

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

“AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES  
EN UNA EMPRESA EDITORA DE DIRECTORIOS TELEFONICOS”

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva de la  
Facultad de Ciencias Económicas

Por

ISOLDI CRUZ PEREZ

Previo a conferirsele el título de

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

En el Grado Académico de

LICENCIADA

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2008

Guatemala, Abril 30 de 2007

Licenciado  
José Rolando Secaida Morales  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Su Despacho.

Estimado Señor Decano:

De conformidad con el nombramiento que me hiciera esa decanatura, según oficio del 20 de Septiembre de 2005, he procedido a asesorar el trabajo de tesis "Auditoria Interna de Cuentas por Cobrar Comerciales en una Empresa Editora de Directorios Telefónicos" el cual presenta a consideración de la Honorable Junta Directiva de la Facultad, la señorita Isoldi Cruz Pérez, previo a optar el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciada.

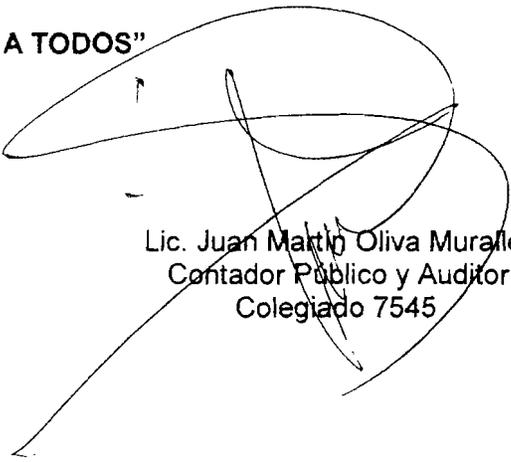
Como resultado de su investigación documental y con base en la práctica en la empresa guatemalteca dedicada a esta área comercial, la señorita Cruz Pérez, expone en forma clara y concisa lo relacionado con la auditoria interna de Cuentas por Cobrar comerciales de la Empresa Editora de Directorios Telefónicos, así como su importancia en ese tipo de negocios y la aportación de la propia experiencia con este tema.

Por lo tanto, es mi opinión que se acepte el trabajo de tesis presentado por la señorita Cruz Pérez, para su discusión en el exámen privado de tesis.

Sin otro particular, sírvase aceptar las muestras de mi consideración y respeto.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"



Lic. Juan Martín Oliva Murales  
Contador Público y Auditor  
Colegiado 7545



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS**

Edificio "S-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

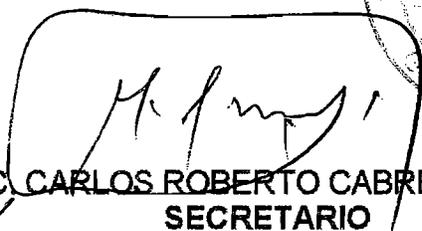
**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
OCHO DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL OCHO.**

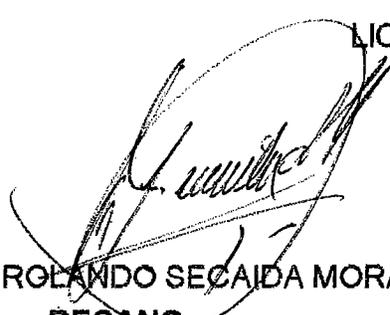
Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.15, Subinciso 5.15.1 del Acta 19-2008 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 28 de agosto de 2008, se conoció el Acta AUDITORIA 079-2008 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 12 de mayo de 2008 y el trabajo de Tesis denominado: "AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES EN UNA EMPRESA EDITORA DE DIRECTORIOS TELEFONICOS" que para su graduación profesional presentó la estudiante ISOLDI CRUZ PEREZ, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



  
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO

  
LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES  
DECANO



/Ingrid

  
REVISADO

## **DEDICATORIA**

- A DIOS** Por su sabiduría espiritual y permitir que culmine la meta trazada
- A MIS PADRES** Amilcar Cruz Aldana  
Juana Pérez de Cruz  
Un reconocimiento a sus esfuerzos y sabias enseñanzas
- A MIS HERMANOS** Inci e Isaí  
Por su apoyo y comprensión y como ejemplo de superación personal
- A MIS ABUELOS** Concepción Cruz Orellana (Q.D.E.P.)  
Graciela Aldana Chacón Vda. De Cruz  
Remigio Pérez Elías (Q.D.E.P.)  
Juana Serrano Jiménez Vda. De Pérez
- A** Giovanni León Monzón  
Toda mi Familia  
Mis Amigos  
Por su apoyo incondicional

# ÍNDICE

Descripción	Página
INTRODUCCIÓN	i-ii

## CAPÍTULO I

### LA EMPRESA EDITORA DE DIRECTORIOS TELEFÓNICOS EN GUATEMALA

1.1. Reseña histórica	01
1.2. Importancia	03
1.3. Terminología usada	04
1.4. Estructura	
1.4.1. Aspectos legales y formales de constitución	04
1.4.2. Aspectos Tributarios	09

## CAPÍTULO II

### AUDITORÍA INTERNA

2.1. Origen y Desarrollo	11
2.2. Definición y objetivos	12
2.3. Alcance del trabajo de Auditoría Interna	13
2.4. El control interno como fundamento de la Auditoría Interna	14
2.5. Procedimientos y Pruebas de Auditoría Interna	18
2.6. La Planeación técnica de la Auditoría Interna	21
2.7. La evaluación de riesgos en la planeación por Auditoría Interna	22
2.8. Responsabilidad como Auditor Interno	
2.8.1. Entorno regulatorio nacional e internacional	22
2.8.2. Responsabilidad ante la organización	26

# ÍNDICE

Descripción	Página
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	
3.1. El crédito como parte primordial de una cuenta por cobrar	
3.1.1. Definición e Importancia del Crédito	27
3.1.2. Aspecto Legal del Crédito	27
3.1.3. Procedimientos para autorización de Créditos	29
3.1.4. Los riesgos en la concesión de Créditos	30
3.2. Cuentas por Cobrar Comerciales	
3.2.1. Definición de Cuentas por Cobrar	31
3.2.2. Naturaleza de las Cuentas por Cobrar	31
3.2.3. Importancia de las Cuentas por Cobrar	31
3.2.4. Clasificación de las Cuentas por Cobrar	32
3.2.5. Valuación de las Cuentas por Cobrar	33
3.2.6. Presentación de las Cuentas por Cobrar	33
3.2.7. Procedimientos que deben existir en contabilidad respecto a las Cuentas y Documentos por Cobrar	34
3.2.8. Control interno de las Cuentas por Cobrar	34
3.3. Documentos por Cobrar	
3.3.1. Definición	36
3.3.2. Características de los Documentos por Cobrar	37

# ÍNDICE

Descripción	Página
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES EN UNA EMPRESA EDITORA DE DIRECTORIOS TELEFÓNICOS</b>	
4.1. Antecedentes	38
4.2. Planeación de la Auditoría	48
4.3. Papeles de Trabajo	62
4.4. Informe de Auditoría	89
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	108

## INTRODUCCIÓN

En un mundo innovador en el que se forman nuevos mercados y se exige mejor calidad tanto en los servicios como en los productos, es prioridad fundamental para toda empresa que busca constantemente estar a la vanguardia, proyectar, analizar e implementar alternativas que le permitan competir ante otras empresas que se dedican al mismo negocio, sin descuidar la parte fundamental, que es el cliente.

Como consecuencia de la competitividad requerida en los servicios y productos, las empresas modernas tienen la necesidad inherente de implementar lineamientos concisos y claros aplicables de forma general a todo negocio, los cuales se traducen a políticas y procedimientos, ya que le permitirán una constante revisión y evaluación de los acontecimientos y registros, así como coadyuvar a elevar la eficiencia financiera.

El auditor interno, es un asesor especializado y la persona idónea para analizar, investigar y recomendar acciones de mejora a los procesos considerando su objetividad e integridad, que le permitan a la empresa alcanzar los objetivos planificados.

En el desarrollo de esta tesis se consideran aspectos generales y específicos de una empresa que por sus características, se dedica a la Edición y Distribución de Directorios Telefónicos, conocida en nuestro medio por la utilidad que tiene el directorio, en cuanto a contacto telefónico se refiere. Sin embargo, como cualquier otra empresa, también posee áreas que necesitan ser constantemente analizadas y revisadas dentro de las cuales se encuentran las cuentas por cobrar. El trabajo efectuado se concentra en las limitantes que debe enfrentar, como lo son la carencia de políticas y procedimientos en el área mencionada.

La presente tesis se desarrolló en cuatro capítulos. El primer capítulo incluye aspectos generales que sirven para conocimiento e información básica acerca de lo que es un directorio telefónico, su historia a través de los tiempos, la evolución y desarrollo de la empresa editora de directorios telefónicos en Guatemala, así como la terminología utilizada.

El segundo capítulo se refiere a la auditoría interna, su origen, desarrollo, importancia, alcances, objetivos y planificación: riesgos y consecuencias de no realizarla. Además de la responsabilidad que tiene el auditor interno al realizar una auditoría en una empresa editora de directorios telefónicos, así como los procedimientos aplicables a la misma.

El tercer capítulo analiza el rubro considerado por excelencia en una empresa de directorios telefónicos, como lo son las cuentas por cobrar. Se presenta su definición, importancia, clasificación, control interno, así como la importancia que reviste el departamento de créditos, en la concesión de los mismos.

Y en el capítulo cuarto, aplicando las fases del método científico y el analítico se presenta la recopilación de la información, las entrevistas realizadas a las personas involucradas en los procesos así como sus diagramaciones, los análisis realizados, para concluir con el informe presentado ante la autoridad competente, el cual contiene los hallazgos más relevantes de acuerdo al trabajo de auditoria realizado, las conclusiones y recomendaciones para su aplicación. Derivado de lo cual, nos permite comprobar que si una organización carece de políticas y procedimientos adecuados en el área de cuentas por cobrar comerciales, los efectos financieros de la misma se reflejaran en una costosa recuperación de cartera así como una iliquidez de efectivo.

Se espera, que la presente tesis se convierta en un instrumento útil para las siguientes generaciones que deseen conocer sobre el tema.

# CAPÍTULO I

## LA EMPRESA EDITORA DE DIRECTORIOS TELEFÓNICOS EN GUATEMALA

### 1.1. RESEÑA HISTÓRICA

El origen del sistema de telecomunicaciones se remonta al principio del hombre y junto con él se ha desarrollado hasta alcanzar el grado que actualmente ocupan, ejemplos de precursores han sido los griegos y los romanos. La historia registra el uso de sistemas de comunicación, aunque no son descritos detalladamente y algunas veces atribuye tales hechos a artimañas de grandes figuras de la época; tal vez por que en aquella época no calificaban la importancia o no comprendían la magnitud de lo que se estaba desarrollando como producto de las exigencias del desarrollo de los pueblos.

Entre las telecomunicaciones se encuentra el teléfono, siendo uno de los más reconocidos pioneros en este campo Bourseul, nacido en Bruselas en 1,829. Un aspecto poco conocido con respecto a lo anterior es que la patente fue disputada por Alejandro Graham Bell y Elisa Gray ante los tribunales de justicia, en vista de que ambos habían solicitado la inscripción del invento a su respectivo favor en el mismo día (14 de febrero de 1,876). El fallo sin embargo fue favorable a él y el 10 de marzo de 1876 Alejandro Graham Bell habló por primera vez con su ayudante Watson que se hallaba en una pieza distinta a la que él ocupaba en la casa número cinco de la plaza Boston y distante apenas unos tres metros. Las primeras palabras transmitidas por teléfono fueron pronunciadas por Bell, que dijo: “Venga Señor Watson, lo necesito”.

Las primeras comunicaciones telefónicas se establecieron en Guatemala durante el año 1,881 entre la ciudad capital y la Antigua, extendiéndose después hasta Quetzaltenango. El

organizador de este servicio en la capital fue el guatemalteco Roderico Toledo, en 1884, mediante una concesión gubernativa de septiembre de ese mismo año, y apoyado por una compañía norteamericana. Para 1890 habían instalados 180 aparatos telefónicos. En 1909 operaba ya la Dirección General de Teléfonos, con capital mixto, después de que se compraron las acciones a la entidad extranjera por parte de la iniciativa privada guatemalteca. En 1916 fue intervenida por el Estado y posteriormente nacionalizada.

En 1925 empezó a operar en nuestro país la Tropical Radio & Telephone CO., (TRT) para prestar el servicio internacional de comunicaciones, hasta el año 1966 en que por Decreto Ley 465, fue nacionalizada para dar vida a la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones Internacionales GUATEL. Sin embargo, la Dirección General de Teléfonos y El Proyecto Telefónico seguían trabajando por aparte, una encargada de prestar el servicio nacional y el segundo de la ejecución de las ampliaciones.

El 14 de Abril de 1,971 nació por medio del Decreto 14-71, una sola empresa en la cual quedaban fusionadas las tres Dependencias anteriores: la nueva Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL, responsable de prestar los servicios nacionales e internacionales de telecomunicaciones, con carácter de entidad estatal descentralizada autónoma, personalidad jurídica y patrimonio propio. Naciendo con ella lo que sería un directorio telefónico.

¿Qué es un Directorio Telefónico?

“Es una edición anual del listado de todos los abonados y/o usuarios del servicio telefónico, ordenado bajo una clasificación que permita encontrar con facilidad el número telefónico y/o dirección correspondiente a un nombre o razón social.”(6.1)

Al inicio GUATEL tenía la facultad y el derecho exclusivo de editar anualmente el Directorio Telefónico de Guatemala. Sin embargo, realizaba licitaciones públicas para la

concesión en la realización del Directorio, pues esto implicaba preparación, actualización, elaboración, impresión, publicación y distribución del Directorio Telefónico, proporcionándose por un lapso de cinco años. Durante este tiempo la entidad o persona autorizada para editar el directorio debía pagar un porcentaje de participación a GUATEL, por los ingresos provenientes de la comercialización. Sin embargo, cabe mencionar que era GUATEL quien poseía un régimen tarifario de acuerdo al reglamento del Directorio, por conceptos de anuncios, nombres destacados, líneas adicionales, etc. Así como que existía un monto mínimo que GUATEL debía percibir de la empresa autorizada, en cada año de autorización, independientemente del volumen de ingresos.

Pero a partir de 1996 con la privatización de GUATEL, la realización del Directorio Telefónico se convirtió en un mercado de libre competencia, manteniéndose a la fecha dos empresas editoras.

## **1.2. IMPORTANCIA**

La empresa editora de directorios telefónicos es importante, porque genera contactos personales y/o de negocios en las comunidades locales, regionales, nacionales e internacionales. Dicho de otro modo, facilita la comunicación de personas, empresas y productos en cualquier lugar, a cualquier hora. Esto implica que se garantiza la calidad y confiabilidad del contenido, sustentado tanto en información recibida de las empresas de telecomunicaciones como en la que acopia por su propia investigación.

### **1.3. TERMINOLOGÍA UTILIZADA**

Como toda guía, el directorio telefónico también utiliza su propio lenguaje, entre los más comunes están:

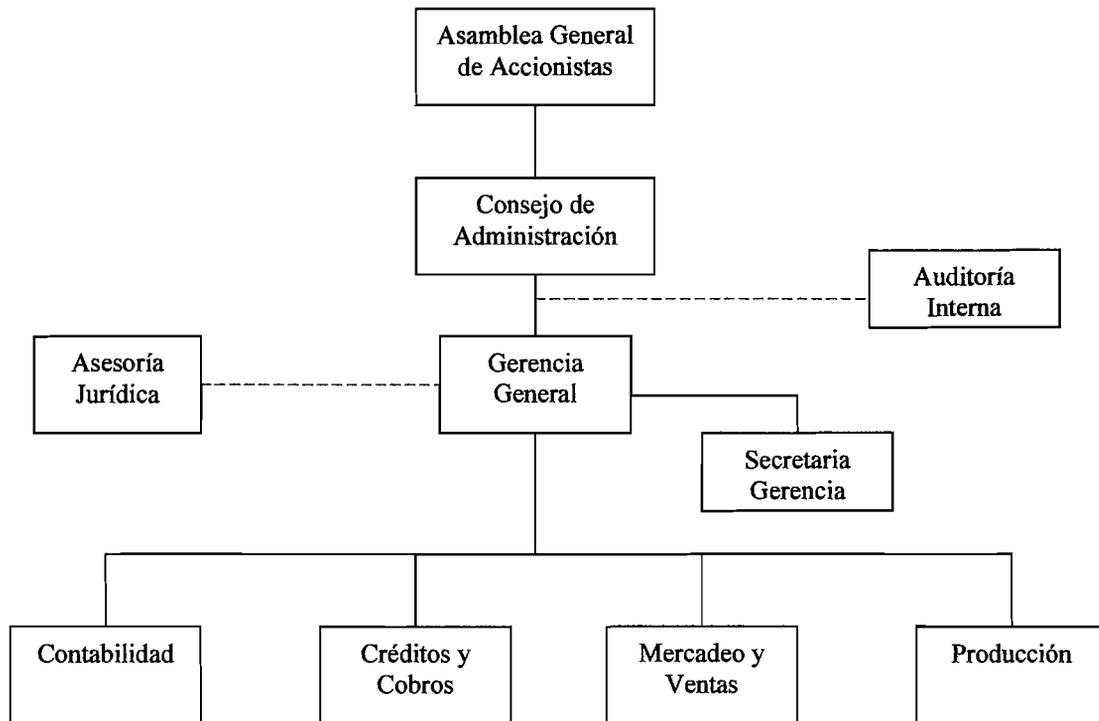
- ◆ **Abonado:** La persona natural o jurídica titular y responsable del servicio telefónico.
- ◆ **Usuario:** La persona o entidad que, con autorización del abonado, tenga el uso directo del servicio telefónico y aparezca en el Directorio Telefónico, si el abonado no se opone.
- ◆ **Tarifas:** Precios a pagar por la publicidad u otros anuncios e información inserta en el Directorio.
- ◆ **Sección Alfabética:** Se refiere a la sección del Directorio en la cual deben aparecer todos los abonados o usuarios del servicio telefónico. Comúnmente se denomina a esta sección “Páginas Blancas”.
- ◆ **Sección Clasificada Comercial:** Se refiere a la sección del Directorio en la cual deben aparecer todos los abonados o usuarios que anuncien sus producto y/o servicios, mediante contratación previa. Esta sección es más conocida como “Páginas Amarillas”.
- ◆ **Orden de Publicación:** Se refiere al documento que suscriben la empresa editora y el abonado o usuario para contratar publicidad a favor de este último.

### **1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

#### **1.4.1. Aspectos legales y formales de Constitución**

La estructura organizacional de la empresa en el nivel interno define los niveles de autoridad y responsabilidad conformados por jerarquías superiores, mandos medios y áreas operativas, tal como se muestra en el siguiente organigrama:

### Estructura Organizativa Empresa Editora de Directorios Telefónicos



**Fuente: Elaboración propia**

Los gerentes, jefes de departamentos y unidades estructuran la gestión administrativa para que sean congruentes con sus objetivos, recursos y ambientes tanto internos como externos.

Existen cuatro aspectos tomados en cuenta en la estructura de la empresa:

- ◆ Estrategia, planes para alcanzar los objetivos de la empresa
- ◆ Tecnología utilizada
- ◆ Personas que trabajan en todos los niveles y funciones
- ◆ Tamaño de la organización total

De acuerdo a las leyes de la República, para su organización y funcionamiento dentro del marco jurídico, pueden constituirse civil (2:4) y mercantilmente (3:24), bajo las denominaciones siguientes: Sociedad Colectiva, Sociedad en Comandita Simple, Sociedad en Comandita por Acciones, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedad Anónima, Asociación y Fundación.

- **Sociedad Colectiva:** Existe bajo una razón social en la cual todos los socios responden de modo subsidiario, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales. En la razón social debe enunciar el nombre y apellido de uno de los socios o los apellidos de dos o más de ellos, con el agregado obligatorio de la leyenda “Y Compañía Sociedad Colectiva, que podrá abreviarse: Y Cía., S. C.” Además, la persona que no siendo socio permite que figure su nombre en la razón social, queda sujeta a las mismas obligaciones y responsabilidades de los socios.
- **Sociedad en Comandita Simple:** Compuesta por uno o varios comanditados que responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales y uno o varios comanditarios que tiene responsabilidad limitada al monto de su aportación. La razón social se forma con el nombre de uno de los socios comanditados o con los apellidos de dos o más de ellos y con agregado obligatorio de la leyenda: “Y Compañía, Sociedad en Comandita, la que podrá abreviarse: Y Cía. S. en C.” Si cualquier persona que no sea socio comanditado, que haga figurar o permita que su nombre figure en la razón social, quedará obligada a favor de terceros en igual forma que los comanditados, lo mismo incurrirá los socios comanditarios cuando se omita en la razón social la expresión: Sociedad en Comandita o su abreviatura. Una característica adicional es que los socios comanditarios tienen prohibido cualquier acto de administración de la sociedad, aún en calidad de apoderados de los socios comanditados o de la sociedad, si

es violada esta prohibición el socio quedará responsable en la misma forma que los contravención.

- **Sociedad de Responsabilidad Limitada:** Está compuesta por un número de socios que no puede exceder de veinte (20) y sólo están obligados al pago de sus aportaciones, por lo que por las obligaciones sociales responde únicamente el patrimonio de la sociedad y, en su caso, la suma que a más de las aportaciones se convenga en la escritura social. Su capital está dividido en aportaciones que no podrán incorporarse a título de ninguna naturaleza ni denominarse acciones, además de ser aportado íntegramente, de lo contrario si se otorga la escritura constitutiva, el contrato es nulo y los socios serán ilimitada y solidariamente responsables de los daños y perjuicios que por tal razón se causen a terceros. Su razón social se forma con el nombre completo de uno de los socios o con el apellido de dos o más de ellos, en ambos casos es obligatorio agregar la palabra Limitada o la leyenda: “Y Compañía Limitada, que puede abreviarse Ltda.. ó Cía. Ltda.” Si se omite esto, los socios responderán de modo subsidiario, ilimitado y solidariamente de las obligaciones sociales. En este tipo de sociedad no puede haber socio industrial.
- **Sociedad Anónima:** En este tipo de sociedad, el capital está dividido y representado por acciones, por lo tanto la responsabilidad de los socios que la conforma está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito. Su razón social se formará libremente con el agregado obligatorio de la leyenda: Sociedad Anónima, que pueda abreviarse S. A., la administración de la sociedad puede ser realizada por personas sean socios o no. Su capital se divide en: a) Capital Autorizado: Que es la suma máxima por la que se pueden emitir acciones sin necesidad de formalizar un aumento de capital y modificar la

escritura de constitución; b) Suscrito: Constituido por el monto de la totalidad de acciones colocadas con los accionista. Sin embargo, al momento de suscribirse el capital debe pagarse como mínimo el veinticinco por ciento de su valor nominal (25%); c) Pagado: Es el capita efectivamente pagado por los accionistas, ya sea en efectivo u otros bienes aportados a la sociedad, y su base mínima debe ser de cinco mil quetzales (Q.5,000.00).

- Sociedad en Comandita por acciones: Formada por uno o varios comanditados que responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria por las obligaciones sociales y uno o varios socios comanditados que tienen la responsabilidad limitada al monto de las acciones que han suscrito, pues su capital está representado por acciones en la misma forma que la sociedad anónima. Su razón social se forma con el nombre de uno de los socios comanditaros o con los apellidos de dos o más de ellos, y el agregado obligatorio “y Compañía Sociedad en Comandita por Acciones, que puede abreviarse y Cía. S. C. A. Esta sociedad se registrá por las reglas relativas a la sociedad anónima, con excepción que los socios comanditados no tienen derecho de voto por las acciones que les corresponden, en las deliberaciones concernientes al nombramiento y remoción de los órganos de fiscalización, acción de responsabilidad y aprobación de los actos de la administración.

#### 1.4.2. Aspectos Tributarios

Dentro del ámbito fiscal existe diversidad de impuestos a los que están sujetas y que las hacen contribuyentes desde el momento que son creadas. Entre los principales impuestos están:

- ◆ **Impuesto sobre la Renta:** El artículo No. 1 del Decreto Ley No. 26-92 indica: “ Objeto. Se establece un impuesto, sobre la renta que obtenga toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país, así como cualquier ente, patrimonio o bien que especifique esta ley, que provenga de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos.”
- ◆ **Impuesto al Valor Agregado:** Con el Decreto No. 27-92 Ley del impuesto al Valor Agregado, el cual literalmente indica en su artículo No. 1: “De la materia del impuesto. Se establece un impuesto al Valor Agregado sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)”.
- ◆ **Impuesto de Timbre de Prensa:** Este impuesto es controlado, recaudado y fiscalizado por el Instituto de Previsión Social del Periodista, y están sujetas a él todas aquellas entidades que prestan el servicio publicitario. Es calculado sobre el valor de las ventas mensuales en un porcentaje del 5 por millar.
- ◆ **Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz:** Con el Decreto No. 19-04 del Congreso de la República, se estableció un impuesto extraordinario y temporal de apoyo a los Acuerdos de Paz, a cargo de las personas individuales o jurídicas que a través de sus empresas mercantiles o agropecuarias, así como de los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas

extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y que obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento de sus ingresos brutos (4:1).

- ◆ Código de Trabajo (Dto. No. 14-41): Regula las relaciones laborales entre patrono y trabajadores.
- ◆ Ley de Propiedad Industrial: Que regula las marcas y patentes que utilice en el giro de su negocio.
- ◆ Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (Dto. No. 295 del Congreso de la República y sus modificaciones). De este decreto se deriva el pago de las cuotas patronales las cuales ascienden a un 12.67% por parte de la empresa (10.67% IGSS, 1% IRTRA y 1% INTECAP) y un 4.83% por parte del trabajador; entregándose los pagos en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) el 20 de cada mes.

Adicionalmente, de los impuestos anteriores se derivan otros que deben hacerse efectivos en todo el período fiscal dentro los cuales se encuentran: Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto sobre la Renta (ISR) de facturas especiales emitidas a cuenta del vendedor, pago de Impuesto sobre la Renta sobre sueldos y salarios, las retenciones sobre servicios que han sido prestados, la conciliación anual de retenciones sobre sueldos y salarios, etc.

## **CAPÍTULO II**

### **AUDITORÍA INTERNA**

#### **2.1. ORIGEN Y DESARROLLO**

En la actualidad, debido al auge que han cobrado las empresas en el ramo de la industria, agroindustria, el comercio y los servicios, cuyo volumen de operaciones es grande y se expande cada vez más, y de cuya administración depende su éxito, se necesita mantener un estado constante de vigilancia, buscando el máximo apego de su personal a las políticas establecidas y consecuentemente al logro de metas fijadas, así como la adecuada protección de sus bienes.

En tal sentido, la Auditoría Interna en su función fiscalizadora y evaluadora aporta sus conocimientos para el buen desenvolvimiento de las operaciones, y mantiene a las autoridades de la empresa al tanto de las anomalías o debilidades que detecte, para que se puedan tomar oportunamente las medidas necesarias, buscando actuar en forma preventiva, así mismo para proporcionar a la empresa soluciones adecuadas para el mejoramiento de sus operaciones y controles.

De lo anterior, se desprende que las actividades de la Auditoría Interna deben ser ejercidas por personas debidamente calificadas y capacitadas, que deben cumplir con las Guías de Auditoría Interna emitidas por la Comisión de Auditoría Interna del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores así como el Código de Ética y las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna emitidos por el Instituto de Auditores Internos, dependiendo del entorno en el que la actividad de la auditoría desempeñe sus responsabilidades, lo que permitirá al profesional llenar las expectativas de la administración para la cual presta sus servicios, y elevar su nivel académico.

En cuanto al origen de la Auditoría Interna se desconoce su fecha exacta, pero se considera de reciente creación en comparación con la administración y la Auditoría Independiente o Externa, estimando que en nuestro país se ha desarrollado en las últimas cuatro o cinco décadas.

## **2.2. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA**

### **Definición Auditoría Interna.**

“Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.”(16:13)

### **Objetivos**

Los objetivos de la auditoría interna (11:6) son los siguientes:

- a) Garantizar información financiera confiable y oportuna
- b) Salvaguarda de los activos
- c) Promover la eficiencia operativa de la entidad
- d) Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos

Los auditores internos deben abstenerse de evaluar operaciones específicas de las cuales hayan sido previamente responsables. El auditor interno debe responder ante un nivel jerárquico tal dentro de la organización que le permita cumplir con sus responsabilidades, esto es, libre de ingerencias al determinar el alcance del trabajo a desarrollar, el desarrollo del mismo y la comunicación de los resultados obtenidos.

### **Ventajas y Desventajas de la Auditoría Interna**

#### **Ventajas.**

- Busca el mejoramiento de las operaciones y el máximo aprovechamiento de los recursos de una empresa.
- Fortalece el control interno imperante, consecuentemente reduce el esfuerzo de la Auditoría Externa, con sus consecuentes ventajas económicas.

- La empresa cuenta en todo momento con la asesoría de profesionales expertos en la materia contable y demás aspectos relacionados.
- Las revisiones que se hacen son más detalladas que las que efectúa la Auditoría Externa, por consiguiente, se cubren en detalle todos los componentes de la empresa.
- Los hallazgos de la Auditoría Interna son más eficaces y oportunos que los de la Auditoría Externa, en virtud de su constante revisión de operaciones.
- El hecho de saber que existe Auditoría Interna en una empresa, proporciona a sus usuarios mayor confianza en sus transacciones.
- La contabilidad puede ser preparada por un Perito Contador o un Contador Público y Auditor, mientras que la auditoría debe ser realizada por un Contador Público y Auditor.

**Desventajas.**

- El mantenerse constantemente relacionado con el personal, operaciones y políticas de una sola empresa, puede hacerle caer en vicios de su organización y pasarlos desapercibidos.
- Se puede suscitar antagonismos con el personal fiscalizado, por la constante supervisión.
- El Auditor se puede ver presionado directa o indirectamente por las autoridades de la empresa, limitando la independencia de su actuación.

**2.3. ALCANCE DEL TRABAJO DE LA AUDITORÍA INTERNA**

El alcance del trabajo de Auditoría Interna, comprende el examen y evaluación de lo adecuado y efectivo del sistema de control interno de la organización y de la calidad del desempeño en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a los distintos funcionarios de la entidad. La Auditoría Interna deberá realizar entre otras siguientes actividades:

- La evaluación del grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de administración.
- La evaluación de la eficiencia y efectividad de los procesos respecto a indicadores apropiados para la entidad.
- La verificación del cumplimiento de las disposiciones legales.

- El análisis de los resultados de gestión, en función a las políticas definidas en la planificación, considerando entre otros, el cumplimiento de objetivos y metas establecidos por la entidad en su programación de operaciones.
- La determinación del grado de confiabilidad de la información financiera, incluyendo la oportunidad de la misma.
- La información de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones detectadas en la ejecución de las auditorías.
- El seguimiento a la implantación de las recomendaciones emitidas por auditoría interna.

## **2.4. EL CONTROL INTERNO COMO FUNDAMENTO DE LA AUDITORÍA INTERNA**

### **Control Interno**

#### **Definición.**

“El proceso ejecutado por la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.”(7:16)

#### **Principios.**

Para alcanzar los objetivos de control interno, los siguientes seis principios se consideran básicos para un sistema efectivo de control: (13:128)

- a) Separación de funciones
- b) Procedimientos de autorización
- c) Procedimientos de documentación
- d) Registros y procedimientos contables
- e) Controles físicos
- f) Verificación interna independiente

a) Separación de funciones

Su principal objetivo es prevenir y detectar con rapidez los errores o irregularidades en el desarrollo de responsabilidades asignadas. Su principal aplicación se refiere a que la responsabilidad para ejecutar una transacción y registrarla, y la custodia de activos resultante de la transacción deberán ser asignados a diferentes departamentos y personas, esto es también los diversos pasos involucrados en la ejecución de una transacción.

b) Procedimientos de autorización

El propósito de este principio es asegurarse que las transacciones sean autorizadas por personal de la administración actuando dentro del alcance de su autoridad. Este principio también es importante para restringir acceso a los activos.

c) Procedimientos de documentación

La documentación adecuada es esencial para lograr un control interno efectivo, ya que proporciona evidencia de las transacciones realizadas indicando su precio, naturaleza y términos de la transacción. Recomendándose una prenumeración, pues garantiza que todas las transacciones se registren y al mismo tiempo que no se registre más de una vez.

d) Registros y procedimientos contables

Este principio se centra en el registro de transacciones dentro del departamento de Contabilidad. Sus objetivos son: i) El registro oportuno en los libros de contabilidad y ii) La preparación de informes oportunos basado en datos contables para los usuarios.

e) Controles físicos

Este principio se refiere a las medidas y medios de seguridad para salvaguardar los activos, registros contables y formas preimpresas no utilizadas y el uso del equipo mecánico y electrónico en la ejecución y registro de las transacciones.

f) Verificación interna independiente

Este principio se relaciona con la revisión de la exactitud y precisión del trabajo de un empleado por otro empleado. Sin embargo, para que sea efectivo deben existir tres condiciones:

- i) El estudio debe ser realizado por un empleado que no tenga relación y que sea independiente del personal que originalmente preparó los datos o que tienen custodia de activos relacionados.

- ii) El estudio deberá efectuarse con frecuencia y sea en total o sobre una base de muestreo.
- iii) Los errores y diferencias se deberán comunicar rápidamente a los empleados involucrados para realizar la acción correctiva. Errores recurrentes y significativos, así como las incongruencias se deberán reportar a la administración.

Una verificación interna independiente podrá implicar comparar los registros contables con los activos existentes, constatar que las cuentas de control concuerden con la suma de las subcuentas que aparecen en los registros auxiliares o volver a calcular las percepciones de los empleados o las facturaciones a clientes por una persona que no haya preparado la información inicial o que no tenga la custodia de los activos.

### **Elementos.**

De acuerdo a Coso II, el control interno consta de ocho elementos relacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. Los elementos son:

- a) Ambiente interno
- b) Establecimiento de objetivos
- c) Identificación de eventos
- d) Evaluación de riesgos
- e) Respuesta a los riesgos
- f) Actividades de control
- g) Información y comunicación
- h) Supervisión

#### a) Ambiente de Control:

La dirección fija una filosofía respecto al riesgo y determina el riesgo aceptado. El ambiente interno establece la base de cómo el personal de la empresa debe percibir y afrontar el control y el riesgo. El núcleo de cualquier negocio está constituido por sus personas – con sus atributos individuales, incluyendo integridad, valores éticos y competencia – y el entorno en el que actúan.

b) Establecimiento de objetivos

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

c) Identificación de eventos

Los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

d) Evaluación de riesgos

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual.

e) Respuesta a los riesgos

La dirección selecciona las posibles respuestas – evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos – desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

f) Actividades de control

Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente.

g) Información y comunicación

La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas direcciones dentro de la entidad.

h) Supervisión

La totalidad de la gestión de riesgos corporativos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.

## 2.5. PROCEDIMIENTOS Y PRUEBAS DE AUDITORÍA INTERNA

### PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

De acuerdo a la guía de auditoría interna No. 3 Metodología de la auditoría interna, indica que los procedimientos básicos que se deben observar en la realización de una auditoría interna son:

- a) Planeación
- b) Métodos para la evaluación de las funciones a auditar
- c) Programas de trabajo
- d) Pruebas de cumplimiento
- e) Pruebas sustantivas
- f) Pruebas de doble propósito

a) Planeación: Será tratada en el numeral 2.6

b) Métodos para la evaluación de las funciones a auditar:

Son los métodos que en forma individual o combinada deben utilizarse, para tener conocimiento del funcionamiento de la estructura de control interno de una entidad e identificar las deficiencias de la misma. Estos métodos son:

Narrativa: Es el método mediante el cual el auditor interno describe una o varias funciones de la estructura de control interno de una entidad.

Cuestionario: Es el método mediante el cual el auditor interno por medio de cuestionarios preestablecidos, entrevista al personal responsable de la realización de una o varias funciones.

Flujograma: Es el método mediante el cual el auditor interno describe gráficamente el origen, desarrollo y fin de una o varias funciones.

Al realizar estos métodos de evaluación preliminar el auditor interno asume que los controles operan como han sido escritos, durante el período sujeto a examen, posteriormente los probará por medio de pruebas de cumplimiento. Independientemente del método utilizado, durante esta etapa el auditor interno debe identificar las técnicas de control utilizadas, así como aquellas que no están en práctica y que en su opinión son necesarias.

c) Programa de Trabajo

Es la representación escrita de los objetivos de auditoría que se persiguen y de los procedimientos de auditoría que deben aplicarse según las circunstancias específicas de la entidad a auditar. En resumen el programa define lo que debe hacerse, como y por que hacerlo. 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 este a cargo directamente del trabajo de campo y deben ser aprobados por el auditor interno. El programa general de cada trabajo debe prepararse de conformidad con la planeación y los requerimientos de la entidad. Este programa incluirá procedimientos de carácter general y procedimientos específicos que se consideren básicos, según la naturaleza del trabajo. Los programas específicos deben prepararse con base al programa general, con el propósito de cubrir áreas específicas en el trabajo de auditoría, tales como las pruebas de cumplimiento. Los objetivos de los programas de trabajo son: i) Coordinar y controlar el desarrollo del trabajo; ii) Indicar los procedimientos de auditoría a efectuar; iii) Tener un registro escrito en los papeles de trabajo, de que el mismo se cumplió según lo estipulado en la planeación, incluyendo las razones de las modificaciones si las hubieran.

Los programas de trabajo deben ser suficientemente detallados para evitar confusiones. Dichos programas no pueden anticipar los problemas que se presentarán en el desarrollo del trabajo de campo, por lo que pueden requerirse cambios, los cuales pueden ser realizados por la persona a cargo del trabajo de campo y con el visto bueno del auditor interno. Los programas de auditoría, generales y específicos deben incluir como mínimo lo siguiente: i) Objetivos; ii) Procedimientos a aplicar; iii) Nombre de quien realiza el trabajo; iv) Fecha de la realización; v) Referencia a papeles de trabajo.

d) Pruebas de cumplimiento

Estas, verifican la existencia y efectividad de las políticas y procedimientos que tiene establecidos la administración de una entidad. El auditor interno no necesariamente debe probar todas las políticas y procedimientos de control identificados, pues el alcance con que se realicen las pruebas de cumplimiento dependerá de factores tales como: i) La materialidad de los saldos mostrados en los estados financieros, o en cualquier otra fuente

de información; ii) La importancia de la función que se está analizando; iii) El riesgo máximo que habría si no se evalúa una función o saldo. El auditor interno debe tomar en cuenta que la naturaleza y la oportunidad de las pruebas de cumplimiento están relacionadas entre sí; adicionalmente es conveniente que las pruebas de cumplimiento se efectúen antes de iniciar las pruebas sustantivas. Los programas de trabajo de las pruebas de cumplimiento pueden elaborarse por la persona encargada de la ejecución del trabajo de campo, sin embargo podrán elaborarse por los auxiliares, en ambos casos debe contarse con el visto bueno del auditor interno. Los programas deben contener la siguiente información mínima: i) Nombre de la función a examinar; ii) Objetivos de la prueba; iii) Procedimientos específicos de auditoría a utilizar, indicando la naturaleza, oportunidad y alcance la prueba. Los programas de trabajo de las pruebas de cumplimiento se efectúan tomando como base las técnicas de control identificadas en los métodos de evaluación.

e) Pruebas sustantivas:

Verifican la validez, exactitud e integridad de los saldos y transacciones que componen los estados financieros, para garantizar que la información utilizada por la administración es confiable. El auditor interno no necesariamente debe probar todos los saldos y transacciones de los estados financieros, ya que el alcance con que se realicen las pruebas dependerá de factores tales como: i) La materialidad de los saldos mostrados en los estados financieros, o en cualquier otra fuente de información; ii) La naturaleza del saldo o transacción. El auditor interno al realizar pruebas sustantivas, determinará la oportunidad de las mismas con base a la naturaleza del saldo o las transacciones a examinar. Será necesario elaborar programas específicos de trabajo para las pruebas sustantivas, en los casos en que se estime conveniente.

f) Pruebas de doble propósito: Son aquellas que se han planeado específicamente para proveer información directa sobre aspectos tanto de cumplimiento como sustantivos.

De acuerdo al Consejo para la Práctica 2320-1 de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría, los procedimientos de auditoría analíticos: “Son una parte muy importante del proceso de auditoría y consisten en la realización de evaluaciones de la

información financiera y no financiera. Una premisa básica que determina la aplicación de los mismos, es que se espera que exista una relación conveniente entre la información, y que por el contrario continúe en la ausencia del conocimiento de ciertas condiciones. Algunas de las condiciones en particular que pueden causar variaciones en esta relación son: transacciones o eventos específicos poco comunes como cambios en la contabilidad, cambios en negocios, fluctuaciones casuales o errores. Esta relación es esencial para el planteamiento y evaluación de los resultados y generalmente requiere del conocimiento del cliente e industria (s) en las que opera . Los objetivos de los procedimientos analíticos son: a) Asesorar al auditor en la planeación de la naturaleza, tiempo y alcance de otros procedimientos de auditoría; b) Como prueba sustancial para obtener evidencia comprobatoria con respecto a ciertas afirmaciones relacionadas con las cuentas de balance o clase de transacción; c) Como revisión general de la información financiera en la última etapa de la revisión de la auditoría.”

## **2.6. LA PLANEACION TECNICA DE LA AUDITORÍA INTERNA**

### **Definición**

La planeación de una auditoría interna 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 auditoria a aplicar.(11:25)

Según la Guía de Auditoría Interna No. 2 Planeación de la auditoría, la misma debe quedar documentada y debe incluir:

- a) Determinación de los objetivos de la auditoría y el alcance del trabajo
- b) Obtención de información relativa a las actividades que van a ser auditadas
- c) Determinación de los recursos necesarios para realizar la auditoria
- d) Comunicación con el personal a cargo de las operaciones a auditar
- e) Realizar inspección física sobre las actividades y controles a auditar, identificando las áreas en las que se debe hacer énfasis y obtener comentarios y sugerencias de los auditados.
- f) Preparar por escrito el programa de auditoría

- g) Determinación de cómo, cuándo y a quién deben ser comunicados los resultados de la auditoría

## **2.7. LA EVALUACION DE RIESGOS EN LA PLANEACION DE AUDITORÍA INTERNA**

El riesgo es el evento que puede tener un impacto negativo en la creación de valor o erosionar el valor existente en una organización. (6:16)

Derivado de lo anterior, el Instituto de Auditores Internos (IIA, por sus siglas en inglés), en las Normas para la práctica indica: “El director de auditoría interna debe establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna.” Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización y considerar lo siguiente:

- Los objetivos de la actividad que está siendo revisada y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño
- Los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos y operaciones, y los medios con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene a un nivel aceptable
- La adecuación y eficacia de los sistemas de gestión de riesgos y control de la actividad comparados con un cuadro o modelo de control relevante
- Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los sistemas de gestión de riesgos y control de la actividad.

## **2.8. RESPONSABILIDAD COMO AUDITOR INTERNO**

### **2.8.1. Entorno Regulatorio: El Código de Ética y Normas de Auditoría Interna**

Derivado de la creciente complejidad y refinamiento del papel gerencial, y como consecuencia de un mercado actual, que demanda cada vez más, servicios de auditoría de alta calidad, se hace necesario la consolidación y homogenización de la profesión a través del

establecimiento de criterios (nacionales e internacionales), cuyo cumplimiento es esencial para el desarrollo de sus responsabilidades.

En el ámbito nacional se encuentran:

◆ Las Guías de Auditoría Interna :

La Comisión de Auditoría Interna del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA), quienes viendo la necesidad local relativa a la profesión de tecnificarse y proyectar una imagen profesional en la práctica, emitió estándares que permiten: a) una comprensión del papel y responsabilidad de la auditoría interna por todos los niveles de la administración y por los profesionales que ejercen la función de auditoría interna; normar y medir el nivel y calidad de las actividades que auditoría interna ejecuta; promover la optimización de la práctica de la auditoría interna.

A la fecha, han sido emitidas las siguientes:

1. Conceptos básicos y objetivos de Auditoría Interna
2. Guías para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna
3. Metodología de la Auditoría Interna
4. Función de Compras
5. Inventarios
6. Ventas y Otros Ingresos
7. Créditos y Cuentas por Cobrar
8. Tesorería
9. Cuentas por Pagar
10. Nóminas y Planillas
11. Propiedad, Planta y Equipo
12. Depreciaciones
13. Préstamos Bancarios
14. Administración del Departamento de Auditoría Interna
15. Informe de Auditoría Interna

En el ámbito internacional, ha sido el Instituto de Auditores Internos (IIA, por sus siglas en inglés), quien ha emitido los siguientes estándares:

◆ Código de Ética:

Su propósito es promover una cultura ética en la profesión de la auditoría interna e incluye dos componentes esenciales: (16:20)

a) Principios: Son relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna, y son:

- Integridad: Provee la base para confiar en su juicio
- Objetividad: La evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y formar juicios sin dejarse influir indebidamente por los propios intereses o por otras personas.
- Confidencialidad: Respeto al valor y la propiedad de la información recibida y su no divulgación sin la debida autorización, excepto una obligación legal o profesional para hacerlo.
- Competencia: Aplicar el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios al desempeñar los servicios de auditoría interna.

b) Reglas de conducta: Describen las normas de comportamiento que se espera sean observadas por los auditores internos.

- Integridad: Desempeño con honestidad, diligencia y responsabilidad; Respeto a las leyes y divulgación de acuerdo con la ley y la profesión; No participación en actividades ilegales o actos en detrimento de la profesión o de la organización; Respeto y contribución a los objetivos legítimos y éticos de la organización.
- Objetividad: No participar en actividad o relación que pueda perjudicar su evaluación imparcial. Esto incluye actividades o relaciones que puedan estar en conflicto con los intereses de la organización; No aceptar nada que perjudique su juicio profesional; Divulgar los hechos materiales que conozcan, y que de no hacerlo, pueda distorsionar el informe de las actividades sometidas a revisión.
- Confidencialidad: Prudencia en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo; No utilizar información para lucro personal o que sea contraria a la ley o en detrimento de los objetivos legítimos y éticos de la organización.

- Competencia: Participar en aquellos servicios para los que tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia; Desempeñar los servicios de auditoría interna de acuerdo con las Normas para la Práctica de Auditoría Interna; Mejorar continuamente sus habilidades y la efectividad y calidad de los servicios.

◆ Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna

“Su propósito es: Definir principios básicos que representen el ejercicio de la Auditoría Interna, proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna que aporten valor añadido, establecer las bases para evaluar el desempeño de auditoría interna y fomentar las mejoras en los procesos y operacionales de la organización.”(16:26)

Están constituídas por:

- a) Normas sobre Atributos: Tratan las características de las organizaciones y los individuos que desarrollan actividades de auditoría interna. Las mismas son:
  - 1000 Propósito, autoridad y responsabilidad
  - 1100 Independencia y Objetividad
  - 1200 Pericia y Debido Cuidado Profesional
  - 1300 Programa de Aseguramiento de Calidad y Cumplimiento
- b) Normas sobre Desempeño: Describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y proveen criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios. Dentro de éstas tenemos:
  - 2000 Administración de la Actividad de Auditoría Interna
  - 2100 Naturaleza del Trabajo
  - 2200 Planificación del Trabajo
  - 2300 Desempeño del Trabajo
  - 2400 Comunicación de Resultados
  - 2500 Supervisión del Progreso
  - 2600 Decisión de Aceptación de los Riesgos por la Dirección

Estas normas son para auditoría interna general, mientras que las Normas de Implantación, se aplican a determinado tipo de trabajo.

### **2.8.2. Responsabilidad ante la organización**

La guía de auditoría interna No. 3 Metodología de la auditoría interna en el inciso 3.3 indica: “La responsabilidad del auditor interno consiste en informar sobre los problemas detectados y sugerir posibles soluciones.”

De acuerdo al Informe COSO, el auditor interno examina directamente los controles internos de una organización y recomienda mejoras a los mismos. Las normas emitidas por el Instituto de Auditores Internos (IIA, por sus siglas en inglés), especifican que el alcance de una auditoría interna debería abarcar el examen y la evaluación de la suficiencia y la efectividad del sistema de control interno de la entidad así como una evaluación cualitativa de las actuaciones individuales para cumplir con las responsabilidades asignadas. Según dichas normas, el auditor interno debe:

- a) Revisar la fiabilidad y la integridad de la información financiera y operativa y los procedimientos empleados para identificar, medir, clasificar y difundir dicha información
- b) Revisar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento de aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y normativas susceptibles de tener un efecto importante sobre las operaciones e informes, así como determinar si la organización cumple con los mismos
- c) Revisar los medios utilizados para la salvaguarda de activos y verificar la existencia de los mismos
- d) Valorar la eficiencia en el empleo de los recursos
- e) Revisar las operaciones o programas para cerciorarse de si los resultados son coherentes con los objetivos y las metas establecidas y si se han llevado a cabo según los planes previstos”(7:120)

Derivado de lo anterior se deduce que la responsabilidad del auditor interno consiste en informar sobre los problemas detectados y sugerir posibles soluciones.

## **CAPÍTULO III**

### **CUENTAS POR COBRAR**

#### **3.1. EL CREDITO COMO PARTE PRIMORDIAL DE UNA CUENTA POR COBRAR**

##### **3.1.1. Definición e Importancia del Crédito**

###### **Definición**

La palabra CREDITO deriva del latín “CREDERE” que significa “confiar en alguien”. De acuerdo a la Real Academia Española significa: “Situación o condición que faculta a una persona o entidad de obtener fondos de otra: Opinión que goza una persona de que cumplirá los compromisos que contraiga.

###### **Importancia**

La importancia que posee en la actualidad, por las transacciones realizadas, el crédito representa para muchas empresas o entidades lucrativas una alternativa de ventas, ya que permite ofrecer a sus clientes una opción más accesible de realizar la compra. Sin embargo, derivado de lo anterior, también es necesario implementar controles que permitan verificar el desarrollo de los procedimientos en esta alternativa comercial.

##### **3.1.2. Aspecto Legal del Crédito**

###### **Concesión**

Con el propósito de resguardar convenientemente los intereses de la entidad económica, la misma debe reconocer la necesidad de contar con la asesoría legal correspondiente, de manera que la documentación que soporte la concesión crediticia, cumpla con los requisitos legales para su plena validez y ejecutoriedad.

Por ello, previo a la concesión de un crédito, la Auditoría Interna, en su función revisora debe verificar que la Asesoría Jurídica haya contemplado tales aspectos en su revisión, por su naturaleza e importancia.

### **Recuperación**

El enfoque de este punto se refiere a las cuentas por cobrar que han sido objeto de una atención deficiente, pues ha vencido su plazo o hubiere concurrido otra circunstancia análoga que amerite su cancelación, tal como: cierre de operaciones de la entidad deudora, incumplimiento del plan de pagos, etc.

La forma de recuperación o acción de cobro de este tipo de operaciones, puede ser ejercida por el acreedor, extrajudicialmente y judicial, insistiendo en que cuando se llega a este extremo, ya se han agotado las gestiones de cobro administrativo por parte del departamento respectivo. Se detalla a continuación en qué consiste cada una:

- a) **Acción de cobro extrajudicial:** Consiste en cobros personales o directos a los clientes, que efectúa un departamento jurídico si la entidad lo tiene o un abogado externo contratado para el efecto, pero sin llegar a concretar las demandas judiciales correspondientes, pudiendo el deudor en esta fase, regularizar o solventar oportunamente su obligación.
- b) **Acción de cobro judicial:** Este procedimiento consiste en llegar a promover ante los tribunales de justicia, concretando y entablando las demandas correspondientes.

No hay que perder de vista que a menudo la recuperación de un crédito mediante la aplicación de procesos judiciales, no siempre es beneficioso para la entidad.

### **3.1.3. Procedimientos para autorización de Créditos**

El otorgamiento de crédito más prudente se basa en una investigación completa y un análisis competente de toda clase de información que se tenga disponible. El alcance y tipo de riesgo deben ser examinados para determinar la voluntad y habilidad del cliente para pagar su deuda.

El análisis de un crédito debe comenzar, conociendo el posible cliente mediante entrevista personal, en el momento en que se presenta a gestionar su solicitud de crédito, por ello debe contar con una unidad especializada de información a cargo de una persona que además de poseer buenas relaciones humanas y facilidad de palabra, debe conocer ampliamente las operaciones que realiza la empresa, sus políticas de crédito y disposiciones legales relacionadas, con el fin de contar con los elementos necesarios para la mejor orientación del futuro usuario, sobre el tipo de financiamiento que necesita, acorde con las características de riesgo que desee asumir la entidad económica.

Se considera ideal que esta persona pueda tener la capacidad de analizar aspectos como el comportamiento del solicitante, su apariencia personal, su disposición a cumplir los requerimientos de la empresa, etc., que ocasionalmente puede dar indicios de un mal sujeto de crédito.

La condición económica del país y la situación de la evolución comercial de determinado ramo del negocio, en particular dentro de la misma, juntamente con la posición del negocio del solicitante en el ciclo comercial e industrial en el momento de la solicitud del crédito, tendrán un peso definitivo sobre la decisión. La velocidad de innovación en el campo técnico puede ser predecesora de acontecimientos económicos que tornarían el crédito indeseable en una fecha futura. Finalmente, conforme los resultados del examen realizado con los datos obtenidos, se puede dar trámite a la solicitud presentada.

### 3.1.4. Los Riesgos en la Concesión de Créditos

Existen múltiples factores que pueden ocasionar riesgos en cuanto a la recuperación oportuna de los créditos concedidos. Otorgar créditos conlleva riesgo, y no pueden eliminarse por completo.

Por su origen los riesgos pueden clasificarse así:

- a) Riesgos originados por el solicitante o por terceros: Referencias bancarias alteradas, manipuladas o contrarias a la realidad, presentación de Estados Financieros con información inexacta, alterada o completamente desactualizada, uso indebido de los recursos, utilización de prórrogas o refinanciamiento a plazos no acordados, demandas y embargos precautorios de sus acreedores y deterioro de su posición competitiva.
- b) Riesgos originados por la entidad económica: No contar oportunamente con la documentación necesaria en el otorgamiento de crédito, análisis e interpretación errónea de los Estados Financieros correspondientes, concesión de crédito por compadrazgo y sin previo análisis, concentraciones excesivas de crédito, control inadecuado de los títulos que respaldan los créditos concedidos, concesión de prórrogas y renovaciones a plazos y en condiciones no acordes a la capacidad de pago, gestiones de cobro deficientes, postergabilidad excesiva en las acciones judiciales que se realicen en la recuperación legal de créditos mal atendidos y deficiente respaldo jurídico que imposibilite su recaudo.
- c) Otros riesgos: Existen otros tipos de riesgos, que no son atribuibles a persona alguna, no obstante, deben tomarse en consideración a fin de evaluarlos y tomar las medidas preventivas, aspecto en que debe participar activamente la auditoría interna, son ellos: Riesgos del área geográfica, riesgos del sector y del entorno económico, riesgos derivados de la estabilidad política, riesgos cambiarios (si los clientes son extranjeros), riesgos de fraudes y otros.

De lo anterior deriva la importancia y responsabilidad que tiene el departamento de créditos y cobros en el análisis y supervisión del crédito concedido a un cliente.

## **3.2. CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**

### **3.2.1. Definición**

“Cuentas por cobrar son todos los derechos de cobro de una entidad convertibles en dinero, mercancías y/o servicios. En las cuentas por cobrar se incluyen actividades que realiza una entidad para la recuperación del precio de los productos y/o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso del crédito.”(11:23)

### **3.2.2. Naturaleza de las Cuentas por Cobrar**

Por su naturaleza las cuentas por cobrar pueden ser originadas por venta de productos o servicios prestados al crédito a clientes, créditos a deudores diversos y cuentas por cobrar documentadas y su registro contable tiene como objetivo, que se presente en el balance general, el monto real de los derechos que por este concepto tiene una entidad, al eliminar los saldos que correspondan a cuentas de dudosa recuperación e incobrables.

### **3.2.3. Importancia de las Cuentas por Cobrar**

Aparte de caja y bancos (que es el rubro que ofrece mayor liquidez) las cuentas por cobrar, representan una partida significativa en el movimiento de ingresos y egresos en cualquier ente económico, siendo por lo tanto un reto constante para todo auditor ya que su composición varía y se adapta a la forma de cada negocio.

Por ser una de las partidas del activo de más alta significación, ya que se refiere a la deuda constituída a favor de la empresa, pueden ser a corto o a largo plazo, permitiendo que el grado de liquidez de un negocio sea medido a través de la relación existente, en un momento dado, entre los recursos disponibles y a realizar a corto plazo y las obligaciones o deudas que se deben cancelar en ese término; derivado de lo anterior, las cuentas por cobrar, en este caso a corto plazo, forman parte importante del activo circulante, el que a su vez, es factor determinante del capital de trabajo, por lo que la correcta valuación y clasificación de esta partida, es conveniente e indispensable para lograr formarse una imagen razonablemente adecuada de la posición financiera general de la empresa.

### 3.2.4. Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Los derechos de cobro que aparecen en los balances se clasifican atendiendo a los siguientes puntos de vista:

- a) Atendiendo el punto de vista de la documentación que las ampara, se clasifican en:
  - Documentos por cobrar: comprenden los derechos representados por título de crédito, con excepción de aquellos títulos que amparan inversiones en valores, que por las características será tratado en el inciso 3.3
  - Cuentas por cobrar: comprende cualesquiera otra clase de derechos de cobro no clasificados como documentos por cobrar o como inversiones en valores.
- b) Atendiendo el punto de vista de su origen, los derechos de cobro se clasifican en:
  - Cuentas y documentos por cobrar comerciales  
Se incluyen saldos a cargo de los clientes, cuyo origen es la venta de mercaderías o la prestación de servicios al crédito.
  - Cuentas y documentos por cobrar no comerciales  
En este grupo están los saldos cuyo origen es cualquier transacción distinta de la venta de mercaderías o la prestación de servicios, y por lo regular no es a cargo de clientes, tales como: las cuentas y documentos por cobrar de compañías afiliadas, los deudores diversos y otras cuentas por cobrar por concepto de préstamos y adelantos de poca importancia a cargo de funcionarios y empleados, las cuales pueden clasificarse bajo el título de **Otras cuentas por cobrar**.
- c) Atendiendo a su exigibilidad:
  - A Corto Plazo  
Son aquellas cuentas cuyo vencimiento es igual o menor a un año
  - A Largo Plazo  
Aquí el vencimiento es mayor a un año.

Los rubros que se relacionan comúnmente en las cuentas por cobrar son: clientes; deudores diversos; documentos por cobrar; inversiones temporales e inversiones a futuro.

### **3.2.5. Valuación de las Cuentas por Cobrar**

Para lograr una adecuada valuación de las cuentas por cobrar debe tenerse en cuenta el principio de valor histórico original, que prescribe: “Las transacciones y eventos que la contabilidad cuantifica, se registran según las cantidades de efectivo que se afecten o su equivalente o la estimación razonable que de ellos se haga al momento que se consideren realizados contablemente. Estas cifras deberán ser modificadas en el caso de que ocurran eventos posteriores que les hagan perder su significado, aplicando métodos de ajuste en forma sistemática que preserven la imparcialidad y objetividad de la información.”(12:3)

### **3.2.6. Presentación de las Cuentas por Cobrar**

La correcta presentación de las cuentas y documentos por cobrar en el balance general, implica su adecuada clasificación y la observancia de las normas internacionales de contabilidad aplicables a estas partidas y deben observarse como mínimas las siguientes reglas:

- a) Los saldos acreedores en las cuentas por cobrar, deben reclasificarse como cuentas por pagar, si su importancia relativa lo amerita.
- b) Las cuentas malas deben cancelarse con cargo a las utilidades o a la “Estimación de cuentas dudosas” según sea más adecuado, y en la respectiva cuenta de provisión, por lo que ésta y alguna otra provisión debe mostrarse como una deducción a la cuenta de clientes o al total de las cuentas por cobrar.
- c) Los efectos descontados en su totalidad, pueden mostrarse de diferentes maneras, aunque es común indicar el monto bajo el título de “Pasivo eventual”, pero si se presenta bajo otras condiciones deberá divulgarse sólo lo relacionado a través de notas a los estados financieros.

### **3.2.7. Procedimientos que deben existir en contabilidad respecto a las Cuentas y Documentos por Cobrar**

- a) Registro auxiliar y cuentas de control: Son formas que sirven de registro auxiliar para un mejor control, entre ellas las cuentas corrientes para cada cliente, en las cuales se acumulan el saldo deudor con todas las facturas emitidas al cliente y se rebaja este saldo con todos los pagos efectuados según recibos de caja.
- b) Descuento por pronto pago: Son políticas internas de cada empresa en la cual se determina la forma en que se debita del saldo de cada cliente un importe cuando éste (el cliente) cancela su saldo antes de la fecha estipulada. Es aconsejable que para mostrar el rubro de clientes a su valor neto de realización, se abra una cuenta valuadora que podría denominarse provisión para descuentos o bien descuentos por conceder.
- c) Cuentas de dudosa recuperación: Se creó por la necesidad de mostrar en el balance general el rubro de cuentas por cobrar por su importe íntegro, sólo en su caso que su cobro se considere cierto. Todo cliente insolvente o de dudoso cobro deberá ser separado del total de clientes, creando una cuenta especial como provisión de cuenta por cobro dudoso. Existen varias bases sobre las cuales, se puede calcular la provisión de cuentas dudosas entre ellas: El volumen de ventas al crédito, el total de ventas al crédito del período y el saldo de cuentas por cobrar a la fecha del cierre.

Sin embargo, la mejor guía para determinar el porcentaje de cuentas incobrables es la experiencia y el juicio que se haya formado sobre la tendencia de las condiciones de crédito. Si se trata de negocios de recién creación, de cuya marcha no se tiene experiencia, es necesario, al principio, dejar una tasa más o menos arbitraria. Esta tasa podría ser la que se conoce con el nombre de "Porcentaje estándar mínimo" que es la pérdida media de muchas empresas del mismo ramo, durante un período de tres a cinco años.

### **3.2.8. Control interno de las Cuentas por Cobrar**

El examen del control interno es indispensable en la verificación de las cuentas y documentos por cobrar, pues constituye la base para lograr los objetivos de la administración.

En relación con la verificación de la autenticidad de las cuentas y documentos por cobrar, la organización interna debe ser adecuada para controlar debidamente la obtención el manejo y la custodia de la evidencia documental que respalda a cada adeudo. Dentro del programa para el examen del control interno, se recomienda el estudio de las siguientes actividades:

- a) Segregación de las funciones de crédito, control de mercancías o servicios, facturación de los mismos, contabilización de los adeudos, custodia de la evidencia documental, cobranza e ingresos por cobros realizados.
- b) La obligación de facturar todas las ventas.
- c) El uso de formas numeradas previamente para pedidos de los clientes, requisiciones al almacén, notas de remisión y / o listas de embarque y facturas.
- d) La autorización de las operaciones de ventas
- e) La verificación independiente de la facturación, en cuanto a cantidades, precios, condiciones de ventas y operaciones aritméticas.
- f) La separación de actividades entre los encargados de los registros auxiliares de cuentas y documentos por cobrar y aquellos de quienes dependen los movimientos de cuentas de mayor, así como la información por canales distintos para unos y otros.
- g) La verificación interna de las salidas del almacén con cargo a las cuentas de los compradores.
- h) La verificación interna de los ingresos a caja con créditos a las cuentas de los compradores, incluyendo la recuperación de cuentas incobrables.
- i) El sistema interno para confirmar por correspondencia los saldos a cargo de diversos deudores.

En cuanto a la propiedad de presentación de los adeudos en el balance, el examen de control interno debe incluir el estudio del sistema de autorización para efectuar las transacciones relacionadas con cuentas y documentos por cobrar de todas clases, el criterio seguido para la clasificación de adeudos y la consistencia en su aplicación, el manejo contable de las cuentas y documentos por cobrar y la vigilancia sobre sus vencimientos.

Sobre el estudio de la valuación y probabilidad de cobro de los adeudos, deben determinarse los requisitos necesarios para el otorgamiento del crédito la política de garantías requeridas; el funcionamiento de la cobranza; la información constante sobre la antigüedad de los adeudos, la política determinante del tratamiento contable a las cuentas incobrables; el control sobre las devoluciones, rebajas y descuentos; sobre la fijación de precios, y sobre los intereses a cargo de deudores.

Con relación a la verificación de las cuentas y documentos por cobrar como partes integrantes del régimen de propiedad del negocio, debe estudiarse el control sobre las cesiones por descuentos y otros conceptos de los adeudos a favor del negocio y el control en vigor sobre la contratación de obligaciones, especialmente sobre aquellas en que se otorgan garantías representadas por cuentas o documentos por cobrar.

### **3.3. DOCUMENTOS POR COBRAR**

#### **3.3.1. Definición.**

Son los documentos utilizados en el comercio, llamados títulos de crédito que con cierta frecuencia se emiten como liquidación total o parcial de una deuda del otorgante a favor del beneficiario del documento. Esta deuda es una obligación que puede tener su origen en una operación de compra-venta al crédito en un préstamo o en la liquidación de una cuenta ordinaria para transformarla en un documento por cobrar.

Los títulos de crédito pueden agruparse en dos clases:

- Los que constituyen una promesa de pago: certificados de depósitos, pagarés y bonos
- Los que constituyen órdenes de pago: Letra de cambio (a la fecha de su vencimiento), giros bancarios y Cheques.

### **3.3.2. Características de los Documentos por Cobrar**

Todo documento por cobrar, para ser considerado “Título de crédito”, debe reunir las siguientes características:

- a) Que sea escrito
- b) Que constituya una promesa incondicional o una orden de pagar determinada cantidad de dinero
- c) Que sea pagadera a la vista o fecha futura determinada
- d) Que sea pagadera a la orden o al portador.

## CAPÍTULO IV

### AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES EN UNA EMPRESA EDITORA DE DIRECTORIOS TELEFONICOS

#### 4.1. ANTECEDENTES

##### Datos Generales del negocio

- a) La empresa “Guíatelcon, S. A.”, está constituida como Sociedad Anónima, cuenta con una Asamblea de accionistas, el cual es el ente superior de la empresa. Además, cuenta con un Consejo de Administración y un Gerente General, éste último funge también como Representante legal, y es en quien gira el funcionamiento operativo y administrativo de la empresa.
- b) La empresa fue creada y regulada dentro del marco legal del país hace ocho años. Se encuentra ubicada en 1ª. Avenida 0-01 Zona 1 y tiene aproximadamente 97 personas como colaboradores.
- c) Su ejercicio fiscal es del 01 de Enero al 31 de Diciembre de cada año.
- d) El giro normal del negocio es la edición de directorios telefónicos, y su fin primordial es la oferta y demanda de información acerca de personas, bienes y servicios localizados por medio de direcciones y/o teléfonos (sean o no publicitarios), en forma fácil y rápida. Lo anterior, le permite desarrollarse en un mercado competitivo por lo que realiza sus ventas tanto al contado como al crédito, siendo este último su fuente principal de ventas.
- e) Posee una cartera aproximada de 150 clientes, de los cuales aproximadamente un 95% por razones financieras, utiliza el crédito como medio de compra.
- f) Considerando el crecimiento de clientes por volumen y monetario, el Consejo de Administración, solicitó a Auditoria Interna que realice una auditoría financiera en el área de Cuentas por Cobrar Comerciales, derivado de los resultados obtenidos, se esperan definir políticas, procedimientos y controles en caso no existan o fortalecer los existentes.

g) Los Estados Financieros al 31/12/2007 son los siguientes:

- ◆ Balance General Comparativo
- ◆ Estado de Resultados Comparativo
- ◆ Estado de Flujo de Efectivo
- ◆ Estado de cambios en el Patrimonio Neto
- ◆ Notas a los Estados Financieros

GUIATELCON, S. A.				
BALANCE GENERAL				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2,007				
(Cifras en Quetzales)				
	2,007		2,006	
<b>ACTIVO</b>				
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>				
Activo Fijo -Neto	788,586		755,504	
Otros Activos	238,336		174,348	
	1,026,921		929,852	
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>				
Caja y Bancos	125,338		95,957	
Cuentas por Cobrar (Nota 5)	2,141,201		1,865,957	
	2,266,539		1,961,913	
<b>TOTAL</b>	<b>3,293,460</b>		<b>2,891,766</b>	
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>				
Capital	500,000		500,000	
Reserva Legal	29,368		13,659	
Ganancia Neta del Ejercicio	298,457		259,528	
Ganancias no Distribuidas	546,728		287,200	
	1,374,553		1,060,388	
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
Cuentas por Pagar	1,311,148		1,278,207	
I.S.R. Por Pagar	141,147		122,736	
Prestaciones laborales por Pagar	312,630		288,391	
	1,764,925		1,689,335	
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>				
Reserva para indemnizaciones	153,982		142,043	
	153,982		142,043	
<b>TOTAL</b>	<b>3,293,460</b>		<b>2,891,766</b>	
<b>Las notas que se acompañan son parte integrante a los Estados Financieros, para este caso únicamente se adjuntan las del año 2,007.</b>				

GUIATELCON, S. A.					
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS					
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2,007					
(Cifras en Quetzales)					
			2,007	2,006	
<b>VENTAS</b>			6,289,063	5,468,750	
<b>DEVOLUCIONES SOBRE VENTAS</b>			-250,000	-217,391	
<b>VENTAS NETAS</b>			6,039,063	5,251,359	
<b>COSTO DE VENTAS</b>			-3,648,750	-3,172,826	
<b>GANANCIA BRUTA EN OPERACIÓN</b>			2,390,313	2,078,533	
<b>GASTOS DE OPERACION</b>					
<b>GASTOS DE VENTAS</b>			-1,400,000	-1,217,391	
<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>			-500,000	-434,783	
<b>GANANCIA OPERACIONAL</b>			490,313	426,359	
<b>OTROS INGRESOS Y EGRESOS</b>					
<b>OTROS INGRESOS</b>			50,000	43,478	
<b>EGRESOS VARIOS</b>			-85,000	-73,913	
<b>GANANCIA ANTES DEL IMPUESTO</b>			455,313	395,924	
<b>I.S.R. POR PAGAR (31% S/GANANCIA)</b>			-141,147	-122,736	
<b>GANANCIA DESPUES DEL IMPTO.</b>			314,166	273,188	

GUIATELCON, S. A.			
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO			
Por el año terminado al 31.XII.2007			
(Cifras en Quetzales)			
<b>Efectivo por Actividades de Operación</b>			
	Efectivo recibido de clientes	5,773,163.00	
	Efectivo pagado a proveedores y empleados	-5,510,221.00	
	Impuestos por Cobrar	-2,851.00	
	I.S.R. Pagado	-122,736.00	137,355.00
<b>Efectivo por Actividades de Inversión</b>			
	Adquisición Mobiliario y Equipo	-28,947.00	
	Adquisición Equipo de Cómputo	-15,039.00	
	Adquisición de Acciones	-63,988.00	-107,974.00
	Aumento neto en Efectivo y Equivalentes de Efectivo		29,381.00
(+)	Efectivo y equivalentes al inicio del año		95,957.00
	Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año		125,338.00

GUIATELCON, S. A.			
Anexo para conciliar la utilidad neta del ejercicio y el flujo de efectivo por las actividades de operación (Cifras en Quetzales)			
	<b>Ganancia Neta del Ejercicio</b>		314,166.00
	<b>Partidas que no requirieron efectivo</b>		
	Aumento en las depreciaciones	10,902.00	
	Aumento en las provisiones	28,578.00	
	Aumento en las reservas	11,939.00	51,419.00
	<b>Efectivo generado por actividades de operación</b>		
	Aumento en las cuentas por Cobrar	-265,900.00	
	Aumento de Impuestos por Cobrar	-2,851.00	
	Aumento en Anticipo a Proveedores	-15,446.00	
	Disminución en Ctas. Por Cobrar Empleados	4,615.00	
	Aumento en las Cuentas por Pagar	51,352.00	-228,230.00
			137,355.00

GUIATELCON, S. A.			
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2,007			
(Cifras en Quetzales)			
Descripción	Capital Pagado	Utilidades Acumuladas	Total
Saldo al 01 de Enero de 2007			
(500 Acciones comunes con valor nominal de Q.1,000.00 cada una)	500,000.00	546,728.13	1,046,728.13
Utilidad Neta del Período		298,457.34	298,457.34
Saldo al 31 de Diciembre de 2007	500,000.00	845,185.47	1,345,185.47
Valor en libros por acción al 31.12.2007			2,690.37

**GUIATELCON, S. A.**  
**Notas a los Estados Financieros al 31 de Diciembre de 2,007**

1. Breve historia de la compañía:

Guiatelcon, S. A. es una sociedad mercantil que fue constituida y organizada de acuerdo con las leyes de la República de Guatemala el veinte de enero de mil novecientos noventa y nueve según escritura pública 75 autorizada en esta ciudad por el Notario Juan Carlos Toro. La actividad principal de la compañía es la edición de directorios telefónicos para oferta y demanda de información sobre personas, bienes y servicios localizados por medios de direcciones y /o teléfonos (publicitaria o no), mediante una búsqueda fácil y rápida.

2. Unidad Monetaria:

Los registros contables de la empresa están expresados en quetzales (Q.), moneda de curso legal de la República de Guatemala. Al 31 de Diciembre de 2,007 su cotización con respecto al dólar de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$) era de Q.7.60 por US\$1.00

3. Período Contable

Su periodo contable es del 01 de Enero al 31 de Diciembre de cada año

4. Principales políticas de contabilidad:

Provisión para cuentas incobrables:

La compañía registra una provisión sobre las cuentas por cobrar a clientes para cubrir cualquier saldo que pudiera ser de dudosa recuperación. Las cuentas incobrables se cargan a la reserva respectiva, la que al final del año se ajusta a los límites permitidos por la ley del impuesto sobre la renta. De acuerdo con dicha ley, la reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada uno de los periodos anuales de imposición y siempre que dichos saldos se originen del giro habitual del negocio. Al 31 de diciembre del 2,007 no se registró ningún saldo en concepto de reserva para saldo de dudosa recuperación.

**GUIATELCON, S. A.**  
**Notas a los Estados Financieros al 31 de Diciembre de 2,007**

5. Cuentas por Cobrar:

Al 31 de Diciembre de 2,007 esta cuenta se integraba de la siguiente forma:

Cientes	Q.	2.056,495.69
Cheques Rechazados	"	178,769.25
Sub-total	Q.	2.235,264.94
Provisión Cuentas Incob.	("	198,776.00)
Cientes Netos	Q.	2.036,488.94
Impuestos por Cobrar	"	25,350.85
Ctas. x Cobrar Empleados	"	30,785.35
Anticipos a Proveedores	"	48,575.36
Total	Q.	2.141,200.50

**Guíatelcon, S. A.****Departamento de Auditoría Interna****INDICE GENERAL DE PAPELES DE TRABAJO**

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Papel de Trabajo No.</b>	<b>Página No.</b>
<b>4.2.</b>	<b>Planeación de la Auditoría</b>		
	Plan de Auditoría de Cuentas por Cobrar Comerciales	CCC-1	48
	Programa General de Auditoría de Cuentas por Cobrar Comerciales	CCC-2	52
	Programa Específico de Circularización de Cuentas por Cobrar Comerciales	CCC-3	53
	Narrativa del Proceso de Cuentas por Cobrar Comerciales	CCC-4	54
	Análisis Financiero de Cuentas por Cobrar Comerciales	CCC-5	57
	Cédula de Hallazgos Determinados	CCC-6	58
<b>4.3.</b>	<b>Papeles de Trabajo</b>		
	Centralizadora de Activo	BG-1	62
	Sumaria de Cuentas por Cobrar	D	63
	Análisis de Cartera Cuentas por Cobrar Comerciales	D-1	64
	Sub-análisis de Cartera Cuentas por Cobrar Comerciales	D-1-1	68
	Integración de Cheques Rechazados	D-1-2	73
	Estadística de Circularización	D-1-3	74
	Carta de Confirmación Directa	D-1-4	77
	Resumen de Respuestas de Clientes Inconformes	D-1-5	78
	Cédula de Cobros Posteriores	D-1-6	80
	Corte de Formas	D-1-7	82
	Prueba de Notas de Crédito y Débito	D-1-8	83
	Prueba de Ingresos	D-1-9	84
	Prueba Global Cálculo de Provisión de Cuentas Incobrables	D-1-10	85
	Ajustes y Reclasificaciones propuestos	A/R	86
<b>4.4.</b>	<b>Informe del Trabajo desarrollado en el área de Cuentas por Cobrar Comerciales</b>		
	Informe de Auditoría	IA	89

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>CCC-1</b> 1/4
<b>AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	<b>Hecho por:</b>	LMM
<b>AL 31.12.2007</b>	<b>Fecha:</b>	11/01/2008
	<b>Revisado por:</b>	ICP
<b>PLANIFICACION DE AUDITORIA</b>	<b>Fecha:</b>	14/01/2008

**Objetivos:**

- a) Verificar la razonabilidad de los saldos y el registro de cuentas por cobrar comerciales
- b) Evaluar el control interno aplicado en las cuentas por cobrar comerciales
- c) Evaluar la gestión de la administración para mejorar su funcionamiento
- d) Apoyar los niveles de supervisión para alcanzar una administración más efectiva presentando los resultados que surjan de la auditoría realizada.

**Alcance del Examen:**

Nuestro examen de cuentas por cobrar comerciales de la empresa GUIATELCON, S. A. al 31 de Diciembre de 2,007 se efectuará mediante una revisión, con base a Guías de Auditoría Interna y Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

**Evaluación del Control Interno**

En la evaluación de la estructura de control interno se utilizará el método NARRATIVO.

**Preparación de Cédulas y Análisis:**

Es importante observar cierto orden en la elaboración de la cédulas de auditoría, en el encabezado debe indicar claramente a que corresponde la cédula, la fecha de elaboración, la fecha de revisión por parte de un empleado de mayor experiencia, referencias cruzadas. A continuación una lista de los signos a utilizar por auditoría interna:

Marcas de Auditoría:

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| $\Sigma$ = Sumado y Verificado                 | $\dots$ = Cotejado Diario Auxiliar |
| $\sqrt{\quad}$ = Cotejado Diario Mayor General | $\Theta$ = Auditado                |
| $\cup$ = Va hacia Referencia                   | $\cup$ = Viene de Referencia       |

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>CCC-1 2/4</b>
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Hecho por:	LMM
AL 31.12.2007	Fecha:	11/01/2008
	Revisado por:	ICP
<b>PLANIFICACION DE AUDITORIA</b>	Fecha:	14/01/2008

**Preparación de Cédulas y Análisis (Continuación):**

Además, se solicitó mediante memorando al Director de créditos y Cobros la colaboración del personal a su cargo, así como algunos documentos necesarios, entre éstos:

- ♦ Antigüedad de saldos de clientes
- ♦ Estados de cuenta

Todo lo anterior permitirá lograr los argumentos suficientes para evaluar el control interno y proceder a evaluar las fortalezas y debilidades del mismo.

**Confirmaciones:**

Diez días después del cierre contable se procederá a efectuar las solicitudes de confirmación de saldos con los clientes. Para las confirmaciones con clientes se utilizará el método DIRECTO.

**Áreas críticas:**

Serán confirmadas con la cédula narrativa, sin embargo a la administración, le preocupan las siguientes áreas:

1. Políticas de crédito
2. Autorización de crédito
3. Solicitud de emisión de Notas de crédito y débito

Se consideran críticas por haber poca ingerencia de la administración y carecer de adecuados controles internos. Se aplicarán procedimientos de auditoria que se consideren necesarios de acuerdo a las circunstancias para satisfacerlos de la razonabilidad de los saldos, así como para apoyar a la administración en la solución de las deficiencias existentes.

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>CCC-1 3/4</b>
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Hecho por:	LMM
AL 31.12.2007	Fecha:	11/01/2008
	Revisado por:	ICP
<b>PLANIFICACION DE AUDITORIA</b>	Fecha:	14/01/2008

### **Información de la Empresa:**

La Empresa GUIATELCON, S. A. se constituyó el 20 de Enero de 1,999 de acuerdo a las Leyes de la República de Guatemala, su objetivo principal lo constituye La edición de directorios telefónicos para oferta y demanda de información acerca de personas, bienes y servicios localizados por medios de direcciones y / o teléfonos (publicitaria o no), mediante una búsqueda fácil y rápida. Se encuentra ubicada en 1ª. Avenida 0-01 Zona 1 en la cual efectúa sus operaciones de producción y venta, únicamente mercado local, no teniendo agencias y/o sucursales. La empresa tiene un sistema integrado de producción, facturación y cobro. Su capital autorizado, suscrito y pagado es de Q. 500,000.00, dividido en acciones comunes con valor nominal de Q. 1,000.00

La Empresa se encuentra administrada de la forma siguiente:

Presidente del Consejo de Administración:	<u>Juan Gaspar Elton Arriola</u>
Gerente General y Representante Legal:	<u>Esteban Grajeda Hernández</u>
Gerente de Ventas y mercadeo:	<u>Agapito Eleazar Roca Itzul</u>
Gerente de Créditos y Cobros:	<u>Amadeo Reyes</u>
Gerente de Producción:	<u>Eleazar Espinosa</u>
Contador General:	<u>Ricardo Juárez</u>

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>CCC-1 4/4</b>
<b>AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	<b>Hecho por:</b>	<b>LMM</b>
<b>AL 31.12.2007</b>	<b>Fecha:</b>	<b>11/01/2008</b>
	<b>Revisado por:</b>	<b>ICP</b>
<b>PLANIFICACION DE AUDITORIA</b>	<b>Fecha:</b>	<b>14/01/2008</b>

### **Personal y Presupuesto de Tiempo:**

El personal participante y el presupuesto de tiempo es el siguiente:

Personal Participante	Tiempo Invertido Auditoría
Gerente Auditoria Interna	12 horas
Auditor Asistente	80 horas

### Fechas claves:

Auditoría al:	31-12-2007
Fecha de Inicio:	10-01-2008
Fecha de Finalización:	22-01-2008
Fecha de discusión Informe Preliminar:	23-01-2008
Fecha de entrega del Informe Final:	24-01-2008

### **Informes:**

Con todos los argumentos recabados en la ejecución de la auditoría, se procederá a efectuar un informe preliminar, el cual será revisado y analizado. Posteriormente se realizará previa planificación, una reunión con todo el personal involucrado en las actividades auditadas, en donde se lee el informe preliminar y se toma nota de los comentarios o aclaraciones que surjan de la reunión, para dejarlos plasmados en el informe final.

Luego de efectuada la reunión, se procede a incluir en el informe los comentarios y observaciones realizadas en el informe preliminar, el cual se dirige al Consejo de Administración y con copia al personal involucrado en la revisión.

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>CCC-2</b>
<b>AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	<b>Hecho por:</b>	<b>LMM</b>
<b>AL 31.12.2007</b>	<b>Fecha:</b>	<b>11/01/2008</b>
	<b>Revisado por:</b>	<b>ICP</b>
<b>PROGRAMA GENERAL DE AUDITORIA</b>	<b>Fecha:</b>	<b>14/01/2008</b>

### Objetivos:

Evaluar el proceso de cuentas por cobrar comerciales de la empresa, efectuando un análisis de la razonabilidad de los saldos y cifras presentadas en los estados financieros, así como la existencia, cumplimiento y eficiencia de las políticas y procedimientos de control interno.

No.	Descripción	Papel de Trabajo	Hecho por	Fecha Realizado	Página No.
1	Documentar las entrevistas con personal a cargo de los procesos	CCC-4	LMM	11/01/2008	54
2	Documentar la cédula de análisis financiero de las Cuentas por Cobrar Comerciales	CCC-5	LMM	11/01/2008	57
3	Elaborar Cédula de Deficiencias de Control, con los hallazgos determinados	CCC-6	LMM	22/01/2008	58
4	Documentar la cédula con los hallazgos determinados de las entrevistas con personal a cargo de los procesos	D-1	ALR	11/01/2008	64
5	Obtener la integración de las cuentas por cobrar comerciales al 31 de diciembre del 2007, por antigüedad de saldos y realizar lo				
	a) verificar las sumas y cotejar los totales con balanza de comprobación y libro mayor	D-1-1	ALR	14/01/2008	68
	b) Cotejar todas las cantidades mayores de Q. 5,000.00 y saldos menores a criterio, con los registro auxiliares.	D-1-1	ALR	14/01/2008	68
	c) Comprobar selectivamente la antigüedad de saldos aproximadamente el 95% de las cuentas (concentrándose en aquellas cuentas clasificadas vencidas a más de 30 días)	D-1-1	ALR	14/01/2008	68
	d) Realizar el análisis de cobrabilidad y concluir sobre la eficacia de la gestión de cobranza	D-1-1	ALR	14/01/2008	68
6	Prepare el programa de trabajo de la circularización de Cuentas por Cobrar Comerciales, con base en la integración obtenida, y con los alcances establecidos en el inciso b) del numeral 3	CCC-3	LMM	11/01/2008	53
7	Obtener la integración de cheques rechazados, si procede	D-1-2	ALR	14/01/2008	73
8	Realizar corte de formas: Contratos, facturas, recibos de caja, notas de crédito, notas de débito	D-1-7	LMM	18/01/2008	82
9	Realizar Prueba de Nota de crédito y débito	D-1-8	ALR	21/01/2008	83
10	Realizar Prueba de Ingresos, verificando lo siguiente:				
	a) El cálculo aritmético				
	b) El registro en el libro de Ventas, Costo de Ventas y en la Cuentas por Cobrar Comercial así como en el auxiliar.				
	c) Precio según lista autorizada				
	d) Que tiene análisis crédito aprobado y que no excede el límite establecido	D-1-9	ALR	21/01/2008	84
11	Verificar la suficiencia de la estimación para cuentas incobrables	D-1-10	ALR	21/01/2008	85
12	Documentar cédula de Ajustes y Reclasificaciones propuestas	A/R	ALR	21/01/2008	86

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>CCC-3</b>
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Hecho por:	LMM
AL 31.12.2007	Fecha:	11/01/2008
	Revisado por:	ICP
<b>PROGRAMA ESPECIFICO DE CIRCULARIZACION DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Fecha:	14/01/2008

### Objetivos:

Corroborar la validez de las Cuentas por Cobrar Comerciales existentes en la compañía, documentando las diferencias existentes, si las hubiera.

No.	Descripción	Papel de Trabajo	Hecho por	Fecha Realizado	Página No.
1	Con base en la antigüedad de saldos y utilizando la confirmación Directa, seleccione los clientes a incluir en la circularización, los alcances son los siguientes:				
	<u>No. de Cuentas</u> <u>Monto Q.</u>				
	Universo                      142                      2.056,495.69				
	Saldos mayores de				
	Q. 5,000.00                      64                      1.935,210.94				
	Saldos menores de				
	Q. 5,000.00                      A criterio del Auditor	D-1-3	ALR	17/01/2008	74
2	Obtenga repuestas de las solicitudes	D-1-3	ALR	17/01/2008	74
3	Elabore estadística de confirmaciones	D-1-3	ALR	17/01/2008	74
4	Documente las respuestas conformes	D-1-4	ALR	17/01/2008	77
5	Aclare y documente debidamente las respuestas inconformes	D-1-5	ALR	18/01/2008	78
6	Para las solicitudes sin respuesta y las devueltas por el correo realice los siguientes procedimientos alternos:				
	a) Verifique cobros posteriores	D-1-6	ALR	18/01/2008	80
	b) Examine anulaciones y/o cancelaciones	D-1-6	ALR	18/01/2008	80
	c) Examine copias de recibos pendientes de registro	D-1-6	ALR	18/01/2008	80
7	Concluya sobre el resultado de la circularización	D-1-3	ALR	17/01/2008	74

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>CCC-4 1/3</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	<b>Hecho por:</b>	<b>LMM</b>
<b>AL 31.12.2007</b>	<b>Fecha:</b>	<b>11/01/2008</b>
	<b>Revisado por:</b>	<b>ICP</b>
<b>NARRATIVA DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	<b>Fecha:</b>	<b>14/01/2008</b>

Se entrevistó, para conocer el proceso de Cuentas por Cobrar Comerciales, a los involucrados en cada fase, siendo las siguientes personas:

Sr. Agapito Eleazar Roca Itzul	Gerente de Ventas
Sr. Eleazar Espinosa	Gerente de Producción
Sr. Ricardo Juárez	Contador General
Sr. Amadeo Reyes	Gerente de Créditos y Cobros
Srita. Andrea Sola	Cajera

Quienes nos informaron lo siguiente:

- ♦ **Ventas: Emisión de Contratos**  
Contactan al cliente por medio de cita, no importa si es el Gerente General, el Gerente de Mercadeo o el propietario de la empresa. A veces realizan la venta telefónicamente, le informan cual es el anuncio que podría interesarle y luego pactan los pagos dependiendo del mes en que se encuentren, se los firman y los pasan al departamento de producción para la elaboración de boceto, factura y finalmente el anuncio.  
Nota: Se determinó que no se analiza la situación económica del cliente, a veces ni siquiera se conoce personalmente al cliente, la venta se realiza por teléfono. Los contratos no son autorizados por ninguna persona, aparte del asesor. (Ver. P.T. No. D-1 Pág. 64)
- ♦ **Producción: Recepción de contratos, confirmación de datos del anuncio, elaboración de bocetos y artes.**  
Reciben los originales y duplicados de los contratos de los asesores de ventas, con el original cotejan la información del anuncio, y proceden a la elaboración de bocetos, para que el cliente los vea y si se encuentra correcta la información proceden a elaborar un arte con el cual se realiza el anuncio en el directorio. El duplicado lo trasladan al Departamento de Contabilidad.  
Nota: Se estableció que no se investigan los datos fiscales de las personas, sólo se confirman los datos comerciales (Teléfonos, direcciones y nombre de la empresa o establecimiento a anunciarse. Las pruebas son enviadas por correo privado y esperan quince días a los clientes para que las devuelvan con alguna corrección. Si al cabo de este tiempo, el cliente no ha devuelto el boceto con alguna corrección, se asume que el anuncio es correcto y se publica en el directorio. (Ver. P.T. No. D-1 Pág. 64)

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>CCC-4 2/3</b>
AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Hecho por:	LMM
AL 31.12.2007	Fecha:	11/01/2008
	Revisado por:	ICP
<b>NARRATIVA DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Fecha:	14/01/2008

- ♦ **Contabilidad: Emisión de Facturas**

Son emitidas con el duplicado del contrato, no se verifican los datos fiscales. Después son trasladadas al Departamento de créditos y cobros para la distribución y entrega a los clientes.

Nota: Se estableció que existe refacturación por datos fiscales incorrectos, los cuales deberían ser verificados con el cliente por el asesor. La entrega al Departamento de créditos y cobros es con un listado manual. (Ver. P.T. No. D-1 Pág. 64)

- ♦ **Créditos y Cobros: Distribución de facturas, recolección de pagos y cobro administrativo**

Se reciben las facturas del Departamento de Contabilidad, se distribuyen entre los cobradores y si el cliente las acepta, se lleva control de los pagos que el cliente realiza. Se trata de realizar arqueos diarios sobre las facturas que los cobradores cobran, para que realicen el reporte de cobro y lo trasladen a Caja. En caso contrario el cliente rechace la factura, se le devuelve al Departamento de Contabilidad por medio de los asesores para su cambio. Pero si el cliente acepta la factura y no paga se empieza a realizar el cobro administrativo, que consiste en envío de cartas, renegociaciones de deuda.

Nota: No se lleva control de visitas por cliente de los cobradores, no existe un control donde los cobradores anoten que documentos llevan consigo diariamente, no se realizan arqueos de documentos. Después de haber agotado la vía administrativa de cobro, no realizan cobro jurídico, aunque la política existe no es aplicada. (Ver. P.T. No. D-1 Pág. 64)

- ♦ **Caja: Recepción de reporte diario de cobro**

Los cobradores entregan un detalle con los duplicados de recibos y las boletas de depósito, que se revisan al día siguiente. Se traslada al Departamento de créditos y cobros después de haber actualizado con los datos el libro de Caja y Bancos.

Nota: No se revisan los documentos entregados por los cobradores, para verificar si la suma de los recibos es igual al depósito reportado por los cobradores, como tampoco verifica si la operación bancaria es del día. (Ver. P.T. No. D-1 Pág. 64) Los cheques rechazados por el banco, después de verificarlos y actualizarlos, son trasladados al Departamento de créditos y cobros para su recuperación. No se realiza conciliación rechazados entregados al Departamentos de créditos y cobros contra los recuperados por ese concepto. (Ver. P.T. No. D-1-2 Pág. 73)

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>CCC-4 3/3</b>
AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Hecho por:	LMM
AL 31.12.2007	Fecha:	11/01/2008
	Revisado por:	ICP
<b>NARRATIVA DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Fecha:	14/01/2008

Durante la entrevista, al Sr. Amadeo Reyes se le preguntó al respecto de las políticas existentes con respecto a créditos y cobros, indicando que son conocidas verbalmente, ya que carecen de un manual, siendo las siguientes:

- ♦ **Apertura de Crédito:** Esta fase se realiza cuando el cliente llena el contrato, independientemente sea nuevo o antiguo. Sin embargo, si desea realizar cambios tales como dirección, aumento o disminución de límite de crédito, condiciones de crédito, etc. debe llenar una modificación de contrato.
- ♦ **Aprobación de crédito:** No existe aprobación de crédito, ya que el cliente al firmar el contrato, se le concede el valor que desee contratar, por lo tanto no hay garantías sobre el monto contratado.
- ♦ **Límite de crédito:** Derivado de lo anterior, no aplica, ya que se confía en la experiencia del asesor comercial, sobre si se le puede vender el anuncio solicitado por el cliente.
- ♦ **Período de crédito:** Se venden en nueve cuotas mensuales máximo, emitiendo una factura.
- ♦ **Cuentas Morosas:** A todo cliente con saldo vencido a más de 180 días, o en quiebra o de dudosa recuperación, se le traslada automáticamente a cuentas morosas y la documentación se envía a agencias de cobro o de abogados para su recuperación.
- ♦ **Reapertura de crédito:** Para que un cliente que ha sido trasladado a cuentas morosas pueda contratar nuevamente, debe pagar previo los saldos pendientes.
- ♦ **Cheques pre-fechaos:** Cuando se aceptan cheques pre-fechaos, éstos no pueden exceder del plazo de 30 días.
- ♦ **Cheques Rechazados:** Todos los cheques son cobrados previo acuerdo con el cliente y se cobran Q. 75.00 en concepto de gastos administrativos. El Asistente de créditos es quien recibe, controla y custodia los cheques rechazados, debita a la cuenta del cliente el valor del mismo mediante una nota de débito y contacta telefónicamente al cliente para su recuperación.
- ♦ **Sistemas de Cobro:**
  - b) Ventas pago anticipado: Estas ventas son cobradas generalmente por los asesores
  - c) Ventas al crédito: Los cobros son realizados por cobradores
  - d) Negociaciones especiales: Cuando se considera necesario negociar con un cliente es generalmente el Director de créditos y cobros o en su defecto el asistente (Se exceptúa el caso de los contratos por canje, ya que quien realiza la negociación es el Gerente de Ventas).
  - e) Envío de Estados de Cuentas: Mensualmente se envían estados de cuenta directamente a los clientes por correo, sin embargo, no se les da seguimiento.

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>CCC-5</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	LMM
AL 31.12.2007	Fecha:	11/01/2008
	Revisado por:	ICP
<b>ANALISIS FINANCIERO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Fecha:	14/01/2008

Guíatelcon, S. A. es una compañía editora de directorios telefónicos que ha tenido éxito en el mercado informativo de contactos telefónicos, y que ha venido creciendo en sus ventas en los últimos años a un ritmo promedio del 15% anual.

En el último año ha tenido dificultades en cuanto a la cobrabilidad de sus cuentas por cobrar comerciales, lo que preocupa a la administración y accionistas de la empresa. El trabajo a realizar es la auditoría de cuentas por cobrar comerciales, que tratará de lograr el mayor alcance para cerciorarse de los problemas que afectan la cuenta corriente de cada cliente (pagos recibidos, cheques rechazados, ventas y devoluciones sobre ventas) y recomendar soluciones.

A continuación se presentan las razones relacionadas con las Cuentas por Cobrar Comerciales con la información obtenida de los Estados Financieros de la empresa GUIATELCON, S. A. al 31 de diciembre de 2007:

Fórmula	Datos		Resultado	
	2007	2006	2007	2006
<b>Promedio de Venta por Día</b>				
<u>Ventas Anuales</u>	<u>6,039,063</u>	<u>5,251,359</u>	16,775	14,587
360	360	360		
<b>Período promedio de Cobranza</b>				
<u>Cuentas por Cobrar</u>	<u>2,235,265</u>	<u>2,027,593</u>	133	139
Promedio de Ventas por día	16,775	14,587		
<b>Rotación de Cuentas por Cobrar</b>				
<u>360</u>	<u>360</u>	<u>360</u>	3	3
Período promedio de Cobranza	133	139		

Comentario: El promedio de cobro disminuyó seis días situándose en 133, sin embargo consideramos que deben analizarse las políticas de créditos que posee la compañía por la actividad a la que se dedica, para lograr una cartera que se encuentre dentro de un rango de 60 – 90 días.

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>CCC-6</b> 1/4
AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Hecho por:	LMM
AL 31.12.2007	Fecha:	22/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>CEDULA DE HALLAZGOS DETERMINADOS</b>	Fecha:	23/01/2008

Deficiencia	Comentario del Cliente	Aplicación y Mejora de Procedimientos	Incluir en informe	Ref. P.T.	Página No.
Emisión de Notas de Crédito sin verificar la cuenta del cliente, registro contable de notas de crédito	Cuando se solicita una nota de crédito generalmente es urgente, por lo tanto, no se ha verificado la cuenta corriente del cliente.	No se registran todas las notas de crédito.  Verificar la cuenta corriente cliente previa emisión de notas de crédito. Realizar un formato de solicitud de notas de crédito, la cual incluya firmas de autorización por una persona encargada  Revisar mensualmente que todas las notas emitidas sean las mismas que se encuentran contabilizadas y reportadas	Incluir	D-1-5 y D-1-6	78 y 80
El departamento de ventas, recibe toda la información relacionada con clientes, son ellos quienes valúan si la información puede ser utilizada por otros departamentos.	Algunos asesores, no consideran necesario que el departamento de créditos y cobros tenga toda la información relacionada con clientes que ellos tienen.	Cuando sea información de pagos, anulaciones, descuentos a clientes debe ser informado al departamento de créditos y cobros para su debida aplicación	Incluir	D-1-5	78
Se acepta cualquier persona para firma de contrato	Es imposible solicitar que sea el Gerente General o Representante Legal el que siempre firme, para eso tienen una persona delegada	Debe ser una persona que en realidad posea la representatividad de la empresa y no un asistente o encargado.	Incluir	D-1-6	80

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>CCC-6 2/4</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	LMM
AL 31.12.2007	Fecha:	22/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>CEDULA DE HALLAZGOS DETERMINADOS</b>	Fecha:	23/01/2008

<b>Deficiencia</b>	<b>Comentario del Cliente</b>	<b>Aplicación y Mejora de Procedimientos</b>	<b>Incluir en informe</b>	<b>Ref. P.T.</b>	<b>Página No.</b>
Se realizan ventas vía fax	No considerábamos necesario que el departamento de créditos y cobros tuviera toda la información que nosotros tenemos	Cuando sea aplicación de pagos, anulaciones, descuentos a clientes debe ser informado al departamento de créditos y cobros para su debida aplicación	Incluir	D-1-6	80
No existe un seguimiento de cobro o si existe no hay evidencia del mismo.	El Gerente de Créditos indica que se les ha solicitado a los cobradores que cuando realicen una visita a un cliente pidan sello en la parte de atrás y cuando llamen anoten fecha, hora y nombre de la persona con la que contactan.	Implementar un formato de visitas a clientes	Incluir	D-1-5	78
Se carece de un adecuado proceso de registro de facturas de proveedores por servicios o bienes adquiridos que compensan la deuda adquirida con la empresa	El Contador de la empresa indica que generalmente esas facturas son recibidas por el departamento de ventas, quien no lo traslada para su contabilización y no tienen copia del contrato donde indiquen que se realizará canje.	Trasladar copia de los contratos, de aquellos clientes con los cuales se realizan canje, para tener control de registro de facturas de proveedores derivado de esta situación	Incluir	D-1-5	78

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>CCC-6 3/4</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	LMM
AL 31.12.2007	Fecha:	22/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>CEDULA DE HALLAZGOS DETERMINADOS</b>	Fecha:	23/01/2008

<b>Deficiencia</b>	<b>Comentario del Cliente</b>	<b>Aplicación y Mejora de Procedimientos</b>	<b>Incluir en informe</b>	<b>Ref. P.T.</b>	<b>Página No.</b>
Se carece de un adecuado proceso de registro de recibos de caja, así como no se lleva un control de los recibos que tienen en poder los cobradores como los asesores	El contador indica que nunca ha sido necesario	Implementar un control de recibos de caja que incluya a quien se le entregó el talonario y en qué fecha, realizar arqueos sorpresivos de recibos de caja	Incluir	D-1-5 Y D-1-6	78 y 80
No existe un control de si el cliente recibe o no su factura original	El Gerente de Créditos indica que en el caso de la capital, algunos clientes extienden contraseña, otros sólo la firman. En el caso de los departamentales, se envían con correo privado, quien entrega una copia de la boleta firmada de recibido	Realizar arqueos sorpresivos de facturas y revisarlas	Incluir	D-1-5	78
Se trabaja con agencias de publicidad y no existe un control sobre qué agencias sí realizan la labor de cobro y cuáles no.	Indica el Gerente de Créditos que el departamento no autoriza a las agencias a cobrar, lo que sucede es que algunos clientes aún cuando se les entregue la factura en forma directa, le pagan a la agencia, quien traslada el cobro realizado.	Elaborar un manual de agencias y delimitar el trabajo con ellas	Incluir	D-1-6	80

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>CCC-6 4/4</b>
AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Hecho por:	LMM
AL 31.12.2007	Fecha:	22/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>CEDULA DE HALLAZGOS DETERMINADOS</b>	Fecha:	23/01/2008

Deficiencia	Comentario del Cliente	Aplicación y Mejora de Procedimientos	Incluir en informe	Ref. P.T.	Página No.
Los cheques rechazados no son protestados ni cobrados, como tampoco se cobra recargo por los mismos	El asistente de créditos no consideraba necesario el protesto	Protestar todos los cheques y darles seguimiento de cobro, cobrar un recargo por cheque así disminuirán los mismos	Incluir	D-1-2	73
No existe análisis ni límites de crédito, como tampoco garantías del mismo	Por el tipo de producto que se vende es muy difícil realizar un análisis de créditos, así como solicitar una garantía.	Realizar un análisis de créditos, ya que permitirá saber hasta qué monto se puede vender a un cliente y evitará un riesgo mayor de incobrabilidad, y sobre ventas voluminosas podría solicitarse una fianza	Incluir	CCC-4	54
Al estar un cliente con una antigüedad alta en la cartera, no se realiza ningún cobro aparte del administrativo, tampoco se le cobran los intereses por mora (1% mensual según contrato).	No es bueno enemistarse con el cliente y además es el negocio de la empresa no son los intereses moratorios.	Aplicar cobro jurídico para aquellas cuentas con mucha antigüedad, al haber agotado la vía administrativa. Así como cobrar los intereses moratorios.	Incluir	CCC-4 Y D-1-5	54 y 78



<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	ALR
AL 31.12.2007	Fecha:	11/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>SUMARIA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	Fecha:	14/01/2008

Cuentas	Saldo		Ajustes y Reclasificaciones			Saldo		Referencia
	Contabilidad		D	H	Auditoria			
Cuentas por Cobrar Comerciales	2,056,495.69	U A/R	115,392.60	U A/R	530,453.54	1,641,434.75	D-1	
Cheques Rechazados	178,769.25			U A/R	69,552.48	109,216.77	D-1-2	
Impuestos por Cobrar	25,350.85					25,350.85		
Ctas. Por Cobrar Empleados y Funcionarios	30,785.35					30,785.35		
Anticipo a Proveedores	48,575.36					48,575.36		
Total Cuentas por Cobrar	2,339,976.50		115,392.60		600,006.02	1,855,363.08		
<b>Menos:</b>								
Provisión Cuentas Incobrables	(198,776.00)	U A/R	144,688.09	U A/R	1,268,250.55	(1,322,338.46)	D-1-10	
<b>TOTALES</b>	<b>2,141,200.50</b>		<b>260,080.69</b>		<b>1,868,256.57</b>	<b>533,024.62</b>	U V	
	$\Sigma$		$\Sigma$		$\Sigma$	$\Sigma$	U BG-1	
<b>Conclusiones:</b>								
Con base en el resultado de nuestras pruebas de auditoria interna realizadas y en la evaluación del control interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales, se concluye que:								
1o. Es necesario, implementar y fortalecer los procedimientos en el registro, resguardo y recuperación de cartera (concesión de credito y política de cobro).								
2o. Las cifras presentadas en los estados financieros al 31 de Diciembre de 2007, no muestran razonablemente la situación financiera de las Cuentas por Cobrar.								
A.L.R.								
<b>Marcas de Auditoria:</b>								
$\Sigma$ = Sumado y Verificado								
U = Cotejado Diario Auxiliar								
V = Cotejado Diario Mayor General								
U = Va hacia Referencia								
O = Viene de Referencia								







<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1 4/4</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	ALR
AL 31.12.2007	Fecha:	11/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>ANALITICA DE CARTERA</b>	Fecha:	14/01/2008
<b>CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>		

**ALCANCE:** Se verificaron todos los clientes con saldos iguales o mayores a Q.5,000.00 y los saldos menores a este monto se verificarán en forma aleatoria por medio de la circularización de saldos.

Elementos Verificados			Puntuación											
A	Análisis crediticio		1	=	Verificado y Operación Correcta									
B	Autorización Contrato Gerencia Ventas		2	=	Verificado y Operación Incorrecta									
C	Contrato con soporte documental correspondiente		3	=	Pendiente de verificación									
D	Confirmación datos comerciales		4	=	No verificados									
E	Confirmación datos fiscales		5	=	Recurrente (Mas de 1 vez = periodo de 6 meses)									
F	Refacturación (Verif Facturas anuladas)		6	=	Ocasionalmente (1 vez = periodo de 6 meses)									
G	Control de visitas por cobrador													
H	Arqueos de documentos créditos y cobros													
I	Cobro Jurídico													
J	Verificación de caja pagos recibidos													
Código	Nombre del cliente	Monto Q.	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	P.T. No.	
	Vienen.....	1,923,374.75												
119	Almacén Doni's	917.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	D-1-1	
120	Pasarela Atómica Boutique	9,800.00	2	2	2	1	2	6	2	2	2	2	D-1-1	
121	El Color Stilo Boutique	12,361.57	2	2	2	1	2	6	2	2	2	2	D-1-1	
122	La Coneja Feliz Almacén	22,155.00	2	2	2	1	2	5	2	2	2	2	D-1-1	
123	Billy Kid Almacén	9,875.62	2	2	2	1	2	6	2	2	2	2	D-1-1	
124	Tulipán Encantado Bar	12,451.62	2	2	2	1	2	5	2	2	2	2	D-1-1	
125	Veterinaria Can Can	784.14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	D-1-1	
126	Computer Technologies Center	852.12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	D-1-1	
127	Academia Comercial El Eden	789.17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	D-1-1	
128	Alquiutos Nueva Imagen	527.53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	D-1-1	
129	World Video Center	368.19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	D-1-1	
130	Cines Parkison	8,502.19	2	2	2	1	2	5	2	2	2	2	D-1-1	
131	Cartones de Guatemala, S. A.	367.58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	D-1-1	
132	Colegio Practico Integral	348.19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	D-1-1	
133	Alimentos Empacados, S. A.	785.17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	D-1-1	
134	Aceros Centroamericanos, S. A.	485.74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	D-1-1	
135	Ferretería La Union	785.79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	D-1-1	
136	Fun House	843.25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	D-1-1	
137	Financiera Buen Pisto	416.09	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	D-1-1	
138	Hombres de Maiz Book Shop	10,784.00	2	2	2	1	2	5	2	2	2	2	D-1-1	
139	Carrioca Restaurant y Bar	-18,331.75	2	2	2	1	2	6	2	2	2	2	D-1-1	
140	El jinete Restaurant	12,450.80	2	2	2	1	2	6	2	2	2	2	D-1-1	
141	El Rubi, Hotel y Restaurante	32,750.80	2	2	2	1	2	5	2	2	2	2	D-1-1	
142	El Bambú Discoteca	12,051.13	2	2	2	1	2	6	2	2	2	2	D-1-1	
	<b>TOTAL</b>	<b>2,056,495.69</b>												
-)	<b>Ajustes y Reclasificaciones</b>	<b>-415,060.94</b>											U A / R	
	<b>Saldo Final Según auditoría</b>	<b>1,641,434.75</b>											U D	
		<b>Σ</b>												

**Marcas de Auditoría:**

Σ = Sumado y Verificado

U = Va hacia Referencia

U = Viene de Referencia

**Conclusión:**  
 Con base en el trabajo realizado se determinó que en el proceso de Cuentas por Cobrar Comerciales no aplican las políticas mínimas de créditos y cobros, así como de documentación de respaldo, que garantice la recuperación de la cartera, labor realizada por el Departamento de Créditos y Cobros, por lo que es necesaria la intervención de la administración y una labor conjunta de los departamentos involucrados.

A.L.R.

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1-1 1/5</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	ALR
AL 31.12.2007	Fecha:	11/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>SUB – ANALITICA DE CARTERA</b>	Fecha:	14/01/2008
<b>CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>		

Código	Nombre del cliente	Antigüedad de Saldos					Total	Auditado	P.T. No.
		Sin Vencer	01 a 30	31 a 60	61 a 90	Más de 91			
1	La Guanaquita					15,000.00	15,000.00	⊙	D-1-3
2	Sondeo Ideal		1,962.50	1,962.50	1,962.50	1,962.50	7,850.00	⊙	D-1-3
3	La Rosa Inmortal					91,780.50	91,780.50	⊙	D-1-3
4	Intelectuales Unidos				17,892.64	17,892.65	35,785.29	⊙	D-1-3
5	Jardines Dorados			8,261.67	8,261.67	8,261.66	24,785.00	⊙	D-1-3
6	Esc. Técn. de Comp.					-11,879.00	-11,879.00	⊙	D-1-3
7	Distancia, S. A.					83,585.00	83,585.00	⊙	D-1-3
8	Corporación ISA				32,858.53	65,717.07	98,575.60	⊙	D-1-3
9	Hotel y Rest. Camino Ang.					9,782.40	9,782.40	⊙	D-1-3
10	Hotel Casa Bella				-13,789.25		-13,789.25	⊙	D-1-3
11	La Esperanza				1,066.66	2,133.34	3,200.00		
12	Electrónicos La Juventud		900.00				900.00		
13	Petencito Verde					1,100.00	1,100.00		
14	Vivero La Orquidea		2,035.00				2,035.00		
15	Maya Indians Rutas			9,107.00			9,107.00	⊙	D-1-3
16	Pesas Exactas, S. A.				807.00		807.00		
17	El Gran Puma					870.00	870.00	⊙	D-1-3
18	J. B. Q. Asoc.					2,317.00	2,317.00		
19	Alianza Danés					2,842.00	2,842.00		
20	Artesanías mayas			13,338.97	13,338.97	40,016.93	66,694.87	⊙	D-1-3
21	Industrias Keq'chies	10,282.48	10,282.48	10,282.48			30,847.44	⊙	D-1-3
22	Línea Grisácea y Azul	91,042.32					91,042.32	⊙	D-1-3
23	Palacio de Esmeralda					-5,000.00	-5,000.00	⊙	D-1-3
24	Arte metal y cristal		28,361.53	28,361.53	28,361.53		85,084.59	⊙	D-1-3
25	El Cóndor					64,000.00	64,000.00	⊙	D-1-3
26	El Salón Azul				1,875.00	5,625.00	7,500.00	⊙	D-1-3
27	Estampas Guatemaltecas			1,888.75	1,888.75	3,777.50	7,555.00	⊙	D-1-3
28	Flor de Café				2,785.00		2,785.00		
29	Castillos de Aire					-34,985.00	-34,985.00	⊙	D-1-3
30	Café Internet La Luna					3,141.00	3,141.00		
31	Alquiler de Motos La Veloz					4,895.00	4,895.00		
32	Yates Los Poderosos			2,145.00			2,145.00		
33	Margaritas Café				6,700.00		6,700.00	⊙	D-1-3
34	Telas Estrella Azul		1,234.00				1,234.00		
35	Banco del Cardamomo			2,345.00			2,345.00		
36	Abarrotería La General					3,458.00	3,458.00		
37	Seguros Aldana y Asoc.				1,522.33	3,044.67	4,567.00		
38	Arcilla Amsterdam					195,095.94	195,095.94	⊙	D-1-3
39	El Loco Estuado			41,546.00	41,546.00		83,092.00	⊙	D-1-3
40	Australia de Papel			11,156.42	11,156.43	33,469.29	55,782.14	⊙	D-1-3
	Van.....	101,324.80	44,775.51	130,395.32	158,233.76	607,903.45	1,042,632.84		

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1-1 2/5</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	ALR
AL 31.12.2007	Fecha:	11/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>SUB – ANALITICA DE CARTERA</b>	Fecha:	14/01/2008
<b>CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>		

Código	Nombre del cliente	Antigüedad de Saldos					Total	Auditado	P.T. No.
		Sin Vencer	01 a 30	31 a 60	61 a 90	Más de 91			
	Vienen.....	101,324.80	44,775.51	130,395.32	158,233.76	607,903.45	1,042,632.84		
41	La inglesa americana			14,917.90	14,917.90	44,753.70	74,589.50	⊖	D-1-3
42	La pequeña España				10,339.00	10,339.00	20,678.00	⊖	D-1-3
43	Ojos Negros Café					678.00	678.00		
44	Restaurante Los Cocos					15,890.00	15,890.00	⊖	D-1-3
45	Juventud Activa Colegio		8,910.00				8,910.00	⊖	D-1-3
46	El Atardecer Rest. y Bar					500.00	500.00		
47	Antojitos Guatemaltecos				785.00		785.00		
48	Hotel El Veraniego Sol					4,502.00	4,502.00		
49	Artesanías Folclóricas	1,397.89	1,397.89	1,397.89	1,397.89	4,193.68	9,785.24	⊖	D-1-3
50	El Rincón Vistoso			23,190.84	23,190.84	69,572.51	115,954.19	⊖	D-1-3
51	La Liebre lenta					53,629.75	53,629.75	⊖	D-1-3
52	Cumbres Vizantinas					46,464.97	46,464.97	⊖	D-1-3
53	El Escombro Fugaz					75,825.06	75,825.06	⊖	D-1-3
54	Pizza Paquitos		375.00				375.00		
55	Carnes y Meriendas El Diente			500.00			500.00		
56	Disquera Crazy Music		145.83	145.83	145.83	437.51	875.00		
57	Rest. Italiano Pizzarelli				1,895.00		1,895.00		
58	Importadora La Mejor					3,254.00	3,254.00	⊖	D-1-3
59	Zapateria Lemmon Ice		657.00				657.00		
60	Juguetería Playland			1,622.50	1,622.50		3,245.00		
61	Optica Buena Vista					23,484.00	23,484.00	⊖	D-1-3
62	Librería Estocolmo			4,785.00			4,785.00		
63	Chicher. El Cochinito Feliz				6,851.00		6,851.00	⊖	D-1-3
64	Pastelería El Zepelín					7,895.00	7,895.00	⊖	D-1-3
65	Dulcería El Goloso			1,578.00			1,578.00	⊖	D-1-3
66	Colegio La Cumbre		5,879.75				5,879.75	⊖	D-1-3
67	Hotel La Fonda Antiguaña			1,235.00			1,235.00		
68	Hotel Posada de Don Isai					4,578.00	4,578.00		
69	Almacén El Mundo Feliz					4,813.00	4,813.00		
70	La Ensenada Hotel			9,273.07	9,273.07	9,273.08	27,819.22	⊖	D-1-3
71	La Escuintleca					22,861.45	22,861.45	⊖	D-1-3
72	Siquinalá Querido		3,979.37	3,979.37	3,979.36	7,958.72	19,896.82	⊖	D-1-3
73	El Carnaval Mazateco		9,234.42	9,234.00	9,234.00		27,702.42	⊖	D-1-3
74	Los Cocales					25,780.00	25,780.00	⊖	D-1-3
75	Rizos y Estilos					8,866.57	8,866.57	⊖	D-1-3
76	Lechería La Vaca Loca			450.00			450.00	⊖	D-1-3
77	Constr. El Edificio Gacho					785.00	785.00		
78	Car Wash The Happy Car		654.00				654.00		
	Van.....	102,722.69	76,008.77	202,704.72	241,865.15	1,054,238.45	1,677,539.78		

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1-1 3/5</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	<b>Hecho por:</b>	<b>ALR</b>
<b>AL 31.12.2007</b>	<b>Fecha:</b>	<b>11/01/2008</b>
<b>(Cifras en Quetzales)</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>ICP</b>
<b>SUB – ANALITICA DE CARTERA</b>	<b>Fecha:</b>	<b>14/01/2008</b>
<b>CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>		

Código	Nombre del cliente	Antigüedad de Saldos					Total	Auditado	P.T. No.
		Sin Vencer	01 a 30	31 a 60	61 a 90	Más de 91			
	Vienen.....	102,722.69	76,008.77	202,704.72	241,865.15	1,054,238.45	1,677,539.78		
79	Textilería La Fina			895.00			895.00	⊕	D-1-3
80	Carrocenas Cross Roger				1,255.00		1,255.00		
81	Compucentro Digital		1,456.00				1,456.00		
82	Refiservicios S. A.					789.00	789.00		
83	Cleanmonsters Asoc.				985.00		985.00		
84	Mueblería El Palo Blanco					731.00	731.00		
85	Osos Azules Pardos					49,778.50	49,778.50	⊕	D-1-3
86	Barcos y Accesorios					35,780.34	35,780.34	⊕	D-1-3
87	Mil Historias Book Shop			10,995.13	10,995.13	10,995.14	32,985.40	⊕	D-1-3
88	Supertiendas El Machetazo					532.10	532.10		
89	Porky's Pizza			456.25			456.25		
90	Tommy John's S. A.		284.35				284.35		
91	Discoteca Ice Blue				987.00		987.00		
92	Rel y Joyería El Diamante					784.27	784.27		
93	Almacén El Infante			366.13			366.13		
94	Disco Bar Happy Hour	784.15					784.15		
95	Hotel Cinco Estrellas		357.15				357.15	⊕	D-1-3
96	Cafetería El Bocadazo				294.10		294.10		
97	Escritores Unidos		2,518.45	2,518.45	2,518.45		7,555.35	⊕	D-1-3
98	La Tortuga Veloz Restaurant			4,915.67	4,915.68	14,747.33	24,578.68	⊕	D-1-3
99	Jardines de Ensueños				9,897.28	9,897.28	19,794.56	⊕	D-1-3
100	Almacén Sacos y Corbatas					12,780.64	12,780.64	⊕	D-1-3
101	La Esmeralda Hotel					21,387.00	21,387.00	⊕	D-1-3
102	Mar, tierra y sol Hotel					30,780.00	30,780.00	⊕	D-1-3
103	Optica El Choco				897.50	897.50	1,795.00		
104	Heladería Thompsy		3,578.00				3,578.00		
105	La Tropical Discoteca					-27,845.00	-27,845.00	⊕	D-1-3
106	Librería y Papelería El Saber			4,589.00			4,589.00		
107	Café Internet La Cuadra	3,698.00					3,698.00		
108	Restaurante Dolce Vita	1,496.00					1,496.00		
109	Pizzeria Bacana		289.00				289.00		
110	Banco Galáctico del Subdesarrollo				357.00		357.00		
111	Banco del Istmo Centroamericano					792.00	792.00		
112	Zapatería A tu medida					147.00	147.00	⊕	D-1-3
113	Centro Comercial La Gala. S. A.			1,597.34	1,597.33	1,597.33	4,792.00		
114	Interpasos, S. A.		737.40	737.40	737.40	1,474.80	3,687.00		
115	Constructora del Norte, S. A.	362.00					362.00		
116	Liantas San Jorge, S. A.					875.00	875.00		
117	Delicias Guatemaltecas, S. A.					478.00	478.00		
118	Centro Odontología Boca Cerrada				368.00		368.00	⊕	D-1-3
	Van.....	109,062.84	85,229.12	230,692.09	277,670.02	1,231,437.68	1,934,091.75		

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1-1 4/5</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	ALR
<b>AL 31.12.2007</b>	Fecha:	11/01/2008
<b>(Cifras en Quetzales)</b>	Revisado por:	ICP
<b>SUB – ANALITICA DE CARTERA</b>	Fecha:	14/01/2008
<b>CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>		

Código	Nombre del cliente	Antigüedad de Saldos					Total	Auditado	P.T. No.
		Sin Vencer	01 a 30	31 a 60	61 a 90	Más de 91			
	Vienen.....	109,062.84	85,229.12	230,692.09	277,670.02	1,231,437.68	1,934,091.75		
119	Almacén Don's			917.00			917.00		
120	Pasarela Atómica Boutique					9,800.00	9,800.00	⊖	D-1-3
121	El Color Stilo Boutique					12,361.57	12,361.57	⊖	D-1-3
122	La Coneja Feliz Almacén					22,155.00	22,155.00	⊖	D-1-3
123	Billy Kid Almacén					9,875.62	9,875.62	⊖	D-1-3
124	Tulipán Encantado Bar				4,150.54	8,301.08	12,451.62	⊖	D-1-3
125	Veterinaria Can Can					784.14	784.14		
126	Computer Technologies Center			852.12			852.12		
127	Academia Comercial El Eden	789.17					789.17		
128	Alquiautos Nueva Imagen				527.53		527.53	⊖	D-1-3
129	World Video Center					368.19	368.19		
130	Cines Parkison		8,502.19				8,502.19	⊖	D-1-3
131	Cartones de Guatemala, S. A.			367.58			367.58		
132	Colegio Practico Integral				348.19		348.19		
133	Alimentos Empacados, S. A.					785.17	785.17		
134	Aceros Centroamericanos, S.	485.74					485.74		
135	Ferreteria La Union					785.79	785.79	⊖	D-1-3
136	Fun House			843.25			843.25		
137	Financiera Buen Pisto				416.09		416.09		
138	Hombres de Maíz Book Shop					10,784.00	10,784.00	⊖	D-1-3
139	Carioca Restaurante y Bar					-18,331.75	-18,331.75	⊖	D-1-3
140	El jinete Restaurant					12,450.80	12,450.80	⊖	D-1-3
141	El Rubi Hotel y Restaurante				8,195.20	24,555.60	32,750.80	⊖	D-1-3
142	El Bambú Discoteca				6,025.56	6,025.57	12,051.13	⊖	D-1-3
	<b>TOTAL</b>	<b>110,337.75</b>	<b>93,731.31</b>	<b>232,755.04</b>	<b>297,333.13</b>	<b>1,322,338.46</b>	<b>2,056,495.69</b>	⊖ √	
-)	<b>Ajustes y Reclasificaciones</b>	<b>-1,397.89</b>	<b>-1,397.89</b>	<b>-60,279.63</b>	<b>-81,684.01</b>	<b>-270,301.52</b>	<b>-415,060.94</b>	⊖	A/R
	<b>Saldo Final Según auditoría</b>	<b>108,939.86</b>	<b>92,333.42</b>	<b>172,475.41</b>	<b>215,649.12</b>	<b>1,052,036.94</b>	<b>1,641,434.75</b>	⊖	D-1
		<b>Σ</b>	<b>Σ</b>	<b>Σ</b>	<b>Σ</b>	<b>Σ</b>	<b>Σ</b>		

**Marcas de Auditoría:**

Σ = Sumado y Verificado

⊖ = Cotejado Diario Auxiliar

√ = Cotejado Diario Mayor General

⊖ = Va hacia Referencia

⊖ = Viene de Referencia

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1-1 5/5</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	ALR
AL 31.12.2007	Fecha:	11/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>SUB – ANALITICA DE CARTERA</b>	Fecha:	14/01/2008
<b>CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>		

<b>Resumen de Antigüedad de Salidas</b>					
Resumen	Total Cartera	%	Total clientes	%	
Cartera Corriente + Cartera a 30 días	204,069.06	10%	21	15%	
Cartera con vencimiento mayor a 30 días	232,755.04	11%	17	12%	
Cartera con vencimiento mayor a 60 días	297,333.13	15%	21	15%	a)
Cartera con vencimiento mayor a 90 días	1,322,338.46	64%	83	58%	b)
<b>Total</b>	<b>2,056,495.69</b>	<b>100%</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>	
	$\Sigma$		$\Sigma$		
a) Con estas cuentas por cobrar, el departamento ha solicitado la colaboración de los asesores de cuenta, ya que los cobradores les han visitado varias veces, sin obtener la cancelación correspondiente. Y con otros se han obtenido cheques post-fechaos.					
b) Indica el Gerente de Créditos y Cobros, que no tiene cifras finales sin embargo la situación de la cartera, se encuentra de la siguiente forma:					
<u>Cantidad de clientes</u>	<u>Status</u>				
10	Pagaron sus cuentas				
8	Se encuentran negociando con la Gerencia de Ventas				
65	No responden o no indican cuando cancelarán. Con ellos se esperan la recuperación con la nueva contratación de Directorio Telefónico				
<b>Procedimientos de Auditoria:</b>					
* Verificación de documentos físicos					
* Circularización de saldos, Ver P. T. No. D-1-3, D-1-4 y D-1-5 Pág. 74, 77 y 78 respectivamente					
* Procedimiento alternos de pagos posteriores, Ver P. T. No. D-1-6 Pág. 80					
<b>Deficiencias de Control Interno:</b>					
* La labor del departamento de créditos y cobros se ve limitada al no tener un análisis crediticio del cliente, así como tampoco se utiliza el cobro judicial para la recuperación de cartera.					
* El no registro de cobros con cheques post-fechaos, la falta de información de un departamento a otro y no contabilizar facturas emitidas por los clientes como canjes, afecta la cartera ya que no muestra saldos correctos.					
* El incremento en los días de crédito son debido al cambio de la política de ventas por cuotas, tomando en cuenta que el cliente no paga en la fecha que le corresponde.					
<b>Conclusiones:</b>					
El Departamento de Créditos y Cobros tiene limitada su función de recuperación de saldos antiguos, debido a la poca intervención de la administración y el hecho de que se enfoca la recuperación separada de la venta, cuando la misma forma parte íntegra, ya que la venta concluye cuando ha sido cancelada la misma. No existe una política restrictiva que indique fechas límites para la gestión de cobro.					
ALR					



<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1-3 1/3</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	<b>Hecho por:</b>	<b>ALR</b>
<b>AL 31.12.2007</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/01/2008</b>
<b>(Cifras en Quetzales)</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>ICP</b>
<b>ESTADISTICA DE CIRCULARIZACION</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/01/2008</b>

GUIATELCON, S. A.						
Estadística de la Circularización						
Período al 31/12/2007						
(Cifras en Quetzales)						
Base de Selección:						
a) Antigüedad de saldos						
b) Cobertura 100% de saldos mayores a Q. 5,000.00						
c) Saldos menores de Q. 5,000.00 a criterio del auditor						
d) Circularización en forma directa						
Código	Cliente	Saldo Total	Conforme	Inconforme	No Contestó	Dev. Correo
29	Castillos de Aire	-34,985.00			-34,985.00	
105	La Tropical Discoteca	-27,845.00	-27,845.00			
139	Carioca Restaurante y Bar	-18,331.75				-18,331.75
10	Hotel Casa Bella	-13,789.25	-13,789.25			
6	Escuela Técnica de Computación	-11,879.00	-11,879.00			
23	Palacio de Esmeralda	-5,000.00	-5,000.00			
66	Colegio La Cumbre	5,879.75	5,879.75			
17	El Gran Puma	870.00	870.00			
63	Chicharronería El Cochinito Feliz	6,851.00		6,851.00		
120	Pasarela atómica Boutique	9,800.00	9,800.00			
26	El Salón Azul	7,500.00	7,500.00			
27	Estampas Guatemaltecas	7,555.00	7,555.00			
97	Escritores Unidos	7,555.35			7,555.35	
2	Sondeo Ideal	7,850.00	7,850.00			
64	Pastelería El Zepelín	7,895.00				7,895.00
130	Cines Parkison	8,502.19	8,502.19			
75	Rizos y estilos	8,866.57		8,866.57		
33	Margaritas Café	6,700.00	6,700.00			
45	Juventud Activa Colegio	8,910.00	8,910.00			
15	Maya Indians Rutas	9,107.00	9,107.00			
9	Hotel y Restaurante Camino Angosto	9,782.40	9,782.40			
49	Artesanías Folclóricas	9,785.24		9,785.24		
123	Billy Kid Almacén	9,875.62	9,875.62			
138	Hombres de Maíz Book Shop	10,784.00	10,784.00			
142	El Bambú Discoteca	12,051.13			12,051.13	
121	El Color Stilo Boutique	12,361.57	12,361.57			
140	El Jinete Restaurant	12,450.80		12,450.80		
124	Tulipán Encantado Bar	12,451.62	12,451.62			
100	Almacén Sacos y Corbatas	12,780.64			12,780.64	
1	La Guanaquita	15,000.00		15,000.00		
58	Importadora La Mejor	3,254.00	3,254.00			
99	Jardines de Ensueños	19,794.56	19,794.56			
	Van.....	132,383.44	92,464.46	52,953.61	-2,597.88	-10,436.75

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1-3 2/3</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	ALR
<b>AL 31.12.2007</b>	Fecha:	17/01/2008
<b>(Cifras en Quetzales)</b>	Revisado por:	ICP
<b>ESTADISTICA DE CIRCULARIZACION</b>	Fecha:	18/01/2008

GUIATELCON, S. A.						
Estadística de la Circularización						
Período al 31/12/2007						
(Cifras en Quetzales)						
Base de Selección:						
a) Antigüedad de saldos						
b) Cobertura 100% de saldos mayores a Q. 5,000.00						
c) Saldos menores de Q. 5,000.00 a criterio del auditor						
d) Circularización en forma directa						
Código	Cliente	Saldo	Conforme	Inconforme	No Contestó	Dev. Correo
	Vienen.....	132,383.44	92,464.46	52,953.61	-2,597.88	-10,436.75
44	Restaurante Los Cocos	15,890.00				15,890.00
61	Optica Buena Vista	23,484.00	23,484.00			
72	Siquinalá Querido	19,896.82	19,896.82			
65	Dulcería El Goloso	1,578.00	1,578.00			
42	La pequeña España	20,678.00			20,678.00	
101	La Esmeralda Hotel	21,387.00	21,387.00			
122	La Coneja feliz Almacén	22,155.00	22,155.00			
95	Hotel Cinco Estrellas	357.15	357.15			
71	La Escuintleca	22,861.45				22,861.45
98	La Tortuga Veloz Restaurant	24,578.39	24,578.39			
102	Mar, Tierra y Sol Hotel	30,780.00	30,780.00			
5	Jardines Dorados	24,785.00		24,785.00		
74	Los cicales	25,780.00		25,780.00		
76	Lechería La Vaca Loca	450.00	450.00			
141	El Rubí, Hotel y Restaurante	32,780.80	32,780.80			
73	El carnaval mazateco	27,702.42	27,702.42			
70	La Ensenada Hotel	27,819.22				27,819.22
79	Car Wash The Happy Car	895.00	895.00			
21	Industrias Keq'chies	30,847.44	30,847.44			
87	Mil Historias Book Shop	32,985.40		32,985.40		
86	Barcos y Accesorios	35,780.34			35,780.34	
4	Intelectuales Unidos	35,785.29	35,785.29			
52	Cumbres Vizantinas	46,464.97				46,464.97
85	Osos Azules Pardos	49,778.50			49,778.50	
112	Zapato a tu medida	147.00	147.00			
51	La Liebre lenta	53,629.75	53,629.75			
40	Australia de Papel	55,782.14	55,782.14			
25	El Cóndor	64,000.00		64,000.00		
118	Centro de Odontología Boca Cerrada	368.00	368.00			
20	Artesanías mayas	66,694.87			66,694.87	
	Van.....	948,505.39	475,068.66	200,504.01	170,333.83	102,598.89

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1-3 3/3</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	ALR
AL 31.12.2007	Fecha:	17/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>ESTADISTICA DE CIRCULARIZACION</b>	Fecha:	18/01/2008

Base de Selección:						
a) Antigüedad de saldos						
b) Cobertura 100% de saldos mayores a Q. 5,000.00						
c) Saldos menores de Q. 5,000.00 a criterio del auditor						
d) Circularización en forma directa						
Código	Cliente	Saldo	Conforme	Inconforme	No Contestó	Dev. Correo
	Vienen.....	948,505.39	475,068.66	200,504.01	170,333.83	102,598.89
41	La inglesa americana	74,589.50				74,589.50
53	El escombros fugaz	75,825.06		75,825.06		
7	Distancia, S. A.	83,585.00	83,585.00			
39	El Loco Estuardo	83,092.00		83,092.00		
128	Alquíaautos Nueva Imagen	527.53	527.53			
22	Línea Grisácea y Azul	91,042.32	91,042.32			
24	Arte metal y cristal	85,084.59			85,084.59	
3	La Rosa Inmortal	91,780.50	91,780.50			
135	Ferretería La Unión	785.79	785.79			
8	Corporación ISA	98,575.60			98,575.60	
50	El Rincón Vistoso	115,954.19		115,954.19		
38	Arcilla Amsterdam	195,095.94			195,095.94	
	<b>TOTAL</b>	<b>1,944,443.41</b>	<b>742,789.80</b>	<b>475,375.26</b>	<b>549,089.96</b>	<b>177,188.39</b>
		$\Sigma$	$\Sigma$	$\Sigma$	$\Sigma$	$\Sigma$
		<b>Valor Q.</b>	<b>%</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>	
	Total de Cuentas por Cobrar	2,056,495.69	100%	142.00	100%	
	Circularizado	1,944,443.41	95%	74.00	52%	
	No Circularizado	112,052.28	5%	68.00	48%	
		$\Sigma$				
<b>ESTADISTICA DE CONFIRMACION</b>						
		<b>Valor Q.</b>	<b>%</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>	
	Conforme Aclarado (Ver P.T. D-1-4 Pág. 77)	742,789.80	38%	33.00	52%	
	Inconforme (Ver P. T. D-1-5 Pág. 78)	475,375.26	24%	12.00	19%	
	No Contestó (Ver P.T. D-1-6 Pág. 80)	549,089.96	28%	10.00	16%	
	Devuelta por el Correo (Ver P.T. D -1-6 Pág. 80)	177,188.39	10%	8.00	13%	
	<b>TOTAL</b>	<b>1,944,443.41</b>	<b>100%</b>	<b>63.00</b>	<b>100%</b>	
		$\Sigma$				
<b>CONCLUSION:</b>						
Con base en el trabajo efectuado, determinamos que es necesario el fortalecimiento de políticas y procedimientos que permitan una gestión eficaz de cobro del departamento de créditos y cobros.						
A.L.R.						
<b>Marcas de Auditoría:</b>						
$\Sigma$ = Sumado y Verificado						
$\text{✓}$ = Cotejado Diario Auxiliar						
$\checkmark$ = Cotejado Diario Mayor General						



<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1-5 1/2</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	LMM
AL 31.12.2007	Fecha:	18/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>RESUMEN DE RESPUESTAS CLIENTES INCONFORMES</b>	Fecha:	21/01/2008

<b>Código Cliente</b>	<b>Deficiencia</b>	<b>Cliente</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Referencia</b>
63	Control Interno	Chicharronería El Cochinito Feliz	El señor indica que el asesor le dijo que podría pagar la mitad, manteniendo el descuento. Pues él había hecho el reclamo que su anuncio no salió publicado en la edición pasada. Carta del 18/02/06	Valor de la Publicación Q. 6,851.00 Devolución por Reclamo Q. 3,425.50 Según nota de crédito No. 494 de fecha 30/06/07	A / R No. 1 Pág. 86
75	Control Interno	Rizos y Estilos	No está de acuerdo, pagó el 08/01/07 con el recibo Serie "A" # 718 por valor de Q. 8,866.57 cheque No. 18 de América Central	Se recibió copia del cheque cobrado. El recibo estaba en poder de la cajera, quien lo había trasapelado	A / R No. 2 Pág. 86
49	Control Interno	Artesanías Folklóricas	Proporcionó los siguientes cheques post- fechados: 213455, 213456, 213457, 214358, 213459, 213460 y 213461 del Banco del Café y le fueron extendidos los recibos de caja Serie "A" # 506, 507, 508, 509, 510, 511 y 512 Eran para depositarse el 15 de	Se recibió copia de los cheques cobrados. Los recibos estaban en poder de la cajera, quien los había trasapelado	A / R No. 3 Pág. 86
140	Control Interno	El Jinete Restaurant	Este cliente indica que trabaja con la agencia Creatividad sin Límites, S. A. a la cual le pagó, y ésta le extendió un recibo corriente sin sello sólo firmado. La agencia niega conocer la firma del mismo, aunque reconoce haber trabajado con el cliente. Cheques del cliente: # 12425 del G & T del 12/10/06 por Q. 6,225.40 y # 13005 del G & T del 09/11/06 por Q. 6,225.40	Se recibió copia de los cheques pagados por el cliente. Fueron emitidos a nombre de una persona que según la agencia no tuvo relación con ellos.	
1	Control Interno	La Guanaquita	Anulación carta enviada por el cliente de fecha 18/08/06. Faxeada	Valor de la Publicación Q. 18,562.60 Nota crédito Q. 18,562.60 Pago realizado por el cliente no devuelto ni reclamado por el cliente Q. 3,562.60	A / R No. 4 y A / R No. 5 Pág. 86
5	Control Interno	Jardines Dorados	Indica que solicitó su factura para amparar pago, nunca la recibió y no había recibido información.	Originalmente Factura No. 20,887 de fecha 16/04/07 (La factura original y copias aparecen anuladas) sustituida por la No. 21005 en Julio, no fue entregada ya que el cobrador la trasapeló.	

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1-5 2/2</b>
AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Hecho por:	LMM
AL 31.12.2007	Fecha:	18/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>RESUMEN DE RESPUESTAS CLIENTES INCONFORMES</b>	Fecha:	21/01/2008

Código Cliente	Deficiencia	Cliente	Respuesta	Observaciones	Referencia
74	Control Interno	Los Cocales	El cliente no reconoce la firma de quien aparece en el contrato del anuncio, ya que la persona que firmó no estaba autorizada para hacerlo, por lo tanto no pagará. Contrato firmado por Ángela Córdova, Asistente Mercadeo	El asesor publicitario indica que en la fecha que pactaron el contrato, el señor estaba de viaje, sin embargo, habló con él por teléfono y le indicó que la señorita podía firmar en su lugar	
87	Control Interno	Mil Historias Book Shop	Indica que pagaron al asesor y sólo adeudan una cuota. Recibo de Caja serie "A" #935 de fecha 18/03/07 por Q. 10,995.14 y Recibo de Caja Serie "A" 3 1007 del 07/04/07 por Q. 10,995.13	Se recibió copia del cheque cobrado. El recibo estaba en poder del asesor, quien lo había trasapelado.	A / R No. 6 Pág. 86
25	Control Interno	El Cóndor Transportes	El cliente indica que se hizo un canje con la empresa por transporte de guías. Factura No. 25 del 19/11/06 por Q. 64,000.00	Indicó el Contador General que él había recibido la factura hasta el mes de Junio	A / R No. 7 Pág. 86
53	Control Interno	El Escorbro Fugaz	El cliente indica que reclamó por teléfonos incorrectos y le reintegraron el 20% de su anuncio publicado, según nota de Crédito No. 285 del 08/12/06	Valor del anuncio Q. 379,125.30 valor descuento Q. 75,825.06	A / R No. 8 Pág. 86
39	Control Interno	El Loco Estuardo	No están de acuerdo, ya que modificaron su anuncio, y quedó su saldo por valor de Q. 20,773.00 el cual pagarían con tres cuotas, nunca les llegó la modificación de disminución. Carta con fecha 28/03/06.	Se recibió la carta el 02/04/06 El asesor indica que la había trasapelado. Valor del anuncio Q. 83,092.00 Valor nota de crédito Q. 62,319.00	A / R No. 9 Pág. 87
50	Control Interno	El Rincón Vistoso	El cliente indica que realizó un canje con la empresa por equipar las oficinas. Contrato canje del 15/10/05. La cuenta se canceló por medio de facturas que emitió a favor de Guíatelcon, S. A., las cuales son: Factura No. 1801 del 12/11/06 por valor de Q. 85,000.00 Factura No. 1889 del 27/11/06 por valor de Q. 15,954.19 Factura No. 1952 del 13/12/06 por valor de Q. 15,000.00	Las facturas fueron recibidas en las fechas indicadas por el Gerente de Ventas, quien las había guardado para entregarlas al Contador General	A / R No. 10 Pág. 87

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1-6 1/2</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	LMM
AL 31.12.2007	Fecha:	18/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>CEDULA DE COBROS POSTERIORES</b>	Fecha:	21/01/2008

Código	Cliente	Saldo al 31/12/2007	Cobro Posterior	Saldo actual	Recibo No.	Fecha Recibo	Observaciones	Referencia
29	Castillos de Aire	-34,985.00	0.00	-34,985.00			Nota de Crédito No. 100 de fecha 11/07/07 por Pronto Pago que el cliente no descontó.	A/R No. 11 Pág. 87
139	Carioca Restaurante y Bar	-18,331.75	0.00	-18,331.75			Nota de Crédito No. 363 de fecha 18/08/07 Duplicada.	A/R No. 12 Pág. 87
97	Escritores Unidos	7,555.35	2,518.45	5,036.90	1200	3-feb-08		
64	Pastelería El Zepelin	7,895.00	2,100.00	5,795.00	1209	5-feb-08		
142	El Bambú Discoteca	12,051.13	0.00	12,051.13			Pagará cuando pueda. Carta del 16/10/07 en poder del Gerente de Ventas	
100	Almacén Sacos y Corbatas	12,780.64	0.00	12,780.64			Se visitó al cliente en la dirección registrada y no se encontró allí. Indican que el dueño se fue a Estados Unidos a finales del 2005	A/R No. 14 Pág. 87
44	Restaurante Los Cocos	15,890.00	0.00	15,890.00			Se visitó la empresa en la dirección registrada y ya no se encuentra allí. La persona encargada de alquilar el local ignora a donde se haya ido.	A/R No. 14 Pág. 87
42	La Pequeña España	20,678.00	20,678.00	0.00	1245	13-mar-08		
71	La Escuintleca	22,861.45	0.00	22,861.45			La empresa se encuentra sin dueño, ya que el señor no heredó a ninguno de sus hijos. El hijo mayor indica que si puede pagar lo hará pero se comunicará después	
70	La Ensenada Hotel	27,819.22	9,819.22	18,000.00	1216	7-feb-08	El padre de la dueña indica que su hija se encuentra enferma, que él se hará cargo de la deuda, pero pagará Q. 1,000.00 mensuales después de este pago y si puede más, pero pide que no se amule el anuncio	
86	Barcos y Accesorios	35,780.34	35,780.34	0.00	1219	7-feb-08		
52	Cumbres Vizantinas	46,464.97	0.00	46,464.97			Se visitó la empresa en la dirección registrada y la persona encargada de alquilar el local dice que nunca ha existido esa empresa allí. La venta fue realizada vía fax y los contactos con la persona fueron telefónicamente. El cobrador indica que se le había dicho al asesor que la empresa no estaba y éste dijo que haría el cobro por teléfono. El celular de la empresa se encuentra desconectado por falta de pago.	A/R No. 14 Pág. 87
85	Osos Azules Pardos	49,778.50	49,778.50	0.00	1225	8-feb-08		
	Van.....	206,237.85	120,674.51	85,563.34				

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1-6 2/2</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	<b>Hecho por:</b>	<b>LMM</b>
<b>AL 31.12.2007</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/01/2008</b>
<b>(Cifras en Quetzales)</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>ICP</b>
<b>CEDULA DE COBROS POSTERIORES</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/01/2008</b>

Código	Cliente	Saldo al 31/12/2007	Cobro Posterior	Saldo actual	Recibo No.	Fecha Recibo	Observaciones	Referencia
	Vienen.....	206,237.85	120,674.51	85,563.34				
20	Artesanías mayas	66,694.87	26,677.94	40,016.93	1230	8-feb-08	Pagará las siguientes cuotas nada más pueda.	
41	La inglesa americana	74,589.50	74,589.50	0.00			Amulada la publicación Nota de crédito No. 505 del 18/09/07, pues el cliente indicó que no quería la Publicación	A/R No. 13 Pág. 87
24	Arte metal y cristal	85,084.59	56,723.06	28,361.53	1243	9-feb-08		
8	Corporación ISA	98,575.60	0.00	98,575.60			El cliente solicitó tiempo para el pago, ya que está gestionando un crédito sobre su empresa, carta del 12/03/07. Tiempo concedido al 31/10/07 según Gerente de Ventas	
38	Arcilla Amsterdam	195,095.94	195,095.94	0.00	1251	13-mar-08		
	<b>TOTAL</b>	<b>726,278.35</b>	<b>473,760.95</b>	<b>252,517.40</b>				
		<b>Σ</b>	<b>Σ</b>	<b>Σ</b>				

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1-7</b>
AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Hecho por:	LMM
AL 31.12.2007	Fecha:	18/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>CORTE DE FORMAS</b>	Fecha:	21/01/2008

### Objetivo

Determinar si las formas relacionadas con las Cuentas por Cobrar Comerciales, fueron utilizadas respetando su correlatividad

Documento	Fecha	Ultimo Utilizado	Primero a utilizar
		31-12-07	01-01-08
Contratos	31/12/2007	14587	14588
Facturas	31/12/2007	21889	21890
Notas de Crédito	31/12/2007	500	501
Notas de Débito	31/12/2007	0	0
Recibos de Caja	31/12/2007	1287	1288

### Trabajo Efectuado:

- Siguiente número de documento visto en blanco (o con fecha posterior a la del corte)
- Contratos de Publicación cotejados con las facturas emitidas después de la fecha indicada
- Factura y ocho más cotejadas con el libro ventas, auxiliar de clientes y todos tienen fecha antes o a la fecha indicada
- Recibo de Caja y los nueve siguientes cotejados al registro auxiliar de cuentas por cobrar y comprobado su depósito oportuno, antes o a la fecha indicada.
- Nota de crédito y las ocho anteriores cotejadas contra documentación referente al período antes y después de la fecha indicada
- Nota de Débito y las ocho anteriores cotejadas contra documentación referente al periodo antes y después de la fecha indicada



<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1-9</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	ALR
AL 31.12.2007	Fecha:	21/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>PRUEBA DE INGRESOS</b>	Fecha:	22/01/2008

<b>Alcance:</b> 15 clientes con más de 61 días de antigüedad y 95% de los saldos mayores a Q.10,000.00																		
<b>Cualidades a Evaluar</b>																		
A	Cotejado con libro ventas																	
B	Cálculo aritmético																	
C	Cotejado lista de precios autorizada																	
D	Descuentos concedidos																	
										<b>Puntuación</b>								
E	Cotejado cuenta por cobrar comercial										1	= Verificado y Operación Correcta						
F	Cotejado contra contrato										2	= Verificado y Operación Incorrecta						
G	Secuencia Numérica										3	= Pendiente						
H	Cotejado costo de Ventas										4	= No revisado						
I	Cotejado contra Auxiliar de cuenta por cobrar comercial																	
J	Crédito analizado y aprobado Depto. De créditos																	
K	Excede limite de crédito establecido																	
L	Verificar correlatividad de los recibos de caja																	
M	Verificar la suma de los recibos de caja contra póliza de diario y diario mayor																	
N	Verificar la suma de las amilaciones de recibos de caja provisionales y finales contra póliza de diario y diario mayor																	
<b>Tabla de Datos:</b>																		
Fecha	Factura No.	Cliente	Monto	Cualidades a Evaluar														
				A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	
30/05/2005	2574	La Guanaquita	18,562.60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
17/01/2007	16508	Jardines Dorados	33,046.68	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
17/10/2006	13756	Corporación ISA	164,292.65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
17/11/2006	14782	Artesanías mayas	66,694.87	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
17/01/2007	15875	Arte Metal y Cristal	113,446.12	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
11/08/2006	11581	El Cóndor	76,800.00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
11/07/2006	10145	Castillos de Aire	349,850.00	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
21/07/2006	10463	Arcilla Amsterdam	325,159.90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
05/02/2007	17259	El Loco Estuardo	124,638.00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
12/10/2006	13501	La Inglesa Americana	74,589.50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
14/12/2006	15701	La Pequeña España	31,017.00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
17/04/2007	19800	Restaurante Los Cocos	15,890.00	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
08/10/2006	13400	Estudios Folclóricos	11,183.13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
08/10/2006	13640	El Rincón Vistoso	128,837.99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
<b>Total</b>			<b>1,534,008.44</b>															
Cartera con cobrabilidad mayor a 61 días			1,619,641.88															
Análisis efectuado sobre			95%															
<b>Nota:</b>																		
La compañía tiene como política de cobro por cuotas y emitir una sola factura.																		
<b>Conclusión:</b>																		
Con base en el resultado de la muestra escogida y de las pruebas de auditoria, concluimos que los procedimientos seguidos por la compañía, para el registro y control de sus ingresos no es razonable.																		
A. L. R.																		

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>D-1-10</b>
AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Hecho por:	ALR
AL 31.12.2007	Fecha:	21/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>PRUEBAGLOBAL DEL CALCULO DE PROVISION DE CUENTAS INCOBRABLES</b>	Fecha:	22/01/2008

Cuentas	Saldo Contabilidad	Ajustes y reclasificaciones		Saldo Auditoria	Referencia
		D	H		
Cuentas por Cobrar Comerciales	2,056,495.69	115,392.60	530,453.54	1,641,434.75	D-1-1
Cheques Rechazados	178,769.25		69,552.48	109,216.77	D-1-2
<b>Total</b>	<b>2,235,264.94</b>	<b>115,392.60</b>	<b>600,006.02</b>	<b>1,750,651.52</b>	
	Σ			Σ	
<b>Análisis del Cálculo de la Provisión</b>	Base Q	%	Monto Q.		
Cálculo de provisión actual	2,235,264.94	9%	198,776.00		
-) Ajuste de cancelación de cuentas			75,135.61		U A/R No. 14
-) Ajuste de cheques rechazados			69,552.48		U A/R No. 16
Sub-total			54,087.91		
Saldo cartera mayor a 91 días			1,322,338.46		U D-1-1
Diferencia a ajustar contablemente			-1,268,250.55		
<b>Nota:</b>	Se conversó con el Sr. Amadeo Reyes, quien indicó que esperan recuperar el 85% de la cartera a más de 91 días y los cheques rechazados, con la contratación del nuevo directorio.				
<b>Conclusión:</b>	Con base a la Antigüedad de saldos de Cuentas por Cobrar Comerciales al 31 de Diciembre 2007, se realizó el análisis de cobrabilidad (D-1-1) y la suficiencia de la estimación para cuentas incobrables, determinando que NO es adecuada.				
	A.L.R.				
<b>Marcas de Auditoría:</b>					
Σ = Sumado y Verificado					
U = Viene de Referencia					

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>A/R</b> 1/3
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	LMM
<b>AL 31.12.2007</b>	Fecha:	22/01/2008
<b>(Cifras en Quetzales)</b>	Revisado por:	ICP
<b>AJUSTES Y RECLASIFICACIONES PROPUESTOS</b>	Fecha:	23/01/2008

Pda. No.	Concepto	Debe	Haber	Referencia
<b>1</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Devoluciones sobre Ventas	3,425.50		BG-1
	Cuentas por Cobrar Comerciales		3,425.50	D-1-1
	Nota de Crédito No. 494 De fecha 30/06/07 por devolución en anuncio no publicado. Cliente Chicharroneña El Cochinito Feliz cliente Código No. 63. Ver P. T. D-1-5	3,425.50	3,425.50	
<b>2</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Caja y Bancos	8,866.57		BG-1
	Cuentas por Cobrar Comerciales		8,866.57	D-1-1
	Registro Recibo de Caja No. 718 Serie "A" de fecha 08/12/06 cliente Rizos y Estilos, cliente código No. 75 Ver. P. T. D-1-5	8,866.57	8,866.57	
<b>3</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Caja y Bancos	9,785.24		BG-1
	Cuentas por Cobrar Comerciales		9,785.24	D-1-1
	Registro de los recibos de Caja No. 506, 507, 508, 509, 510, 511 y 512 no registrados del cliente Artesanías Folclóricas Código No. 49 Ver P. T. D-1-5	9,785.24	9,785.24	
<b>4</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Devoluciones sobre Ventas	18,562.60		BG-1
	Cuentas por Cobrar Comerciales		18,562.60	D-1-1
	Anulación anuncio Cliente La Guanaquita Código No. 01 Nota de Crédito No. 496 de fecha 30/06/07 Ver P. T. D-1-5	18,562.60	18,562.60	
<b>5</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Cuentas por Cobrar Comerciales	3,562.60		D-1-1
	Cuentas por Pagar		3,562.60	BG-1
	Traslado a Otros Ingresos Recibo de Caja No. 975 del 18/07/07 cliente La Guanaquita. El cliente no pidió devolución. Ver P.T. D-1-5	3,562.60	3,562.60	
<b>6</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Caja y Bancos	21,990.27		BG-1
	Cuentas por Cobrar Comerciales		21,990.27	D-1-1
	Registro Recibos de Caja No. 935 y 1007 Serie "A" de fecha 18/03/07 y 07/04/07 por Q.10,995.14 y 10,995.13 Cliente Mil Historias Book Shop código No. 87 Ver P. T. D-1-5	21,990.27	21,990.27	
<b>7</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Otros Egresos	64,000.00		
	Cuentas por Cobrar Comerciales		64,000.00	D-1-1
	Factura No. 25 del 19/11/06 Por Traslado de Guías. Cliente Transportes El Cóndor Código No. 25 Ver P. T. D-1-5	64,000.00	64,000.00	
<b>8</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Otros Egresos	75,825.06		
	Cuentas por Cobrar Comerciales		75,825.06	D-1-1
	Nota de Crédito No. 285 de fecha 08/12/06 por devolución en anuncio. Cliente El Escombro Fugaz Código No. 53 Ver P. T. D-1-5	75,825.06	75,825.06	

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>A/R 2/3</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	LMM
<b>AL 31.12.2007</b>	Fecha:	22/01/2008
<b>(Cifras en Quetzales)</b>	Revisado por:	ICP
<b>AJUSTES Y RECLASIFICACIONES PROPUESTOS</b>	Fecha:	23/01/2008

Pda. No.	Concepto	Debe	Haber	Referencia
<b>9</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Devoluciones sobre Ventas	62,319.00		
	Cuentas por Cobrar Comerciales		62,319.00	D-1-1
	Nota de Crédito No. 495 De fecha 30/06/07 por disminución en anuncio cliente El Loco Estuardo Código No. 39 Ver P.T. D-1-5	62,319.00	62,319.00	
<b>10</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Mobiliario y Equipo	115,954.19		BG-1
	Cuentas por Cobrar Comerciales		115,954.19	D-1-1
	Registro de las siguientes facturas:			
	Factura No. Fecha: Valor Q.			
	1801 12/11/06 85,000.00			
	1809 27/11/06 15,954.19			
	1952 13/12/06 15,000.00			
	Cancelación Cliente El Rincón Vistoso Código 50 Ver P. T. D-1-5	115,954.19	115,954.19	
<b>11</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Cuentas por Cobrar Comerciales	34,985.00		D-1-1
	Cuentas por Pagar		34,985.00	BG-1
	Para cancelar el saldo del cliente Castillos de Aire, Código No. 29 pues no se descontó la nota de crédito por descuento pronto pago. Ver P. T. D-1-6	34,985.00	34,985.00	
<b>12</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Cuentas por Cobrar Comerciales	18,331.75		D-1-1
	Otros Egresos		18,331.75	
	Para cancelar el saldo del cliente Carioca Restaurante y Bar, Código No. 139 Nota de crédito duplicada. Ver P. T. D-1-6	18,331.75	18,331.75	
<b>13</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Devoluciones sobre Ventas	74,589.50		
	Cuentas por Cobrar Comerciales		74,589.50	D-1-1
	Anulación anuncio Cliente La Inglesa Americana Código No. 41 Nota de Crédito No. 405 de fecha 18/09/07 Ver P. T. D-1-6	74,589.50	74,589.50	
<b>14</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Provisión Cuentas Incobrables	75,135.61		D-1-10
	Cuentas por Cobrar Comerciales		75,135.61	D-1-1
	Cancelación de las siguientes cuentas:			
	Almacén Sacos y Corbatas Q. 12,780.64 Código No. 100			
	Restaurante Los Cocos " 15,890.00 Código No. 44			
	Cumbres Vizantinas " 46,464.97 Código No. 52			
	Ver P. T. D-1-6	75,135.61	75,135.61	

<b>GUIATELCON, S. A.</b>	<b>P.T. No.:</b>	<b>A/R 3/3</b>
<b>AUDITORIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</b>	Hecho por:	LMM
AL 31.12.2007	Fecha:	22/01/2008
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	ICP
<b>AJUSTES Y RECLASIFICACIONES PROPUESTOS</b>	Fecha:	23/01/2008

Pda. No.	Concepto	Debe	Haber	Referencia
<b>15</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Cuentas por Cobrar Comerciales	58,513.25		D-1-1
	Cuentas por Pagar		58,513.25	BG-1
	Registro anticipos proporcionados por los siguientes clientes:			
	La Tropical Discoteca Q. 27,845.00 Código No. 105			
	Hotel Casa Bella " 13,789.25 Código No. 10			
	Esc. Técnica de Computación " 11,879.00 Código No. 6			
	Palacio Esmeralda " 5,000.00 Código No. 23			
	Ver P. T. D-1-3	58,513.25	58,513.25	
<b>16</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Provisión Cuentas Incobrables	69,552.48		D-1-10
	Cheques Rechazados		69,552.48	D-1-2
	Traslado de los siguientes cheques:			
	Cheque No. Banco Cliente Valor Q.			
	68125 América Central La Muela Feliz 7,755.24			
	185963258 Agromercantil Castillo Encantado 34,000.00			
	16589 Industrial Baños de Vapor Candentes 1,391.87			
	19765 Vivibanco Alimentos Allienti 13,500.00			
	358 Comercio El Juliapaneco Veloz 755.45			
	14985 G & T Fábrica El Genio 1,380.25			
	32586 América Central El Príncipe Man 6,414.35			
	124 G & T Ingeniería N 4,355.32			
	Ver P. T. D-1-2	69,552.48	69,552.48	
<b>17</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Depreciación Mobiliario y Equipo	23,190.84		
	Depreciación Ada. Mobiliario y Equipo		23,190.84	BG-1
	Registro de la depreciación correspondiente al año 2007	23,190.84	23,190.84	
<b>18</b>	<b>17-1-2008</b>			
	Gastos Cuentas Incobrables	1,268,250.55		
	Provisión Cuentas Incobrables		1,268,250.55	BG-1
	Prov. saldo cuentas mayor a 91 días s/Antigüedad al 31.12.2007 P.T. D-1-10	1,268,250.55	1,268,250.55	

**GUIATELCON, S. A.**

**INFORME DE AUDITORÍA**  
**Resultado de la revisión efectuada a las Cuentas por Cobrar Comerciales**  
**Por el período terminado al 31 de Diciembre de 2,007**

**Guatemala, Enero 24 de 2,008**

Guatemala, 24 de Enero de 2,008

Señores  
Consejo de Administración  
Guiatelcon, S. A.  
Presente.

Hemos realizado la auditoría interna del rubro de Cuentas por Cobrar Comerciales de la Compañía Guiatelcon, S. A. por el período comprendido del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2007; esta auditoría se realizó sobre las transacciones realizadas, los procedimientos y controles vigentes en el proceso de Cuentas por Cobrar Comerciales de la Compañía.

Estas transacciones, procedimientos y controles son responsabilidad de la administración de la compañía y nuestra responsabilidad es realizar las pruebas necesarias según las Guías de Auditoría Interna para evaluar la eficiencia de los mismos y comunicar los resultados, así como proponer acciones correctivas o de mejoramiento donde sea necesario.

Dentro de las operaciones de una compañía editora de directorios telefónicos, las Cuentas por Cobrar Comerciales, representan el mayor rubro en la obtención de ingresos para que la organización pueda continuar como negocio en marcha, radicando aquí la importancia de realizar una revisión sobre las transacciones, procedimientos y controles generados.

Derivado de lo anterior, los principales aspectos que la administración debe fortalecer e implementar en sus políticas y procedimientos, son los siguientes:

- a. **Análisis crediticio del cliente:** Realizarlo previo a la firma del contrato, solicitando la documentación de soporte necesaria que ayude a establecer capacidad de pago (Estados Financieros, Estados de cuenta bancarios, Referencias Comerciales, etc). En los casos de clientes recurrentes, utilizar el historial crediticio con la organización.
- b. **La autorización del crédito:** Debe ser aprobado de acuerdo a una tabla de niveles de autorización, que incluyan la Gerencia General, Gerencia de Ventas y Gerencia de Créditos y Cobros. Adicionalmente, en las negociaciones de canje y otros similares, debe observarse la anterior propuesta.
- c. **La firma de contratos:** Como norma debe solicitarse a los clientes, que únicamente el Representante Legal de la entidad firme el contrato publicitario, en casos excepcionales y considerando los montos contratados, solicitar carta de autorización firmada por el Representante Legal y copia autenticada de la Representación Legal.
- d. **Cobro Administrativo y Jurídico:** La administración debe implementar el cobro administrativo, después de los 60 días, se trasladará la cuenta a gestión de cobro jurídico, previa conciliación de información entre los departamentos involucrados.
- e. **Aceptación de cheques:** Afiliarse a una empresa que garantice el pago de cheques previa aceptación, y, realizar el protesto de los mismos, en el caso que resulten rechazados, dentro del plazo de 15 días para su ejecutoriedad legal.
- f. **Información y Comunicación:** Establecer los canales de comunicación electrónicos y escritos que permitan la retroalimentación entre los departamentos involucrados, coordinando la gestión de cobro en forma eficaz.

Como resultado de nuestra auditoría, consideramos que el proceso de Cuentas por Cobrar Comerciales presenta debilidades significativas en su control interno, las cuales enumerados a continuación:

**1º. Hallazgo: Falta de análisis crediticio de los clientes**

La Gerencia de Ventas actualmente, no dispone de ningún instrumento autorizado que administre y controle el otorgamiento de créditos, por lo tanto, no hay análisis que establezca la capacidad de pago del cliente.

**Comentario del Auditado:**

El Gerente de Ventas no considera importante el análisis crediticio, por el tipo de servicio prestado, y que se trabaja con base en la confianza proporcionada al cliente y al asesor de cuenta.

**Recomendación:**

La Gerencia de Ventas debe elaborar y/o actualizar a la brevedad las políticas y procedimientos relacionados al proceso de otorgamiento de créditos, estableciendo los parámetros que se proporcionarán a los clientes, aplicándolos en los contratos para tener la certeza de su validez legal.

**2º. Hallazgo: Deficiencia en el registro de Facturas de proveedores**

Se detectó al realizar las revisiones respectivas, que en las Cuentas por Cobrar Comerciales, existen clientes que negociaron con la Gerencia de Ventas, la cancelación de su anuncio por medio de la compra de bienes y /o prestación de servicios, por un monto de Q. 179,954.19 siendo los siguientes:

Cliente	Concepto	Factura No.	Fecha	Valor Q.	Monto Total Q.
Transportes El Cóndor	Traslado de guías	25	19/11/2006	64,000.00	64,000.00
El Rincón Vistoso	Compra Mobiliario y Equipo	1801	12/11/2006	85,000.00	115,954.19
		1809	27/11/2006	15,954.19	
		1952	13/12/2006	15,000.00	
<b>TOTAL</b>					<u>179,954.19</u>

**Comentario del Auditado**

Sin comentario del auditado

### Recomendación

La Gerencia General debe dar instrucciones para crear la política y establecer los procedimientos relativos a la compra y contratación de bienes y servicios. En los casos relativos a canjes, la Gerencia de Ventas debe comunicar las condiciones y negociación alcanzada con el cliente con lo cual, le permita la retroalimentación de información contable y crediticia para su registro y control.

### 3°. Hallazgo: Falta de control de cheques rechazados

Se detectó en la revisión realizada que los cheques rechazados no son protestados, como parte de la ejecutoriedad legal para su cobro, en caso necesario. Carecen de un lugar para su salvaguarda. Adicionalmente se detectó que no se cumple con la política de cobro administrativo a los clientes. Al 31 de diciembre 2007 el monto total de los cheques rechazados asciende a Q.178,769.25 de los cuales Q.69,552.48 son incobrables.

Fecha	Cheque No.	Banco	Cliente	Valor Q.	Motivo de Rechazo
05/04/2005	68125	América Central	La Muela Feliz	7,755.24	Sin Fondos
20/04/2005	185963258	Agromercantil	Castillo Encantado	34,000.00	Sin Fondos
07/05/2005	16589	Industrial	Baños de Vapor Candescentes	1,391.87	Sin Fondos
25/07/2005	19765	Vivibanco	Alimentos Allienti	13,500.00	Sin Fondos
25/07/2005	358	Comercio	El Jutiapaneco Veloz	755.45	Sin Fondos
25/07/2005	14985	G & T	Fábrica El Genio	1,380.25	Sin Fondos
18/08/2005	32586	América Central	El Príncipe Man	6,414.35	Sin Fondos
25/08/2005	124	G & T	Ingenieria N	4,355.32	Sin Fondos
TOTAL				<u>69,552.48</u>	

### Comentario del Auditado

El Gerente de Créditos y Cobros tiene conocimiento de estos casos pero su gestión esta limitada por carecer de una asesoría adecuada.

### Recomendación

El Gerente de Créditos y Cobros debe actualizar las políticas y procedimientos relacionados con los cheques rechazados, dentro de las cuales el protesto del cheque debe realizarse en un plazo de 15 días a partir de su devolución para su validez legal. Adicionalmente evaluar en el mercado la contratación de un servicio que garantice el pago previo a su aceptación.

#### 4°. Hallazgo: Deficiencia en el registro de recibos de caja

Se detectaron 10 recibos de caja por cobros realizados a los clientes por un monto de Q.40,642.08 que están pendientes de registro por el Departamento de Contabilidad y Departamento de Créditos y Cobros. Se verificó que se carece de un control y gestión de talonarios de recibos de caja.

Cliente	Recibo No.	Fecha	Valor Q.	Total Q.
Rizos y Estilos	718	08/01/2007	8,866.57	8,866.57
Artesanías Folckloricas	506	06/01/2007	1,397.89	9,785.24
	507	06/01/2007	1,397.89	
	508	06/01/2007	1,397.89	
	509	06/01/2007	1,397.89	
	510	06/01/2007	1,397.89	
	511	06/01/2007	1,397.89	
Mil Historias Book Shop	512	06/01/2007	1,397.90	21,990.27
	935	18/03/2007	10,995.14	
	1007	07/04/2007	10,995.13	
TOTAL				<u>40,642.08</u>

### Comentario del Auditado

El Contador General indica que los recibos se encontraban trasapelados en el departamento de contabilidad.

### Recomendación

La Gerencia de Créditos y Cobros en conjunto con el área contable deben establecer los procedimientos para la conciliación de información de los recibos emitidos y en blanco, su registro en la cuenta corriente de los clientes y su contabilización.

### 5°. Hallazgo: Omisión en el registro de notas crédito

La administración no dispone de ningún instrumento que autorice la emisión, control y registro de las notas de crédito. Se detectaron 6 notas de créditos por concepto de anulación y modificación en los anuncios que ascienden a Q.253,053.41. El Departamento de Contabilidad y el Departamento de Créditos y Cobros no han realizado su registro adecuado. Integrado por:

Fecha	Cliente	Concepto	Nota de crédito No.	Valor Q.
08/12/2006	El Escombro Fugaz	Modificación de Anuncio	285	75,825.06
18/01/2007	Carioca Restaurante y Bar	Anulación (Duplicada)	363	18,331.75
30/06/2007	Chicharronería Feliz	Anulación de Anuncio	494	3,425.50
30/06/2007	El Loco Estuardo	Modificación de Anuncio	495	62,319.00
30/06/2007	La Guanaquita	Anulación de Anuncio	496	18,562.60
18/09/2007	La Inglesa Americana	Modificación de Anuncio	505	74,589.50
TOTAL				<u>253,053.41</u>

### Comentario del Auditado

El Contador General indica que las notas de crédito se solicitan de forma verbal y se espera que los asesores devuelvan la documentación.

### Recomendación

La Gerencia de Créditos y Cobros debe priorizar la creación del procedimiento para la solicitud, emisión, autorización y registro de las notas de crédito. Los documentos para la solicitud deben estar prenumerados y con la información de soporte correspondiente (Carta de anulación y/o modificación del anuncio autorizado por la Gerencia de Ventas).

### 6°. Hallazgo: Deficiencia en conciliación de Cuentas por Cobrar Comerciales

Se detectó que el Departamento de Créditos y Cobros envía estados de cuenta mensual; no realiza ninguna conciliación de saldos, ni seguimiento a las observaciones y notas enviadas por los clientes, lo cual no le permite medir la eficiencia del proceso de cobro.

**Comentario del Auditado**

El Gerente de Créditos y Cobros consideraba el estado de cuenta, como un cobro implícito. Por lo que el considera que si el cliente, no paga o tiene problemas, se comunicaría con el Departamento de Ventas o Departamento de Créditos y Cobros.

**Recomendación**

La Gerencia de Créditos y Cobros debe priorizar la creación del procedimiento para el seguimiento a los estados de cuenta enviados, determinando responsabilidades a cada área involucrada y los plazos para su ejecución. La retroalimentación de información sobre los clientes permitirá una gestión de cobro eficiente y eficaz.

**7°. Hallazgo: Cuentas incobrables**

Se detectaron al 31 de Diciembre 2007, 83 clientes con saldos a más de 90 días crédito por Q.1.322,338.46 que equivale a un 64% de la cartera. La reserva de Cuentas Incobrables registrada a esa fecha asciende a Q.198,776.00 la cual es insuficiente, si la situación de la cartera no mejora en su recuperación. (Ver anexo I pág. 98)

**Comentario del Auditado**

La Gerencia de Ventas indica que se negocia con los clientes los plazos, pagos y por la experiencia adquirida en el negocio los clientes siempre cancelan su deuda.

**Recomendación**

La Gerencia de Créditos y Cobros debe fortalecer y hacer cumplir la política de Cuentas morosas establecida. Adicionalmente deben solicitar asesoría jurídica para determinar las etapas y parámetros del proceso administrativo y jurídico necesarios para el logro de la recuperación de los saldos morosos.

Los hallazgos y recomendaciones fueron discutidos y aceptados por los Gerentes de los departamentos involucrados.

En la realización de esta auditoría y en la discusión del informe, agradecemos la colaboración y el compromiso mostrado por el personal involucrado, que permitieron el cumplimiento en las fechas para la ejecución de nuestro trabajo. Ese mismo compromiso mostrado, permitirá la implementación adecuada y oportuna de las recomendaciones dadas en este documento.

Atentamente,

*Isoldi Cruz Pérez*  
Lic. Isoldi Cruz Pérez  
Auditoría Interna

**ANEXO I**  
**Guiatelcon, S. A.**  
**Detalle de clientes con saldo mayor a 90 días**  
**Al 31 de Diciembre 2,007**  
**(Cifras en Quetzales)**

No.	Código	Nombre del cliente	Total
1	1	La Guanaquita	15,000.00
2	2	Sondeo Ideal	1,962.50
3	3	La Rosa Inmortal	91,780.50
4	4	Intelectuales Unidos	17,892.65
5	5	Jardines Dorados	8,261.66
6	6	Esc. Técn. de Comp.	-11,879.00
7	7	Distancia, S. A.	83,585.00
8	8	Corporación ISA	65,717.07
9	9	Hotel y Rest. Camino Ang.	9,782.40
10	11	La Esperanza	2,133.34
11	13	Petencito Verde	1,100.00
12	17	El Gran Puma	870.00
13	18	J. B. Q. Asoc.	2,317.00
14	19	Alianza Danés	2,842.00
15	20	Artesanias mayas	40,016.93
16	23	Palacio de Esmeralda	-5,000.00
17	25	El Cóndor	64,000.00
18	26	El Salón Azul	5,625.00
19	27	Estampas Guatemaltecas	3,777.50
20	29	Castillos de Aire	-34,985.00
21	30	Café Internet La Luna	3,141.00
22	31	Alquiler de Motos La Veloz	4,895.00
23	36	Abarroteria La General	3,458.00
24	37	Seguros Aldana y Asoc.	3,044.67
25	38	Arcilla Amsterdam	195,095.94
26	40	Australia de Papel	33,469.29
27	41	La inglesa americana	44,753.70
28	42	La pequeña España	10,339.00
29	43	Ojos Negros Café	678.00
30	44	Restaurante Los Cocos	15,890.00
VAN.....			679,564.15

**ANEXO I**  
**Guiatelcon, S. A.**  
**Detalle de clientes con saldo mayor a 90 días**  
**Al 31 de Diciembre 2,007**  
**(Cifras en Quetzales)**

No.	Código	Nombre del cliente	Total
VIENEN.....			679,564.15
31	46	El Atardecer Rest. y Bar	500.00
32	48	Hotel El Veraniego Sol	4,502.00
33	49	Artesanías Folclóricas	4,193.68
34	50	El Rincón Vistoso	69,572.51
35	51	La Liebre lenta	53,629.75
36	52	Cumbres Vizantinas	46,464.97
37	53	El Escombros Fugaz	75,825.06
38	56	Disquera Crazy Music	437.51
39	58	Importadora La Mejor	3,254.00
40	61	Optica Buena Vista	23,484.00
41	64	Pastelería El Zepelín	7,895.00
42	68	Hotel Posada de Don Isaí	4,578.00
43	69	Almacén El Mundo Feliz	4,813.00
44	70	La Ensenada Hotel	9,273.08
45	71	La Escuintleca	22,861.45
46	72	Siquinalá Querido	7,958.72
47	74	Los Cocales	25,780.00
48	75	Rizos y Estilos	8,866.57
49	77	Constr. El Edificio Gacho	785.00
50	82	Refriservicios S, A.	789.00
51	84	Mueblería El Palo Blanco	731.00
52	85	Osos Azules Pardos	49,778.50
53	86	Barcos y Accesorios	35,780.34
54	87	Mil Historias Book Shop	10,995.14
55	88	Supertiendas El Machetazo	532.10
56	92	Rel. y Joyería El Diamante	784.27
57	98	La Tortuga Veloz Restaurant	14,747.33
58	99	Jardines de Ensueños	9,897.28
VAN.....			1,178,273.41

**ANEXO I**  
**Guiatelcon, S. A.**  
**Detalle de clientes con saldo mayor a 90 días**  
**Al 31 de Diciembre 2,007**  
**(Cifras en Quetzales)**

No.	Código	Nombre del cliente	Total
VIENEN.....			1,178,273.41
59	100	Almacén Sacos y Corbatas	12,780.64
60	101	La Esmeralda Hotel	21,387.00
61	102	Mar, tierra y sol Hotel	30,780.00
62	103	Optica El Choco	897.50
63	105	La Tropical Discoteca	-27,845.00
64	111	Banco del Istmo Centroamericano	792.00
65	112	Zapatería A tu medida	147.00
66	113	Centro Comercial La Gala. S. A.	1,597.33
67	114	Interpasos, S. A.	1,474.80
68	116	Llantas San Jorge, S. A.	875.00
69	117	Delicias Guatemaltecas, S. A.	478.00
70	120	Pasarela Atómica Boutique	9,800.00
71	121	El Color Stilo Boutique	12,361.57
72	122	La Coneja Feliz Almacén	22,155.00
73	123	Billy Kid Almacén	9,875.62
74	124	Tulipán Encantado Bar	8,301.08
75	125	Veterinaria Can Can	784.14
76	129	World Video Center	368.19
77	133	Alimentos Empacados, S. A.	785.17
78	135	Ferretería La Union	785.79
79	138	Hombres de Maiz Book Shop	10,784.00
80	139	Carioca Restaurante y Bar	-18,331.75
81	140	El jinete Restaurant	12,450.80
82	141	El Rubi, Hotel y Restaurante	24,555.60
83	142	El Bambú Discoteca	6,025.57
<b>TOTAL</b>			<b><u>1,322,338.46</u></b>



**ANEXO III**  
**Guiatelcon, S. A.**  
**Factura**

GUIATELCON, S. A. 1a. Avenida 0-01 Zona 1 Tel. 2255-5501 Fax: 2255-5502 NIT: 999999-9 Guatemala, C. A.						<b>FACTURA</b> No. <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 100px; height: 20px; vertical-align: middle;"></span>
<div style="float: right; width: 200px;"> <p><b>Guatemala,</b></p> <p>SI USTED NO ESTA DE ACUERDO CON EL CONTENIDO DE LA PRESENTE FACTURA, SIRVASE NOTIFICARNOSLO A MAS TARDAR 5 DIAS DESPUES DE HABERLA RECIBIDO. TRANSCURRIDA ESTA FECHA, NO SE ACEPTARA NINGUN RECLAMO.</p> </div>						
<b>CONTRATO No.</b>	<b>No. ORDEN PUBLICACION</b>	<b>VENDEDOR</b>	<b>COD. PRODUCTO</b>	<b>EDICION</b>	<b>CONDICIONES DE PAGO</b>	
<b>DESCRIPCION</b>					<b>VALOR</b>	
SUB-TOTAL						
TIMBRE DE PRENSA						
<b>TOTAL EN LETRAS:</b>					<b>TOTAL Q.</b>	
<b>VENCIMIENTO DE CUOTAS</b>	<b>D/M/A</b>					
<b>VALOR</b>						
<b>OBSERVACIONES</b>						
HECHO POR: _____						

Autorizada en Resolución No. 4488 del 10 de febrero de 1995

Blanca - Cliente Verde - Créditos Amarilla - Contabilidad

**Nota:**  
 Ver el trabajo realizado con estas formas en P.T. No. D-1-7 Pág. No. 82

**ANEXO IV**  
**Guiatelcon, S. A.**  
**Nota de Crédito**

GUIATELCON, S. A. 1a. Avenida 0-01 Zona 1 Tel. 2255-5501 Fax: 2255-5502 NIT: 999999-9 Guatemala, C. A.						NOTA DE CREDITO No. <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 100px; height: 20px; vertical-align: middle;"></span>
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>						Guatemala,
<b>CONTRATO No.</b>	<b>No. ORDEN PUBLICACION</b>	<b>VENDEDOR</b>	<b>COD. PRODUCTO</b>	<b>EDICION</b>	<b>CONDICIONES DE PAGO</b>	
<b>DESCRIPCION</b>					<b>VALOR</b>	
SUB-TOTAL TIMBRE DE PRENSA						
<b>TOTAL EN LETRAS:</b>					<b>TOTAL Q.</b>	
<b>VENCIMIENTO DE CUOTAS</b>	<b>D/M/A</b>					
	<b>VALOR</b>					
<b>OBSERVACIONES</b>						
HECHO POR: _____						

Autorizada según Resolución No. 18881 del 20 de febrero de 1998 de la RR

**Nota:**  
 Ver el trabajo realizado con estas formas en P.T. No. D-1-7 Pág. No. 82

**ANEXO V**  
**Guiatelcon, S. A.**  
**Nota de Cargo**

GUIATELCON, S. A. 1a. Avenida 0-01 Zona 1 Tel. 2255-5501 Fax: 2255-5502		<b>NOTA DE CARGO</b> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">FECHA</td> <td style="padding: 2px;"> </td> <td style="padding: 2px;"> </td> <td style="padding: 2px;"> </td> </tr> </table>	FECHA				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">NOMBRE</td> <td style="padding: 2px;">CODIGO</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">DIRECCION</td> <td style="padding: 2px;">TELEFONO</td> </tr> </table>	NOMBRE	CODIGO	DIRECCION	TELEFONO	
FECHA										
NOMBRE	CODIGO									
DIRECCION	TELEFONO									
<b>Hacemos de su conocimiento que en esta fecha hemos cargado a su cuenta por los siguientes conceptos:</b>										
CONCEPTO		TOTAL Q.								
Total en Letras: _____										
Hecho por _____										

**Nota:**

Ver el trabajo realizado con estas formas en P.T. No. D-1-7 Pág. No. 82

**ANEXO VI**  
**Guiatelcon, S. A.**  
**Recibo de Caja**

GUIATELCON, S. A. 1a. Avenida 0-01 Zona 1 Tel. 2255-5501 Fax: 2255-5502			RECIBO DE CAJA No. <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 100px; height: 20px; vertical-align: middle;"></span>
NIT: 999999-9			
<b>FECHA</b> DIA   MES   AÑO	<b>RECIBIMOS DE:</b>	<b>No. DE ORDEN DE PUBLICACION</b>	
<b>CONCEPTO</b>		<b>VALOR</b>	
Pago Correspondiente a:			
Total en Letras:			
<b>FORMA DE PAGO</b>			
Cheque No. _____	Valor _____	Banco _____	
Cheque No. _____	Valor _____	Banco _____	
Efectivo _____			
<b>Original - Cliente Verde - Caja Amarilla - Cobrador</b>		Firma _____	
Cobrador Código			

**Nota:**

Ver el trabajo realizado con estas formas en P. T. No. D-1-7 Pág. No. 82

## CONCLUSIONES

1. La importancia que tiene una empresa editora de directorios telefónicos radica en que tiene como fin facilitar la comunicación de personas (individuales o jurídicas), la búsqueda de bienes y servicios, sin importar el lugar y hora, garantizando la calidad y confiabilidad del contenido del directorio telefónico.
2. El conocimiento de los procesos generados por las ventas al crédito, en una empresa editora de directorios telefónicos, proporciona a auditoría interna, una estructura efectiva para examinar y evaluar lo adecuado y efectivo que es el control interno existente en la organización, y de la calidad en el cumplimiento del desempeño de las responsabilidades asignadas.
3. Las cuentas por cobrar comerciales representan uno de los rubros más importantes para una empresa editora de directorios telefónicos, y su adecuado manejo, registro y recuperación garantiza el funcionamiento continuo y el desarrollo de las actividades de la organización, por lo cual la auditoría interna ayuda a la administración en las funciones de control y prevención en el alcance y cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.
4. El control interno en una empresa editora de directorios telefónicos, constituye el respaldo para facilitar la consecución de los objetivos en la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de políticas, leyes y normas, todo esto ejecutado por las personas que interactúan en la organización.
5. Como resultado del trabajo de tesis realizado, se confirmó la hipótesis planteada en el plan de investigación en la que se indica que si una organización carece de políticas y procedimientos adecuados en el área de Cuentas por Cobrar Comerciales, aunque el crédito sea su mayor opción de ventas, no podrá evaluar si los objetivos y metas propuestas en este rubro están siendo cumplidas o si por el contrario está generando mayor costo que beneficio, ya que no posee indicadores de medición.

## RECOMENDACIONES

1. La empresa editora de directorios telefónicos, debe analizar las necesidades y cambios que ha tenido el mercado y la tecnología en el campo de la comunicación, con el fin de generar soluciones que le permitan estar a la vanguardia de las necesidades de los clientes.
2. La empresa editora de directorios telefónicos, debe conocer los procesos generados por las ventas al crédito, preparando documentos donde se registren su desarrollo, permitiendo una visión clara y sencilla de la aplicación y revisión de los controles internos, facilitando su corrección y optimización.
3. La administración del crédito y los procesos generados, origen de las cuentas por cobrar comerciales, en una empresa editora de directorios telefónicos, deben ser evaluados por auditoría interna, buscando en forma coordinada métodos y procedimientos en el resguardo de las cuentas por cobrar comerciales, la obtención de información financiera confiable y oportuna, y promoviendo la eficiencia y eficacia en la recuperación de la cartera, para cumplir con los objetivos y metas de la organización en este rubro.
4. El control interno establecido en una empresa editora de directorios telefónicos, plasmado en políticas y procedimientos, no debe ser un mecanismo burocrático que dificulte el desarrollo de las operaciones, sino por el contrario, que facilite las mismas proporcionando una garantía razonable para el logro de los objetivos.
5. La optimización en la eficiencia de la administración de las cuentas por cobrar comerciales en una empresa editora de directorios telefónicos, necesita contar con los siguientes elementos: a) Objetivos y políticas definidas, b) Programas y procedimientos de trabajo escrito, permitiendo el logro de los objetivos establecidos y la aplicación de las políticas definidas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Cashin, James A. Enciclopedia de Auditoría. / Paul D. Neuwirth, John. F. Levy. Trad. Por Eugenia Lindegaard, Gerardo Gálvez, Jaime Lindegaard. España: Editorial Océano, 1999. 1315 páginas.
2. Congreso de la República de Guatemala. Código Civil de Guatemala, Decreto Ley No. 106, Arto. 15 Párrafo No. 3 Pág. 4
3. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio de Guatemala, Decreto No. 2-70, Artos. 86-202 Pág. 24-49.
4. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio de Guatemala, Decreto No. 19-04, Arto. 1 Pág. 1.
5. Cook, John W. Auditoría / Gary M. Winkle. Trad. Julio Coro Pando. 3ª. Edición. México: Nueva Editorial Interamericana, S. A. de C. V., 1992. 615 páginas
6. Coopers & Lybrand, Instituto de Auditores Internos de España. Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado. Ediciones Díaz de Santos. 2004 Página 17
7. Coopers & Lybrand, Instituto de Auditores Internos de España. Los Nuevos conceptos del control interno. Ediciones Díaz de Santos. 1997 Página 16
8. Enrique Benjamín Franklin F. Auditoría Administrativa. McGraw –Hill Interamericana Editores, S. A. de C. V. Edición 2001. 568 Páginas
9. Grupo Editorial Océano. Diccionario Enciclopédico Ilustrado Océano Uno. Edición 1993. 1513 páginas
10. Guatemalteca de Telecomunicaciones. Acuerdo No. 6-91 Reglamento Directorio Telefónico. Artículo 5º. Inciso a)
11. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (I.G.C.P.A). Guías de Auditoría Interna. Diversos años.
12. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (I.G.C.P.A.) Pronunciamientos de Contabilidad. Diversos años.
13. Kell y Ziegler. Auditoría Moderna. México: Compañía Editorial Continental, S. A. de C. V. 1998. 1557 páginas

14. Lawrence J. Gitman. Principios de Administración Financiera Décima Edición. Pearson Educación. México, 2003.
15. The Institute Of Internal Auditors. Marco para la práctica profesional de auditoria interna. Revisión 2004
16. The Institute Of Internal Auditors. Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna