

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE
LOS SERVICIOS ADUANALES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE
ARTÍCULOS EN GENERAL, EN LOS DEPARTAMENTOS DE
OPERACIONES, FACTURACIÓN Y CONTABILIDAD EN UNA AGENCIA DE
ADUANAS**

Tesis

Presentada a la Junta Directiva de la
Facultad de Ciencias Económicas

Por

BRIZEIDA JULIETA AGUILAR BRAVO DE MORALES

Previo a conferírsele el título de

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

En el Grado Académico de

LICENCIADA

Guatemala, abril de 2009

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

DECANO	Lic. José Rolando Secaida Morales
SECRETARIO	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
VOCAL 1º.	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
VOCAL 2º.	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
VOCAL 3º.	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
VOCAL 4º.	S.B. Roselyn Janette Salgado Ico
VOCAL 5º.	P.C. José Abraham González Lemus

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

AUDITORÍA	Lic. Luis Felipe Portocarrero Calderón
CONTABILIDAD	Lic. Gaspar Humberto López Jiménez
MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA	Lic. Aroldo Israel López Gramajo

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS.

Presidente	Lic. Jorge Luis Monzón Rodríguez
Examinador	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Examinador	Lic. Mario Ademar Cruz Cruz

Guatemala, 25 de febrero de 2008

Licenciado
José Rolando Secaida Morales
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho

Señor Decano:

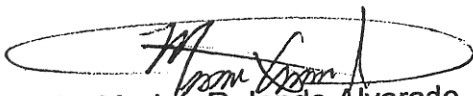
En atención a la designación de esa Decanatura, he procedido a realizar la asesoría correspondiente en la elaboración del trabajo de tesis denominado: **“auditoría administrativa en el proceso de facturación de los servicios aduanales de importación y exportación de artículos en general, en los departamentos de operaciones, facturación y contabilidad en una agencia de aduanas”**, presentada por la estudiante BRIZEIDA JULIETA AGUILAR BRAVO DE MORALES, previo a optar el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

En mi opinión, la tesis desarrollada por la estudiante Aguilar Bravo, reúne las condiciones y requisitos que exigen las normas universitarias sobre la materia, para ser aceptada y discutida en su examen privado de tesis.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para suscribirme del señor Decano.

Atentamente,

“Id y enseñad a todos”



Lic. Marlon Rolando Alvarado Jolón
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 9664

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

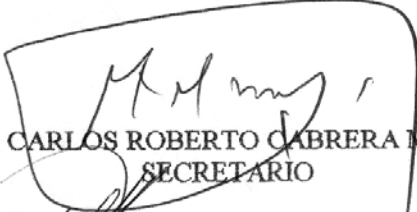
Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
VEINTISIETE DE FEBRERO DE DOS MIL NUEVE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.8 Acta 3-2009 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 23 de febrero de 2009, se conoció el Acta AUDITORIA 245-2008 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 18 de noviembre de 2008 y el trabajo de Tesis denominado: "AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN EL PROCESO DE FACTURACION DE LOS SERVICIOS ADUANALES DE IMPORTACION Y EXPORTACION DE ARTICULOS EN GENERAL, EN LOS DEPARTAMENTOS DE OPERACIONES, FACTURACION Y CONTABILIDAD EN UNA AGENCIA DE ADUANAS", que para su graduación profesional presentó la estudiante BRIZEIDA JULIETA AGUILAR BRAVO DE MORALES, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO




LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO



Smp.

DEDICATORIA

- A DIOS Dador de vida y toda sabiduría, por su amor entregado a través de Nuestro Señor Jesucristo
- A MIS PADRES: Rey Olivio Aguilar y Julieta Miriam Bravo
Mi gratitud eterna por sus bendiciones y sacrificios
- A MI ESPOSO: Licenciado Edilberto Geovanny Morales
Por su amor y apoyo incondicional
- A MIS HIJOS: Joselyn Andrea y Selvin Geovanny
Por ser una bendición en nuestro hogar
- A MIS HERMANOS: Ileana, Damaris, Karen y Samuel David,
Con mucho amor y con el deseo que sus vidas estén cada día más cerca de Dios.
- A TODA MI FAMILIA: Con especial cariño
- A MI ASESOR: Lic. Marlon Rolando Alvarado Jolón
Gracias por el apoyo que me brindó en la presente investigación
- A MIS AMIGAS: Porque de una u otra forma contribuyeron a la culminación de mi carrera.
- AGRADECIMIENTO ESPECIAL A: La Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Facultad de Ciencias Económicas.

ÍNDICE
CAPÍTULO I
AGENCIAS DE ADUANAS

	PÁGINA
1.1 Conceptos generales	1
1.1.1 Agente de aduanas	2
1.1.2 Obligaciones Generales	2
1.2 Principales actividades	5
1.2.1 Internas	5
1.2.2 Externas	5
1.3 Terminología Aduanera	6
1.3.1 Declaración de mercancías	6
1.3.2 Aceptación de la declaración	7
1.3.3 Autodeterminación	7
1.3.4 Autoridad aduanera	8
1.3.5 Obligaciones aduaneras	8
1.3.6 Territorio aduanero	9
1.3.7 Zonas primarias	9
1.4 Organización	10
1.5 Aspectos legales y fiscales	13
1.6 Servicios que presta	14

CAPÍTULO II
LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

2.1 Conceptos generales	16
2.1.1 Definición	16
2.1.2 Objetivos	16

	PÁGINA
2.1.3 Beneficios de la auditoría administrativa en una Agencia de Aduanas	17
2.1.4 Ventajas	17
2.1.5 Características	18
2.1.6 Principios básicos para realizar un examen de Auditoría Administrativa	19
2.1.7 Alcance	20
2.1.8 El personal	20
2.1.9 Seguimiento	21
2.1.10 Conducción de Auditoría Administrativa	22
2.2 Planeación	22
2.2.1 Objetivo	22
2.2.2 Factores a revisar	23
2.2.3 Fuentes de información	23
2.2.4 Investigación preliminar	23
2.3 Instrumentación	24
2.3.1 Métodos para evaluar las funciones a auditar	24
2.3.2 Recopilación de información	26
2.3.3 Técnicas de recolección	26
2.3.4 Los papeles de trabajo	26

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1 Conceptos generales	28
3.1.1 Definición	28
3.1.2 Objetivos del departamento de Auditoría Interna de la Agencia de Aduanas Servicios Internacionales	28

	PÁGINA	
3.1.3	Importancia	30
3.1.4	Alcance del trabajo	30
3.1.5	Establecimiento de políticas	31
3.1.6	Seguimiento de resultados	31
3.2	Los papeles de trabajo	32
3.2.1	Definición	32
3.2.2	Objetivos	32
3.2.3	Contenido	33
3.2.4	Alcance de los procedimientos de auditoría	33
3.2.5	Pruebas sobre procedimientos de control	34
3.2.6	Pruebas de cumplimiento	34
3.3	Guías para la práctica profesional	34
3.3.1	Independencia	35
3.3.2	Conocimiento técnico y capacidad profesional	35
3.3.3	Alcance del trabajo	35
3.3.4	Realización del trabajo	35
3.3.5	Administración del departamento de auditoría interna	36
3.4	Funciones del departamento	36
3.4.1	Funciones generales	37
3.4.2	Funciones específicas	38
3.5	Control Interno	39
3.5.1	Antecedentes del control interno COSO	40
3.5.2	Definición de ERM	43
3.5.3	Componentes	43
3.5.4	Dirección y soporte con tres componentes claves de ERM	44
3.5.5	Beneficios de ERM	44
3.5.6	Evaluación del riesgo y control interno	45
3.5.7	Objetivos del control interno	45

	PÁGINA
3.5.8 Clasificación del control interno	46
3.5.9 Riesgo de auditoría	46

CAPÍTULO IV

CAUSAS POR LAS CUALES SE DEBE REALIZAR UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EN LOS DEPARTAMENTOS DE OPERACIONES, FACTURACIÓN Y CONTABILIDAD

4.1 Departamento de operaciones	48
4.1.1 Los tramitadores no entregan las facturas inmediatamente en las oficinas centrales	49
4.1.2 Los tramitadores pierden las facturas de los gastos cancelados por cuenta ajena	50
4.1.3 Las declaraciones no se trasladan inmediatamente	50
4.2 Departamento de facturación	50
4.2.1 Declaraciones recibidas con documentación incompleta	51
4.2.2 Duplicidad de facturación de honorarios	51
4.2.3 Existe descontrol en la cartera de clientes	51
4.3 Departamento de contabilidad	52
4.3.1 Los gastos solicitados no son comprobados por tramitadores	52
4.3.2 Los gastos cancelados por cuenta ajena no son reintegrados por los clientes	53
4.4 Comprobación de la hipótesis	53

CAPÍTULO V
CASO PRÁCTICO

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE
LOS SERVICIOS ADUANALES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE
ARTÍCULOS EN GENERAL, EN LOS DEPARTAMENTOS DE
OPERACIONES, FACTURACIÓN Y CONTABILIDAD EN UNA AGENCIA DE
ADUANAS**

	PÁGINA
5.1 Antecedentes de la empresa objeto de estudio	54
5.2 Papeles de trabajo	57
5.3 Memorándum de auditoría Interna	107
Conclusiones	127
Recomendaciones	128
Bibliografía	129
Anexos	

INTRODUCCIÓN

Las Agencias de Aduanas, son los auxiliares autorizados para actuar habitualmente en nombre de terceras personas, en relación a los trámites, regímenes y operaciones aduanales, con su carácter de persona natural y las condiciones establecidas y requisitos exigidos en los reglamentos y leyes aduaneras.

Estas empresas juegan un papel importante en nuestro medio, apoyan el desarrollo y brindan asesoría a toda empresa que necesita importar o exportar bienes con valor fuera del territorio nacional, estableciendo una relación directa con la Superintendencia de Administración Tributaria. Debido al crecimiento de estas entidades, es necesario evaluar el funcionamiento de su proceso administrativo y medir la efectividad de los controles.

Con la finalidad de dar a conocer la eficiencia de las políticas desde el punto de vista de una Auditoría Administrativa en la empresa Servicios internacionales, se hace necesario que el Departamento de Auditoría Interna, realice en los Departamentos de Operaciones, Facturación y Contabilidad, una evaluación del proceso de los servicios aduanales de importación y exportación de artículos en general, que eviten la inconformidad de los clientes en la facturación de sus servicios.

Para llevar a cabo la presente investigación, preliminarmente se realizó un estudio de la institución, en el cual se determinaron sus principales actividades y características esenciales de la rama económica en la cual se desenvuelve. Se planificó el trabajo, se realizó un cuestionario de Auditoría Administrativa en cada una de las áreas objeto de estudio con la finalidad de evaluar las políticas existentes; la información se obtuvo a través de las técnicas de observación, consultas, indagación y confirmación con el personal de la empresa; se

realizaron las conclusiones del trabajo y luego se efectuó el informe respectivo, el cual está dividido en cinco capítulos relacionados a una Auditoría Administrativa.

El capítulo I, presenta la definición de Agente de Aduanas, las generalidades del negocio, las principales actividades y la terminología aduanera más utilizada en nuestro país.

El capítulo II, contiene la definición, los objetivos, la importancia, las ventajas, la planeación, la instrumentación y el informe de una Auditoría Administrativa en una empresa Agencia de Aduanas.

En el capítulo III, se presentan aspectos específicamente relacionados a la Auditoría Interna, contiene una definición, objetivos, importancia, los papeles de trabajo y las guías para la práctica profesional.

El capítulo IV, contiene información general de los departamentos objeto de estudio y principalmente las causas suficientes para realizar una Auditoría Administrativa en una Agencia de Aduanas.

En el capítulo V, se presenta el caso práctico de una Auditoría Administrativa, enfocada a evaluar las políticas en los Departamentos de Operaciones, Facturación y Contabilidad en una Agencia de Aduanas.

Y finalmente se dan a conocer las Conclusiones, Recomendaciones y la Bibliografía que fue consultada en la realización del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

AGENCIA DE ADUANAS

Las Agencias de Aduanas, surgen debido a la necesidad de descentralizar la función pública aduanera, debido al crecimiento acelerado de las importaciones y exportaciones de mercancías y otros bienes que presentan las entidades privadas dedicadas al comercio e industria de nuestro país.

Estas empresas, normalmente son oficinas privadas dedicadas a prestar servicios sobre trámites y derechos arancelarios relacionados con la importación y exportación de mercancías y otros bienes. Participan ante el servicio aduanero en nombre propio o de terceros, con la debida autorización para realizar los trámites, regímenes y operaciones aduanales; con su carácter de persona natural y cumpliendo siempre con los reglamentos y la legislación aduanera del estado guatemalteco y la de otros países.

1.1 CONCEPTOS GENERALES

Previo a desarrollar una Auditoría Administrativa en una Agencia de Aduanas, es necesario que el Auditor Interno conozca una definición de Agente de Aduanas, sus obligaciones generales, sus principales actividades, la terminología aduanera más importante, la organización, los aspectos fiscales y los servicios más comunes que prestan.

1.1.1 Agente de Aduanas

“El Agente Aduanero, es el auxiliar autorizado para actuar habitualmente, en nombre de terceros en los trámites, regímenes y operaciones aduanales en su carácter de persona natural, con las condiciones y requisitos establecidos en el reglamento y la legislación aduanera” (5:129).

1.1.2 Obligaciones Generales

Normalmente las empresas que funcionan como Agencias de Aduanas, tienen las siguientes obligaciones generales:

- Llevar registro de todos los actos, operaciones y regímenes aduaneros en que intervengan, en la forma y medios establecidos por el servicio aduanero.
- Conservar y mantener a disposición del servicio aduanero, los documentos y la información relativa a su gestión, por un plazo de cuatro años, salvo que la legislación nacional establezca un plazo mayor.
- Exhibir a requerimiento del servicio aduanero, los libros de contabilidad, sus anexos, archivos, registros contables y cualquier

otra información de trascendencia tributaria o aduanera y los archivos electrónicos, soportes magnéticos o similares que respalden o contengan esa información.

- Transmitir electrónicamente o por otro medio, las declaraciones aduaneras e información complementaria relativa a los actos, operaciones y regímenes aduaneros en que participen.
- Cumplir con los formatos y procedimientos para la transmisión electrónica de datos, siguiendo los requerimientos de integración con los sistemas informáticos utilizados por el servicio aduanero.
- Comprobar las condiciones y estados de los embalajes, sellos, precintos y demás medidas de seguridad de las mercancías y medios de transporte y comunicar inmediatamente al Servicio Aduanero cualquier irregularidad, cuando les corresponda recibir, almacenar o transportar mercancías.
- Rendir y mantener vigente la garantía de operación, cuando esté obligado a rendirla.

- Presentar anualmente certificación extendida por las autoridades competentes de que se encuentran al día en el pago de sus obligaciones tributarias.
- Cumplir los requisitos legales y administrativos a que estén sujetos los trámites, operaciones y regímenes aduaneros en que intervengan.
- Acreditar ante el Servicio Aduanero a los empleados que los representarán en su gestión aduanera.
- Velar por el interés fiscal.
- Mantener oficinas en el país signatario y comunicar al Servicio Aduanero el cambio de su domicilio fiscal, de sus representantes legales y cualquier otra información suministrada que requiera su actualización.
- En el caso de personas jurídicas acreditar y mantener ante el Servicio Aduanero, para todos los efectos, un representante legal apoderado con facultades de representación suficiente.

- La garantía de tener vigente su operación, será determinada, fijada y ajustada de conformidad con los parámetros establecidos por el Servicio Aduanero a través de disposiciones administrativas de carácter general.

1.2 PRINCIPALES ACTIVIDADES

Las principales actividades están enmarcadas por las funciones que realiza la empresa, las cuales se clasifican en internas y externas, por ser muy extensas, únicamente se mencionarán las más importantes:

1.2.1 Internas

Se refiere a todas aquellas que se llevan a cabo dentro de sus instalaciones, las más comunes son las siguientes: Facturación de servicios, amortizaciones, depreciaciones, pago de impuestos, pago a proveedores, retención de cuotas laborales, control de la cartera de clientes, control de sus activos, pago de impuestos por cuenta ajena en banca electrónica, pagos generales y registro de todas las operaciones contables.

1.2.2 Externas

Se refiere a todas aquellas que se llevan a cabo fuera de sus instalaciones, entre las más importantes se mencionan: Estar solvente en

todo aspecto con el Servicio Aduanero, venta de servicios, compras de suministros, cobros a clientes, pago de cuotas patronales y laborales, trámites en las diferentes aduanas del país, trámites de permisos de importación y mensajería en general.

1.3 TERMINOLOGÍA ADUANERA

Para realizar una Auditoría Administrativa en una Agencia de Aduanas, es importante que el Auditor Interno conozca los siguientes términos, los cuales se refieren al ramo aduanero.

1.3.1 Declaración de mercancías:

“El acto efectuado en la forma prescrita por el Servicio Aduanero, mediante el cual los interesados expresan libre y voluntariamente el régimen al cual se someten las mercancías y se aceptan las obligaciones que éste impone” (5:124).

El documento principal para importar o exportar mercancías es la declaración única aduanera, la cual contiene el régimen y los impuestos a cancelar para pasar el territorio aduanero e importar o exportar las mercancías a su destino final.

1.3.2 Aceptación de la declaración:

“Es el acto de registrar para su trámite la declaración de mercancías” (5:124).

La declaración de mercancías se dará por aceptada cuando sea registrada en el sistema informático de la SAT, el cual indica si cumple con todos los requisitos e impuestos, si es aceptada se envía la firma electrónica para efectuar el pago de impuestos; una vez realizado el pago, el banco envía su firma electrónica de confirmación, el sistema de la Superintendencia de Administración Tributaria le puede indicar dos colores, el verde significa mercadería sin revisión y el color rojo significa que la mercadería debe ser revisada, seguidamente se presenta para su respectivo trámite en la aduana y el desalmacenaje del recinto primario.

1.3.3 Autodeterminación:

“Es la determinación de las obligaciones aduaneras efectuadas por el declarante por las que se fijan y pagan los tributos exigibles y se cumplen las demás obligaciones necesarias para la autorización de un régimen aduanero” (5:124).

El interesado en forma voluntaria determina, basado en la legislación aduanera el pago de los impuestos y derechos exigibles, así como el

cumplimiento de las obligaciones no tributarias, de conformidad a las leyes vigentes de nuestro país.

1.3.4 Autoridad aduanera:

“El funcionario del Servicio Aduanero, que en razón de su cargo y en virtud de la competencia otorgada, comprueba la correcta aplicación de la normativa aduanera, la cumple y la hace cumplir” (5:124).

Aceptada la declaración, se presenta ante el Servicio Aduanero para su autorización y fiscalización del correcto cumplimiento de las obligaciones aduaneras, comprobando así la veracidad del contenido de la declaración aduanera de conformidad con los procedimientos legales establecidos. De esta forma se facilita y controla el comercio internacional autorizando o no, la salida o ingreso de las mercancías en general.

1.3.5 Obligaciones Aduaneras:

“La obligación aduanera está constituida por el conjunto de obligaciones tributarias y no tributarias que surgen entre el estado y los particulares, como consecuencia del ingreso o salida de mercancías del territorio aduanero” (5:132).

La obligación tributaria aduanera es el acto por el cual se fija la cuantía de los derechos e impuestos exigibles en la importación o exportación de mercancías

Las obligaciones no tributarias comprenden las restricciones y regulaciones no arancelarias (ejemplo: Permisos extendidos por los ministerios de: Agricultura Ganadería y Alimentación, de Energía y minas, y de Economía, entre otros), cuyo cumplimiento sea legalmente exigible.

1.3.6 Territorio aduanero

“El ámbito terrestre, acuático y aéreo de los países signatarios, con las excepciones legales establecidas” (5:125).

Es la jurisdicción del territorio nacional que comprende la zona primaria de las aduanas.

1.3.7 Zona Primaria

Incluye los espacios en que se encuentran las oficinas, las zonas de aparcamiento, despacho, carreteras y lugares autorizados para realizar las formalidades aduaneras.

1.4 ORGANIZACIÓN

Con la finalidad de dar a conocer la estructura de las Agencias de Aduanas, a continuación se describen las principales áreas de trabajo.

- **Gerencia general:** controla todas las operaciones de la empresa, enfocada a alcanzar los objetivos y metas de la misma usualmente esta conformada por el gerente general.

- **Auditoría interna:** se encarga de fiscalizar las operaciones de la empresa, evalúa el cumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos, evalúa el control interno y toda la información de la empresa.

- **Secretaría:** se encarga de atender a los clientes, recibe toda la correspondencia y opera la planta telefónica.

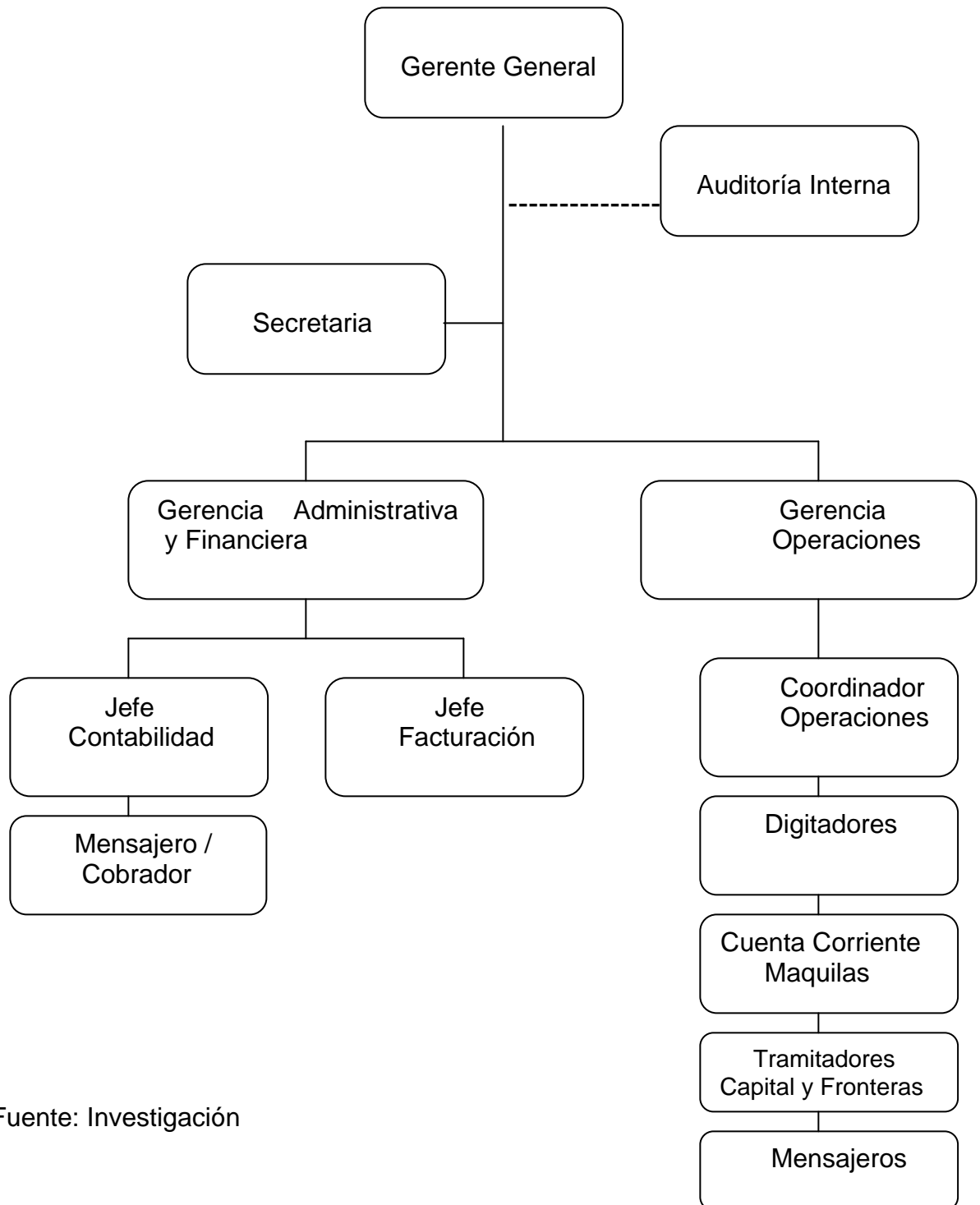
- **Gerencia administrativa y financiera:** encargada del manejo y control de todas las transacciones operacionales que se realizan en la empresa. Su función está determinada para hacer cumplir las políticas, velar por el cumplimiento de los controles internos. Dentro de sus principales funciones se pueden mencionar, autorización y custodia del flujo de efectivo, emisión de reportes

financieros para la gerencia general y otros departamentos necesarios, control de presupuesto, explicación de las variaciones del mismo contra los resultados reales, emisión y pago a los proveedores, transferencias para el pago de gastos de importación o exportación de los clientes, elaboración de facturas y envíos, pago de impuestos por cuenta ajena en banca electrónica, pagos generales y registro de todas las operaciones contables, control y pago de impuestos, pago de nómina de sueldos del personal, reportes de gastos,.

- **Gerencia de Operaciones:** encargada de elaborar las declaraciones únicas aduaneras que solicitan los clientes, monitorea la mercadería desde la llegada a la aduana hasta las instalaciones del cliente, resuelve problemas y asesora a las diferentes empresas en relación a las importaciones y exportaciones, distribuye las declaraciones y documentación a las diferentes delegaciones, atiende a los clientes, margina, elabora y tramita permisos de importación y exportación.

A manera de ilustrar la organización de una empresa que presta servicios para el comercio exterior, se incluye el siguiente organigrama.

Organigrama de la Empresa Servicios Internacionales



Fuente: Investigación

1.5 ASPECTOS LEGALES Y FISCALES

Las agencias de aduanas están constituidas de acuerdo a las leyes de Guatemala, sujetas a las disposiciones dentro del marco legal y fiscal, a continuación se detallan algunos de los requisitos legales y fiscales:

- Su constitución como empresa individual (de acuerdo al Código de Comercio Decreto 2-70 y sus reformas).
- Inscripción como patrono ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social e inscribir a todos sus empleados, según el reglamento.
- Registrarse de acuerdo a las leyes fiscales, las más importantes, Ley de Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 y sus reformas; Ley del Impuesto Sobre la Renta, Decreto 26-92 y sus reformas; Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos, Decreto 37-92 y sus reformas; Código Tributario, Decreto 6-91 y sus reformas; Ley del Impuesto Extraordinario y Temporal de apoyo a los Acuerdos de Paz, Decreto 19-2004 y sus reformas; Sistema Arancelario Centroamericano (SAC), etc.
- Tener registro como agente de aduanas, para poder hacer trámites en las aduanas, sacar solvencia fiscal, rendir y mantener vigente la garantía de operación, (fianza renovada, \$10,000.00, en una

aseguradora autorizada). Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA III) y su reglamento (RECAUCA).

1.6 SERVICIOS QUE PRESTA

Los principales servicios que prestan las agencias de aduanas son:

- Elaboración de la declaración única aduanera para el ingreso o salida del país de la mercadería de los clientes según el régimen que solicite, que puede ser: 1. definitivo 2. temporales o suspensivos y 3. liberatorios.
- Pago de impuesto de importaciones por banca electrónica.
- Marginación, asesoría de la partida correcta del sistema arancelario centroamericano (SAC).
- Pago de gastos por importación y exportación a cuenta de los clientes.
- Elaboración y solicitud de permisos de importación y exportación.
- Servicio de mensajería para la recepción de documentos.

CAPÍTULO II

LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

La razón para llevar a cabo la Auditoría Administrativa en una agencia de aduanas es la necesidad de detectar y superar las deficiencias administrativas existentes, a través de la aplicación de esta nueva herramienta de control y evaluación considerada como un servicio profesional para examinar integralmente a la empresa, con el propósito de descubrir oportunidades para mejorar su administración.

Uno de sus objetivos consiste en descubrir deficiencias e irregularidades en las áreas examinadas de la entidad. Actualmente se ha convertido en un campo común para los profesionales de la Contaduría Pública y Auditoría, a través de ella se evaluarán las políticas implementadas por la administración.

Aportar soluciones a la Dirección para lograr una administración eficiente. Se entiende como Dirección, al conjunto de ejecutivos que tienen a su cargo dirigir la institución.

Su campo es amplio, no sólo se aplica a las transacciones financieras y contables, sino también hoy en día inversionistas, accionistas, entidades de gobierno y público en general, realizan investigaciones con el fin de establecer la calidad de la gestión administrativa.

2.1 CONCEPTOS GENERALES

Para realizar una Auditoría Administrativa en una Agencia de Aduanas, es necesario que el Auditor Interno conozca la definición, los objetivos, la importancia y las ventajas de la misma, como parte del trabajo a desarrollar en la entidad.

2.1.1 Definición

“Una Auditoría Administrativa es el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora” (6:141).

2.1.2 Objetivos

Para realizar una Auditoría Administrativa en una Agencia de Aduanas, es necesario que el Auditor Interno conozca los principales objetivos de esta rama, los cuales son los siguientes:

- Evaluar los controles internos para determinar su efectividad.
- Revelar las debilidades encontradas en las políticas administrativas.
- Recomendar las mejores políticas administrativas.
- Asesorar a la administración en la toma de decisiones.
- Revelar los hallazgos encontrados y determinar las causas.

- Ayudar a utilizar de una mejor forma los recursos de la empresa.

2.1.3 Beneficios de la Auditoría Administrativa en una agencia de aduanas

Un beneficio es que los problemas administrativos y las dificultades operacionales pueden detectarse anticipadamente. Esta característica de anticipar los problemas, es análoga al concepto de mantenimiento preventivo, las auditorías administrativas periódicas pueden señalar los problemas conforme crecen a partir de una pequeña escala. En comparación a detectar los mismos problemas más tarde, cuando generalmente han crecido en alcance, significa mayores costos para la empresa.

Otro importante beneficio es auxiliar a la agencia de aduanas en el cumplimiento de los objetivos deseados; a través del cuestionario de auditoría administrativa se descubren áreas importantes que están ligadas al manejo de la entidad. En gran parte los fracasos son causados por una mala administración y estos errores deben corregirse anticipadamente.

2.1.4 Ventajas

Las más importantes que se obtienen entre otras, en una Agencia de Aduanas son las siguientes:

- Es un control preventivo que ayuda a la administración de la empresa a verificar el correcto cumplimiento de políticas y normas.
- Es una herramienta para evaluar el proceso administrativo de una entidad o parte de ella.
- Proporciona soluciones a los problemas encontrados como producto del examen realizado.

2.1.5 Características

- Normalmente es realizada por un profesional egresado de una universidad experto en administración.
- El Auditor Administrativo debe mantener una independencia de juicio.
- Su planeación se debe realizar con base a las características de la empresa.
- Ser objetiva, tener relación con el presente y el futuro y el resultado de la Auditoría debe ser fácil de entender y aplicar.
- Se establecerán normas de desempeño, expresadas en términos específicos, por medio de la creación de medidas de control para la valoración de los sistemas y políticas

2.1.6 Principios básicos para realizar un examen de Auditoría Administrativa

Los principios básicos a tomar en cuenta para realizar una Auditoría Administrativa en una agencia de aduanas son los siguientes:

- **Sentido de la evaluación:** la Auditoría Administrativa se ocupa de evaluar la calidad tanto individual como colectiva de los administradores y ver si han tomado modelos adecuados asegurando el control administrativo de la institución.

El desarrollo del trabajo se debe evaluar y asegurar el cumplimiento de objetivos, planes y una buena utilización de recursos. La Auditoría Administrativa no evalúa la capacidad técnica de Ingenieros, Contadores, y demás personal de la organización.

- **Proceso de Verificación:** la Auditoría Administrativa debe descubrir lo que realmente se está llevando a cabo a nivel directivo, administrativo y operativo, lo cual muchas veces resulta no concordar con lo que el responsable del área piensa que se está realizando.
- **Pensar como el Administrador:** el Auditor Interno debe ponerse en el lugar del administrador a quién se está auditando y preguntarse: ¿Qué información necesitaría en relación al trabajo que está realizando?,

¿Cómo planear y medir el desempeño alcanzado? ¿Cómo comprobar si el trabajo se realizó de manera precisa y oportuna?

2.1.7 Alcance

En general, el alcance de la Auditoría Administrativa se debe definir con base en un análisis costo y beneficio. Si los beneficios de la Auditoría superan a los costos, el examen debe realizarse.

Otra forma de determinar el alcance de una Auditoría Administrativa es enfocarla a una o más funciones básicas de la gerencia: planeación, organización, integración de personal, dirección y control. También se puede limitar la evaluación a un cierto nivel de la administración: alto, medio o bajo, ya que puede ser muy amplia o puede abarcar solamente parte de una organización. La Auditoría también puede centrarse en una área funcional de la empresa: planeación, contabilidad, mercadotecnia, investigación y desarrollo, ingeniería, manufactura, o personal. Igualmente puede enfocarse en el ambiente de trabajo y en el elemento humano o en el sistema de información.

2.1.8 El personal

El personal que se requiere para una Auditoría Administrativa puede estar formado por los mismos Auditores o Consultores Internos de la empresa.

La ventaja que esto tiene es que ya conocen el trabajo de las distintas áreas funcionales y las recomendaciones pueden ser hechas con mayor amplitud. Cuando la organización carece de Auditores Internos lo recomendable es contratar los servicios de Consultores Externos.

2.1.9 Seguimiento

Especificados los aspectos de una Auditoría Administrativa incluyendo su alcance y el personal requerido, el último detalle que debe tener en cuenta antes de emprenderla, es la frecuencia. La primera consideración será la naturaleza de la organización. Está sometida la agencia de aduanas a constantes cambios porque en sus servicios utiliza siempre la tecnología moderna. Cuando la agencia está sujeta a cambios rápidos los recursos que utiliza son costosos, la Auditoría Administrativa debe ser más frecuente, cuando no hay cambios rápidos o los recursos empleados no tienen un valor muy elevado las Auditorías Administrativas deben hacerse con la frecuencia necesaria para protegerse contra problemas crecientes.

Una Auditoría Administrativa debe ser considerada desde un marco de tiempo más amplio. Para una organización sometida a cambios rápidos o cuando consume gran cantidad de recursos de alto costo, un período adecuado para protegerla de problemas operativos o administrativos graves o estos lleguen a arraigarse, sería cada dos años. Para

organizaciones relativamente estables, la frecuencia de la auditoría puede ser cada tres años. En ningún caso se puede permitir que el intervalo exceda de tres años.

2.1.10 Conducción de la auditoría administrativa

Una vez definido el alcance, el personal y la frecuencia de la Auditoría, el siguiente paso es emprender la Auditoría real, lo cual implica la investigación y el análisis de los hechos que ocurren en el presente mediante cuestionarios y entrevistas para determinar los problemas de la organización.

2.2 PLANEACIÓN

“La planeación de la Auditoría es el proceso de identificar como se debe hacer por quién y cuándo. Aún cuando la planeación debe completarse antes de iniciar el trabajo de campo, el Auditor debe estar preparado para modificar los planes originales si durante la aplicación de los procedimientos de auditoría se encuentra ante las circunstancias no previstas o elementos no conocidos previamente. Las razones de los cambios significativos deben ser documentados” (7:11).

2.2.1 Objetivo

Al realizar una Auditoría Administrativa, se deben definir las acciones a seguir y los recursos a utilizar en el desarrollo de las diferentes fases del

trabajo, tomando en consideración las circunstancias a enfrentar para alcanzar los propósitos del trabajo.

2.2.2 Factores a revisar

Corresponden a las áreas o procesos identificados en una institución, considerados por el Auditor Interno para realizar el examen correspondiente, entre las cuales están: La organización, procesos, funciones, bienes, políticas, proyectos entre otros.

2.2.3 Fuentes de información

Son las áreas internas de la empresa, en las cuales el Auditor solicita información importante para fundamentar su trabajo realizado, por ejemplo: Gerencia General, Gerencia de Auditoría Interna, Jefes de departamentos y personal operativo que trabaja en las áreas objeto del examen, entre otros.

2.2.4 Investigación preliminar

Son los conocimientos y documentos que el Auditor adquiere para planificar el trabajo de campo, los más comunes al realizar una Auditoría Administrativa son los siguientes: normas, políticas administrativas, sistemas y métodos de control implementados por la administración y cualquier otra información importante de la institución.

2.3 INSTRUMENTACIÓN

Consiste en seleccionar los diferentes métodos para evaluar las funciones a auditar, por ejemplo: la recopilación de la información, las técnicas a utilizar en la recolección y los papeles de trabajo a desarrollar durante el trabajo a realizar.

2.3.1 Métodos para evaluar las funciones a auditar

Los más comunes que el Auditor Interno está obligado a conocer en la realización de una Auditoría Administrativa en una empresa Agencia de Aduanas son los siguientes:

- **Narrativos:** es el método mediante el cual el Auditor Interno describe las funciones de la estructura del control interno de la entidad.

- **Entrevistas:** este es un medio importante de obtener información para la Auditoría. Se deben preparar las preguntas con anterioridad, para obtener la información necesaria. Las personas a ser entrevistadas deben seleccionarse con cuidado y se les debe avisar previamente para tener tiempo de preparar la documentación requerida. En la entrevista el Auditor comenzará por establecer el propósito de la misma y la importancia del acopio de hechos para la

revisión de las áreas funcionales objeto de estudio. El ambiente debe ser amistoso y abierto, el Auditor debe actuar con tacto y diplomacia todo el tiempo. Al final de la entrevista es aconsejable verificar la exactitud de la información, solicitando a la persona entrevistada leer las notas del Auditor y anotar sus iniciales.

- **Cuestionarios:** el análisis del funcionamiento actual se logra utilizando cuestionarios o secciones del mismo sean pertinentes según el alcance de la Auditoría, además, el cuestionario permite al auditor sintetizar los elementos que causan dificultades y deficiencias a la organización. El sondeo que se lleva a cabo por el cuestionario, depende de la metodología que se aplique, generalmente se relaciona con los principios administrativos: planeación, organización, dirección, Integración de personal y control. Una vez se han diagnosticado los problemas reales, el Auditor debe estar preparado para apreciar el nivel de desempeño del área a investigar.
- **Flujogramas:** Es el que describe gráficamente su origen, desarrollo y final, de las actividades o funciones realizadas en la empresa, tomando en cuenta todas las áreas involucradas en los procedimientos.

2.3.2 Recopilación de información

Se realiza para obtener las evidencias y hallazgos encontrados, los cuales servirán de base para realizar las conclusiones y recomendaciones necesarias.

2.3.3 Técnicas de recolección

Son los diferentes elementos utilizados por el Auditor para recabar la información necesaria, las más comunes en nuestro medio son las siguientes: Observación directa, inspección física, entrevista, consulta, indagación, recuento y confirmación, entre otras.

2.3.4 Los papeles de trabajo

“Los papeles de trabajo, son los registros llevados por el Auditor sobre los procedimientos seguidos, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a que ha llegado durante el desarrollo de su examen, de acuerdo con las guías para la práctica profesional de la Auditoría Interna” (7:30).

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

El departamento de Auditoría Interna de la agencia de Aduanas Servicios Internacionales, es el órgano asesor y consultor de la entidad, tiene como funciones principales entre otras, apoyar a los directores en el desempeño de sus responsabilidades, validar el proceso operativo, evaluar la validez y eficiencia de los sistemas y comprobar su cumplimiento, de acuerdo a leyes, normas, reglamentos, acuerdos, planes y políticas implementados por la institución.

El apoyo a los directores de la entidad en el desempeño de sus funciones, se refiere a promover confiabilidad y control de todas las transacciones, salvaguardar los activos, analizar y evaluar los sistemas y controles existentes.

Básicamente el objetivo de la Auditoría Interna es presentar servicio a todos los miembros de la empresa en el efectivo desempeño de sus responsabilidades, a través de proporcionarles análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información relacionada con las actividades realizadas.

3.1 CONCEPTOS GENERALES

Previo a desarrollar una Auditoría Administrativa en una Agencia de Aduanas, es necesario que el Auditor Interno conozca la definición, los objetivos, la importancia y el alcance de la Auditoría Interna.

3.1.1 Definición

La Auditoría Interna forma parte de la estructura organizativa de la empresa y debe estar ubicada a un nivel jerárquico que le permita cumplir con los objetivos asignados por la institución.

Es una función independiente de control preventivo y de servicio dentro de una institución, para examinar y evaluar sus actividades, así como ayudar y asistir al personal para cumplir sus funciones y atribuciones por medio de la realización de análisis, valoraciones y recomendaciones, sobre lo actuado.

3.1.2 Objetivos del departamento de Auditoría Interna de la Agencia de Aduanas Servicios Internacionales

Entre otros, se mencionan los siguientes: Garantizar información financiera confiable y oportuna, salvaguardar los activos de la empresa, promover la eficiencia operativa de la entidad y velar por el cumplimiento de objetivos, políticas, planes, leyes y reglamentos.

- **Garantizar información financiera confiable y oportuna:** La Auditoría Interna de Servicios Internacionales debe velar por el cumplimiento de los controles internos implementados por la Administración, y de esta forma garantizarle a la institución, una información financiera, eficiente, confiable y oportuna.

- **Salvaguardar los activos:** Toda empresa debe tener sus activos protegidos contra cualquier riesgo. Corresponde al Auditor Interno establecer la propiedad, la veracidad, la existencia física y velar por el cumplimiento de esos controles, implementados por la empresa.

- **Promover la eficiencia operativa de la entidad:** El Auditor Interno debe medir la eficiencia en la utilización de los recursos de la entidad y establecer el cumplimiento de objetivos y controles en todas las áreas que conforman la institución.

- **Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, leyes y reglamentos:** El Departamento de Auditoría Interna debe evaluar constantemente los sistemas establecidos por la administración de la institución, con el objeto de establecer su cumplimiento e informar de cualquier hallazgo encontrado a la Dirección.

3.1.3 Importancia

Radica en que no solamente se aplica a las operaciones financieras de la empresa, sino también a todas las actividades desarrolladas internamente por la misma y entre sus principales atribuciones están: Evaluar constantemente el control interno implementado por la administración, velar por el cumplimiento de las recomendaciones sugeridas, atender a los Auditores Externos e informar de todos los hallazgos a la dirección o consejo de Administración, por su naturaleza, el Auditor Interno debe estar en un nivel que le permita informar con libertad e independencia de su trabajo realizado.

3.1.4 Alcance del trabajo

En la Agencia de Aduanas Servicios Internacionales, las funciones a realizar por el departamento de Auditoría Interna se determinan por el tamaño de la empresa, en nuestro medio las más comunes son las siguientes:

- Examinar el cumplimiento de objetivos y metas establecidas, a través de la revisión de operaciones y programas.
- Revisar la confiabilidad e integridad de la información.
- Verificar el cumplimiento de políticas, planes, leyes y reglamentaciones.

- Verificar y proteger la existencia física de los activos.
- Evaluar el uso económico y eficiente de los recursos.

3.1.5 Establecimiento de políticas

En algunas empresas, las políticas generales de Auditoría Interna son establecidas por el comité de auditoría. Sin embargo, en la mayoría se establece por los ejecutivos o autoridad a la que reporta la Auditoría Interna.

3.1.6 Seguimiento de resultados

Un aspecto muy importante en toda Auditoría Interna es el seguimiento riguroso de sus resultados. La Auditoría Interna es una función de personal, por lo tanto es normalmente responsabilidad de la dirección la puesta en práctica de las recomendaciones de Auditoría, creando un registro auditable para ello. Después, la Auditoría Interna revisa la acción tomada por la dirección, para comprobar si está de acuerdo con lo realizado. Con este sistema, los empleados saben que la alta dirección apoya fuertemente el programa de Auditoría Interna. Las recomendaciones hechas por la Auditoría Interna no deben permanecer mucho tiempo sin solución.

3.2 LOS PAPELES DE TRABAJO

Los trabajos realizados por el Auditor deben quedar debidamente documentados con el objeto de dar a conocer sus aspectos más importantes, a continuación se menciona una definición, los objetivos y su contenido básico.

3.2.1 Definición

“Los papeles de trabajo, son los registros llevados por el Auditor sobre los procedimientos seguidos, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a que ha llegado durante el desarrollo de su examen, de acuerdo con las guías para la práctica profesional de la Auditoría Interna” (7:07).

Estos documentos son similares a todo trabajo de Auditoría, únicamente cambia el enfoque de los mismos, según los objetivos que se persigan.

3.2.2 Objetivos

Proporcionar evidencia del trabajo realizado sobre el cual se ha ejercido diligencia profesional en el desarrollo de la Auditoría.

Los objetivos principales son los siguientes:

- Servir de guía y fuente de información en auditorías subsecuentes.

- Proporcionar evaluación y análisis.
- Mantener un adecuado control de la Auditoría en el proceso.
- Proporcionar evidencia del trabajo realizado.
- Proporcionar confianza en el informe.

3.2.3 Contenido

Depende del tipo de Auditoría a realizar y de la organización en la cual sea efectuada. Normalmente un juego de papeles de trabajo incluye:

- Descripción de puestos.
- Memorándum y cartas relacionadas con la Auditoría.
- Copia de los informes financieros utilizados por la Gerencia.
- Planificación y documentación de la evaluación.
- Descripción de los procesos, diagramas de flujo, narrativas, cuestionarios, cédulas analíticas, de evaluación y terminación de la Auditoría.
- Copia del informe presentado.

3.2.4 Alcance de los procedimientos de auditoría

La revisión total de los asientos contables y de todos los aspectos adicionales pueden ser objeto de investigación por parte del Auditor no sólo resultaría costosa, sino tomaría más tiempo y el dictamen como

producto perdería interés. Además, no hay seguridad que una Auditoría detallada sea más efectiva que un examen a base de pruebas.

3.2.5 Pruebas sobre procedimientos de control

Los procedimientos de control son técnicas que ayudan a las transacciones procesadas, a ir en el mismo camino uniforme que le corresponde e impide, detecta e informa sobre procesamientos que se desvían del camino uniforme prescrito.

3.2.6 Pruebas de cumplimiento

En la ejecución de pruebas de cumplimiento, el Auditor observa si los controles seleccionados para prueba cuentan con todos los atributos que son necesarios para cumplir con su misión de prevención y/o detección. Y estas se ejecutan sobre una muestra del universo con el objeto de verificar la presencia de atributos en la muestra, es hacer extensivos los resultados de su verificación, al universo del cual forma parte se presume satisfactorio y puede seleccionarse al juicio del Auditor.

3.3. GUÍAS PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL

Son documentos que orientan al Auditor Interno a desarrollar su trabajo con libertad, independencia y objetividad, sin restricciones por parte de las autoridades de la organización.

3.3.1 Independencia

El Auditor Interno debe reportar al Consejo de Administración, Junta directiva o Administrador único y contar con su apoyo para obtener la colaboración del personal.

3.3.2 Conocimiento técnico y capacidad profesional

Es responsabilidad del Auditor Interno contar con personal profesional y con experiencia en el campo, para que el trabajo asignado sea realizado adecuadamente.

3.3.3 Alcance del trabajo

Debe incluir, la revisión y evaluación de la estructura del control interno, para determinar sus debilidades y fortalezas en todas las áreas de la organización.

3.3.4 Realización del trabajo

Determinar los objetivos, el alcance y los recursos a utilizar son factores importantes para realizar todo trabajo de Auditoría, además debe definirse a quien se presentará el informe correspondiente, el cual debe discutirse previamente con la administración y ser firmado por el Jefe o Director de Auditoría Interna.

3.3.5 Administración del departamento de auditoría interna

El auditor Interno, debe administrar adecuadamente su departamento de Auditoría Interna, es el responsable del mismo y entre sus principales actividades están:

- Que el trabajo realizado cumpla con los propósitos generales y las responsabilidades aprobadas por la administración y aceptadas por el consejo de administración.
- Que los recursos asignados a su departamento sean utilizados eficientemente.
- Que todo trabajo de Auditoría realizado por el personal, se apegue a los estándares para la práctica profesional de la Auditoría Interna.

3.4 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

La función de Auditoría Interna es servirle a la empresa como un instrumento de control gerencial, con el propósito que le permita alcanzar sus objetivos.

Dentro de las principales funciones que debe desempeñar el Departamento de Auditoría Interna, se encuentran:

3.4.1 Funciones generales

- Comprobar el cumplimiento del sistema de control interno y todos aquellos controles que por las características propias de la empresa haya sido necesario establecer, determinando su calidad, eficiencia y fiabilidad, así como comprobar la observancia de los principios generales en que se fundamentan dichos controles.

- Demostrar la calidad y oportunidad del flujo informativo contable y financiero.

- Observar el cumplimiento de las funciones, autoridad y responsabilidad, en cada caso en que estén involucrados los movimientos de recursos.

- Verificar la calidad, fiabilidad y oportunidad de la información contable y financiera que genera la empresa, realizando los respectivos análisis de los indicadores económicos.

- Establecer si la empresa está cumpliendo con la legislación económico-financiera vigente en el país.

- Demostrar el cumplimiento de normas, resoluciones, circulares, instrucciones y otras, emitidas tanto internamente como por otras entidades del estado.

- Verificar la calidad, eficiencia y confiabilidad de los sistemas de procesamientos electrónicos de la información, con énfasis en el aseguramiento de la calidad del control interno.

3.4.2 Funciones específicas

- Realizar arquezos de caja, activos físicos y otros valores de la empresa en forma sorpresiva y periódica, verificando su compatibilidad con los controles establecidos, así como investigar si los mismos están registrados en la cuenta contable correspondiente.

- Comprobar el saldo de las cuentas bancarias, verificar su movimiento y establecer la compatibilidad con los controles de la cuenta en la cual se lleva el control del saldo.

- Verificar el saldo de las cuentas de los estados financieros.

- Comprobar las operaciones de nóminas, su calidad de control, así como presenciar su pago físico.

- Verificar si los ingresos producidos en la entidad y su cobro son percibidos en la forma y en el tiempo establecido por la empresa, así como la compatibilidad con la correspondiente cuenta.
- Verificar el cumplimiento de las cuentas de patrimonio, evaluando la corrección y autorización de las operaciones.
- Comprobar la calidad y fiabilidad de los registros y libros de contabilidad.
- Analizar el correcto cumplimiento del pago de los impuestos en el plazo establecido en la legislación vigente.

3.5 CONTROL INTERNO

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

El control interno es importante para la estructura administrativa de toda empresa. Asegura la eficiencia y eficacia operativa dentro de la misma.

3.5.1 Antecedentes del control interno -COSO-

El denominado “Informe Coso” (Comité of Sponsoring Organizations) sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaba la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno.

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la Treadway Comisión, National Commission on Fraudulent Financial Reporting creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (comité of Sponsoring Organizations). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Executive Institute (FEI)
- Institute of Internal Auditors (IIA)
- Institute of Management Accountants (IMA)

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al Control Interno.

Es además una herramienta que puede asistirlo en la evaluación, auditoría, documentación, mejora y da seguimiento al sistema de control interno, permite facilitar las actividades de los encargados del control interno, auditores internos, externos y gerencias de las organizaciones preocupadas por mejorar sus resultados.

Existe en la actualidad dos versiones del Informe COSO, la versión de 1992 que surge cuando la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta en los Estados Unidos, conocida como la Comisión Treadway emite el documento denominado Marco Integrado del control interno (Framework Internal Control Integrated), contando con cinco componentes.

Posteriormente la versión de septiembre de 2004, surge debido a la preocupación y el aumento del interés en la gestión de riesgo durante la segunda mitad de los años 90, el comité de las organizaciones que patrocinaban la Comisión Treadway determinó que había una necesidad de un marco común de Gestión Integral de Riesgo y en 2001 contrató a Pricewaterhouse Coopers para desarrollar un marco para evaluar y mejorar la gestión de riesgo en las organizaciones; y se emite el Marco de Gestión de Riesgos (Enterprise Risk Management Framework), incluyendo en éste tres componentes más.

El Marco de Gestión de Riesgos (ERM) se crea ampliando la versión de coso de 1992 y no para sustituir el marco de control interno; además, incluye una guía actualizada que proporciona herramientas de ayuda a las empresas en la administración de sus riesgos.

En este trabajo se incorpora el concepto de gestión de riesgos, entendiéndose como tal un proceso, llevado a cabo por el director ejecutivo, gerencias y demás personal, destinado a establecer estrategias para toda la empresa, diseñado para identificar eventos potenciales que pudieran afectar a la entidad y administrar los riesgos para que estén dentro de los límites de su disposición al riesgo, a fin de proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de los objetivos de la entidad.

¿QUÉ HA CAMBIADO?

MARCO COSO	MARCO COSO ERM
Operaciones, reportes financieros, cumplimiento	Estratégico, operaciones, reportes, cumplimiento.
Supervisión, Información y comunicación, actividades de control, evaluación del riesgo, ambiente de control	Ambiente interno, establecer objetivos, identificación de eventos, evaluación del riesgo, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión.
Actividad 1, proceso 1, unidad B, Unidad A.	Subsidiaria, unidad de negocio, división, nivel-entidad.

3.5.2 Definición de ERM

La Administración de Riesgo Empresarial es un proceso, realizado por el consejo directivo de una entidad, la administración y otro personal, aplicado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñada para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad y proporcionar una seguridad razonable referente al logro de objetivos.

3.5.3 Componentes

Los más comunes que el Auditor Interno está obligado a conocer en la realización de una Auditoría Administrativa en una empresa Agencia de Aduanas son los siguientes.

Los componentes claves de ERM se dividen de la siguiente manera: Actividades primarias de la gestión de riesgos con cinco componentes claves del ERM:

- Definición y comprensión de objetivos: Estratégico, operacionales, reporte y cumplimiento.
- Identificación de eventos: 1. Fuente Externa: Económicos, negocios, tecnológicos, políticos, sociales. 2. Fuente Interna: Proceso, personas, sistemas, infraestructura.
- Valoración del riesgo: Técnicas cualitativas y técnicas cuantitativas.

- Respuesta al riesgo: Evitar, reducir, compartir y aceptar.
- Actividades de control: Políticas y procedimientos, preventivos, detectivos, correctivos, manuales y automáticos.

3.5.4 Dirección y soporte con tres componentes claves del ERM

- Entorno interno: Filosofía administración de riesgo, apetito al riesgo, supervisión de directorio, integridad; valores éticos y competencia del personal, autoridad; roles y estructura.
- Información y comunicación: Identificación y captura de datos, datos internos y externos, datos históricos, esquemas de reporte.
- Monitoreo: Actividades continuas, actividades esporádicas

3.5.5 Beneficios de ERM

- Alinea el apetito al riesgo con la estrategia.
- Relaciona crecimiento, riesgo y retorno.
- Mejora las decisiones de repuesta al riesgo.
- Reduce sorpresas y pérdidas operacionales.
- Identifica y gestiona la diversidad de riesgos por compañía y grupo agregado.
- Aprovecha las oportunidades.
- Mejora la asignación de capital.

3.5.6 Evaluación del riesgo y control interno

De acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría números 315 Y 330 se necesita conocer el entorno del negocio del cliente, su actividad, la naturaleza de las actividades que realiza y considerar los mecanismos de control implementados, con el propósito de prever las técnicas y procedimientos de auditoría que permita llegar a tener seguridad razonable de sus operaciones, para concluir el trabajo de auditoría.

En el párrafo 42 de las NIA 315 la definición de control interno: Es el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables. El control interno se diseña e implementa para atender a riesgos de negocio identificados que amenazan el logro de cualquiera de estos objetivos.

3.5.7 Objetivos del control interno

Protección de los activos de la empresa, obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna, promoción de la eficiencia en las

operaciones del negocio, que la ejecución de las operaciones se adhieran a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

3.5.8 Clasificación del control interno

El control interno se divide en dos grandes grupos, los cuales son:

- **Control interno contable:** Consiste en el plan de organización, los procedimientos y registros referentes a la salvaguarda de los activos y a la fiabilidad de los registros financieros. En consecuencia está diseñado para proporcionar seguridad razonable.

- **Control Interno Administrativo:** Incluye el plan de organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización por parte de la Dirección; de acuerdo a esto se enfoca a la promoción de la eficiencia operativa y que la ejecución de las operaciones se adhieran a las políticas prescritas por la administración.

3.5.9 Riesgo de auditoría

Es el riesgo que el auditor exprese una opinión de auditoría cuando los estados financieros están presentados erróneamente, en una forma de

importancia relativa. Y está integrado por el efecto combinado de los tres tipos diferentes de riesgo que son:

- **Riesgo Inherente:** Representa el riesgo de que ocurran errores o irregularidades importantes en los estados financieros antes de considerar la efectividad de los sistemas de control interno.

- **Riesgo de Control:** Representa el riesgo de que el sistema de control interno establecido por la administración incluyendo la auditoría interna, no puedan evitar o detectar errores o irregularidades significativas en forma oportuna.

- **Riesgo de Detección:** Es el riesgo de que el auditor no detecte una representación errónea en cual exista una aseveración que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas. El riesgo de detección es una función de la efectividad de un procedimiento de auditoría y de su aplicación por el auditor.

CAPÍTULO IV

CAUSAS POR LAS CUALES SE DEBE REALIZAR UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EN LOS DEPARTAMENTOS DE OPERACIONES, FACTURACIÓN Y CONTABILIDAD.

A continuación se describen las causas fundamentales por las cuales se hace necesario que el Departamento de Auditoría Interna, realice en los Departamentos de Operaciones, Facturación y Contabilidad, una evaluación del proceso de los servicios aduanales de importación y exportación de artículos en general, que eviten la inconformidad de los clientes en la facturación de sus servicios, en una Agencia de Aduanas.

La unidad de análisis es una empresa que presta sus servicios a nivel nacional, las oficinas centrales se encuentran en la ciudad capital y cuenta con una oficina para realizar los trámites en cada una de las aduanas del país.

4.1 DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Esta área recibe la información vía fax proveniente de los clientes para elaborar la declaración aduanera, seguidamente se recibe la documentación original para ser enviada a las diferentes oficinas ubicadas en las aduanas del país, se tramitan las importaciones y exportaciones para obtener el ingreso y salida de las mercancías en general; cuenta con

un coordinador, una secretaria, tres digitadores, tres tramitadores y dos mensajeros. Entre sus principales funciones están:

- Recibir la documentación e información de los clientes.
- Elaborar declaraciones únicas aduaneras.
- Coordinar los trámites, con el resto de oficinas del país.
- Atender a los clientes personalmente y vía telefónica.
- Asignarle partida a las importaciones y exportaciones.
- Recopilar todos los documentos que lleva la declaración.
- Trasladar las declaraciones, al Departamento de Facturación.
- Tramitar los permisos de importación en las diferentes entidades del estado.

Las causas fundamentales por las cuales se debe realizar una Auditoría Administrativa en este departamento son las siguientes:

4.1.1 Los tramitadores no entregan las facturas inmediatamente en las oficinas centrales.

Los tramitadores no entregan las facturas de gasto por cuenta ajena (Son los gastos generados por las importaciones o exportaciones efectuados por los clientes por ejemplo: Muellaje, Oirsa,, fumigaciones, Revisiones cuando el semáforo da rojo, Báscula, Almacenajes, Demoras, Parqueo.

Etc.) a las oficinas centrales el mismo día de haber terminado el trámite en las aduanas.

4.1.2 Los tramitadores pierden las facturas de los gastos cancelados por cuenta ajena.

Los tramitadores pierden las facturas y documentos generados por los trámites en las aduanas.

4.1.3 Las declaraciones no se trasladan inmediatamente.

Al recibir la documentación y facturas de gastos por cuenta ajena, las declaraciones únicas aduaneras no se trasladan inmediatamente al departamento de contabilidad.

4.2 DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

Recibe las declaraciones del Departamento de Operaciones para facturar todos los servicios y gastos por cuenta ajena; cuenta con una persona quien es la responsable del departamento y sus principales funciones son las siguientes:

- Recibir las declaraciones del Departamento de Operaciones.
- Facturar los servicios prestados.
- Facturar los gastos por cuenta ajena.

- Emitir notas de débito.
- Emitir notas de crédito.
- Realizar anulaciones de facturas.
- Atender a los clientes personalmente y vía telefónica.

Las causas fundamentales por las cuales se debe realizar una Auditoría Administrativa en este departamento son las siguientes:

4.2.1 Declaraciones recibidas con documentación incompleta.

Las declaraciones se reciben del Departamento de Operaciones con la documentación incompleta, al momento de facturar los servicios prestados y los gastos por cuenta ajena, en oportunidades hacen falta las facturas que extienden las aduanas.

4.2.2 Duplicidad de facturación de honorarios.

No se tienen los controles adecuados en la facturación de honorarios, en oportunidades las mismas declaraciones se facturan hasta dos veces a los clientes.

4.2.3 Existe descontrol en la cartera de clientes.

No se tiene un control adecuado en la cartera de clientes, los cobradores

realizan los cobros sin anotar en los recibos respectivos las facturas o envíos que están cancelando los clientes.

4.3 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Es responsable de tener toda la información financiera ordenada, confiable y oportuna, de conformidad a las leyes vigentes del país:

- Control de la cartera de clientes.
- Pago a proveedores.
- Cálculo y pago de impuestos.
- Realización y pago de planillas.
- Compras de suministros.
- Control de activos.
- Cálculo de amortizaciones y depreciaciones.
- Tener la información financiera, ordenada, confiable y oportuna.

Los problemas que afronta actualmente este departamento son los siguientes:

4.3.1 Los gastos solicitados no son comprobados por los tramitadores.

El Efectivo solicitado por los tramitadores no es utilizado únicamente para trámites que corresponden a la oficina, no reintegran el sobrante.

4.3.2 Los gastos cancelados por cuenta ajena no son reintegrados por los clientes.

Los gastos por cuenta ajena no son cancelados por los clientes durante los ocho días de haberles enviado las facturas.

4.4 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

Por lo expuesto anteriormente se confirma la hipótesis formulada en el plan de investigación, la cual indicaba que las causas por las cuales, el departamento de auditoría interna debe realizar una Auditoría Administrativa, en los departamentos de operaciones, facturación y contabilidad, al proceso de los servicios aduanales de importación y exportación de artículos en general, que eviten la inconformidad de los clientes en la facturación de sus servicios, en una agencia de aduanas, eran las siguientes: entrega de facturas fuera de tiempo en las oficinas centrales, pérdida de facturas de los gastos cancelados por cuenta ajena, declaraciones únicas aduanera no trasladados inmediatamente, declaraciones únicas aduanera recibidas con documentación incompleta, duplicidad de facturación de honorarios, descontrol en la cartera de clientes, gastos solicitados no comprobados por los tramitadores, gastos cancelados por cuenta ajena no reintegrados por los clientes.

CAPÍTULO V

CASO PRÁCTICO

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS ADUANALES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE ARTÍCULOS EN GENERAL, EN LOS DEPARTAMENTOS DE OPERACIONES, FACTURACIÓN Y CONTABILIDAD EN UNA AGENCIA DE ADUANAS.

5.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO

La agencia de aduanas Servicios internacionales, fue constituida el 30 de mayo 1982, con un capital de Q. 25,000.00, con el objeto de actuar en nombre de terceros con la debida autorización en relación a trámites, regímenes y operaciones aduanales, es propiedad del señor Francisco Calderón Sánchez, está ubicada en la 5 avenida 13-14 zona 2, su número de registro como Agente de Aduanas es el 600 y su número de identificación tributaria es 253122-6 ante la Superintendencia de Administración Tributaria, su período fiscal es del 1 de enero al 31 de diciembre.

La Auditoría administrativa se realizará en tres áreas diferentes, las cuales son las siguientes:

Departamento de operaciones: recibe la información vía fax proveniente de los clientes para elaborar la declaración aduanera, seguidamente se recibe la documentación original para ser enviada a las diferentes oficinas ubicadas en las aduanas del país, se tramitan las importaciones y exportaciones para obtener el ingreso y salida de las mercancías en general; cuenta con un coordinador, una secretaria, tres digitadores, tres tramitadores y dos mensajeros.

Departamento de facturación: recibe los expedientes del Departamento de Operaciones para facturar todos los servicios y gastos por cuenta ajena, efectúa los cobros y atiende clientes; cuenta con una persona quien es la responsable del departamento.

Departamento de contabilidad: es responsable de tener toda la información financiera ordenada, confiable y oportuna, elaboración de cheques, transferencias bancarias, pagos por medio de banca electrónica, pago de planilla, compras de suministros, atención a clientes, pago a proveedores, pago de impuestos, está integrado únicamente por una persona quien es el responsable del departamento.

El flujo de información del proceso de facturación de los servicios aduanales de importación y exportación de artículos en general no se cumple en los siguientes procesos: la entrega de facturas fuera de tiempo en las oficinas centrales, pérdida de facturas de los gastos cancelados por cuenta ajena, declaración única aduanera no trasladadas inmediatamente, declaración única aduanera recibida con facturas de gastos faltantes, duplicidad de facturación de honorarios, descontrol en la cartera de clientes, gastos solicitados no comprobados por los tramitadores y los gastos cancelados por cuenta ajena no son reintegrados por los clientes.

5.2 PAPELES DE TRABAJO

INDICE

PT No.: Índice General

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 03-09-07

Revisado por: Marlon A.

Fecha: 03-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa en las Áreas de Operaciones, Facturación y Contabilidad Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006		
DESCRIPCIÓN	Referencia	Página
Planeación	Plan A-1	58
Memorándum de Gerencia General	Memo A-2	61
Documentos de soporte	Doctos A-3	62
Libro de Control de Declaraciones Únicas Aduaneras	Libro A-4	68
Departamento de operaciones		
Programa de Auditoría	B-1	73
Cuestionario de Auditoría Administrativa	B-2	75
Cédulas analíticas de evaluación de las políticas	B-3	76
Departamento de Facturación		
Programa de Auditoría	C-1	83
Cuestionario de Auditoría Administrativa	C-2	85
Cédulas analíticas de evaluación de las políticas	C-3	87
Departamento de Contabilidad		
Programa de Auditoría	D-1	95
Cuestionario de Auditoría Administrativa	D-2	97
Cédulas analíticas de evaluación de las políticas	D-3	98
Cédula analítica de hallazgos	E	105
Memorándum de auditoría interna	Memo-AI	107
Flujograma de Procedimientos	Memo-AI	122

PT No.: Plan A-1 1/3
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 03-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 03-09-07

**Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Auditoría Administrativa en las
Áreas de Operaciones, Facturación y Contabilidad
Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006**

Plan de Auditoría Administrativa

Naturaleza del estudio: Auditoría Administrativa

Unidad de análisis: corresponde a tres departamentos, los cuales conforman el proceso de facturación de los servicios prestados por la empresa Servicios Internacionales.

Alcance: Comprende los Departamentos de Operaciones, Facturación y Contabilidad.

Campo de aplicación: El proceso administrativo de facturación.

Objetivos:

- Dar a conocer la necesidad de realizar una auditoría administrativa en los departamentos de operaciones, facturación y contabilidad de una empresa, Agencia de Aduanas.
- Determinar las causas desde el punto de vista de una auditoría

PT No.: Plan A-1 2/3
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 03-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 03-09-07

**Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Auditoría Administrativa en las
Áreas de Operaciones, Facturación y Contabilidad
Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006**

administrativa, por las cuales el departamento de auditoría interna debe evaluar constantemente el funcionamiento de los departamentos de operaciones, facturación y contabilidad de una Agencia de Aduanas.

Justificación: Eliminar las pérdidas económicas de la empresa y recuperar la cartera de clientes.

Miembros del equipo de auditoría: Estará a cargo del Auditor Interno, quien es Contador Público y Auditor colegiado y un asistente.

Lugar y fecha: La Auditoría se realizará en las instalaciones de Servicios Internacionales y la fecha de ejecución será del 10 de septiembre al 12 de octubre de 2007.

Recursos a utilizar: La administración, proporcionará una computadora, dos escritorios y todos los útiles necesarios.

Resultados Esperados:

- Fortalecer administrativamente a la empresa.
- Dotarla de los instrumentos idóneos para mejorar su rendimiento.
- Sentar las bases para un crecimiento sostenido a corto y mediano plazo.

PT No.: Plan A-1 3/3
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 03-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 03-09-07

Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Auditoría Administrativa en las
Áreas de Operaciones, Facturación y Contabilidad
Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006

- Elevar la competitividad de la empresa.

Información Complementaria: Recopilación y revisión de todo el material normativo, administrativo y funcional de la empresa.

Horario de trabajo: El equipo de auditoría trabajará de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas con una hora de almuerzo.

Fecha de clausura: El trabajo se finalizará el 12 de octubre de 2007.

Presentación del informe: Se presentará a Gerencia General de la empresa Servicios Internacionales el día 19 de octubre de 2007 a las 10:00 A. M.

Nota:

Con el propósito de obtener toda la colaboración necesaria por parte de la empresa, la Gerencia General le ha informado al personal de las áreas objeto de examen, que se efectuará una Auditoría Administrativa en las fechas programadas.

P No.: Memo A-2
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 03-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 03-09-07

**Servicios Internacionales
Gerencia General
Guatemala, C. A.**

MEMORANDUM

Guatemala, agosto 27 de 2007

A: Licda. Brizeida Aguilar, Jefe de Auditoría Interna

De: Gerencia General

Ref.: Inconformidad de clientes en la emisión y tiempo de entrega de facturas.

Actualmente se les facturan a los clientes hasta 15 días después de haber efectuado el trámite en las aduanas, resaltando notablemente la inconformidad de los clientes, hasta el extremo de prescindir de nuestros servicios.

La Gerencia General de la empresa, ha considerado causa suficiente para realizar una Auditoría Administrativa en los departamentos de Operaciones, Facturación y Contabilidad.

Por lo anterior se le solicita a la mayor brevedad, se efectúe el trabajo solicitado y presente a este despacho su informe correspondiente.

Atentamente,



Lic. Francisco Calderón Sánchez

Gerente General

PT No. A-3 1/6
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales
Departamento de Auditoria Interna
Documentación de Soporte
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006

A. IDENTIFICACION DE LA DECLARACION					B. IDENTIFICACION IMPORTADOR/EXPORTADOR, DECLARANTE/REPRESENTANTE				
1. No. de Orden: 256-8000264					SAT No. 8331 1898554				
2. Aduana de Entrada/Salida/Partida: JAEA					3. Numero de DUA: GTGUAEA-08-103800-0001-5				
4. Fecha Aceptación:					5. Aduana de Despacho/Origen: GTGUAEA				
6.1 Tipo Id.: ARE					6.2 No. Identificación: 2578270				
6.3 Pais: GT					6.4 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: Cajas, S. A.				
6.5 Domicilio Fiscal: 2a. Avenida 12-04 zona 1					6.6 Ciudad: GUATEMALA				
6.7 Tipo Id.: ARE					6.8 No. Identificación: 1247492				
6.9 Pais: GT					6.10 Tipo Declarante: AG				
6.11 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: Francisco Calderón Sanchez					6.12 Domicilio Fiscal: 3a. Calle 2-91 zona 7				
6.13 Ciudad: Guatemala					6.14 Pais: Guatemala				
7.1 Tipo Id.: ARE					7.2 No. Identificación: 1247492				
7.3 Pais: GT					7.4 Tipo Declarante: AG				
7.5 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: Francisco Calderón Sanchez					7.6 Domicilio Fiscal: 3a. Calle 2-91 zona 7				
7.7 Ciudad: Guatemala					7.8 Pais: Guatemala				
8.1 Tipo Id.: ARE					8.2 No. Identificación: 1247492				
8.3 Pais: GT					8.4 Tipo Declarante: AG				
8.5 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: Francisco Calderón Sanchez					8.6 Domicilio Fiscal: 3a. Calle 2-91 zona 7				
8.7 Ciudad: Guatemala					8.8 Pais: Guatemala				
8.9 Tipo Id.: ARE					8.10 No. Identificación: 1247492				
8.11 Pais: GT					8.12 Tipo Declarante: AG				
8.13 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: Francisco Calderón Sanchez					8.14 Domicilio Fiscal: 3a. Calle 2-91 zona 7				
8.15 Ciudad: Guatemala					8.16 Pais: Guatemala				
8.17 Tipo Id.: ARE					8.18 No. Identificación: 1247492				
8.19 Pais: GT					8.20 Tipo Declarante: AG				
8.21 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: Francisco Calderón Sanchez					8.22 Domicilio Fiscal: 3a. Calle 2-91 zona 7				
8.23 Ciudad: Guatemala					8.24 Pais: Guatemala				
8.25 Tipo Id.: ARE					8.26 No. Identificación: 1247492				
8.27 Pais: GT					8.28 Tipo Declarante: AG				
8.29 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: Francisco Calderón Sanchez					8.30 Domicilio Fiscal: 3a. Calle 2-91 zona 7				
8.31 Ciudad: Guatemala					8.32 Pais: Guatemala				
8.33 Tipo Id.: ARE					8.34 No. Identificación: 1247492				
8.35 Pais: GT					8.36 Tipo Declarante: AG				
8.37 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: Francisco Calderón Sanchez					8.38 Domicilio Fiscal: 3a. Calle 2-91 zona 7				
8.39 Ciudad: Guatemala					8.40 Pais: Guatemala				
8.41 Tipo Id.: ARE					8.42 No. Identificación: 1247492				
8.43 Pais: GT					8.44 Tipo Declarante: AG				
8.45 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: Francisco Calderón Sanchez					8.46 Domicilio Fiscal: 3a. Calle 2-91 zona 7				
8.47 Ciudad: Guatemala					8.48 Pais: Guatemala				
8.49 Tipo Id.: ARE					8.50 No. Identificación: 1247492				
8.51 Pais: GT					8.52 Tipo Declarante: AG				
8.53 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: Francisco Calderón Sanchez					8.54 Domicilio Fiscal: 3a. Calle 2-91 zona 7				
8.55 Ciudad: Guatemala					8.56 Pais: Guatemala				
8.57 Tipo Id.: ARE					8.58 No. Identificación: 1247492				
8.59 Pais: GT					8.60 Tipo Declarante: AG				
8.61 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: Francisco Calderón Sanchez					8.62 Domicilio Fiscal: 3a. Calle 2-91 zona 7				
8.63 Ciudad: Guatemala					8.64 Pais: Guatemala				
8.65 Tipo Id.: ARE					8.66 No. Identificación: 1247492				
8.67 Pais: GT					8.68 Tipo Declarante: AG				
8.69 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: Francisco Calderón Sanchez					8.70 Domicilio Fiscal: 3a. Calle 2-91 zona 7				
8.71 Ciudad: Guatemala					8.72 Pais: Guatemala				
8.73 Tipo Id.: ARE					8.74 No. Identificación: 1247492				
8.75 Pais: GT					8.76 Tipo Declarante: AG				
8.77 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: Francisco Calderón Sanchez					8.78 Domicilio Fiscal: 3a. Calle 2-91 zona 7				
8.79 Ciudad: Guatemala					8.80 Pais: Guatemala				
8.81 Tipo Id.: ARE					8.82 No. Identificación: 1247492				
8.83 Pais: GT					8.84 Tipo Declarante: AG				
8.85 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: Francisco Calderón Sanchez					8.86 Domicilio Fiscal: 3a. Calle 2-91 zona 7				
8.87 Ciudad: Guatemala					8.88 Pais: Guatemala				
8.89 Tipo Id.: ARE					8.90 No. Identificación: 1247492				
8.91 Pais: GT					8.92 Tipo Declarante: AG				
8.93 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: Francisco Calderón Sanchez					8.94 Domicilio Fiscal: 3a. Calle 2-91 zona 7				
8.95 Ciudad: Guatemala					8.96 Pais: Guatemala				
8.97 Tipo Id.: ARE					8.98 No. Identificación: 1247492				
8.99 Pais: GT					8.100 Tipo Declarante: AG				

WWW.BIZCOMEX.COM - 7 años 6 meses 1, Guatemala, Tel.: (502)2326-8888
 N. DATOS POR LINEA ITEM DE LA MERCA/SEÑA
 O. DOCUMENTOS DE SOPORTE


 Fecha autografiada: 19/09/2006
 Declarante/Representante

Power Ejector Contribuyente

Aut. comprobante general de exportación, No. 8 LUTEX (LUTEX) 12-A-8 12-2006 de fecha 19/09/06 Valor GT: 12285.00

PT No. A-3 2/6
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Documentación de Soporte
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006



Puerto Rico Pharmaceutical, Inc.

903 Avenida Fernández Juncos, Santurce, PR 00907 USA
 TELS: (787) 723-1401 ♦ (787) 723-6556 ♦ FAX (787) 725-4688

Voice: 787-723-1401
 Fax: 787-725-4688

INVOICE

Invoice Number: 2008-550
 Invoice Date: Jul 30, 2006
 Page: 1

Sold To:
 Cajas, S. A.
 2a. Avenida 12-04
 Zona 1
 01001 Guatemala
 Guatemala

Ship To:
 Cajas, S. A.
 2a. Avenida 12-04
 Zona 1
 01001 Guatemala
 Guatemala

Customer ID	Customer PO	Payment Terms	
AMICELCO		Net 30 Days	
Sales Rep. ID	Shipping Method	Ship Date	Due Date
	FWA350-00911845	7/29/06	8/29/06

Quantity	Item	Description	Unit Price	Extension
100.00		Estreptoquinasa Bharat Serums 1,500,00 UI Liofilizado Lote No. A3208005 Fecha de expiracion: 05/2010	130.0000	13,000.00

Subtotal 13,000.00
 Sales Tax
 Total Invoice Amount 13,000.00
 Payment/Credit Applied
VALOR TOTAL CIF 13,000.00

Check/Credit Memo No:



PT No. A-3 3/6
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Documentación de Soporte
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006



ASOCIACION PARA EL DESARROLLO
 ECONOMICO Y SOCIAL DE AEROPUERTOS
 Y PUERTOS COMBEX-IM
 ADUANA EXPRESS AEREO
 AEROPUERTO INTERNACIONAL LA AURORA ZONA 13
 PBX: 2367-4800 FAX: 2367-4801
 e-mail: combex@combexim.com.gt
 GUATEMALA, GUATEMALA
 www.combexim.com.gt

SERIE B
FACTURA No. 099742

COMBEX-IM		NIT: 5244908-2
NOMBRE: Cajas, S. A.	DIA: 02 MEE: setiembre AÑO: 2006	CODIGO: MRODRIGUEZ
DIRECCION: 2a. Avenida 12-04 zona 1	NIT: 257827-0	FECHA Y HORA: 02/09/06 10:15:11

NO SE ACEPTAN RECLAMOS DESPUES DE CINCO DIAS DE EMITIDA LA FACTURA.

Guia	Descripción	Valor	VALOR
33000911945	Póliza mayor con valor Cuartos frios	29 2568000264	72.50
TOTAL GUIA		72.50	
<i>Bruto Brico</i> <i>fact. 2008-550</i> <i>Liquidacion 6760</i>			
CANTIDAD EN LETRAS: SETENTA Y DOS QUETZALES CON 50/100			
SUJETO A PAGOS TRIMESTRALES ORIGINAL CLIENTE (ADQUIRIENTE)			
DESCUENTO			0.00
TOTAL Q.			72.50

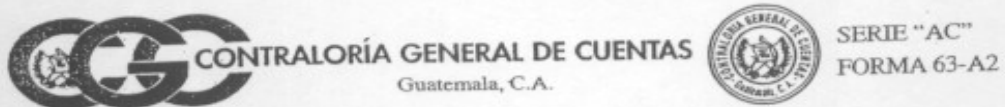


AUTORIZADO SEGUN RESOLUCION No. 2006-184-1914 DE FECHA 23-04-2006.

IMPRESO EN GUATEMALA EN UN SISTEMA DE IMPRESION DIGITAL. LA INFORMACION CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO ES SOLO PARA USO INTERNO. LA INFORMACION CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO NO DEBE SER UTILIZADA PARA FINESES COMERCIALES. LA INFORMACION CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO NO DEBE SER UTILIZADA PARA FINESES COMERCIALES.

PT No. A-3 4/6
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales
 Departamento de Auditoría Interna
 Documentación de Soporte
 Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006



REPUBLICA DE GUATEMALA AMERICA CENTRAL

RECIBO DE INGRESOS VARIOS **No. 260383**
 LABORATORIO NACIONAL DE SALUD

OFICINA: GUATEMALA 07 DE AGOSTO DE 2006
 LUGAR Y FECHA: **Cajas, S. A.**
 RECIBI DE: CERT. VARIAS
 EN CONCEPTO DE: Medicamentos

Numero de Tramites Q. 10.00
 DIEZ Q. _____
 Quetzales con 00/100 ctvs

LA CANTIDAD DE: _____

 (EN LETRAS)

SELLO: _____

 FIRMA RECEPTOR O JEFE DE LA OFICINA

VALIDO POR EL IMPORTE IMPRESO POR LA CAJA REGISTRADORA Y/O NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL RECEPTOR.

ORIGINAL PARA EL ENTERANTE
 DUPLICADO PARA RENDIR CUENTAS

NOTA: En este codo es requisito indispensable la Firma de quién entera. Artículo 1113, numeral 4 del Código Fiscal. No tendrá valor si contiene borrones, tachaduras o enmiendas.

FORMULARIOS CONTINGENTES DE CENTRO AMERICA S. A. - 1287065 - TELS.: (502) 2327-9886 - 2327-9888 - INT.: 415668-4 500,000 UNIDADES DEL No. 250,001 AL No. 700,000 SERIE AC SEGUN ENVIO FISCAL No. 4-A1-CCC 0299 DE FECHA 03/12/2007 CORRELATIVO No. 02-2007 DE FECHA 03/12/07 No. DE CUENTADANCIA: C2-12 LIBRO AB FOLIO 154 AUTORIZADO POR LA CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS RESOLUCION No. 31/1983 Clas.: 528-13-8-5-30-95 DE FECHA 13-05-1999

PT No. A-3 5/6
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales
 Departamento de Auditoría Interna
 Documentación de Soporte
 Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006

6760

Pte. Rico 2008-550 AMERICONSULT DE GUATEMALA, S.A.

FACTURA
No. 46648

46648
 AMERICONSULT DE GUATEMALA, S. A.



SERIE A

AMERICONSULT DE GUATEMALA

10a. AVENIDA 10-60 ZONA 14, EDIFICIO SANTA MONICA, 1ER. NIVEL
 GUATEMALA, GUATEMALA
 PEX: 2333-6353 • FAX: 2366-1901

NI.: 3341902-7

FECHA: 11 de Agosto, 2006

CLIENTE: Cajas, S. A.

DIRECCION: 2a. Avenida 12-04 zona 1

GUATEMALA

N.I.T.: 257827-0

T.CAMBI 7.40

DESCRIPCION CODIGO DOCUMENTO
 MANEJO DE DOCUMENTOS IMPORT 330. 00911945

TOTAL US\$ 13.51

TOTAL Q. 100.00

IMPORTE EN LETRAS:
 CIEN QUETZALES 00/100

Forma de pago:

CANCELADO
 AMERICONSULT
 DE GUATEMALA, S.A.

Q. 100.00

SUJETO A PAGOS TRIMESTRALES

- ORIGINAL - CLIENTE -

IMPRESO POR PERSONA, S. A. AGENTE AUTORIZADO MT. # 43004 - CARRERA 1 - TEL.: (502) 2337-8888 - 2337-8888 - EXT. 888

PT No. A-3 6/6
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales
 Departamento de Auditoría Interna
 Documentación de Soporte
 Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006

SERVICIOS INTERNACIONALES
 Francisco Calderón Sanchez
 Agente de Aduanas
 Registro 600
 5a. Avenida 13-14 zona 2 Guatemala, Guatemala.
 Telefax. 2368-4905
 NIT. 253122-6

IMPORTACIÓN - EXPORTACIÓN - Patente de comercio
 NOMENCLATURA - VALORIZACIÓN - número 258-9

01 De Septiembre De 2006

GUATEMALA, _____

SEÑOR: Cajas, S. A. NIT. 257827-0

DIRECCION: 2a. Avenida 12-04 zona 1

TRÁMITES DE SU PÓLIZA: 256-254-2008.- DE LA ADUANA: EXPRESS AEREO.

QUE AMPARA: 01. BULTOS CONTENIENDO: MEDICAMENTOS PARA USO HUMANO.

ORIGEN: INDIA. REMITIDOS POR: PUERTO RICO.

FACTURA COMERCIAL: 2008550. BL O AWB 33000911945. DE: FLORIDA WEST.

VALORES PAGADOS POR SU CUENTA:

Transportes (fletes) _____	Q. _____
Otros Pagos _____	Q. _____
_____	Q. _____
_____	Q. _____
SUB-TOTAL	Q. _____

SERVICIOS PRESTADOS POR LA AGENCIA

Trámite Aduanal _____	168.00
Papelería _____	72.80
Varios: _____	Q. _____
_____	Q. _____
_____	Q. _____
Honorarios: _____	Q. 244.65
TOTAL A COBRAR _____	Q. 485.45

**NO EFECTUAR RETENCION OPTAMOS POR
 REGIMEN DE PAGOS TRIMESTRALES DEL
 I.S.R. SEGUN ART. 24 DEL DECRETO 18-04**



ORIGINAL - Cliente
 DUPLICADO - Contabilidad
 TRIPLICADO - Archivo

FACTURA CAMBIARIA
 Serie "A"
 N° 000629

PT No. A-4 1/5
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Cédula analítica de Auditoría Administrativa
Libro de Control de Declaración Única Aduanera
Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006
Cifras Expresadas en Quetzales

No	Correlativo	Régimen	Cliente	Fecha	Aduana	Tipo de documento	CIF	Factura No	Honorarios Agente de Aduanas
1	600-6009840	ID	Lomas, S.A.	01/09/06	Express A.	DUA ✓	5,000.00	4001	200.00
2	600-6009841	ID	Cajas, S.A.	01/09/06	Express A.	DUA ✓	4,000.00	4002	200.00
3	600-6009842	ID	Papeles	01/09/06	Express A.	DUA ✓	12,000.00	4003	200.00
4	600-6009843	ID	Perfiles	04/09/06	Sto. Tomás	DUA ✓	150,000.00	4004	800.00
5	600-6009844	ID	Vides, S. A.	04/09/06	Sto. Tomás	DUA ✓	200,000.00	4005	800.00
6	600-6009845	ID	Valores	05/09/06	Sto. Tomás	DUA ✓	40,000.00	4006	800.00
7	600-6009846	ID	Asfaltos	05/09/06	Sto. Tomás	DUA ✓	30,000.00	4007	800.00
8	600-6009847	ID	Serca, S. A.	05/09/06	Sto. Tomás	DUA ✓	50,000.00	No/Fac	N/A
9	600-6009848	ID	Vipers	06/09/06	Sto. Tomás	DUA ✓	80,000.00	4008	800.00
10	600-6009849	ID	Prendas	07/09/06	Pedro de A.	DUA ✓	10,000.00	4009	300.00
11	600-6009850	ID	Tilos, S.A.	07/09/06	Pto. Quetzal	DUA ✓	100,000.00	4010	800.00
12	600-6009851	ID	Los Tres	08/09/06	Pto. Quetzal	DUA ✓	20,000.00	4011	800.00
13	600-6009852	ID	Tubos, S.A.	08/09/06	Sto. Tomás	DUA ✓	30,000.00	4012	800.00
14	600-6009853	ID	Los Socios	08/09/06	Sto. Tomás	DUA ✓	40,000.00	4013	800.00
15	600-6009854	ID	Maderas	11/09/06	Express A.	DUA ✓	2,000.00	4014	200.00
16	600-6009855	ID	Trival, S.A.	11/09/06	Express A.	DUA ✓	2,500.00	4015	200.00

PT No. A-4 2/5

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 19-09-07

Revisado por: Marlon A.

Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Cédula analítica Auditoría Administrativa
Libro de Control de Declaración Única Aduanera
Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006
Cifras Expresadas en Quetzales

No	Correlativo	Régimen	Cliente	Fecha	Aduana	Tipo de documentos	CIF	Factura No	Honorarios Agente de A.
17	600-6009856	ID	Lomas, S.A.	12/09/06	Pedro de A.	DUA ✓	8,000.00	☀ No/Fac. ✗	N/A
18	600-6009857	ID	Cajas, S.A.	13/09/06	Agua Cal.	DUA ✓	1,500.00	☀ 4016 ✗	300.00
19	600-6009858	ID	Papeles	15/09/06	Pto. Barrios	DUA ✓	25,000.00	☀ 4017 ✗	800.00
20	600-6009859	ID	Perfiles	15/09/06	Pto. Barrios	DUA ✓	24,300.00	☀ 4018 ✗	800.00
21	600-6009860	ID	Vides, S. A.	18/09/06	Sto. Tomás	DUA ✓	22,000.00	☀ 4019 ✗	800.00
22	600-6009861	ID	Valores	18/09/06	Pedro de A.	DUA ✓	3,000.00	☀ 4020 ✗	400.00
23	600-6009862	ID	Asfaltos	18/09/06	Express A.	DUA ✓	5,000.00	☀ 4021 ✗	200.00
24	600-6009863	ID	Serca, S. A.	19/09/06	Agua Cal.	DUA ✓	1,300.00	☀ 4022 ✗	300.00
25	600-6009864	ID	Vipers	20/09/06	Express A.	DUA ✓	4,000.00	☀ No/Fac. ✗	N/A
26	600-6009865	ID	Miders	20/09/06	Express. A.	DUA ✓	2,500.00	☀ 4023 ✗	200.00
27	600-6009866	ID	Mazos, S. A.	22/09/06	Sto. Tomás	DUA ✓	35,000.00	☀ 4024 ✗	800.00
28	600-6009867	ID	El Ciprés	25/09/06	Express. A.	DUA ✓	12,000.00	☀ 4025 ✗	200.00
29	600-6009868	ID	Gas, S. A.	26/09/06	Agua Cte.	DUA ✓	7,000.00	☀ 4026 ✗	300.00
30	600-6009869	ID	Los Vapores	26/09/06	Sto. Tomás	DUA ✓	60,000.00	☀ No/Fac. ✗	N/A
31	600-6009870	ID	Tilos, S. A.	26/09/06	Pto. Barrios	DUA ✓	25,000.00	☀ 4027 ✗	800.00
32	600-6009871	ID	Libros, S. A.	26/09/06	Pto. Quetzal	DUA ✓	150,000.00	☀ 4028 ✗	800.00

PT No. A-4 3/5
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Cédula analítica Auditoría Administrativa
Libro de Control de Declaración Única Aduanera
Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006
Cifras Expresadas en Quetzales

No	Correlativo	Régimen	C l i e n t e	Fecha	Aduana	Tipo de documentos	CIF	Factura No	Honorarios Agente de A
33	600-6009872	ID	Milpas, S.A.	27/09/06	Pedro de A.	DUA ✓	7,500.00	⚙ No/Faa ✓	N/A
34	600-6009873	ID	Los Alamos	27/09/06	Express A.	DUA ✓	10,000.00	⚙ 4029 ✓	200.00
35	600-6009874	ID	Perfiles	28/09/06	Express A.	DUA ✓	15,000.00	⚙ 4030 ✓	200.00
36	600-6009875	ID	Las Telas	28/09/06	Express A.	DUA ✓	12,000.00	⚙ 4031 ✓	200.00
37	600-6009876	ID	El Tornillo	29/09/06	Express A.	DUA ✓	30,000.00	⚙ 4032 ✓	200.00
38	600-6009877	ID	Cordón, S. A.	29/09/06	Express A.	DUA ✓	25,000.00	⚙ 4033 ✓	200.00
39	600-6009878	ID	Ferros, S. A.	29/09/06	Express A.	DUA ✓	8,000.00	⚙ 4034 ✓	200.00
40	600-6009879	ID	El Colocho	29/09/06	Express A.	DUA ✓	5,000.00	⚙ 4035 ✓	200.00
41	600-6009880	ID	Pincel, S. A.	29/09/06	Express A.	DUA ✓	13,000.00	⚙ 4036 ✓	200.00
42	600-6009881	ID	Prendas	29/09/06	Express A.	DUA ✓	4,500.00	⚙ 4037 ✓	200.00
43	600-6009882	ID	Los Socios	29/09/06	Express A.	DUA ✓	18,000.00	⚙ 4038 ✓	200.00
44	600-6009883	ED	El Tornillo	29/09/06	Express A.	DUA ✓	30,000.00	⚙ 4039 ✓	200.00

PT No. A-4 4/5
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Cédula analítica Auditoría Administrativa
Libro de Control de Declaración Única Aduanera
Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006
Cifras Expresadas en Quetzales

No	Correlativo	Régimen	Cliente	Fecha	Aduana	Tipo de documento	CIF	Factura No	Honorarios Agente de A
45	600-6009884	ED	Cordón, S. A.	29/09/06	Express A.	DUA ✓	25,000.00	4040 ✗	200.00
46	600-6009885	ED	Ferros, S. A.	29/09/06	Express A.	DUA ✓	8,000.00	4041 ✗	200.00
47	600-6009886	ED	El Colocho	29/09/06	Express A.	DUA ✓	5,000.00	4042 ✗	200.00
48	600-6009887	ED	Pincel, S. A.	29/09/06	Express A.	DUA ✓	13,000.00	4043 ✗	200.00
49	600-6009888	ED	Prendas	29/09/06	Express A.	DUA ✓	4,500.00	4044 ✗	200.00
50	600-6009889	ED	Los Socios	29/09/06	Express A.	DUA ✓	18,000.00	4045 ✗	200.00

PT No. A-4 5/5
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

**Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Auditoría Administrativa
Libro de Control de Declaración Única Aduanera
Cédula de Marcas en el Departamento de Operaciones
Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006
Cifras Expresadas en Quetzales**

Fuente:

Libro de control de declaraciones únicas aduaneras

Alcance:

Se seleccionó el mes de Septiembre, de acuerdo al criterio del auditor, de las declaraciones No 600-6009840 a la 600-6009882

Procedimientos:

Se utilizaron, pruebas sustantivas y de cumplimiento.

Marcas:

- ✓ Revisado contra libro de declaraciones, que las declaraciones estén registradas adecuadamente, que existan físicamente.
- ⚙ Revisado contra documentos de soporte de las declaraciones, que el Costo, seguro y flete (CIF) este determinado de acuerdo a la ley
- ✓✗ Revisado contra copia de facturas, que existan físicamente, que correspondan al cliente que solicitó la póliza y que este de acuerdo a las tarifas establecidas.

La empresa objeto de estudio no cuenta con un manual de procedimientos administrativos, en el Memorándum se desarrollará un modelo de manual de procedimientos administrativos, el cual puede implementarse o bien tomarlo de base para realizar las modificaciones que se considere convenientes. MAI-117

PT No.: B-1 ½
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 10-09-07
Revisado Por: Marlon A.
Fecha: 10-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa en el Departamento de operaciones Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006			
Programa de auditoría			
OBJETIVOS	Referencia	Hecho por	Fecha
1) Evaluar los controles internos para determinar su efectividad. 2) Revelar las debilidades encontradas en las políticas. 3) Asesorar a la administración en la toma de decisiones. 4) Revelar los hallazgos encontrados y determinar las causas.			
PROCEDIMIENTOS A REALIZAR			
1) Elaborar un cuestionario de Auditoría Administrativa.	B-2	Brizeida A.	14/09/07
2) Seleccione el mes de septiembre, tabule los expedientes del No. 9840 al 9882, elabore las cédulas analíticas y evalúe el cumplimiento de las políticas siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El tramitador deberá entregar las facturas de gasto por cuenta ajena a las oficinas centrales, el mismo día de haber terminado el trámite en las aduanas. 	B-3	Brizeida A.	21/09/07

PT No.: B-1 2/2

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 10-09-07

Revisado Por: Marlon A.

Fecha: 10-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa en el Departamento de operaciones Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006

Programa de auditoría

OBJETIVOS	Referencia	Hecho por	Fecha
PROCEDIMIENTOS A REALIZAR			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El tramitador será responsable de todas las facturas generadas de los trámites en las aduanas. ➤ Recibida las facturas de gastos, enviar inmediatamente junto con la copia de la declaración única aduanera al departamento de contabilidad. <p>3) Elaborar una conclusión sobre las pruebas realizadas para evaluar las políticas establecidas.</p>	B-3	Brizeida A.	21/09/07



PT No.: B-2

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 11-09-07

Revisado Por: Marlon A.

Fecha: 14-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa en el Departamento de Operaciones Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006				
Cuestionario de Auditoría Administrativa Políticas				
No.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se coordina con los demás departamentos la erogación del efectivo para pagos por cuenta ajena?		X	A los digitadores, únicamente les interesa sacar la mercadería del cliente en el menor tiempo posible.
2	¿Hay un encargado, que integre los gastos por cuenta ajena y se encargue que todas las copias de las duas se trasladen a contabilidad para su cobro?		X	No se tiene un control para establecer la cantidad de dinero erogada y cuales duas se trasladaron.
3	¿Cuenta con tecnología de cómputo moderno para realizar su trabajo?		X	Equipo descontinuado, derivado de esto se tienen atrasos y problemas.
4	¿Entregan en tiempo los tramitadores los documentos y gastos por cuenta ajena?		X	Los documentos los entregan hasta un mes después de haber realizado el trámite.
5	¿El Jefe del Departamento supervisa constantemente las actividades que realizan los tramitadores?		X	Existe pérdida de tiempo por parte de los tramitadores.
6	¿El tramitador entrega las facturas completas al haber terminado los trámites?		X	Al entregar las facturas, quedan algunos pendientes y después ya no los entregan.
 Guillermo López Jefe del Departamento		 Brizeida Aguilar Auditoría Interna		

PT No. B-3 1/7
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Operaciones Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006 Cifras Expresadas en Quetzales							
DECLARACIÓN ÚNICA ADUANERA (DUA)					Entregó el tramitador las facturas de gasto por cuenta ajena el mismo día de haber terminado el trámite en las aduanas.	Entregó el tramitador todas las facturas generadas por los trámites en las aduanas.	Al recibir las facturas de gastos, se trasladó la declaración única Aduanera inmediatamente al departamento de contabilidad.
Cliente	No.	Fecha	Aduana	Gastos de importación solicitados			
Lomas, S.A.	600-6009840	01/09/06	Express A.	300.00	✓	✗	✗
Cajas, S.A.	600-6009841	01/09/06	Express A.	100.00	✗	✓	✗
Papeles	600-6009842	01/09/06	Express A.	200.00	✗	✗	✗
Perfiles	600-6009843	04/09/06	Sto. Tomas	1900.00	✓	✓	✓
Vides, S. A.	600-6009844	04/09/06	Sto. Tomás	8300.00	✗	✗	✓
Valores	600-6009845	05/09/06	Sto. Tomás	7300.00	✓	✗	✗
Asfaltos	600-6009846	05/09/06	Sto. Tomás	4500.00	✗	✓	✓
Serca, S. A.	600-6009847	05/09/06	Sto. Tomás	4500.00	✗	✗	✓
Vipers	600-6009848	06/09/06	Sto. Tomás	4000.00	✓	✓	✗

PT No. B-3 2/7
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Operaciones Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006 Cifras Expresadas en Quetzales							
DECLARACIÓN ÚNICA ADUANERA (DUA)					Entregó el tramitador las facturas de gasto por cuenta ajena el mismo día de haber terminado el trámite en las aduanas.	Entregó el tramitador todas las facturas generadas por los trámites en las aduanas.	Al recibir las facturas de gastos, se trasladó la dua inmediatamente al departamento de contabilidad.
Cliente	No.	Fecha	Aduana	Gastos de importación solicitados			
Prendas	600-6009849	07/09/06	Pedro de A.	500.00	✗	✗	✗
Tilos, S. A.	600-6009850	07//09/06	Pto. Quetzal	1500.00	✗	✗	✓
Los Tres	600-6009851	08/09/06	Pto. Quetzal	1500.00	✓	✓	✗
Tubos, S.A.	600-6009852	08/09/06	Sto. Tomás	4500.00	✗	✓	✓
Los Socios	600-6009853	08/09/06	Sto. Tomás	4500.00	✓	✗	✓
Maderas	600-6009854	11/09/06	Express A.	200.00	✓	✗	✗
Trival, S. A.	600-6009855	11/09/06	Express A.	300.00	✓	✓	✗
El Coloso	600-6009856	12/09/06	Pedro de A.	500.00	✗	✗	✓
Los Rojos	600-6009857	13/09/06	Agua Cte.	150.00	✗	✓	✗

PT No. B-3 3/7
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Operaciones Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006 Cifras Expresadas en Quetzales							
DECLARACIÓN ÚNICA ADUANERA (DUA)					Entregó el tramitador las facturas de gasto por cuenta ajena el mismo día de haber terminado el trámite en las aduanas.	Entregó el tramitador todas las facturas generadas por los trámites en las aduanas.	Al recibir las facturas de gastos, se trasladó la dua inmediatamente al departamento de contabilidad.
Cliente	No.	Fecha	Aduana	Gastos de importación solicitados			
Pincel, S. A.	600-6009858	15/09/06	Pto. Barrios	5500.00	✓	✓	✓
Cummins	600-6009859	15/09/06	Pto. Barrios	2000.00	✓	✓	✓
Armas, S. A.	600-6009860	18/09/06	Sto. Tomás	1500.00	✓	✓	✓
Los Vapores	600-6009861	18/09/06	Pedro de A.	500.00	✓	✓	✓
Sales, S. A.	600-6009862	18/09/06	Express A.	200.00	✓	✓	✓
Trigo, S. A.	600-6009863	19/09/06	Agua Cte.	150.00	✓	✓	✓
Libros, S. A.	600-6009864	20/09/06	Express. A	200.00	N/A	✓	N/A
Miders	600-6009865	20/09/06	Express. A	500.00	✓	✓	✓
Mazos, S. A.	600-6009866	22/09/06	Sto. Tomás	2000.00	✓	✓	✓

PT No. B-3 4/7
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Operaciones Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006 Cifras Expresadas en Quetzales							
DECLARACIÓN ÚNICA ADUANERA (DUA)					Entregó el tramitador las facturas de gasto por cuenta ajena el mismo día de haber terminado el trámite en las aduanas.	Entregó el tramitador todas las facturas generadas por los trámites en las aduanas.	Al recibir las facturas de gastos, se trasladó la dua inmediatamente al departamento de contabilidad.
C l i e n t e	No.	Fecha	Aduana	Gastos de importación solicitados			
El Ciprés	600-6009867	25/09/06	Express A.	100.00	✗	✗	✓
Gas, S. A.	600-6009868	26/09/06	Agua Cte.	300.00	✓	✗	✗
Los Vapores	600-6009869	26/09/06	Sto. Tomás	1500.00	N/A	✓	N/A
Tilos, S. A.	600-6009870	26/09/06	Pto. Barrios	1500.00	✓	✗	✗
Libros, S. A.	600-6009871	26/09/06	Pto. Quetzal	1500.00	✓	✓	✗
Milpas, S. A.	600-6009872	27/09/06	Pedro de A.	500.00	N/A	✓	N/A
Los Alamos	600-6009873	27/09/06	Express A.	200.00	✓	✗	✓
Perfiles	600-6009874	28/09/06	Express A.	100.00	✗	✗	✗
Las Telas	600-6009875	28/09/06	Express A.	500.00	✗	✓	✗

PT No. B-3 5/7
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Operaciones Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006 Cifras Expresadas en Quetzales							
DECLARACIÓN ÚNICA ADUANERA (DUA)					Entregó el tramitador las facturas de gasto por cuenta ajena el mismo día de haber terminado el trámite en las aduanas.	Entregó el tramitador todas las facturas generadas por los trámites en las aduanas.	Al recibir las facturas de gastos, se trasladó la dua inmediatamente al departamento de contabilidad.
C l i e n t e	No.	Fecha	Aduana	Gastos de importación solicitados			
El Tornillo	600-6009876	29/09/06	Express A.	100.00	✗	✗	✗
Cordón, S.A.	600-6009877	29/09/06	Express A.	500.00	✗	✓	✗
Ferros, S.A.	600-6009878	29/09/06	Express A.	100.00	✓	✗	✓
El Colocho	600-6009879	29/09/06	Express A.	1000.00	✓	✓	✓
Pincel, S.A.	600-6009880	29/09/06	Express A.	500.00	✓	✓	✗
Prendas	600-6009881	29/09/06	Express A.	100.00	✗	✗	✗
Los Socios	600-6009882	29/09/06	Express A.	100.00	✓	✓	✗

PT No. B-3 6/7
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Operaciones Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006 Cifras Expresadas en Quetzales							
DECLARACIÓN ÚNICA ADUANERA (DUA)					Entregó el tramitador las facturas de gasto por cuenta ajena el mismo día de haber terminado el trámite en las aduanas.	Entregó el tramitador todas las facturas generadas por los trámites en las aduanas.	Al recibir las facturas de gastos, se trasladó la dua inmediatamente al departamento de contabilidad.
C l i e n t e	No.	Fecha	Aduana	Gastos de importación solicitados			
El Tornillo	600-6009883	29/09/06	Express A.	N/A	✓	✓	✓
Cordón, S.A.	600-6009884	29/09/06	Express A.	N/A	✓	✓	✓
Ferros, S.A.	600-6009885	29/09/06	Express A.	N/A	✓	✓	✓
El Colocho	600-6009886	29/09/06	Express A.	N/A	✓	✓	✓
Pincel, S.A.	600-6009887	29/09/06	Express A.	N/A	✓	✓	✓
Prendas	600-6009888	29/09/06	Express A.	N/A	✓	✓	✓
Los Socios	600-6009889	29/09/06	Express A.	N/A	✓	✓	✓

PT No. B-3 7/7
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Auditoría Administrativa
Cédula de marcas y conclusión en el Departamento de Operaciones
Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006

Fuente:

Declaraciones Únicas Aduaneras y facturas de gastos por cuenta ajena

Alcance:

Se seleccionó, de acuerdo al criterio del auditor, el mes de Septiembre de las declaraciones No 600-6009840 a la 600-6009882

Procedimientos:

Se utilizaron, pruebas sustantivas y de cumplimiento.

Marcas:

- Si se cumple las políticas implementadas por la administración
- No se cumple las políticas implementadas por la administración
- N/A No aplica
- Cruce de información a cédula de deficiencias

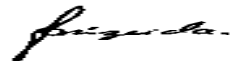
Hallazgo No. 1: Los tramitadores no entregan las facturas de gasto por cuenta ajena a las oficinas centrales el mismo día de haber terminado el trámite en las aduanas, no se está cumpliendo con la política implementada por la administración en un 42%. (E-1)

Hallazgo No. 2: Los tramitadores pierden facturas de los trámites realizados en las aduanas, no se está cumpliendo con la política implementada por la administración en un 49%. (E-1)

Hallazgo No. 3: No todas las declaraciones únicas aduaneras se trasladan inmediatamente al departamento de contabilidad, no se está cumpliendo con la política implementada por la administración en un 58%. (E-1)

Conclusión: De conformidad con las pruebas realizadas a las declaraciones anteriormente detalladas, para verificar el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración de la empresa en el Departamento de Operaciones, se concluye que éstas no se están cumpliendo en un porcentaje considerado.

Brizeida Aguilar



PT No.: C-1 1/2

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 17-09-07

Revisado Por: Marlon A.

Fecha: 17-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa en el Departamento de Facturación Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006			
Programa de auditoría			
OBJETIVOS	Referencia	Hecho por	Fecha
1) Evaluar los controles internos para determinar su efectividad. 2) Revelar las debilidades encontradas en las políticas. 3) Asesorar a la administración en la toma de decisiones. 4) Revelar los hallazgos encontrados y determinar las causas.			
PROCEDIMIENTOS A REALIZAR			
1) Elaborar un cuestionario de Auditoría Administrativa.	C-2	Brizeida A.	21/09/07
2) Seleccione el mes de septiembre, tabule las facturas No. 4001 a la 4035, elabore las cédulas analíticas y evalúe el cumplimiento de las políticas siguientes:	C-3	Brizeida A.	21/09/07
➤ La declaración se debe recibir con la documentación completa.			

PT No.: C-1 2/2

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 17-09-07

Revisado Por: Marlon A.

Fecha: 17-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa en el Departamento de Facturación Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006			
Programa de auditoría			
OBJETIVOS	Referencia	Hecho por	Fecha
PROCEDIMIENTOS A REALIZAR			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La persona encargada de facturar los servicios y gastos por cuenta ajena debe llevar control de las declaraciones (DUA) facturadas, por número y número de factura. ➤ Los cobradores deben anotar en los recibos de caja los números de facturas y envíos cancelados. <p>3) Elabore una conclusión sobre las pruebas realizadas para evaluar las políticas establecidas.</p>	C-3	Brizeida A.	21/09/07

PT No.: C-2 1/2

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 18-09-07

Revisado Por: Marlon A.

Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Auditoría Administrativa en el Departamento de Facturación
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006

Cuestionario de Auditoría Administrativa
políticas

No.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se revisan las declaraciones que contengan toda su documentación al momento de recibirlos?		X	No le da tiempo de revisar, lo hace al momento de efectuar la factura.
2	¿Supervisa constantemente el gerente financiero y administrativo el trabajo realizado por el personal?		X	No cuenta con un sistema adecuado para revisar la información.
3	¿Se lleva un control estricto sobre las declaraciones facturadas?		X	En oportunidades se duplica la facturación.
4	¿Cuenta con tecnología de cómputo moderno para realizar su trabajo?		X	El sistema no permite el cruce de información con los demás departamentos.
5	¿Los cobradores elaboran los recibos de caja adecuadamente?		X	No se anotan los números de facturas y envíos cancelados
6	¿Se cobran oportunamente los servicios?		X	No se sabe qué pagaron y qué está pendiente.



Luis Pérez
Jefe del Departamento



Brizeida Aguilar
Auditoría Interna

PT No.:C-2 2/2

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 18-09-07


Revisado Por: Marlon A.

Fecha: 21-09-07

**Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Auditoría Administrativa en el Departamento de Facturación
Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2006**

**Cuestionario de Auditoría Administrativa
políticas**

No.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
7	¿Existen políticas en forma escrita?		X	No se tienen manuales de política y procedimientos por escrito.
8	¿Se facturan todos los servicios y se cobran todos los gastos por cuenta ajena?		X	No se tiene un control estricto en la facturación, algunos no se facturan y otros se duplican.
9	¿Se les da seguimientos a los requerimientos que hacen los clientes?		X	Constantemente los clientes hacen los mismos reclamos.


Luis Pérez
Jefe del Departamento


Brizeida Aguilar
Auditoría Interna

PT No. C-3 1/8

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 19-09-07

Revisado por: Marlon A.

Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Facturación Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006 Cifras Expresadas en Quetzales								
DECLARACIONES (DUA)		FACTURA Y ENVÍO				Se recibió la declaración con el total de facturas, canceladas a cuenta de los clientes.	La persona encargada de facturar los servicios, lleva control de las declaraciones facturadas, por número de declaración y factura.	Anotaron los cobradores en el recibo de caja los números de facturas y envíos cancelados.
Cliente	No.	No.	Fecha	Q Honorario	Q Gastos por cuenta ajena			
Leman, S.A.	600-6009840	4001	27/09/06	200.00	100.00	✓	✗	✗
Cajas, S.A.	600-6009841	4002	27/09/06	200.00	100.00	✗	✗	✓
El Papel	600-6009842	4003	27/09/06	200.00	100.00	✗	✓	✗
Perfiles	600-6009843	4004	02/10/06	800.00	900.00	✗	✗	✗
Colón, S.A.	600-6009844	4005	02/10/06	800.00	8300.00	✓	✓	✓
Valores. S.A.	600-6009845	4006	02/10/06	800.00	4500.00	✓	✗	✗
Asfaltos	600-6009846	4007	02/10/06	800.00	4500.00	✗	✓	✓
Serca, S. A.	600-6009847	N/A	No Fact.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Vipers	600-6009848	4008	06/10/06	800.00	3900.00	✗	✗	✗

PT No. C-3 2/8
Hecho por: Brizeida a.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Facturación Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006 Cifras Expresadas en Quetzales								
DECLARACIONES (DUA)		FACTURA Y ENVÍO				Se recibió la declaración con el total de facturas, canceladas a cuenta de los clientes.	La persona encargada de facturar los servicios, lleva control de las declaraciones facturadas, por número de declaración y factura.	Anotaron los cobradores en el recibo de caja los números de facturas y envíos cancelados
Cliente	No.	No.	Fecha	Honorario	Gastos por cuenta ajena			
Prendas	600-6009849	4009	06/10/06	300.00	100.00	✓	✓	✓
Tilos, S. A.	600-6009850	4010	09/10/06	800.00	1500.00	✓	✓	✓
Los Tres	600-6009851	4011	09/10/06	800.00	1500.00	✓	✓	✓
Tubos, S.A.	600-6009852	4012	06/10/06	800.00	4500.00	✓	✓	✓
Los Socios	600-6009853	4013	13/10/06	800.00	4000.00	✓	✓	✓
Maderas	600-6009854	4014	13/10/06	200.00	100.00	✓	✓	✓
Trival, S. A.	600-6009855	4015	13/10/06	200.00	100.00	✓	✓	✓
El Coloso	600-6009856	N/A	No Fac.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Los Rojos	600-6009857	4016	16/10/06	300.00	150.00	✓	✓	✓

PT No. C-3 3/8
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Facturación Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006 Cifras Expresadas en Quetzales								
DECLARACIONES (DUA)		FACTURA Y ENVÍO				Se recibió la declaración con el total de facturas, canceladas a cuenta de los clientes.	La persona encargada de facturar los servicios, lleva control de las declaraciones facturadas, por número de declaración y factura.	Anotaron los cobradores en el recibo de caja los números de facturas y envíos cancelados
C l i e n t e	No.	No.	Fecha	Q Honorario	Q Gastos por cuenta ajena			
Pincel, S. A.	600-6009858	4017	16/10/06	800.00	1500.00	✓	✗	✗
Cummins	600-6009859	4018	20/10/06	800.00	1800.00	✓	✓	✓
Armas, S. A.	600-6009860	4019	20/10/06	800.00	1500.00	✗	✗	✗
Los Vapores	600-6009861	4020	20/10/06	400.00	500.00	✓	✓	✓
Sales, S. A.	600-6009862	4021	23/10/06	200.00	100.00	✓	✗	✓
Trigo, S. A.	600-6009863	4022	23/10/06	300.00	150.00	✗	✗	✗
Libros, S. A.	600-6009864	N/A	No Fac.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Miders	600-6009865	4023	23/10/06	200.00	100.00	✓	✗	✗
Mazos, S. A.	600-6009866	4024	23/10/06	800.00	1500.00	✗	✓	✓

PT No. C-3 4/8
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Facturación Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006 Cifras Expresadas en Quetzales								
DECLARACIONES (DUA)		FACTURA Y ENVÍO				Se recibió la declaración con el total de facturas, canceladas a cuenta de los clientes.	La persona encargada de facturar los servicios, lleva control de las declaraciones facturadas, por número de declaración y factura.	Anotaron los cobradores en el recibo de caja los números de facturas y envíos cancelados
Cliente	No.	No.	Fecha	Honorario	Gastos por cuenta ajena			
El Ciprés	600-6009867	4025	27/10/06	200.00	100.00	✓	✓	✓
Gas, S. A.	600-6009868	4026	27/10/06	300.00	150.00	✓	✓	✓
Los Vapores	600-6009869	N/A	No Fac.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Tilos, S. A.	600-6009870	4027	30/10/06	800.00	1400.00	✓	✓	✓
Libros, S. A.	600-6009871	4028	30/10/06	800.00	1500.00	✓	✓	✓
Milpas, S. A.	600-6009872	N/A	No Fac.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Los Alamos	600-6009873	4029	30/10/06	200.00	100.00	✓	✓	✓
Perfiles	600-6009874	4030	30/10/06	200.00	100.00	✓	✓	✓
Las Telas	600-6009875	4031	30/10/06	200.00	100.00	✓	✓	✓

PT No. C-3 5/8
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

<p align="center">Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Facturación Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006 Cifras Expresadas en Quetzales</p>								
DECLARACIONES (DUA)		FACTURA Y ENVÍO				Se recibió la declaración con el total de facturas, canceladas a cuenta de los clientes.	La persona encargada de facturar los servicios, lleva control de las declaraciones facturadas, por número de declaración y factura.	Anotaron los cobradores en el recibo de caja los números de facturas y envíos cancelados
C l i e n t e	No.	No.	Fecha	Q Honorario	Q Gastos por cuenta ajena			
El Tornillo	600-6009876	4032	30/10/06	200.00	100.00	✓	✓	✓
Cordón, S.A.	600-6009877	4033	30/10/06	200.00	100.00	✓	✓	✓
Ferros, S.A.	600-6009878	4034	30/10/06	200.00	100.00	✓	✓	✓
El Colocho	600-6009879	4035	30/10/06	200.00	100.00	✓	✓	✓
Pincel, S.A.	600-6009880	4036	30/10/06	200.00	100.00	✓	✓	✓
Prendas	600-6009881	4037	30/10/06	200.00	100.00	✓	✓	✓
Los Socios	600-6009882	4038	30/10/06	200.00	100.00	✓	✓	✓

PT No. C-3 6/8

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 19-09-07

Revisado por: Marlon A.

Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Facturación Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006 Cifras Expresadas en Quetzales								
DECLARACIONES (DUA)		FACTURA Y ENVÍO				Se recibió la declaración con el total de facturas, canceladas a cuenta de los clientes.	La persona encargada de facturar los servicios, lleva control de las declaraciones facturadas, por número de declaración y factura.	Anotaron los cobradores en el recibo de caja los números de facturas y envíos cancelados
C l i e n t e	No.	No.	Fecha	Q Honorario	Q Gastos por cuenta ajena			
El Tornillo	600-6009883	4039	30/10/06	200.00	N/A	✓	✓	✓
Cordón, S.A.	600-6009884	4040	30/10/06	200.00	N/A	✓	✓	✓
Ferros, S.A.	600-6009885	4041	30/10/06	200.00	N/A	✓	✓	✓
El Colocho	600-6009886	4042	30/10/06	200.00	N/A	✓	✓	✓
Pincel, S.A.	600-6009887	4043	30/10/06	200.00	N/A	✓	✓	✓
Prendas	600-6009888	4044	30/10/06	200.00	N/A	✓	✓	✓
Los Socios	600-6009889	4045	30/10/06	200.00	N/A	✓	✓	✓

PT No. C 7/8
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Auditoría Administrativa
Cédula de marcas y conclusión en el Departamento de Facturación
Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006

Fuente:

Declaraciones Únicas Aduaneras, facturas y envíos (el correlativo que se utiliza es el de las DUA)

Alcance:

Se seleccionó el mes de Septiembre de las declaraciones No 600-6009840 a la 600-6009882, envíos No. 9840 a la 9882 y facturas No. 4001 a la 4038

Procedimientos:

Se utilizaron, pruebas sustantivas y de cumplimiento.

Marcas:

Si se cumple las políticas implementadas por la administración

No se cumple las políticas implementadas por la administración

N/A No aplica

Cruce de información a cédula de deficiencias

Hallazgo No. 4: No todas las declaraciones se reciben con el total de las facturas de gastos de importación canceladas a cuenta de los clientes, no se está cumpliendo con la política implementada por la administración en un 48%.

Hallazgo No. 5: La persona encargada de facturar los servicios, no lleva control de las declaraciones facturadas, por número de declaración (DUA) y Factura, no se está cumpliendo con la política implementada por la administración en un 53%

PT No. C 8/8
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 19-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 21-09-07

Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Auditoría Administrativa
Cédula de marcas y conclusión en el Departamento de Facturación
Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006

Hallazgo No. 6: Los cobradores no anotan en los recibos de caja los números de facturas y envíos cancelados, está cumpliendo con la política implementada por la administración en un 53%. (E)

Conclusión: De conformidad con las pruebas realizadas a las facturas y expedientes anteriormente detallados, para verificar el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración de la empresa en el Departamento de Contabilidad, se concluye que éstas no se están cumpliendo en un porcentaje considerable. Brizeida Aguilar

Brizeida.

PT No.: D-1 1/2
Hecho por: Brizeida A
Fecha: 24-09-07
Revisado Por: Marlon A.
Fecha: 24-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa en el Departamento Contabilidad Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006			
Programa de auditoría			
OBJETIVOS	Referencia	Hecho por	Fecha
1) Evaluar los controles internos para determinar su efectividad. 2) Revelar las debilidades encontradas en las políticas. 3) Asesorar a la administración en la toma de decisiones. 4) Revelar los hallazgos encontrados y determinar las causas.			
PROCEDIMIENTOS A REALIZAR			
1) Elaborar un cuestionario de Auditoría Administrativa.	D-2	Brizeida A.	28/09/07
2) Seleccione el mes de septiembre, tabule los expedientes del No. 9840 al 9882, elabore las cédulas analíticas y evalúe el cumplimiento de las políticas siguientes:	D-3	Brizeida A.	28/09/07
➤ El Efectivo solicitado por el tramitador deberá ser utilizado únicamente para trámites que corresponden a la oficina y reintegrar el sobrante.			

PT No.: D-1 2/2

Hecho por: Brizeida A

Fecha: 24-09-07

Revisado Por: Marlon A.

Fecha: 24-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa en el Departamento Contabilidad Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006

Programa de auditoría

OBJETIVOS	Referencia	Hecho por	Fecha
PROCEDIMIENTOS A REALIZAR			
<p>➤ Los gastos por cuenta ajena deben ser cancelados por los clientes durante los ocho días de haberles enviado las facturas.</p> <p>3) Elaborar una conclusión sobre las pruebas realizadas para evaluar las políticas establecidas.</p>	D-3	Brizeida A.	28/09/07

PT No.: D-2

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 25-09-07

Revisado Por: Marlon A.

Fecha: 28-09-07

Servicios Internacionales, S. A.
Departamento de Auditoría Interna
Auditoría Administrativa en el Departamento de Contabilidad
Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006

Cuestionario de Auditoría Administrativa
Políticas

No.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Los tramitadores documentan todos los gastos ocasionados?		X	No comprueban todos los gastos.
2	¿Los clientes reintegran los gastos por cuenta ajena, en los ocho días del crédito?		X	Lo reintegran hasta cinco meses después.
3	¿Se les cobra intereses a los clientes de los gastos por cuenta ajena atrasados?		X	No se tiene una política establecida.
4	¿Se tiene control sobre el efectivo proporcionado a los tramitadores, para cancelar los gastos por cuenta ajena?		X	En oportunidades se les entrega dos veces los mismos gastos
5	¿Los tramitadores utilizan el efectivo para uso exclusivo de la oficina?		X	Lo utilizan para gastos personales.



Humberto Zurita
Jefe del Departamento



Brizeida Aguilar
Auditoría Interna

PT No. D-3 1/8

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 26-09-07

Revisado por: Marlon A.

Fecha: 28-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Contabilidad Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006 Cifras Expresadas en Quetzales										
Declaración Única Aduanera		Envío(se usa para cobrar los gastos a cuenta del cliente)			El Efectivo solicitado por el tramitador lo utilizó únicamente para trámites que corresponden a la oficina.	Crédito			Meses en mora	Los gastos por cuenta ajena se cancelaron por los clientes durante los ocho días de haberles enviado las facturas.
Cliente	No.	Fecha de envío	Gastos de Importación			Días	Vencimiento	cancelado		
			Cobrado al cliente	Valor solicitado p/pago en aduana						
Leman, S.A.	600-6009840	27/09/06	100.00	300.00	✗	8	05/10/06	13/10/06	N/A	✓
Cajas, S.A.	600-0069841	27/09/06	100.00	100.00	✓	8	05/10/06	11/11/06	1 mes	✗
El Papel	600-6009842	27/09/06	100.00	200.00	✗	8	05/10/06	13/10/06	N/A	✓
Perfiles	600-6009843	02/10/06	900.00	1900.00	✗	8	10/10/06	11/12/06	2 meses	✗
Colón, S.A.	600-6009844	02/10/06	8300.00	8300.00	✓	8	10/10/06	10/10/06	N/A	✓
Valores. S.A.	600-6009845	02/10/06	4500.00	7300.00	✗	8	10/10/06	10/03/07	5 meses	✗
Asfaltos	600-6009846	02/10/06	4500.00	4500.00	✓	8	10/10/06	13/10/06	N/A	✓
Serca, S. A.	600-6009847	No Fact.	N/A	4500.00	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	✓
Vipers	600-6009848	06/10/06	3,900.00	4000.00	✗	N/A	16/10/06	16/02/07	4 meses	✗

PT No. D-3 2/8

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 26-09-07

Revisado por: Marlon A.

Fecha: 28-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Contabilidad Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006 Cifras Expresadas en Quetzales										
Declaración Única Aduanera		Envío (se usa para cobrar los gastos a cuenta de los clientes)			El Efectivo solicitado por el tramitador lo utilizó únicamente para trámites que corresponden a la oficina.	Crédito			Meses en mora	Los gastos por cuenta ajena se cancelaron por los clientes durante los ocho días de haberles enviado las facturas.
Cliente	No.	Fecha de envío	Gastos de Importación			Días	Vencimiento	cancelado		
			Cobrado al cliente	Valor solicitado p/pago en aduana						
Prendas	600-6009849	06/10/06	100.00	500.00	✓	8	16/10/06	25/10/06	N/A	✓
Tilos, S. A.	600-6009850	09/10/06	1500.00	1500.00	✓	8	17/10/06	28/02/07	4 meses	✓
Los Tres	600-6009851	09/10/06	1000.00	1500.00	✓	8	17/10/06	20/10/06	N/A	✓
Tubos, S.A.	600-6009852	09/10/06	4000.00	4500.00	✓	8	17/10/06	26/10/06	N/A	✓
Los Socios	600-6009853	13/10/06	4000.00	4500.00	✓	8	23/10/06	23/03/06	5 meses	✓
Maderas	600-6009854	13/10/06	100.00	200.00	✓	8	23/10/06	26/03/06	5 meses	✓
Trival, S. A.	600-6009855	13/10/06	100.00	300.00	✓	8	23/10/06	26/03/06	5 meses	✓
El Coloso	600-6009856	No Fac.	N/A	500.00	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Los Rojos	600-6009857	16/10/06	150.00	150.00	✓	8	24/10/06	26/10/06	N/A	✓

PT No. D-3 3/8
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 26-09-07
Revisado por: Marlon A.
Fecha: 28-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Contabilidad Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006 Cifras Expresadas en Quetzales										
Declaración Única Aduanera		Envío (se usa para cobrar los gastos a cuenta de los clientes)			El Efectivo solicitado por el tramitador lo utilizó únicamente para trámites que corresponden a la oficina.	Crédito			Meses en mora	Los gastos por cuenta ajena se cancelaron por los clientes durante los ocho días de haberles enviado las facturas.
Cliente	No.	Fecha de envío	Gastos de Importación			Días	Vencimiento	cancelado		
			Cobrado al cliente	Valor solicitado						
Pincel, S. A	600-6009858	16/10/06	1500.00	5500.00	X	8	24/10/06	26/02/07	4 m.	X
Cummins	600-6009859	20/10/06	1800.00	2000.00	X	8	30/10/06	02/11/06	N/A	✓
Armas, S. A	600-6009860	20/10/06	1500.00	1500.00	✓	8	30/10/06	N/A	11 m.	X
Los Vapores	600-6009861	20/10/06	100.00	500.00	X	8	30/10/06	11/11/06	N/A	✓
Sales, S. A.	600-6009862	23/10/06	100.00	200.00	X	8	31/10/06	02/12/06	2 m.	✓
Trigo, S. A.	600-6009863	23/10/06	150.00	150.00	✓	8	30/10/06	02/12/06	2 m.	X
Libros, S. A.	600-6009864	No Fac.	N/A	200.00	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	X
Miders	600-6009865	23/10/06	100.00	500.00	X	8	31/10/06	31/10/06	N/A	N/A
Mazos, S. A.	600-6009866	23/10/06	1500.00	2000.00	X	8	31/10/06	N/A	11 m.	X

PT No. D-3 4/8

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 26-09-07

Revisado por: Marlon A.

Fecha: 28-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Contabilidad Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006 Cifras Expresadas en Quetzales										
Declaración Única Aduanera		Envío (se usa para cobrar los gastos a cuenta de los clientes)			El Efectivo solicitado por el tramitador lo utilizó únicamente para trámites que corresponden a la oficina.	Crédito			Meses en mora	Los gastos por cuenta ajena se cancelaron por los clientes durante los ocho días de haberles enviado las facturas.
Cliente	No.	Fecha de envío	Gastos de Importación			Días	Vencimiento	cancelado		
			Cobrado al cliente	Valor solicitado p/pago en aduana						
El Ciprés	600-6009867	27/10/06	100.00	100.00	✓	8	06/11/06	10/12/06	1 mes	✗
Gas, S. A.	600-6009868	27/10/06	150.00	300.00	✗	8	06/11/06	10/01/07	2 m	✗
Los Vapores	600-6009869	No Fac.	N/A	1500.00	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Tilos, S. A.	600-6009870	30/10/06	1400.00	1500.00	✗	8	07/11/06	10/12/06	1 mes	✗
Libros, S. A.	600-6009871	30/10/06	1500.00	1500.00	✓	8	07/11/06	N/A	11 m.	✗
Milpas, S. A.	600-6009872	No Fac.	N/A	500.00	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Los Alamos	600-6009873	30/10/06	100.00	200.00	✗	8	13/11/06	13/03/07	4 m	✗
Perfiles	600-6009874	30/10/06	100.00	100.00	✓	8	13/11/06	13/11/06	N/A	✓
Las Telas	600-6009875	30/10/06	100.00	500.00	✗	8	13/11/06	13/11/06	N/A	✓

PT No. D-3 5/8

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 26-09-07

Revisado por: Marlon A.

Fecha: 28-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Contabilidad Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006 Cifras Expresadas en Quetzales										
Declaración Única Aduanera		Envío (se usa para cobrar los gastos a cuenta de los clientes)			El Efectivo solicitado por el tramitador lo utilizó únicamente para trámites que corresponden a la oficina.	Crédito			Meses en mora	Los gastos por cuenta ajena se cancelaron por los clientes durante los ocho días de haberles enviado las facturas.
Cliente	No.	Fecha de envío	Gastos de Importación			Días	Vencimiento	cancelado		
			Cobrado al cliente	Valor solicitado p/pago en aduana						
El Tornillo	600-6009876	30/10/06	100.00	100.00	✓	8	07/11/06	07/11/06	N/A	✓
Cordón, S.A.	600-6009877	30/10/06	100.00	500.00	✓	8	07/11/06	07/02/07	3 m	✗
Ferros, S.A.	600-6009878	30/10/06	100.00	100.00	✓	8	07/11/06	07/02/07	3 m	✗
El Colocho	600-6009879	30/10/06	100.00	1000.00	✓	8	07/11/06	07/01/07	2 m	✗
Pincel, S.A.	600-6009880	30/10/06	100.00	500.00	✓	8	07/11/06	07/11/06	N/A	✓
Prendas	600-6009881	30/10/06	100.00	100.00	✓	8	07/11/06	07/02/06	3 m	✗
Los Socios	600-6009882	30/10/06	100.00	100.00	✓	8	07/11/06	07/04/06	N/A	✓

PT No. D-3 6/8

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 26-09-07

Revisado por: Marlon A.

Fecha: 28-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas en el Departamento de Contabilidad Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006 Cifras Expresadas en Quetzales										
Declaración Única Aduanera		Envío (se usa para cobrar los gastos a cuenta de los clientes)			El Efectivo solicitado por el tramitador lo utilizó únicamente para trámites que corresponden a la oficina.	Crédito			Meses en mora	Los gastos por cuenta ajena se cancelaron por los clientes durante los ocho días de haberles enviado las facturas.
Cliente	No.	Fecha de envío	Gastos de Importación			Días	Vencimien to	cancelado		
			Cobrad o al cliente	Valor solicitado p/pago en aduana						
El Tornillo	600-6009883	30/10/06	N/A	N/A	N/A	8	N/A	N/A	N/A	N/A
Cordón, S.A.	600-6009884	30/10/06	N/A	N/A	N/A	8	N/A	N/A	N/A	N/A
Ferros, S.A.	600-6009885	30/10/06	N/A	N/A	N/A	8	N/A	N/A	N/A	✓
El Colocho	600-6009886	30/10/06	N/A	N/A	N/A	8	N/A	N/A	N/A	✓
Pincel, S.A.	600-6009887	30/10/06	N/A	N/A	N/A	8	N/A	N/A	N/A	N/A
Prendas	600-6009888	30/10/06	N/A	N/A	N/A	8	N/A	N/A	N/A	N/A
Los Socios	600-6009889	30/10/06	N/A	N/A	N/A	8	N/A	N/A	N/A	N/A

PT No. D-3 7/8

Hecho por: Brizeida A.

Fecha: 26-09-07

Revisado por: Marlon A.

Fecha: 28-09-07

Servicios Internacionales
Departamento de Auditoría Interna
Auditoría Administrativa
Cédula analítica de Pruebas de Cumplimiento de las políticas Departamento de Contabilidad
Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006

Fuente:

Declaraciones Únicas Aduaneras, envíos (a los envíos se les coloca el mismo número correlativo que el de las declaraciones) y facturas

Alcance:

Se seleccionó a criterio del auditor, el mes de Septiembre de las declaraciones No 600-6009840 a la 600-6009882 y envíos No. 9840 a la 9882

Procedimientos:

Se utilizaron, pruebas sustantivas y de cumplimiento.

Marcas:

Si se cumple las políticas implementadas por la administración



No se cumple las políticas implementadas por la administración

N/A

No aplica



Cruce de información a cédula de deficiencias

Hallazgo No. 7: El efectivo solicitado por los tramitadores no es utilizado únicamente para trámites que corresponden a la oficina y no reintegra el sobrante. No se está cumpliendo con la política implementada por la administración en un 49%. (E-2)

Hallazgo No. 8: Los gastos de importación a cuenta de los clientes, no son cancelados por los clientes durante los ocho días de haberles enviado las facturas, no se está cumpliendo con la política implementada por la administración en un 50%. (E-2)

Conclusión: De conformidad con las pruebas realizadas a las facturas y declaraciones anteriormente detalladas, para verificar el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración de la empresa en el Departamento de Contabilidad, se concluye que éstas no se están cumpliendo en un porcentaje considerable. Brizeida Aguilar.

Brizeida

PT No.: E 1/2
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 10-09-07
Revisado Por: Marlon A.
Fecha: 10-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de hallazgos Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006	
CONCEPTO	Referencia
<p>Hallazgo No. 1</p> <p>Los tramitadores no entregan las facturas de gasto a cuenta de los clientes a las oficinas centrales el mismo día de haber terminado el trámite en las aduanas.</p>	B - 3 MAI-103
<p>Hallazgo No. 2</p> <p>Los tramitadores pierden facturas de los trámites realizados en las aduanas.</p>	B - 3 MAI-104
<p>Hallazgo No. 3</p> <p>No todas las declaraciones únicas aduaneras se trasladan en tiempo oportuno al departamento de contabilidad.</p>	B - 3 MAI-105
<p>Hallazgo No. 4</p> <p>Declaraciones recibidas, les faltan facturas de gastos cancelados a cuenta de los clientes.</p>	C - 3 MAI-107

PT No.: E 2/2
Hecho por: Brizeida A.
Fecha: 10-09-07
Revisado Por: Marlon A.
Fecha: 10-09-07

Servicios Internacionales Departamento de Auditoría Interna Auditoría Administrativa Cédula analítica de hallazgos Período: 01 de enero al 31 diciembre del 2006	
CONCEPTO	Referencia
<p>Hallazgo No. 5</p> <p>La persona encargada de facturar los servicios, no lleva control de las declaraciones facturadas, por número de declaración (DUA) y factura emitida.</p>	C-3 MAI-108
<p>Hallazgo No. 6</p> <p>Los cobradores no anotan en los recibos de caja los números de facturas y envíos cancelados.</p>	C - 3 MAI-109
<p>Hallazgo No. 7</p> <p>El efectivo solicitado por los tramitadores no es utilizado únicamente para trámites que corresponden a la oficina y no reintegra el sobrante.</p>	D - 3 MAI-111
<p>Hallazgo No. 8</p> <p>Los gastos de importación a cuenta de los clientes, no son cancelados por los clientes durante los ocho días de haberles enviado las facturas.</p>	D - 3 MAI-112

5.3 MEMORANDUM DE AUDITORÍA INTERNA

MEMORANDUM

PARA: Licenciado Francisco Calderón Sánchez
Gerente General

DE: Licenciada Brizeida Aguilar
Jefe de Auditoría Interna

ASUNTO: Conclusión de la Auditoría Administrativa en los departamentos de Operaciones, Facturación y Contabilidad.

FECHA: Guatemala, 17 de octubre de 2007

En atención a su memorándum de fecha 27 de agosto del presente año, hemos concluido la Auditoría Administrativa que tiene como propósito realizar una evaluación del proceso de los servicios aduanales de importación y exportación de artículos en general, que eviten la inconformidad de los clientes en la facturación de los servicios.

Derivado del trabajo realizado se determinaron algunos hallazgos que a continuación se describen:

1. DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

1.1 HALLAZGO:

Los tramitadores no entregan las facturas de gastos cancelados a cuenta de los clientes en el tiempo oportuno a las oficinas centrales. E-1

Los tramitadores deben entregar las facturas de gasto cancelada a cuenta de los clientes a las oficinas centrales el mismo día de haber terminado el trámite en las aduanas. Sin embargo, no se cumple, se tardan hasta veinticinco y treinta días para entregarlos, lo cual genera atraso en la facturación de los servicios prestados, se observó como ejemplo, los casos siguientes:

C l i e n t e	Declaración número	Aduana	Fecha de facturas	Fecha de recibido	Días de atraso	Q. Valor
Cajas, S. A.	600-6009841	Express A.	01/09/06	24/09/06	23	100.00
Papeles	600-6009842	Express A.	01/09/06	24/09/06	23	200.00
Vides, S.A.	600-6009844	Santo Tomás	04/09/06	01/10/06	26	8,300.00
Asfaltos	600-6009846	Santo Tomás	05/09/06	29/09/06	24	4,500.00
Serca, S.A.	600-6009847	Santo Tomás	05/09/06	02/10/06	26	4,500.00
Prendas	600-6009849	Pedro de A.	07/09/06	03/10/06	25	500.00
Tilos, S. A.	600-6009850	Pto. Quetzal	07/09/06	01/10/06	23	1,500.00
Tubos, S.A.	600-6009852	Santo Tomás	08/09/06	01/10/06	22	4,500.00
Los Rojos	600-6009857	Agua Cte.	13/09/06	10/10/06	26	150.00
Pincel, S.A.	600-6009858	Puerto Barrios	15/09/06	01/10/06	15	5,500.00
Los Vapores.	600-6009861	Pedro de A.	18/09/06	10/10/06	21	500.00
Trigo, S.A.	600-6009863	Agua Caliente	19/09/06	13/10/06	23	150.00
Miders	600-6009865	Express A.	20/09/06	17/10/06	26	500.00
El Ciprés	600-6009867	Express A.	25/09/06	20/10/06	24	100.00
Perfiles	600-6009874	Express A.	28/09/06	25/10/06	25	100.00
Las Telas	600-6009875	Express A.	28/09/06	25/10/06	26	500.00
El Tornillo	600-6009876	Express A.	29/09/06	30/10/06	30	100.00
Cordón, S.A.	600-6009877	Express A.	29/09/06	30/10/06	30	500.00
Prendas	600-6009881	Express A.	29/09/06	30/10/06	30	100.00
Total facturas no recibidas inmediatamente						Q.32.300.00

Recomendación

Que la administración de la empresa implemente tecnología moderna en sistemas de cómputo y programas las cuales deberán estar interconectadas en red. Designación por parte del coordinador del departamento, de una persona que lleve control de las declaraciones así como supervisión constante de las actividades y desempeño de los tramitadores.

1.2 HALLAZGO:

Los tramitadores pierden las facturas de los gastos cancelados a cuenta de los clientes. E-1

El tramitador es el responsable de todas las facturas generados por los trámites en las aduanas. Sin embargo, se encontraron declaraciones únicas aduaneras que les hace falta facturas, ejemplo:

Cliente	Declaraciones (DUA) Número	Aduana	Valor Facturas no entregadas Q.
Lomas, S.A.	600-6009840	Express A.	300.00
Papeles	600-6009842	Express A.	200.00
Vides, S. A.	600-6009844	Santo Tomás	8,300.00
Valores	600-6009845	Santo Tomás	7,300.00
Serca, S. A.	600-6009847	Santo Tomás	4,500.00
Prendas	600-6009849	Pedro de A.	500.00
Tilos, S. A.	600-6009850	Pto. Quetzal	1,500.00
Los Socios	600-6009853	Santo Tomás	4,500.00
Maderas	600-6009854	Express A.	200.00
VAN facturas no entregadas			Q.27,300.00

Cliente	Declaraciones (DUA) Número	Aduana	Valor Facturas no entregadas Q.
		VIENE	27,300.00
El Coloso	600-6009856	Pedro de A.	500.00
Pincel, S. A.	600-6009858	Puerto Barrios	5,500.00
Cummins	600-6009859	Puerto Barrios	2,000.00
Sales, S. A.	600-6009862	Express A.	200.00
Trigo, S.A.	600-6009863	Agua Caliente	150.00
Mazos, S. A.	600-6009866	Santo Tomás	2,000.00
El Ceprés	600-6009867	Express A.	100.00
Gas, S. A.	600-6009868	Agua Caliente	300.00
Tilos, S.A.	600-6009870	Puerto Barrios	1,500.00
Milpas, S. A.	600-6009872	Pedro de A.	500.00
Los Alamos	600-6009873	Express A.	200.00
El Tornillo	600-6009876	Express A.	100.00
Ferros, S.A.	600-6009878	Express A.	100.00
Prendas	600-6009881	Express A.	100.00
Total facturas no entregadas			Q.40,550.00

Recomendación

Que el coordinador del departamento les exija a los tramitadores liquidar todas las facturas que tienen pendientes y no autorizar más entregas de efectivo a la misma persona.

1.3 HALLAZGO:

Las declaraciones no se trasladan en el tiempo oportuno.

E-1

Completado el trámite solicitado por los clientes se deben armar las declaraciones con toda su documentación y trasladarse inmediatamente al

departamento de facturación. Sin embargo, se encontraron declaraciones que fueron trasladadas hasta quince días después de haberse recibido, ejemplo:

Cliente	DUA número	Aduana	Fecha de elaboración de declaración	Fecha de Traslada das	Días de atraso	Valor Q.
Lomas, S.A.	600-6009840	Express A.	01/09/06	15/09/06	13 días	300.00
Cajas, S. A.	600-6009841	Express A.	01/09/06	15/09/06	13 días	100.00
Papeles	600-6009842	Express A.	01/09/06	15/09/06	13 días	200.00
Valores	600-6009845	Sto. Tomás	06/09/06	18/09/06	11 días	7,300.00
Vipers	600-6009848	Sto. Tomás	05/09/06	12/09/06	05 días	4,000.00
Prendas	600-6009849	Pedro de A.	07/09/06	22/09/06	13 días	500.00
Los Tres	600-6009851	Pto. Quetzal	08/09/06	22/09/06	12 días	1,500.00
Maderas	600-6009854	Express S. A.	11/09/06	26/09/06	15 días	200.00
Trival, S. A.	600-6009855	Express A.	11/09/06	26/09/06	15 días	300.00
Los Rojos	600-6009857	Agua caliente	13/09/06	26/09/06	11 días	150.00
Pincel, S. A.	600-6009858	Pto. Barrios	13/09/06	26/09/06	11 días	5,500.00
Cumminis	600-6009859	Pto. Barrios	15/09/06	26/09/06	09 días	2,000.00
Sales, S.A.	600-6009862	Express A.	18/09/06	26/09/06	06 días	200.00
Miders	600-6009865	Express A.	20/09/06	05/10/06	12 días	500.00
Mazos, S. A.	600-6009866	Sto. Tomás	22/09/06	10/10/06	15 días	2,000.00
Gas, S. A.	600-6009868	Agua Cte.	26/09/06	10/10/06	12 días	300.00
Tilos,S.A.	600-6009870	Pto. Barrios	26/09/06	10/10/06	12 días	1,500.00
Libros, S. A.	600-6009871	Pto. Quetzal	26/09/06	10/10/06	12 días	1,500.00
Perfiles	600-6009874	Express A.	28/09/06	15/10/09	15 días	100.00
Las Telas	600-6009875	Express A.	28/09/06	15/10/06	15 días	500.00
El Tornillo	600-6009876	Express A.	29/09/06	15/10/06	14 días	100.00
Cordón, S. A.	600-6009877	Express A.	29/09/06	15/10/06	14 días	500.00
Pincel, S. A.	600-6009880	Express A.	29/09/06	15/10/06	14 días	500.00
Prendas	600-6009881	Express A.	29/09/06	15/10/06	14 días	100.00
Los Socios	600-6009882	Express A.	29/09/06	15/10/06	14 días	100.00
Total declaraciones no trasladadas inmediatamente						Q.29,950.00

Recomendación

Que el coordinador del departamento, solicite a la persona encargada de recibir las declaraciones un informe diario, el cual debe contener la siguiente información: nombre del cliente, número de declaración, aduana, fecha de

recibido y los posibles problemas que puedan contener, darles la solución de inmediato y efectuar su traslado al departamento de facturación.

2. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

2.1 HALLAZGO:

Declaraciones recibidas con documentación incompleta.

E-1

La persona encargada de facturar los servicios debe recibir las declaraciones con toda la documentación, una fotocopia y su integración. Sin embargo, se detectó que al momento de facturar los servicios prestados y los gastos por cuenta ajena, se encuentran declaraciones que no tienen todas las facturas de pago, (a cuenta de los clientes), extendidos por las aduanas y/o otras entidades del Estado, ejemplo:

C l i e n t e	Declaración Número	facturas Valor Q.
Cajas, S. A.	600-6009841	100.00
El Papel	600-6009842	100.00
Perfiles	600-6009843	900.00
Asfaltos	600-6009846	4,500.00
Vipers	600-6009848	3,900.00
prendas	600-6009849	100.00
Los Tres	600-6009851	1,500.00
Maderas	600-6009854	100.00
Los Rojos	600-6009857	150.00
Armas, S.A.	600-6009860	1,500.00
Trigo, S.A.	600-6009863	150.00
Mazos, S.A.	600-6009866	1,500.00
El Ciprés	600-6009867	100.00
Tilos, S. A.	600-6009870	1,400.00
Libros, S. A.	600-6009871	1,500.00
VAN Total facturas no recibidas		Q 17,500.00

C l i e n t e	Declaración Número	facturas Valor Q.
	VIENE	17,500.00
Los Alamos	600-6009873	100.00
El Tornillo	600-6009876	100.00
Ferros, S.A.	600-6009878	100.00
El Colocho	600-6009879	100.00
Los Socios	600-6009882	100.00
Total facturas no recibidas		Q 18,000.00

Recomendación.

Que el jefe del departamento supervise constantemente el trabajo realizado y le dé instrucciones a la persona encargada de no recibir las declaraciones incompletas, de esta forma se estará eliminando la pérdida de las facturas de gastos por cuenta ajena.

2.2 HALLAZGO:

Duplicidad de facturación de honorarios.

E-2

La persona encargada de facturación debe llevar un control de las declaraciones facturadas lo cual no se cumple, debido a que se encontraron declaraciones con doble facturación por los mismos servicios prestados, ejemplo:

C l i e n t e	Declaración (DUA) Número	Honorarios duplicados	
		Factura Número	Valor Q
Leman, S.A.	600-6009840	4001 VAN	200.00 200.00

C l i e n t e	Declaración (DUA) Número	Honorarios duplicados	
		Factura Número	Valor Q
		VIENE	200.00
Cajas, S. A.	600-6009841	4002	200.00
Perfiles	600-6009843	4004	800.00
Valores. S.A.	600-6009845	4006	800.00
Vipers	600-6009848	4008	800.00
Prendas	600-6009849	4009	300.00
Los Tres	600-6009851	4011	800.00
Los socios	600-6009853	4013	800.00
Maderas	600-6009854	4014	200.00
Trival, S. A.	600-6009855	4015	200.00
Pincel, S.A.	600-6009858	4017	800.00
Armas, S. A.	600-6009860	4019	800.00
Sales S.A.	600-6009862	4021	200.00
Trigo, S. A.	600-6009863	4022	300.00
Miders	600-6009865	4023	200.00
El Ciprés	600-6009867	4025	200.00
Gas, S. A.	600-6009868	4026	300.00
Libros, S. A.	600-6009871	4028	800.00
Perfiles	600-6009874	4030	200.00
El Tornillo	600-6009876	4032	200.00
El Colocho	600-6009879	4035	200.00
Prendas	600-6009881	4037	200.00
Los Socios	600-6009882	4038	200.00
Total honorarios facturados duplicados			9,700.00

Recomendación

Que la administración implemente tecnología moderna en sistema de computo y programas en red, que evite la duplicidad de la facturación de los servicios.

2.3 HALLAZGO:

Existe descontrol en la cartera de clientes.

E-2

Los cobradores deben anotar en los recibos de caja los números de factura y

envíos que los clientes están cancelando lo cual no se cumple, debido a que ellos únicamente colocan el valor total; entre los casos encontrados están:

Cliente	Factura número	Factura valor Q.	Envío Q
Leman, S.A.	4001	200.00	100.00
El Papel	4003	200.00	100.00
Perfiles	4004	800.00	900.00
Valores, S.A.	4006	800.00	4,500.00
Vipers	4008	800.00	3,900.00
Prendas	4009	300.00	100.00
Los Socios	4013	800.00	4,000.00
Maderas	4014	200.00	100.00
Trival, S. A.	4015	200.00	100.00
Los Rojos	4016	300.00	150.00
Pincel, S.A.	4017	800.00	1,500.00
Armas, S.A.	4019	800.00	1,500.00
Trigo, S. A.	4022	300.00	150.00
Miders	4023	200.00	100.00
El Ciprès	4025	200.00	100.00
Gas, S.A.	4026	300.00	150.00
Libros, S.A.	4028	800.00	1,500.00
Perfiles	4030	200.00	100.00
Las Telas	4031	200.00	100.00
El Tornillo	4032	200.00	100.00
Ferros, S. A.	4034	200.00	100.00
El Colocho	4035	200.00	100.00
Prendas	4037	200.00	100.00
Total cobros realizados incorrectos		9,200.00	19,550.0

Recomendación

Que el jefe del departamento supervise constantemente esta actividad indicándoles a los cobradores la forma adecuada de llenar los recibos de caja y de esta forma evitar el descontrol en la cartera de clientes.

3. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

3.1 HALLAZGO:

Los gastos solicitados no son comprobados por los tramitadores.

E-2

El efectivo solicitado por el tramitador deberá ser utilizado únicamente para trámites que corresponden a la oficina. Sin embargo, al cruzar la información con las facturas de los gastos solicitados se determinó que el dinero sobrante de los trámites no lo reintegran los tramitadores.

C l i e n t e	Declaración número	Valor solicitado Q	Según facturas Gastado Q	Valor no reintegrado Q.
Leman, S.A.	600-6009840	300.00	100.00	200.00
El Papel	600-6009842	200.00	100.00	100.00
Perfiles	600-6009843	1,900.00	900.00	1,000.00
Valores, S.A.	600-6009845	7,300.00	4,500.00	2,800.00
Vipers	600-6009848	4,000.00	3,900.00	100.00
Prendas	600-6009849	500.00	100.00	400.00
Los Tres	600-6009851	1,500.00	1,000.00	500.00
Tubos, S.A.	600-6009852	4,500.00	4,000.00	500.00
Los Socios	600-6009853	4,500.00	4,000.00	500.00
Maderas	600-6009854	200.00	100.00	100.00
Trival, S.A.	600-6009855	300.00	100.00	200.00
Pincel, S.A.	600-6009858	5,500.00	1,500.00	4,000.00
Cummnis	600-6009859	2,000.00	1,800.00	200.00
Los Vapores	600-6009861	500.00	100.00	400.00
Sales, S. A.	600-6009862	200.00	100.00	100.00
Miders	600-6009865	500.00	100.00	400.00
Mazos, S. A.	600-6009866	2000.00	1500.00	500.00
Gas, S. A.	600-6009868	300.00	150.00	150.00
Tilos, S. A.	600-6009870	1500.00	1400.00	100.00
Los Alamos	600-6009873	200.00	100.00	100.00
Las Telas	600-6009875	500.00	100.00	400.00
Cordón, S. A.	600-6009877	500.00	100.00	300.00
El Colocho	600-6009879	1,200.00	1,000.00	200.00
Pincel, S.A.	600-6009880	500.00	100.00	400.00
Total valor no reintegrado				13,650.00

Recomendación

El Gerente Financiero y Administrativo le exija a la persona encargada de realizar los cheques y transferencias, un estricto control para que el dinero no utilizado por los tramitadores, sea devuelto juntamente con el resto de facturas.

3.2 HALLAZGO:

Los gastos cancelados a cuenta de los clientes no son reintegrados en tiempo oportuno. E-2

Los gastos por cuenta ajena deben ser cancelados por los clientes durante los ocho días de haberles enviado las facturas. Sin embargo, se determinó que estos valores son devueltos hasta cuatro y cinco meses después.

C l i e n t e	Declaración número	Vencimiento	cancelado	Meses de morosidad	Cantidad
Cajas, S. A.	600-6009841	05/10/06	11/11/06	1.0	100.00
Perfiles	600-6009843	10/10/06	11/12/06	2.0	900.00
Valores, S.A	600-6009845	10/10/06	10/03/07	5.0	4,500.00
Vipers	600-6009848	16/10/06	16/02/07	4.0	3,900.00
Tilos, S. A.	600-6009850	17/10/06	28/02/07	4.0	1,500.00
Los Socios	600-6009853	23/10/06	23/03/07	5.0	4,000.00
Maderas	600-6009854	23/10/06	26/03/06	5.0	100.00
Trival, S.A.	600-6009855	23/10/06	26/03/06	5.0	100.00
Pincel, S.A.	600-6009858	24/10/06	26/02/07	4.0	1,500.00
Armas, S.A.	600-6009860	30/10/06	26/09/07	11.0	1,500.00
Sales, S. A.	600-6009862	31/10/06	02/12/06	2.0	100.00
Trigo, S. A.	600-6009863	31/10/06	02/12/06	2.0	150.00
VAN Total saldos morosos					18,350.00

C l i e n t e	Declaración número	Vencimiento	cancelado	Meses de morosidad	Cantidad
				VIENE	18,350.00
Mazos, S.A.	600-6009866	31/10/06	26/09/07	11.0	1,500.00
El Ciprés	600-6009867	06/11/06	10/12/06	1.0	100.00
Gas, S. A.	600-6009868	06/11/06	10/01/07	2.0	150.00
Libros, S. A.	600-6009870	07/11/06	10/12/6	1.0	1,400.00
Libros, S. A.	600-6009871	07/11/06	26/09/07	11.0	100.00
Los Alamos	600-6009873	13/11/06	13/03/07	4.0	100.00
Cordón, S.A.	600-6009877	07/11/06	07/02/07	3.0	100.00
Ferros, S. A	600-6009878	07/11/06	07/02/07	3.0	100.00
El Colocho	600-6009879	07/11/06	07/01/07	2.0	100.00
Prendas	600-6009881	07/11/06	07/02/07	3.0	100.00
Total saldos morosos					22,100.00

Recomendación:

El Gerente Financiero y Administrativo, implemente una política de cobro del dos por ciento de interés mensual, sobre los saldos vencidos y comunicarles a estos clientes que ya no se les continuará prestando este servicio.

119
MATRIZ DE RIESGO

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES					
OBJETIVOS ADMINISTRATIVOS	RIESGOS	CANTIDAD EN RIESGO Q.	CONTROLES	EVALUACIÓN	RESULTADOS
<p>1. Agilización en la entrega de las facturas de gastos de importación a las oficinas centrales por los tramitadores.</p> <p>2. Delegar responsabilidades al tramitador cuando pierda las facturas generadas de los trámites en las aduanas.</p> <p>3. Trasladar en tiempo oportuno al departamento de facturación las declaraciones.</p>	<p>1. Atrasos en la entrega de las facturas de gastos de importación a las oficinas centrales por parte de los tramitadores.</p>	<p>32,300.00</p>	<p>-Falta de tecnología moderna en sistemas de cómputo y programas las cuales deben estar interconectadas en red.</p>	<p>-Falta de capital de trabajo para cumplir con los clientes.</p>	<p>-Que la nueva tecnología modifique la estructura y metas de la empresa así también los procesos y la naturaleza de la economía.</p>
	<p>2. Pérdida de las facturas de los gastos de importación cancelados a cuenta de los clientes por los tramitadores.</p>	<p>40,550.00</p>	<p>-No hay un encargado de llevar control de las declaraciones.</p>	<p>-Riesgo potencial negativo por no generar valor.</p>	<p>-Lograr actuar en tiempo real.</p>
	<p>3. Atrasos en el traslado de las declaraciones al departamento de facturación.</p>	<p>29,950.00</p>	<p>-No hay supervisión a los tramitadores.</p> <p>-Falta de reportes diarios que indiquen las declaraciones que tienen problemas y las que están pendientes de trasladar al departamento de facturación.</p>	<p>-Recuperación lenta del efectivo.</p> <p>-Flujo de información lenta.</p>	<p>-Resolución inmediata de problemas.</p> <p>-Fluidez en el flujo de información.</p>

120
MATRIZ DE RIESGO

DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN					
OBJETIVOS ADMINISTRATIVOS	RIESGOS	CANTIDAD EN RIESGO Q.	CONTROLES	EVALUACIÓN	RESULTADOS
<p>1. Que las declaraciones pasen al departamento de facturación con todas las facturas generadas de los trámites en las aduanas.</p> <p>2. Que la persona encargada de facturar los servicios lleve control de las declaraciones y facturas emitidas por número correlativo.</p> <p>3. Que los cobradores llenen adecuadamente los recibos de caja.</p>	<p>1. Atrasos en la recepción de las declaraciones por falta de facturas generadas de los trámites en las aduanas.</p>	<p>18,000.00</p> <p style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px; display: inline-block;">MAI-108</p>	<p>-Falta de tecnología moderna en sistemas de cómputo y programas las cuales deben estar interconectadas en red.</p>	<p>-Riesgo potencial negativo por no generar valor.</p>	<p>-Recuperación del efectivo.</p>
	<p>2. Que se facture de nuevo los honorarios por no llevar control adecuado.</p>	<p>9,700.00</p> <p style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px; display: inline-block;">MAI-109</p>	<p>-No hay supervisión del trabajo realizado.</p>	<p>-Que la empresa sea objeto de reparo por la Superintendencia de Administración Tributaria.</p>	<p>-Calidad, veracidad y procedencia adecuada de la información.</p>
	<p>3. Descontrol en la cartera de clientes.</p>	<p>9,200.00</p> <p style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px; display: inline-block;">MAI-110</p>	<p>-Falta de reportes diarios que indiquen las declaraciones que están pendientes de facturar.</p> <p>-No se lleva un registro adecuado de las declaraciones y facturas emitidas.</p> <p>-No hay una persona designada para llevar el control de la cuenta corriente.</p>	<p>-Costos Elevados por la doble tributación que no pueda recuperarse.</p> <p>-Información obtenida inadecuada.</p>	<p>-Evitar la duplicidad de las facturas.</p> <p>-Minimizar los costos.</p> <p>-transparencia en las transacciones y registros adecuados.</p> <p>-Control eficiente y oportuno en la cartera de clientes.</p>

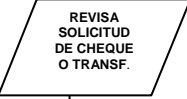


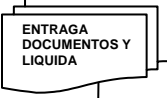
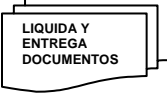
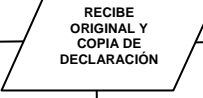
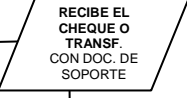
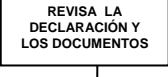

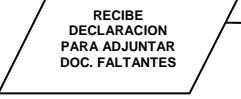
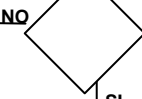


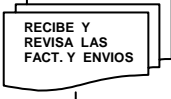

MATRIZ DE RIESGO

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD					
OBJETIVOS ADMINISTRATIVOS	RIESGOS	CANTIDAD EN RIESGO Q.	CONTROLES	EVALUACION	RESULTADOS
<p>1. Que el efectivo solicitado por los tramitadores sea utilizado únicamente para trámites que correspondan a la oficina y reintegrar el efectivo.</p> <p>2. Que el efectivo utilizado para gastos de importación a cuenta de los clientes sea recuperado eficientemente.</p>	<p>1. Que el efectivo solicitado para pagar gastos generados de los trámites en las aduanas no sea comprobado en su totalidad por los tramitadores.</p>	<p>13,650.00</p> <p style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">MAI-111</p>	<p>-Falta de tecnología moderna en sistemas de cómputo y programas las cuales deben estar interconectadas en red.</p>	<p>-No hay controles que detecten aquellos posibles ilícitos.</p>	<p>-Que la nueva tecnología modifique la estructura y metas de la empresa así también los procesos y la naturaleza de la economía.</p> <p>-Detectar a través de los sistemas y controles aquellos posibles ilícitos, que no puedan ser ocultos fácilmente, evitando el aumento del daño.</p> <p>-Efectuar los cobros para evitar la morosidad.</p>
	<p>2. Que el efectivo utilizado para pagar gastos de importación a cuenta de los clientes no sea recuperado en el tiempo oportuno.</p>	<p>22,100.00</p> <p style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">MAI-112</p>	<p>-No se tiene toda la documentación con su respectivo respaldo y les falta su liquidación.</p> <p>-No se lleva control del efectivo solicitado por número de declaración</p> <p>-Falta de política de cobro de interés mensual sobre saldos vencidos.</p>	<p>-Los ilícitos pueden ser ocultos fácilmente.</p> <p>-Recuperación lenta del efectivo.</p> <p>-Incremento de las cuentas incobrables.</p> <p>- No se realizan los cobros en su totalidad.</p>	

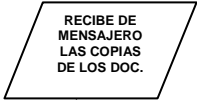

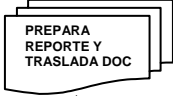


**SERVICIOS INTERNACIONALES
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS ADUANEROS
PROCEDIMIENTO SUGERIDO**

No	Proceso	Departamento de Operaciones	Departamento de Facturación	Departamento de Contabilidad
<p>1. Los clientes envían por fax, documento de embarque, factura, seguro, permisos para elaborar la Declaración Única Aduanera.</p> <p>2. Secretaria revisa y confirma con el cliente la documentación recibida.</p> <p>3. Secretaría traslada documentos a encargado de llevar el control de las declaraciones.</p> <p>4. Encargado Registra datos según los documentos recibidos y asigna número correlativo a la declaración.</p> <p>5. Encargado de llevar el control de las declaraciones entrega a digitador los documentos para su elaboración.</p> <p>6. Digitador elabora declaración en el sistema, llama al cliente para confirmar mercadería en documentos y margina, si es complicada consulta con el coordinador.</p> <p>7. El digitador prepara los documentos adjuntos de la declaración y revisa. Supervisa que el tramitador reciba la declaración, monitoreando al tramitador sobre el trámite.</p> <p>8. El digitador entrega al tramitador la declaración de acuerdo a la aduana y copia de la declaración con sus documentos adjuntos es entregada al encargado de llevar el control de las declaraciones.</p> <p>9. El tramitador recibe la declaración la revisa y saca copias de los documentos, chequea la aduana y realiza trámite.</p> <p>10. El tramitador hace presupuesto de gastos de importación y llena la solicitud de cheque o transferencia autorizada por coordinador y gerente financiero y se la entrega al encargado de las declaraciones.</p> <p>11. El encargado de llevar el control de las declaraciones revisa la solicitud de cheque o transferencia si es transferencia la opera en el sistema (banca electrónica) y pasa la solicitud al departamento de contabilidad.</p>			<p>RECIBE SOLICITUD DE CHEQUE O TRANSF.</p>	

**SERVICIOS INTERNACIONALES
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES
PROCEDIMIENTO SUGERIDO**

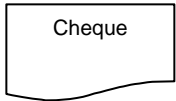
No	Proceso	Departamento de Operaciones	Departamento de Facturación	Departamento de Contabilidad
12.	Revisa que las solicitudes estén autorizadas y el control por número de declaración que no se este solicitando varias veces para el mismo gasto y que no tenga liquidaciones pendientes			
13.	Autoriza transferencia o elabora cheque, si es transferencia la deposita a la cuenta, si es cheque se lo entrega al tramitador.			
14.	Recibe transferencia a la cuenta o cheque, efectúa el pago de las facturas de gastos de importación a nombre del cliente y finaliza el trámite.			
15.	Tramitador liquida el efectivo solicitado con encargado declaraciones y le entregan facturas originales de los gastos de importación dos copias, así como la declaración con los sellos de la aduana y los documentos adjuntos.			
16.	El encargado de llevar el control de las declaraciones, prepara el original y copia de la declaración con la liquidación de los gastos de importación, prepara reporte y adjunta a las transferencias y cheques la copia de la factura de gastos de importación y los traslada			
17.	Revisa las declaraciones y el reporte que contengan original y copia de las declaraciones y facturas de gastos de importación a cuenta de los clientes			
18.	Si la declaración recibida le falta facturas de gastos de importación se lo regresa al encargado de llevar el control de las declaraciones generando un reporte para el coordinador y si están bien procede a facturar los servicios y elaborar los envíos.			
19.	Elabora y prepara facturas por servicio y los envíos			
20.	La persona que factura revisa los días que los clientes reciben las facturas por servicio y envíos, prepara ruta a los mensajeros.			
21.	La persona encargada de facturar entrega las facturas y envíos a mensajeros y este las revisa y entrega facturas y envíos a los clientes			
22.	Los clientes reciben las facturas originales y firman las copias y se la entrega al mensajero.			

**SERVICIOS INTERNACIONALES
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES
PROCEDIMIENTO SUGERIDO**

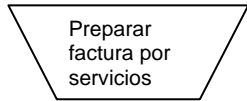
No	Proceso	Departamento de Operaciones	Departamento de Facturación	Departamento de Contabilidad
23.	Mensajero entrega las copias de las facturas por servicios y envíos firmadas y selladas por los clientes a la persona encargada de facturar.			
24.	La persona encargada de facturar recibe y revisa llevando el control de lo entregado.			
25.	Prepara reporte y lo traslada a la persona encargada de llevar la cuenta corriente.			
26.	Archiva la copia de la declaración con todos sus documentos por número correlativo.		 	
Fuente: Investigación.				

SIMBOLOGÍA

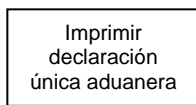
Símbolos de elaboración de diagrama de flujo de uso generalizado



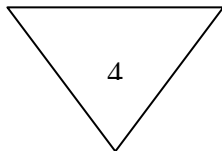
Documento: Cualquier documento de papel, ejemplo: un cheque, una declaración única aduanera, o una factura por servicios.



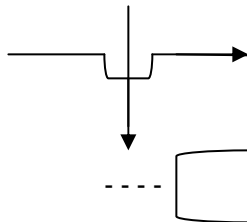
Proceso manual: Cualquier operación manual, como la preparación de una factura por servicios o declaración única aduanera.



Proceso: Cualquier operación, bien sea realizada manualmente, mecánica o por computador. Con frecuencia, se utiliza también con el símbolo del proceso manual.



Almacenamiento fuera de línea: Un archivo u otra ayuda de almacenamiento para documentos o registros de computador.

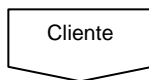


Líneas de flujo: Líneas que indican un flujo direccional de documentos. Normalmente hacia abajo o hacia la derecha, a menos que las flechas indiquen lo contrario.

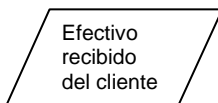
Anotación: Utilizada para hacer comentarios explicativos, como una secuencia de archivo (fecha, en orden alfabético, etc.).



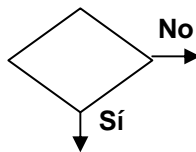
Conector: Salida hacia, o entrada desde, otra parte del diagrama de flujo. Se utiliza para evitar un cruce excesivo de líneas de flujo. Los conectores de salida y de entrada contienen claves de letras o números.



Conector entre diferentes páginas: Indica fuente o destino de renglones que ingresan o salen del diagrama de flujo.



Entrada/Salida: Utilizado para ubicar un conector de otra página, para indicar información que ingresa o sale del diagrama de flujo.

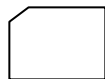


Decisión: Indica cursos de acción alternos como resultado de una decisión de sí o no.

Símbolos especiales para sistema de computador



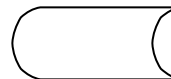
Disco magnético



Tarjeta perforada



Cinta perforada



Almacenamiento en línea



Cinta magnética

Cualquier aclaración o ampliación sobre el contenido del presente informe, con gusto la atenderemos.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Brizeida". The signature is written in a cursive style with a prominent initial 'B'.

Licda. Brizeida Aguilar

Jefe de Auditoría Interna

CONCLUSIONES

1. El flujo de información del proceso de facturación de los servicios aduanales de importación y exportación de artículos en general no se cumple adecuadamente, en los departamentos de Operaciones, Facturación y Contabilidad en la empresa objeto de estudio.
2. Las políticas implementadas por la administración no se están cumpliendo adecuadamente, habiendo deficiencias administrativas lo cual genera un riesgo potencial de desaparecer de la competencia por no generar valor, así como tampoco la oportunidad de descubrir mejoras para su administración.
3. La falta de un sistema electrónico de datos adecuado, genera controles internos débiles, por lo que corre el riesgo de que un evento futuro incierto ocurra y afecte el logro de los objetivos estratégicos, operativos y/o financieros de la organización.
4. Las políticas examinadas en los departamentos de Operaciones, Facturación y Contabilidad de la Empresa Servicios Internacionales, no se cumplen en un porcentaje considerable, significando pérdida de clientes y debilitando significativamente la competencia en el mercado.

RECOMENDACIONES

1. Que la empresa Servicios Internacionales, a través de su departamento de Auditoría Interna, realice Auditorías Administrativas periódicas aplicadas al proceso de facturación en los departamentos de Operaciones, Facturación y Contabilidad por estar diseñada para identificar, evaluar, responder comunicar y monitorear los problemas, dando soluciones estratégicas para toda la organización, con el fin de corregir las deficiencias encontradas y para obtener un flujo de información adecuado.
2. A la Administración de la Empresa Servicios Internacionales, le dé el seguimiento a las recomendaciones de la Auditoría Interna, toda vez que su propósito es precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora en los departamentos de Operaciones, Facturación y Contabilidad.
3. A la Administración de la empresa Servicios Internacionales, agrupar e integrar en una sola base de datos la información generada, para que no se disperse con error o mala interpretación y capacitar al personal de los departamentos de Operaciones, Facturación y Contabilidad, con el objeto de disminuir el riesgo y los costos, elevando así la efectividad y eficiencia de las operaciones.
4. Que la empresa Servicios Internacionales, establezca formalmente el departamento de Auditoría Interna, que este definido adecuadamente en la estructura organizacional, el cual le proveerá liderazgo, dirección, objetivos estratégicos para monitorear la eficiencia del proceso, evitar problemas operativos o administrativos que pueden llegar a arraigarse y afectar seriamente su funcionamiento.

BIBLIOGRAFÍA

1. Congreso de la República de Guatemala, Ley contra la defraudación y el contrabando aduanero, Decreto número 58-90, Guatemala, 1990.- - 62 p.
2. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto Sobre La Renta, Decreto Número 26-92 y sus reformas, Guatemala, 2005. - - 92 p.
3. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92 y sus reformas, Guatemala, 2006. - - 79 p.
4. Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio, Decreto Número 02-70 y sus reformas, Guatemala, 2003. - - 416 p.
5. Enseñanzas Técnicas Centroamericanas, Legislación Aduanera, Copyrith, Guatemala, 2000. - - 745 p.
6. Franklin F., Enrique Benjamín, Auditoría Administrativa, Segunda Edición, México: Editorial McGRAW-HILL, 2001. - - 568 p.
7. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Guía de Auditoría Interna numero 3. Metodología de la Auditoría Interna, V edición Guatemala, 2000. - - 42 p.
8. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Guía de Auditoría Interna numero 15. Informe de Auditoría Interna, V edición Guatemala, 2000.- - 23p.

9. Instituto mexicano de Contadores Públicos, Normas Internacionales de Auditoría, Novena Edición, México, 2007. - - 1119 p.
10. Perdomo Salguero, Mario Leonel, Procedimientos y Técnicas de Auditoría, Segunda Edición, Guatemala, 2006, -167 p.
11. Rodríguez Valencia, Joaquín, Sinopsis de Auditoría Administrativa, Octava Edición, Editorial Trillas, México 2004, - 348 p.
12. Ruiz Orellana, Alfredo Enrique, Diccionario de Términos Contables, Tercera Edición, Guatemala: Ediciones ALENRO, 2005.—505 P.
13. Santillana, Juan Ramón, Auditoría Interna Integral, Edición Tomson, México, 2002. - - 411 p.
14. The Institute of Internal Auditors Normas Internacionales Para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, 247 Maitland Avenue, Altamente Springs, Florida 32701-4201 USA. Enero 2004- - 18 p.
15. Thierauf, Robert J. Auditoría Administrativa con cuestionarios de trabajo. Editorial Limusa, S. A. DE C.V. México, 2001 – 275 P.
16. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Contaduría Pública y Auditoría, Departamento de Supervisión de Tesis, Material de Apoyo para las pláticas de orientación de elaboración de Tesis, Guatemala, mayo 2006.

ANEXO

GLOSARIO TÉCNICO

Aduana: Dependencia de gobierno designada para intervenir en las operaciones aduaneras.

Agente aduanero: Es un profesional del comercio exterior, que mediante una patente, está legitimado para actuar a nombre del importador o exportador ante la aduana para realizar el despacho aduanero.

Agregar valor: El valor se genera mediante la mejora de oportunidades para alcanzar los objetivos de la organización, la identificación de mejora operativas, y la exposición al riesgo.

Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA): Establece la legislación aduanera básica y de obligatoria aplicación en los países signatarios, conforme a los requerimientos del Mercado Común y del convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano.

Consignatario: Es la persona natural o jurídica a quien el embarcador o remitente envía las mercancías.

Control: Cualquier medida que tome la dirección, el consejo y otras partes, para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos.

Cumplimiento: Conformidad y adhesión a las políticas, planes, procedimientos, leyes, regulaciones, contratos y otros requerimientos.

Clasificación arancelaria (marginación de la mercadería): Es la correcta identificación de la partida, subpartida o inciso arancelario uniforme, de acuerdo a la clase y calidad de la mercancía.

Declaración única aduanera (DUA): Es el documento que contiene los datos exigidos para la operación aduanera de que se trate, y sirve para determinar la destinación, de la mercancía, declararla, aforarla y retirarla.

Derechos arancelarios a la importación: Son todos los gravámenes contenidos en el Arancel Centroamericano de Importación y que tienen como hecho generador la operación aduanera denominada importación.

Envío: Documento prediseñado por la entidad con el número correlativo de la declaración única aduanera –es un servicio que presta la entidad si se adquiere el servicio-, para cobrar el pago de los gastos de importación a cuenta de los clientes, (El pago de la factura de gastos de importación sale a nombre del cliente). Se hace un detalle de las facturas por gasto de importación y se le adjuntan las facturas originales de gastos de importación.

Exportación (ED): Es la salida, cumplidos los trámites legales, de mercancías nacionales o nacionalizadas destinadas al uso o consumo definitivo en el extranjero.

Factura comercial: Es el documento expedido como resultado de una operación comercial y firmado por el exportador, en el que se registran los detalles de la misma, incluyendo el valor y demás características de las mercancías objeto de operaciones aduaneras.

Gestión de riesgos: Un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización.

Importación (ID): Es la internación, cumplidos los trámites legales, de mercancías extranjeras destinadas al uso o consumo definitivo en el país.

Legislación aduanera: El conjunto de normas legales y reglamentarias aplicables a los medios de transporte y a las mercancías objeto de comercio internacional, así como a las personas que intervienen en la gestión aduanera.

Levante: Acto por el cual la aduana permite a los interesados disponer de las mercancías que son objeto de un despacho.

Manifiesto: Es el documento que contiene el detalle de la carga extranjera destinada a la Aduana de arribo, o de la carga nacional o nacionalizada con destino al extranjero.

Mercancía: Comprende todos los productos, artículos, manufacturas semovientes y en general todos los bienes corporales muebles, sin excepción alguna.

Mercancía extranjera: Es el que proviene del exterior y cuya importancia no se ha consumado legalmente, aunque sea de producción o manufactura nacional, o que habiéndose importado bajo condición, ésta deja de cumplirse.

Mercancía nacional: Es en cada uno de los Estados contratantes la natural o manufacturada en sus propios territorios y la que, conforme a los tratados o convenios multilaterales o bilaterales centroamericanos, goce de libre comercio entre ellos.

Mercancía Nacionalizada: Es la mercancía extranjera cuya importación definitiva se ha consumado legalmente.

Obligación tributaria aduanera: Está constituida por los derechos e impuestos exigibles en la importación o exportación de mercancías.

Obligaciones no tributarias: Comprenden las restricciones y regulaciones no arancelarias (permisos de importación o exportación) cuyo cumplimiento exigible sea exigible.

Régimen Aduanero: Tratamiento legal aplicable a las mercancías que se encuentran bajo la potestad aduanera. Expresión de la voluntad del dueño, consignatario o su representante, efectuada conforme a los reglamentos, de que se ejecute la operación aduanera correspondiente.

SEADDEX: Es el Sistema Electrónico de Autorización de Exportaciones en la ventanilla única para las Exportaciones, la cual se encuentra ubicada actualmente en la 14 Calle 14-30 Zona 13 Ciudad de Guatemala. Esta oficina es la encargada de asesorar al exportador en todos los trámites relacionados con el quehacer de la exportación. Es en esta oficina donde se tramita el Código de Exportador y donde se solicitan también todos los permisos para exportación, tanto en sus oficinas centrales y regionales, como también vía remota. Brinda los formularios adecuados según el tipo de producto a exportar y da los lineamientos para cumplir con los requerimientos necesarios para lograr una exportación exitosa.