..1/2

LISTADO GENERAL DE SALDOS DE MERCANCÍA

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PRECIO Q.	EXISTENCIA		TOTAL U.	TOTAL Q.
			VENTA	EXHIBICIÓN		
01	TV Y VIDEO CASETERAS					
10246	TV PANASONIC CT-G2937 29"	4,799	4	1	5	23,995
10249	TV SAMSUNG CT-5066BZ 20"	2,599	5	1	6	15,594
12530	TV SONY KV-29SL40/42 29"	5,199	5	1	6	31,194
13057	TV PHILIPS 20PT424A 20"	2,099	4	1	5	10,495
14523	TV SHARP 20LK-60 20" ESTEREO	2,699	3	1	4	10,796
14697	TV SAMSUNG C-3338 14"	1,799	7	1	8	14,392
18111	VCR SHARP VCA 592 4CAB	1,099	3	1	4	4,396
18112	TV SHARP 26 LV40 26"	3,799	4	1	5	18,995
18114	VCR PHILIPS 799/50 6CAB HI FI	1,549	5	1	6	9,294
	TOTAL LÍNEA		40	9	49	139,151
			^	^	^	^
05	RADIOGRABADORAS Y EQUIPOS DE SONIDO					
50180	MINI SONY MHC-GRX80 3CD 3400W	4,599	4	1	5	22,995
51286	MINI PANASONIC SC-AK27P-S 5CD	2,699	2	1	3	8,097
53697	RG SONY CFM-10/155 1 DECK	345	15	1	16	5,520
54987	MINI JVC MX-D302T 1000W	2,799	3	1	4	11,196
57030	RG SONY CFS-717S 130W	1,249	3	1	4	4,996
57072	MINI PHILIPS FW850C/21 2800W	2,599	4	1	5	12,995
57073	MINI AIWA NSX-S111 300W 3CD	1,549	3	1	4	6,196
58267	MINI SONY LBT DR-330 1700W 5CD	3,699	3	1	4	14,796
58276	RG PANASONIC RX-FS430 120W	525	2	1	3	1,575
58278	RG SONY CFD S38/E92 130W 1CD	1,015	1	1	2	2,030
	TOTAL LÍNEA		40	10	50	90,396
			^	^	^	^
06	ESTUFAS					
65237	EST MABE 1600 30"	2,189	6	1	7	15,323
65252	EST MABE MX 1365 30"	3,599	4	1	5	17,995
65260	EST ATLAS 30G06TB 30"	2,249	3	1	4	8,996
65291	EST ACROS AXE 2270 20"	1,999	3	1	4	7,996
65334	EST ACROS AXE 3450 30"	2,725	2	1	3	8,175
65585	EST TAPPAN GT30 30" ALMENDRA	1,599	4	1	5	7,995
65591	EST TAPPAN GT30 30" AMARILLA	1,599	5	1	6	9,594
67810	EST KENMORE 2278228/2278221 20"	1,999	3	1	4	7,996
67812	EST KENMORE 2278328/2278321 30"	2,919	4	1	5	14,595
	TOTAL LÍNEA		34	9	43	98,665
			^	^	^	^

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

P. T.	C - 1 2/2
ELABORÓ	EJS
FECHA	05/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	06/02/01

Tienda: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Inventarios
Reporte de Existencias
Al 05 de febrero de 2001

PPT

Tienda No 7: C.C. Plaza Luna

05/02/01

Pág.1/2

LISTADO GENERAL DE SALDOS DE MERCANCÍA

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PRECIO Q.	EXISTENCIA		TOTAL U.	TOTAL Q.
			VENTA	EXHIBICIÓN		
07	REFRIGERADORAS					
73519	REF MABE GM12/RMG50Y 12"	3,499	3	1	4	13,996
73521	REF MABE GM13/RMG60Y 13"	3,399	4	1	5	16,995
73625	REF ACROS ARMO9 9"	2,999	5	1	6	17,994
73626	REF ATLAS C10S 9"	2,999	1	1	2	5,998
73638	REF ATLAS C12S 11"	3,149	2	1	3	9,447
73680	REF ACROS RL 1107 11"	3,299	3	1	4	13,196
73689	REF ACROS ARM10 10"	3,049	1	1	2	6,098
	TOTAL LÍNEA		19	7	26	83,724
			^	^	^	^
08	LAVADORAS					
82586	LAV ACROS ALS 5110 15LBS	2,999	2	1	3	8,997
82598	LAV ACROS ALA 7723 16LBS	3,299	3	1	4	13,196
82620	LAV G.E TL60 14LBS	3,799	2	1	3	11,397
82714	LAV G.E TL110 22LBS	4,499	3	1	4	17,996
82845	LAV KENMORE 2278228/2278221 20"	1,999	2	1	3	5,997
	TOTAL LÍNEA		12	5	17	57,583
			^	^	^	^
10	ENSERES MENORES					
107892	EXPRIMIDOR OSTER MOD 4100-8	179	8	1	9	1,611
108073	BATIDORA OSTER 2603 6 VEL MAN	179	13	1	14	2,506
108194	PLANCHA PHILIPS HI-282 VAPOR	179	10	1	11	1,969
108211	PLANCHA OSTER 4012-12 SECA	135	14	1	15	2,025
108252	BATIDORA B&D M-275 5VEL/PED	399	15	1	16	6,384
108346	TOSTADOR B&D MOD T-201	165	14	1	15	2,475
108425	PICATODO OSTER ADO-1	145	13	1	14	2,030
108427	ABRELATAS OSTER ? 46	129	12	1	13	1,677
108428	SANWICHERA OSTER MOD 3850	265	11	1	12	3,180
108536	HORNO TOSTADOR OSTER 5777-12	349	4	1	5	1,745
108538	OLLA DE PRESION ROCHEDO 8LTS	345	3	1	4	1,380
108539	OLLA DE PRESION ROCHEDO 6LTS	305	2	1	3	915
108541	OLLA DE PRESION ROCHEDO 4LTS	245	1	1	2	490
108571	LIC PHILIPS HR2803/2805 3 VEL	275	4	1	5	1,375
108697	EXTRACTOR OSTER MOD 3169	349	9	1	10	3,490
	TOTAL LÍNEA		133	15	148	33,252
			^	^	^	^
	TOTAL GENERAL		278	55	333	502,771
			^	^	^	^

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

Tienda: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Inventarios
Corte de Formas

P. T.	C-1-1 1/6
ELABORÓ	EJS
FECHA	05/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	06/02/01

Documento	Fecha	Últimas Usadas		Primeras en Usar
Facturas Cambiarias	04/02/01	9,026	✓ ✗	9,027
Notas de Débito	31/01/01	1,025	✓ ✗	1,026
Notas de Crédito	31/01/01	804	✓ ✗	805
Transferencias	31/01/01	224	✓ ✗	225
Pedidos de Ventas	04/02/01	9,072	✓ ✗	9,073
Recibos de Mercancía en Servicio	31/08/00	201	✓ ✓	202
Recibos de Mercancía en Depósito	31/08/00	505	✓ ✓	506

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

P. T.	C-1-1 2/6
ELABORÓ	EJS
FECHA	05/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	06/02/01

TIENDA: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Inventarios
Recuento Físico de Mercancía
Al 05 de febrero de 2001

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	RECUENTO FÍSICO	EXISTENCIA SEGÚN		VARIACIONES
			FÍSICO	AUXILIAR	
01	TV Y VIDEO CASETERAS				
10246	TV PANASONIC CT-G2937 29"	1+3+2	6	C-1 1/2 5	1 4/6
10249	TV SAMSUNG CT-5066BZ 20"	1+3+2	6	6	0
12530	TV SONY KV-29SL40/42 29"	1+4	5	6	-1 4/6
13057	TV PHILIPS 20PT424A 20"	1+3+1	5	5	0
14523	TV SHARP 20LK-60 20" ESTEREO	1+3	4	4	0
14697	TV SAMSUNG C-3338 14"	1+5+2	8	8	0
18111	VCR SHARP VCA 592 4CAB	1+3	4	4	0
18112	TV SHARP 26 LV40 26"	1+4	5	5	0
18114	VCR PHILIPS 799/50 6CAB HI FI	1+3+2	6	6	0
	TOTAL LÍNEA		49	49	0
05	RADIOGRABADORAS Y EQUIPOS DE SONIDO		Λ	Λ	Λ
50180	MINI SONY MHC-GRX80 3CD 3400W	1+4	5	5	0
51286	MINI PANASONIC SC-AK27P-S 5CD	1+2	3	3	0
53697	RG SONY CFM-10/155 1 DECK	1+10+5	16	16	0
54987	MINI JVC MX-D302T 1000W	1+3	4	4	0
57030	RG SONY CFS-717S 130W	1+2	3	4	-1 4/6
57072	MINI PHILIPS FW850C/21 2800W	1+4	5	5	0
57073	MINI AIWA NSX-S111 300W 3CD	1+2+1	4	4	0
58267	MINI SONY LBT DR-330 1700W 5CD	1+3	4	4	0
58276	RG PANASONIC RX-FS430 120W	1+2	3	3	0
58278	RG SONY CFD S38/E92 130W 1CD	1+2	3	2	1 4/6
	TOTAL LÍNEA		50	50	0
06	ESTUFAS		Λ	Λ	Λ
65237	EST MABE 1600 30"	1+5+1	7	7	0
65252	EST MABE MX 1365 30"	1+2+2	5	5	0
65260	EST ATLAS 30G06TB 30"	1+3	4	4	0
65291	EST ACROS AXE 2270 20"	1+2+1	4	4	0
65334	EST ACROS AXE 3450 30"	1+2	3	3	0
65585	EST TAPPAN GT30 30" ALMENDRA	1+4+1	6	5	1 4/6
65591	EST TAPPAN GT30 30" AMARILLA	1+4	5	6	-1 4/6
67810	EST KENMORE 2278228/2278221 20"	1+3	4	4	0
67812	EST KENMORE 2278328/2278321 30"	1+4	5	5	0
	TOTAL LÍNEA		43	43	0
07	REFRIGERADORAS		Λ	Λ	Λ
73519	REF MABE GM12/RMG50Y 12"	1+2+1	4	C-1 2/2 4	0
73521	REF MABE GM13/RMG60Y 13"	1+4	5	5	0
73625	REF ACROS ARMO9 9"	1+2+3	6	6	0
73626	REF ATLAS C10S 9"	1+1	2	2	0
73638	REF ATLAS C12S 11"	1+2	3	3	0
73680	REF ACROS RL 1107 11"	1+3	4	4	0
73689	REF ACROS ARM10 10"	1+1	2	2	0
	TOTAL LÍNEA		26	26	0
			Λ	Λ	Λ

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

P. T.	C-1-1 2/6
ELABORÓ	EJS
FECHA	05/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	06/02/01

TIENDA: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Inventarios
Recuento Físico de Mercancía
Al 05 de febrero de 2001

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	RECUESTO FÍSICO	EXISTENCIA SEGÚN		VARIACIONES
			FÍSICO	AUXILIAR	
08	LAVADORAS				
82586	LAV ACROS ALS 5110 15LBS	1+2	3	C-1 2/2 3	0
82598	LAV ACROS ALA 7723 16LBS	1+2+1	4	4	0
82620	LAV G.E TL60 14LBS	1+2	3	3	0
82714	LAV G.E TL110 22LBS	1+3	4	4	0
82845	LAV KENMORE 2278228/2278221 20"	1+2	3	3	0
	TOTAL LÍNEA		17	17	0
10	ENSERES MENORES				
107892	EXPRIMIDOR OSTER MOD 4100-8	(A) 1+3+4	8	9	-1 4/6
108073	BATIDORA OSTER 2603 6 VEL MAN	1+7+3+3	14	14	0
108194	PLANCHA PHILIPS HI-282 VAPOR	1+5+3+2	11	11	0
108211	PLANCHA OSTER 4012-12 SECA	1+4+3+2+2+3	15	15	0
108252	BATIDORA B&D M-275 5VEL/PED	1+5+3+5+2	16	16	0
108346	TOSTADOR B&D MOD T-201	1+5+6+3	15	15	0
108425	PICATODO OSTER ADO-1	1+5+6+1	13	14	-1 4/6
108427	ABRELATAS OSTER 3146	1+8+2+1	12	13	-1 4/6
108428	SANWICHERA OSTER MOD 3850	1+6+5	12	12	0
108536	HORNO TOSTADOR OSTER 5777-12	1+3+1	5	5	0
108538	OLLA DE PRESION ROCHEDO 8LTS	1+1+2	4	4	0
108539	OLLA DE PRESION ROCHEDO 6LTS	1+1+1	3	3	0
108541	OLLA DE PRESION ROCHEDO 4LTS	1+1	2	2	0
108571	LIC PHILIPS HR2803/2805 3 VEL	1+3+1	5	5	0
108697	EXTRACTOR OSTER MOD 3169	1+9	10	10	0
	TOTAL LÍNEA		145	148	-3
			Λ	Λ	Λ

NOTA I En el recuento físico efectuado, verificamos el 100% del producto en existencia.

NOTA II La toma física fue realizada en compañía del Gerente de Tienda, teniéndose cuidado de que no figurara dentro de las existencias mercancía dañada o de aparente lento movimiento.

(A) Pudimos observar que la mercancía correspondiente a enseres menores no se encontraba adecuadamente clasificada de acuerdo a su codificación respectiva.

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

P. T.	C-1-1 4/6
ELABORÓ	EJS
FECHA	05/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	06/02/01

Tienda: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Inventarios
Cédula de diferencias en Inventario Físico
Al 05 de febrero de 2001

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SALDO P.C.	TOMA FÍSICA	FALTANTE	SOBRANTE	PRECIO UNITARIO Q.	IMPORTE FALTANTE Q.	IMPORTE SOBRANTE Q.	OBSERVACIONES
10246	TV PANASONIC CT-G2937 29"	5	6		2/6 1	4,799.00		4,799.00	Cruce # 1 C-1-1 5/6
12530	TV SONY KV-29SL40/42 29"	6	5	2/6 1		5,199.00	5,199.00		Cruce # 1
57030	RG SONY CFS-717S 130W	4	3	1		1,249.00	1,249.00		Cruce # 2
58278	RG SONY CFD S38/E92 130W 1CD	2	3		1	1,015.00		1,015.00	Cruce # 2
65585	EST TAPPAN GT30 30" ALMENDRA	5	6		1	1,599.00		1,599.00	Cruce # 3
65591	EST TAPPAN GT30 30" AMARILLA	6	5	1		1,595.00	1,595.00		Cruce # 3
107892	EXPRIMIDOR OSTER MOD 4100-8	9	8	3/6 1		179.00	179.00		Faltante Real
108425	PICATODO OSTER ADO-1	14	13	1		145.00	145.00		Faltante Real
108427	ABRELATAS OSTER 3146	13	12	1		129.00	129.00		Faltante Real
				6	3	Q	8,496.00	Q	7,413.00
				Λ	Λ		Λ		Λ

Las diferencias de inventario contenidas en esta cédula, son el resultado de la toma física de mercancía realizada el día de hoy 05 de febrero de 2001 la cual se practicó en mi presencia y las que me comprometo a aclarar en el menor tiempo posible en presencia del representante de auditoría interna de la empresa Electrocentroamericana, S. A. Si se concluye que dichas diferencias son faltantes reales; yo, Sergio Hernández asumo la responsabilidad como encargado de la tienda que soy y me comprometo de hacer efectivo economicamente el valor de las mismas.

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

Tienda: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Inventarios
Cédula de cruces y faltantes reales en Inventario
Al 05 de febrero de 2001

P. T.	C-1-1 5/6
ELABORÓ	EJS
FECHA	05/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	06/02/01

CRUCES EN DEPACHOS DE MERCANCÍA

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	FALTANTE	SOBRANTE	PRECIO UNITARIO Q.	IMPORTE A COBRAR Q.
12530	TV SONY KV-29SL40/42 29"	4/6 1		5,199	
10246	TV PANASONIC CT-G2937 29"	↓	4/6 1	4,799	400
57030	RG SONY CFS-717S 130W		↓	1,249	
58278	RG SONY CFD S38/E92 130W 1CD			1,015	234
65591	EST TAPPAN GT30 30" AMARILLA	↓		1,599	
65585	EST TAPPAN GT30 30" ALMENDRA		↓	1,599	0
		3	3		
		^	^		

NOTA I En esta cédula se incluyen las variaciones netas determinadas en la toma física de mercancía.

A Ésta diferencia obedece a cruces entre códigos por errores en despachos de mercancía.

B Diferencia no aclarada por Gerente de Tienda

FALTANTES REALES EN INVENTARIO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	FALTANTE	PRECIO UNITARIO Q.	IMPORTE FALTANTE Q.
107892	EXPRIMIDOR OSTER MOD 4100-8	4/6 1	179	179
108425	PICATODO OSTER ADO-1	↓	145	145
108427	ABRELATAS OSTER 3146	↓	129	129
		3	Q.	453

+) DIFERENCIA EN CRUCES DE MERCANCÍA DESPACHADA

Q. 453
 634 **1**
TOTAL Q. 1,087 C-1-1 6/6
 ^

Conclusión:

Con base al trabajo realizado, pudimos determinar diferencias netas en el inventario de tienda por un monto de Q.1,087, las cuales se originaron por errores en despachos y pérdidas no establecidas. Por dicho monto firmó pagaré el Gerente de Tienda. Así mismo, se procedió a la realización del ajuste de los saldos de inventario.

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

P. T.	C-1-1 6/6
ELABORÓ	EJS
FECHA	05/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	06/02/01

Tienda: (07) Electrocentro C.C. Plaza Luna
Inventarios
Pagaré

C-1-1 5/6

NÚMERO	LUGAR DE EXPEDICIÓN	FECHA DE EXPEDICIÓN			FECHA DE VENCIMIENTO			BUENO POR
		DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	
UNICO	GUATEMALA	10	2	2001	28	2	2001	Q 1,087.00
Deb(o) (emos) y pagaré (mos) incondicionalmente por este PAGARÉ a la orden de: ELECTROCENTROAMERICANA, S. A. en el lugar y días citados								
La Cantidad de: Un mil ochenta y siete quetzales exactos.								
Valor recibido a mí (nuestra) entera satisfacción. Este PAGARÉ forma parte de serie numerada del 1 al _____ y todos están sujetos a la condición de que al no pagarse cualquiera de ellos a su vencimiento, serán exigibles todos los que le sigan en número. Además de los ya vencidos, desde la fecha de vencimiento de este documento hasta el día de su liquidación, causarán intereses moratorios al tipo de _____% mensual, pagadero en esta ciudad, juntamente con el Principal. Autorizo a Electrocentroamericana, S. A., para que se me descuente de mi Sueldo y/o de mis Prestaciones Laborales en caso de terminación de mi Contrato de Trabajo.								
Nombre: SERGIO HERNÁNDEZ Cédula No. de Orden A-1 Número 328505 Lugar de Expedición: ESTA CAPITAL					Acept(o) (amos) Firma (s) _____			
DATOS PERSONALES Y FIRMA (S) DEL (OS) AVAL (ES) AL REVERSO								

NOTA I Pagaré firmado por el Gerente de Tienda para respaldar el pago de los faltantes en inventario de mercancía determinados según auditoría al 08/02/2001.
Este documento se traslada al Departamento de Recursos Humanos para ser descontado a través de la nómina de sueldos del presente mes.

Electrocentroamericana, S. A.
Auditoría Interna

P. T.	H - 1
ELABORÓ	EJS
FECHA	08/02/01
REVISÓ	JJH
FECHA	09/02/01

Electrocentro Tienda No. 7
Auditoría de las Operaciones
al 08 de febrero de 2001

CÉDULA DE MARCAS

MARCA	DESCRIPCIÓN
✓	Procedimiento cumplido
^	Suma verificada
✓	Documentación examinada
✓	Cotejado a estado de cuenta bancario
⊗	Anteriores 5 números vistos con fecha antes o a la fecha indicada
∥	Siguientes 5 números vistos en blanco o con fecha posterior a la indicada.
✕	Cuentas seleccionadas para su análisis.
⌘	Recibos verificados en su aplicación al registro auxiliar de clientes, observando su liquidación oportuna y por el monto que fueron emitidos, en las fechas del periodo indicado.
✕	Esta factura y las 5 anteriores cotejadas al libro de ventas, auxiliar de clientes y de inventario y todas tienen fecha antes o a la fecha indicada.
⚡	Esta nota de débito y crédito y las 5 anteriores cotejadas al auxiliar de clientes.
⌘	Esta Transferencia y las 5 anteriores cotejadas al registro auxiliar de inventarios de la tienda emisora y receptora.
✕	Este pedido de ventas y los 5 anteriores cotejados a las facturas de venta respectivas
✓	Este recibo y los 5 anteriores cotejados al auxiliar de inventarios en servicio y depósito y auxiliar de clientes en auditoría anterior.
⊗	Cotejado al registro auxiliar de inventarios.
PPT	Papel proporcionado por tienda.

CONCLUSIONES

1. Derivado de las necesidades del ser humano y como consecuencia de los avances tecnológicos en la invención de aparatos eléctricos para uso en el hogar, por el año de 1,950 surgen las primeras empresas en Guatemala dedicadas a la venta de electrodomésticos al por menor y con fines de lucro, las que asumen la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para coordinar los elementos materiales, humanos y financieros en la forma más ventajosa para distribuir bienes y servicios que satisfagan necesidades humanas de manera inmediata y segura.

2. El fraude en las empresas es uno de los temas clave de la ética en los negocios, debido a las consecuencias negativas que éstos actos causan al patrimonio de cualquier entidad; el fraude consiste en cualquier acto u omisión de naturaleza dolosa y por tanto de mala fe, o de negligencia grave, los elementos que inducen a cualquier individuo a cometerlo son: la oportunidad, la necesidad y la racionalización.
Por lo que es importante que el Auditor Interno esté atento en la identificación de los indicadores para su prevención y detección oportuna.

3. El que se tenga implementado un buen sistema de control interno en cualquier organización, no elimina las posibilidades de que personas con malas intenciones cometan irregularidades en contra de su patrimonio.
Pero por su medio si podremos lograr una reducción de dichas posibilidades, como también asegurar su oportuno descubrimiento, siempre y cuando se mantenga una continua evaluación y supervisión en su funcionamiento, por conducto de la administración de la empresa como de la Auditoría Interna.

4. Una de las características importantes del error e irregularidad es que el primero es involuntario y la segunda es voluntaria. Cuando el Auditor Interno considere un riesgo alto de que puede existir una irregularidad debe estar más alerta que cuando el riesgo sea que puede existir un error, ya que la irregularidad ordinariamente se acompaña por actos específicamente planeados para ocultar su existencia.

5. El rol del Auditor Interno en una cadena de tiendas que comercializa electrodomésticos al por menor es sumamente importante, ya que su papel no se limita a detectar errores e irregularidades sino a evitar que los mismos acontezcan, valiéndose para ello de la implantación de un adecuado sistema de control interno, que le permita al personal de las

tiendas desarrollar sus labores dentro de un marco de eficiencia. El Auditor Interno al actuar en función preventiva, logrará que los resultados de las tiendas sea satisfactorio en todas sus áreas, siendo esto de beneficio, no solo para el personal que las conforman sino también para los accionistas, quienes verán un incremento significativo en las utilidades de la empresa derivado de la minimización de los costos que los fraudes representan.

RECOMENDACIONES

1. El Auditor Interno de una empresa que comercializa electrodomésticos al por menor por medio de una cadena de tiendas, debe mantener una evaluación permanente del sistema de control interno de las diferentes áreas de la organización, ya que sólo de esta manera se tendrá la confianza de que las políticas y procedimientos establecidos por la administración están siendo observados y que los controles se encuentran funcionando adecuadamente.

2. La administración de la empresa debe tomar una actitud ante el fraude, ya que se considera la vía de pérdida más importante a la que se encuentra sometida la misma, para tal efecto, debe cumplir con tres elementos básicos para enfrentarlo, siendo los siguientes:
 - a) Resarcimiento del daño.
 - b) Despido directo y entablar acciones legales.
 - c) Reforzar procesos.

Si cada vez que ocurre un fraude se cumple con sólo uno de ellos y se deja cualquiera de los otros dos abiertos, realmente no se está combatiendo efectivamente el fraude.

3. Se tiene claro que la existencia de un buen sistema de control interno no elimina totalmente la ocurrencia de irregularidades pero si contribuye a la reducción de que sucedan, por lo tanto la administración de la empresa al contemplar un plan estratégico para la prevención y detección de fraudes debe considerar:
 - a) El establecimiento de códigos de conducta y estándares éticos muy claros para toda la empresa, desde la alta gerencia hasta el nivel operativo.
 - b) Establecer un canal confidencial de denuncias, donde se reciba cualquier denuncia o sospecha de que existe un fraude, recompensando a aquellos empleados que ayudan a detectar este tipo de problemas.
 - c) Establecer controles antifraudes en todos los niveles y verificar periódicamente su cumplimiento y funcionamiento a través de la Auditoría Interna.
 - d) Compartir experiencias con otras empresas y aprender de las experiencias negativas, ya que el intercambio de información es fundamental para la prevención y la lucha contra el fraude.
 - e) Enfrentar a los defraudadores, es una medida que debe adoptarse y poner en práctica, entablando acciones legales contra el defraudador para sentar precedentes que sirvan como disuasivo a otros empleados propensos a defraudar a la empresa.

- f) Fomentar el escepticismo como actitud dentro de los empleados, para que cada vez que encuentren una propuesta de un negocio o una transacción que no entiendan, no la acepten ni la procesen.
4. La Auditoría Interna debe desarrollar sus actividades dentro de un marco que le garantice su independencia y libertad de acción, para lo cual debe contar con el apoyo de la alta dirección de la empresa a la que presta sus servicios.
5. Es importante que el Auditor Interno cuente con el conocimiento y experiencia suficiente para poder identificar los indicadores genéricos de fraude; debiendo manejar toda sospecha con cautela para tomar las medidas oportunas y evitar que se entorpezca el proceso investigativo, logrando de esta manera conocer la magnitud del problema y las personas responsables del mismo.
- Además, al iniciar su examen tan pronto como le sea posible, logrará prevenir la destrucción o alteración de las evidencias que serán los elementos de prueba de los acontecimientos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Brink, V. y Hernan W. 1999. Auditoría Interna Moderna. 4a. ed. México. Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales.

2. Cañadas, M. 1996. Cómo crear empresas rentables. 1a. ed. España. Ediciones Gestión 2000.
3. Cazenave, T. 1995. Fraude: La Mejor Defensa es el Ataque. Argentina. Consultado el 05 sep. 2001. Disponible en: <http://www.negocios.com.ar/archivo/1995048n5.htm>
4. Código de Comercio, Decreto 2-70 y sus reformas. 2004. Guatemala. Congreso de la República.
5. Código Penal, Decreto 17-73 y sus reformas. 2001. Guatemala. Congreso de la República.
6. Defliese, P. L. y Otros. 1992. Auditoría Montgomery. 10a. ed. México. Limusa.
7. Finney, M. 1978. Curso de Contabilidad Superior, México. UTEHA.
8. García Reche, B. 2001. Hurto interno, hurto, espionaje industrial, fraude. España. Consultado el 05 sep. 2001. Disponible en: <http://www.angelfire.com/ok/manualpod2/cap3.html>
9. González Malaxecheverría, A. 2000. Fundamentos para una Auditoría Ética: contra el fraude y la corrupción en la gobernabilidad privada y del Estado. Estados Unidos. Consultado el 06 sep. 2001. Disponible en: <http://www.probid.org/sv/ediciones/006/art07b.html>
10. Holmes, A. W. 1987. Auditoría Principios y Procedimiento. 2a. ed. México. UTEHA.
11. Institute of Internal Auditors, Inc. 2001. Estándares para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. Estados Unidos.
12. Instituto de Investigaciones Jurídicas. 1998. Diccionario Jurídico Mexicano. México. Porrúa.
13. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. 2002. Guías de Auditoría Interna, Comisión de Auditoría Interna. 6a. ed. Guatemala. IGCPA.
14. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. 2003. Normas de Auditoría, Comisión de Principios de Contabilidad y Normas de Auditoría. 9a. ed. Guatemala. IGCPA.
15. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. 1998. El Contador Público como asesor de negocios. 1a ed. México. IMCP, A.C.
16. Larriva, W. y A. Piedrafita. 2001. La prevención ayuda a bajar costos. Argentina. Consultado el 05 sep. 2001. Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar/01/01/21/E07.HTM>
17. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 y sus reformas. 2001. Guatemala. Congreso de la República.
18. Moreno O. L. y M. Kelley. 1999. El fraude interno, su prevención y detección. Argentina. Consultado el 05 sep. 2001. Disponible en: <http://www.ideared.org/formacion/newsletter3.asp>

19. O. Ray, W. y P. Kurt. 2000. Auditoría, un enfoque integral, 12a. ed. Colombia. McGraw-Hill.
20. Pérez Toraño, L. F. 1999. Auditoría de Estados Financieros. México. McGraw-Hill.
21. Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, Acuerdo Gubernativo 311-97 y sus reformas. 2001. Guatemala. Congreso de la República.
22. Reyes Ponce, A. 1994. Administración Moderna. México. Limusa.
23. Schmidt Gamboa, C. G. 1997. Informe Coso. Costa Rica. Consultado el 06 sep. 2001. Disponible en: <http://www.info.ccss.sa.cr/auditoria/aud007.htm>
24. Walpert, B. 2001. ¿Están sus empleados robándole a escondidas? Estados Unidos. Consultado el 06 sep. 2001. Disponible en: <http://companias.ehealthla.com/lib/ShowDoc.cfm?LibDocID=143&ReturnCatID=8>

ANEXOS

ANEXO 1**FACTURA CAMBIARIA**

ELECTROCENTROAMERICANA, S. A. Nit. 3031912-9		ELECTROCENTRO TIENDA No.7 13 Calle 5-22, zona 9. C.C. Plaza Luna Local # 102, Segundo Nivel. Tel. 3362587 Guatemala, Guatemala.			FACTURA CAMBIARIA No. 9027
					FECHA / /
Nombre:		Nit:		Dirección:	
Teléfono:	Cuenta No.:	Pedido No.:		Condiciones de Pago:	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	P.UNIDAD	TOTAL Q.	
<p>CONVENIO DE PAGO</p> <p>Primer pago de y Pagos de Total</p> <p>En las condiciones de Crédito antes señaladas, se servirá pagar el comprador, por esta Factura Cambiaria girada Libre de Protesto a la orden o endoso de ELECTROCENTROAMERICANA, S. A., el saldo según detalle de pagos descrito, por concepto de la compra de la mercadería indicada, que acepta haber recibido a su satisfacción, comprometiéndose el adquirente a pagar los abonos en la forma y tiempo acordados; la falta de pago de una de las cuotas dará por vencido el plazo y el saldo insoluto que aparezca en el estado de cuenta, y hará exigible la obligación. ELETROCENTROAMERICANA, S. A., de manera expresa se reserva el derecho de exigir la devolución de la mercadería antes identificada si el comprador incumpliera con el compromiso de pago de por lo menos una de las cuotas. Si el comprador incurre en atraso se le obligará a él y/o a su fiador a pagar un cargo administrativo de 2.79% mensual sobre cada cuota vencida. Para el caso de tener que promover alguna acción judicial como consecuencia del incumplimiento de los compromisos aquí adquiridos, el comprador y el fiador renuncian al fuero de su domicilio y se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales donde el deudor sea demandado en la República de Guatemala.</p>					
ACEPTA COMPRADOR		ACEPTA FIADOR SOLIDARIO		REPRESENTANTE LEGAL	
ORIGINAL CLIENTE		DUPLICADO ARCHIVO		TRIPLICADO ARCHIVO	
J & J Impresos, S. A. Tel.4722522 Nit.125169-8 Del No.5001 al No.10000 RESOLUCIÓN No.2000-1-32-12065 DEL 21-07-2000					

ANEXO 2**NOTA DE DÉBITO**

ELECTROCENTROAMERICANA, S. A. Nit. 3031912-9		ELECTROCENTRO TIENDA No.7 13 Calle 5-22, zona 9. C.C. Plaza Luna Local # 102, Segundo Nivel. Tel. 3362587 Guatemala, Guatemala.			NOTA DE DÉBITO No. 1026
					FECHA / /
Nombre:		Nit:		Dirección:	
Teléfono:	Cuenta No.:	Pedido No.:		Vendedor:	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	P.UNIDAD	TOTAL Q.	
OBSERVACIONES:					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		AUTORIZADO POR:	
ORIGINAL CLIENTE		DUPLICADO CONTABILIDAD		TRIPLICADO ARCHIVO	
J & J Impresos, S. A. Tel.4722522 Nit.125169-8 Del No.1001al No.2000 RESOLUCIÓN No.2000-1-34-142065 DEL 21-08-2000					

NOTA DE CRÉDITO

ELECTROCENTROAMERICANA, S. A. Nit. 3031912-9		ELECTROCENTRO TIENDA No.7 13 Calle 5-22, zona 9. C.C. Plaza Luna Local # 102, Segundo Nivel. Tel. 3362587 Guatemala, Guatemala.			NOTA DE CRÉDITO No. 805
					FECHA / /
Nombre:		Nit:		Dirección:	
Teléfono:	Cuenta No.:	Pedido No.:		Vendedor:	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	P.UNIDAD	TOTAL Q.	
OBSERVACIONES					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		AUTORIZADO POR:	
ORIGINAL CLIENTE		DUPLICADO CONTABILIDAD		TRIPLICADO ARCHIVO	
J & J Impresos, S. A. Tel.4722522 Nit.125169-8 Del No.1001al No.2000 RESOLUCIÓN No.2000-1-35-142067 DEL 21-08-2000					

ANEXO 3

RECIBO DE CAJA

ELECTROCENTROAMERICANA, S. A. Nit. 3031912-9		ELECTROCENTRO TIENDA No.7 13 Calle 5-22, zona 9. C.C. Plaza Luna Local # 102, Segundo Nivel. Tel. 3362587 Guatemala, Guatemala.		RECIBO DE CAJA No. 6142
FECHA / /				MONTO Q.
Recibimos de: _____				
La Cantidad de: _____				
PAGO A CUENTA DE CRÉDITO		OTROS CONCEPTOS (Marque con X)		FIRMA DE QUIEN RECIBE _____
Sucursal Cuenta		ENGANCHE	ANTICIPO. VTA. CTADO.	
Cuenta Número		No. DE PEDIDO:		
Abono al Saldo		No.de Operación	No.de Acreedor	
Abono a Intereses por Atraso				
J & J Impresos, S. A. Tel.4722522				

ANEXO 4

RECIBO DE MERCANCÍA EN SERVICIO

ELECTROCENTROAMERICANA, S. A.		RECIBO DE MERCANCIA EN SERVICIO		FOLIO	
Nit. 3031912-9		ELECTROCENTRO TIENDA No.7 13 Calle 5-22, zona 9. C.C. Plaza Luna Local # 102, Segundo Nivel. Tel. 3362587 Guatemala, Guatemala.		No. 202	
				FECHA / /	
Nombre: _____		Nit: _____		Dirección: _____	
Teléfono: _____		Cuenta No.: _____		Pedido No.: _____ Fecha Aprox.de Entrega: _____	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	DESPERFECTO			
Recibimos para servicio los artículos consignados en el presente Recibo		Se operó entrada en sistema de mercancía en Servicio		Recibido Departamento de Servicio	
_____		_____		_____	
Firma y Sello Gerente Tienda		Firma		Firma	
ORIGINAL: CLIENTE DUPLICADO: CONTABILIDAD TRIPLICADO: DEPTO. SERVICIO CUADRUPLICADO: TIENDA					

RECIBO DE MERCANCÍA EN DEPÓSITO

ELECTROCENTROAMERICANA, S. A.		RECIBO DE MERCANCÍA EN DEPÓSITO			FOLIO	
Nit. 3031912-9		ELECTROCENTRO TIENDA No.7 13 Calle 5-22, zona 9. C.C. Plaza Luna Local # 102, Segundo Nivel. Tel. 3362587 Guatemala, Guatemala.			No. 506	
					FECHA / /	
Nombre: _____		Nit: _____		Dirección: _____		
Teléfono: _____		Cuenta No.: _____		Pedido No.: _____		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	AVALÚO	PRECIO DE REMATE		
En virtud de que por el momento no me es posible seguir cubriendo los abonos mensuales convenidos en el contrato con ustedes, mediante el cual adquirí los artículos descritos en este recibo, entrego dicha mercancía en la inteligencia de que si transcurrido el término de _____ días y no estoy al corriente en el pago de mis abonos podrán dar por rescindido el contrato y disponer libremente de la mercancía ó exigir el cumplimiento del contrato a su elección.		Recibimos en Depósito los Artículos consignados en el presente Recibo		Ejecutivo autorizado para asignar avalúo y precio de venta.		
_____		_____		_____		
Firma Cliente		Firma Jefe de Créditos		Firma		
ORIGINAL: TIENDA		DUPLICADO: CONTABILIDAD		TRIPLICADO: CLIENTE		

ANEXO 5

ELECTROCENTROAMERICANA, S. A.

TIENDA No.	NIT. CLIENTE	COD. VENDEDOR	FECHA / /
------------	--------------	---------------	--------------

SOLICITUD DE CRÉDITO**INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE****PERSONALES:**

NOMBRE: _____	No. CÉDULA: _____
DIRECCIÓN: _____	TELÉFONO: _____
ESTADO CIVIL: S. ___ C. ___ D. ___ V. ___	SEXO: M. ___ F. ___
NACIONALIDAD: _____	No. CARGAS FAMILIARES: _____
NOMBRE DE LA ESPOSA(O): _____	TELÉFONO: _____
DIRECCIÓN TRABAJO ESPOSA(O): _____	

SITUACIÓN ECONÓMICA:

NOMBRE LUGAR DE TRABAJO: _____		
DIRECCIÓN DE TRABAJO: _____	TELÉFONO: _____	DEPTO: _____
CARGO: _____	JEFE INMEDIATO: _____	ANTIGÜEDAD: _____
INGRESO MENSUAL: _____	OTROS INGRESOS: _____	ESPECIFIQUE: _____
INGRESOS ESPOSA(O): _____	TOTAL INGRESO FAMILIAR: _____	
CASA PROPIA ___ AMORTIZANDO ___ ALQUILA ___ OTROS ___	ESPECIFIQUE _____	
VALOR: _____	ARRENDANTE: _____	TELÉFONO: _____

REFERENCIAS:

NOMBRE FAMILIARES:	PARENTESCO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1. _____	_____	_____	_____
2. _____	_____	_____	_____
PERSONALES:			
1. _____	_____	_____	_____
2. _____	_____	_____	_____
COMERCIALES			
1. _____	_____	_____	_____
2. _____	_____	_____	_____
TARJETA DE CRÉDITO No. _____	NOMBRE: _____	LÍMITE: _____	

INFORMACIÓN DEL FIADOR

NOMBRE: _____	No. CÉDULA: _____
DIRECCIÓN: _____	TELÉFONO: _____
NOMBRE LUGAR DE TRABAJO: _____	
DIRECCIÓN DE TRABAJO: _____	TELÉFONO: _____
DEPTO: _____	
CARGO: _____	JEFE INMEDIATO: _____
ANTIGÜEDAD: _____	
INGRESO MENSUAL: _____	OTROS INGRESOS: _____
ESPECIFIQUE: _____	
CASA PROPIA ___ AMORTIZANDO ___ ALQUILA ___ OTROS ___	ESPECIFIQUE _____
VALOR: _____	ARRENDANTE: _____
TELÉFONO: _____	

REFERENCIAS:

	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
FAMILIARES:	_____	_____	_____
PERSONALES:	_____	_____	_____
COMERCIALES:	_____	_____	_____

DECLARAMOS QUE LA INFORMACIÓN CONSIGNADA ES VERDICA Y AUTORIZAMOS A ELECTROCENTROAMERICANA, S. A., A VERIFICARLA A SU ENTERA SATISFACCIÓN SIN QUE ESTO SIGNIFIQUE COMPROMISO ALGUNO PARA ELECTROCENTROAMERICANA, S. A.

FIRMA DEL SOLICITANTE_____
FIRMA DEL FIADOR**COPIAS DE DCTOS. ENTREGADOS**

_____	COM P. PROPIEDAD Y/O DOMIC.
_____	COM PROBANTE INGRESOS
_____	CÉDULA DE VECINDAD

ANEXO 6**ELECTROCENTROAMERICANA, S. A.**

TIENDA No.

No.CUENTA

INVESTIGADOR

FECHA

/ /

INVESTIGACIÓN**VERIFICACIÓN DE DATOS**

SOLICITANTE		FIADOR	
NOMBRE:	_____	NOMBRE:	_____
DIRECCIÓN:	_____	DOMICILIO:	_____
TRABAJO:	_____	TRABAJO:	_____
MONTO CRÉDITO: _____	CUOTA: _____	TRABAJO:	_____
PLAZO: _____	INGRESO MENSUAL: _____	INGRESO MENSUAL:	_____

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

NÚMERO DE PERSONAS QUE VIVEN EN EL DOMICILIO: _____ DEPENDIENTES ECONÓMICOS _____
 NOMBRE DEL CONYUGUE: _____
 NOMBRE DE LA PERSONA QUE PROPORCIONÓ LOS DATOS: _____
 PARENTESCO: _____ EDAD: _____

INFORMACIÓN DEL FIADOR

NOMBRE DE LA PERSONA QUE PROPORCIONÓ LOS DATOS: _____
 PARENTESCO: _____ EDAD: _____

INVESTIGACIÓN

MARQUE CON UNA "X" LA EVALUACION CORRESPONDIENTE

1. ANTIGÜEDAD EN EL HOGAR		2. ANTIGÜEDAD EN EL TRABAJO	
	S F		S F
1.1 MAS DE DOS AÑOS	<input type="text" value="3"/> <input type="text" value="3"/>	2.1 MAS DE DOS AÑOS	<input type="text" value="3"/> <input type="text" value="3"/>
1.2 DE UNO A DOS AÑOS	<input type="text" value="2"/> <input type="text" value="2"/>	2.2 DE UNO A DOS AÑOS	<input type="text" value="2"/> <input type="text" value="2"/>
1.3 MENOS DE UN AÑO	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="1"/>	2.3 MENOS DE UN AÑO	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="1"/>
3. TIPO DE TRABAJO		4. FORMA DE VIDA	
	S F		S F
3.1 PLANTA	<input type="text" value="3"/> <input type="text" value="3"/>	4.1 CÓMODA	<input type="text" value="3"/> <input type="text" value="3"/>
3.2 OFICINA	<input type="text" value="2"/> <input type="text" value="2"/>	4.2 MODESTA	<input type="text" value="2"/> <input type="text" value="2"/>
3.3 EVENTUAL	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="1"/>	4.3 SENCILLA	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="1"/>
5. VIVIENDA		6. INTERIOR DE LA CASA	
	S F		S F
5.1 PROPIA	<input type="text" value="4"/> <input type="text" value="4"/>	6.1 LIMPIA	<input type="text" value="2"/> <input type="text" value="2"/>
5.2 ALQUILA	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="1"/>	6.2 SUCIA	<input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/>
7. MOBILIARIO		8. TIPO DE CONSTRUCCIÓN	
	S F		S F
7.1 REFRIGERADOR	<input type="text" value="S"/> <input type="text" value="F"/>	8.1 BUENA	<input type="text" value="S"/> <input type="text" value="F"/>
7.2 ESTUFA	<input type="text" value="S"/> <input type="text" value="F"/>	8.2 REGULAR	<input type="text" value="S"/> <input type="text" value="F"/>
7.3 T.V.	<input type="text" value="S"/> <input type="text" value="F"/>	8.3 MALA	<input type="text" value="S"/> <input type="text" value="F"/>
7.4 LAVADORA	<input type="text" value="S"/> <input type="text" value="F"/>	8.4 LADRILLO	<input type="text" value="S"/> <input type="text" value="F"/>
7.5 SALA	<input type="text" value="S"/> <input type="text" value="F"/>	8.5 MADERA	<input type="text" value="S"/> <input type="text" value="F"/>
7.6 COMEDOR	<input type="text" value="S"/> <input type="text" value="F"/>	8.6 ASBESTO	<input type="text" value="S"/> <input type="text" value="F"/>

EVALUACIÓN	
<p style="text-align: center;">GENERALES SOLICITANTE</p> <p>PUNTUACIÓN OBTENIDA _____</p> <p>VALOR ESTIMADO DEL INMUEBLE _____</p> <hr/> <p style="text-align: center;">FIADOR</p> <p>PUNTUACIÓN OBTENIDA _____</p> <p>VALOR ESTIMADO DEL INMUEBLE _____</p>	<p style="text-align: center;">COMPROBACIÓN DE PROPIEDAD SOLICITANTE</p> <p>TIPO DE COMPROBANTE _____</p> <p>NÚMERO _____</p> <hr/> <p style="text-align: center;">FIADOR</p> <p>TIPO DE COMPROBANTE _____</p> <p>NÚMERO _____</p>
REFERENCIAS PERSONALES	
<p>NOMBRE: _____ DOMICILIO: _____ TEL: _____</p> <p>NOMBRE: _____ DOMICILIO: _____ TEL: _____</p> <p>NOMBRE: _____ DOMICILIO: _____ TEL: _____</p>	
A NOTAR EL NOMBRE DE TRES PERSONAS QUE NO VIVAN CON EL SOLICITANTE	
OPINIÓN DEL INVESTIGADOR	
DECLARACIÓN	
DECLARO BAJO PROTESTO DE DECIR LA VERDAD, QUE LOS DATOS A SENTADOS EN ESTA INVESTIGACIÓN FUERON PROPORCIONADOS POR EL SOLICITANTE Y/O FIADOR.	
_____	_____
NOMBRE DEL INVESTIGADOR	FIRMA
PARA USO EXCLUSIVO DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS	
INFORMACIÓN DEL TRABAJO	
SOLICITANTE	FIADOR
CARGO: _____	CARGO: _____
SUELDO: _____	SUELDO: _____
ANTIGÜEDAD: _____	ANTIGÜEDAD _____
JEFE INMEDIATO: _____	JEFE INMEDIATO: _____
NOMBRE QUIEN INFORMA: _____	NOMBRE QUIEN INFORMA: _____
FECHA: _____	FECHA: _____
AUTORIZACIÓN	
SE AUTORIZA ?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
LÍNEA AUTORIZADA: _____	
NOMBRE DE QUIEN AUTORIZA: _____	CARGO: _____
FECHA DE AUTORIZACIÓN: _____	No. DE CUENTA _____ No. DE TIENDA: _____
FIRMA DE AUTORIZACIÓN: _____	

