

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

**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE
CRÉDITOS Y COBROS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE
AUTOMÓVILES IMPORTADOS”**



TESIS

**Presentada a la Honorable Junta Directiva
de la
Facultad de Ciencias Económicas
de la
Universidad de San Carlos de Guatemala**

Por

VICTOR MANOLO NAZ REJOPACHI

Previo a Conferírsele el Título de

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

En el grado académico de

LICENCIADO

Guatemala, Noviembre de 2009

HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
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.	P.C. Edgar Arnoldo Quiché Chiyal
Vocal 5º.	P.C. José Antonio Vielman

EXONERADO DEL EXAMEN DE AREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículo 15 y 16 del reglamento para la evaluación final de exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 7.9, subinciso 7.9.1 del punto séptimo, del Acta 26-2006 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 10 de octubre de 2006.

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente:	Lic. Hugo Vidal Requena Beltetón
Examinador:	Lic. Juan José Rosales
Examinador:	Lic. Nelton Estuardo Mérida

Guatemala, 20 de febrero de 2009

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

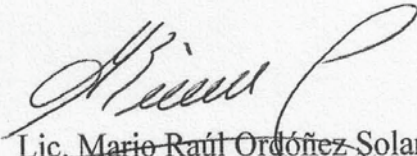
Señor Decano:

De acuerdo con la asignación que me hicieron para asesorar el trabajo de tesis del estudiante VICTOR MANOLO NAZ REJOPACHI, titulado **“EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBROS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE AUTOMOVILES IMPORTADOS”**, tengo el agrado de informarle que he procedido a la orientación y revisión del trabajo antes mencionado.

En mi opinión el trabajo efectuado cumple con los aspectos esenciales del tema e incluye los procedimientos académicos requeridos; no está demás informarle que este trabajo es el resultado de una amplia investigación y constituye un valioso aporte para el desarrollo de nuestra profesión.

En virtud de lo expresado anteriormente, recomiendo que el mismo sea aceptado para su discusión y defensa en el Examen Privado de Tesis, que el estudiante VICTOR MANOLO NAZ REJOPACHI, deberá sustentar previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado de Licenciado.

Sin otro en particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme de usted.
Muy atentamente,



Lic. Mario Raúl Ordóñez Solares
Contador Público y Auditor
Colegiado CPA-203



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

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

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
DOCE DE OCTUBRE DE DOS MIL NUEVE.

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.8, subinciso 5.8.1 del Acta 20-2009 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 1 de octubre de 2009, se conoció el Acta AUDITORIA 146-2009 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 12 de agosto de 2009 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBROS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE AUTOMÓVILES IMPORTADOS", que para su graduación profesional presentó el estudiante VÍCTOR MANOLO NAZ REJOPACHI, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. JOSE ROBERTO SECAIDA MORALES
DECANO



Smp.

Ismael
REVISADO

DEDICATORIA

A DIOS

Por permitirme el don de la vida y con su bendición alcanzar mis metas.

A MIS PADRES

Por su comprensión, apoyo y cariño, a quienes dedico mi esfuerzo, mis metas, gracias por siempre, que Dios los bendiga.

A MI HERMANO

Por su apoyo a lo largo de mi carrera.

A MI FAMILIA

Con mucho cariño y agradecimiento.

A MIS SERERES QUERIDOS
QUE HAN PARTIDO

Eternamente agradecido, que Dios los tenga en su santa gloria.

A MIS AMIGOS

Con aprecio sincero.

A MI ASESOR Y
SUPERVISOR

Por su esfuerzo y colaboración para la elaboración del presente trabajo.

A LA UNIVERSIDAD DE
SAN CARLOS DE
GUATEMALA

Por ser el centro de estudios que me brindó la oportunidad de ser profesional.

ÍNDICE GENERAL

Introducción

i

CAPÍTULO I

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE AUTOMÓVILES

1.1	Empresa _____	1
1.1.1	Características de las empresas comerciales _____	1
1.2	Clasificación de las empresas _____	2
1.2.1	De acuerdo a la propiedad de la empresa _____	2
1.2.2	De acuerdo al tipo de actividades que realizan _____	2
1.2.3	Por su constitución patrimonial _____	3
1.3	Definición de una empresa distribuidora de automóviles _____	5
1.3.1	Naturaleza de una empresa distribuidora de automóviles _____	6
1.3.2	Reseña histórica de una empresa distribuidora de automóviles _____	6
1.3.3	Elementos de una empresa distribuidora de automóviles _____	6
1.3.4	Objetivos de la empresa distribuidora de automóviles _____	7
1.4	Estructura organizativa de una empresa automotriz _____	8
1.5	Legislación aplicable a una empresa distribuidora de automóviles _____	9
1.5.1	Requisitos legales para constituir una empresa distribuidora de automóviles _____	9
1.5.2	Requisitos tributarios _____	9
1.5.3	Requisitos legales _____	10
1.5.3.1	Constitución Política de la República de Guatemala _____	10
1.5.3.2	Código de Comercio, Decreto No. 2-70 _____	10
1.5.3.3	Ley del Impuesto Sobre la Renta –ISR- Decreto No. 26-92 _____	11
1.5.3.4	Ley del Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos De Paz Decreto 19-04 _____	11
1.5.3.5	Ley del Impuesto al Valor Agregado –IVA- Decreto 27-92 _____	11
1.5.3.6	Código de Trabajo Decreto No. 1441 _____	12

1.5.3.7	Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- Decreto No. 295 _____	13
1.5.3.8	Ley de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos Decreto No. 27-92 _____	13
1.5.3.9	Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, Decreto No. 70-94 _____	14
1.6	Leyes aplicables en la importación _____	14
1.6.1	Requisitos de importación _____	15

CAPÍTULO II

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE AUTOMÓVILES

2.1	Breve historia del crédito _____	16
2.2	Definición de crédito _____	16
2.3	Clasificación del crédito _____	17
2.4	La importancia de vender al crédito _____	18
2.4.1	Operatoria del crédito _____	18
2.4.2	Estándares de crédito _____	20
2.5	Administración de créditos y cobros _____	21
2.6	Departamento de créditos y cobros en una empresa automotriz _____	22
2.6.1	Importancia del departamento de créditos y cobros en una empresa automotriz _____	22
2.6.2	Personal del departamento de créditos y cobros _____	23
2.6.2.1	Estructura del departamento de créditos y cobros de una empresa automotriz _____	23
2.6.3	Funciones del departamento de créditos y cobros de una empresa automotriz _____	26
2.6.4	Objetivos del departamento de créditos y cobros de una empresa automotriz _____	26

2.6.5	Filosofía y misión del departamento de créditos y cobros en una empresa automotriz _____	27
2.6.6	El control del departamento de créditos y cobros _____	28
2.7	Aspectos que debe considerar el departamento de créditos y cobros en el análisis de la solicitud de créditos y su verificación de datos _____	28
2.7.1	Procedimientos para la concesión y/o otorgamiento de un crédito _____	30
2.7.2	Ciclo del crédito _____	30
2.7.3	Análisis del crédito (análisis cuantitativo y cualitativo) _____	31
2.7.3.1	Análisis cuantitativo _____	31
2.7.3.2	Análisis cualitativo _____	34
2.7.4	Procedimientos de cobro que considerar el departamento de créditos y cobros en una empresa automotriz _____	34

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR UN CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR INDEPENDIENTE

3.1	Definición de control interno _____	36
3.2	Objetivos de control interno _____	37
3.3	Elementos del control interno _____	37
3.4	El control interno en la auditoría _____	37
3.5	Clasificación del control interno _____	38
3.6	Formas de realizar el estudio y evaluación del control interno _____	38
3.6.1	Funciones y responsabilidades _____	38
3.7	Riesgos del control interno _____	39
3.8	Estructura del control interno basado en el informe COSO _____	40
3.8.1	Origen _____	40
3.8.2	Objetivo del control interno _____	41
3.8.3	A quienes sirve el informe _____	41
3.8.4	Componentes del control interno _____	41

3.8.5	¿Qué se logra con el control interno?	42
3.8.6	¿Qué no se puede lograr con el control interno?	43
3.9	COSO II	43
3.9.1	¿Qué es Enterprise Risk Management – (ERM)-?	44
3.9.2	COSO II-ERM y Sarbanes Oxley	45
3.10	Conclusiones del trabajo de control interno	46
3.11	Evaluación del control interno por un Contador Público y Auditor Independiente	46
3.11.1	Auditoría	46
3.11.2	Clasificación de la auditoría desde el punto de vista de la Contaduría Pública y Auditoría	46
3.11.3	Normas que regulan el ejercicio de la auditoría en Guatemala	47
3.11.4	Normas de ética	48
3.12	El Contador Público y Auditor Independiente	49
3.12.1	Responsabilidad del Contador Público y Auditor	49
3.13	El control interno y la planificación del trabajo de auditoría	50
3.13.1	Pautas para el estudio y evaluación del control interno	51
3.13.2	Técnicas de auditoría	52
3.13.3	El uso de aseveraciones para obtener evidencia de auditoría	52

CAPÍTULO IV

CASO PRÁCTICO

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE AUTOMÓVILES IMPORTADOS

4.1	Antecedentes	54
4.2	Propuesta de servicios profesionales	59

4.3	Planeación de la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros _____	62
4.4	Entendimiento de la entidad y su entorno _____	73
4.5	Evaluación del control interno bajo el sistema COSO II _____	79
4.6	Evaluación de los sistemas de información del departamento de créditos y cobros _____	88
4.7	Evaluación de las actividades de control del departamento de créditos y cobros _	97
	4.7.1 Evaluación sobre el diseño e implantación _____	97
4.8	Carta de recomendaciones de control interno _____	161
4.9	Declaraciones de la administración _____	185

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

ÍNDICE DE FIGURAS

Capítulo II

Empresas del sector automotriz

- 1 Organigrama de un departamento de créditos y cobros _____ 24

Capítulo III

Marco Integrado

- 2 Esquema del control interno COSO _____ 42

Coso II - ERM

- 3 Marco Integral de Riesgo _____ 44

INTRODUCCIÓN

Las entidades que por su naturaleza se dedican a otorgar créditos son los bancos e instituciones financieras, para lo cual utilizan una serie de procedimientos y herramientas para tal fin, pero no sólo estas instituciones otorgan créditos, de igual forma lo hacen las empresas comerciales, industriales, de servicios, entre otros; con el único fin de captar más clientes y aumentar sus niveles de ventas, obtener utilidad y que puedan subsistir en el medio en que se desarrollan, sin embargo existe un nivel de riesgo en el cual estos entes están inmersos, el cual es el riesgo de morosidad y de incobrabilidad de las operaciones al crédito.

Por esa razón toda entidad, con una administración adecuada y eficiente debe contar dentro de sus políticas, con un sistema de control interno que responda a las exigencias del mercado globalizado; para alcanzar sus objetivos y metas trazadas en el menor tiempo posible.

En los últimos años muchas entidades distribuidora de automóviles importados se han focalizado más en la prevención y detección de riesgos, pero en ausencia de estándares detallados para los controles ha conducido a que algunas entidades tengan incertidumbre respecto de si sus prácticas son adecuadas o comparables con las de la competencia o si se están perdiendo algunos de los éxitos logrados por las entidades líderes.

Las actuales administraciones de este tipo de entidades no poseen la conciencia ni prestan la importancia adecuada a los controles internos del departamento de créditos, utilizan la información de este departamento para tomar decisiones, sin tener en cuenta el grado de error que pudieran contener y en el peor de los casos que la información procesada contenga irregularidades, es por eso que se hace necesario evaluar el ***Sistema de Control Interno*** que actualmente se utiliza en el otorgamiento y recuperación de la cartera crediticia por el grado de importancia y materialidad que tiene este rubro en una empresa distribuidora de automóviles.

El presente trabajo de tesis denominado "*Evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros en una empresa distribuidora de automóviles importados*", ofrece un análisis de los resultados de la evaluación y diagnóstico del control interno realizado por un Contador Público y Auditor independiente, revela una importante "brecha en la prueba de controles" y la relación con el nivel de riesgo y el impacto sobre la confiable y oportuna emisión de información de un departamento de créditos y cobros. Los resultados serán de enorme interés para juntas de directores, comités de auditoría, auditores internos y externos y otros interesados en la administración y evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros, la preservación de los activos y la reputación, así como en la protección del patrimonio de los inversionistas de la entidad.

El contenido del presente trabajo se ha estructurado en cuatro capítulos: En el primer capítulo se presenta de forma general la definición de empresa, posteriormente se describe el concepto de una empresa distribuidora de automóviles: su definición, historia, elementos que la conforman, clasificación y estructura dando paso a la legislación vigente.

En el segundo capítulo, se trata el tema del crédito, su historia, la importancia, de vender al crédito, se profundiza en el tema de la administración del crédito, quienes lo administran, como lo administran, así como su manejo y control en las decisiones financieras como instrumento que contribuye a elevar el volumen de ventas (aprobación del crédito) y la generación de fondos (cobranza) para el financiamiento de las operaciones corrientes de una entidad.

El tercer capítulo, describe el control interno, su importancia para la estructura administrativa de una entidad, se hace énfasis en los principios, elementos y las medidas adoptadas para salvaguardar los activos y verificar la confiabilidad de la información.

En este capítulo se considera como un enfoque de control interno al sistema COSO II, como un evento no aislado, sino como una serie de acciones que ocurren de manera constante a través del funcionamiento y operación de una entidad, debiendo reconocerse como un componente integral de cada sistema o parte inherente a la estructura administrativa y operacional de una entidad. Así mismo se incluye la técnica de su evaluación y la base técnica que utiliza un Contador Público y Auditor para lograr tal fin.

El cuarto capítulo presenta la estructura para la evaluación de un sistema de control interno del departamento de créditos y cobros de una empresa distribuidora de automóviles importados, proponiendo el estudio para su evaluación, detección de deficiencias y debilidades y su forma de comunicación a la administración de la entidad con el fin de mostrar las mejoras que puedan lograrse a través de la adopción de mejores prácticas para aumentar su efectividad en los diversos aspectos importantes del control interno.

La hipótesis planteada al realizar la planificación de la presente tesis, se logró comprobar, la que planteaba que debido a una inadecuada organización, evaluación y débil aplicación de las políticas y procedimientos en el otorgamiento de los créditos, falta de control y supervisión sobre los ya otorgados, promueven un mayor descontrol, lentitud de cobro, gestión administrativa inoperante, el cual incide en riesgos empresariales, operativos y financieros para la entidad afectando principalmente su capital de trabajo.

Para dar solución al anterior problema se emitió un informe de oportunidades de mejora del sistema de control interno del departamento de créditos y cobros de la empresa distribuidora de automóviles, basado en el trabajo previo de control interno realizado.

Finalmente, basado en el contenido de los capítulos mencionados se presentan las conclusiones y recomendaciones acerca del tema desarrollado.

CAPÍTULO I

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE AUTOMÓVILES IMPORTADOS

1.1 Empresa

“Una empresa es una organización del sistema económico, que mediante una determinada combinación de recursos y materiales (factores) permite a través de la gestión eficiente de un conjunto de actividades de producción, distribución y consumo de bienes y servicios a sus titulares obtener de ello un beneficio o utilidad.” (1:67)

En un sentido estricto, la empresa es una persona jurídica, está constituida por la reunión de capitales y actividades que al dar cumplimiento a los requisitos establecidos para su formación y funcionamiento, goza por imperio de la ley de capacidad similar a la persona individual, por lo que puede adquirir derechos y contraer obligaciones.

En una realidad socio-económica, calificada como una unidad económica de producción básica (bienes y servicios), compuesta por un conjunto de elementos o factores humanos, técnicos y financieros, localizados en una o varias unidades físico especiales o centros de gestión combinados y ordenados según determinados modelos de estructura organizada, esta combinación se efectúa en base a ciertos planes a corto, mediano y largo plazo, con el propósito de alcanzar los objetivos que define la conducta empresarial y que necesariamente conlleva el desarrollo de funciones específicas y concretas de carácter financiero, comercial y productivo.

1.1.1 Características de las empresas comerciales

Son intermediarios entre el productor y el consumidor, su función principal es la compra y venta de productos terminados.

Pueden ser de tres tipos:

- a) **Mayoristas:** Son empresas que efectúan ventas a gran escala y que distribuyen el producto directamente al consumidor.
- b) **Minoristas o detallistas:** Son los que venden productos al menudeo, con cantidades al consumidor.

- c) Comisionistas: Se dedican a vender mercancías que los productores les dan, a consignación por la que perciben una ganancia o comisión.

1.2 Clasificación de las empresas

“Toda empresa tiene y necesita un tipo de organización la cual depende de la estructura de la empresa. La organización de cada empresa deberá desarrollarse con el objeto de obtener en su funcionamiento el máximo de eficiencia que conduzca a la producción del bien o servicio en las óptimas condiciones.” (10:50)

Existen diversos criterios y puntos de vista para clasificar las empresas, a continuación se desarrollan algunos de ellos:

1.2.1. De acuerdo a la propiedad de la empresa

- a) Empresa privada: Su esencia es la libertad de realizar determinada actividad económica, busca la obtención de un beneficio mediante la satisfacción de alguna necesidad de orden general, su fin primordial es el lucro.
- b) Empresa pública: Son las que se basan en la institución de la propiedad estatal cuyo fin es velar por el bienestar de la comunidad, tiene como fin, satisfacer una necesidad de carácter social.
- c) Empresa mixta: Son aquellas que el capital de la empresa está constituido por aportaciones de particulares y de entidades estatales.

1.2.2 De acuerdo al tipo de actividades que realizan

- a) Industriales: Son aquellas empresas que se dedican a la extracción de materias primas con el objeto de crear un producto con valor agregado y llevarlo a un mercado.
- b) Comerciales: Son aquellas empresas que se dedican a la compra-venta de mercancías, siempre con el fin primordial de obtener ganancia.
- c) Agrarias: Son aquellas empresas que basan su actividad productiva en la explotación de la tierra que constituye su principal medio de producción.

- d) Financieras: Organización multidivisional y descentralizada que trabaja con capital propio, cuyo objetivo es financiar a las pequeñas, medianas y grandes empresas.
- e) De servicios: Son las que desarrollan y ofrecen su actividad en forma de servicios. Entre las empresas de servicios más comunes están las empresas bancarias y de transporte.

1.2.3 Por su constitución patrimonial

- a) Sociedades de personas: Estas figuran con un mínimo de dos socios y un máximo indefinido, no se constituyen regularmente por escritura pública, la responsabilidad es solidaria e ilimitada, el aporte de trabajo no tiene estimación y la administración se realiza de acuerdo a como los socios decidan. Esta forma es típica del sector artesanal, el comercio minorista y los servicios de artes y oficios, así como entre profesionales.
- b) Sociedades de capital: La importancia de este tipo de sociedades radica en el cúmulo de capital formado.
- c) Sociedades de acuerdo a su tamaño: Esta clasificación se da en un país, según el grado de industrialización y desarrollo. El Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) clasifica las empresas de la siguiente manera:
 - Microempresa: Los principales parámetros de este tipo de empresas, se mencionan a continuación:
 - ✓ Empleados: Hasta 5 (Integración familiar)
 - ✓ Patrimonio: Hasta Q20, 000
 - ✓ Organización: Individual centralizada
 - ✓ Tecnología de producción: Rudimentaria
 - ✓ Canales de distribución: Directamente del propietario al consumidor final

Características:

- ✓ El administrador supremo, dedica solo parte de su tiempo a cuestiones administrativas pues lo absorbe una gran cantidad de problemas técnicos de producción, finanzas, ventas, personal, entre otros.
- ✓ Están encargados de vigilar la ejecución de las órdenes del administrador único.
- ✓ Son más frecuentes para solucionar los problemas, procedimientos de carácter informal y aún puede decirse que quizá sea más efectivo.

- Pequeña empresa: Los principales parámetros de este tipo de empresas, se mencionan a continuación:

- ✓ Empleados: Hasta 20
- ✓ Patrimonio: Hasta Q150, 000
- ✓ Organización: Individual y algunas descentralizadas
- ✓ Tecnología de producción: Manual o mecánica adaptada
- ✓ Canales de distribución: Del propietario a su detallista y consumidor final, propietario a consumidor

Características:

- ✓ Si se encuentra bien administrada tiende a alcanzar la magnitud de la gran empresa.
- ✓ Para determinar cual es su verdadero tipo conviene analizar la cantidad y calidad de las decisiones que se toman en la alta y mediana gerencia, la prioridad que da en estos niveles a las funciones de tipo administrativo sobre las meramente técnicas, las relaciones que surgen entre los departamentos, por ejemplo si son formales o informales, entre otros.
- ✓ En este tipo de empresas, como consecuencia de este crecimiento se siente la necesidad imprescindible de realizar una mayor descentralización y por consiguiente de delegar.

- Mediana empresa: Los principales parámetros de este tipo de empresas, se mencionan a continuación:
 - ✓ Empleados: Hasta 50
 - ✓ Patrimonio: Hasta Q350, 000
 - ✓ Organización: Descentralizada funcional
 - ✓ Tecnología de producción: Tendiente a la automatización.
 - ✓ Canales de distribución: Diferentes canales de distribución principalmente a mayoristas.

Características:

- ✓ El administrador colocado en la más alta jerarquía no dedica la mayor parte de su tiempo a las funciones típicamente administrativas o de coordinación, sino que requieren unos grupos de personas, muy completos, técnicos en ventas, compras, finanzas y en funciones gerenciales, de planeación, organización, entre otros.
- ✓ Se requiere un grupo muy grande de especialistas porque es imposible que los altos ejecutivos conozcan con profundidad toda la inmensa cantidad de técnicas e instrumentos complejos detallados y cambiantes que cada día surgen sobre producción, finanzas, ventas, etc.
- ✓ Son indispensables una previsión y planeación realizadas a largo plazo, por lo mismo técnicas detalladas y formales.

1.3. Definición de una empresa distribuidora de automóviles

“Es aquella que se dedica a una actividad del sector económico organizado y su fin primordial es la comercialización y venta de vehículos de motor, accesorios para vehículos americanos, europeos y japoneses, partes para automóviles y repuestos originales nuevos y usados.” (2:127)

1.3.1. Naturaleza de una empresa distribuidora de automóviles:

Una empresa de este ramo se crea para producir, vender y controlar. Cuando una empresa inicia sus operaciones por lo regular tendrá la función de comprar el producto (importación) venderlo (mercadotecnia) e investigar los resultados (finanzas o control). (17:8)

1.3.2 Reseña histórica de una empresa distribuidora de automóviles

“Esta actividad económica se inició aproximadamente hace setenta años, en un inicio se importaron al país vehículos de motor de origen americano, debido a la cercanía y la facilidad que poseían las aduanas y puertos para transportar vehículos en esa época, seguidamente se introducen automotores europeos y asiáticos. Con el paso del tiempo y el desarrollo de esta actividad se formaron las empresas distribuidoras de automóviles, las que junto a las empresas de las distintas ramas e industrias contribuyen al desarrollo del país.

En Guatemala existen actualmente diversas empresas que se dedican a la distribución de autos a gran escala como: Cofiño Stahl, Grupo Q, S.A., DIVISA, entre otros, que distribuyen automóviles nuevos y/o usados y otras empresas pequeñas que se dedican a la distribución de vehículos usados.” (8:15)

1.3.3 Elementos de una empresa distribuidora de automóviles

- a) Accionistas: “Son las personas dueñas del capital, el cual es de suma importancia para que la empresa mantenga su estructura de negocio en marcha y razonables índices de liquidez y solvencia, para cubrir las obligaciones. Este capital puede estar representado por efectivo, propiedades, acciones, pasivos, entre otros.” (2:69)
- b) Bienes materiales: Lo constituyen los edificios, donde se realizan las transacciones, mobiliario, maquinaria y equipo, los cuales contribuyen al desempeño óptimo del recurso humano, da como resultados operaciones satisfactorias.

- c) Mercaderías: “Son todas aquellas que se encuentran en el almacén o bodegas listas para su comercialización y venta.” (2:71)
- d) Elemento humano: Son las personas que intervienen en la realización y ejecución de las operaciones y/o transacciones, sin la presencia de ellos, no podrían realizarse ninguna de las actividades, además no existirían controles internos adecuados y mucho menos una buena administración. Entre los que podemos mencionar:
- Asamblea de accionistas
 - Auditoría interna
 - Gerente general
 - Asesoría técnica
 - Asesoría jurídica
 - Gerencia financiera
 - Gerencia administrativa
 - Departamento de contabilidad
 - Departamento de ventas
 - Departamento de mercadeo y/o publicidad
 - Secretarías
 - Mecánicos valuadores
 - Ayudante de mecánicos
 - Bodegueros

1.3.4. Objetivos de la empresa distribuidora de automóviles

- Cumplir con una función económica, proporcionar fuente de empleo y una función social, pues al generar empleo contribuyen a preservar y profundizar el bienestar nacional.
- Busca la obtención de un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad de orden general o social.
- “Tiene como fin primordial la obtención del lucro, para alcanzar este objetivo debe analizar, investigar el mercado, debe obtener información confiable, referente a las necesidades de la sociedad, para así poder distribuir vehículos de motor y repuestos, partes y accesorios, que cubran las exigencias de los guatemaltecos como: vehículos livianos, pesados y agrícolas, proporciona además una variedad de servicios, una amplia variedad de repuestos y accesorios a los clientes.” (2:58)

1.4 Estructura organizativa de una empresa automotriz

No existe un patrón establecido del sistema de organización de una empresa automotriz, sin embargo este tipo de empresas tienen el siguiente esquema tradicional:

Asamblea General de Accionistas	ASESORADO POR CONSULTORES PROFESIONALES							
Junta Directiva	ASESORADO POR UN DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA							
Gerencia General	ASESORADO POR UN DEPARTAMENTO JURIDICO INTERNO							
GERENCIA FINANCIERA	GERENCIA ADMINISTRATIVA							
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	DEPARTAMENTO DE VENTAS	BODEGA/ALMACEN	DEPARTAMENTO DE COMPRAS	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	DEPARTAMENTO DE MERCADERO Y PUBLICIDAD	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	DEPARTAMENTO DE TRÁMITES
SUBDEPARTAMENTOS								
<ul style="list-style-type: none"> Sección de Caja Sección de facturación Sección de créditos y cobranzas Sección de presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento / Valuadores Mecánicos Venta de vehículos nuevos Venta de vehículos usados Venta de repuestos, partes y accesorios Venta de repuestos, partes y accesorios 	<ul style="list-style-type: none"> Vehículos nuevos Vehículos usados Repuestos, partes y accesorios 	<ul style="list-style-type: none"> Compras al Exterior (Importaciones) Compras locales 	<ul style="list-style-type: none"> Sección de nóminas y planillas Sección de contratación de personal Clinica médica 	<ul style="list-style-type: none"> Sección de secretaría 	<ul style="list-style-type: none"> Sección de técnicos Sección de programadores 	<ul style="list-style-type: none"> Sección de reparación Sección de limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> Sección de secretaría

Fuente: Amaro, Guzmán Raymundo/. Administración de Empresas I. (Estructura organizacional adaptado a una empresa automotriz, según trabajo de campo realizado)

1.5. Legislación aplicable a una empresa distribuidora de automóviles

En Guatemala, se han emitido leyes relacionadas con las empresas que se dedican a la *Distribución de Automóviles*, especialmente en lo referente a su fomento y desarrollo económico.

1.5.1 Requisitos legales para constituir una empresa distribuidora de automóviles

La constitución de una empresa mercantil se rige por las disposiciones de su escritura social de conformidad con el Código de Comercio de Guatemala, Decreto 2-70 del Congreso de la República, y el Código Civil, Decreto Ley 106 y sus reformas.

La constitución de la sociedad y todas sus modificaciones, incluye prórrogas, aumento o reducción de capital, cambio de razón social o denominación, fusión, disolución, o cualesquiera otras reformas o ampliaciones, se harán constar en escritura pública.

Toda sociedad mercantil debe inscribirse en el *Registro Mercantil*, con base en el testimonio de la escritura social de constitución y el formulario que para el efecto proporcione el mencionado registro. La escritura pública la autoriza un notario, debiéndose cumplir con lo establecido en el artículo 1,730 del Código Civil, artículo 46 del Código de Notariado y todos aquellos artículos del Código de Comercio que prevén lo que debe de constar en el contrato social.

1.5.2 Requisitos tributarios

Toda persona individual o jurídica, patrimonios y entes a que se refiere el Artículo 120 del Código Tributario, Decreto No. 6-91 del Congreso de la República y sus reformas, están obligados a inscribirse en la Superintendencia de Administración Tributaria, como contribuyentes y responsables. De acuerdo a lo que establece el Artículo 120 del Código Tributario, Decreto 6-91 del Congreso de la República. Una vez inscritos los comerciantes individuales o las sociedades mercantiles, en el Registro Mercantil, se presume que esta institución ha hecho la clasificación correspondiente y no podrá hacerse ninguna nueva clasificación por la Superintendencia de Administración Tributaria.

Para su inscripción en la Superintendencia de Administración Tributaria los contribuyentes y responsables que señala el Decreto 26-92, ley del Impuesto sobre la Renta en su Artículo 3 y Artículo 120 del Código Tributario, Decreto 6-91 deben de acompañar además del formulario que proporciona dicha dependencia, la documentación que señala el Artículo 2 del Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

1.5.3. Requisitos legales

A continuación se presentan las principales leyes que se relacionan con la importación y distribución de vehículos:

1.5.3.1 Constitución Política de la República de Guatemala

La ley fundamental del Estado de Guatemala, reconoce normas relacionadas con la venta de repuestos, partes y accesorios y vehículos, entre las que se pueden mencionar:

- a) Se garantiza la propiedad privada como un derecho inherente a la persona humana, en la que toda persona puede disponer libremente de sus bienes de acuerdo con la ley.
- b) El Estado garantiza el ejercicio de este derecho y deberá crear las condiciones que faciliten al propietario el uso y disfrute de sus bienes, de manera que se alcance el progreso individual y el desarrollo nacional en beneficio de todos los guatemaltecos.

1.5.3.2 Código de Comercio, Decreto No. 2-70

“Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente:

- La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.
- La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.
- La banca, seguros y fianzas.
- Las auxiliares de las anteriores.” (9:99)

1.5.3.3 Ley del Impuesto Sobre la Renta –ISR-, Decreto No. 26-92

“Son contribuyentes de los impuestos sobre la renta, las personas individuales y jurídicas con domicilio o no en Guatemala, que obtengan rentas en el país, independientemente de su nacionalidad o residencia y por tanto están obligadas al pago del impuesto cuando se verifique el hecho generador.” (9:180)

El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas.

1.5.3.4 Ley de Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz

“De conformidad con el artículo 1 de esta la ley, el impuesto está a cargo de las personas individuales o jurídicas que a través de sus empresas mercantiles que operan en el país realicen actividades mercantiles o agropecuarias en territorio nacional, que dispongan de patrimonio propio y que obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.” (9:250)

El 22 de diciembre de 2008, se publicó en el Diario Oficial el Decreto No. 73-2008, “Ley del Impuesto de Solidaridad” – ISO, el que entró en sustitución de la anterior ley mejor conocida como IETAAP.

1.5.3.5 Ley del Impuesto al Valor Agregado –IVA-, Decreto No. 27-92

“Se establece un Impuesto al Valor Agregado, sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Superintendencia de Administración Tributaria”. (9:17)

En su artículo 3 la Ley del Impuesto al Valor Agregado, menciona que el hecho generador se origina por lo siguiente:

- a) La venta o permuta de bienes muebles o de derechos reales constituidos sobre ellos.
- b) La prestación de servicios en el territorio nacional.
- c) Las importaciones.
- d) El arrendamiento de bienes muebles e inmuebles.

- e) Las adjudicaciones de bienes muebles e inmuebles en pago, salvo las que se efectúen con ocasión de la partición de la masa hereditaria o la finalización del proindiviso.
- f) Los retiros de bienes muebles efectuados por un contribuyente o por el propietario, socios, directores o empleados de la respectiva empresa para su uso o consumo personal o de su familia, ya sean de su propia producción o comprados para la reventa, o la autoprestación de servicios, cualquiera que sea la naturaleza jurídica de la empresa.
- g) La destrucción, pérdida o cualquier hecho que implique faltante de inventario, salvo cuando se trate de bienes perecederos, casos fortuitos, de fuerza mayor o delitos contra el patrimonio.

1.5.3.6 Código de Trabajo Decreto No. 1441

El Código de Trabajo establece que todas las empresas deben emitir un contrato individual de trabajo, sea éste por tiempo indefinido o temporal.

- 1) Libro de salarios: El Código de Trabajo, Decreto 1441 en su Artículo 102 establece que toda empresa que ocupa a más de 10 trabajadores debe llevar un libro de salarios, debidamente autorizado por la Inspección General de Trabajo.
- 2) Prestaciones laborales: Todos los patronos están obligados al pago de las siguientes prestaciones laborales:
 - a) Indemnizaciones: Todo patrono está obligado al pago de un mes de salario más una doceava parte del aguinaldo y el bono 14, cuando se despida al trabajador sin causa justificada.
 - b) Aguinaldo: El Decreto 76-78, en su artículo 1 establece, todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario mensual que éstos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente.

- c) Vacaciones: Todo patrono está obligado, al pago de un período de vacaciones por cada año de servicio prestado, este período de vacaciones es de 15 días hábiles.
- d) Bono 14: La ley de Bonificación anual (Bono 14) Decreto 42-92, establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador.

1.5.3.7 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- Decreto No. 295

“De conformidad con la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, este debe procurar abarcar dentro de su campo de protección al mayor número de población trabajadora y dentro del Régimen de Seguridad Social a patronos del departamento de Guatemala, quienes tengan a su servicio 3 o más trabajadores.” (9:231)

1.5.3.8 Ley de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos Decreto No. 37-92

Esta ley recae sobre actos o contratos gravados, En su artículo 2 la Ley de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos, menciona que el hecho generador se origina por lo siguiente:

- a) Contratos civiles y mercantiles.
- b) Documentos otorgados en el extranjero que hayan de surtir efectos en el país, al tiempo de ser protocolizados, de presentarse ante cualquier autoridad o de ser citados en cualquier actuación notarial.
- c) Documentos públicos o privados cuya finalidad sea la comprobación del pago con bienes o sumas de dinero.

- d) Comprobantes de pago emitidos por las aseguradoras o afianzadoras, por concepto de primas pagadas o pagos de fianzas correspondientes a pólizas de toda clase de seguro o de fianza.
- e) Comprobantes por pagos de premios de loterías, rifas y sorteos practicados por entidades privadas y públicas.
- f) Recibos o comprobantes de pago por retiro de fondos de las empresas o negocios, para gastos personales de sus propietarios o por viáticos no comprobables.
- g) Documentos que acreditan comisiones que pague el Estado por recaudación de impuestos, compras de especies fiscales y cualquier otra comisión que establezca la ley.

1.5.3.9 Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, Decreto No. 70-94

“Se establece un impuesto anual sobre circulación de vehículos terrestres, marítimos y aéreos, que se desplacen en el territorio nacional, las aguas y espacio aéreo comprendido dentro de la soberanía del Estado. Para los efectos de la aplicación del impuesto sobre circulación de vehículos, éstos se clasifican en terrestres, marítimos y aéreos.” (9:370)

1.6 Leyes aplicables en la importación

“Una empresa distribuidora de automóviles debe tomar en cuenta lo decretado en varias leyes que le son inherentes, la inobservancia de las mismas no le permitirá realizar actividades de importación de las mercaderías que comercializa como: vehículos, repuestos, partes y accesorios nuevos y usados” (08:24)

En el mercado guatemalteco se aplica la tarifa externa común del Mercado Común Centro Americano (MCCA), además se aplica el 12% de Impuesto al Valor Agregado (IVA), el que afecta a todos los productos nacionales e importados, para estos últimos se cobra en la aduana de entrada.

1.6.1 Requisitos de importación

Toda importación debe cumplir generalmente con los siguientes requerimientos.

- a) Factura comercial.
- b) Lista de empaque.
- c) Certificado de origen.
- d) Documento de transporte.
- e) Certificado sanitario, avalado por el Ministerio de Salud Pública. (Generalmente para productos alimenticios)
- f) Código del importador.
- g) Licencia de importador.

CAPÍTULO II

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE AUTOMÓVILES IMPORTADOS

2.1 Breve historia del crédito

“La palabra crédito tiene su origen del latín creditum que significa confianza. En los diversos significados de la palabra “crédito”, desde que fue aceptada en el lenguaje, durante el siglo XVI, confianza es su denominador común.” (11:11)

A lo largo de toda la evolución del riesgo crediticio y desde sus inicios el concepto de análisis y criterios utilizados han sido los siguientes:

A principios de 1930 la herramienta clave de análisis ha sido el balance. En 1952, se cambió al análisis del estado de resultados, lo que más importaba era ver el efecto de la utilidad del período. Actualmente los análisis conllevan una serie de análisis (cualitativo y cuantitativo) e investigación profunda y concreta, lo que se resume en otorgar un crédito a aquel cliente que genera suficiente caja para pagarlo, un crédito no se paga con utilidad, inventarios, se paga con caja.

2.2 Definición de crédito

“Es el poder para obtener bienes o servicios por medio de la promesa de pago en una fecha determinada a futuro” (11:26), también se puede definir como el permiso que otorga el comerciante a su cliente, para que haga uso de su capital durante un tiempo determinado.

Otra definición puede ser: “Como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura” (11:27), en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); el cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Por ejemplo letras de cambio, cartas de crédito, factura cambiaria, entre otros.

2.3 Clasificación del crédito

Existe una gran variedad en cuanto a clasificación y tipos de los créditos, Para el desarrollo de este trabajo las clasificaciones que interesan son: El crédito al por menor o detallista y el crédito mercantil, sin embargo se definirán brevemente los más importantes, según el objetivo de la presente investigación:

- a) *Crédito al detallista*: Este tipo de crédito se ve en la actualidad en las empresas que venden productos de consumo masivo para los clientes que tengan cuenta corriente dentro de la empresa, debido a que las compras son bastante frecuentes pero con volúmenes pequeños.
- b) *Crédito mercantil*: “El crédito mercantil es aquel que se usa para asegurar bienes para reventa a cambio de una promesa de pago en un tiempo futuro específico” (13: 52).
El crédito mercantil no proporciona todo el crédito (o capital) necesario para conducir un negocio; cubre únicamente el costo básico de los artículos.
- c) *Créditos préstamos individuales*: Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas al público en general en los términos señalados en un contrato de crédito.
- d) *Créditos bancarios*: Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas del sistema financiero a las distintas empresas para invertir ya sea en activos fijos, aumentar la producción, pagar deudas a sus acreedores, aumentar sus ventas, aumentar sus líneas de productos. Así como también a personas que necesitan recursos para financiar sus actividades sean estas personas naturales o jurídicas.
- e) *Créditos empresariales*: Son todos aquellos créditos celebrados entre empresas sean estas de producción, de comercialización o de servicios, estos créditos regularmente son utilizados para capital de trabajo.
- f) *Crédito de inversiones*: “El crédito de inversiones es el medio por el que muchos hombres de negocios adquieren activos fijos, terrenos, edificios, maquinaria y otro equipo. El dinero para este propósito no se obtiene ordinariamente de los

bancos de comercio. Si no puede ser proporcionado de los fondos de los dueños, debe venir de inversionistas externos. Cuando se posee un negocio, la inversión que se hace en él, difícilmente puede interpretarse como crédito. Pero cuando se anticipa dinero a un negocio a cambio de la promesa de la empresa de reembolsarlo en un tiempo futuro distante, hay una concesión de crédito”. (13: 60)

2.4 La importancia de vender al crédito

Nadie puede negar que el crédito ocupa un lugar importante en los negocios.

En primer lugar, reconoce la realidad del mercado, las instituciones financieras no siempre pueden o podrán otorgar el crédito que los clientes necesitan; sin embargo alguien deberá dárselos.

En segundo lugar, el crédito mejora las actividades de la empresa y mediante su utilización están en posibilidades de incrementar sus ventas, obtener utilidades más altas por unidad y por margen, así como tener una cartera de clientes más amplia, entre otras ventajas. Este rango tan extenso de beneficios no estará disponible desde otra área del negocio.

2.4.1 Operatoria del crédito

Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, períodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto y la forma de pago). Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario y del ente financiero.

Al realizar el análisis del otorgamiento del crédito, debe tomarse en cuenta los siguientes aspectos:

a) Aspectos necesarios en el análisis.

- Seriedad.
- Simulación de capacidad de pago.
- Situación patrimonial.

- Garantías.
- Riesgo del crédito.

b) Desde el punto de vista del crédito (riesgos que se pueden presentar)

- Riesgo como viabilidad de retorno del crédito.
- Riesgo como probabilidad de pérdida.
- Riesgo país o del marco institucional.
- Riesgo de sector.
- Riesgo financiero.
- Riesgo de mantenimiento de valor de la moneda y los precios.
- Riesgos cambiarios (macroeconómicos –globales).
- Riesgo de fluctuaciones de las tasas de interés.
- Riesgo de descalces de plazos.
- Riesgo operacional.
- Riesgo de mercado.
- Riesgo tecnológico.
- Riesgo de eficiencia (costos).
- Riesgos de abastecimiento.
- Riesgo de cobranza.
- Riesgo de dirección o capacidad gerencial.
- Riesgo operacional especial.
- Riesgo por otorgamiento de anticipos.
- Sobregiros reiterados.
- Solicitudes inusuales o excesivas.
- Atrasos continuos en pago de capital e intereses.
- Incumplimiento de contratos.

2.4.2 Estándares de crédito

Los estándares de crédito de la empresa definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Asuntos tales como evaluaciones de crédito, referencias, períodos promedio de pago y ciertos índices financieros ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito. Al realizar el análisis de los estándares se deben tener en cuenta una serie de variables fundamentales como los gastos de oficina, inversión en cuentas por cobrar, la estimación de cuentas incobrables y el volumen de ventas de la empresa.

Al respecto el autor Lawrence J. Gitman, en su libro “Fundamentos de Administración Financiera”; indica que las variables que se deben considerar y evaluar son:

- a) *Gastos de oficina*: Si los estándares de crédito se hacen más flexibles, más crédito se concede. Los estándares de crédito flexibles aumentan los costos de oficina, por el contrario, si los estándares de crédito son más rigurosos se concede menos crédito y por ende los costos disminuyen.
- b) *Inversión de cuentas por cobrar*: Existe un costo relacionado con el manejo de cuentas por cobrar. Mientras más alto sea el promedio de cuentas por cobrar de la empresa, es más costoso su manejo y viceversa. Si la empresa hace más flexibles sus estándares de crédito, debe elevarse el nivel promedio de cuentas por cobrar, en tanto que si se presentan restricciones en los estándares por ende deben disminuir. Entonces se tiene que los estándares de crédito más flexibles dan como resultado costos de manejos más altos y las restricciones en los estándares dan como resultado costos menores de manejo.

Los cambios en el nivel de cuentas por cobrar relacionados con modificaciones en los estándares de crédito provienen de dos factores principalmente, en las variaciones respecto a las ventas y otra respecto a los cobros que están íntimamente ligados, por lo que se espera que aumenten las ventas a medida que la empresa haga más flexibles sus estándares de crédito de lo que se tendrá como resultado un promedio mayor de cuentas por cobrar, pero si por el contrario las

condiciones de crédito se hacen menos flexibles, se da crédito a pocos individuos y se realiza un estudio exhaustivo de su capacidad de pago, por ende el promedio de cuentas por cobrar se disminuye por efecto de la disminución en el número de ventas.

En conclusión se tiene que los cambios de ventas y cobros operan simultáneamente para producir costos altos de manejo de cuentas por cobrar cuando los estándares de crédito se hacen más flexibles y se reducen cuando los estándares de crédito se hacen más rigurosos.

- c) *Estimación de cuentas incobrables*: Otra variable que se afecta por los cambios en los estándares de crédito es la estimación de cuentas incobrables. La probabilidad o riesgo de adquirir una cuenta de difícil cobro aumenta a medida que los estándares de crédito se hacen más flexibles y viceversa, esto dado también por el estudio que se hace de los clientes y su capacidad de pago en el corto y en largo plazo.
- d) *Volumen de ventas*: Como se denotó en párrafos anteriores, a medida que los estándares de crédito se hacen más flexibles se espera que aumenten las ventas y las restricciones disminuyan, se tiene entonces que los efectos de estos cambios tienen incidencia directa con los costos e ingresos de la empresa y por ende la utilidad esperada.

2.5 Administración de créditos y cobros

“Para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre campos comerciales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo comercial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el período de crédito, la mayoría de ellas se

convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa.” (13:105)

2.6 Departamento de créditos y cobros en una empresa automotriz

Este departamento debe perseguir los siguientes fines:

- Que los riesgos de la empresa se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma.
- La formación del personal en análisis de crédito deber dar solidez al momento de emitir un criterio.

La principal función de los departamentos de créditos y cobros, es determinar el riesgo que significará para la empresa otorgar un determinado crédito, para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos, tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

El departamento de créditos y cobros es el que tiene a su cargo la implantación de políticas de crédito, concede o rechaza los créditos solicitados por los clientes de la empresa. Por esta razón debe de trabajar en la investigación y análisis de la información presentada en las solicitudes de crédito, así como velar por el récord de sus clientes y porque su cartera crediticia esté sana de cuentas atrasadas o morosas.

2.6.1 Importancia del departamento de créditos y cobros en una empresa automotriz

Para comprender la importancia del departamento de créditos y cobros se debe tomar en cuenta lo siguiente: “Las consideraciones relacionadas con el personal hacen su aparición en la administración del crédito cuando el negocio de una empresa alcanza una importancia que justifica el empleo de algún individuo para que dedique todo o la mayor parte de su tiempo al trabajo de crédito y cobranza” (13:117). Si bien es cierto que el departamento de créditos aparentemente es solamente un costo administrativo para la empresa no se debe ver desde esa perspectiva puesto que el departamento debe trabajar

conjuntamente con los demás departamentos en la administración del negocio, así pues cuando el departamento de ventas presenta un pedido al crédito al departamento de créditos y cobros, este tendrá en sus manos la decisión de si se realiza la venta o no, en el caso de que dijera que sí, contribuye en el aumento de ventas y utilidades de la empresa, pero si este departamento negare ese pedido de acuerdo a su juicio es muy probable que salve a la empresa de incurrir en una pérdida por la no recuperación de ese crédito, en tal caso se debe comprender que al negar una solicitud de crédito; no se obtendrá ninguna utilidad, por lo que el departamento de créditos será rentable únicamente cuando diga si a la solicitud de créditos, pero la rentabilidad del departamento no está en decir sí o no a una solicitud, sino en la habilidad que tenga para decir sí cuando las circunstancias y los antecedentes que el departamento de créditos investigue sobre el cliente lo ameriten y la capacidad que tenga para medir los riesgos que este crédito implica.

2.6.2 Personal del departamento de créditos y cobros

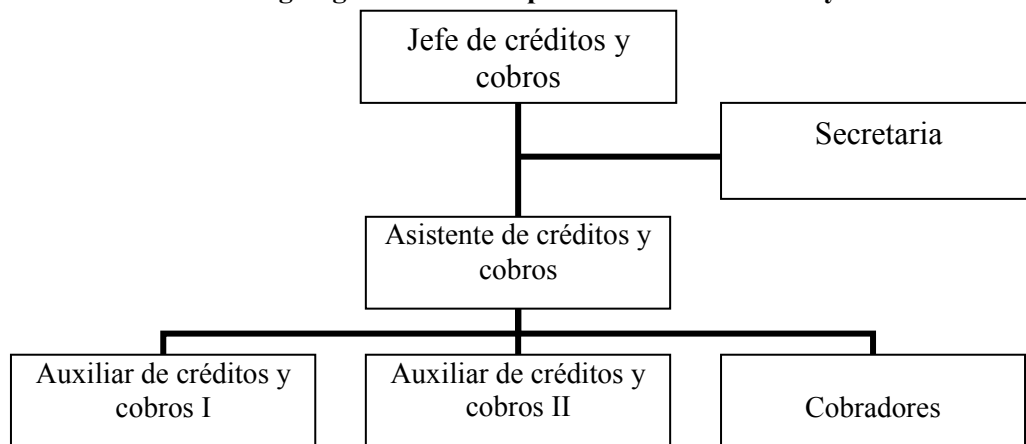
El número de personas que deben conformar el departamento de créditos y cobros depende del tamaño de la empresa, como norma general debe aplicarse según criterio del jefe de créditos, contar con un grupo de personas preparadas y suficientes para cumplir con su principal tarea, que es analizar detenidamente la situación de la cartera e implantar los correctivos necesarios para mejorar la situación.

Una buena administración de personal supone elegir a la persona en el cargo idóneo y con la debida remuneración y con la satisfacción de sus expectativas, es importante en la selección y reclutamiento aplicar a los candidatos pruebas que determinen no sólo la capacidad, sino también el grado de honestidad (especialmente con las personas que manejan dinero). La empresa debe contar con el perfil de cada uno de los funcionarios del departamento de créditos y cobros, principalmente los puestos del jefe, asistentes, y cobradores.

2.6.2.1 Estructura del departamento de créditos y cobros de una empresa automotriz

Dentro de los objetivos y atribuciones de un departamento de créditos y cobros del sector automotriz se encuentran, gestionar y efectuar el cobro de los créditos a favor de la empresa, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos otorgados, para lograrlo este debe encontrarse organizado adecuadamente donde se delimiten las atribuciones y responsabilidades de cada funcionario, a continuación se presenta un organigrama utilizado por este tipo de empresas que operan en Guatemala:

Figura 1
Empresas del sector automotriz
Organigrama de un departamento de créditos y cobros



Fuente: investigación propia, empresas del sector automotriz.

El perfil y las principales atribuciones del personal del departamento de créditos y cobros se mencionan a continuación:

- a) *Jefe de créditos y cobros*: Esta persona es principalmente quien formula las políticas de crédito y cobranza de una empresa; además interviene en la formulación de políticas generales; así mismo funge como ejecutivo del departamento de créditos y cobros; y realiza la rutina material del trabajo de crédito y cobranzas de la empresa.

- b) *Asistente de créditos y cobros*: "Si la magnitud del departamento lo justifica, deberá haber un asistente del jefe de créditos y cobros, quién se hace cargo de las responsabilidades administrativas del jefe del departamento e interviene en la supervisión del trabajo del departamento"(11:96). El Asistente o ayudante funge principalmente como jefe de oficina del departamento. Releva al jefe de créditos y cobros de las tareas rutinarias de contratación y entrenamiento de su personal y de la supervisión de su trabajo.
- c) *Auxiliar de créditos y cobros I y II*: Las funciones de estos empleados dependerá mucho de las ideas administrativas de los que figuran al frente de ellos. Lo más común es que se dividan las cuentas de cada cliente por su importancia, sobre una base alfabética o por territorios, de modo que cada empleado tenga aproximadamente el mismo trabajo. "A cada empleado de este departamento se le hace plenamente responsable de todas las fases del análisis de crédito y del cobro de cada una de sus cuentas y debe determinar si un cliente nuevo constituye un riesgo aceptable de crédito (Sin olvidar consultar los casos dudosos con el jefe de créditos y cobros)"(11:109); fijar un límite de crédito a cada cliente (consultar de igual forma con el jefe de créditos y cobros), verificar los pedidos de los clientes y manejar la correspondencia de rutina.
- d) *Cobradores*: Estas son personas que se encargan de efectuar visitas a los clientes de acuerdo con la programación de cobros efectuada por los asistentes y auxiliares del departamento de créditos y cobros, son responsables en sí de efectuar la visita al cliente para materializar el cobro, este trabajo generalmente es efectuado por los mensajeros de la empresa y/o por los mismos vendedores que le han efectuado la venta.
- e) *Secretaria*: Es la persona que realiza trabajos meramente secretariales, de registro y archivo de papelería, maneja correspondencia de la gerencia de créditos.

2.6.3 Funciones del departamento de créditos y cobros de una empresa automotriz

- Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
- Proponer estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
- Supervisar y validar las notas de crédito y cargo de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Autorizar los créditos y ampliación de los mismos a favor de terceros, previo análisis.
- Controlar y custodiar los documentos que correspondan.
- Efectuar la investigación crediticia de posibles clientes para el otorgamiento de créditos.
- Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
- Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados.

2.6.4 Objetivos del departamento de créditos y cobros de una empresa automotriz

- Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- Mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras.
- Crear sistemas de estándares de evaluación de créditos.
- Detectar aquellos créditos con riesgo superior a lo normal para hacerles un seguimiento minucioso.
- Realizar estudios sectoriales.

- Contar con información bibliográfica al alcance para posibles consultas, además de estar al tanto y al día de las publicaciones de la prensa en lo que se refiere al movimiento macroeconómico y las tendencias políticas y monetarias.

2.6.5 Filosofía y misión del departamento de créditos y cobros en una empresa automotriz

De los aspectos más importantes en un departamento de créditos y cobros en una empresa automotriz, es definir la filosofía, misión, visión o propósito, este debe indicar su filosofía hacia el crédito y como el departamento de créditos y cobros debe apoyar el cumplimiento de la misión general de la empresa y el logro de sus objetivos estratégicos; esto ayudará a miembros del departamento y a usuarios externos a entender la razón de ser de sus políticas.

Para llegar a esto es necesario definir una serie de preguntas que definan la naturaleza del mercado, la competencia, la ubicación de sus clientes, planes de crecimiento, márgenes y estructura empresarial.

- a) Potencial de crecimiento: ¿Cuál es el potencial de crecimiento de la industria? ¿Es alto, moderado, estable o negativo? Si la dinámica de crecimiento del sector es alta, probablemente sea menos necesario asumir riesgos en materia crediticia.
- b) Margen: ¿Qué márgenes maneja la empresa? ¿Es bajo, moderado o alto? Esto determinará el nivel de riesgo que su empresa puede aceptar, una empresa con bajos márgenes normalmente no podrá asumir mucho riesgo; la que tenga márgenes elevados no se verá tan afectada al registrar demoras en recaudo o al verse obligada a castigar cartera.
- c) Nivel de competencia: ¿Considera la actividad y giro del negocio como una actividad altamente competitiva, competitiva o no muy competitiva? A mayor competencia mayor la necesidad de asumir riesgo.
- d) Posición en el mercado: ¿Es líder, comparte el liderazgo, está cercano al líder, tiene una posición distante de los líderes? El líder puede normalmente ser más conservador en alguna medida, puede dictar sus condiciones. Una empresa que

busque mejorar su posición en el mercado normalmente deberá asumir más riesgo.

- e) Mercado: ¿En qué regiones están ubicados sus clientes? ¿Qué porcentaje de ventas y de utilidades corresponden a cada una de estas? Es posible que, a causa de su participación en cada una de ellas, o por cuanto puede existir mayor o menor riesgo en algunas de estas, se requiera de una política diferente para una o varias regiones o mercados.
- f) Objetivos de crecimiento: ¿Cuál es el plan de crecimiento porcentual en volumen de ventas? ¿En utilidades? ¿Existen diferencias en los objetivos de crecimiento para las diferentes regiones o mercados? Debe tenerse presente que el nivel de riesgo dependerá de que tan ambiciosos sean los objetivos de la empresa.

2.6.6 El control del departamento de créditos y cobros

El control es realizar un monitoreo constante a los planes y objetivos trazados por el departamento, lo anterior implica el siguiente proceso:

- Conocer los objetivos.
- Conocer las motivaciones que tiene el personal para alcanzarlos.
- Comparar los resultados con los planes.
- Identificar las desviaciones.
- Averiguar las causas de las desviaciones.
- Poner en práctica acciones correctivas necesarias tendientes a lograr objetivos.

2.7 Aspectos que debe considerar el departamento de créditos y cobros en el análisis de la solicitud de crédito y su verificación de datos

Para que el análisis de la solicitud de créditos sea lo mejor posible y se cuente con datos que ayuden a tener un juicio razonable de la cantidad de crédito a otorgar, se debe formular una solicitud que tenga la información de forma sistematizada, así pues se puede enumerar la forma en que la información deberá ser solicitada de acuerdo con su

importancia, esta puede variar en algunos casos al depender de la importancia que tenga para cada empresa. Para lo cual debe tomarse en cuenta los siguientes factores:

a) *Causas más comunes para una solicitud de crédito:*

- Aumento de activo circulante.
- Aumento de activos fijos.
- Gastos.
- Disminución de pasivos.

b) *Primera entrevista de crédito:*

- Monto y propósito del crédito.
- Fuentes primarias de pago.
- Fuentes secundarias.
- Proveedores.
- Datos financieros.
- Seguros.
- Planta y equipos.
- Historia del negocio.
- Naturaleza del negocio.
- Relación banca negocio.

c) *Disponibilidad de información para evaluar un crédito:*

- Información de otros clientes del mismo sector.
- Información de proveedores.
- Información de consumidores.
- Información de acreedores.
- Bases de datos de los bancos.

2.7.1 Procedimientos para la concesión y/o otorgamiento de un crédito

- Requerimiento de información del cliente, definir si es empresa individual o jurídica.
- Solicitud de la operación.
- Perfil empresarial de la empresa. (Hoja de vida).
- Valuación de los bienes a ser otorgados en garantía ya sean muebles o inmuebles.
- Estados financieros de la empresa (recomendable de las dos últimas gestiones).
- Flujo de caja proyectado con los supuestos considerados en dicha proyección (recomendable por el período de crédito)
- Documentación legal de la empresa (escritura de constitución, poderes, NIT, patente de comercio y de sociedad, actas de directorios, estatutos, representante legal, entre otros.)

2.7.2 Ciclo del crédito

- Presentación de solicitud y carpeta crediticia.
- Evaluación del crédito por parte del jefe o gerente de créditos.
- Elaboración del informe de recomendación y/o conformidad.
- Presentación al comité de crédito o departamento de riesgo crediticio
- Previsión de fondos cual fuera su destino.
- Elaboración de contrato de crédito en base a las condiciones negociadas originalmente.
- Firma del contrato por el solicitante y los representantes de la institución.
- Presentación de una póliza de seguro por el bien otorgado en hipoteca con la debida subrogación de derechos a favor del banco.
- Elaboración de un archivo o carpeta de crédito con el nombre completo del cliente.

- Elaboración de la hoja de ruta para desembolso correspondiente ya sea en cheque o abono a la cuenta del cliente.
- Elaboración del plan de pagos con sus respectivas fechas de vencimientos.

2.7.3 Análisis del crédito (análisis cuantitativo y cualitativo)

Se debe tomar como base la información obtenida en la investigación del futuro deudor se debe estimar la probabilidad de que este pague sus cuentas, así como determinar si está o no, dentro de los límites de aceptación.

2.7.3.1 Análisis cuantitativo

Se debe considerar las variables macroeconómicas que afectan a un país, tales como políticas de incentivo a importaciones o exportaciones, políticas tributarias, costo del dinero, movimiento de capital de entes capitalistas, política monetaria, precios internacionales, conflictos internacionales, inflación, crecimiento económico de un país, pobreza y subdesarrollo, dependencia de otros países, desarrollo social de un país, huelgas sindicales o problemas sociales, entre otros.

Otras de las variables de mucha importancia es el análisis del sector de la empresa, variable como vulnerabilidad del sector, desarrollo, dependencia de otros sectores, estancamiento por diferentes razones, poco incentivo del gobierno, poco interés por parte de inversionista, fuerte inversión inicial. Adicional deben considerarse los siguientes factores:

- a) *Análisis de las cuentas por cobrar comerciales*: Formas de documentación de las cuentas por cobrar por venta, qué proporción y cuál es el respaldo de cada una de ellas en caso de no poder cobrarlas.
 - Utilización de factoraje en la cobranza o para tener liquidez inmediata.
 - Principales deudores.
 - Grado de concentración que existe en cada uno de ellos.
 - Comportamiento pasado de esas cuentas.

- Porcentaje de incobrabilidad de los últimos meses.
 - Comparación de la cartera de clientes con otras empresas del mismo sector.
 - Política de administración de las cuentas por cobrar.
 - Se debe tener en cuenta que el volumen de las cuentas por cobrar depende del porcentaje de ventas a crédito, volumen de ventas y plazo promedio de ventas.
- b) *Políticas de crédito*: Se refiere a la forma de seleccionar a sus clientes y su criterio de evaluación.
- c) *Condiciones de crédito*: Porcentaje de ventas a crédito, plazo, formas de reajustes de tasas de interés, formas o tipos de documentación, tipos de descuentos por pronto pago, garantías en caso de solicitarlas.
- d) *Políticas de cobranza*: Qué trato les dan a los clientes con retraso, que tipo de acciones se toman, forma de cobranza, vía fax, cartas, cobranza judicial, tipos de procedimientos, embargos, entre otros.
- e) *Análisis del inventario*: Necesario realizar análisis de las partidas que componen el inventario: Materia prima productos en proceso, productos terminados, suministros, repuestos, materias primas en tránsito. Adicional se deberá analizar cada uno de ellos:
- Tiempo de rotación.
 - Verificar que el inventario se encuentre asegurado.
 - Deberá realizarse la inspección visual de dicha mercadería.
 - Se debe saber la forma de contabilización de los inventarios.
 - Correcta valorización y la moneda empleada para su contabilización.
 - Se debe conocer la política de administración de los inventarios, con quienes se abastecen, quien lo administra, adecuada salvaguarda del inventario.
 - Características y naturaleza del producto.
 - Características del mercado.
 - Canales de distribución.

- f) *Análisis del activo fijo*: Descripción de los activos fijos uno por uno, para tener conocimiento del tipo de activos fijos que dispone la empresa y si corresponde a su actividad o rubro. El análisis de esta cuenta está ligado a lo siguiente:
- Existencia de la propiedad.
 - Forma de contabilización de los activos fijos.
 - Valorización, revalorización, depreciación, desgaste físico.
 - Política de administración de los activos fijos.
 - Tecnología y modernización.
 - Antigüedad de cada uno de los activos.
 - Mantenimiento periódico que se realizan a cada uno de ellos.
 - Políticas utilizadas para el buen manejo del activo de la empresa.
 - Cuál es la proporción de los activos productivos e improductivos que no generan recursos a la empresa.
- g) *Obligaciones bancarias*: Análisis de la composición de las obligaciones bancarias, de largo y corto plazo. Considerar la concentración correcta de obligaciones tanto en el pasivo circulante como en el pasivo no circulante.
- h) *Obligaciones comerciales*: Cuál es la política de otorgamiento de crédito por parte de los proveedores hacia la empresa:
- Formas de pago, tasas de interés, comisiones, descuentos (cual es la modalidad de pago).
 - Indicadores financieros.
 - Razón de liquidez.
 - Rotación de cuentas por cobrar.
 - Rotación de inventarios.
 - Ciclo operacional.
 - Rotación de cuentas por pagar.
 - Rentabilidad sobre activos.
 - Rentabilidad sobre patrimonio.

2.7.3.2 Análisis cualitativo

Dentro de los aspectos de tipo cualitativo al conceder un crédito, se debe considerar lo siguiente:

- Análisis del negocio.
- Historia de la empresa.
- Calidad moral de los accionistas.
- Administración.
- Calidad empresarial.
- Organización.
- Organigrama.
- Sistemas gerenciales (técnicas de administración).
- Sistemas de información.
- Canales de comunicación (verticales /horizontales).
- Objetivos y metas.
- Políticas y procedimientos para cumplir las metas.
- Recursos humanos.
- Abastecimiento.
- Producción.
- Análisis sectorial.
- Proyecciones.

2.7.4 Procedimientos de cobro que debe considerar el departamento de créditos y cobros en una empresa automotriz

“La cobranza de deudas es una responsabilidad del departamento de créditos y cobros así como la investigación, evaluación, y aprobación del crédito que se otorga al cliente. El esfuerzo de cobro incluye cartas recordatorias enviadas en forma sistemática y regular. Éstas son vitales para establecer la credibilidad con el cliente respecto a las condiciones de crédito de la empresa.

El tiempo es un factor esencial del crédito y la cobranza. Las cartas recordatorias se deben enviar a tiempo para que sean eficaces. Un balance de comprobación preciso, a tiempo, mensual de las cuentas por cobrar es el método más valioso de examinar y controlar las cobranzas así como medio de consulta al otorgar más crédito.” (13:44)

La detención de los pedidos de los clientes cuando el pago de una cuenta esté atrasada es una herramienta extremadamente eficaz de cobranza. El pronto contacto con el cliente, hecho con tacto y cortesía, generalmente da resultados. Es importante responder rápidamente en caso que el cliente cancele la cuenta y evitar así demoras innecesarias en los despachos. Es esencial, por lo tanto, que los tenedores de libros del departamento de crédito y de cuentas por cobrar estén en estrecha comunicación entre sí.

Dado que el departamento de crédito se encarga de la protección del capital circulante junto con la promoción de ventas rentables, se debe hacer el examen periódico de esas metas. Se pueden hacer informes simples para examinarlos y una comparación mensualmente para establecer tendencias con fines de la evaluación.

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN DE EL CONTROL INTERNO POR UN CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR INDEPENDIENTE

3.1 Definición de control interno

Existen muchas definiciones acerca del control interno, la cual puede definirse como *“El Control Interno lo comprende el plan de organización y la coordinación de todos los métodos y medidas adoptadas por una empresa para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la gerencia.”* (3:30)

El control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno.

“Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.”(1:35)

El control interno según las Normas y Procedimientos de Auditoría en su glosario técnico lo define como:

Control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una empresa, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

3.2 Objetivos del control interno

Un objetivo de control es una meta de la administración (es decir, una directriz de la administración). Los objetivos de control normalmente se categorizan de acuerdo con las actividades principales de negocios a los que pertenecen. Los objetivos de control se pueden relacionar con el procesamiento de la información financiera, el cumplimiento con leyes y regulaciones o con la eficiencia y eficacia de las operaciones de la organización.

3.3 Elementos del control interno

Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran:

- Planeación.
- Organización.
- Procedimientos.
- Personal.
- Autorización.
- Sistema de información.
- Supervisión.

3.4 El control interno en la auditoría

La comisión de Procedimientos de Auditoría del (Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP), al estudiar las normas de auditoría concluye que el Contador Público y Auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente en la empresa que examina, con el fin básico de determinar la confianza que puede asignar a cada fase y actividad del negocio, para precisar la naturaleza, alcance y oportunidad que ha de dar a sus pruebas de auditoría.

3.5 Clasificación del control interno

El control interno se divide en:

- a) Control administrativo: Donde se debe observar y aplicar en todas las fases o etapas del proceso administrativo.
- b) Control financiero – contable: Orientado fundamentalmente hacia el control de las actividades financieras y contables de una empresa.

3.6 Formas de realizar el estudio y evaluación del control interno

Métodos:

- a) Método descriptivo o de memorando: Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la empresa, hace referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.
- b) Método gráfico: Señala por medio de cuadros y gráficas el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para el ejercicio de las operaciones.
- c) Método de cuestionario: Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones.

3.6.1 Funciones y responsabilidades

Todos los miembros de la organización son responsables de adherirse a un sistema de control interno, en donde cada uno debe considerar lo siguiente:

- a) *La dirección*: El director general o gerente general, es el responsable último y debería asumir la “titularidad” del sistema. Este fija las pautas en las esferas más altas de la empresa, influye en la integridad, la ética y los demás factores para la consecución de un entorno de control favorable. Los directores designan al responsable de cada función dentro de su unidad y establecen políticas y procedimientos de control interno más específicos.

- b) *El Consejo de Administración*: Debe ofrecer orientación, pautas de actuación y una visión global del negocio. Un miembro eficaz del consejo debe ser objetivo, capaz y curioso. Debe conocer las actividades de la empresa y su entorno y dedicar el tiempo necesario al cumplimiento de sus responsabilidades.
- c) *Audidores internos*: Desempeñan un papel importante en la evaluación de la eficacia de los sistemas de control y ayudan a mantenerla a lo largo del tiempo.
- d) *Otros empleados*: El control interno es de responsabilidad de todos los miembros de la organización y, por lo tanto, debe ser una parte explícita o implícita de la descripción del puesto de trabajo de cada empleado. En conclusión, todo el personal debe ser responsable de comunicar al nivel superior los problemas surgidos en el transcurso de las operaciones.

3.7 Riesgos del control interno

“El riesgo de auditoría puede considerarse como una combinación entre la posibilidad de la existencia de errores significativos o irregularidades en los estados financieros y el hecho de que los mismos no sean descubiertos por medio de procedimientos del control del cliente o del trabajo de auditoría. El riesgo de auditoría puede ser afectado por controles internos deficientes, complejidad de contabilidad, subjetividad, la posibilidad de que la dirección prescinda de los sistemas, la naturaleza del negocio y muchas otras circunstancias importantes.” (04:133)

- a) *Riesgo inherente*: Consiste en la posibilidad de que en el proceso ocurran errores sustanciales antes de considerar la efectividad de los sistemas de control; las áreas que resultan de criterio subjetivo gerenciales, tales como: Obsolescencia de existencias de inventarios, provisión para cuentas incobrables, entre otros. Son de mayor riesgo que las que resultan de determinaciones más objetivas.
- b) *Riesgo de control interno*: Se refiere a la incapacidad de los controles internos de prevenir o detectar los errores.

Al igual que el riesgo inherente, el riesgo de control existe, independientemente de la auditoría y esto en gran medida está fuera del control del auditor.

- c) *Riesgo de detección*: Existe la posibilidad de que hayan ocurrido errores importantes en el proceso administrativo contable, que no sean detectados por el control interno y tampoco por las pruebas y procedimientos diseñados y realizados por el auditor. Este se puede evaluar como sigue: *Alto, Moderado y Bajo*, y va a depender de los resultados del análisis del auditor.

3.8 Estructura de control interno basado en el informe COSO

“El COSO (*Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), es un informe que establece una definición común de control interno y proporciona un estándar mediante el cual las organizaciones pueden evaluar y mejorar su sistema de control, este informe fue emitido por una *comisión*, conformada por los siguientes organismos:

- Instituto Americano de Contadores Públicos.
- Asociación Americana de Contabilidad.
- Instituto de Auditores Internos.
- Instituto de Administración y Contabilidad.
- Instituto de Ejecutivos Financieros.

El informe COSO tiene como fin unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre el control interno.” (15:17)

3.8.1 Origen

“En los Estados Unidos, en 1985 se forma un comité conformado por la comisión descrita en el punto anterior, conocida también como comisión *Treadway*, se creó con el objetivo de identificar las causas de la presentación de información financiera en forma fraudulenta o falsificada y emitir recomendaciones que llevarán a garantizar la máxima transparencia en lo que se refiere a la información financiera. Este informe se publica en 1987, contenía una serie de recomendaciones en relación con el control interno de

cualquier empresa u organización, como por ejemplo, la necesidad de emitir informes sobre la eficacia del control interno, entre otras. Además, recomendó a los organismos patrocinadores que trabajaran juntos con el fin de homogeneizar el concepto de control interno, concepto que abarca muchas definiciones, el cual va a depender del tipo de organización y el nivel al interior de la misma, y desarrollar un marco conceptual como base común de referencia.” (15:41)

En base a estas recomendaciones, las organizaciones patrocinadoras de la comisión Treadway, debatieron durante varios años y finalmente en 1992, se emite el informe COSO, el cual tuvo gran aceptación y difusión en gran parte debido a la diversidad y autoridad que posee el grupo que se hizo cargo de la elaboración de éste.

3.8.2 Objetivo del control interno COSO

El objetivo principal del informe COSO es establecer una definición de control interno que sea común para todas las empresas y que basados en la interpretación de este concepto, ayude a la organización a evaluar de mejor manera sus sistemas de control y a tomar decisiones de cómo mejorar estos sistemas.

3.8.3 A quienes sirve el informe

El informe es una muy útil fuente de consulta para:

- Directores de empresas.
- Gestores y directivos.
- Profesores.
- Auditores.
- Funcionarios públicos con responsabilidad en controles.

3.8.4 Componentes del control interno COSO

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, entre estos se encuentran:

- a) Entorno de control: Marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno.

- b) Evaluación de los riesgos: Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.
- c) Actividades de control: Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que llevan a cabo las instrucciones de la dirección. Las actividades de control deben estar en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones; en éstas incluyen aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y otras.
- d) Información y comunicación: Ayuda a identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades.
- e) Supervisión: Los sistemas de control requieren de un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo; esto se consigue mediante supervisión controlada, evaluaciones periódicas o ambas.

Figura 2
Marco Integrado
Esquema del control interno COSO



Fuente: Exposición COSO Lic. Rafael Ruano, 2004.

3.8.5 ¿Qué se logra con el control interno?

- Puede ayudar a que la empresa consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos.

- Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable.
- Puede reforzar la confianza en que la empresa cumpla con las leyes y las normas aplicables, para evitar así efectos negativos.
- En fin, puede ayudar a que una empresa llegue a donde quiere ir, evite peligros y sorpresas en el camino.

3.8.6 ¿Qué no se puede lograr con el control interno?

- El control interno no garantiza el éxito de una empresa ni la supervivencia de ésta, pero puede ayudar a conseguir los objetivos básicos empresariales y a suministrar información para la dirección.
- El control interno no puede hacer que un gerente intrínsecamente malo se convierta en un buen gerente.
- Los cambios en la política o los programas gubernamentales, acciones tomadas por los competidores o condiciones económicas pueden estar fuera del control de la dirección.

3.9 COSO II

Debido al aumento de preocupación por la administración de riesgos, la comisión *Treadway*, determinó la necesidad de la existencia de un marco que reconociera la administración integral de riesgos.

El proyecto se inició en enero de 2001 con el objeto de desarrollar un marco global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgo, este proyecto reconoce que muchas organizaciones están comprometidas en aspectos de la administración de riesgos. En septiembre de 2004, se publica el informe denominado *Enterprise Risk Management – Integrated Framework (ERM)*, el cual incluye el marco global para la administración integral de riesgos.

3.9.1 ¿Qué es Enterprise Risk Management -(ERM)-?

"Gestión de riesgos, es un proceso para identificar potenciales eventos que puedan afectar a una empresa y la forma de como administrar esos eventos dentro de los rangos de aversión al riesgo aceptado por la empresa, esto para proveer una razonable seguridad en el logro de sus objetivos.". (15:125)

Figura 3
Coso II –ERM
Marco Integral de Riesgo



*Fuente: Enterprise risk management – Integrated Framework
COSO II 29 de septiembre de 2004*

El COSO II no sustituye al esquema de COSO I sino que lo complementa con otros componentes, los cuales se detallan a continuación:

- Establecimiento de objetivos: Los objetivos se fijan a escala estratégica, se establece con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada empresa se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos que tienen que estar

- alineados con el riesgo aceptado por la empresa, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.
- b) Identificación de eventos: La dirección identifica los eventos potenciales que de ocurrir, afectarán a la empresa y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades, en el contexto del ámbito global de la organización.
- c) Respuesta a los riesgos: Una vez evaluados los riesgos relevantes la dirección determinará como responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de la tolerancia al riesgo establecido. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la empresa o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, para determinar si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la empresa.

3.9.2 ERM y Sarbanes - Oxley

La Ley Sarbanes Oxley estableció un nuevo paradigma de responsabilidad de las empresas a diferencia de COSO II. Definió claramente las responsabilidades del Comité de Auditoría, del Director General (CEO) y del Director Financiero (CFO) en niveles superiores a los del pasado. Creó un nuevo estándar para las compañías en relación con la presentación de información, de la eficacia de los controles internos y eliminó los

obstáculos para el diseño, documentación y operación de controles internos. Regularmente en nuestro país este tipo de control interno es utilizado por empresas que cotizan en bolsa de valores y tienen su casa matriz en el extranjero.

3.10 Conclusiones del trabajo de control interno

“Con base en la comprensión de los componentes del control interno, debe realizarse una conclusión acerca de si los componentes del control interno propician un control interno eficaz y el proceso confiable de la información.” (15:129)

Generalmente se busca concluir si los controles internos son adecuados, óptimos y oportunos, con el fin de determinar si dichos componentes incrementan o disminuyen la eficacia del control interno.

3.11 Evaluación del control interno por un Contador Público y Auditor Independiente

Para realizar una evaluación del control interno por parte de un Contador Público y Auditor independiente, es necesario comprender y hacer énfasis en los siguientes conceptos:

3.11.1 Auditoría

“Es una revisión analítica hecha por un Contador Público y Auditor, del control interno y registros de contabilidad de una empresa mercantil u otra unidad económica, que precede de una opinión sobre un estado financiero o sobre un segmento de éste”.(18:33)

3.11.2 Clasificación de la auditoría desde el punto de vista de la Contaduría Pública y Auditoría

- a) Auditoría externa: Es un examen de estados financieros hecho con el fin de formar una opinión imparcial sobre bases objetivas.

- b) Auditoría interna: Es una función evaluadora independiente establecida dentro de una organización con el fin de examinar y evaluar sus actividades, como un servicio a la organización.
- c) Auditoría gubernamental: Es el estudio de eficiencia y economía en la utilización de los recursos, por ejemplo el equipo del gobierno.
- d) Auditoría financiera: Es un examen sistemático de los estados financieros, los registros y las operaciones correspondientes para determinar la observancia de Normas Internacionales de Información Financiera, de las políticas de la administración y de los requisitos fijados.
- e) Auditoría operacional: Es el examen sistemático de las actividades de una organización o de un segmento estipulado de las mismas en relación con objetivos específicos, a fin de evaluar el comportamiento, señalar las oportunidades de mejorar y generar recomendaciones para el mejoramiento o para favorecer la acción. El examen computarizado de una empresa, la evaluación de su eficacia y confiabilidad y las recomendaciones para el mejoramiento del sistema.

3.11.3 Normas que regulan el ejercicio de la auditoría en Guatemala

Las Normas de Auditoría no establecen lo que se debe hacer en cada uno de los casos, pero si dictan reglas de observancia general acerca de la actuación profesional del auditor y de cómo éste debe efectuar su trabajo e informes que emita. Por lo que a través del artículo 3, de los estatutos del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA) y del Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala (CCPAG), con el apoyo del Comité de Normas de Contabilidad y Auditoría Internacionales del IGCPA, en su Asamblea General Extraordinaria con fecha 11 de diciembre de 2007, cuya resolución fue publicada en el Diario Oficial el día 20 de diciembre de 2007, resolvió: “Adoptar las Normas Internacionales de Auditoría (Nías), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento (IAASB) y bajo la responsabilidad de la Federación Internacional de Contadores (IFAC), como las Normas de Auditoría a observar en Guatemala.” La presente resolución surte efecto obligatorio a

partir de las auditorías que se practiquen para el ejercicio contable 2008 y subsiguientes. No obstante, se permite la aplicación anticipada de tales normas.

3.11.4 Normas de ética

Al referirse a la ética es necesario separarla de la moral aunque estas sean similares etimológicamente, ética proviene del griego *ethos*, moral proviene del latín *mos*, con igual significado; sin embargo la moral es el conjunto de reglas que rige la sociedad, la diferencia primordial que hace entre lo que es "bueno" y "malo", y su aplicación en los sectores sociales, económicos, religiosas, educacionales, entre otros.

Por lo tanto, la ética viene a posicionarse en un nivel más elevado para pasar a ser la filosofía de la moral entendiéndose como el deber de seguir lo bueno y evitar lo contrario. *"la ética no crea la moral, se encuentra con ella y la estudia"*.

Derivado de lo anterior toda profesión se encuentra bajo ciertas guías y normas que seguir, y el Contador Público y Auditor no es la excepción por tal razón la Federación Internacional de Contadores, a través de su Comité de Ética, en la búsqueda de la armonización contable establece un marco legal del *Código de Ética*, con el fin de contribuir al mejoramiento de la profesión contable, sin dejar a un lado las diferencias de cultura, lenguaje, sistemas legales y sociales; la misión de este código, es guiar al profesional contable por medio de estándares que tienen como fin la calidad y el interés público, tiene como objetivo encaminar al profesional a satisfacer las necesidades básicas y requerimientos de interés en la credibilidad, profesionalismo y calidad de los servicios; hace énfasis en los principios fundamentales de equidad para todos los contadores profesionales.

En Guatemala, los principios de ética fueron emitidos y aprobados por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala (CCPAG) mediante la publicación en el Diario Oficial, del Código de Ética Profesional en fecha 19 de septiembre del año 2008,

cobró vigencia 8 días después de su publicación, este código es aplicable a todos los Contadores Públicos y Auditores sin importar su actividad o especialidad.

3.12 El Contador Público y Auditor Independiente

“Universalmente, se conoce como Contador Público y Auditor, aquel profesional dedicado a aplicar, analizar e interpretar la información contable y financiera de una organización, con la finalidad de diseñar e implementar instrumentos y mecanismos de apoyo a las directivas de la organización en el proceso de toma de decisiones. Se conoce también como aquel experto con formación universitaria en *Ciencias Económicas*, con especial énfasis en materias y prácticas contable-financiero-tributaria-administrativas, auditoría externa e interna y servicios de asesoramiento empresarial.” (18:44)

3.12.1 Responsabilidad del Contador Público y Auditor

El Contador Público y Auditor al ejercer su profesión tanto de forma interna como externa adquiere una serie de responsabilidades para sí mismo y su profesión, por lo que se hace importante hacer mención de las más relevantes:

- a) Responsabilidades con los clientes: El Contador Público y Auditor debe ser imparcial y franco con sus clientes y servirles lo mejor que pueda, con interés profesional por los intereses de ellos, consecuente con sus responsabilidades para con el público y todo esto lo pondrá de manifiesto a través de independencia, integridad y objetividad.
- b) Necesidad de confidencialidad: Tanto el sentido común como el concepto de independencia requieren que sea el auditor, no el cliente, quien decida qué información necesita, para practicar una auditoría efectiva. En esa decisión no debe influir la creencia, de parte del cliente, de que cierta información es útil o no. Una auditoría eficiente y efectiva requiere que el cliente deposite en el auditor la confianza necesaria para ser sumamente franco al proporcionar información.

- c) Confidencialidad y privilegio: Las comunicaciones entre el cliente y el auditor son confidenciales; es decir, el auditor no debe revelar la información contenida en la comunicación sin el permiso del cliente.
- d) Información confidencial: Los auditores y su personal tienen iguales responsabilidades que la administración en cuanto al manejo de la información confidencial, no utilizarla para provecho personal, ni revelarla a quienes pudieran hacerlo. Esas responsabilidades están claramente comprendidas en las estipulaciones generales del código de ética profesional.
- e) Conflicto de intereses: El temor de algunos clientes de que sus secretos les sean comunicados a los competidores es tan grande que se niegan a contratar a auditores entre cuyos clientes figure un competidor. Otros quedan satisfechos con la seguridad de que el personal encargado de su trabajo no tenga contacto con el personal del competidor. El precio de obtener tan alto grado de confidencialidad es la pérdida de los beneficios de una experiencia en el ramo que pueden aportar los auditores familiarizados con más de una empresa dentro del mismo giro. La experiencia indica que el riesgo de que se filtre información que tenga valor competitivo es sumamente bajo.
- f) Responsabilidades con los colegas: Los conceptos de ética profesional establecen el principio fundamental de cooperación y buenas relaciones entre los miembros de la profesión.

3.13 El control interno y la planificación del trabajo de auditoría

“La planificación de la auditoría comprende el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa” (18:102).

El alcance con que se lleve a cabo la planificación varía según el tamaño y la complejidad de la empresa, de la experiencia que el auditor tenga de la misma, del conocimiento del tipo de negocio en que se desenvuelve, de la calidad de la organización y del control

interno de la empresa. Al planificar el trabajo, el auditor debe considerar, entre otros, lo siguiente:

- Una adecuada comprensión del negocio de la empresa, del sector en que ésta opera y la naturaleza de sus transacciones.
- Los procedimientos y principios que sigue la empresa y la uniformidad con que han sido aplicados, así como los sistemas financieros utilizados para registrar las transacciones.
- El grado de eficacia y fiabilidad inicialmente esperada de los sistemas de control interno.

3.13.1 Pautas para el estudio y evaluación del control interno

“Antes de conocer y evaluar el control interno, se debe analizar la naturaleza y el volumen de las operaciones objeto de control, así como los antecedentes legales pertinentes. Es decir, el auditor debe primero instruirse acerca del contexto económico y jurídico para luego comprender el contexto administrativo.” (18:127)

- Ir de lo general a lo particular: En este sentido, se deben revisar globalmente los elementos fundamentales del sistema (estructura organizativa, políticas y procedimientos operativos, contables, entre otros), tomándolos en conjunto, antes de examinar cada una de las áreas tales como gestión de fondos, ventas, compras, entre otros.
- Ir de lo estático a lo dinámico: En este orden de casos, generalmente es preferible ver primero los aspectos de estructura organizativa (enfoque estático) y después la secuencia de los procedimientos (enfoque dinámico).
- Evaluar los controles adicionales, previos o simultáneos. Por ejemplo, antes de analizar el "cuadre" de determinada información habría que estudiar el ciclo de la misma.
- Distinguir entre conocimiento y evaluación, no evaluar antes de conocer, tal distinción es ilustrativa en cuanto a los medios a emplear, un buen cuestionario

para evaluar los puntos importantes de control interno no necesariamente es una guía adecuada para conocer la información de manera clara y ordenada.

- Obtener información en función de los objetivos que se persiguen.

3.13.2 Técnicas de auditoría

“Se llama técnicas de auditoría a los recursos particulares de investigación que el auditor utiliza para obtener la información que necesita y para comprobar la información que otros le han suministrado o él mismo ha obtenido.” (18:99)

Las técnicas de auditoría que utiliza el Contador Público y Auditor, para poder obtener evidencia suficiente comprobatoria son las siguientes:

- Análisis.
- Inspección.
- Investigación.
- Confirmación.
- Cálculo.
- Revisión analítica.
- Observación.

3.13.3 El uso de aseveraciones para obtener evidencia de auditoría

“El auditor deberá usar aseveraciones para clases de transacciones, saldos de cuentas, y presentación y revelaciones en suficiente detalle para formar una base para la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa y para el diseño y desempeño de procedimientos adicionales de auditoría. El auditor usa aseveraciones para evaluar los riesgos al considerar los diferentes tipos de potenciales representaciones erróneas que puedan ocurrir y de ahí, diseñar procedimientos de auditoría que respondan a los riesgos evaluados.” (4:202)

- 1) Aseveraciones sobre clases de transacciones y eventos por el período que se audita:
 - a) Ocurrencia: Las transacciones y eventos que se han registrado han ocurrido y corresponden a la empresa.
 - b) Integridad: Se han registrado todas las transacciones y eventos que debieran haberse registrado.

- c) Exactitud: Las cantidades y otros datos relativos a las transacciones y eventos se han registrado de manera apropiada.
 - d) Corte: Las transacciones y eventos se han registrado en el ejercicio contable correcto.
 - e) Clasificación: Las transacciones y eventos se han registrado en las cuentas apropiadas.
- 2) Aseveraciones sobre saldo, de cuentas:
- a) Existencia: Los activos, pasivos e intereses de participación existen.
 - b) Derechos y obligaciones: La empresa posee o controla los derechos a los activos, y los pasivos son obligaciones de la empresa.
 - c) Integridad: Se han registrado todos los activos, pasivos e intereses de participación que debieran haberse registrado.
 - d) Valuación y asignación: Los activos, pasivos e intereses de participación se incluyen por los montos apropiados y cualesquier ajuste de valuación o asignación resultantes se registran de manera apropiada.
- 3) Aseveraciones sobre presentación y revelación:
- a) Ocurrencia, derechos y obligaciones: los eventos, transacciones y otros asuntos revelados han ocurrido y corresponden a la empresa.
 - b) Integridad: se han incluido todas las revelaciones que debieran haberse incluido en los estados financieros.
 - c) Clasificación y comprensibilidad: La información financiera se presenta y describe de manera apropiada, y las revelaciones se expresan con claridad.
 - d) Exactitud y valuación: La información financiera y de otro tipo se revelan razonablemente y por sus montos apropiados.

El auditor puede utilizar las aseveraciones anteriores o puede expresarlas de manera diferente siempre y cuando se hayan cubierto todos los aspectos antes descritos.

CAPÍTULO IV
(CASO PRÁCTICO)
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE
CRÉDITOS Y COBROS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE
AUTOMÓVILES IMPORTADOS

4.1 Antecedentes

En este capítulo se presentan las generalidades sobre el enunciado de la empresa denominada Automotores Los Alpes, S.A. (*la entidad*) que debido a los altos volúmenes de ventas al crédito que ha mostrado en los últimos años, se expone a pérdidas económicas y financieras por el incremento de los créditos.

Automotores Los Alpes, S.A. ha contratado los servicios de la Firma de auditores CPA Consultores Naz, Córdova, S.C., para que realice una evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros, del cual se espera un informe de control interno con sus respectivas recomendaciones que ayuden al fortalecimiento del sistema de control interno de este departamento de la entidad.

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C., de conformidad con su experiencia en este tipo de trabajos, enfocará el programa principalmente al siguiente trabajo:

a) Comprender el flujo de transacciones:

La documentación del ciclo de operaciones deberá ser una descripción narrativa apoyada con flujogramas. Este se realizará bajo el siguiente enfoque:

- Comprender las actividades de control relacionadas.
- Identificación de controles relevantes relacionados.
- Comprender la segregación de funciones del departamento de créditos y cobros.

b) Trabajo de documentación:

Al identificar los controles relevantes del departamento de créditos y cobros, se realizará lo siguiente:

- Evaluar el diseño e implantación de los controles actuales del departamento de créditos y cobros.

- Evaluar la eficacia operativa de los controles relevantes.
- Evaluación de la segregación de funciones.
- Evaluar la suficiencia o insuficiencia de la estimación para cuentas de dudosa recuperación.
- Análisis de la cartera de clientes.

c) Informe del trabajo realizado:

El informe documentará los problemas y deficiencias, se buscará identificar y definir adecuadamente los problemas existentes que deberán superarse para implantar procedimientos que permitan que los controles operen de forma eficiente, ágil, adecuada y oportuna.

Se tendrá como marco de referencia y guía las Normas Internacionales de Auditoría (2007) y un enfoque dirigido por el sistema COSO II, el alcance del trabajo se establecerá de forma conjunta con Automotores Los Alpes, S.A. cualquier deficiencia o debilidad de control será indicada y discutida con la administración durante la ejecución del trabajo. Una vez finalizada la participación de la auditoría, se coordinará una reunión de salida para discutir los resultados obtenidos y los hallazgos y recomendaciones correspondientes. Un borrador del informe de auditoría será entregado con el fin de obtener los comentarios de la administración, una vez recibidos tales comentarios estos serán incluidos en el informe final.

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	15/01/2009
Cuenta	Índice de papeles de trabajo	Revisado por	VMNAZ	17/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	In-01	

	Actividad	Realizado por	Revisado por	Referencia papel de trabajo	No. de página de tesis
a.	Marcas de auditoría	INWC	VMNAZ	Ma-01 1/2	57
b.	Carta propuesta de auditoría	VMNAZ	INWC	Pr-01 1/2	60
c.	Planeación de la evaluación del control interno	VMNAZ	INWC	Pla-01 1/10	63
d.	Entendimiento de la entidad y su entorno	SAR	VMNAZ	Pla-02 1/5	74
e.	Programa general de trabajo	SAR	VMNAZ	Pg-01 1/2	80
f.	Evaluación de los sistemas de información	MG	VMNAZ	Pg-02	89
g.	Evaluación de las actividades de control	SAR	VMNAZ	Pg-03 1/2	98
h.	Informe de control interno	VMNAZ	INWC	-	162
i.	Carta de representación	SAR	VMNAZ	Rep-01 1/3	186

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	10/01/2009
Cuenta	Marcas de auditoría	Revisado por	VMNAZ	10/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Ma-01 1/2	



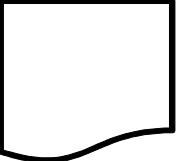

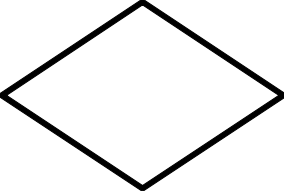


En este trabajo en particular la Firma utilizará las siguientes marcas estándar de auditoría para el desarrollo del trabajo de Automotores Los Alpes, S.A.

Ver PT **In-01** (Página de tesis No. 56)

Marca de auditoría	Descripción
✓	Atributo cumplido
✗	Atributo no cumplido
∧	Suma verificada
⚡	Control relevante
➡	Riesgo identificado
CPC	Copia proporcionada por el cliente
NA	No aplica
CG	Deficiencia reportada en carta a la gerencia
NOTA	Nota de auditoría

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	10/01/2009
Cuenta	Marcas de auditoría	Revisado por	VMNAZ	10/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Ma-01 2/2	

Para el trabajo y presentación gráfica del recorrido de los procesos, se utilizó la siguiente simbología: Ver PT **In-01** (Página de tesis No. 56)

Símbolo	Descripción
	Inicio y finalización del recorrido de un proceso o ciclo.
	Preparación de información por parte de personal de la entidad.
	Solicitud de documentación.
	Revisión de información y documentos.
	Decisión.
	Resolución de una solicitud de crédito.
	Análisis y aprobación de informes de trabajo.

4.2 Propuesta de servicios profesionales

El acuerdo y compromiso entre la entidad y la Firma de auditoría, se estableció entre una comprensión mutua con relación a los objetivos que se pretenden alcanzar y se determinó el alcance del compromiso de auditoría, las responsabilidades la visión, la metodología y la estrategia de la ejecución del trabajo en las oficinas de la entidad.

A continuación se detalla la carta propuesta para la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros de Automotores Los Alpes, S.A.:

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ	17/10/2008
Cuenta	Propuesta de servicios profesionales	Revisado por	INWC	18/10/2008
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pr-01 1/2	

Referencias:

Ver PT **In-01** (Página de tesis No. 56) ---A índice general---

Ver PT **Pla-01 1/10** (Página de tesis No. 63)---A planeación del control interno---

Guatemala, 18 de octubre de 2008

Licenciado
Gustavo Luigi Muñoz
Automotores Los Alpes, S.A.
Presente

Estimado Licenciado:

En atención a lo solicitado, tenemos el agrado de presentar a su consideración nuestra propuesta de servicios profesionales sobre la evaluación y diagnóstico del control interno del departamento de créditos y cobros.

Alcance del trabajo

El trabajo consistirá en una evaluación de la situación actual de los controles internos del departamento de créditos y cobros del que se sugerirá las mejoras que deban implantarse.

Enfoque del trabajo

La evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros se realizará en las oficinas de ustedes y en las de nuestra Firma. El suscrito será el socio responsable del trabajo, quien contará con personal suficiente y debidamente capacitado.

Visita de campo

Se hará una visita de campo que abarcará 3 semanas efectivas, a partir del 17 de enero de 2009.

Informe a presentar

Derivado de nuestra evaluación del control interno les haremos entrega del informe sobre la evaluación, éste contendrá las observaciones, recomendaciones y sugerencias sobre su implantación.

Evaluación del control interno

Nuestro enfoque en este tipo de servicios y conocimiento del negocio, nos da un entendimiento general de la situación actual de de este tipo de empresas, así como de sus objetivos y filosofía. Esto, a su vez, nos permite suministrarle a la gerencia recomendaciones profundas, creativas y profesionales.

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ	17/10/2008
Cuenta	Propuesta de servicios profesionales	Revisado por	INWC	18/10/2008
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pr-01 2/2	

La revisión que se realizará tendrá como objetivo y resultado lo siguiente:

- Hacer sugerencias sobre asuntos de organización y otras recomendaciones para mejorar la eficiencia operativa.
- Determinar las posibilidades de mejorar los procedimientos y controles existentes.

Los comentarios y observaciones de importancia que resulten de este trabajo serán encaminados a mejorar las prácticas vigentes, hacer el sistema del departamento de créditos y cobros más eficiente, simplificar los procedimientos y mejorar el control interno.

Honorarios

Estimamos que nuestros honorarios por la auditoría antes referida serán como sigue:

Honorarios y gastos	Q 60,000
IVA 12%	<u>7,200</u>
Total	<u><u>Q 67,200</u></u>

Proponemos facturar dichos honorarios de la siguiente forma:

- 50% al inicio de nuestra revisión
- 30% al entregar el borrador del informe control interno
- 20% contra entrega de nuestro informe final

Si encontráramos alguna circunstancia que pueda afectar significativamente el alcance de nuestro trabajo y los honorarios antes indicados, se los informaremos en forma inmediata.

Expresamos nuestro deseo de servirle y aprovechamos la oportunidad para suscribirnos como sus atentos servidores.

Atentamente,

Aprobado por: Automotores Los Alpes, S.A.

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.

Lic. Víctor Manolo Naz
Socio

Fecha: 15 noviembre 2008

* * * * *

4.3 Planeación de la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros

El objetivo de la planeación es establecer la estrategia, guía y tiempos del trabajo, su fin es identificar posibles sesgos y riesgos que deben ser comunicados al equipo de trabajo para guiar y enfocar apropiadamente el trabajo. El siguiente plan de auditoría se desarrolló por el socio del compromiso de auditoría quien guió la auditoría al comienzo de las actividades de la planeación preliminar, en este se consideró la experiencia, conocimiento y se ejerció juicio profesional.

La metodología de la estructura del plan de auditoría, se enfocó de lo general a lo particular (el estudio se iniciará desde la entidad como tal, la administración, el departamento financiero, el departamento de créditos y cobros y funcionarios), este trabajo se encuentra basado en la indagación (soportada por procedimientos analíticos, la observación y la inspección).

En el desarrollo del plan de auditoría se puede apreciar la relación de la hipótesis planteada en el plan de investigación la cual se incluye en la evaluación del riesgo de auditoría. La planeación de la auditoría de la entidad Automotores Los Alpes,S.A. para el departamento de créditos y cobros, se presenta a continuación:

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>			Fecha	
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ	22/01/2009
Cuenta	Planeación de la auditoria	Revisado por	INWC	23/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pla-01 1/10	

Referencia general: Ver PT **In-01** (Página de tesis No. 56)

1. Acuerdo del compromiso del trabajo especial sobre control interno del departamento de créditos y cobros

El acuerdo y términos del compromiso se elaboraron según los estándares de la Firma y fue confirmado satisfactoriamente por la administración de la entidad. Dicho procedimiento se documentó en forma apropiada. Ver PT **Pr-01 1/2** (Página de tesis No. 60)

3. Naturaleza del negocio

La actividad del negocio de la entidad gira dentro de las políticas y la filosofía de sus accionistas, en los últimos años el incremento de sus utilidades ha sido de un 6%, no existe un crecimiento desmesurado de sus operaciones. Ver PT **Pla-02 1/5** (Página de tesis No. 74)

4. Negocio en marcha

Los procedimientos de auditoría para documentar este trabajo se menciona a continuación:

- a. Discusiones con la administración: No existen hechos históricos o influencias externas por la que se haya desviado el rumbo del negocio, la entidad dentro de sus contratos cuenta con el aval de la compañía fabricante con un contrato de exclusividad de la marca por más de 50 años, renovada en el año de 1990. Lo que la hace el distribuidor y representante No.1 para Guatemala de la marca.
- b. Lectura de actas del consejo de administración y asamblea general de accionistas: Al realizar la lectura de actas por el periodo del 01 de enero 2008 al 22 de enero 2009, no se detectaron situaciones o eventos ocurridos que pongan en duda la continuidad de la entidad como negocio en marcha.
- c. Evaluación de índices financieros. Ver PT **CI-03 5/10** (Página de tesis No. 104).
- d. Indagación con los abogados de la entidad: Para este trabajo referirse al papel de trabajo Ver PT **CI-06 11/11** (Página de tesis No. 157).

Conclusión sobre negocio en marcha: Según la evidencia de auditoría obtenida indica que la entidad al 31 de diciembre 2008 no muestra riesgo de negocio en marcha.

<i>CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ	22/01/2009
Cuenta	Planeación de la auditoria	Revisado por	INWC	23/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pla-01 02/10	

5. Estructura de la administración

El grado de responsabilidad de cada funcionario se encuentra en el organigrama general de la entidad. La entidad es considerada según la revista Mundo Motor, como una de las empresas mejor posicionadas en el mercado automotriz.

6. Integridad y valores de la administración

No se tiene conocimiento de razones para cuestionar la integridad de la administración en general, según las indagaciones siguientes:

- Los accionistas son personas de reconocido prestigio, no existen demandas, o litigios en su contra.
- No existe una alta rotación de personal, este tiene un promedio de antigüedad de 10 a 15 años.
- La entidad se encuentra agremiada a la asociación de importadores de automotores de Guatemala.

7. Planes y estrategias utilizados por la administración

En el mes de noviembre de cada año la gerencia prepara el presupuesto con el objetivo de planear las ventas, costos y gastos, cobros y proyectar los flujos de efectivo futuros.

El presupuesto es monitoreado por cada gerencia de la administración y es supervisado por gerencia financiera, quien reporta cualquier situación inusual a gerencia general.

8. Resolución a conflictos del negocio

Los gerentes de cada departamento, se reúnen semanalmente en donde discuten asuntos sobre el avance y preocupaciones sobre temas relacionados al negocio. En estas reuniones se da solución a problemas y los procedimientos para fortalecer áreas críticas, estas reuniones se documentan en minutas y son resguardadas por gerencia general.

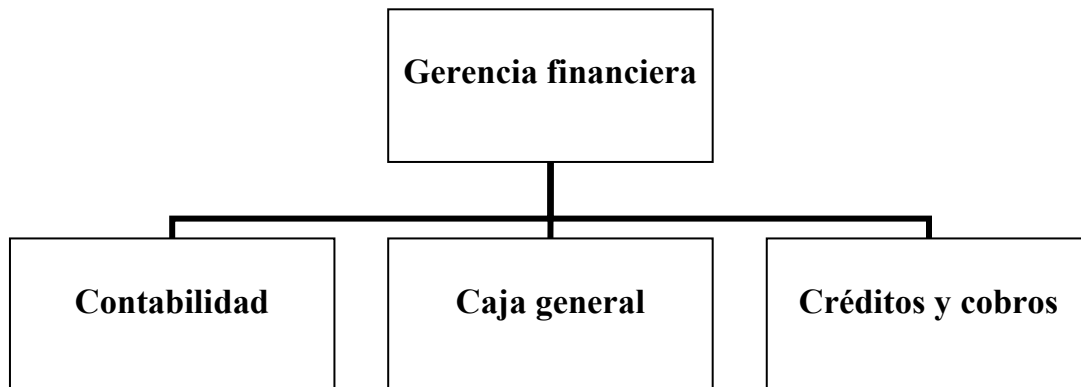
<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ	22/01/2009
Cuenta	Planeación de la auditoría	Revisado por	INWC	23/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pla-01 03/10	

9. Organización del departamento financiero

El departamento financiero se encuentra integrado por gerencia financiera, y tiene jerarquía sobre los departamentos de contabilidad, caja general y créditos y cobros, a continuación se muestra la estructura de este departamento:

Automotores Los Alpes, S.A.
Organización y organigrama
Departamento financiero

CPC



Fuente: Organigrama proporcionado por la gerencia financiera de la entidad.

10. Fiabilidad sobre la información que genera el departamento financiero

El personal que se contrata para los puestos de este departamento tiene como mínimo el tercer año en las carreras de auditoría, administración de empresas y economía. A pesar de contar con el nivel académico y experiencia profesional, el personal no cuenta con una capacitación continua en aspectos fiscales, técnico contables y administrativos; por lo que se deduce que la información que se genera en este departamento no contenga los aspectos técnicos necesarios y temas actuales del negocio, que puedan ser de utilidad para la administración en la toma de decisiones.

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ 22/01/2009
Cuenta	Planeación de la auditoría	Revisado por	INWC 23/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pla-01 04/10

11. Evaluación del riesgo de auditoría

En esta sección se evaluará el riesgo del compromiso de auditoría el cual se asocia de forma directa con la integridad de la administración, accionistas, empleado y los efectos que puedan tener estos riesgos si es que existen para la Firma, a continuación se documenta el trabajo realizado:

a. Generalidades del compromiso de auditoría

En este aspecto se consideraron los siguientes factores:

- *Se nos contrató para realizar un trabajo especial de control interno del departamento de créditos y cobros, el cual concluirá con la entrega de un informe de control interno que contenga las deficiencias y recomendaciones sobre dicho departamento, nuestro trabajo no incluye la opinión sobre la razonabilidad de cifras de un estado financiero o un componente de este.*
Por nuestra experiencia en el área y renombre se nos contrató únicamente para la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros.
- *En las reuniones sostenidas con la administración se confirmó que la entidad se encuentra dispuesta a trabajar conjuntamente con nuestro personal con el fin de concluir con un trabajo de calidad, las vías de comunicación para requerimientos de información será el gerente de créditos y gerente financiero.*

b. Marco de referencia y cumplimiento con normas de auditoría

La Firma en discusión con el comité de auditoría concluyó con que el trabajo será bajo Normas Internacionales de Auditoría (Nías) y aplicará la metodología de la Firma en la elaboración de los papeles de trabajo, el trabajo será elaborado por el staff de la Firma y supervisado directamente por el socio del compromiso de auditoría.

c. Asuntos externos que puedan afectar el compromiso de auditoría

- A la fecha no se tienen litigios a favor o en contra encausados, no se tiene planeado iniciar alguno a compañías o clientes.

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ	22/01/2009
Cuenta	Planeación de la auditoria	Revisado por	INWC	23/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pla-01 05/10	

Continúa...

- La entidad no tiene planes de asociación, fusión o venta de la entidad, ni se tiene planes de venta de acciones.
- El departamento de créditos y cobros funciona como un departamento interno de la entidad y según la gerencia general no se tiene planes de contratar empresas externas para el cobro de sus créditos.
- Los resultados de nuestra auditoría es para fines de la administración y no para otros fines, es criterio de la administración proporcionar nuestro informe a terceras personas.
- La gerencia general indicó que no se tiene conocimiento de fraude, el personal a cargo de cada área tiene años de laborar para la entidad y es de confianza. El personal no tiene permitido manejar cantidades voluminosas de efectivo, ningún empleado tiene acceso a egresar activos de la entidad a menos de que cuente con un pase de salida autorizado por la gerencia.
- Debido a los altos niveles de ventas a la gerencia le preocupa que los controles utilizados actualmente no funcionen adecuadamente, por esta razón requirió los servicios de un Contador Público y Auditor para evaluar dichos procesos e implantarlos en el menor tiempo posible.
- *Independencia:* No se tiene conocimiento de que nuestra independencia se vea afectada por lazos de afinidad o vínculos familiares, la relación actual es estrictamente profesional y laboral.

12. Equipo de trabajo que participará en el compromiso de auditoría

El equipo de trabajo seleccionado y su experiencia se mencionan a continuación:

Nombre	Abreviatura	Nivel	Descripción
Víctor Manolo Naz	VMNAZ	Socio	Experiencia apropiada en empresas automotrices
Ingrid Waleska Córdoba	INWC	Socio II	Experiencia apropiada en empresas automotrices
Selvin Navas	SAR	Staff	Experiencia en auditorías de control interno
Mynor González	MG	Sistemas	Experto en sistemas de información

<i>CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ	22/01/2009
Cuenta	Planeación de la auditoria	Revisado por	INWC	23/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pla-01 06/10	

a. Control de tiempo estimado y horas reales

Para poder cumplir con el trabajo de campo y cumplir con la fecha del informe, se tienen estimadas las siguientes horas:

No.	Actividad general	Lugar de trabajo	Horas estimadas	Horas reales	Variación en horas
1	Propuesta de servicios	Oficina de la Firma	5	2	3
2	Planeación de la evaluación del Control Interno	Oficina del cliente	30	35	(5)
3	Conocimiento del negocio	Oficina del cliente	10	10	0
4	Evaluación del control interno COSO	Oficina del cliente	40	30	10
5	Evaluación del computador	Oficina del cliente	30	35	(5)
6	Evaluación del control interno	Oficina del cliente	45	50	(5)
7	Conclusión de papeles de trabajo, elaboración, discusión y emisión del informe final.	Oficina de la Firma y el cliente	40	35	5
	Total horas		<u>200</u>	197	3

Horas-Socio	Horas-Staff	Horas-sistemas	Total horas
50	120	30	<u>200</u>

b. Conocimiento y experiencia del personal de la Firma

El socio del compromiso y staff profesional cuentan con experiencia apropiada y conocimiento técnico sobre el giro del negocio de la entidad, la Firma cuenta con el número suficiente de personal competente para asumir el compromiso de auditoría.

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>			Fecha	
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ	22/01/2009
Cuenta	Planeación de la auditoria	Revisado por	INWC	23/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pla-01 7/10	

13. Comunicaciones con los encargados y la alta administración

Se sostuvo una reunión con la gerencia financiera y gerencia de créditos de la entidad; en donde se expuso un resumen de los principales puntos a tratar en cada entrevista sobre el control interno del departamento de créditos y cobros. Antes del inicio de la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros se tenía conocimiento de que la entidad no cuenta con manuales de políticas y procedimientos; ante esta situación para realizar el trabajo nos basamos en la siguiente justificación por parte del comité de auditoría de la Firma: Ver PT **CI-01 4/6** (Página de tesis No. 85)

- La falta de documentación pudiera generar que se invierta mayor tiempo y costos para realizar nuestros procedimientos de auditoría de los que se invertirían si se hubieran documentado los controles internos. (Esta situación ya se encuentra contemplada en los honorarios en la propuesta de servicios profesionales).
- Por experiencia en este tipo de trabajos se tiene conocimiento que los empleados de ciertas entidades pudieran entender exactamente lo que la gerencia espera de ellos en relación con el control interno.
- La gerencia pudiera también saber con exactitud lo que ocurre diariamente y tener una actitud muy positiva hacia el control interno y su importancia, pero simplemente decida no mantener una documentación detallada de las políticas y procedimientos.

14. Determinación de la materialidad

La materialidad es el umbral que debe considerarse como material y su relación con el riesgo de auditoría, este requiere juicio profesional y se debe hacer en el contexto del conocimiento de la entidad sobre la evaluación del riesgo del compromiso.

14.1 Factores cualitativos para determinar la materialidad

La auditoría que se practicará no es para expresar una opinión sobre la razonabilidad de las cifras de estados financieros, el trabajo descrito en la propuesta de servicios, se enfoca en la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros de la entidad, sin embargo debe

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ	22/01/2009
Cuenta	Planeación de la auditoria	Revisado por	INWC	23/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pla-01 8/10	

Continúa...

tomarse en cuenta la revisión de la reserva de estimación de cuentas incobrables, para lo cual se debe determinar un umbral monetario que sirva de parámetro para detectar un posible riesgo financiero por insuficiencia o exceso de reserva para cuentas incobrables.

Descripción	Saldo en Q. al 31/12/2008
Activo Total	96,934,750
Pasivo Total	27,867,615
Patrimonio	69,067,135
Base del estado financiero para cálculo de la materialidad	Activo corriente
Total activo corriente	68,894,161
Factor (según conocimientos y experiencias previos)	2%
Materialidad determinada	1,377,883
Total cartera	23,126,259
Porcentaje de la materialidad sobre el saldo de la cartera de clientes	6%

a/ Información extraída de los estados financieros proporcionados por el departamento de contabilidad de la entidad al 31-12-2008

15. Asuntos adicionales

Como se puede apreciar, la Firma contará con la colaboración de un experto en sistemas de información el cual apoyará nuestros servicios, el uso del experto tiene como fin principal detectar amenazas en los sistemas de información y el software utilizado por la entidad actualmente.

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ	22/01/2009
Cuenta	Planeación de la auditoría	Revisado por	INWC	23/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pla-01 9/10	

16. Riesgos detectados para el compromiso de auditoría

Los riesgos detectados según el trabajo realizado, se resume a continuación:



Descripción del riesgo:

Por la antigüedad y la poca capacitación del personal administrativo-financiero. Según nuestro conocimiento y experiencia en este tipo de compromisos existe la posibilidad de que la administración viole los controles internos establecidos, debido a los factores mencionados.

Control actual utilizado por la administración para mitigar el riesgo

- *El proceso de la información financiera es filtrado por la gerencia de cada departamento.*
- *Toda documentación es autorizada por cada gerente de área, previo a ser ingresada al sistema.*
- *Dentro del sistema cada usuario cuenta con contraseña y tiene limitado el uso de ciertos módulos y accesos al sistema.*

Se prestará mayor atención a estos puntos en la evaluación y prueba de controles, para validar si mitigan el riesgo detectado.

Trabajo de auditoría realizado para validar el control

*Ver Papel de trabajo **CI-01 1/6** (Página de tesis No.82)*

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ	22/01/2009
Cuenta	Planeación de la auditoría	Revisado por	INWC	23/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pla-01 10/10	

17. Conclusión del trabajo de planeación de auditoría

Al realizar el trabajo anterior y según los factores indagados, los cuales fueron concluidos satisfactoriamente, se considera que el riesgo para esta auditoría, según la siguiente clasificación:

- Alto
- Moderado
- Bajo

Es “Bajo”, al no detectar sesgos importantes que puedan afectar el compromiso y la independencia de la Firma.

4.4 Entendimiento de la entidad y su entorno

Según la Norma Internacional de Auditoría (NIA) No. 315, menciona que “Se debe obtener un entendimiento de la entidad y su entorno...”, al tener como base esta guía el entendimiento de la auditoría debe ser suficiente para permitir identificar y comprender los hechos, transacciones y prácticas que, a juicio, puedan tener un efecto significativo en el compromiso de auditoría.

La metodología de la estructura del entendimiento de la entidad y el departamento de créditos y cobros, se enfocó de lo general a lo particular (el estudio se iniciará con el entendimiento de la entidad como tal, la administración, el departamento financiero y finalmente el departamento de créditos y cobros), este trabajo se encuentra basado en la indagación (soportada por procedimientos analíticos, la observación y la inspección).

A continuación se documenta el conocimiento y entendimiento del departamento de créditos y cobros de Automotores Los Alpes, S.A.

<i>CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	21/01/2009
Cuenta	Entendimiento de la entidad y su entorno	Revisado por	VMNAZ	23/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pla-02 1/5	

Referencia general: Ver PT **In-01** (Página de tesis No. 56)

1. Antecedentes y aspectos generales de la entidad

Automotores Los Alpes, S.A. fue constituida en Guatemala, en el año de 1958 bajo las leyes mercantiles del país como una sociedad anónima, su domicilio fiscal donde realiza sus operaciones se encuentra en la 7^a. Avenida 7-77 zona 12, ciudad de Guatemala, su función y su giro de negocio consiste en la importación y venta de vehículos europeos, la entidad no es subsidiaria ni sucursal de una entidad matriz.

Clients clave: El producto que distribuye la entidad, está dirigido al público en general. Para la entidad el cliente es lo más importante y valioso por ello se le brinda varias opciones para la adquisición de un vehículo.

A 31 de diciembre de 2008, el número de empleados ascendía a 100. De éstos, 4 pertenecen al departamento de créditos y cobros. Ver PT **Pla-01 1/10** (Página de tesis No. 63)

2. Filosofía de la entidad

- *Visión:* Superar las metas en el negocio automotriz, para ser el modelo de ejemplo y desarrollo en Guatemala.
- *Misión:* brindar a los clientes el mejor producto y servicio para ser reconocidos como la empresa líder y representar dignamente la marca que distribuye.

3. Entidades afiliadas

La entidad forma parte del grupo corporativo San Lucas Sac., entre las entidades relacionadas se encuentra:

- XYZ, S.A.: Su actividad consiste en la venta de servicios mecánicos.
- VXY, S.A.: Su actividad consiste en venta de repuestos y accesorios.
- XYZ2, S.A.: Su actividad consiste en el alquiler de inmuebles a las compañías relacionadas.

4. Competencia

Entre sus principales competidores se encuentran las compañías de venta de vehículos de lujo de marcas europeas.

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	21/01/2009
Cuenta	Entendimiento de la entidad y su entorno	Revisado por	VMNAZ	23/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pla-02 2/5	

5. Legislación aplicable

Automotores Los Alpes, S.A. se encuentra afecta principalmente por las siguientes leyes y regulaciones fiscales, laborales y otras:

- a) Ley del Impuesto sobre la Renta (ISR)
- b) Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA)
- c) Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz (IETAAP)
- d) Código de Trabajo
- e) Ley de Timbre Fiscal

6. Moneda de curso legal

La entidad maneja como moneda el Quetzal (Q.) en sus operaciones y transacciones en moneda extranjera utiliza como base funcional el dólar el cual al 31 de diciembre 2008 la tasa de cambio fue de Q7.78159 por US\$ 1.00.

7. Base de presentación de la información

A continuación se presenta un resumen de las principales políticas utilizadas en la preparación de la información financiera y su relación con la cuenta por cobrar, según el informe de los auditores de estados financieros y según la entidad estas no han diferido:

a. Marco de referencia

Los estados financieros son preparados de acuerdo con las bases contables para propósitos del Impuesto Sobre la Renta de la República de Guatemala, la entidad de acuerdo a su política en el período 2009 implantará a manera de presentar la situación financiera real de la entidad Normas Internacionales de Información Financiera.

b. Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son registradas a su valor neto y se le crea una reserva del 3% según la Ley del Impuesto Sobre la Renta, para los saldos de dudosa recuperabilidad.

<i>CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	21/01/2009
Cuenta	Entendimiento de la entidad y su entorno	Revisado por	VMNAZ	23/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pla-02 3/5	

c. Efectivo y Equivalentes

Los saldos en bancos están disponibles a la vista, no tienen restricciones que limiten su uso.

d. Reconocimiento de Ingresos

La entidad reconoce sus ingresos de acuerdo al método de lo devengado, de la forma siguiente, cuando se ha entregado el bien este es facturado y es reconocido como una venta afecta.

8. Políticas y criterios del departamento de créditos y cobros

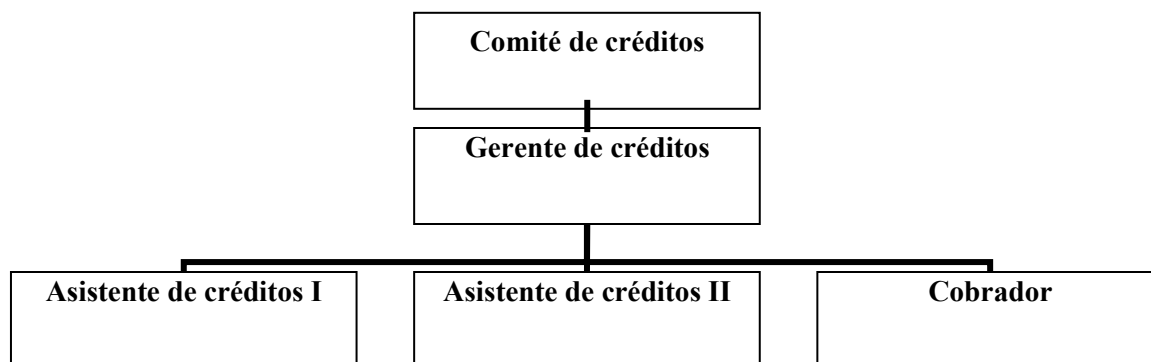
- El comité de créditos se encuentra integrado por el gerente de créditos, gerente de ventas y el gerente financiero. Dicho órgano es el encargado de otorgar los créditos, el departamento de créditos y cobros se encuentra integrado por el gerente de créditos, dos asistentes y una persona encargada de realizar los cobros directos a los clientes, gráficamente esta estructura se presenta a continuación:

Automotores Los Alpes, S.A.

Organización del

Departamento de créditos y cobros

CPC



Fuente: organigrama proporcionado por la gerencia financiera de la entidad.

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	21/01/2009
Cuenta	Entendimiento de la entidad y su entorno	Revisado por	VMNAZ	23/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pla-02 4/5	

- Las ventas deben ser autorizadas por el gerente de ventas y gerente de créditos.
- Para agilizar la recuperación de la cartera en el menor tiempo posible, la entidad ha tomado la decisión de otorgar los siguientes beneficios al cliente:
 - ✓ El plazo estipulado para ventas al crédito es de 3 meses .
 - ✓ Pagos anticipados incluye seguro gratis.
- Por todo pago recibido de clientes, debe de extenderse recibo de caja.

9. Personal clave de la entidad

El personal clave incluye a la administración, contabilidad, finanzas, tecnología de información y otro personal que proporcionará información relevante en todo el transcurso de nuestra auditoría.

Departamento	Nombre del gerente	Años en el puesto
Gerencia general	Lic. Gustavo Luigi Muñoz	20 años
Gerencia financiera	Licda. Nancy Alvarado	12 años
Gerencia de personal	Licda. Kelly Aguilar	6 meses
Gerencia de créditos	Lic. Mick Castro	8 años
Gerencia de ventas	Lic. Néstor Carrascoza	5 años
Gerencia de repuestos	Ing. Ernesto Huachán	15 años
Gerencia de taller	Ing. Pamela Cruz	15 años
Gerencia de cómputo	Ing. Reina López	10 años
Auditor interno	Lic. Darwin Borrayo	5 años

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	21/01/2009
Cuenta	Entendimiento de la entidad y su entorno	Revisado por	VMNAZ	23/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pla-02 5/5	

10. Otra información

Abogados

La entidad cuenta con un abogado, quien presta los servicios legales y notariales, el profesional del Derecho es el Licenciado Jonathan Hurtarte.

Otros

El departamento de auditoría interna centraliza sus procedimientos en diseñar, implantar y evaluar controles de las cajas, realizar arqueos periódicos y revisión de inventarios, no revisa como tal cifras financieras.

4.5 Evaluación del control interno bajo el sistema COSO II

El siguiente trabajo se enfocó en identificar los objetivos de control que utiliza la administración para el logro de sus fines, estos objetivos de control por lo general se categorizan de acuerdo con la actividad principal de negocios a la cual pertenecen. Los objetivos de control se pueden relacionar con el procesamiento de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y regulaciones o la eficiencia y eficacia de las operaciones del departamento de créditos y cobros.

A continuación se documenta el conocimiento del control interno de la entidad Automotores Los Alpes, S.A.

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>			Fecha	
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ	16/01/2009
Cuenta	Programa general de trabajo	Revisado por	INWC	17/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pg-01 1/2	

Aspectos generales Ver PT **In-01** (Página de tesis No. 56)

Como se mencionó en el marco teórico el control interno comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos que tiene implantados una empresa o negocio, estructurados en un todo para la obtención de tres objetivos fundamentales, entre los que se mencionan:

- a) Obtención de información financiera correcta y segura.
- b) Salvaguarda de los activos.
- c) Eficiencia de las operaciones.

Estos objetivos serán cubiertos según el siguiente programa de trabajo:

A. Evaluación del control interno bajo el sistema COSO II

El control interno bajo el enfoque COSO II (ERM), como se mencionó en el marco teórico abarcará y evaluará los siguientes componentes, complementados mas adelante con la evaluación del riesgo, se tendrá como visión principal todos aquellos acontecimientos que tengan relación y puedan afectar al departamento de créditos y cobros de la entidad:

	<i>Area examinada</i>	<i>Referencia a papel de trabajo</i>	<i>No. de página de tesis</i>
1.	Ambiente de control	CI-01 1/6	82
2.	Fijación de objetivos	CI-07 1/3	158
3.	Identificación de eventos	CI-07 1/3	158
4.	Evaluación de riesgos	CI-01 2/6	83
5.	Respuesta al riesgo	CI-07 1/3	158
6.	Información y comunicación	CI-01 3/6	84
7.	Actividades de control	CI-01 4/6	85
8.	Monitoreo	CI-01 5/6	86

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ	16/01/2009
Cuenta	Programa general de trabajo	Revisado por	INWC	17/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pg-01 2/2	

B. Memorandum de deficiencias de control interno

Como parte de la evaluación del control interno se documentará las deficiencias detectadas en el trabajo y serán evaluadas según su nivel de riesgo como: crítico, mayor, moderado y bajo.

<i>Area</i>	<i>No. de página de tesis</i>
Memorandum de deficiencias de control interno	(Página de tesis No. 162)

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.			Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	SAR	24/01/2009
Cuenta	Control interno del departamento de créditos	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-01 1/6

1. Ambiente de control: El objetivo de evaluar el entorno del ambiente de control es determinar si los controles implantados por la entidad, promueven una actitud colectiva hacia el logro de un control interno eficaz y confiable. Ver PT **Pg-01 1/2** (Página de tesis No. 80)

Objetivo de control interno	Trabajo realizado	Conclusión
Se ha implantado un código de ética de conducta, relacionado con incumplimiento de leyes y políticas.	Según indagaciones realizadas con gerencia general se determinó que no se cuenta con un código de ética o reglamento interno de trabajo.	El control no es satisfactorio. CG (Página de tesis No.165)
La filosofía de la entidad gira sobre un ambiente de control óptimo.	La entidad tiene una visión y una misión como empresa, el ente encargado de que el empleado cumpla con esta ideología es responsabilidad del departamento de recursos humanos.	El control es satisfactorio.
El departamento de créditos y la administración en general se capacita regularmente.	Se determinó que la entidad no cuenta con capacitaciones desde 2 años atrás, y no cuenta con un plan de capacitación para el personal. Ver PT Pla-01 9/10 (Página de tesis No 71)	El control no es satisfactorio. CG (Página de tesis No.165)
Existe una adecuada organización y estructura de la entidad, se delinea adecuadamente y delimita los grados de responsabilidad de cada empleado.	Se observó que la entidad cuenta con un organigrama general, el cual delimita las funciones y líneas de responsabilidad de la administración de la entidad.	El control es satisfactorio.
Políticas y prácticas de recursos humanos	Se observó que la entidad cuenta con los siguientes controles: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación semestral del clima organizacional de la entidad. • Evaluación anual del desempeño del personal. 	El control es satisfactorio.
	Se determinó que estas evaluaciones son resguardadas por el departamento de recursos humanos del cual se obtienen informes y se trasladan a gerencia general del que se toman acciones, por ejemplo incremento de sueldos en el caso de la evaluación de desempeño.	

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Control interno del departamento de créditos	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-01 2/6

2. **Evaluación del riesgo:** El objetivo esta área es determinar qué mecanismos tiene diseñado e implantado la entidad para analizar y administrar los riesgos relevantes para la preparación de información. Ver PT **Pg-01 1/2** (Página de tesis No. 80)

Objetivo de control	Trabajo realizado	Conclusión
En la información que genera el departamento financiero se aplican apropiadamente pronunciamientos y normas en la preparación de información.	El encargado de verificar que la información financiera se realice de conformidad con políticas y principios, es gerencia financiera quien es la encargada del monitoreo en todos los departamentos, algún cambio en una política, la notifica a dirección administrativa; a la fecha no ha existido ningún cambio en las políticas y revelaciones.	El control es satisfactorio.
La administración ha establecido prácticas para la identificación de riesgos.	<i>Riesgo de crédito:</i> La entidad tiene diseñado e implantado controles para mitigar riesgo crediticio, cuenta con un comité de créditos quien autoriza los créditos otorgados a clientes. (Ver complemento de esta área en el PT CI-04 16/32 -Página de tesis No. 125)	El control no es satisfactorio. CG (Página de tesis No. 169)
La entidad cuenta con mecanismos para anticiparse a riesgos como nueva tecnología y personal nuevo.	La entidad cuenta con un software contable que no ha sufrido modificaciones significativas en los últimos 5 años, sin embargo cuando existen cambios o modificaciones al sistema contable se brinda inducción al empleado. Para el personal nuevo que se contrata se cuenta con programas de inducción al puesto y familiarización al departamento, esta actividad la realiza el jefe de cada área.	El control es satisfactorio.
De acuerdo a la NIA 240, los mecanismos utilizados por la entidad para prevenir fraude con relación al reconocimiento de ingresos y su efecto en cuenta corriente es apropiado.	Derivado de que son controles específicos estos se realizaron en el siguiente trabajo. 1. Reconocimiento de ingresos. Ver PT CI-04 20/32 (Página de tesis No. 129)	El control es satisfactorio.

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Control interno del departamento de créditos	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-01 3/6

3. **Información y comunicación:** El objetivo del sistema de información y comunicación es asegurar que la preparación de información financiera y el mantenimiento de controles internos y registros se identifique, capture y comunique a las personas apropiadas de manera oportuna. Ver PT **Pg-01 1/2** (Página de tesis No. 80)

Objetivo de control	Trabajo realizado	Conclusión
La información del departamento de créditos y cobros y los sistemas de aplicación y de información relacionados son confiables	Ver papel de trabajo Pg-02 (Página de tesis No. 89)	El control no es satisfactorio. CG (Página de tesis No. 67)
Se obtiene y proporciona información del departamento de créditos y cobros de forma apropiada y necesaria	Gerencia general recibe cada trimestre reportes de la situación en general del departamento de créditos y cobros del cual se toman las acciones necesarias para su corrección. Ver papel de trabajo CI-04 30/32 (Página de tesis No. 139)	El control no es satisfactorio. CG (Página de tesis No. 173)
Son adecuados los canales de comunicación entre jefe y empleado entre los departamentos de la entidad.	Semanalmente los gerentes de la entidad se reúnen para reportar resultados y cualquier asunto extraordinario, en este control se observó y examinó las minutas de las reuniones del consejo de administración, en éstas no se observaron hechos importantes que pudieran afectar nuestra evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros.	El control es satisfactorio.
La comunicación del departamento de créditos y cobros y la administración de la entidad, y fuera de ésta, reflejan un control interno adecuado.	El mecanismo para la resolución de dudas, problemas o incertidumbres se realiza así: Si alguno del personal del departamento de finanzas y en este caso créditos presenta incertidumbre con relación al registro de operaciones, debe ser resuelta por el jefe inmediato, si en caso este no solucionara el problema en conjunto debe ser solucionado por gerencia financiera.	El control es satisfactorio.

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Control interno del departamento de créditos	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-01 4/6

4. **Actividad de control:** El objetivo de evaluar esta área es determinar los análisis, criterios y políticas adoptadas por la entidad para el adecuado funcionamiento del control interno. Ver PT **Pg-01 1/2** (Página de tesis No. 80)

Objetivo de control	Trabajo realizado	Conclusión
Las políticas y prácticas del departamento de créditos y cobros, son documentados y comunicados apropiadamente.	Se tiene conocimiento que la entidad no cuenta con manuales de políticas y procedimientos, las actividades se realizan por conocimiento y experiencia del personal. Ver PT Pla-01 7/10 (Página de tesis No. 69) CG (Página de tesis No. 166)	El control no es satisfactorio.

NOTA: Para complementar el examen de esta área, se consideró el trabajo siguiente:

Actividad examinada	Referencia	Página de tesis
Evaluación de los sistemas de información del departamento de créditos y cobros	Pg-02	89
Evaluación de las actividades de control del departamento de créditos y cobros	Pg-03 1/2	98

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Control interno del departamento de créditos	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-01 5/6

5. **Monitoreo:** El objetivo de evaluar esta área es detectar si la entidad tiene implantado controles para la evaluación y monitoreo de las deficiencias de control. Ver PT **Pg-01 1/2** (Página de tesis No. 80)

Objetivo de control	Trabajo realizado	Conclusión
Qué seguimiento da la gerencia financiera y comité de créditos a recomendaciones de entes internos y externos.	La entidad recibe recomendaciones de entes fiscalizadores, estos son discutidos con el personal y se hace el mejor esfuerzo en que dichos errores se corrijan para el momento y principalmente para el futuro. Para citar un ejemplo en la carta a la gerencia de los auditores externos de estados financieros se observó la deficiencia de saldos sobregirados dentro de la cartera de créditos, observación que a la fecha ya ha sido corregida.	El control es satisfactorio.
Se realizan reuniones internas y es un medio eficaz para proporcionar retroalimentación a la administración sobre el giro del negocio.	Mensualmente el Consejo de Administración se reúne para discutir aspectos de ventas, cobrabilidad de la cartera, gastos, y compararlos con el presupuesto, estos quedan plasmados en las actas del Consejo de Administración. Este control se observó en las actas del consejo de administración del período 2008 en el que no se observó algún punto que fuera relevante o que pudiera afectar el desarrollo de nuestra auditoría.	El control es satisfactorio
Participa auditoría interna en la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros.	Ver trabajo trabajo en PT. CI-01 6/6 (Página de tesis No. 87)	El control no es satisfactorio

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación del control interno	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-01 6/6	

5.1 Evaluación de la participación de auditoría interna sobre el control interno de la entidad

Ver PT **CI-01 5/6** (Página de tesis No. 86)

La evaluación de la función de auditoría interna permitirá determinar la confiabilidad del control interno de la entidad y principalmente en el departamento de créditos y cobros, los criterios importantes en la evaluación son:

A	Estructura auditoria interna	Observaciones
1	Organización	Auditor interno corporativo y 2 asistentes
2	Funciones	Se enfoca principalmente en inventarios y cortes de caja.
3	Competencia.	Es personal graduado en Contaduría Pública y Auditoría
4	Experiencia	Cuentan con 5 años de laborar para la entidad
	Evaluación:	La auditoría interna no realiza trabajo de control interno a nivel corporativo. CG (Página de tesis No. 170)
B	Apoyo	Observaciones
1	Se utilizará el trabajo de auditoría interna.	Se tendrá una confiabilidad sobre el control de los ingresos diarios principalmente en los cortes de caja.
2	Existen informes sobre cobros y ventas.	No. El trabajo se enfoca en un 90% en la adecuada salvaguarda de los inventarios y sobre este se informa periódicamente a la gerencia.
3	Han tenido conocimiento de fraude en los últimos 5 años.	No se ha tenido conocimiento de fraude por parte del personal o de algún tercero.

NOTA: Comentarios obtenidos durante la entrevista con el auditor interno de la entidad.

Conclusión:

La participación de auditoría interna es deficiente en cuanto al monitoreo del control interno por lo que el departamento de créditos y cobros no cuenta con un órgano revisor permanente de sus operaciones, lo que hace mas vulnerable la violación de controles en dicho departamento.

4.6 Evaluación de los sistemas de información del departamento de créditos y cobros

En ocasiones los sistemas de información pudieran no cumplir con los requisitos del negocio, lo que podría ocasionar retrasos en el procesamiento de la información.

El examen en esta sección no tiene la finalidad de evaluar los sistemas de programación o algoritmos del sistema sino realizar un entendimiento y análisis del uso del computador; se documentará los procedimientos y políticas de esta área relacionados al control interno del departamento de créditos y cobros, a continuación se documenta el entendimiento del uso del computador de Automotores Los Alpes, S.A.

<i>CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	16/01/2009
Cuenta	Programa de trabajo Sistemas de Información	Revisado por	VMNAZ	17/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pg-02	

A. Evaluación de los sistemas de información del departamento de créditos y cobros

Ver PT **In-01** (Página de tesis No. 56)

Para la evaluación de los sistemas de información se contará con el apoyo de un especialista auditor en sistemas de información, su participación será en apoyo a la revisión del control interno, enfocándose en puntos clave y críticos de los sistemas de información del departamento de créditos y cobros, por lo que no será responsable de la evaluación del 100% del funcionamiento de los sistemas de información computarizados de la entidad en general. Ver PT **CI-01 4/6** (Página de tesis No. 85)

B. Trabajo a realizar

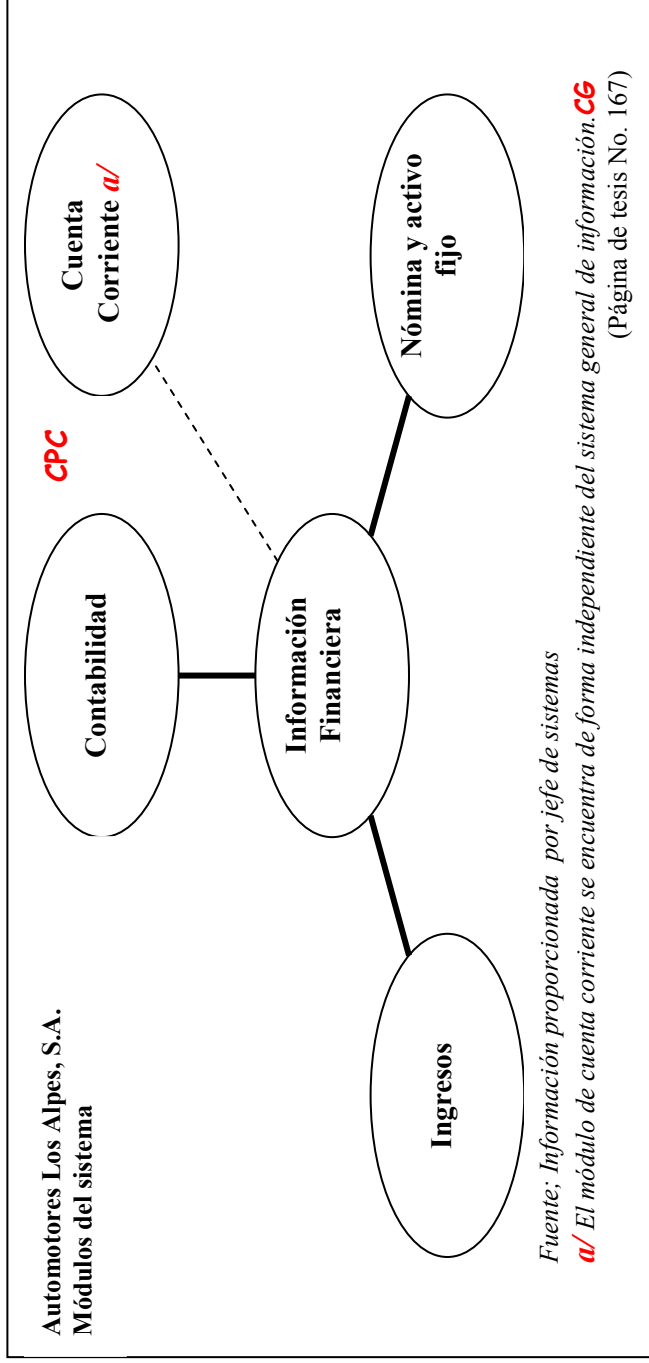
El trabajo a realizar se enfocará en los siguientes puntos:

	<i>Area examinada</i>	<i>Referencia a papel de trabajo</i>	<i>Página de tesis No.</i>
B.1	Ambiente del sistema de información y centro de datos en el que opera el departamento de créditos y cobros	CI-02 1/7	90
B.2	Seguridad de la información	CI-02 4/7	93
B.3	Control de cambios a los sistemas de información	CI-02 6/7	95
B.4	Asuntos adicionales	CI-02 7/7	96

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	MG
Cuenta	Evaluación sistemas de información departamento de créditos y cobros	Revisado por	VMNAZ
Período	A131 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-02 1/7

B.1 Ambiente del sistema de información y centro de datos en el que opera el departamento de créditos y cobros Ver PT Pg-02 (Página de tesis No. 89)

La entidad utiliza el sistema operativo Windows XP y el software de su sistema operativo es el AS350, el soporte es por personal interno de la entidad, no cuentan con un proveedor de servicios. Los módulos que entrelaza este sistema son los siguientes:



B.1.1. Controles generales del computador del departamento de créditos y cobros

El objetivo de esta área es determinar de una forma no profunda si el computador y el sistema son efectivos de acuerdo al giro, número de operaciones y tamaño del departamento de créditos y cobros.

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	Fecha
Cuenta	Evaluación sistemas de información departamento de créditos y cobros	Revisado por	MG 17/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P. T.	VMNAZ 22/01/2009 CI-02 2/7

Objetivo de control	Trabajo realizado	Conclusión
<p>La entidad cuenta con una "planificación de continuidad de negocio (BCP)" como se aplica y como se administra.</p>	<p>Dentro de los rangos examinados cuenta con los siguientes mecanismos:</p> <p>Analisis: dentro del plan observado cuenta con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amenazas de virus: cuenta con antivirus de la licencia McAfee, esta programada para actualización, analisis y eliminación de virus cada 12 horas. • Desastres naturales: No cuentan con instalaciones adecuadas libres de inundaciones, cuentan con un servidor auxiliar resguardado en caja de seguridad para sucesos como sismos. • Confidencialidad: Existe un acuerdo de confidencialidad sobre el uso de la información de la entidad, este es firmado anualmente por los empleados. • Cortes de energía: Cuentan con fuentes de energía alterna (UPS) lo que funcionan en casos de cortes de energía. • Bitácoras de backups: Dentro del diseño del control no se cuenta con un control manual de los backups que se realizan, estos no se realizan de forma diaria sino de forma mensual, la información se guarda en cartuchos rotulados y son resguardados por personal de sistemas de la entidad. Al solicitar los backups, no nos fue proporcionado derivado de que el último realizado fue hecho 2 semanas atrás. <p>Actualización de la información: dentro del plan observado cuenta con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de clientes: Debido al contacto constante que existe entre el departamento de créditos y cobros y los clientes los datos son actualizados constantemente, por ejemplo, dirección, cambio de razón social del cliente, entre otros. 	<p>El control no es satisfactorio.</p> <p>CG (Página de tesis No.167)</p>

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	Fecha
Cuenta	Evaluación sistemas de información departamento de créditos y cobros	MG	17/01/2009
Período	A131 de diciembre 2008	Revisado por	VMNAZ
		Referencia P.T.	CI-02 3/7

Objetivo de control	Trabajo realizado	Conclusión												
<p>Centro de datos y operación</p> <p>La seguridad de los sistemas se implanta, administra y accede apropiadamente para salvaguardarla de accesos no autorizados.</p>	<p>El acceso de un usuario al sistema se controla mediante contraseñas éstas cuentan con las siguientes características:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Control</th> <th>Característica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Días para el cambio de contraseñas</td> <td>30 días máximo</td> </tr> <tr> <td>Longitud mínima para utilizar en la contraseña</td> <td>8 caracteres</td> </tr> <tr> <td>Bloqueo de cuentas</td> <td>3 intentos</td> </tr> <tr> <td>Duración del bloqueo de cuenta</td> <td>Requiere desbloqueo por un administrador</td> </tr> <tr> <td>Tipo de contraseña</td> <td>Combinaciones alfanuméricas y caracteres especiales.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las contraseñas son resguardadas y administradas por el departamento de sistemas de la entidad, se observó el listado de usuarios, ubicación y <i>password</i> para acceder al sistema.</p>	Control	Característica	Días para el cambio de contraseñas	30 días máximo	Longitud mínima para utilizar en la contraseña	8 caracteres	Bloqueo de cuentas	3 intentos	Duración del bloqueo de cuenta	Requiere desbloqueo por un administrador	Tipo de contraseña	Combinaciones alfanuméricas y caracteres especiales.	<p>El control es satisfactorio.</p>
Control	Característica													
Días para el cambio de contraseñas	30 días máximo													
Longitud mínima para utilizar en la contraseña	8 caracteres													
Bloqueo de cuentas	3 intentos													
Duración del bloqueo de cuenta	Requiere desbloqueo por un administrador													
Tipo de contraseña	Combinaciones alfanuméricas y caracteres especiales.													
<p>Los datos se administran apropiadamente para proporcionar seguridad de que permanezcan completos, exactos y válidos durante el proceso de actualización y almacenamiento.</p>	<p>Según indagación corroborativa con el departamento de sistemas, créditos y contabilidad se determinó que los módulos de créditos y contabilidad no se encuentran en línea por lo que diariamente se debe realizar conciliaciones manuales para cuadrar facturación e ingresos de efectivo.</p>	<p>El control no es satisfactorio. CG (Página de tesis No.167)</p>												

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	Fecha
Cuenta	Evaluación sistemas de información departamento de créditos y cobros	Revisado por	MG 17/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	VMNAZ 22/01/2009
			CI-02 4/7

B.2 Seguridad de la información Ver PT **Pg-02** (Página de tesis No. 89)

La seguridad de los sistemas de información es importante para el adecuado desarrollo y salvaguarda de la información, de no existir controles adecuados existe la posibilidad de pérdida de información, entre los componentes a cubrir se encuentran:

Actividad de control	Trabajo realizado	Conclusión
Administración sobre el hardware y software del departamento de sistemas.	Se observó que el equipo de cómputo no se encuentra codificado y no se realizan inventarios de todo el equipo de cómputo de la entidad lo que incluye al departamento de créditos y cobros.	El control no es satisfactorio. CG (Página de tesis No.167)
Tarjetas de responsabilidad sobre el equipo de cómputo.	Al 31 de diciembre de 2008 este control no se encuentra implantado por la entidad.	El control no es satisfactorio. CG (Página de tesis No.167)
Políticas del uso de equipo de cómputo.	Se seleccionó los 3 computadores del departamento de créditos y cobros (jefe de créditos y las dos personas asistentes de dicho departamento) en compañía de la jefe de sistemas de la entidad, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de las políticas del uso del computador y determinar si son suficientes y adecuadas:	El control es satisfactorio.

Control	Jefe de créditos	Asistente I	Asistente II
Software			
El equipo se encuentra bajo licencias originales y actuales.	Si	Si	Si
Se ha instalado software pirata y juegos.	No	No	No
Se ha bajado y descargado música y videos.	No	No	No
Se ha desinstalado software del sistema.	No	No	No
El antivirus se encuentra actualizado.	Si	Si	Si
Hardware			
Existen indicios de alteración de piezas y de abrir el equipo.	No	No	No

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	MG	17/01/2009
Cuenta	Evaluación sistemas de información departamento de créditos y cobros	Revisado por	VMNAZ	22/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-02 5/7	

Actividad de control	Trabajo realizado				Conclusión
	Control	Jefe de créditos	Asistente I	Asistente II	
Políticas del uso de equipo de cómputo.	Uso del internet				El control es satisfactorio.
	Existe historial en el sistema de consulta a páginas ajenas al trabajo rutinario, chat, entre otros.	No	No	No	
	Información				
	Ha firmado el empleado la lectura de políticas del uso del equipo de cómputo y confidencialidad de la información.	Si	Si	Si	
	Se han bloqueado los reproductores de DVD y acceso a dispositivo por ejemplo USB, para evitar sustraer información de la entidad.	Si	Si	Si	

B.2.1 Seguridad física del equipo de cómputo

La seguridad física del sistema es importante para el adecuado desarrollo y salvaguarda de la información, de no existir controles adecuados existe la posibilidad de pérdida de información, entre los componentes a cubrir se encuentran:

Descripción	Si	No
El centro de cómputo se encuentra en un lugar protegido contra el fuego. (lejos de instalaciones de gas por ejemplo)	X	
Está prohibido fumar en el centro de cómputo y las instalaciones en general.	X	
Está prohibido ingerir alimentos y bebidas en el centro de cómputo.	X	
Existen suficientes detectores de humo o calor en el centro de cómputo. CG		X
Las cajas de conexiones eléctricas bajo el piso se encuentran protegidas contra inundaciones.	X	
Existe un sistema detector de humedad. CG		X

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	MG
Cuenta	Evaluación sistemas de información departamento de créditos y cobros	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-02 6/7
			17/01/2009
			22/01/2009

Descripción	Si	No
Se cuenta con una red de desalajo de agua para los casos de inundación. CG		X
El aire acondicionado es usado exclusivamente para el centro de cómputo.	X	
Existe una unidad de aire acondicionado de respaldo para cubrir fallas en el equipo principal. CG		X
Existen unidades UPS en el centro de cómputo.	X	
Las unidades UPS son probadas periódicamente.	X	
Existe una red eléctrica específica para el centro de cómputo	X	
Existe una subestación planta de energía o banco de baterías alterno.	X	

El tiempo de respaldo provisto por las unidades UPS es de:	10 minutos CG
La capacidad de las unidades UPS	1.3 KVA.

Nota: Ver reporte de deficiencias sobre este apartado de seguridad física del sistema (**CG**) en Página de tesis No. 168

B.3 Control de cambios a los sistemas de información Ver PT **Pg-02** (Página de tesis No. 89)
Determinar si los controles por cambios al sistemas se administran apropiadamente.

Actividad de control	Trabajo realizado	Conclusión
Los cambios al sistema son autorizados y probados para evitar alteraciones o un mal funcionamiento de la información que genere.	Se determinó que los cambios o modificaciones que se realizan al sistema (por ejemplo reportes o nuevas funciones) se solicitan de forma verbal, no existen documentos por escrito para la autorización de creación o modificación de reportes del sistema. Así mismo se determinó que no existe evidencia por parte del usuario de que la solicitud de cambios y modificaciones funcione adecuadamente.	El control no es satisfactorio. CG (Página de tesis No. 167)

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	Fecha
Cuenta	Evaluación sistemas de información departamento de créditos y cobros	Revisado por	17/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	22/01/2009
			CI-02 7/7

B.4 Asuntos adicionales Ver PT **Pg-02** (Página de tesis No. 89)

- Proveedor de servicios: la entidad no cuenta con un proveedor externo que preste servicios al departamento de sistemas.
- Competencia del departamento de sistemas: El departamento de sistemas de la entidad se encuentra integrado así:

Nombre del puesto	Competencia técnica	Años de experiencia
Jefe de sistemas	Ingeniero en sistemas	15 años
Encargado de hardware y software.	Pénum cerrado licenciatura en informática.	5 años
Programadores (2 personas)	Pénum cerrado Ingeniería en sistemas	4 años (ambos)

Conclusión general

Los factores y componentes del computador relacionado al departamento de créditos y cobros NO propician el procesamiento confiable de la información. Las deficiencias y debilidades detectadas serán reportadas a la gerencia de la entidad.

4.7 Evaluación de las actividades de control del departamento de créditos y cobros

Las actividades de control son componentes del control interno que incluye políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la administración se lleven a cabo, ayudan a asegurar que se tomen medidas necesarias para cubrir riesgos.

4.7.1 Evaluación sobre el diseño e implantación

Con base en la comprensión de los componentes del control interno, se busca concluir si los componentes del control interno normalmente propician el procesamiento confiable de la información y determinar si los componentes específicos aumentan o disminuyen la confiabilidad del control interno. A continuación se detalla el trabajo realizado al departamento de créditos y cobros de Automotores Los Alpes, S.A.

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ	16/01/2009
Cuenta	Programa Evaluación del control interno	Revisado por	INWC	17/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pg-03 1/2	

1. Evaluación de las actividades de control Departamento de créditos y cobros

Ver PT **In-01** (Página de tesis No. 56)

En esta cédula se documentará el entendimiento del departamento de créditos y cobros, la prueba a realizar es entendimiento del control interno a través de narrativas y flujogramas, posteriormente se identificarán los controles relevantes para probar su implantación, el trabajo se complementará con prueba de controles para determinar si el control es eficaz a lo largo del período examinado. Ver PT **CI-01 4/6** (Página de tesis No. 85)

- ***Alcance y objetivos generales***

- Obtener el entendimiento del diseño de los procedimientos seleccionados y llevados a cabo por parte de los diferentes funcionarios seleccionados.
- Realizar pruebas de implantación para validar el entendimiento obtenido y el establecimiento de actividades de control por parte del funcionario.
- El enfoque de las entrevistas iniciará con los funcionarios de alto nivel y luego se realizará entrevistas con mandos medios.

- ***Diseño del trabajo***

- La selección del personal a entrevistar fue discutida entre el encargado de auditoría y el socio II de auditoría.
- El diseño del programa de trabajo, pruebas a ejecutar y formatos de reporte fueron validados y aprobados por el socio a cargo de la auditoría.

A) Evaluación de las políticas de crédito

El objetivo de evaluar esta área es determinar si las políticas para el otorgamiento y recuperación de créditos son apropiados.

Actividad	Referencia	Página de tesis
Evaluación de políticas de créditos y cobros	CI-03 1/10	100

<i>CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	VMNAZ	16/01/2009
Cuenta	Programa Evaluación del control interno	Revisado por	INWC	17/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Pg-03 2/2	

B) Diseño e implantación

Actividad	Referencia	Página de tesis
Diseño e implantación	CI-04 1/32	110

C) Segregación de funciones

Actividad	Referencia	Página de tesis
Segregación de funciones del departamento de créditos y cobros	CI-05 1/5	142

D) Análisis de la cartera de clientes

Actividad	Referencia	Página de tesis
Análisis de la cartera de clientes	CI-06 1/11	147

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación de políticas y cobros	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-03 1/10	

A) **Evaluación de las políticas de crédito y cobros** Pg-03 1/2 (Página de tesis No. 98)

Al realizar el trabajo sobre la cartera de créditos se realizó el siguiente trabajo:

B) Alcance y oportunidad de la prueba:

El trabajo se enfocó en lo siguiente:

a) Aspectos generales de la cartera:

A través de entrevistas realizadas a gerencia de créditos y gerencia financiera y según el examen de documentación de la entidad se tiene conocimiento, de que el límite de crédito a clientes es hasta 90 días. Si se sobrepasa este límite previo análisis, los saldos entran a un estado de morosidad el cual requiere un seguimiento especial por parte del departamento de créditos y cobros (llamadas telefónicas, correos, cartas).

- Proceso judicial: Si al agotar los recursos por el departamento de créditos, después de transcurrir 120 días, los expedientes deben trasladarse a una oficina jurídica para reclamar el cobro por la vía judicial.
- Saldos incobrables: Los saldos de la cartera de clientes se consideran incobrables luego de haber realizado todos los procedimientos de cobro (llamadas telefónicas, solicitudes de cobro, correos electrónicos y proceso judicial) y transcurridos los dos años que establece el Código Civil, se regularizan contra la estimación de cuentas incobrables.
- Se estableció que el promedio de recuperación de los saldos es de 142 días. Ver PT **CI-03 5/10** (Página de tesis No. 104)

b) El trabajo incluye los siguientes puntos:

	Actividad	Referencia	Página de tesis
b.1	Políticas de venta y créditos	CI-03 2/10	101
b.2	Requisitos mínimos a solicitar para otorgar crédito	CI-03 3/10	102
b.3	Plazo de los créditos	CI-03 4/10	103
b.4	Políticas de cobro	CI-03 9/10	108

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación del control interno	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-03 2/10	

b.1 Políticas de ventas y créditos: Ver PT **CI-03 1/10** (Página de tesis No. 100)
Actualmente este departamento tiene la siguiente guía para el otorgamiento de un crédito.

Automotores Los Alpes S.A.	CPC
<u>Autorización de créditos</u>	
1. Créditos con financiamiento del banco	
Estos son formalizados por las entidades bancarias con las que trabaja la compañía y únicamente se requiere de una orden u autorización del banco. El análisis es realizado por el banco. El efectivo es recuperado en un 100% al estar toda la documentación completa. Este representa el 30% del total de las ventas.	
2. Por leasing financiero	
Al igual que el crédito financiado por el banco este es realizado en las mismas circunstancias únicamente que la modalidad es distinta, la facturación se emite a nombre de la entidad financiera y no a nombre del cliente. El efectivo es recuperado en un 100%	
Este representa el 1% del total de las ventas.	
2. Ventas al contado	
Esta representa el 9% total de las ventas realizadas.	
4. Créditos internos	
Los créditos internos que maneja la compañía requieren de un procedimiento estricto, el cual se detalla a continuación:	
<ul style="list-style-type: none"> 1- Llenar una solicitud de crédito 2- Cada solicitud de crédito debe contener lo siguiente: 	
Empresa Jurídica	
Patente de Comercio, fotocopia del representante legal, fotocopia de la patente de sociedad, copia de los dos últimos estados financieros y un parcial a la fecha de la solicitud, dos últimos estados de cuenta, copia del carné del NIT y copia del punto de acta donde la junta directiva indica el nombramiento del representante legal para adquirir el bien.	
Empresa Individual	
Para persona individual deberá presentar la papelería siguiente: copia de la cédula completa, estados de cuenta bancarios, copia del carné del NIT y la hoja de datos del cliente.	
I.- Para persona jurídica deberá presentar la papelería siguiente:	
<ul style="list-style-type: none"> a- La solicitud de créditos debe tener adjunto con la documentación de soporte y debe estar firmada por el interesado. b- Si una solicitud de crédito viene incompleta será devuelta al vendedor respectivo. c- En toda solicitud de crédito se verificará las referencias comerciales, si existe mala información, (como: alteración de datos, atraso en pagos). 	
<u>POLITICA DE CREDITO</u>	
Los contratos se establecen con un 25% de enganche y 3 pagos a convenir en la solicitud del crédito a 30, 60 y 90 días respectivamente. La forma de cobro se realiza mediante lo establecido en el plazo de crédito.	
Las ventas al crédito representan el 60% de ventas realizadas.	

NOTA: Las políticas de crédito fue proporcionado por el gerente de créditos y cobros de la entidad.

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación del control interno	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-03 3/10	

b.2 Requisitos mínimos a solicitar para otorgar crédito Ver PT **CI-03 1/10** (Página de tesis No. 100)

Los requisitos son un factor importante, derivado de que son los componentes que serán objeto de análisis y los que soportarán el crédito, a continuación se mencionan los más importantes según las circunstancias:

a) *Persona individual*

No.	Requisitos mínimos	Implantado	Conclusión
1	Fotocopia de cédula completa	Si	Apropiado
2	Carta de ingresos	Si	Apropiado
3	Referencias crediticias (mínimo 3)	Si	Apropiado
4	Recibo de agua o luz, el más reciente.	Si	Apropiado
5	Últimos 3 estados de cuenta bancarios.	Si	Apropiado
6	Número de Identificación Tributaria	Si	Apropiado
7	Garantías (por ejemplo hipotecarias)	No	Deficiente Ver PT. CG (Página de tesis No. 169)
8	Fiador	No	Deficiente Ver PT. CG (Página de tesis No. 169)

b) *Persona jurídica*

No.	Requisitos mínimos	Implantado	Conclusión
1	Patente de comercio y de sociedad	Si	Apropiado
2	Número de Identificación Tributaria	Si	Apropiado
3	Últimos 3 estados de cuenta bancarios.	Si	Apropiado
4	Últimos 2 estados financieros más recientes aprobados por representante legal y contador general de la empresa.	Si	Apropiado Apropiado Apropiado
5	Copia del punto de acta donde la junta directiva indica el nombramiento del representante legal para adquirir el bien.	Si	Apropiado Apropiado Apropiado
6	Referencias crediticias (mínimo 3)	Si	Apropiado
7	Referencias comerciales (mínimo 3)	Si	Apropiado
8	Garantías (fiduciarias o hipotecarias)	No	Deficiente Ver PT CG (Página de tesis No. 169)
9	Flujo de caja proyectado (6 meses)	No	Deficiente Ver PT CG (Página de tesis No. 169)

NOTA Junto a los requisitos debe ir adjunto una solicitud de crédito que completa el cliente, (esta contiene el vehículo que se desea, el crédito a solicitar, enganche)

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación del control interno	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-03 4/10	

b.3 Plazo de los créditos **CI-03 1/10** (Página de tesis No. 100)

Actualmente el plazo para la cancelación de un crédito se establece a través de un 25% de enganche y pagos proporcionales a 30, 60 y 90 días.

b.3.1 Factores cuantitativos: Las cifras se analizarán mediante índices financieros, para lo cual se solicitó los últimos dos estados financieros (períodos 2008 y 2007)

Automotores Los Alpes, S.A.			Automotores Los Alpes, S.A.		
Balance General			Estado de Resultados		
Al 31 de diciembre de 2008 y 2007			Del 01 de enero al 31 de diciembre 2008 y 2007		
(Cifras expresadas en quetzales)			(Cifras expresadas en quetzales)		
ACTIVO	2008	2007		2008	2007
	Q.	Q.		Q.	Q.
CORRIENTE:			VENTAS NETAS		
Efectivo	23,554,095	21,434,226	Ventas al crédito	59,298,100	53,368,290
Cientes CI-06 2/11 (Pag. 148)	23,126,259	18,010,000	Ventas al contado	39,532,066	34,788,218
(-) Estimación cuentas incobrables	(693,788)	(540,300)		98,830,166	88,156,508
Impuestos por cobrar	2,000,532	1,780,473	COSTO DE VENTAS:	(80,052,434)	(72,047,191)
Inventarios	20,907,063	20,070,781	Utilidad bruta en ventas	18,777,732	16,109,317
Total activo corriente	68,894,161	60,755,180			
			GASTOS DE OPERACIÓN:		
NO CORRIENTE:			De venta	(5,929,810)	(5,336,829)
Propiedad, Planta y Equipo- Neto	21,310,848	21,737,064	De administración	(3,953,207)	(3,478,822)
Otros activos	6,729,741	6,662,444		(9,883,017)	(8,815,651)
Total activo no corriente	28,040,589	28,399,508	Utilidad en operación	8,894,715	7,293,666
Total activo	96,934,750	89,154,689			
	^	^	INGRESOS Y (GASTOS) FINANCIEROS-NETOS	(127,500)	(50,000)
PASIVO Y PATRIMONIO NETO			Utilidad antes de impuesto sobre la renta	8,767,215	7,243,666
PASIVO CORRIENTE:			IMPUESTO SOBRE LA RENTA	(2,717,837)	(2,245,537)
Préstamos bancarios - corto plazo	500,000	-	Utilidad neta del año	6,049,378	4,998,130
Proveedores y gastos acumulados	26,918,965	24,765,448		^	^
Total pasivo corriente	27,418,965	24,765,448			
PASIVO NO CORRIENTE:					
Provisión para indemnizaciones	448,649	394,811			
Total pasivo	27,867,615	25,160,260			
PATRIMONIO NETO:					
Capital pagado	20,000,000	20,000,000			
Utilidades acumuladas	49,067,135	43,994,429			
Total patrimonio neto	69,067,135	63,994,429			
Total pasivo y patrimonio	96,934,750	89,154,689			
	^	^			

Gustavo Luigi Muñoz
Representante Legal/Automotores Los Alpes, S.A.

Marisol Hernández
Contador General -- Registro No. 29382932

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación del control interno	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-03 5/10	

b.3.1.1 Análisis de los principales índices financieros: *El objetivo es determinar el comportamiento de la entidad en cuanto a los periodos 2008 y 2007 para determinar si su política de cobro actual es apropiada o deficiente y que impacto tiene dentro de los estados financieros.*

		Año		Variación	Evaluación
		2008	2007		
		a	a		
Índices de liquidez					
Solvencia	$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$	2.51	2.45	0.06	Aceptable
Prueba del ácido	$\frac{\text{Activo circulante-Inventarios}}{\text{Pasivo Circulante}}$	1.75	1.64	0.11	Aceptable
Solvencia inmediata	$\frac{\text{Efectivo disponible}}{\text{Pasivo Circulante}}$	0.86	0.87	-0.01	Deficiente
Capital de trabajo	$\frac{(\text{Activo Circulante}-\text{Pasivo Circulante})}{\text{Capital de trabajo}}$	Q 41,475,195	Q 35,989,732	Q 5,485,463	Aceptable
Índices de Actividad					
Rotación cuentas por cobrar (Veces)	$\frac{\text{Ventas anuales al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	2.56	2.96	-0.40	Deficiente
Promedio de cobranza (días)	$\frac{\text{Ctas por cobrar} \times 365 \text{ días}}{\text{Ventas al crédito}}$	142	123	19.17	Deficiente
Promedio de pago	$\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras promedio}}$	54	58	-4.43	Deficiente
Índices de Rentabilidad					
Margen bruto de utilidad	$\frac{\text{Ventas}-\text{Costo de lo vendido}}{\text{Ventas netas}}$	19%	18%	0.01	Aceptable
Rotación de Activos Totales	$\frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activos totales}}$	1.02	0.99	0.03	Aceptable
Margen de utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$	6%	6%	0.00	Aceptable
Índices de Endeudamiento					
Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	29%	28%	0.01	Aceptable

a/ Factores obtenidos de los saldos de los estados financieros al 31 de diciembre 2008-2007 proporcionados por el departamento de contabilidad de la entidad.

<i>CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación del control interno	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-03 6/10	

Razonamiento de los índices financieros:

<u>Liquidez</u>
La liquidez total de la empresa muestra una tendencia razonablemente estable en relación al año anterior, sin embargo existen factores desfavorables como la capacidad de la empresa para solventar sus obligaciones a corto plazo, lo que está obligando a la empresa a recurrir a financiamiento externo situación que no mostraba en el año 2007.

<u>Actividad</u>
Los índices de actividad muestran una situación desfavorable para la entidad lo que demuestra que la administración de la recuperación de la cartera es lenta, en relación a la cuenta por pagar y aunado a lo que mostró el índice de liquidez la entidad paga con lentitud las cuentas por pagar por lo que debe prestarse especial a estos puntos debido a que la entidad puede caer en costos financieros como el pago de mora o intereses por la tardanza de los pagos. Actualmente la entidad está financiando por un mes y medio mas la cartera de créditos a clientes lo que lo hace un costo elevado y afecta la liquidez inmediata.

<u>Rentabilidad</u>
Para este índice muestra una tendencia mas aceptable con relación al año 2007, a pesar de la crisis financiera mundial para el año 2008 se incrementó el número de ventas, otro factor considerable es la reducción de costos y gastos (gastos de publicidad, sueldos, combustibles, telefonía) que realizó la entidad como medida de austeridad y mantener así el margen de utilidad.

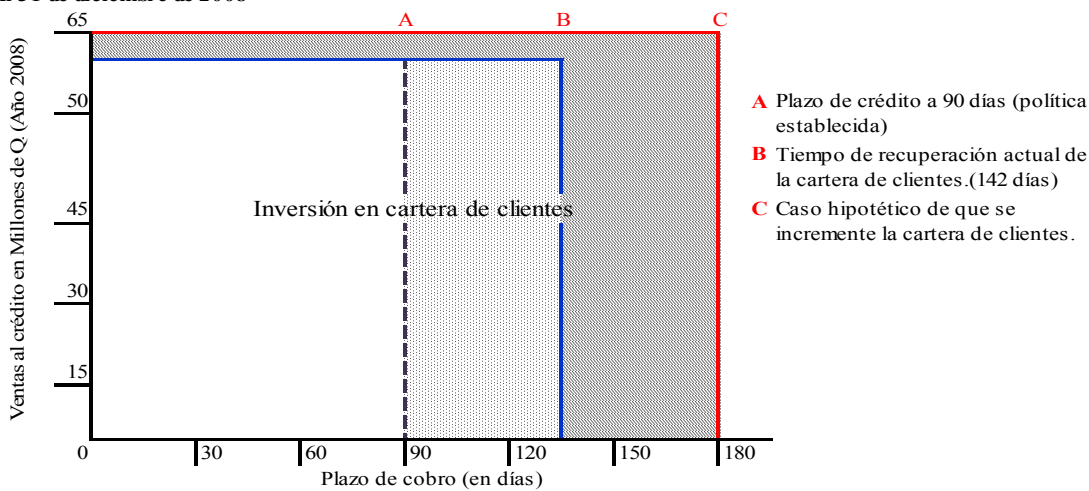
<u>Endeudamiento</u>
A pesar de que la entidad cuenta con suficiente activo para hacer frente a sus obligaciones, la entidad al mostrar una deficiencia en su solvencia inmediata ha tenido que recurrir a financiamiento externo para soportar a corto plazo sus obligaciones, esto representa un indicio de que debe prestarse especial atención en la recuperación de la cartera de clientes.

<u>Conclusión sobre el análisis de Índices financieros</u>
Los principales hallazgos detectados son: a) Existe una lenta recuperación de la cartera de clientes existe un atraso en días de mas del 50% estimado b) La rotación es más lenta en relación al año anterior c) Según indagaciones realizadas con la gerencia general, la entidad ha recurrido a financiamiento externo, para cubrir obligaciones a corto plazo. En conclusión y para los intereses que nos compete, la entidad presenta una débil administración y recuperación de la cartera de clientes lo que ha repercutido en la liquidez o solvencia inmediata para cubrir obligaciones a corto plazo, de mantener estos márgenes se tendrá que recurrir a mas financiamiento externo, riesgo de morosidad en la cartera de clientes y estos factores tendrán un impacto negativo para la estabilidad de la entidad en el futuro.

NOTA El trabajo desarrollado anteriormente fue útil para determinar la tendencia de las cifras financieras y su impacto en nuestra evaluación del departamento de créditos y cobros, por lo que esta prueba nos ayudará a determinar si el plazo de los créditos que se utiliza actualmente es adecuado, según el siguiente trabajo:

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación del control interno	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-03 7/10	

Automotores Los Alpes, S.A.
Análisis en el plazo de los créditos
Al 31 de diciembre de 2008



Razonamiento
(Evaluación del plazo de crédito otorgado)

1 Reducción del plazo	Conclusión
Si se da el caso hipotético de reducir el plazo de otorgamiento de crédito por ejemplo 60 días máximo, se corre el siguiente riesgo: a Al reducir el tiempo de crédito puede significar la pérdida de una venta al restringir la posibilidad al cliente de un plazo más amplio para cancelar el crédito. b El efecto anterior podría tener un impacto en el nivel de ventas y por ende la reducción de las utilidades de la entidad.	No es adecuado la reducción del plazo de crédito.

2 Ampliación del plazo	Conclusión
Al ampliar el crédito por ejemplo a 6 meses se podrían tener las siguiente implicaciones: a Si se extiende el plazo de crédito y debido a la lenta recuperación existente se corre el riesgo de que se esté financiando aún mas la cartera de clientes lo que podría repercutir en riesgos de liquidez y solvencia inmediata al no convertir rápidamente los clientes en efectivo. b Debido a la crisis mundial iniciada en nuestro país en los últimos meses del año 2008, las ventas podrían disminuir debido al futuro incierto sobre la reactivación económica esto impactaría en: riesgos de morosidad, bajo nivel de ventas afectando liquidez y utilidades.	No es adecuado la ampliación del plazo de crédito, según la situación nacional que afronta el país en este momento.

Conclusión general
Según los factores mencionados anteriormente se concluye que por la situación nacional que atraviesa el país por la crisis económica mundial y por el futuro incierto de la reactivación económica, en estos momentos no es recomendable reducir o ampliar el plazo de los créditos. Lo recomendable en este momento es fortalecer e implantar mecanismos de control para acelerar los cobros con el fin de que la rotación y el tiempo de la recuperación de la cartera de clientes se establezca de acuerdo a la política establecida a 90 días máximo.

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación del control interno	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-03 8/10	

b.3.2 Factores culpativos: Se trasladó un cuestionario al jefe de créditos donde se evaluaron los factores que se consideran al momento de analizar un crédito, del que se obtuvo el siguiente resultado:

¿Realiza la gerencia de créditos entrevistas personales a los clientes, antes de conceder un crédito?
<p>Respuesta// No, la relación primaria del cliente es con el vendedor.</p> <p>Conclusión auditoria// CG (Pagina de tesis No. 169) Es una deficiencia al no conocer al cliente, una entrevista primaria tendría las siguientes ventajas: <i>Se evaluaría el monto y la razón de la solicitud de crédito.</i> <i>Tener conocimiento de las fuentes primarias y secundarias de pago.</i> <i>Datos financieros</i> <i>Tipos de seguros con que cuenta el cliente</i> <i>Relación banca negocio</i> <i>A que se dedica el cliente (Trabaja bajo dependencia o es empresario)</i> Estos factores debieran documentarse y serían una fuente apropiada antes de iniciar las indagaciones para proceder a evaluar el otorgamiento del crédito.</p>

¿Qué tipos de riesgos se evalúan al conceder un crédito?
<p>Respuesta// <i>Se obtiene la respuesta de las referencias comerciales (las 3 que se solicitan deben ser con referencia positiva) y se evalúa la disponibilidad en los estados de cuenta bancario y las referencias en INFORNET.</i></p> <p>Conclusión auditoria// CG (Pagina de tesis No. 169) La entidad únicamente se basa en la evaluación de las referencias bancarias y crediticias, no toma en consideración lo siguiente:</p> <p>Riesgo de mercado: Por ejemplo, debe considerarse indagaciones sector económico del cliente, es empresario o trabaja en relación de dependencia, si es empresario cual es el giro del negocio cuáles son los clientes principales y proveedores con los que cuenta.</p> <p>Riesgo de país: Considerar la crisis económica mundial, seguridad, impuestos, entre otros.</p> <p>Riesgo de tasas de interés: Evaluar los préstamos y el costo financiero de los intereses.</p> <p>Riesgo por diferencial cambiario: Evaluar las fluctuaciones cambiarias por los créditos concedidos en US\$, considerar pérdidas por devaluación de la moneda.</p> <p><i>Evaluar índices financieros</i> <i>Calidad moral del cliente</i></p>

¿Qué controles se utilizan para anticiparse a riesgos de incobrabilidad?
<p>Respuesta// Los créditos se documentan en pagarés y ante un notario.</p> <p>Conclusión auditoria// CG (Pagina de tesis No. 169) La utilización de pagarés es un medio eficaz para documentar la deuda sin embargo debe considerarse utilizar los seguros contra desempleo que actualmente manejan las aseguradoras del país como un medio para protegerse de incobrabilidad y como un medio para incrementar ventas.</p>

NOTA Información obtenida a través de entrevista con el gerente de créditos de la entidad.

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación del control interno	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-03 9/10	

b.1 Políticas de cobro Ver PT **CI-03 1/10** (Página de tesis No. 100)

El objetivo es establecer el concepto básico de la operación de cobranzas y el alcance que debiera dársele a este rubro.

¿Se documentan las metas a corto y largo plazo de los cobros?
Respuesta// Se realiza semanalmente y se comunica al personal del departamento de créditos en forma verbal.
Conclusión auditoría: Las metas a corto y largo plazo de los cobros es importantes hacerlas del conocimiento del personal, sin embargo es importante que las mismas sean documentadas (a través de memorándum, correos electrónicos).

¿Se planean los cobros y rutas?
Respuesta// Es realizado por asistente de créditos y se realiza de forma diaria.
Conclusión auditoría: Se validó dicha información en PT de trabajo CI-05 4/5 (Página de tesis No. 145)

¿Qué seguimiento se le da al cobro de una cuenta?
Respuesta// Cuando sobrepase el límite del pago de cuotas (30, 60 y 90 días) se realiza lo siguiente: 1 Llamadas telefónicas 3 Cartas 2 Correos electrónicos Si lo anterior es deficiente y sobrepasan los 90 días, estos se trasladan a proceso judicial
Conclusión auditoría: Se observó que se cuenta con bitácora de llamadas envío de cartas y correos electrónicos. El control es adecuado.

¿Se cobra mora y costos administrativos por atraso en la deuda?
Respuesta// No, por experiencia no se realiza derivado de que cuando existen atrasos se acuerda únicamente cobrar el capital, pues el cliente solicita exoneración de mora, en el 2008 no se ha tenido conocimiento de estas operaciones.
Conclusión auditoría: Es deficiente derivado de que el cobro de mora es un instrumento que obliga al cliente a pagar en tiempo las cuotas de un crédito. CG (Página de tesis No. 169)

¿Se comunican a la gerencia y se discuten las cuentas de lenta recuperación y cobro dudoso?
Respuesta// Ver trabajo de esta área en CI-06 3/11 (Página de tesis No. 149)
Conclusión auditoría: CI-06 3/11 (Página de tesis No. 149)

NOTA Información obtenida a través de entrevista con el gerente de créditos de la entidad.

<i>CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación del control interno	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-03 10/10	

¿Los vehículos en venta cuentan con seguro contra robos?
Respuesta// Es obligatorio y se encuentra incluido dentro del valor de venta del vehículo.
Conclusión auditoría: Adecuado.

¿Se proponen seguros contra desempleo?
Respuesta// Actualmente no se ha implantado este tipo de operaciones.
Conclusión auditoría: Puede ser un factor que aseguraría el pago de cuotas, evitaría morosidad y podría incrementar el nivel de ventas. CG (Página de tesis No. 169)

NOTA Información obtenida a través de entrevista con el gerente de créditos de la entidad.

<u>Conclusión sobre la política de cobro</u>
En conclusión y para los intereses que nos compete, la entidad presenta deficiencias para la recuperación de la cartera de clientes para lo cual se propocionarán las recomendaciones correspondientes para mitigar estas deficiencias, en la carta a la gerencia.

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 1/32	




A) *Diseño e implantación* Ver PT **Pg-03 2/2** (Página de tesis No. 99)

Dentro de la comprensión del proceso de operaciones del departamento de créditos y cobros se encuentra la revisión de la información relevante para cada actividad de control que nos permita identificar y evaluar los riesgos de error que puedan afectar al departamento de créditos y cobros, dentro de los procedimientos se encuentra el diseñar y realizar procedimientos de auditoría apropiados, en los que incluye evaluar el control interno y determinar la implantación de las actividades de control, a continuación las actividades sujetas a revisión:

Ciclo a evaluar	Referencia diseño e implantación	Página de tesis	Referencia Eficacia operativa	Página de tesis
Solicitud de crédito	CI-04 2/32	111	CI-04 13/32	122
Registro y aplicación de facturación en cuenta corriente	CI-04 4/32	113	CI-04 20/32	129
Cobranza y entradas de efectivo	CI-04 6/32	115	CI-04 24/32	133
Emisión de reportes del departamento de créditos y cobros	CI-04 8/32	117	CI-04 30/32	139

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 2/32	

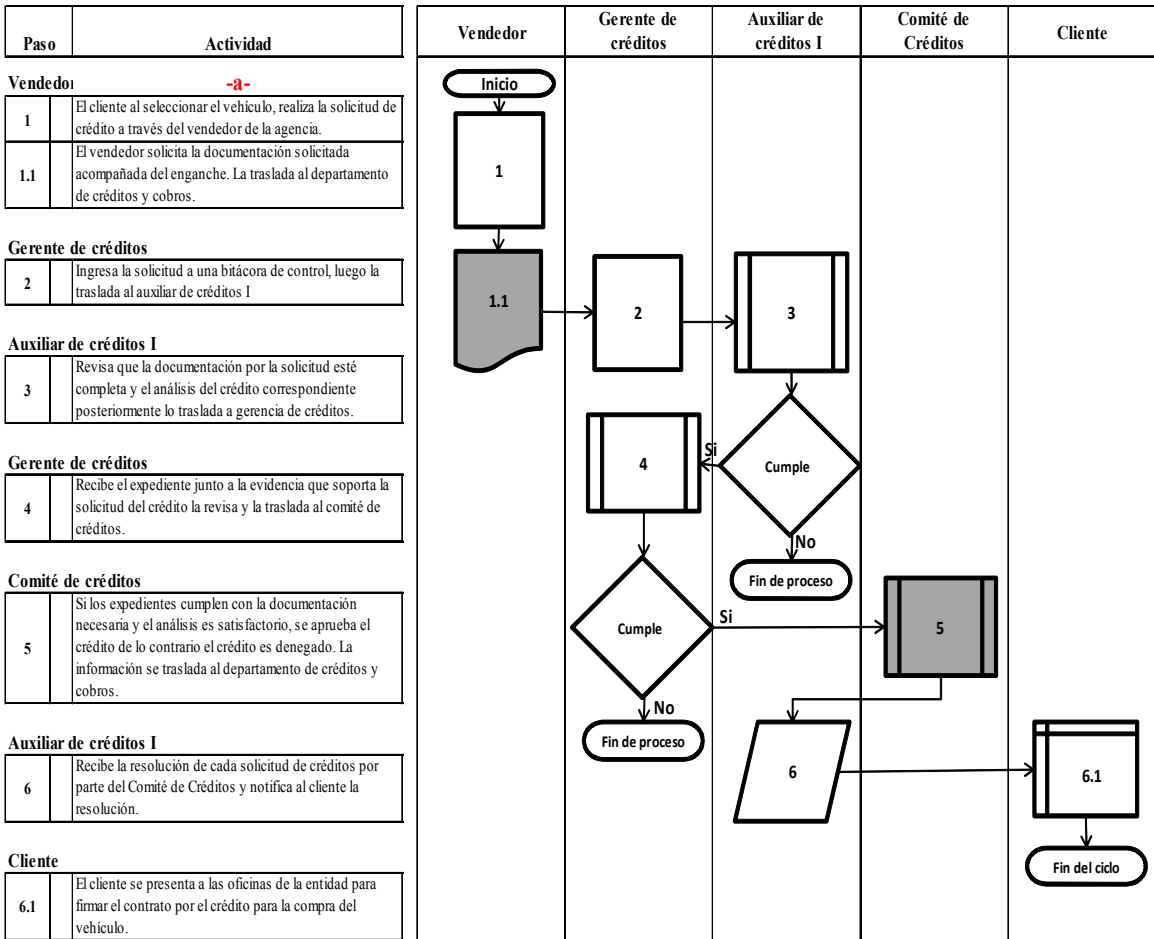
Ver PT **CI-04 1/32** (Página de tesis No. 110)

Nombre del procedimiento		Solicitud de crédito 
Objetivo		Establecer que el precio y condiciones de la venta de un vehículo deben autorizarse de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración.
Responsable	Paso	Descripción
Vendedor	1 	Un pedido se confirma con formato preestablecido llamado “solicitud de pedido” en ésta se solicita al cliente la documentación correspondiente para otorgar el crédito, adicional se requiere el anticipo, su monto va a depender del tipo de vehículo que se requiera. Ver procedimiento utilizado por la entidad para el proceso de solicitud de crédito en papel de trabajo CI-03 5/10 (Página de tesis No.104)
Gerente de créditos	2	Recibe el pedido y revisa la documentación, la ingresa a una bitácora de control, posteriormente se traslada al auxiliar de créditos para validar e investigar la información del cliente. Si el documento no cuenta con los requisitos establecidos esta se devuelve al vendedor.
Auxiliar de créditos I	3	Realiza confirmación de referencias comerciales, personales, verifica la garantía del crédito, verifica los estados de cuenta del banco y la disponibilidad, esta información se documenta en una forma llamada “Solicitud y aprobación de crédito”.
Gerente de créditos	4	Revisa el trabajo realizado por los auxiliares, indaga asuntos de importancia, revisa el perfil del cliente en un motor de búsqueda de internet llamada Infonet, datos y referencias del récord crediticio del cliente, al finalizar lista las solicitudes y las presenta al Comité de Créditos.
Comité de créditos	5 	Se reúne los días lunes y viernes de cada semana para analizar los expedientes de clientes procesados por el departamento de créditos, autoriza el crédito, firma la forma “Solicitud y aprobación de crédito”, esta documentación se traslada nuevamente al departamento de créditos para que se notifique al cliente. Si la solicitud es denegada, el documento no es firmado.
Auxiliar de créditos I	6	Se comunica vía telefónica con el cliente, donde le notifica la resolución de la solicitud del crédito, posteriormente el crédito se legaliza en escritura pública a través de un notario.
Fin de procedimiento		

 Proceso obtenido del personal del departamento de créditos y cobros

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 3/32	

Automotores Los Alpes, S.A.
Ciclo evaluado: Solicitud de crédito
Flujograma No. 1
Al 31 de diciembre 2008






Objetivo del flujograma: Luego de realizar la comprensión del ciclo a través de narrativas, se flujogramó el proceso con el objetivo de tener un entendimiento claro y preciso, lo cual también será útil para identificar los procesos y controles relevantes del ciclo evaluado


-a- Información extraída de la cédula narrativa.

NOTA: Las partes sombreadas de color gris, corresponde a los controles relevantes que serán probados en la implantación y eficacia de controles.

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 4/32	

Ver PT **CI-04 1/32** (Página de tesis No. 110)

Nombre del procedimiento		Registro y aplicación de facturación en cuenta corriente 
Objetivo		Determinar si existe la revisión de la facturación diaria y si es aplicada correctamente al sistema de cuenta corriente.
Responsable	Paso	Descripción
Facturación	1	Recibe del departamento de créditos la forma “solicitud y aprobación de crédito”, con base a este documento factura el vehículo, previamente revisa si el expediente cumple con los requisitos del trámite de crédito. NOTA: Se determinó que no existe una persona que se encargue de la revisión de los precios de la facturación. CG (Página de tesis No.169)
Auxiliar de créditos II	2	Auxiliar de créditos ingresa la factura al sistema de cuenta corriente, al ingresarlo automáticamente se genera un código correlativo de cliente en este módulo se ingresa los datos generales del cliente y se le asigna el plazo del crédito autorizado.
Contabilidad	3	Recibe del departamento de créditos el reporte de facturas y se contabilizan de forma manual.
Departamento de créditos y contabilidad	4 	Diariamente concilian de forma manual los ingresos por facturación registrados a cuenta corriente y registro de ingresos.
Auxiliar de créditos II	5	Derivado de que la facturación es manual el departamento de créditos y cobros mensualmente elabora una conciliación de saldos contra los saldos registrados por contabilidad para asegurarse de su precisión y registro oportuno de la información.
Gerente de ventas y gerente de créditos.	6 	De forma quincenal se reúnen para discutir y revisar los informes de ventas y cuentas por cobrar relacionados con las ventas al contado y crédito.
Fin de procedimiento		

 Proceso obtenido del personal del departamento de créditos y cobros

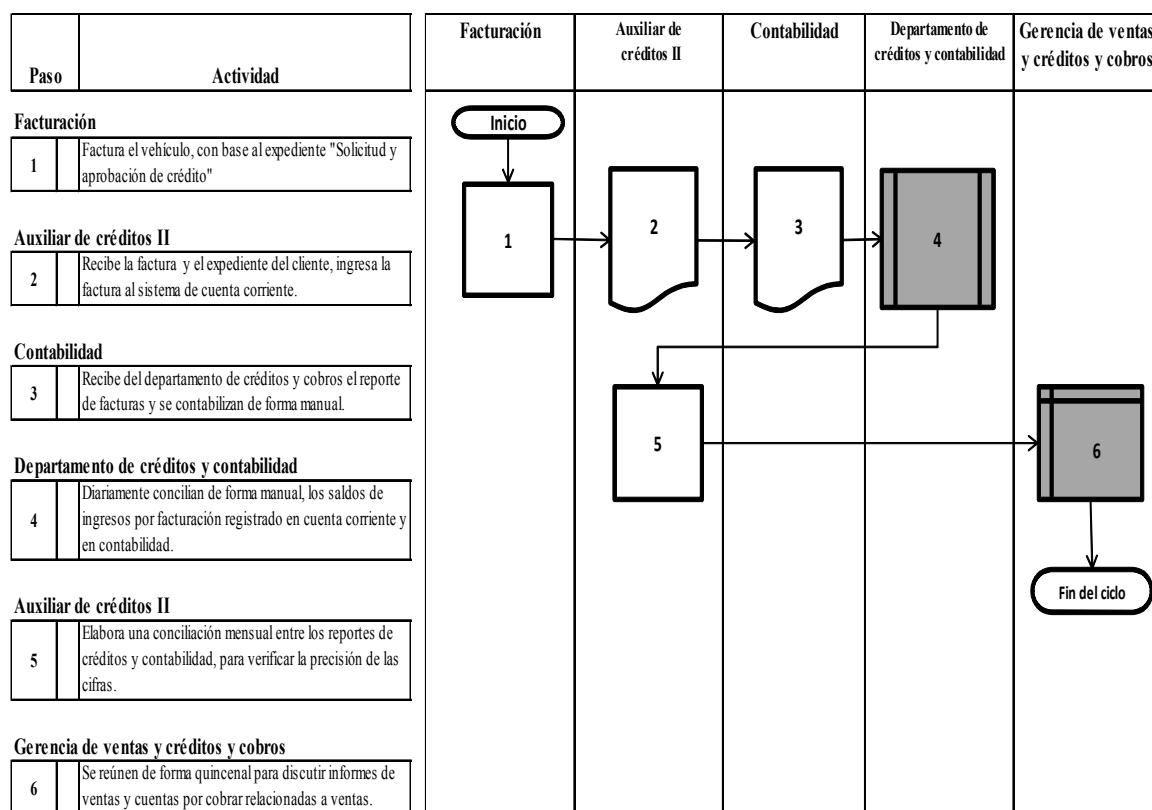
CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 5/32	

Automotores Los Alpes, S.A.

Ciclo evaluado: Registro y aplicación de facturación en cuenta corriente

Flujograma No. 2

Al 31 de diciembre 2008






Objetivo del flujograma: Luego de realizar la comprensión del ciclo a través de narrativas, se flujogramó el proceso con el objetivo de tener un entendimiento claro y preciso, lo cual también será útil para identificar los procesos y controles relevantes del ciclo evaluado

-a- Información extraída de la cédula narrativa.

NOTA: Las partes sombreadas de color gris, corresponde a los controles relevantes que serán probados en la implantación y eficacia de controles.

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 6/32	

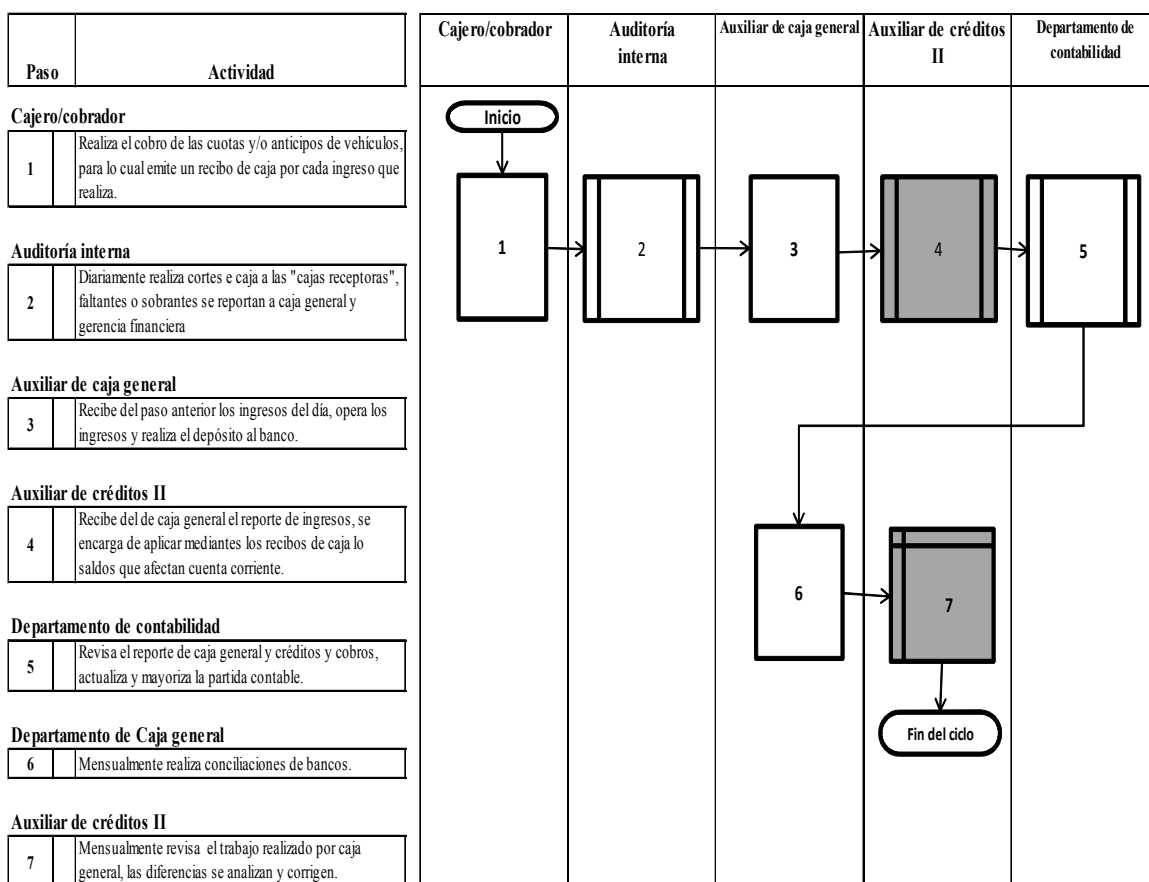
Ver PT **CI-04 1/32** (Página de tesis No. 110)

Nombre del procedimiento		Cobranza y entradas de efectivo 
Objetivo		Establecer el procedimiento y determinar si la estrategia de cobro es adecuada al tamaño de operaciones del departamento de créditos y cobros.
Responsable	Paso	Descripción
Cajero cobrador	1	Realiza el cobro de las cuotas y/o anticipos de vehículos, para lo cual emite un recibo de caja por cada ingreso que realiza. El ingreso puede ser por efectivo, cheques y transferencias bancarias, previamente haber mostrado la boleta de depósito bancario. Los ingresos son capturados en el sistema y se encuentran en línea con el departamento de caja.
Auditoría interna	2	Diariamente realizan cortes de caja al inicio del día y al final del día, faltantes o sobrantes son reportados a la gerencia financiera.
Auxiliar de caja general	3	Recibe del cajero y cobradores los ingresos del día (con las firmas del cajero y de auditoría interna), cuadra los documentos físicos contra el reporte del sistema y afecta las cuentas bancarias. Así mismo se aseguran de que los ingresos fueron depositados al banco, diariamente se consulta las cuentas bancarias a través del Internet.
Auxiliar de créditos II	4 	Recibe del departamento de caja general el reporte de ingresos de efectivo, se encarga de aplicar los recibos al sistema de cuenta corriente, en este considera el código y nombre del cliente.
Departamento de contabilidad	5	Toma el reporte de ingresos del departamento de caja general y el reporte del departamento de créditos, revisa nuevamente los reportes físicos contra los datos del sistema, actualiza la información y mayoriza la partida contable en el sistema.
Departamento de caja general	6	Mensualmente realiza las conciliaciones de bancos para asegurarse de que los ingresos fueron aplicados correctamente, las diferencias se analizan y se corrigen rápidamente.
Auxiliar de créditos II	7 	Mensualmente revisa el trabajo realizado por caja general las diferencias conjuntamente con este departamento se analizan y se corrigen.
Fin de procedimiento		

 Proceso obtenido del personal del departamento de créditos y cobros

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 7/32	

Automotores Los Alpes, S.A.
Ciclo evaluado: Cobranza y entradas de efectivo
Flujograma No. 3
Al 31 de diciembre 2008



Objetivo del flujograma: Luego de realizar la comprensión del ciclo a través de narrativas, se flujogramó el proceso con el objetivo de tener un entendimiento claro y preciso, lo cual también será útil para identificar los procesos y controles relevantes del ciclo evaluado

-a- Información extraída de la cédula narrativa.

NOTA: Las partes sombreadas de color gris, corresponde a los controles relevantes que serán probados en la implantación y eficacia de controles.

<i>CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 8/32	

Ver PT **CI-04 1/32** (Página de tesis No. 110)

Nombre del procedimiento		Emisión de reportes del departamento de créditos y cobros ∞
Objetivo		Determinar el tipo de análisis que utiliza el departamento de créditos y cobros para la prevención, detección y corrección de deficiencias del departamento
Responsable	Paso	Descripción
Auxiliar de créditos I	1	Semanalmente prepara un reporte de los cobros que realizará en una semana, junto a este reporte emite un informe general de la situación de cada cliente, este análisis es trasladado al gerente de créditos.
Auxiliar de créditos II	2	Prepara diariamente un reporte de cobros, planifica las rutas con los cobradores, al final del día compara lo planificado contra lo cobrado y emite un reporte al gerente de créditos para su revisión.
Gerente de créditos	3	Analiza el reporte, las situaciones de importancia, se da el seguimiento necesario, realiza un memorándum que traslada al comité de créditos.
Comité de créditos	4	Trimestralmente se prepara un informe a la gerencia general en donde se presenta la situación general de la cartera de clientes. CG (Página de tesis No. 174)
Gerencia General	5 ⬆	Evalúa el desempeño del departamento de créditos y cobros así como los logros alcanzados y el plan de acción de corrección para las deficiencias reportadas.
Fin de procedimiento		

∞ Proceso obtenido del personal del departamento de créditos y cobros

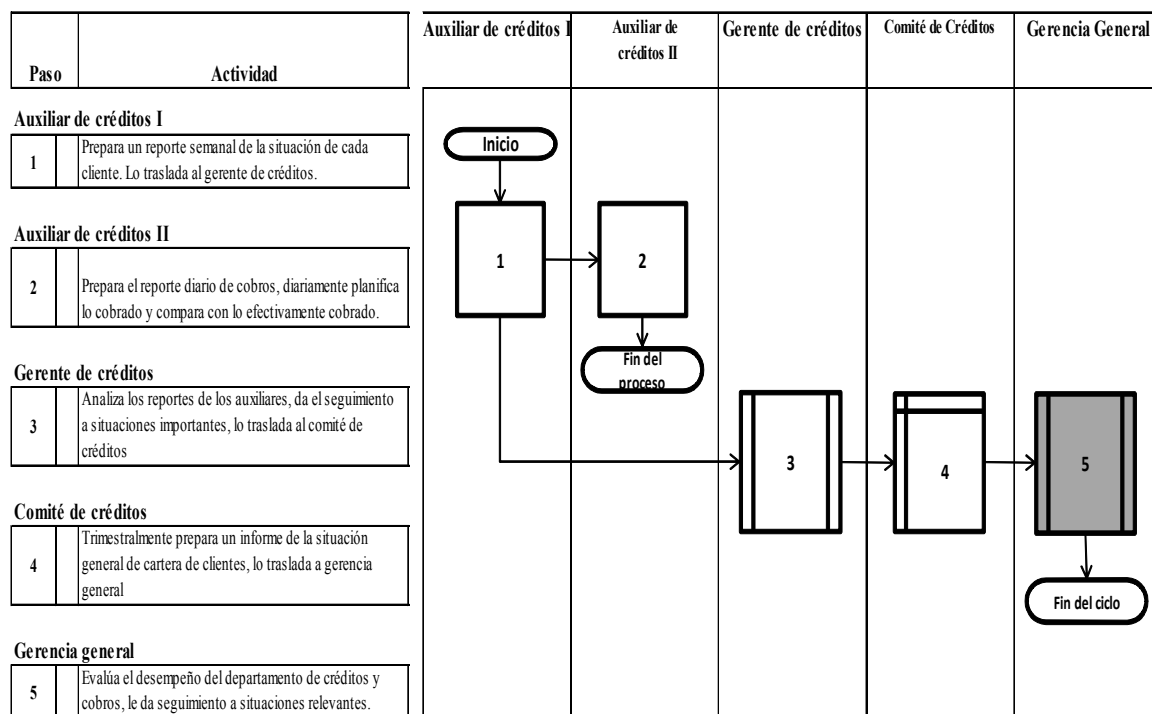
CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 9/32	

Automotores Los Alpes, S.A.

Ciclo evaluado: Emisión de reportes del departamento de créditos y cobros

Flujograma No. 4

Al 31 de diciembre 2008



Objetivo del flujograma: Luego de realizar la comprensión del ciclo a través de narrativas, se flujogramó el proceso con el objetivo de tener un entendimiento claro y preciso, lo cual también será útil para identificar los procesos y controles relevantes del ciclo evaluado

-a- Información extraída de la cédula narrativa.


NOTA: Las partes sombreadas de color gris, corresponde a los controles relevantes que serán probados en la implantación y eficacia de controles.

<i>CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 10/32	


Identificación e implantación de controles

A continuación se presenta el resumen de los controles relevantes identificados en el trabajo de narrativas sobre los cuales se pretende confiar y se consideran cubren las aseveraciones o errores que puedan afectar el departamento de créditos y cobros en general.

En la implantación se observó el último documento del mes de diciembre con el objetivo de verificar que el control existiera y familiarizarnos con los documentos al momento de realizar la prueba de controles.

	Control Relevante	Implantado	Observaciones	Referencia a prueba de controles
Solicitud de crédito				
1	Las solicitudes de crédito se procesan y autorizan dentro del límite y análisis determinado por la administración.	Si	Según observación e inspección de documentos se determinó, que el control se encuentra implantado al 31 de diciembre 2008.	CI-04 13/32 (Página de tesis No. 122)
Registro y aplicación de facturación en cuenta corriente				
1	La facturación se registra en cuenta corriente, esta se coteja contra contabilidad para asegurar que todos los embarques fueron facturados.	Si	Según observación e inspección de documentos se determinó, que el control se encuentra implantado al 31 de diciembre 2008.	CI-04 20/32 (Página de tesis No. 129)
2	Las ventas, al final de un proceso, se concilian para asegurar el registro completo y consistente en el período apropiado lo que incluye el registro de las facturas relacionadas.	Si	Según observación e inspección de documentos se determinó, que el control se encuentra implantado al 31 de diciembre 2008.	CI-04 20/32 (Página de tesis No. 129)

<i>CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	24/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 11/32	

	Control Relevante	Implantado	Observaciones	Referencia a prueba de controles
Cobranza y entradas de efectivo				
1	Las entradas de efectivo son analizadas y conciliadas para asegurar su completo y consistente registro en el período apropiado.	Si	Según observación e inspección de documentos se determinó, que el control se encuentra implantado al 31 de diciembre 2008.	CI-04 24/32 (Página de tesis No. 133)
2	Mensualmente los estados de cuenta bancarios se concilian con los reportes de ingresos.	Si	Según observación e inspección de documentos se determinó, que el control se encuentra implantado al 31 de diciembre 2008.	CI-04 28/32 (Página de tesis No. 137)
Emisión de reportes del departamento de créditos y cobros				
1	Trimestralmente el comité de créditos presenta un informe general de los logros alcanzados por el departamento de créditos y cobros, éste es presentado a gerencia general.	Si	Según observación e inspección de documentos se determinó, que el control se encuentra implantado al 31 de diciembre 2008.	CI-04 30/32 (Página de tesis No. 139)

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ
Período	A131 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 12/32

1. Prueba de controles (eficacia) del departamento de créditos y cobros

Una vez identificado los controles relevantes dentro del departamento de créditos y cobros y haber determinado que estos han sido diseñados de forma apropiada, se realizará prueba de controles para determinar de manera suficiente si estos han operado de manera eficiente durante el período examinado. Las muestras se basaron por muestreo estadístico y no estadístico la selección de éste último se realizó bajo un criterio imparcial; según nuestra experiencia en este tipo de compromisos, en esta prueba se tomó el criterio de partir de bases de datos ajenas al departamento de créditos y cobros con el objeto de identificar transacciones no operadas.

Las deficiencias de control detectadas serán reportadas en la carta a la gerencia en donde se determinará su nivel de riesgo para el departamento de créditos y cobros de la entidad, a continuación se presenta los resultados de este trabajo realizado al departamento de créditos y cobros de Automotores Los Alpes, S.A.

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 13/32

1.1 Prueba de control solicitud de crédito ↕ Ver PT **CI-04 1/32** (Página de tesis No. 110)

Referencia a selección de muestras a revisar Ver PT **CI-04 14/32** (Página de tesis No. 123)

Actividad de control identificado:	Las solicitudes de crédito se procesan y autorizan dentro del límite y análisis determinado por la administración.
Objetivo de control identificado:	Las órdenes o pedidos son procesados solamente si el crédito es aprobado según las condiciones de venta y crédito.
Tipo de error o aseveración a cubrir:	Ocurrencia
Frecuencia del control:	Diario
¿Cómo se procesa el control?	De forma manual
Procedimiento de auditoría:	Indagación corroborativa apoyada con revisión de documentos.
Fuente de la información:	Comité de créditos
Conclusión general:	De acuerdo a procedimientos de auditoría realizados se concluye con que los controles identificados NO mitigan el error de ocurrencia, por la inadecuada aplicación de las políticas para otorgar el crédito.

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	23/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ	02/02/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 14/32	

1.1.1 **Selección de expedientes a revisar** Ver PT **CI-04 13/32** (Página de tesis No. 122)
Se obtuvo listado de expedientes de clientes autorizados en el 2008 los cuales están conformados por 100 expedientes que conforman un total de Q59,298,100.

- a) **Método de muestreo:** para la selección de estos expedientes se utilizará *muestreo aleatorio sistemático*, se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Intervalo} = \frac{\text{Tamaño de la población}}{\# \text{ de muestras}}$$

El resultado indicará el intervalo de selección en el total de la población.

Se considera apropiado la revisión de 20 expedientes de los 100 autorizados en el 2008, el resultado de esta selección es el siguiente:

$$\text{Intervalo} = \frac{100 \text{ (expedientes)}}{20 \text{ muestras}} = 5$$

La muestra seleccionada 20 expedientes para su revisión se disgregó en dos estratos:

- a) Créditos individuales Ver PT **CI-04 15/32** (Página de tesis No. 124)
b) Créditos empresariales Ver PT **CI-04 17/32** (Página de tesis No. 126)

# de expediente seleccionado	Cliente	Tipo de crédito	Monto autorizado Q.	Fecha aprobación
5	Rosa Estrada	Crédito individual	474,162	05/01/2008
10	Maritza Noj	Crédito individual	250,000	06/01/2008
15	Otto Barrios	Crédito individual	334,254	10/04/2008
20	Clara Luz Sierra	Crédito individual	346,800	30/05/2008
25	Juan Carlos Monzón	Crédito individual	828,240	02/06/2008
30	Manuel Muñoz	Crédito individual	450,000	15/07/2008
35	Leonel Salazar	Crédito individual	505,000	14/08/2008
40	Edgar Godínez	Crédito individual	400,000	22/08/2008
45	Elver David García	Crédito individual	312,180	11/10/2008
50	Edwin Godoy	Crédito individual	176,208	01/11/2008
55	La Distribuidora, S.A.	Crédito empresarial	341,478	24/01/2008
60	El zopilote, S.A.	Crédito empresarial	1,377,000	15/02/2008
65	Distribuidora de Antigua, S.A.	Crédito empresarial	137,760	24/02/2008
70	TransChicamán, S.A.	Crédito empresarial	872,592	07/03/2008
75	Verduras de Exportación, S.A.	Crédito empresarial	541,536	30/07/2008
80	Quick lab	Crédito empresarial	162,632	13/08/2008
85	Mega Construcciones, S.A.	Crédito empresarial	201,198	19/09/2008
90	Deportivo Vescozini, S.A.	Crédito empresarial	400,000	19/10/2008
95	Seguros Choacorrál, S.A.	Crédito empresarial	1,275,000	05/11/2008
100	Olimpia 74, S.A.	Crédito empresarial	925,000	22/10/2008
			10,311,040	

El saldo anterior representa el 17% del total de expedientes.

CPA Consultores Naz. Córdova, S.C.		Fecha	
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	SAR	23/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	VMNAZ	02/02/2009
Período	A131 de diciembre 2008	Referencia P.T.	
I.1.2 Trabajo realizado		CI-04 15/32	

a) *Créditos individuales:* Según muestra seleccionada y la política actual de la administración, se verificó la autorización de crédito en cada expediente. El objetivo de la prueba es verificar que el control establecido se cumpla. Ver PT **CI-04 14/32** (Página de tesis No. 123)

Revisión de atributos	Cliente	Monto autorizado Q.	Fecha de solicitud	Fecha aprobación	Días de aprobarlo	Fotocopia de cédula	Recibo de agua, luz	NIT	Escritura ante notario	Aprobado por comité de créditos
	Rosa Estrada	474,162	26/12/2007	05/01/2008	10	Si	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Maritza Noj	250,000	25/12/2007	06/01/2008	12	Si	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Otto Barrios	334,254	08/04/2008	10/04/2008	2	Si	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Clara Luz Sierra	346,800	22/05/2008	30/05/2008	8	Si	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Juan Carlos Monzón	828,240	19/05/2008	02/06/2008	14	Si	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Manuel Muñoz	450,000	13/07/2008	15/07/2008	2	Si	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Leonel Salazar	505,000	08/08/2008	14/08/2008	6	Si	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Edgar Godínez	400,000	20/08/2008	22/08/2008	2	Si	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Elver David García	312,180	04/10/2008	11/10/2008	7	No	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Edwin Godoy	176,208	27/10/2008	01/11/2008	5	Si	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>

Disponibilidad en bancos										
Cliente	Monto autorizado	Tiempo de laborar (años)	Saldo reportado en carta de ingresos	Gastos mensuales	Cuenta Monetaria	Cuenta de ahorro	Indemnización en caso de despido	Disponibilidad promedio	Cubre la disponibilidad el crédito autorizado	Evaluación
Rosa Estrada	Q 474,162	10	Q 60,000	Q 24,000	Q 36,000	Q 350,000	Q 600,000	Q 986,000	Q 511,838	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>
Maritza Noj	Q 250,000	20	Q 45,000	Q 22,500	Q 22,500	Q 700,000	Q 900,000	Q 1,622,500	Q 1,372,500	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>
Otto Barrios	Q 334,254	2	Q 75,000	Q 30,000	Q 45,000	Q 300,000	Q 150,000	Q 495,000	Q 160,746	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>
Clara Luz Sierra	Q 346,800	8	Q 40,000	Q 10,000	Q 30,000	Q 550,000	Q 320,000	Q 900,000	Q 553,200	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>
Juan Carlos Monzón	Q 828,240	15	Q 50,000	Q 30,000	Q 20,000	Q 2,500,000	Q 750,000	Q 3,270,000	Q 2,441,760	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>
Manuel Muñoz	Q 450,000	4	Q 90,000	Q 45,900	Q 44,100	Q 322,500	Q 360,000	Q 726,600	Q 276,600	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>
Leonel Salazar	Q 505,000	8	Q 65,000	Q 35,750	Q 29,250	Q 600,000	Q 520,000	Q 1,149,250	Q 644,250	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>
Edgar Godínez	Q 400,000	11	Q 55,000	Q 31,350	Q 23,650	Q 407,000	Q 605,000	Q 1,035,650	Q 635,650	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>
Elver David García	Q 312,180	7	Q 35,000	Q 15,750	Q 19,250	Q 150,000	Q 245,000	Q 414,250	Q 102,070	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>
Edwin Godoy	Q 176,208	1	Q 35,000	Q 28,000	Q 7,000	Q 40,000	Q 35,000	Q 82,000	Q -94,208	No adecuado <input checked="" type="checkbox"/>

- La información fue extraída de los expedientes de crédito de cada cliente proporcionados por el departamento de créditos y cobros.
- Información examinada físicamente
- Cálculos verificados

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.		Fecha
Cuenta	Evaluación diseño e implantación		SAR
Período	Al 31 de diciembre 2008		VMNAZ
			Preparado por
			Revisado por
			Referencia P.T.
			CI-04 16/32

Conclusión sobre las referencias de crédito					
Cliente	Referencia Comercial 1	Referencia Comercial 2	Referencia Comercial 3	Referencia Informat	Conclusión auditoria
Rosa Estrada	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente <input checked="" type="checkbox"/>
Maritza Noj	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente <input checked="" type="checkbox"/>
Otto Barrios	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente <input checked="" type="checkbox"/>
Clara Luz Sierra	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente <input checked="" type="checkbox"/>
Juan Carlos Monzón	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente <input checked="" type="checkbox"/>
Manuel Muñoz	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente <input checked="" type="checkbox"/>
Leonel Salazar	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente <input checked="" type="checkbox"/>
Edgar Godínez	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente <input checked="" type="checkbox"/>
Elver David García	Adecuado	No contestó	Adecuado	Adecuado	Deficiente <input checked="" type="checkbox"/>
Edwin Godoy	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente <input checked="" type="checkbox"/>

Conclusión auditoria	Deficiente
----------------------	------------

Análisis del comité de créditos

El comité de créditos evalúa los requisitos solicitados al crédito y si cumple con los requisitos antes descritos lo aprueba de lo contrario es denegado. No existen procedimientos específicos de análisis.

- La información fue extraída de los expedientes de crédito de cada cliente proporcionados por el departamento de créditos y cobros.
- Información examinada físicamente

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 17/32
			Fecha
			23/01/2009
			02/02/2009

b) **Créditos empresariales:** Según muestra seleccionada y la política actual de la administración, se verificó la autorización de crédito en cada expediente. El objetivo de la prueba es verificar que el control establecido se cumpla. Ver PT **CI-04 14/32** (Página de tesis No. 123)

Revisión de atributos									
Cliente	Monto autorizado Q.	Fecha solicitud	Fecha aprobación	Días en aprobarlo	Patente de comercio y sociedad	Copia de aprobación en punto de acta	NIT	Escritura ante notario	Aprobado por comité de créditos
La Distribuidora, S.A.	341,478	22/01/2008	24/01/2008	2	Si	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
El zopilote, S.A.	1,377,000	12/02/2008	15/02/2008	3	Si	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
Distribuidora de Antigua, S.A.	137,760	12/02/2008	24/02/2008	12	Si	No	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
TransChicamán, S.A.	872,592	26/02/2008	07/03/2008	10	Si	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
Verduras de Exportación, S.A.	541,536	18/07/2008	30/07/2008	12	No	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
Quick lab	162,632	01/08/2008	13/08/2008	12	Si	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
Mega Construcciones, S.A.	201,198	17/09/2008	19/09/2008	2	Si	No	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
Deportivo Vescozini, S.A.	400,000	17/10/2008	19/10/2008	2	No	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
Seguros Choacorrall, S.A.	1,275,000	21/10/2008	05/11/2008	15	Si	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
Olimpia 74, S.A.	925,000	05/10/2008	22/10/2008	17	Si	Si	Si	Si	<input checked="" type="checkbox"/>

Disponibilidad en bancos									
Cliente	Monto autorizado	Disponibilidad Estado cuenta bancario 2 meses atrás al reciente	Disponibilidad Estado cuenta bancario mes anterior	Disponibilidad Estado cuenta bancario mas reciente	Promedio mensual	Cuota mensual promedio	Cubre la disponibilidad el crédito autorizado	Evaluación	
La Distribuidora, S.A.	341,478	Q 2,500,000	Q 1,750,000	Q 1,977,000	Q 2,075,667	113,826	Q 1,961,841	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>	
El zopilote, S.A.	1,377,000	Q 7,054,500	Q 6,200,000	Q 5,375,000	Q 6,209,833	459,000	Q 5,750,833	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>	
Distribuidora de Antigua, S.A.	137,760	Q 750,000	Q 775,000	Q 550,000	Q 691,667	45,920	Q 645,747	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>	
TransChicamán, S.A.	872,592	Q 455,000	Q 372,000	Q 450,000	Q 425,667	290,864	Q 134,803	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>	
Verduras de Exportación, S.A.	541,536	Q 378,900	Q 224,500	Q 450,000	Q 351,133	180,512	Q 170,621	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>	
Quick lab	162,632	Q 245,000	Q 190,000	Q 155,000	Q 196,667	54,211	Q 142,456	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>	
Mega Construcciones, S.A.	201,198	Q 75,000	Q 65,000	Q 85,000	Q 75,000	67,066	Q 7,934	No adecuado <input checked="" type="checkbox"/>	
Deportivo Vescozini, S.A.	400,000	Q 115,000	Q 137,500	Q 110,000	Q 120,833	133,333	Q -12,500	No adecuado <input checked="" type="checkbox"/>	
Seguros Choacorrall, S.A.	1,275,000	Q 1,578,900	Q 1,479,000	Q 1,600,500	Q 1,552,800	425,000	Q 1,127,800	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>	
Olimpia 74, S.A.	925,000	Q 3,450,000	Q 2,978,056	Q 3,010,405	Q 3,146,154	308,333	Q 2,837,820	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/>	

La información fue extraída de los expedientes de crédito de cada cliente proporcionados por el departamento de créditos y cobros.
 Información examinada físicamente
 Cálculos verificados

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 18/32

Conclusión sobre las referencias de crédito									
Cliente	Referencia Comercial 1	Referencia Comercial 2	Referencia Comercial 3	Referencia Crediticias 1	Referencia Crediticias 2	Referencia Crediticias 3	Referencia Infornet	Referencia auditoria	Conclusión auditoria
La Distribuidora, S.A.	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	✓
El zopilote, S.A.	Adecuado	No contestó	Adecuado	Adecuado	Adecuado	No contestó	Adecuado	Deficiente	✓
Distribuidora de Antigua, S.A.	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	✓
TransChicamán, S.A.	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	✓
Verduras de Exportación, S.A.	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	✓
Quick lab	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	✓
Mega Construcciones, S.A.	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	✓
Deportivo Vescozimi, S.A.	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	✓
Seguros Choacorrall, S.A.	Adecuado	No contestó	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Eficiente	✓
Olimpia 74, S.A.	Adecuado	Adecuado	Adecuado	No contestó	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Deficiente	✓

Conclusión auditoria
Deficiente

Análisis del comité de créditos

El comité de créditos evalúa los requisitos solicitados al crédito y si cumple con los requisitos antes descritos lo aprueba de lo contrario es denegado. No existen procedimientos específicos de análisis.

Flujo de caja

Actualmente no se solicita, según nuestro conocimiento esta herramienta es eficiente para evaluar la capacidad de pago del cliente.

Conclusión auditoria
Deficiente

- ✓ La información fue extraída de los expedientes de crédito de cada cliente proporcionados por el departamento de créditos y cobros.
- ✓ Información examinada físicamente

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	23/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ	02/02/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 19/32	

Evaluación de Estados Financieros				
Cliente	Estados Financieros	Observaciones	Evaluación	
La Distribuidora, S.A.	Si	La entidad no documenta que tipo de análisis realiza a los estados financieros, en entrevista con gerencia de créditos comentaron que es un requisito para determinar el comportamiento de la entidad entre un periodo y otro.	Deficiente	
El zopilote, S.A.	No	En este caso no se solicitó Estados Financieros debido a que el cliente es conocido de un accionista de Automotores Los Alpes, S.A., por lo que no se solicitó estados financieros.	Deficiente	
Distribuidora de Antigua, S.A.	No	En un acuerdo verbal entre el cliente y gerencia general no se recibió este requisito debido a que el cliente desconfía del uso que se le dará a los Estados Financieros, por no perder la venta se otorgó el crédito.	Deficiente	
TransChicamán, S.A.	No	En un acuerdo verbal entre el cliente y gerencia general no se recibió este requisito debido a que el cliente desconfía del uso que se le dará a los Estados Financieros, por no perder la venta se otorgó el crédito.	Deficiente	
Verduras de Exportación, S.A.	No	En un acuerdo verbal entre el cliente y gerencia general no se recibió este requisito debido a que el cliente desconfía del uso que se le dará a los Estados Financieros, por no perder la venta se otorgó el crédito.	Deficiente	
Quick lab	No	En un acuerdo verbal entre el cliente y gerencia general no se recibió este requisito debido a que el cliente desconfía del uso que se le dará a los Estados Financieros, por no perder la venta se otorgó el crédito.	Deficiente	
Mega Construcciones, S.A.	No	En un acuerdo verbal entre el cliente y gerencia general no se recibió este requisito debido a que el cliente desconfía del uso que se le dará a los Estados Financieros, por no perder la venta se otorgó el crédito.	Deficiente	
Deportivo Vescozini, S.A.	No	En un acuerdo verbal entre el cliente y gerencia general no se recibió este requisito debido a que el cliente desconfía del uso que se le dará a los Estados Financieros, por no perder la venta se otorgó el crédito.	Deficiente	
Seguros Choacorrál, S.A.	Si	La entidad no documenta que tipo de análisis realiza a los estados financieros, en entrevista con gerencia de créditos comentaron que es un requisito para determinar el comportamiento de la entidad entre un periodo y otro.	Deficiente	
Olimpia 74, S.A.	No	En este caso no se solicitó Estados Financieros debido a que el cliente es conocido de un accionista de Automotores Los Alpes, S.A., por lo que no se solicitó estados financieros.	Deficiente	

NOTA Se determinó que a la fecha estos clientes no presentan morosidad dentro de la cartera de clientes, sin embargo el riesgo de incobrabilidad en el futuro persiste por la mala aplicación de esta política.

Hallazgos
De acuerdo a los expedientes examinados se concluye que estos no cumplen con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Tardanza en la aprobación de los créditos. • Ciertos expedientes no cumplen con los requisitos mínimos diseñados por la entidad para la autorización del crédito. • Como se mencionó en la evaluación de las políticas de crédito, no existen procedimientos adicionales para la adecuada valuación de la situación financiera de los clientes. (Evaluación de riesgos e índices financieros y flujo de caja)
Estas deficiencias serán reportadas en la carta a la gerencia. CG (Página de tesis No. 170)

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 20/32

1.2 Prueba de control registro de facturación en cuenta corriente 📍 Ver PT **CI-04 1/32** (Página de tesis No. 110)

Referencia a selección de muestras a revisar Ver PT **CI-04 21/32** (Página de tesis No. 130)

Actividad de control identificado:	<ul style="list-style-type: none"> • La facturación se registra en cuenta corriente, esta se coteja contra contabilidad para asegurar que todos los despachos fueron facturados. • Las ventas, al final de un proceso, se concilian para asegurar el registro completo y consistente en el período apropiado lo que incluye el registro de las facturas.
Objetivo de control identificado:	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las facturas se registran en cuenta corriente. • Las facturas son registradas oportunamente.
Tipo de error o aseveración a cubrir:	Integridad y corte
Frecuencia del control:	Diario y quincenal
¿Cómo se procesa el control?	Manual
Procedimiento de auditoría:	Indagación corroborativa apoyada con revisión de documentos.
Fuente de la información:	Departamento de ventas
Conclusión general:	De acuerdo a procedimientos de auditoría realizados se concluye con que los controles identificados mitigan los errores de integridad y corte, se observaron deficiencias de control interno que se reportarán a la administración de la entidad en la carta a la gerencia.

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	23/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ	02/02/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 21/32	

1.2.1 Selección de expedientes a revisar Ver PT **CI-04 20/32** (Página de tesis No. 129)

Se obtuvo listado de expedientes de clientes autorizados en el 2008 se incluyó los primeros 10 expedientes del año 2009 y los últimos 10 del año 2007 conformado por 120 expedientes que conforman un total de Q64,195,370. El objetivo es determinar que la facturación e ingreso a cuenta corriente se haya realizado en el período correcto.

- a) **Método de muestreo:** para la selección de estos expedientes se utilizará *muestreo aleatorio sistemático*, se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Intervalo} = \frac{\text{Tamaño de la población}}{\# \text{ de muestras}}$$

El resultado indicará el intervalo de selección en el total de la población

Se considera apropiado la revisión de 20 expedientes de los 120 autorizados, el resultado de esta selección es el siguiente:

$$\text{Intervalo} = \frac{120 \text{ (expedientes)}}{20 \text{ muestras}}$$

$$\text{Intervalo} = 6$$

Base de datos sujeta a revisión: Ver PT **CI-04 22/32** (Página de tesis No. 131)

# expediente seleccionado	Cliente	Tipo crédito	Crédito autorizado
6	Juan José Prado	Individual	Q 375,000.00
12	Magnolia Pérez	Individual	Q 187,500.00
18	Shakira Osaga	Individual	Q 281,250.00
24	Juan Manuel Funes	Individual	Q 337,500.00
30	Pedro Ortiz	Individual	Q 204,795.00
36	Milton Nuñez	Individual	Q 168,750.00
42	Maritza Ruiz	Individual	Q 282,750.00
48	Carlos González	Individual	Q 166,500.00
54	Dany de León	Individual	Q 150,000.00
60	Ader Tiu	Individual	Q 180,000.00
66	La Hormiga, S.A.	Empresarial	Q 487,500.00
72	Tepezcuintle, S.A.	Empresarial	Q 562,500.00
78	La Bota, S.A.	Empresarial	Q 184,200.00
84	La Abeja, S.A.	Empresarial	Q 208,500.00
90	El Correcaminos, S.A.	Empresarial	Q 900,000.00
96	El Coyote, S.A.	Empresarial	Q 675,000.00
102	Benito, S.A.	Empresarial	Q 262,500.00
108	Micifuz, S.A.	Empresarial	Q 183,750.00
114	La Canasta, S.A.	Empresarial	Q 135,000.00
120	El Pollo, S.A.	Empresarial	Q 187,500.00

NOTA: El total a examinar representa el 9% del total de la población

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 22/32

1.2.2 Trabajo realizado Referencia a selección de muestras a revisar Ver PT CI-04 21/32 (Página de tesis No. 130)

El objetivo de la prueba es verificar que los expedientes se hayan registrado íntegramente y en el período apropiado dentro de la cuenta corriente de clientes.

# expediente seleccionado	Cliente	Tipo crédito	Saldo del vehículo	Enganche 25%	Crédito autorizado	Fecha aprobación	No. factura	Fecha facturación y registro en cuenta corriente	Días en facturar el vehículo luego de su aprobación	Monto registrado en cuenta corriente	Variación	Evaluación	(C-F)	
													(D-E)	G
A				B	C	D	E		F	G				
6	Juan José Prado	Individual	Q 500,000	Q 125,000.00	Q 375,000.00	20/12/2007	75200	21/12/2007	11	Q 375,000.00	Q -	Apropiado	✓	
12	Magnolia Pérez	Individual	Q 250,000	Q 62,500.00	Q 187,500.00	14/01/2008	75254	16/01/2008	11	Q 187,500.00	Q -	Apropiado	✓	
18	Shakira Osaga	Individual	Q 375,000	Q 93,750.00	Q 281,250.00	03/02/2008	75308	04/02/2008	11	Q 281,250.00	Q -	Apropiado	✓	
24	Juan Manuel Funes	Individual	Q 450,000	Q 112,500.00	Q 337,500.00	23/02/2008	75362	24/02/2008	11	Q 337,500.00	Q -	Apropiado	✓	
30	Pedro Ortiz	Individual	Q 273,060	Q 68,265.00	Q 204,795.00	14/03/2008	75416	15/03/2008	11	Q 204,795.00	Q -	Apropiado	✓	
36	Milton Nuñez	Individual	Q 225,000	Q 56,250.00	Q 168,750.00	03/04/2008	75470	04/04/2008	11	Q 168,750.00	Q -	Apropiado	✓	
42	Maritza Ruiz	Individual	Q 377,000	Q 94,250.00	Q 282,750.00	23/04/2008	75524	24/04/2008	11	Q 282,750.00	Q -	Apropiado	✓	
48	Carlos González	Individual	Q 222,000	Q 55,500.00	Q 166,500.00	13/05/2008	75578	14/05/2008	11	Q 166,500.00	Q -	Apropiado	✓	
54	Dany de León	Individual	Q 200,000	Q 50,000.00	Q 150,000.00	02/06/2008	75632	03/06/2008	11	Q 150,000.00	Q -	Apropiado	✓	
60	Ader Tiu	Individual	Q 240,000	Q 60,000.00	Q 180,000.00	22/06/2008	75686	23/06/2008	11	Q 180,000.00	Q -	Apropiado	✓	
66	La Hormiga, S.A.	Empresarial	Q 650,000	Q 162,500.00	Q 487,500.00	12/07/2008	75740	13/07/2008	11	Q 487,500.00	Q -	Apropiado	✓	
72	Tepezcaunte, S.A.	Empresarial	Q 750,000	Q 187,500.00	Q 562,500.00	01/08/2008	75794	02/08/2008	11	Q 562,500.00	Q -	Apropiado	✓	
78	La Bota, S.A.	Empresarial	Q 245,600	Q 61,400.00	Q 184,200.00	21/08/2008	75848	22/08/2008	11	Q 184,200.00	Q -	Apropiado	✓	
84	La Abeja, S.A.	Empresarial	Q 278,000	Q 69,500.00	Q 208,500.00	10/09/2008	75902	12/09/2008	11	Q 208,500.00	Q -	Apropiado	✓	
90	ElCorreaminos, S.A.	Empresarial	Q 1,200,000	Q 300,000.00	Q 900,000.00	30/09/2008	75956	02/10/2008	11	Q 900,000.00	Q -	Apropiado	✓	
96	ElCoyote, S.A.	Empresarial	Q 900,000	Q 225,000.00	Q 675,000.00	20/10/2008	76010	22/10/2008	11	Q 675,000.00	Q -	Apropiado	✓	
102	Benito, S.A.	Empresarial	Q 350,000	Q 87,500.00	Q 262,500.00	09/11/2008	76064	11/11/2008	11	Q 262,500.00	Q -	Apropiado	✓	
108	Micifuz, S.A.	Empresarial	Q 245,000	Q 61,250.00	Q 183,750.00	29/11/2008	76118	30/11/2008	11	Q 183,750.00	Q -	Apropiado	✓	
114	La Canasta, S.A.	Empresarial	Q 180,000	Q 45,000.00	Q 135,000.00	19/12/2008	76172	20/12/2008	11	Q 135,000.00	Q -	Apropiado	✓	
120	El Pollo, S.A.	Empresarial	Q 250,000	Q 62,500.00	Q 187,500.00	09/01/2009	76226	10/01/2009	11	Q 187,500.00	Q -	Apropiado	✓	

✓ La información fue extraída de los expedientes de crédito de cada cliente proporcionados por el departamento de créditos y cobros.

✓ Información examinada físicamente

†† Las facturas se obtuvieron del reporte de ingresos diario a la fecha referida

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ
Período	A131 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 23/32

Conclusión y hallazgos

En la prueba realizada se concluye satisfactoriamente, sin embargo en los reportes de ingreso se detectaron las siguientes deficiencias:

- Las facturas No. 79223 y 79233 del 15 de diciembre 2008 se observó que se encuentran anuladas, no se observó la factura original anulada.
- Dentro del reporte de facturación se emitió la factura No. 79741 por Q7, 500 del cliente Transportes El Manzanillo, S.A. del 29 de diciembre 2008 por cargo en variación en el precio y haber facturado de menos en la factura No. 79150 del 20 de noviembre 2008.

Estas deficiencias serán reportadas en la carta a la gerencia.

CG (Página de tesis No. 171)

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 24/32

1.3.1 Prueba de control cobranza y entradas de efectivo Ver PT **CI-04 1/32** (Página de tesis No. 110)

Referencia a selección de muestras a revisar Ver PT **CI-04 25/32** (Página de tesis No. 134)

Actividad de control identificado:	<ul style="list-style-type: none"> Las entradas de efectivo son analizadas y conciliadas con los abonos a cuenta corriente de clientes para asegurar su completo y consistente registro en el período apropiado.
Objetivo de control identificado:	<ul style="list-style-type: none"> Las entradas de efectivo y el abono al cliente se registran en el período en el cual se hace efectivo el cobro.
Tipo de error o aseveración a cubrir:	Corte – Clasificación – Exactitud
Frecuencia del control:	Diario
¿Cómo se procesa el control?	De forma manual
Procedimiento de auditoría:	Indagación corroborativa apoyada con revisión de documentos.
Fuente de la información:	Departamento de caja general
Conclusión general:	De acuerdo a procedimientos de auditoría realizados se concluye con que los controles identificados mitigan los errores de corte, clasificación y exactitud, sin embargo se observaron deficiencias de control interno que se reportarán a la administración de la entidad en la carta a la gerencia.

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	23/01/2009
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ	02/02/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 25/32	

1.3.1.1 Selección de reportes Ver PT **CI-04 24/32** (Página de tesis No. 133)

Se solicitó listado de recibos emitidos de enero a diciembre 2008, con el objetivo de verificar su correcta aplicación en cuenta corriente de clientes y su respectivo depósito al banco, compuesto por 8,500 recibos de caja (Del #79,851 al 88,351) que hacen un total de Q300,000,000

La base de datos fue proporcionada por el departamento de sistemas de la entidad.

- a) **Método de muestreo:** para la selección de estos expedientes se utilizará *muestreo aleatorio sistemático*, según la siguiente fórmula:

$$\text{Intervalo} = \frac{\text{Tamaño de la población}}{\# \text{ de muestras}}$$

El resultado indicará el intervalo de selección en el total de la población

Se considera apropiado la revisión de 20 recibos de los 8,500 emitidos, el resultado de esta selección es el siguiente:

$$\text{Intervalo} = \frac{8,500 \text{ (recibos)}}{20 \text{ muestras}} = 425$$

Base de datos sujeta a revisión: Ver PT **CI-04 26/32** (Página de tesis No. 135)

Recibo de caja seleccionado	Cliente	Fecha	Monto
79651	La Nutria, S.A.	03-ene	Q 75,000
80076	Trans El Mono, S.A.	10-ene	Q 140,000
80501	Resortes, S.A.	12-feb	Q 200,000
80926	Cantinflas Moreno	17-feb	Q 80,000
81351	Capulina, S.A.	22-feb	Q 1,200,000
81776	El Chapulín, S.A.	08-mar	Q 3,500,000
82201	Mario Tipuc	15-mar	Q 950,000
82626	Emilio Martínez	27-abr	Q 120,000
83051	Gertrudiz Naz	30-abr	Q 225,000
83476	Trans El Mono, S.A.	16-may	Q 105,000
83901	Ignacia Boch	26-may	Q 165,000
84326	Carlos Conti	29-jun	Q 233,000
84751	Walter Lainez	07-jul	Q 211,927
85176	Joan Sebastian	22-jul	Q 456,684
85601	Chistes, S.A.	27-ago	Q 145,678
86026	Gatúbela, S.A.	19-sep	Q 382,822
86451	El Camaleón, S.A.	20-oct	Q 344,304
86876	Otra Vez, S.A.	19-nov	Q 920,009
87301	Trans El Mono, S.A.	20-dic	Q 532,981
87726	Megatransportes, S.A.	30-dic	Q 1,234,550
			Q 11,221,955
El total examinado representa el 3% del total de recibos			^

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 26/32

1.3.1.2 Trabajo realizado Ver PT CI-04 25/32 (Página de tesis No. 134)

El objetivo de la prueba es determinar que la aplicación de abonos en cuenta corriente sea apropiado, se registre en el período correspondiente y que el depósito bancario se haya registrado oportunamente.

Recibo de caja seleccionado	Cliente	Fecha	Monto	Aplicación de recibo en cuenta corriente	B (A-B)		C (A-C)		Corte de caja por auditoría interna	Evaluación
					Variación	Se aplicó el monto al cliente correcto	Depósito al banco	Variación		
79651	La Nutria, S.A.	03-ene	Q 75,000	03-ene	0	Si	04-ene	1	Si	Apropiado
80076	Trans El Mono, S.A.	10-ene	Q 140,000	10-ene	0	Si	11-ene	1	Si	Apropiado
80501	Resortes, S.A.	12-feb	Q 200,000	12-feb	0	Si	13-feb	1	Si	Apropiado
80926	Cantinflas Moreno	17-feb	Q 80,000	17-feb	0	Si	19-feb	2	Si	Apropiado
81351	Capulina, S.A.	22-feb	Q 1,200,000	22-feb	0	Si	24-feb	2	Si	Apropiado
81776	El Chapulin, S.A.	08-mar	Q 3,500,000	08-mar	0	Si	10-mar	2	Si	Apropiado
82201	Mario Tipuc	15-mar	Q 950,000	15-mar	0	Si	16-mar	1	Si	Apropiado
82626	Emilio Martínez	27-abr	Q 120,000	27-abr	0	Si	28-abr	1	Si	Apropiado
83051	Gertrudis Naz	30-abr	Q 225,000	30-abr	0	Si	01-may	1	Si	Apropiado
83476	Trans El Mono, S.A.	16-may	Q 105,000	16-may	0	Si	17-may	1	Si	Apropiado
83901	Ignacia Boch	26-may	Q 165,000	26-may	0	Si	27-may	1	Si	Apropiado
84326	Carlos Conti	29-jun	Q 233,000	29-jun	0	Si	01-jul	2	Si	Apropiado
84751	Walter Lainez	07-jul	Q 211,927	07-jul	0	Si	09-jul	2	Si	Apropiado
85176	Juan Sebastián	22-jul	Q 456,684	22-jul	0	Si	23-jul	1	Si	Apropiado
85601	Chistes, S.A.	27-ago	Q 145,678	27-ago	0	Si	28-ago	1	Si	Apropiado
86026	Catubela, S.A.	19-sep	Q 382,822	19-sep	0	Si	26-sep	7	Si	Deficiente
86451	El Camaleón, S.A.	20-oct	Q 344,304	20-oct	0	Si	21-oct	1	Si	Apropiado
86876	Otra Vez, S.A.	19-nov	Q 920,009	19-nov	0	Si	20-nov	1	Si	Apropiado
87301	Trans El Mono, S.A.	20-dic	Q 532,981	20-dic	0	Si	22-dic	2	Si	Apropiado
87726	Megatransportes, S.A.	30-dic	Q 1,234,550	30-dic	0	Si	31-dic	1	Si	Apropiado

☑ Las recibos de caja físicos se obtuvieron del reporte de ingresos diario a la fecha referida

✓ Información examinada físicamente (recibos y boletas de depósito bancario)

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 27/32

Hallazgos

En la prueba realizada se concluye satisfactoriamente, sin embargo en los reportes de ingreso se detectaron las siguientes deficiencias:

- Se observó que el cheque No. 7899 de IX, S.A. del cual se emitió el recibo de caja No. 87500 del 30/12/08 se encuentra rechazado. Al indagar con la administración se determinó que no existe una política definida para cheques rechazados. A la fecha este cheque no se encuentra corregido dentro del sistema y aún no se ha notificado al cliente.
- En el reporte de ingresos del 19 de septiembre 2008 el depósito del efectivo del cliente Gatúbela, S.A. Q 382,822 Boleta de depósito No. 283722 de Banco El Sol, S.A. se realizó con 7 días de retraso.

Estas deficiencias serán reportadas en la carta a la gerencia.

CG (Página de tesis No. 172)

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 28/32

1.3.2 Prueba de control de conciliación reporte de abonos a cuenta corriente contra estados de cuenta bancario

Por factores de tipo cualitativo y según el entendimiento del control interno se solicitaron las conciliaciones bancarias mensuales del período 2008.

Ver PT **CI-04 29/32** (Página de tesis No. 138)

Actividad de control identificado:	<ul style="list-style-type: none"> Mensualmente los estados de cuenta bancarios se concilian con los reportes de ingresos.
Objetivo de control identificado:	<ul style="list-style-type: none"> Las entradas de efectivo y abonos a clientes se concilian con los estados de cuenta para asegurar su captura y registro correcto.
Tipo de error o aseveración a cubrir:	Corte – Integridad
Frecuencia del control:	Mensual
¿Cómo se procesa el control?	De forma manual y automatizado
Procedimiento de auditoría:	Indagación corroborativa apoyada con revisión de documentos.
Fuente de la información:	Departamento de caja general.
Conclusión:	De acuerdo a procedimientos de auditoría realizados se concluye con que los controles identificados mitigan los errores de corte e integridad.

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 29/32

1.3.2.1 Trabajo realizado Ver PT **CI-04 28/32** (Página de tesis No. 137)

En las conciliaciones bancarias se examinó el soporte de cada una, se verificó el cumplimiento de procedimientos para su elaboración y análisis. En el aspecto contable se cotejó el saldo de cuenta bancario contra el reporte del libro de bancos. (El libro de bancos muestra los ingresos que ya han sido cotejados diariamente contra el reporte de créditos y cobros)

Banco	No. de cuenta	Saldo en contable Q	Meses													
			Enero	febrero	marzo	abril	julio	junio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre			
Banco La Nación, S.A.	Monetaria Q No. XX20382	2,590,950	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco El Sol, S.A.	Monetaria Q No. XX53943	7,537,310	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco W, S.A.	Monetaria Q No. XX93843	9,421,638	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco La Familia, S.A.	Monetaria No. Q XX34034	1,884,328	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23,554,095			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Ver PT **CI-03 4/10** (Página de tesis No. 103)

Atributos a cumplir

- a** Conciliaciones bancarias elaboradas. **d** Concilian los saldos con los del reporte de ingresos.
- b** Existe evidencia de quien elabora, revisa y autoriza las conciliaciones bancarias (nombre y firma) **e** Cálculos matemáticos revisados.
- c** Se adjunta el estado de cuenta emitido por el banco. **f** No existen operaciones antiguas pendientes de conciliar.

NOTA: Se observó que en el mes de enero 2009, las partidas en conciliación fueron depuradas a las cuentas contables correspondientes.

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 30/32

1.4 Prueba de control sobre emisión de reportes del departamento de créditos y cobros ↗ Ver PT **CI-04 1/32** (Página de tesis No. 110)

Por factores de tipo cualitativo y según el entendimiento del control interno se seleccionó los reportes que prepara el comité de créditos, aunque se ha considerado que el mismo es deficiente por ser muy extenso esta ya fue considerada dentro de la carta a la gerencia, sin embargo es importante hacer la revisión de este control que actualmente utiliza la entidad.

Ver trabajo en PT **CI-04 31/32** (Página de tesis No. 140)

Actividad de control identificado:	<ul style="list-style-type: none"> • Trimestralmente el comité de créditos presenta un informe general de los logros alcanzados por el departamento de créditos, este es presentado a gerencia general.
Objetivo de control identificado:	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un control detallado de la situación del departamento de créditos y cobros para tomar las acciones necesarias en forma oportuna.
Tipo de error o aseveración a cubrir:	Ocurrencia - Clasificación y Comprensibilidad
Frecuencia del control:	Trimestral
¿Cómo se procesa el control?	Manual
Procedimiento de auditoría:	Indagación corroborativa apoyada con revisión de documentos.
Fuente de la información:	Gerencia general.
Conclusión:	De acuerdo a procedimientos de auditoría realizados se concluye con que los controles identificados NO mitigan de forma apropiada los errores de ocurrencia, clasificación y comprensibilidad.

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 31/32

1.4.1 Trabajo realizado Ver PT **CI-04 30/32** (Página de tesis No. 139)

La frecuencia de los reportes del departamento de créditos y cobros es trimestral, éstos son resguardados por la gerencia general, al tener considerado estos aspectos se solicitó el reporte del primer y último trimestre del 2008, el objetivo de seleccionar estos reportes se debe a lo siguiente:

- El reporte del primer trimestre se seleccionó para identificar las situaciones que se reportaron a la gerencia durante el inicio del año y determinar los planes de acción que tomó la gerencia para corregirlos durante el período.
- El reporte del último trimestre se seleccionó para examinar e identificar situaciones relevantes que pudieron haber afectado el último trimestre del departamento de créditos así como resumen de logros y deficiencias del período 2008.

Descripción	Observaciones
Reporte enero-marzo 2008 Fecha emisión: 16 abril 2008	Reporte realizado del memorándum del departamento de créditos dirigido a gerencia general, en el que se revelan las siguientes situaciones de importancia: <ul style="list-style-type: none"> • La cartera se ha recuperado en un 75% del total de la meta trazada. Lo que representa un total de Q45,875,900 • No existen saldos importantes de clientes morosos. • Existen atrasos en el proceso de la información al no contar con un sistema de cartera integrado a contabilidad. El informe se encuentra autorizado por el gerente de créditos y aprobado por gerencia general.

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación diseño e implantación	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-04 32/32
			Fecha
			23/01/2009
			02/02/2009

Descripción	Observaciones
Reporte octubre-diciembre 2008	<p>Reporte realizado del memorándum del departamento de créditos dirigido a gerencia general, en el que se revelan las siguientes situaciones de importancia:</p> <p>La cartera se ha recuperado en un 87% del total de la meta trazada, lo que representa un total de Q57,657,100</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se reportó un nivel alto de ventas en el último trimestre lo que repercutió en el incremento en el nivel de cobros. • Existen clientes morosos a quienes se le dará seguimiento de su cobro en el próximo trimestre, el saldo aproximado puede ser de Q3,575,000 <p>El informe se encuentra autorizado por el gerente de créditos y aprobado por gerencia general.</p>

Hallazgos

En el trabajo realizado se observaron las siguientes deficiencias:

- La entidad no cuenta con un análisis integrado de la antigüedad de saldos que muestre los motivos por los que existan saldos morosos o en proceso judicial. **CG** (Página de tesis No. 172)
- La reunión para la discusión de ventas, créditos cobros se realiza trimestralmente lo cual es un período muy extenso para tomar acciones y corregirlas oportunamente, en caso se detectan situaciones significativas para el departamento de créditos y cobros.
- El reporte que se presenta a gerencia no describe claramente las razones por las que no se llegó a la meta entre lo cobrado y lo planificado.

Estas deficiencias serán reportadas en la carta a la gerencia. **CG** (Página de tesis No. 173)

Otras deficiencias detectadas a través de indagaciones con la gerencia de créditos

- No existe una bitácora del control de vencimiento de facturas para requisición de cobro. **CG** (Página de tesis No. 171)
- La entidad no tiene la práctica de realizar confirmaciones de saldos con los clientes. **CG** (Página de tesis No. 173)

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	29/01/2009
Cuenta	Evaluación segregación de funciones	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-05 1/5	

A) Segregación de funciones del departamento de créditos y cobros

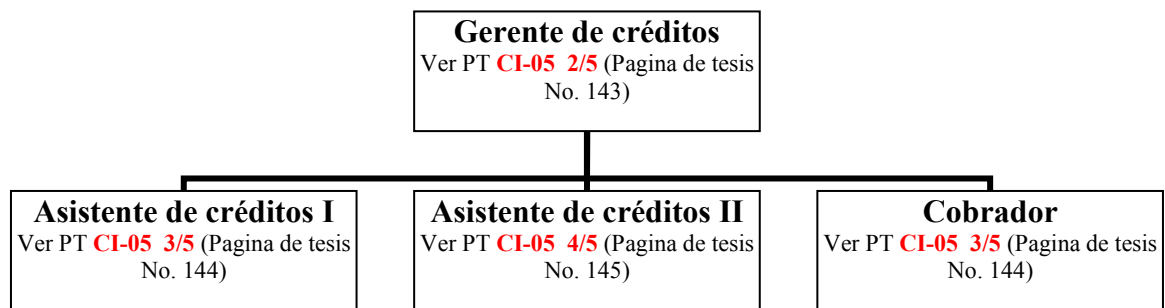
En esta sección se evaluará sobre las funciones del personal del departamento de créditos y cobros y determinar si se encuentran segregadas apropiadamente. El tipo de evaluación iniciará sobre el funcionario de más alta jerarquía del departamento de créditos y cobros hasta llegar al personal de nivel operativo. Para validar esta información se solicitó el organigrama del departamento de créditos y cobros a gerencia financiera.

Al departamento de recursos humanos se solicitó los expedientes de este personal, para examinar las atribuciones y funciones de cada uno: Ver PT **Pg-03 2/2** (Página de tesis No. 99)

Automotores Los Alpes, S.A.

*Organigrama departamento de créditos y cobros
Al 31 de diciembre 2008*

CPC



Fuente: organigrama proporcionado por la gerencia financiera de la entidad.

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	29/01/2009
Cuenta	Evaluación segregación de funciones	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-05 2/5	

Evaluación No. 1 Ver PT **CI-05 1/5** (Pagina de tesis No. 142)

Fecha: 29 de enero 2009
Entrevistado: Lic. Mick Castro
Puesto: Gerente créditos
Tiempo en la posición: 8 años
Reporta a: Comité de créditos y gerencia general

Responsabilidades:

- Encargado de velar por el adecuado funcionamiento del departamento de créditos y cobros.
- Responsable de la supervisión de los asistentes.
- Responsable de la emisión de reportes a gerencia financiera y gerencia general.

Funciones identificadas:

- a) Junto al comité de créditos es el encargado de la autorización de los créditos otorgados a clientes previo análisis.
- b) Programa, planea y pone en marcha los cobros a clientes, mantiene informado a la gerencia sobre la situación de clientes.
- c) Recibe y tiene la jerarquía de solucionar problemas con clientes en relación a los créditos.
- d) Puede acceder a realizar cambios en las bases de datos de clientes, por ejemplo cambios de dirección, razón social, ampliación de crédito.
- e) Da seguimiento a clientes morosos de los que se consideran incobrables tiene la potestad de trasladar un informe a contabilidad para su depuración contable. **CI-05 5/5** (Página de tesis No. 146)
- f) Tiene la responsabilidad de la revisión de la información que preparan sus asistentes.

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	29/01/2009
Cuenta	Evaluación segregación de funciones	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-05 3/5	

Evaluación No. 2 Ver PT **CI-05 1/5** (Pagina de tesis No. 142)

Fecha: 29 de enero 2009
Entrevistado: Isabel Martínez
Puesto: Asistente de créditos I
Tiempo en la posición: 4 años
Reporta a: Gerente de créditos

Responsabilidades:

Encargado de la elaboración de conciliación de saldos y encargado de reportar al gerente de créditos.

Funciones identificadas:

- a) Encargado de llevar el control de los cobros diarios y de realizar los cortes a cobradores.
- b) Ingresa nuevos clientes al sistema de cartera mediante los expedientes aprobados por el departamento de créditos.
- g) Ingresa y procesa la cobranza de clientes en el sistema mediante la documentación de soporte (recibos de caja). **CI-05 5/5** (Página de tesis No. 146)
- c) Mensualmente emite un reporte al gerente de créditos sobre la situación de clientes.
- h) Recibe llamadas de clientes y atiende directamente inconformidades o resuelven consultas a los mismos. **CI-05 5/5** (Página de tesis No. 146)
- d) Tiene acceso a modificación a la base de datos de clientes previa autorización de gerencia de créditos.

Evaluación No. 3 Ver PT **CI-05 1/5** (Pagina de tesis No. 142)

Fecha: 29 de enero 2009
Entrevistado: David Gardiner
Puesto: Cobrador
Tiempo en la posición: 7 años
Reporta a: Auxiliar de créditos I – Gerente de créditos

Responsabilidades:

Seguir el plan de trabajo que le traslade el Auxiliar de créditos I, para la ruta del cobro.
 Encargado y responsable de la custodia de los recibos y del efectivo que maneje.

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	29/01/2009
Cuenta	Evaluación segregación de funciones	Revisado por	VMNAZ	31/01/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-05 4/5	

Evaluación No. 4 Ver PT **CI-05 1/5** (Pagina de tesis No. 142)

Fecha: 29 de enero 2009

Entrevistado: Omar Quiñónez

Puesto: Asistente de créditos II

Tiempo en la posición: 2 años

Reporta a: Gerente de créditos

Responsabilidades:

Encargado en el apoyo al auxiliar de créditos I y de procesar la información que le sea requerida por el gerente de créditos.

Funciones identificadas:

- a) Encargado de ingresar la facturación al sistema de cuenta corriente.
- b) Responsable del seguimiento de cobro a clientes, a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas.
- c) Recibe del departamento de caja el reporte de ingresos y apoya al auxiliar de créditos I para la aplicación de abonos en el sistema de cuenta corriente.
- i) Apoya en la planeación de la ruta de cobro de los cobradores, realiza el reporte un día antes, éste no es revisado por otro funcionario de la entidad. **CI-05 5/5** (Página de tesis No. 146)
- d) Encargado de realizar junto al departamento de caja general una conciliación de ingresos con el fin de determinar diferencias.

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Evaluación segregación de funciones	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-05 5/5

1.2 Identificación de conflicto de funciones

A continuación se documenta los conflictos y deficiencias detectadas en la segregación de funciones del departamento de créditos y cobros:

Descripción del conflicto Identificado	Referencia PT	Tipo de deficiencia	Base de la conclusión
El gerente de créditos tiene la potestad de depurar el saldo de la cartera de clientes, todos aquellos saldos que se consideraran incobrables.	CI-05 2/5 (Página de tesis No. 143)	Deficiencia Significativa	Existe conflicto en este aspecto, la depuración de saldos incobrables debería ser una discusión previa con gerencia financiera para su aprobación, el tener la potestad un solo funcionario se corre el riesgo de la alteración de las cifras de la cartera de clientes y ocultar situaciones fraudulentas. Ver CG (Página de tesis No. 174)
El asistente de créditos I tiene la función de realizar la cobranza, atender quejas de clientes y acceso a la base de datos de clientes. Contar con estas atribuciones tiene conflicto al ocultar hechos o errores sobre saldos de clientes y existe posibilidad de malversación de fondos.	CI-05 3/5 (Página de tesis No. 144)	Deficiencia Significativa	Se sugiere a la entidad reorganizar las funciones de los asistentes, a fin de evitar posible alteración de información y hechos fraudulentos. Ver CG (Página de tesis No. 174)
El asistente de créditos II ejecuta el programa de la ruta de cobro de los cobradores. Esta atribución no es revisada por otro funcionario de mas conocimiento del departamento	CI-05 4/5 (Página de tesis No. 145)	Deficiencia de control	Se sugiere a la entidad que la labor de los asistentes de menos experiencia sea revisado por personal de mayor experiencia, con el fin de minimizar errores en la programación y ejecución de cobros. Ver CG (Página de tesis No. 174)

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	05/02/2009
Cuenta	Análisis de la cartera de créditos	Revisado por	VMNAZ	09/02/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-06 1/11	

A) Análisis de la cartera de clientes Pg-03 2/2 (Página de tesis No. 99)

Para realizar este trabajo se solicitó al departamento de créditos y cobros la cartera de clientes al 31 de diciembre de 2008 del que se realizó el siguiente trabajo:

No.	Actividad	Referencia	Página de tesis
A.1	Cartera de clientes	CI-06 2/11	148
A.2	Análisis de cobrabilidad de la cartera de clientes	CI-06 3/11	149
A.3	Prueba de saldos de clientes mediante confirmaciones	CI-06 7/11	153
A.4	Confirmación de litigios con el abogado de la entidad	CI-06 11/11	157

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	05/02/2009
Cuenta	Análisis de la cartera de créditos	Revisado por	VMNAZ	09/02/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-06 2/11	

A.1 Cartera de clientes Ver PT CI-06 1/11 (Página de tesis No. 147)

Automotores Los Alpes, S.A.

REPORTE DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS POR CLIENTE

CPC

AL 31 DE DICIEMBRE 2008

CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

Código	Nombre del cliente	Total	Corriente 01-30 días	31- 60 días	61-90 días	91-120 días	Más 120 días
AM2932	TRANSPORTES EL MANZANILLO, S.A.						
	Factura 75177	375,000					375,000
	Factura 79100	190,000				190,000	
	Factura 79435	780,000			780,000		
	Factura 79800	1,383,317		1,383,317			
	Factura 79805	922,211		922,211			
	Saldo	3,650,529	-	2,305,529	780,000	190,000	375,000
AM45681	JAIME PENEDO						
	Factura 79894	1,300,000	1,300,000				
	Factura 79825	700,000		700,000			
	Factura 79449	175,000			175,000		
	Nota debito	25,000			25,000		
	Saldo	2,200,000	1,300,000	700,000	200,000	-	-
AM40987	JUAN CARLOS PLATA						
	Factura 79875	220,000	220,000				
	Saldo	220,000	220,000	-	-	-	-
AM41234	INGENIO SELBICHO, S.A.						
	Factura 73285	1,000,000					1,000,000
	Factura 73440	548,327					548,327
	Saldo	1,548,327	-	-	-	-	1,548,327
AM48907	SEGUROS CHOACORRAL, S.A.						
	Facturas varias	9,988					9,988
	Factura 78877	420,000				420,000	
	Factura 79882	775,000	775,000				
	Factura 79883	500,000	500,000				
	Saldo	1,704,988	1,275,000	-	-	420,000	9,988
AM49876	AGENCIA DE VIAJES EL ZANATE, S.A.						
	Factura 79843	2,000,000	2,000,000				
	Factura 79845	2,000,000	2,000,000				
	Factura 79337	2,011,102			2,011,102		
	Factura 77540	2,000,000					2,000,000
	Saldo	8,011,102	4,000,000	-	2,011,102	-	2,000,000
AM37890	BANCO LA CRISIS, S.A.						
	Factura 79510	777,553	777,553				
	Factura 79517	555,395	555,395				
	Factura 79527	833,092	833,092				
	Factura 79585	610,934	610,934				
	Saldo	2,776,975	2,776,975	-	-	-	-
AM34560	TRANSCICAMAN, S.A.						
	Factura 71237	2,140					2,140
	Factura 78279	500,000				500,000	
	Factura 79773	1,000,000	1,000,000				
	Saldo	1,502,140	1,000,000	-	-	500,000	2,140
AM38432	SELVIN PONCIANO						
	Factura 70437	550,902					550,902
	Saldo	550,902	-	-	-	-	550,902
AM35096	GERMAN RUANO						
	Factura 69668	400,000					400,000
	Factura 70111	561,297					561,297
	Saldo	961,297	-	-	-	-	961,297
Total		23,126,259	10,571,975	3,005,529	2,991,102	1,110,000	5,447,654
Porcentajes		100%	46%	13%	13%	5%	23%

Fuente: Información proporcionada por el departamento de créditos.

Saldo cotejado contra Estados financieros al 31-12-2008

Q 23,126,258.85 P.T. CI-03 4/10

Ver análisis de cobrabilidad en PT

P.T. CI-06 4/11

6,557,654

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	05/02/2009
Cuenta	Análisis de la cartera de créditos	Revisado por	VMNAZ	09/02/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-06 3/11	

Observaciones:

Como se puede observar en la cartera de clientes la concentración de los créditos se encuentra en saldo corriente con un 46%, un 26% se encuentra en el período de cobro regular y un 28% corresponde a saldos de más de 91 días. Los saldos que se encuentran a más de 91 días por encontrarse fuera de la política de cobro se le realizará el siguiente trabajo de análisis de cobrabilidad:

A.2 Análisis de cobrabilidad de la cartera Ver PT **CI-06 1/11** (Página de tesis No. 147)

El trabajo a realizar no consiste en determinar la razonabilidad de los saldos, sino únicamente en identificar riesgos por saldos morosos que de ser detectados se reportarán a la gerencia:

A.2.1 Saldos a más de 91 días

De acuerdo al entendimiento de esta área se solicitó a gerencia financiera y gerencia de créditos el análisis de cobrabilidad de la cartera de clientes de los saldos a más de 91 días, al 31 de diciembre 2008, con su debida documentación de soporte, posteriormente se realizó una entrevista con el gerente de créditos en donde se documentó las explicaciones obtenidas, a continuación se detalla el trabajo descrito:

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	05/02/2009
Cuenta	Análisis de la cartera de créditos	Revisado por	VMNAZ	09/02/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-06 4/11	

Automotores Los Alpes, S.A.
 REPORTE SALDOS MOROSOS
 AL 31 DE DICIEMBRE 2008
 CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

Código	Nombre del cliente	Mas 91 días	Saldo incobrable S/auditoria	Observaciones
AM2932	TRANSPORTES EL MANZANILLO, S.A. Factura 79100	190,000	✓	Cancelado con el recibo de caja No. 88249 del 30 de enero 2009, depósito bancario #3992
AM48907	SEGUROS CHOACORRAL, S.A. Factura 78877	420,000	✓	Cancelado con el recibo de caja No. 88155 del 15 de enero 2009, depósito bancario #26782
AM34560	TRANSHICAMAN, S.A. Factura 78279	500,000	✓	Cancelado con el recibo de caja No. 88999 del 15 de febrero 2009, depósito bancario #49482
AM2932	TRANSPORTES EL MANZANILLO, S.A. Factura 75177	375,000	✓	Cancelado con el recibo de caja No. 88143 del 10 enero 2009, depósito bancario #29876
AM41234	INGENIO SELBICHO, S.A. Factura 73285	1,000,000	✓	1,000,000 Documento del 11 abril 2004, incobrable según expediente por problemas de liquidez y quiebra de la empresa. Los dueños y representante legal de la empresa se encuentran fuera del país.
	Factura 73440	548,327	✓	548,327 Documento del 05 mayo 2004, incobrable según expediente por problemas de liquidez y quiebra de la empresa. Los dueños y representante legal de la empresa se encuentran fuera del país.
	Total Ingenio Selbicho, S.A.	1,548,327	1,548,327	
AM48907	SEGUROS CHOACORRAL, S.A. Facturas varias	9,988	✓	Saldo por diferencial cambiario, pendiente de depurar.
AM49876	AGENCIA DE VIAJES EL ZANATE, S.A. Factura 77540	2,000,000	✓	Este saldo se encuentra amparado bajo el contrato X-98 del 14 septiembre 2008 el cual ampara que el autobus Pullman se cancelara en 3 cuotas a partir del 15 de febrero, 20 de mayo y 15 de julio 2009
AM34560	TRANSHICAMAN, S.A. Factura 71237	2,140	✓	Saldo por diferencial cambiario, pendiente de depurar.
AM38432	SELVIN PONCIANO Factura 70437	550,902	✓	550,902 Factura del 20 de enero 2002, incobrable, el responsable de la deuda falleció hecho ya comprobado, no existe persona responsable de la deuda y se desconoce el paradero del vehículo.
AM35096	GERMAN RUANO Factura 69668	400,000	✓	400,000 Documentos del periodo 2000, según expediente esta persona se encuentra fuera del país junto a su familia. Los automoviles no han sido localizados. El saldo se considera incobrable.
	Factura 70111	561,297	✓	561,297
	Tota German Ruano	961,297	961,297	
Resumen Auditoria				Σ
	Saldos recuperados		1,485,000	4
	Saldos corrientes		2,000,000	1
	Saldos por diferencial cambiario		12,128	2
	Saldos incobrables		3,060,526	3
	Total saldos a mas de 120 días.		6,557,654	Ver P.T. CI-06 2/11

a/ Información proporcionada por el departamento de créditos.

b/ Información obtenida directamente del gerente de créditos y gerente financiero de la entidad.

c/ Documentación examinada físicamente, no encontrándose alguna excepción.

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	05/02/2009
Cuenta	Análisis de la cartera de créditos	Revisado por	VMNAZ	09/02/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-06 5/11	

A.2.2 Movimiento de cuentas incobrables

El movimiento de la estimación para cuentas incobrables del 01 de enero al 31 de diciembre 2008, fue como sigue:

Saldo en Q al inicio del año	Provisiones	Bajas	Saldo en Q al 31/12/2008
540,300	228,488 a/	(75,000) b/	693,788

a/ Corresponde al efecto neto del período del cargo de estimación por cuentas incobrables de acuerdo a la ley del Impuesto Sobre la Renta

b/ Corresponde a la factura No. 54334 del Sr. Julio Donis del 15 marzo 2008 por considerarse un saldo incobrable, luego de agotar los procedimientos administrativos el saldo ya no es recuperable según la entidad. Ver **CG** (Página de tesis No. 175)

A.2.3 Valuación del saldo de cuentas incobrables

Se examinará el exceso o insuficiencia de la estimación de cuentas incobrables para mitigar la aseveración de *valuación*, el resultado de este trabajo se presenta a continuación:

	Saldo en Q	
<u>Según entidad</u>		
Saldo cartera al 31/12/2008	23,126,259	Ver P.T. CI-03 4/10
Porcentaje máximo permitido por la ley del Impuesto Sobre la Renta	3%	
Estimación de cuentas incobrables	693,788	

Según auditoría

De acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera, el saldo provisionado debe registrarse al valor de riesgo existente a la fecha dentro del estado financiero.

Estimación según saldos de dudosa recuperación	3,060,526	Ver P.T. CI-06 4/11
Insuficiencia en reserva de cuentas incobrables al 31/12/2008//Ver CG (Página de tesis No. 175)	(2,366,738)	

^

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	05/02/2009
Cuenta	Análisis de la cartera de créditos	Revisado por	VMNAZ	09/02/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-06 6/11	

A.2.4 Valuación de la insuficiencia en estimación de cuentas incobrables

El total del saldo incobrable representa el 10% del total de la cartera, y supera nuestro umbral determinado:

Saldo por insuficiencia de reserva para cuentas incobrables	2,366,738	
Umbral determinado (Materialidad)	1,377,883	Ver P.T. Pla-01 9/10
Saldo que supera nuestra materialidad determinada	<u>Q 988,855</u>	

El mismo debe considerarse como una debilidad material identificada que no ha sido reconocida dentro de los estados financieros al 31/12/2008.

Conclusión sobre la valuación de cuentas incobrables
Se concluye con que la aseveración de valuación no se mitiga con el registro de la estimación de cuentas incobrables según el porcentaje máximo de la ley del Impuesto Sobre la Renta, el efecto es del 10% sobre el total de la cartera y es una debilidad material según nuestro umbral determinado, el mismo será comunicado en la carta a la gerencia.

<i>CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	05/02/2009
Cuenta	Análisis de la cartera de créditos	Revisado por	VMNAZ	09/02/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-06 7/11	

A.3 Prueba de saldos de clientes mediante confirmaciones Ver PT **CI-06 1/11** (Página de tesis No. 147)

Para realizar este trabajo se tomó de referencia la cartera de clientes al 31 de diciembre 2008, del cual se seleccionó una muestra para el envío de confirmaciones, la muestra se determinó de la siguiente forma:

Listado de clientes al 31 de diciembre de 2008

Código	Cliente	Monto Q.	%	
AM49876	AGENCIA DE VIAJES EL ZANATE, S.A.	8,011,102	35%	✗
AM2932	TRANSPORTES EL MANZANILLO, S.A.	3,650,529	16%	✗
AM37890	BANCO LA CRISIS, S.A.	2,776,975	12%	
AM45681	JAIME PENEDO	2,200,000	10%	
AM48907	SEGUROS CHOACORRAL, S.A.	1,704,988	7%	
AM41234	INGENIO SELBICHO, S.A.	1,548,327	7%	
AM34560	TRANSCHICAMAN, S.A.	1,502,140	6%	
AM35096	GERMAN RUANO	961,297	4%	✗
AM38432	SELVIN PONCIANO	550,902	2%	
AM40987	JUAN CARLOS PLATA	220,000	1%	
Saldo al 31/12/2008		23,126,259	100%	☺

Bases de selección para confirmación de saldos:

a) Factores cuantitativos

Se seleccionaron clientes que superan el 50% del total de la cartera de clientes, para el efecto corresponden a los siguientes:

			Referencia
AM49876	AGENCIA DE VIAJES EL ZANATE, S.A.	8,011,102	CI-06 8/11
AM2932	TRANSPORTES EL MANZANILLO, S.A.	3,650,529	CI-06 8/11

b) Factores cualitativos

Por ser un saldo incobrable y para validar el análisis de la entidad se seleccionó al siguiente cliente:

			Referencia
AM35096	GERMAN RUANO	961,297	CI-06 8/11

☺ Saldo cotejado contra Estados financieros al 31-12-2008 Q 23,126,259
CI-03 4/10 (Pág. de tesis 103)

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Análisis de la cartera de créditos	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-06 8/11

A.3.1 Resumen de confirmaciones de clientes Ver PT CI-06 7/11 (Página de tesis No. 153)
 Se procedió a la elaboración de la cartas para confirmación de saldos, estas fueron procesadas con la colaboración de la entidad y fueron enviadas a través de correo local (mensajería).
 El tipo de confirmación enviada fue cerrada, en nuestros papeles de trabajo se documentó la respuesta recibida.

Código	Nombre del Cliente	Saldo al 31/12/2008	Referencia PT	Fecha de envío de la confirmación	Saldo Confirmado	Referencia PT	Diferencia (Saldo No Confirmado)	Procedimientos alternos
AM49876	AGENCIA DE VIAJES EL ZANATE, S.A.	Q 8,011,102	CI-06 7/11	22/01/2009	Q 8,011,102	CI-06 9/11	Q -	a/
AM2932	TRANSPORTES EL MANZANILLO, S.A.	Q 3,650,529	CI-06 7/11	22/01/2009	Q 3,650,529	CI-06 9/11	Q -	a/
AM35096	GERMAN RUANO	Q 961,297	CI-06 7/11	22/01/2009	Q -	CI-06 10/11	Q 961,297	Ver PT CI-06 4/11
		Q 12,622,927			Q 11,661,631		Q 961,297	

Selección de cartera de clientes

Saldo total de la población 23,126,259 **100%**
 % Muestra enviada a confirmación 12,622,927 **55%**

Estadística de confirmaciones

Respuestas recibidas satisfactoriamente 11,661,631 **92%**
 Respuestas no recibidas 961,297 **8%**

a/ Se observó y verificado que a la fecha únicamente el cliente adeuda los saldos corrientes que presenta en la cartera al 31/12/2008, los saldos morosos fueron cancelados.

CONCLUSION

De acuerdo a procedimientos de auditoria aplicados a la cuenta de clientes concluímos con que las cifras presentadas al 31/12/2008 se encuentran registradas adecuadamente excepto por el saldo de Q961,297 del Sr. German Ruano que según análisis en procedimientos alternos se determinó que es incobrable a la fecha, este hecho se reportará en la carta a la gerencia.

<i>CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	05/02/2009
Cuenta	Análisis de la cartera de créditos	Revisado por	VMNAZ	09/02/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-06 9/11	

Respuesta recibida del cliente Agencia de Viajes El Zanate, S.A.

Observaciones: Dentro del saldo enviado a confirmar y la respuesta recibida no se detectaron variaciones, el saldo se encuentra correcto a la fecha referida.

-----Respuesta-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Automotores Los Alpes, S.A.**

Q **8,011,102** , al 31 de Diciembre de 2008. *Integrado por las siguientes facturas:*

Documento	Fecha	Monto Q.	
Factura 79843	05/12/2008	2,000,000	††
Factura 79845	05/12/2008	2,000,000	††
Factura 79337	25/10/2008	2,011,102	††
Factura 77540	14/09/2008	2,000,000	††
Saldo		<u>8,011,102</u>	CI-06 8/11

†† Cotejado contra facturas de la cartera de clientes sin excepciones.

Fecha 29/01/2009/Mario Pérez/Dpto de Logística ,

*Agencia de Viajes El
Zanate. S.A.*

Respuesta recibida del cliente Transportes El Manzanillo, S.A.

Observaciones: Dentro del saldo enviado a confirmar y la respuesta recibida no se detectaron variaciones, el saldo se encuentra correcto a la fecha referida.

-----Respuesta-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Automotores Los Alpes, S.A.**

Q **3,650,529** , al 31 de Diciembre de 2008. *Integrado por las siguientes facturas:*

Documento	Fecha	Monto Q.	
Factura 75177	10/08/2008	375,000	††
Factura 79100	11/09/2008	190,000	††
Factura 79435	21/10/2008	780,000	††
Factura 79800	17/11/2008	1,383,318	††
Factura 79805	17/11/2008	922,211	††
		<u>3,650,529</u>	CI-06 8/11

†† Cotejado contra facturas de la cartera de clientes sin excepciones.

Fecha 30/01/2009/Mario Pérez/Dpto de compras ,

*Transportes El
Manzanillo. S.A.*

<i>CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	05/02/2009
Cuenta	Análisis de la cartera de créditos	Revisado por	VMNAZ	09/02/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-06 10/11	

Respuesta No recibida del cliente German Ruano Ver PT **CI-06 8/11** (Página de tesis No. 154)
 Observaciones: No se obtuvo respuesta del cliente enviado a confirmar, la correspondencia de este cliente fue rechazada al no encontrarse en la dirección establecida, se realizaron llamadas y se enviaron correos electrónicos del cual no se obtuvo respuesta alguna.

Guatemala, 22 de enero de 2009

Confirmación de Cuentas por Cobrar

Sr. German Ruano
 99 Av. Calle Ultraroja
 Teléfono: 2222-9999
 Correo electrónico: gruano@caldera.com
 Guatemala, C.A.

Estimados Señor:

Nuestros auditores **CPA Consultores Naz Córdoba, S.C.** Están efectuando la revisión de las cifras de nuestras cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2008 de la empresa **Automotores Los Alpes, S.A.** y en nuestros registros contables existe una cuenta por cobrar a ustedes por **Q961,297**. Por tal motivo es importante que usted nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a esa fecha por concepto de cuentas por pagar a **Automotores Los Alpes, S.A.**

Les indicamos que la presente no constituye una gestión de cobro, sino una confirmación de su saldo a la fecha indicada aunque este haya sido cancelado parcialmente o totalmente después de la fecha indicada.

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo mas pronto posible directamente a **CPA Consultores Naz Córdoba, S.C.** 6av. 2ª. Calle San Lucas Sacatepéquez, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 78307874 con atención a Victor Naz utilizando el espacio provisto al pie de la hoja, o al correo electrónico: vicmanr@yahoo.com. Atentamente,

Mick Castro

Gerencia de créditos

-----Respuesta-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Automotores Los Alpes, S.A.** Q _____, al 31 de Diciembre de 2008.

Fecha _____, Firma y sello de la empresa.

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	05/02/2009
Cuenta	Análisis de la cartera de créditos	Revisado por	VMNAZ	09/02/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-06 11/11	

A.4 Confirmación de litigios con el abogado de la entidad Ver PT **CI-06 1/11** (Página de tesis No. 147)

Según la carta enviada al abogado de la entidad y la confirmación de éste, se determinó que la entidad tiene los siguientes juicios desfavorables:

J

H Bufete de abogados

Guatemala, 02 de febrero de 2009

CPA Consultores Naz Córdova, S.C.
6av. 2ª. Calle San Lucas Sacatepéquez
Guatemala, C.A.

Estimados señores:

En relación a la carta de fecha 20 de enero de 2009, me dirijo a ustedes en ocasión de informarles, como asesor legal de la entidad Automotores Los Alpes, S.A. que a la fecha existieron los siguientes juicios entablados que quedaron sin efecto y negativos para Automotores Los Alpes, S.A. según la siguiente resolución:

<u>Causa</u>	<u>Resolución</u>	<u>Demandado</u>	<u>Monto Q.</u>	<u>Conclusión</u>
X234Y-2006	J-77	Ingenio Selbicho, S.A.	1,548,327	Sin efecto
X244Y-2004	J-34	Selvin Ponciano	552,902	Sin efecto
X123D-2002	L-02	German Ruano	961,297	Sin efecto

Cualquier comentario, no dude en comunicarse con mi persona.

Atentamente,

Lic. Jonathan Hurtarte

Abogado y Notario

NOTA: El monto total como pérdida por irrecuperabilidad para la entidad asciende a Q3,062,526, este saldo ya fue considerado como una incobrabilidad y el mismo representa una debilidad material no reconocida dentro de los estados financieros para la entidad. Ver PT **CI-06 4/11** (Página de tesis No. 150)

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Identificación y respuesta al riesgo	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-07 1/3

Respuesta al riesgo identificado y comentarios de la administración Ver PT Pg-01 1/2 (Página de tesis No. 80)

El departamento de créditos y cobros y la administración de la entidad necesitan enfocarse con cuidado en los riesgos a todos los niveles, lo que incluye las unidades operativas y procesos de negocios, y tomar las acciones necesarias para administrarlos. El proceso de evaluación del riesgo del departamento de créditos y cobros incluye la forma en que la administración identifica los riesgos relevantes para la preparación y emisión de información, conforme a las normas profesionales aplicables y decide las acciones para administrarlos. El proceso de la evaluación del riesgo por parte de la administración no es el mismo que el proceso de la evaluación del riesgo realizado por la Firma como parte de nuestro proceso en la planeación de la auditoría. Del trabajo anterior se resume los riesgos identificados para el departamento de créditos y cobros de Automotores Los Alpes, S.A.

Identificación de eventos	Comentario de la administración	Fijación de objetivos de la administración	Evaluación de la deficiencia de control	Base de la conclusión	Respuesta al riesgo (objetivo de implantar el control adecuadamente)
<p>1. Código de ética---Ver PT CI-01 1/6 (Página de tesis No. 82)</p> <p>La entidad no cuenta con un código de ética o reglamento interno de trabajo.</p>	<p>El gerente general indicó que el control no se encuentra implantado.</p>	<p>Cada jefe de área es el encargado de velar por el buen cumplimiento de los deberes de los empleados. A corto plazo se tiene en proyecto la realización de un código de ética por parte del departamento de recursos humanos.</p>	<p>Deficiencia de tipo crítico El control actual no mitiga el riesgo.</p>	<p>Al no contar con esta herramienta no existe un control preventivo y correctivo para la aplicación de acciones disciplinarias para los empleados.</p>	<p>Este proceso deberá verse como una etapa que culminará con el compromiso de todos los miembros de la organización, y que al final reflejará la cultura organizacional de la misma.</p>

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Identificación y respuesta al riesgo	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	CI-07 2/3
Fecha			11/02/2009 12/02/2009

Identificación de eventos	Comentario de la administración	Fijación de objetivos de la administración	Evaluación de la deficiencia de control	Base de la conclusión	Respuesta al riesgo (objetivo de implantar el control adecuadamente)
2. Políticas y procedimientos--- Ver PT CI-01 4/6 (Página de tesis No. 85)					
A la fecha la entidad no ha documentado las políticas y procedimientos del departamento de créditos y cobros.	Gerencia general indicó que este instrumento no existe comentó que se planificará e implantará a en el menor tiempo posible por las gerencias involucradas.	Las funciones se realizan por conocimiento y experiencia del personal.	Deficiencia de tipo crítico El control actual no mitiga el riesgo.	El no contar con este documento tiene implicaciones en el adecuado proceso y presentación de la información.	Tener los parámetros para el adecuado y oportuno desarrollo de las operaciones.
3. Participación de auditoría interna--- Ver PT CI-01 6/6 (Página de tesis No. 87)					
Se observó que la entidad cuenta con un departamento de auditoría interna quien se limita a la revisión de inventarios y cortes de caja, dentro de sus atribuciones no cuenta con revisión del control interno a nivel general de la entidad	Gerencia general indicó que las atribuciones del departamento de auditoría interna serán evaluados con el fin de que se involucren al proceso de monitoreo del adecuado funcionamiento del control interno de la entidad.	No existe un control que mitigue el riesgo.	Deficiencia de tipo crítico El control actual no mitiga el riesgo.	No existe confiabilidad sobre el proceso y presentación de la información de la entidad.	La auditoría interna debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.			Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR
Cuenta	Identificación y respuesta al riesgo	Revisado por	VMNAZ
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T. CI-07 3/3	

Identificación de eventos	Comentario de la administración	Fijación de objetivos de la administración	Evaluación de la deficiencia de control	Base de la conclusión	Respuesta al riesgo (objetivo de implantar el control adecuadamente)
4. Seguridad del sistema de información--- Ver PT CI-02 2/7, 4/7 y 6/7 (Página de tesis No. 91, 93 y 95)					
Plan de contingencias para el área de sistemas.	No existe un plan de contingencia para evitar desastres, por ejemplo salvaguarda del equipo de cómputo y los sistemas de información.	No se cuenta con un plan de contingencias.	Riesgo crítico El control actual no mitiga el riesgo.	Este riesgo tiene efecto en la pérdida de información, lo que originaría pérdidas económicas y financieras.	El contar con este control la información de la entidad se encontraría salvaguardada adecuadamente.
5. Sistema de cuenta corriente no se encuentra en línea con contabilidad--- Ver PT CI-02 1/7 y 3/7 (Página de tesis No. 90 y 92)					
El sistema de cuenta corriente no se encuentra en línea con el sistema de contabilidad.	El Jefe de Sistemas indicó que esta situación existe debido a problemas de incompatibilidad del software con Windows XP.	El departamento de créditos y contabilidad realizan conciliaciones periódicas.	Riesgo crítico El control actual mitiga el riesgo parcialmente.	El ingreso manual de la información impacta en el procesamiento inexacto de la información.	Realizar el amarre de ambos sistemas ayudaría a obtener información oportuna y exacta.
6. Análisis de la cartera de créditos--- Ver PT CI-06 5/11 (Página de tesis No. 151)					
Estimación de cuentas incobrables	La estimación se realiza en base al porcentaje permitido por la ley del Impuesto Sobre la Renta.	Mensualmente la cartera de clientes se provisiona en base al 3%	Riesgo crítico El control actual no mitiga el riesgo.	Existe una insuficiencia en la reserva por Q2, 366,738, representa el 10% del total de la cartera.	La reserva debería cubrir cualquier riesgo o contingencia para la entidad.

4.8 Carta de recomendaciones de control interno

La implantación y el mantenimiento de un sistema adecuado de control interno es responsabilidad de la administración de una empresa, en donde se debe considerar la relación costo-beneficio de cada procedimiento de control.

Al estudiar y evaluar la eficacia potencial de cualquier sistema de control interno administrativo y contable, el auditor debe tener en consideración lo siguiente:

- ✓ El auditor ha de comunicar las debilidades significativas y deficiencias identificadas en el sistema de control interno en la fecha más próxima posible después de la finalización de la auditoría.
- ✓ Aunque no es exigible, el auditor debe también comunicar a la administración de la empresa las debilidades que a su juicio sean no significativas y que haya identificado, además de cualquier otro comentario que considere de interés.

Por lo tanto la carta de recomendaciones es el punto culminante del proceso de auditoría y consiste en la táctica de sugerir, invitar u ofrecer, no imponer; sugerencias para la mejora del sistema de control interno.

La carta va dirigida al Consejo de Administración de Automotores Los Alpes, S.A. en donde se manifiesta las debilidades y deficiencias observadas en el sistema de control interno del departamento de créditos y cobros durante el proceso de la auditoría.

CPA CONSULTORES NAZ, CÓRDOVA, S.C.

Automotores Los Alpes, S.A.

***Informe sobre revisión de control interno del
departamento de créditos y cobros***

Del 01 de enero al 31 de diciembre 2008

NOTA: *El presente trabajo de tesis se realizó por el período del 1 de enero al 31 de diciembre 2008, el cual difiere del plan de investigación que se estableció por el período del 1 de enero al 31 de diciembre 2006, se tomó el criterio de hacer el cambio con el objetivo de incluir temas y normativa vigente.*

Así mismo en la carta de control interno a manera de ilustración las deficiencias de control interno muestran la columna de referencia, en una carta de control interno a la administración final no debe incluirlo.

Referencia: Ver PT **In-01** (Página de tesis No. 56)

01 de marzo de 2009

Al Consejo de Administración y a los
Accionistas de Automotores Los Alpes, S.A.

Como parte del servicio de evaluación del control interno a Automotores Los Alpes, S.A., llevamos a cabo la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2008 de Automotores Los Alpes, S.A., la cual realizamos del 15 de enero al 15 de febrero de 2009 con base en los términos de nuestra propuesta de servicios del 18 de octubre de 2008.

Nuestro informe del control interno fue enviado a la administración de Automotores Los Alpes, S.A. el 20 de febrero 2009. La administración nos ha provisto de sus comentarios y respuestas a nuestros hallazgos y recomendaciones el 25 de febrero 2009, los cuales han sido incorporados en los hallazgos correspondientes.

La administración de Automotores Los Alpes, S.A., es responsable de la efectiva implantación de las acciones correctivas relacionadas con nuestras recomendaciones.

Nuestro informe incluye las siguientes secciones:

- a) Hallazgos, recomendaciones y respuestas de la administración de la revisión de controles en la evaluación del departamento de créditos y cobros.
- b) Hallazgos, recomendaciones y respuestas de la administración detectados en la evaluación de las funciones del personal.

De acuerdo con normas internacionales de auditoría, una deficiencia material es una deficiencia significativa en la cual el diseño u operación de uno o más de los elementos de los controles internos no reducen a un nivel relativamente bajo el riesgo de que errores e irregularidades que podrían ser importantes en relación con la información que está siendo auditada y pueden ocurrir y no ser detectados oportunamente por los empleados en el ejercicio normal de sus funciones asignadas.

Nuestra consideración de los controles internos no necesariamente revela todos los aspectos de dichos controles que podrían ser deficiencias significativas y, en consecuencia, no necesariamente revela todas las deficiencias significativas que también podrían ser consideradas deficiencias materiales, según la definición anterior.

Este informe fue preparado para uso exclusivo de Automotores Los Alpes, S.A. debe interpretarse que el criterio que utilizamos durante nuestra consideración de los controles internos del departamento de créditos y cobros de la empresa, podría diferir significativamente de los criterios que la administración y cualquier otra parte puedan estar utilizando para sus propósitos.

Atentamente,

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.

Lic. Víctor Naz

Socio a Cargo

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.	Automotores Los Alpes, S.A.
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008	

Clasificaciones del riesgo de los hallazgos de control interno:

No.	Nivel de riesgo	Descripción
1.	Crítico	Es un error o hallazgo de control que puede afectar el control interno o eficiencia operativa de una manera importante en el desarrollo y presentación de resultados, que debe ser corregida inmediatamente.
2.	Mayor	Es un error o hallazgo de control que puede afectar el control interno y/o la eficiencia de las operaciones de una manera significativa.
3.	Moderado	Es un error o hallazgo de control que puede afectar el control interno y/o la eficiencia de las operaciones que aunque son importantes aún no llegan al nivel mayor.
4.	Menor	Es un error o hallazgo de control que tienen un impacto mínimo en el control interno; sin embargo, no debe ser pasado por alto por la administración.

Referencia	Hallazgo	Nivel de riesgo	Descripción de la oportunidad de mejora	Recomendación	Comentario de la administración
PT CI-01 1/6 Página de tesis No. 82	1.------ Código de ética.	Crítico	La entidad no ha elaborado un código de ética, el cual sea leído y entendido por los empleados. Actualmente no se tiene asignado a una persona responsable que vele por el comportamiento ético del personal.	Implantar un código de ética para controlar el comportamiento ético de su personal y contar con un instrumento en el que se adopten las medidas regulatorias por violaciones a este código. <i>Ver anexo 1 Consideraciones al implantar un código de ética (Página de tesis No. 177)</i>	Gerencia general indicó que este instrumento no existe debido a que la entidad trabaja en un ambiente de confianza. Se espera la resolución del consejo de administración para discutir esta situación.
PT CI-01 1/6 Página de tesis No. 82	2.------ Capacitación del personal	Mayor	Se determinó que el departamento de créditos no cuenta con los conocimientos técnicos y la capacidad de análisis, debido a que no se encuentra capacitado en técnicas y normativa vigente, este hecho presenta un débil e ineficiente conocimiento en procedimientos, análisis, proceso de cobro y recuperación administrativa y judicial de una cartera lo que aumenta riesgo de morosidad en la cartera de créditos por una inadecuada administración de la misma.	Se sugiere a la entidad prevenir programas de capacitación a los empleados del departamento de créditos y cobros, con el objetivo de que estos presenten un mayor grado de conocimiento técnico lo que ayudará a la presentación de información exacta y oportuna. <i>Ver anexo 2 Consideraciones al implantar un programa de capacitación. (Página de tesis No. 178)</i>	Gerencia general indicó que actualmente no se ha capacitado al personal por no contar con el presupuesto necesario para el periodo 2008, se evaluará la posibilidad de crear un renglón para esta área previa autorización del consejo de administración.

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.	Automotores Los Alpes, S.A.
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008	

Referencia	Hallazgo	Nivel de riesgo	Descripción de la oportunidad de mejora	Recomendación	Comentario de la administración
PT CI-01 4/6 Página de tesis No. 85	3.------ Políticas y procedimientos no documentados	Crítico	Se determinó que la entidad no cuenta con políticas y procedimientos documentados, estas se han manejado a lo largo de la historia de la entidad por conocimiento del negocio, las instrucciones se giran de forma verbal, las mismas no se encuentran plasmadas en algún documento por escrito. El no contar con este documento tiene implicaciones en el proceso y presentación de la información pues al contar políticas y procedimientos bien definidos y documentados la información sería transmitida al personal sin distorsión referente al funcionamiento de la unidad administrativa del departamento de créditos y cobros.	<p>Contar con este instrumento traería las siguientes ventajas para la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simplificación del trabajo como análisis de tiempos, delegación y autoridad. • Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. • Facilita los trabajos de evaluación del control interno. • Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, entre otros <p><i>Ver anexo 3 Consideraciones al implantar un manual de políticas y procedimientos (Página de tesis No. 180)</i></p>	Gerencia general indicó que este instrumento no existe, se implantará a corto plazo junto con la gerencia de créditos y la gerencia financiera.

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.	Automotores Los Alpes, S.A.
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008	

Referencia	Hallazgo	Nivel de riesgo	Descripción de la oportunidad de mejora	Recomendación	Comentario de la administración
Sistemas de información					
PT CI-02 2/7 y 4/7 Página de tesis No. 91, 93 y 95	4. ----- Plan de contingencias para el área de sistemas	Crítico	La entidad no cuenta con controles alternos que permitan una adecuada salvaguarda de los sistemas de información y el equipo de cómputo. Por ejemplo no se cuenta con una política general para la realización de <i>backups</i> periódicos. No existen autorizaciones por escrito para modificaciones al sistema. (por ejemplo emisión de reportes o modificaciones a comandos) Esta situación tiene como efecto pérdida de información, que impactaría en la emisión de información económica y financiera confiable	Es indispensable diseñar e implantar un plan de contingencia para mitigar el riesgo de pérdida o fuga de información y salvaguarda adecuada del equipo de cómputo (hardware) <i>Ver anexo 4 Consideraciones para implantar un plan de contingencias (Página de tesis No. 182)</i>	El gerente de sistemas indicó que esta situación existe debido a los siguientes problemas: Incompatibilidad del software con Windows XP. No existen inventarios sobre el equipo de cómputo. Los planes de la administración para el segundo semestre del 2009 es la adquisición de un nuevo software para el área de finanzas y realizar un inventario de equipo de cómputo para lo cual se pretende contratar a un proveedor externo para que realice dicha labor.
PT CI-01 3/6 CI-02 1/7 y 3/7 Página de tesis No.84, 90 y 92	5. ----- Sistema de cuenta corriente	Crítico	Se identificó que el sistema de cuenta corriente no se encuentra en línea con el sistema de contabilidad. Esta situación tiene como efecto que el procesamiento de la información del sistema de cuenta corriente pueda ser inoportuna e inexacta.	Se sugiere a la entidad la adquisición de un nuevo software el cual permita mantener en línea el proceso de la información contable y del departamento de créditos y cobros para que este únicamente se limite a la revisión y aplicación de documentos en el sistema.	El gerente de sistemas indicó que esta situación existe debido a problemas de incompatibilidad del software con Windows XP. La administración tiene planes de la adquisición de un nuevo software.

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.		Automotores Los Alpes, S.A.			
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008					
Referencia	Hallazgo	Nivel de riesgo	Descripción de la oportunidad de mejora	Recomendación	Comentario de la administración
PT CI-02 5/7 y 6/7 Página de tesis No. 94 y 95	6.----- Seguridad física del departamento de sistemas.	Mayor	Se identificó que el departamento de sistemas en aspectos de seguridad física del área de servidores presenta las siguientes deficiencias: <ul style="list-style-type: none"> • No existen detectores de humo en el departamento. • No existe un sistema de detector de humedad. • No se cuenta con una red de desalojo de agua para los casos de inundación. • No existe una unidad de aire acondicionado de respaldo para cubrir fallas en el equipo principal. • El tiempo de respaldo provisto por las unidades UPS es de 10 de minutos. Estas situaciones tienen efecto negativo en la adecuada salvaguarda de los sistemas de información de la entidad en general y afecta al departamento de créditos y cobros.	Se sugiere a la entidad lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Implantar el equipo necesario adicional para un mejor funcionamiento y resguardo necesario de la información lo cual creará una acción preventiva para algún siniestro que pueda suscitarse. • En el caso de UPS se sugiere adquirir equipo mas sofisticado que asegure en tiempo la recuperación y salvaguarda de la información en general de la entidad. <i>Ver anexo 4 Consideraciones para implantar un plan de contingencias (Página de tesis No. 182)</i>	El gerente de sistemas indicó que esta situación existe debido la falta de un inventario de los activos fijos en el que se detecten obsolescencia de activos. Los planes de la administración es contratar para el período 2009 un proveedor que realice un inventario de todos los activos de la entidad con el fin de determinar activos obsoletos y ver la necesidad de la adquisición de nuevo equipo. Así mismo indicó que en el primer trimestre se enviará un informe a gerencia general de las debilidades que presenta el departamento de sistemas.

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.	Automotores Los Alpes, S.A.
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008	

Referencia	Hallazgo	Nivel de riesgo	Descripción de la oportunidad de mejora	Recomendación	Comentario de la administración
Ciclo de pedidos y aprobación del crédito					
PT CI-04 4/32 Página de tesis No.113	7.----- Revisión de precios.	Mayor	Se identificó que en el diseño de los controles no se contempla la revisión los precios de un vehículo no se encuentran predefinido en el sistema sino que al momento de facturar se ingresa de manera manual, esta situación presenta riesgo derivado de que no existe una persona adicional que revise lo facturado contra el precio real del bien	Se recomienda a la entidad ingresar esta información de forma automática al sistema mediante un sistema programado desde el archivo origen de la gerencia de ventas y gerencia general, esto reduciría el riesgo de errores en digitación si se realiza de forma manual.	El gerente de ventas indicó que la facturación se basa en el documento de autorización de crédito, considera importante implantar este control que contribuya al fortalecimiento del control interno.
PT CI-01 2/6 PT CI-03 3/10 y 8/10 Página de tesis No.83 y No.102 y 107 respectivamente	8.----- Políticas de crédito y cobro	Mayor	En la evaluación de las políticas de créditos y cobros se identificó que la entidad no cuenta con procedimientos que incluya un detalle de los requisitos mínimos que deben solicitarse al analizar y otorgar un crédito Por ejemplo no se solicitan garantías, fiadores, no se realiza un adecuado análisis del riesgo de otorgar un crédito por parte del comité de créditos.	Se sugiere planear y llevar a cabo un análisis de las políticas actuales y determinar si las mismas son eficientes y eficaces al momento de otorgar un crédito. <i>Ver anexo 3 Consideraciones al implantar un manual de políticas y procedimientos (Página de tesis No. 180)</i>	El gerente de créditos indicó que analizará la situación con gerencia general para implantarlo según la necesidad y tipo de cliente.

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.		Automotores Los Alpes, S.A.			
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008					
Referencia	Hallazgo	Nivel de riesgo	Descripción de la oportunidad de mejora	Recomendación	Comentario de la administración
PT CI-04 19/32 Página de tesis No.128	9. ----- Análisis de crédito	Mayor	En la revisión de ciertos expedientes se observó que no cumplen con los requisitos de solidez de crédito establecidos, lo que representa un riesgo penetrante que puede llevar a pérdidas elevadas por deudas incobrables por la mala aplicación de políticas. <i>Ver ejemplo de los hallazgos detectados en anexo 5 Análisis de crédito (Página de tesis No. 183)</i>	Se sugiere a la entidad tener un programa estricto de revisión en el análisis y aprobación de créditos. <i>Ver anexo 3 Consideraciones al implantar un manual de políticas y procedimientos (Página de tesis No. 180)</i>	El gerente de créditos indicó que se realizará una revisión de los expedientes que no cumplen con los requisitos y se hará el mejor esfuerzo en corregir el procedimiento para el futuro.
PT CI-01 6/6 Página de tesis No.87	10. ----- Revisión de auditoría interna	Crítico	Se observó que la entidad cuenta con un departamento de auditoría interna quien se limita a la revisión de inventarios y cortes de caja, dentro de sus atribuciones no cuenta con revisión del control interno a nivel general de la entidad lo que incluye al departamento de créditos y cobros. Esta situación tiene un impacto significativo en la confiabilidad de la información, debido a que no existe un ente revisor y supervisor del control interno de la entidad.	La auditoría interna debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportar un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.	Gerencia general indicó que las atribuciones del departamento de auditoría interna serán evaluados con el fin de que se involucren al proceso de monitoreo del adecuado funcionamiento del control interno de la entidad.

CPA Consultores Naz, Córdoba, S.C.		Automotores Los Alpes, S.A.			
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008					
Referencia	Hallazgo Ciclo de facturación	Nivel de riesgo	Descripción de la oportunidad de mejora	Recomendación	Comentario de la administración
PT CI-04 32/32 Página de tesis No.141	11. ----- Control de facturas	Menor	Se determinó que la entidad para el control de cobro a clientes lo realiza a través de la antigüedad de saldos, no se documenta el control diario de las facturas objeto de cobro.	Se sugiere a la entidad llevar una bitácora diaria de las facturas objeto de cobro, con el objetivo de monitorear las fechas y rutas de cobro.	El gerente de créditos indicó que existen clientes a los que no se da el adecuado seguimiento de cobro por no contar con una programación estricta. Se tomará en cuenta la observación.
PT CI-04 23/32 Página de tesis No.132	12.------ Deficiencia en emisión de facturas.	Menor	Al realizar una revisión en los reportes de ingresos se identificó las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> En el duplicado de las facturas No. 79223 y 79233 por Q400,000 y Q375,000 respectivamente del 15/12/2008 se observó que se encuentran anuladas; el documento original anulado no se tuvo a la vista, esta situación se dio por equivocación en el NIT del cliente, posteriormente se refacturó la transacción. Se emitió la factura No. 79741 por Q7, 500 del cliente Transportes El Manzanillo, S.A. del 29/12/2008 por cargo por variación en precios por haber facturado de menos en la factura No. 79450 del 20/11/2008 	Para las observaciones detectadas, se sugiere lo siguiente: Mantener un control adecuado de la documentación y resguardo de las facturas originales anuladas, para evitar reparos fiscales por ocultar ingresos al fisco en caso se tuviera una revisión por parte de estos. Emitir notas de débito en los casos de mora o intereses, cheques rechazados o cargos por variaciones en precios, según el artículo 29 de la Ley del IVA numeral b, en lugar de facturas.	El gerente financiero indicó que se tomará en cuenta la observación y se corregirá el procedimiento utilizado.

Referencia	Hallazgo	Nivel de riesgo	Descripción de la oportunidad de mejora	Recomendación	Comentario de la administración
Ciclo de cobranza y entradas de efectivo					
PT CI-04 27/32 Página de tesis No.136	13.----- Cheques rechazados	Mayor	Se observó que el cheque No. 7899 de Banco IX, S.A. Por Q50, 000 con recibo de caja No. 87500 del 30/12/2008 a nombre de Ingenio Selbicho, se encuentra rechazado por falta de fondos, a la fecha no ha sido corregido dentro del sistema, ni se ha notificado al cliente.	Mientras no se recupere el valor del cheque rechazado debe cargarse al cliente este valor mediante una póliza de egreso de cheque rechazado.	El gerente de créditos indicó que esta situación existe por un error conjunto con el departamento de contabilidad al no conciliar adecuadamente los saldos.
PT CI-04 27/32 Página de tesis No.136	14.----- Recepción de cobros	Mayor	En el reporte de ingresos del 19 de septiembre 2008 el depósito del efectivo del cliente Gatúbela, S.A. Q 382,822 Boleta de depósito No. 283722 de Banco El Sol, S.A. se realizó con 7 días de retraso.	Se sugiere a la entidad que se realicen cortes de caja diario al cobrador y el efectivo sea depositado inmediatamente en la cuenta bancaria correspondiente así mismo adjuntar la liquidación diaria de los depósitos realizados, con el objetivo de evitar jineteeo de fondos.	El gerente de créditos indicó que esta situación se origina porque el cobrador en ocasiones finaliza la ruta de cobro al final de la tarde, lo que imposibilita entregar el efectivo a la administración el mismo día, se tomarán medidas para controlar la situación.
PT CI-04 32/32 Página de tesis No.141.	15.----- Revisión periódica de los créditos	Moderado	No se obtuvo evidencia del departamento de créditos y cobros del trabajo que realiza y el seguimiento que da a clientes con problemas de pago o morosos.	Se sugiere a la entidad documentar los análisis de cobro y el seguimiento para realizar los cobros a clientes. Se sugiere que la gerencia de créditos efectúe y programe visitas mensuales a clientes claves y con problemas de cobro.	El comité de créditos indicó que se tomará en consideración la observación y esperan implantarla a corto plazo.

Referencia	Hallazgo	Nivel de riesgo	Descripción de la oportunidad de mejora	Recomendación	Comentario de la administración
Emisión de reportes del departamento de créditos					
PT CI-04 32/32 Página de tesis No.141.	16.----- Conciliación de saldos con clientes	Mayor	No se tuvo a la vista reportes sobre la conciliación de saldos de cartera de cliente contra saldos que hayan confirmado directamente con los clientes.	Se sugiere a la entidad conciliar los saldos con los clientes, con el objetivo de determinar diferencias y establecer el saldo correcto de cada cliente.	El gerente de créditos indicó que la medida es adecuada y la observación se iniciará a trabajar en el mes próximo
PT CI-01 3/6 Página de tesis No.84	17.----- Emisión de reportes del Departamento de créditos y cobros.	Mayor	Se detectaron las siguientes deficiencias en los informes y reportes que genera el departamento de créditos y cobros: <ul style="list-style-type: none"> • La reunión para la discusión de ventas, créditos cobros se realiza trimestralmente lo cual es un período muy extenso para tomar acciones y corregirlas oportunamente, en caso se detectan situaciones significativas para el departamento de créditos y cobros. • El reporte que se presenta a gerencia no describe claramente las razones por las que no se llegó a la meta entre lo cobrado y lo planificado. 	Se sugiere que las reuniones sobre la situación de la cartera de clientes se realice cada 15 días con el objetivo de detectar sesgos importantes y que los mismos se corrijan oportunamente. Dentro de los reportes y la frecuencia con que deberían realizarse deberían ser: <p><u>Reportes diarios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Movimiento de facturación y cobro por cliente. • Análisis de antigüedad de saldos. <p><u>Reportes semanales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de ingresos por cobros. <p><u>Reportes mensuales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparación de cobros ejecutados contra los planificados. • Reporte de metas de cobro. • Reporte de cheques rechazados y pre fechados • Reporte y corte de formas. • Informe de clientes morosos. 	Gerencia general indicó que esta situación será implantada previa discusión con el departamento de créditos y cobros.
PT CI-04 32/32 Página de tesis No.141.					

Referencia	Hallazgo	Nivel de riesgo	Descripción de la oportunidad de mejora	Recomendación	Comentario de la administración
Segregación de funciones del departamento de créditos					
PT CI-05 5/5 Página de tesis No.146.	18.----- - Gerente de créditos	Mayor	Es responsable de dar seguimiento a clientes que se consideran incobrables, así como la potestad de trasladar un informe a contabilidad del listado de cuentas incobrables para su depuración contable.	La depuración de saldos incobrables debería ser una discusión previa con gerencia financiera. El tener la potestad un solo funcionario se corre el riesgo de irregularidades administrativas y financieras.	El gerente general indicó que la recomendación será comunicada a gerencia financiera para que pueda ser implantada.
PT CI-05 5/5 Página de tesis No.146.	19.----- - Asistente de créditos I	Mayor	Este empleado tiene la función de realizar la cobranza, atender quejas y acceso a la base de datos de clientes. Al estar centralizadas estas funciones en un solo empleado existe la posibilidad de ocultar hechos o errores sobre saldos de clientes y malversación de fondos.	Se sugiere a la entidad reorganizar las funciones de los asistentes, a fin de evitar irregularidades o fraude dentro de la entidad.	El gerente de créditos indicó que se tomará en consideración la observación y se discutirá con el gerente financiero para que pueda ser implantada.
PT CI-05 5/5 Página de tesis No.146.	20.----- - Asistente de créditos II	Moderado	Este empleado ejecuta el programa de la ruta de cobro de los cobradores. Esta atribución no es revisada por otro funcionario de mas conocimiento del departamento.	Se sugiere a la entidad que la labor de los asistentes de menos experiencia sea revisada por personal de mayor experiencia, para minimizar la posibilidad de errores.	El gerente de créditos indicó que se tomará en consideración la observación y se implantará en el mes próximo.

CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.		Automotores Los Alpes, S.A.													
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008															
Referencia	Hallazgo	Nivel de riesgo	Descripción de la oportunidad de mejora	Recomendación	Comentario de la administración										
PT CI-06 5/11 Página de tesis No.151.	21. ----- Ajuste de saldo de clientes.	Mayor	Se observó que con fecha 10 de octubre 2008 la entidad dio de baja a la factura No. 78334 del Sr. Julio Donis del 15 marzo 2008 por Q75,000 por considerarse incobrable, debido a que el vehículo no llenó las expectativas de ahorro de combustible ofrecidas, no existe una justificación escrita por parte del departamento de taller de la entidad de afirmar el problema del cliente. La baja se soporta con un memo firmado por gerente de créditos y adjunto el reclamo del cliente.	Para el plazo en la baja de saldos de clientes, considerar lo siguiente: Si a pesar de la gestión del departamento de créditos no se obtiene el cobro, el crédito debería trasladarse a la vía judicial, previa aprobación de la gerencia general a través del abogado de la entidad. De no ser posible recuperar el saldo, considerar el tiempo de prescripción que establece el Código Civil en su artículo 1514, que es de 2 años.	El gerente financiero indicó que desconocía la situación y que será discutida de forma conjunta con el gerente de créditos y cobros para la corrección de la operación.										
PT CI-06 5/11 Página de tesis No.151	22. ----- Estimación de cuentas incobrables	Crítico	La reserva para cuentas incobrables, presenta la siguiente insuficiencia: <table border="0"> <tr> <td colspan="2"><i>Según compañía</i></td> </tr> <tr> <td>Saldo cartera al 31/12/2008</td> <td style="text-align: right;">23,126,259</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje máximo permitido por la ley del impuesto sobre la renta</td> <td style="text-align: right;">3%</td> </tr> <tr> <td>Estimación de cuentas incobrables</td> <td style="text-align: right; border-top: 1px solid black;">693,788</td> </tr> </table> <i>Según auditoría</i> De acuerdo a Normas internacionales de información financiera, el saldo provisionado debe registrarse al valor de riesgo existente a la fecha dentro del estado financiero. Estimación según saldos de dudosa recuperación Insuficiencia cuentas incobrables <table border="0" style="margin-left: auto;"> <tr> <td style="text-align: right;">3,060,526</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right; border-top: 1px solid black; border-bottom: 3px double black;">(2,366,738)</td> </tr> </table>	<i>Según compañía</i>		Saldo cartera al 31/12/2008	23,126,259	Porcentaje máximo permitido por la ley del impuesto sobre la renta	3%	Estimación de cuentas incobrables	693,788	3,060,526	(2,366,738)	De acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera, el saldo provisionado debe registrarse al valor de riesgo existente a la fecha dentro del estado financiero. Esta situación debe considerarse debido que para el ejercicio 2009 la entidad implantará Normas Internacionales de Información Financiera para la presentación de sus estados financieros.	El gerente financiero indicó que esta situación será analizada en la junta del Consejo de Administración y se evaluará su implantación.
<i>Según compañía</i>															
Saldo cartera al 31/12/2008	23,126,259														
Porcentaje máximo permitido por la ley del impuesto sobre la renta	3%														
Estimación de cuentas incobrables	693,788														
3,060,526															
(2,366,738)															

CONTENIDO:

Esta parte del informe es un material de apoyo que incluye anexos con sugerencias y guías al momento de implantar las recomendaciones.

	<i>Pág.</i>
1. Ausencia de código de ética	177
2. Capacitación del personal	178
3. Políticas y procedimientos no documentados	180
4. Plan de contingencias para el área de sistemas	182
5. Hallazgos en análisis de créditos	183

Anexo No. 1

Hallazgo:	Ausencia de código de ética	Viene de página de tesis No. 165
-----------	-----------------------------	----------------------------------

I. Definición

La elaboración del código deberá seguir los lineamientos provenientes de la junta directiva o de los propietarios de la entidad. Este proceso deberá verse como una etapa que culminará con el compromiso de todos los miembros de la organización, y que al final reflejará la cultura organizacional de la misma.

II. Importancia de un código de ética

Estimula la configuración de la cultura organizacional de la empresa que, lejos de disminuir la responsabilidad personal en cada acción, es una llamada a que todos los que la componen asuman la responsabilidad de contribuir al bien común.

III. Para la elaboración del código de ética se sugieren los siguientes seis pasos

1. Integración del equipo líder del proceso para su elaboración.
2. Inducción para el equipo líder.
3. Estrategia de comunicación.
4. Redacción del código.
5. Mecanismos de funcionamiento y seguimiento.
6. Actualización periódica.

IV. Contenido mínimo de un código de ética

1. Política de ética y conducta
 - Principios y valores
2. Aplicación del código de ética y conducta
 - Responsabilidad (hacia la sociedad, trabajadores, clientes, proveedores)
 - Confidencialidad de la información
 - Conflicto de intereses
 - Puntualidad
 - Arreglo personal
 - Contratos y acuerdos
 - Acoso sexual y actos deshonestos
 - Corrupción y soborno
3. Cumplimiento y monitoreo
 - Responsables
 - Como denunciar
 - Penalidades

Anexo No. 2

Hallazgo:	Capacitación del personal	Viene de página de tesis No. 165
-----------	---------------------------	----------------------------------

I. Definición

La capacitación es una herramienta fundamental para la administración del factor humano, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permite a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización. Proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto.

II. Importancia de la capacitación del personal

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes

III. Consideraciones al implantar un programa de capacitación

La determinación de las necesidades de capacitación, es una responsabilidad del área de recursos humanos, quien coordina con los jefes de las unidades administrativas para determinar y priorizar estas necesidades. Los principales medios para realizar un diagnóstico y la necesidad de capacitación son los siguientes:

1. Evaluación del desempeño: Mediante la evaluación del desempeño es posible descubrir los aciertos y desaciertos en la realización de las tareas y responsabilidades de los colaboradores allí se determinará el nivel satisfactorio, o no del cumplimiento de sus obligaciones.
2. Observación: La observación permite apreciar los puntos débiles de los colaboradores, verificar, donde haya evidencia de trabajo ineficiente.
3. Cuestionario: Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (check list) que pongan en evidencia las necesidades de capacitación. Dentro de estas se tienen:
 - Encuestas al personal: Consiste en una serie de preguntas impresas que se hace al colaborador, para conocer las necesidades de capacitación. Las encuestas deben tener espacio que permitan al encuestado escribir sus criterios, vivencias, dificultades y posibilidades, así como las respuestas concretas acerca de las áreas de conocimientos que desea y necesita ser capacitado.
 - Solicitud de supervisores, jefes y gerentes: Es una de las formas muy aceptadas, por cuanto el jefe o supervisor, conocen en forma muy específica cuando el personal necesita capacitación.

- Análisis de cargos: Esta técnica permite tener el conocimiento y la definición de lo que se quiere en cuanto a aptitudes, conocimientos y capacidad, hace que se puedan preparar programas adecuados de capacitación para desarrollar la capacidad y proveer conocimientos específicos según las tareas, además de formular planes de capacitación concretos y económicos y de adaptar métodos didácticos.

IV. Programación y desarrollo de la capacitación

Una vez hecho el diagnóstico de capacitación, sigue la elección y prescripción de los medios de capacitación para sanar las necesidades percibidas. Una vez que se ha efectuado la determinación de las necesidades se procede a lo siguiente.

1. Planeación de la capacitación: Consiste en determinar el plan de desarrollo del personal, se debe tomar en cuenta las políticas, estrategias, metodología, inversión y los demás aspectos que se consideran para realizar un plan de desarrollo del factor humano.
2. Organización de la capacitación: Está referido a la materialización del planeamiento, la programación de las acciones de cómo se desarrollará el plan de capacitación y desarrollo, entre estas acciones se deben considerar las siguientes:
 - Fijación de la fecha y hora del evento.
 - Determinación del auditorio adecuado donde se desarrollará el evento.
 - Contratación de los instructores.
 - Selección de participantes.
 - Designación de los coordinadores.
 - Preparación de los medios y materiales.
 - Elaboración y manejo de la base de datos.
3. Ejecución de la capacitación: Es la etapa de la puesta en marcha del plan de capacitación y desarrollo, específicamente se coordina y prepara el programa para el desarrollo del evento. La ejecución de las actividades de capacitación pueden darse de distintas modalidades, y va a depender de la programación establecida: tele conferencia, seminario, películas- videos, cursos, entre otros.
4. Evaluación de la capacitación: La evaluación es un proceso continuo que comienza con el desarrollo de los objetivos de capacitación. Lo ideal es evaluar los programas de capacitación desde el principio, durante, al final y una vez más después de que los participantes regresen a sus trabajos. Esta fase permite conocer en que medida se ha logrado cumplir, los objetivos establecidos para satisfacer las necesidades determinadas en el planeamiento.
5. Seguimiento de la capacitación: Finalmente se hace necesario efectuar el seguimiento, tanto del programa como a los participantes, para garantizar el efecto multiplicador de la capacitación y obtener información para efecto de posibles reajustes.
Aunque no es fácil medir con precisión los resultados de la capacitación, la evaluación puede conllevar dos dimensiones, desde el punto de vista de la empresa, en cuánto mejoró sus niveles de productividad y rendimiento económico, y desde el punto de vista del trabajador en cuánto incrementó su eficiencia y su perspectiva de desarrollo personal.

Anexo No. 3

Hallazgo:	Políticas y procedimientos no documentados	Viene de página de tesis No. 166-169-170
-----------	--	--

I. Definición

El manual de políticas y procedimientos es un documento que incluye las intenciones o acciones generales de la administración que es probable que se presenten en determinadas circunstancias.

II. Importancia de un manual de políticas y procedimientos

Su importancia radica en que representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal y ayuda a fundamentar políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones rápidas a problemas y a mostrar como puede contribuir el empleado al logro de los objetivos de la entidad.

III. Contenido mínimo del manual de políticas y procedimientos

Un manual debe contener los apartados estrictamente necesarios para alcanzar los objetivos de la entidad y mantener los controles indispensables.

1. Índice
2. Introducción
3. Objetivos del Manual
4. Alcance
5. Como usar el manual
6. Revisiones y recomendaciones
7. Organigrama
8. Declaraciones de políticas y procedimientos

IV. Declaraciones de políticas y procedimientos del departamento de créditos y cobros

1. Políticas de crédito
 - Condiciones (Estados financieros, flujo de caja, estados de cuenta, comprobantes de luz) y monto del crédito.
 - Plazo.
 - Fijación de intereses.
 - Garantías hipotecarias o fiduciarias.
 - Ampliación del crédito.
 - Entrevistas iniciales con el cliente antes de la investigación de los datos.
 - Firma de pagaré documentado a través de escritura y ante un notario.
 - Un crédito debe ser aprobado en un mínimo de 48 horas para no entorpecer la generación de ventas.

Nota: Debe considerarse que los flujos de caja y los estados financieros y las garantías fiduciarias aplican a clientes empresariales o personas jurídicas.

2. Procedimientos para otorgar crédito
 - Considerar en los análisis la evaluación de riesgos (mercado, de tasas de interés, de tipos de cambio, de país, de morosidad) este trabajo debiera realizarse por el comité de créditos y los análisis que se realicen deben quedar debidamente documentados.

- Evaluar la capacidad económica y financiera de los clientes (flujos de caja e índices financieros) clientes que solicitan, debe hacerse un análisis de razones detallado acerca de la liquidez, rentabilidad y deuda de la empresa para el efecto utilizar los estados financieros de ésta, todos estos análisis deben quedar debidamente documentados.

3. Políticas y procedimientos de cobro

- Participar en la fijación de objetivos y políticas de cobranzas, debe considerarse los objetivos generales de la entidad.
- Los objetivos pueden estar relacionados con niveles de las cuentas por cobrar, períodos de recuperación, documentación de cuentas por cobrar, costo de la ejecución de la operación e identificación de las cuentas incobrables.
- Intervenir en el establecimiento de metas a corto y largo plazo, que significa, la cuantificación de los objetivos establecidos.
- Planear las actividades y los recursos que deben asignarse para alcanzar las metas establecidas.
- Proponer y asignar los recursos humanos y materiales que integran la operación y manejarlos en forma eficiente.
- Definir los procedimientos de cobro, formatos, archivos, control de cobradores y otros que requiera la operación; llevarlos a la práctica de acuerdo a lo previsto y efectuar cambios que los actualicen y mejoren.
- Controlar la documentación de las cuentas por cobrar de la empresa.
- Llevar a cabo la ejecución de la cobranza, utilizar los medios que se consideren convenientes, tomar en cuenta las condiciones particulares de cada cliente (estados de cuenta, cartas recordatorias, cartas de insistencia, llamadas telefónicas, visitas, entrevistas personales, redocumentaciones, agencias de cobranzas, abogados) y dejar constancia de los resultados de la misma.
- Estratificar las rutas de cobro.
- Implantar medidas regulatorias en el atraso del pago de cuotas por ejemplo cobro por mora e intereses, estas herramientas son un medio eficaz para que una cuota sea pagada en tiempo.
- Informar oportunamente sobre la cobranza realizada.
- Informar sobre las cuentas de lenta recuperación y cobro dudoso. Proponer la cancelación de cuentas incobrables y controlar el trámite de las canceladas. Obtener para fines fiscales la evidencia de la imposibilidad práctica de cobro.
- Proponer seguros de crédito.

Anexo No. 4

Hallazgo:	Plan de contingencias para el área de sistemas	Viene de página de tesis No. 167-168
-----------	--	--------------------------------------

I. Definición

Un plan de contingencia puede determinarse a muchos ámbitos de la organización pero típicamente se suele centrar en los sistemas de información. En esta área el plan de contingencia forma parte de un documento más amplio donde se tiene en cuenta los planes de mantenimiento, políticas de backups, inventarios, planes de formación, entre otros

II. Consideraciones para implantar un plan de contingencias para el área de sistema

1. Inventario de sistemas y codificación: Disponer de forma actualizada la situación de la infraestructura de equipos y sistemas, así como aplicaciones instaladas. Es importante para conocer la situación de cada equipo.
2. Tarjetas de responsabilidad: Es importante que todo empleado dentro de la entidad cuente con tarjetas de responsabilidad sobre el equipo de cómputo que se encuentra a su cargo.
3. Plan de mantenimiento: Tanto preventivo como correctivo. Se trata por un lado de garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas, se debe establecer un calendario periódico de actuación y por otro lado, el correctivo, en el que se dispone de una guía con los fallos y las acciones a realizar para la pronta disposición del sistema.
4. Política de backups: Debe existir una programación estricta para la realización de estos por ejemplo diarios, semanales y mensuales para lo cual debe existir una bitácora del personal que los realiza hora y firma, adicional debe existir un adecuado resguardo de los mismos. Por ello una buena política de copias de seguridad garantiza la tranquilidad de la organización.
5. Modificaciones al sistema o base de datos: Para la emisión de nueva reportería o cambio a comandos deben ser autorizados de forma escrita y deben realizarse pruebas de simulación, el cambio debe ser aceptado por la persona que requirió la solicitud.
6. Plan de recuperación ante desastres o de contingencia: Aunque el nombre puede variar en función de la severidad en definitiva se trata de recoger las acciones para que en caso de gravedad máxima sea posible la recuperación del funcionamiento de los sistemas de información.
7. Acuerdos de confidencialidad: Por lo menos cada año todo empleado debería firmar un acuerdo de confidencialidad de la información, esto para evitar que la misma sea sustraída y utilizada para fines personales de los empleados.
8. Asignación de responsabilidades: Delimitar y conocer las personas implicadas y sus responsabilidades en el plan de actuación. Así como suministradores de equipamiento y servicios que puedan aunar conjuntamente esfuerzos. En este caso, disponer de contratos de mantenimiento adecuados con terceras empresas especializadas en seguridad podría significar una gran diferencia del éxito de la contingencia.
9. Calendario de implantación: Conocer cual es el programa en el tiempo y poder valorar adecuadamente el momento en que se encuentre la puesta en marcha del plan
10. Plan de pruebas y simulaciones: Indicar que un buen plan de contingencia conlleva la realización periódica de pruebas y simulaciones de crisis. Sólo debe conocer de antemano que problemas podrían aparecer ante un desastre, el plan de contingencia podrá ser perfeccionado o sustituido y así asegurar el éxito del mismo.

Anexo No. 5

Hallazgo:	Análisis de créditos	Viene de página de tesis No. 170
-----------	----------------------	----------------------------------

I. Definición

El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

II. Hallazgos detectados en la revisión de expedientes de crédito

Dentro del análisis detectado se encontraron las siguientes deficiencias de control interno sobre las políticas y procedimiento con los que actualmente trabaja la entidad.

1 Incumplimiento de requisitos de créditos individuales

Cliente	Crédito autorizado Q.	Fotocopia de cédula
Elver David García	312,180	No

Comentario de la administración: Departamento de créditos y cobros indicó que no fue necesario este requisito por ser pariente de los accionistas de la entidad.

2 Insuficiencia de fondos para cubrir crédito otorgado

Cliente	Crédito autorizado Q.	Disponibilidad promedio	Cubre la disponibilidad el crédito autorizado
Edwin Godoy	Q 176,208	Q 82,000	Q -94,208

Comentario de la administración: Departamento de créditos y cobros indicó que no fue necesario este requisito por ser pariente de los accionistas de la entidad.

3 De las 3 referencias solicitadas, no se observó la respuesta de una de las referencias comerciales:

Cliente	Referencia
Elver David García	El Pincho No contestó

Comentario de la administración: El comité de créditos consideró autorizó otorgarle el crédito sin este requisito.

4 Incumplimiento de requisitos de créditos individuales (No existen procedimientos alternos)

Cliente	Patente de comercio y sociedad
Verduras de Exportación, S.A.	No
Deportivo Vescozini, S.A.	No

Comentario de la administración: El departamento de créditos considera que existió un trasapeleo de los documentos.

5 Insuficiencia de fondos para cubrir crédito otorgado

Cliente	Disponibilidad promedio mensual	Cuota mensual promedio	Cubre la disponibilidad el crédito autorizado
Mega Construcciones, S.A.	Q 75,000	67,066	Q 7,934
Deportivo Vescozini, S.A.	Q 120,833	133,333	Q -12,500

Comentario de la administración: A pesar de no contar con la disponibilidad necesaria, la venta y el crédito fue aprobado por los accionistas de la entidad para estos clientes.

6 Análisis del comité de créditos

Comentario de la administración: El comité de créditos analiza los requisitos evaluados por el departamento de créditos y cobros y si cumple lo aprueba de lo contrario es denegado, sin embargo dicho procedimiento no es documentado ni se observa procedimientos adicionales para la evaluación por ejemplo consideración de riesgos.

7 Análisis de los estados financieros del cliente

Cliente	Estados Financieros	Tipo de evaluación realizada
La Distribuidora, S.A.	Si	Ninguna
El zopilote, S.A.	No	No se encontraban adjunto al expediente del cliente
Distribuidora de Antigua, S.A.	No	No se encontraban adjunto al expediente del cliente
TransChicamán, S.A.	No	No se encontraban adjunto al expediente del cliente
Verduras de Exportación, S.A.	No	No se encontraban adjunto al expediente del cliente
Quick lab	No	No se encontraban adjunto al expediente del cliente
Mega Construcciones, S.A.	No	No se encontraban adjunto al expediente del cliente
Deportivo Vescozini, S.A.	No	No se encontraban adjunto al expediente del cliente
Seguros Choacorrall, S.A.	Si	Ninguna
Olimpia 74, S.A.	No	No se encontraban adjunto al expediente del cliente

Comentario de la administración: En los casos en los que no se encontró los estados financieros se debe a que son amistades de los accionistas de la entidad por tal razón no se solicitó dicho requisito. En los casos en que si se encuentran los estados financieros, el procedimiento básico que se realiza es determinar la ganancia y si el saldo bancario es coherente con lo que presentan los estados de cuenta bancario.

8 Tardanza en aprobación de créditos

a Créditos individuales

Cliente	Monto autorizado Q.	Fecha solicitud	Fecha aprobación	Días en aprobarlo
Distribuidora de Antigua, S.A.	137,760	12/02/2008	24/02/2008	12
TransChicamán, S.A.	872,592	26/02/2008	07/03/2008	10
Verduras de Exportación, S.A.	541,536	18/07/2008	30/07/2008	12
Quick lab	162,632	01/08/2008	13/08/2008	12
Seguros Choacorrall, S.A.	1,275,000	21/10/2008	05/11/2008	15
Olimpia 74, S.A.	925,000	05/10/2008	22/10/2008	17

b Créditos empresariales

Cliente	Monto autorizado Q.	Fecha solicitud	Fecha aprobación	Días en aprobarlo
Distribuidora de Antigua, S.A.	137,760	12/02/2008	24/02/2008	12
TransChicamán, S.A.	872,592	26/02/2008	07/03/2008	10
Verduras de Exportación, S.A.	541,536	18/07/2008	30/07/2008	12
Quick lab	162,632	01/08/2008	13/08/2008	12
Seguros Choacorrall, S.A.	1,275,000	21/10/2008	05/11/2008	15
Olimpia 74, S.A.	925,000	05/10/2008	22/10/2008	17

Comentario de la administración: El departamento de créditos indicó que el atraso se debe principalmente a que existen clientes que no cumplen con los requisitos solicitados, sin embargo en cada expediente no se documenta la situación que origina el atraso

4.9 Declaraciones de la administración

Al finalizar un compromiso de auditoría se debe obtener declaraciones de la administración, derivado de que la información que se procesa se obtiene a través de documentos y declaraciones verbales en respuesta a indagaciones específicas, por lo que existe la posibilidad de malentendidos entre el auditor independiente y la administración, esta se reduce al momento en que se confirman por escrito y pueden tomar cualquiera de las siguientes formas:

- Una carta de declaraciones de la administración, firmada por ésta.
- Minutas de una reunión del consejo de directores (u órgano similar) o de los encargados del gobierno que reconozca la responsabilidad de la administración de la información financiera o los estados financieros y aprobación de los mismos.
- Al solicitar una carta de declaraciones de la administración, debe ser dirigida al auditor independiente y debe contener información específica, y debe estar apropiadamente fechada y firmada regularmente con la fecha del informe.

A continuación se detalla la carta de representación por la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros de Automotores Los Alpes, S.A.:

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	01/03/2009
Cuenta	Carta de representación	Revisado por	VMNAZ	01/03/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Rep-01 1/3	

Automotores Los Alpes, S.A.

Referencia: Ver PT **In-01** (Página de tesis No. 56)

Guatemala, 01 de marzo de 2009

Señores

CPA CONSULTORES NAZ, CORDOVA, S.C.

6AV. 2 Avenida San Lucas Sacatepéquez

Sacatepéquez

Estimados Señores:

Esta carta de representación se proporciona en relación a la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2008 de la entidad con el fin de emitir recomendaciones acerca a la eficiencia y eficacia de conformidad al sistema integral de control interno COSO. Confirmamos que somos responsables de lo siguiente:

- a. La presentación razonable en los estados financieros de la situación financiera, los resultados de operación y los movimientos en el patrimonio neto de la entidad de conformidad con la ley del Impuesto Sobre la Renta.
- b. Establecer y mantener un control interno efectivo sobre la información financiera.

Confirmamos según nuestro leal saber y entender las siguientes declaraciones hechas a ustedes durante su auditoría.

1. No ha habido irregularidades que involucren a miembros de la administración o empleados que tengan un papel importante en los sistemas de contabilidad y de control interno o que pudieran tener un efecto de importancia relativa sobre el departamento de créditos y cobros y la cartera de clientes como tal.
2. No han habido cambios en el control interno sobre la información ni se han presentado otros factores que puedan afectar de manera importante el control interno sobre la información del departamento de créditos y cobros, lo que incluye cualesquiera medidas correctivas tomadas por la administración en relación con las deficiencias (que no son

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	01/03/2009
Cuenta	Carta de representación	Revisado por	VMNAZ	01/03/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Rep-01 2/3	

Automotores Los Alpes, S.A. _____

significativas ni debilidades importantes) identificadas durante las evaluaciones efectuadas internamente, posteriores al 31 de diciembre de 2008.

3. La entidad ha puesto a su disposición todos (as):
 - (a) Los registros de del departamento de créditos, cartera de clientes, reportes de ingresos e información relativa al departamento de créditos y cobros
 - (b) Las actas de las asambleas de accionistas y de las juntas del consejo de administración.
 - (c) Confirmamos la adecuada integridad de la información proporcionada respecto al departamento de créditos y cobros
 - (d) La información proporcionada está libres de representaciones erróneas de importancia relativa, lo que incluye omisiones.
4. No tenemos conocimiento de ninguna acusación de fraude o sospecha de fraude que afecte a la entidad, recibida a través de comunicados de empleados, ex empleados, analistas, agencias regulatorias, vendedores, u otros.
5. No hay operaciones que no se hayan registrado debidamente en los registros contables, base de los estados financieros.
6. No existen litigios pendientes en proceso a favor o en contra de clientes.
7. La entidad no cuenta con manuales de políticas y procedimientos por escrito relacionado al departamento de créditos y cobros.
8. Las cuentas por cobrar que se reflejan en los estados financieros representan derechos válidos contra los deudores por concepto de bienes al 31 de diciembre de 2008.

<i>CPA Consultores Naz, Córdova, S.C.</i>				Fecha
Cliente	Automotores Los Alpes, S.A.	Preparado por	SAR	01/03/2009
Cuenta	Carta de representación	Revisado por	VMNAZ	01/03/2009
Período	Al 31 de diciembre 2008	Referencia P.T.	Rep-01 3/3	

Automotores Los Alpes, S.A. _____

9. La estimación para cuentas de cobro dudoso se realiza de acuerdo al porcentaje máximo permitido por la Ley del Impuesto Sobre la Renta y financieramente no es suficiente para cubrir cualquier pérdida que pudiera resultar en el cobro de las mismas.

f. _____
 Lic. Gustavo Luigi Muñoz
 Gerente general
 Automotores Los Alpes, S.A.

f. _____
 Licda. Nancy Alvarado
 Gerente financiero
 Automotores Los Alpes, S.A.

f. _____
 Lic. Mick Castro
 Gerente de créditos
 Automotores Los Alpes, S.A.

CONCLUSIONES

1. El departamento de créditos y cobros de una empresa automotriz ayuda a alcanzar los objetivos de toda empresa que es la de generar flujos de efectivo (al realizar efectivamente la cobranza), para lograrlo es importante que los controles y procedimientos se encuentren documentados adecuadamente y sean transmitidos de forma apropiada al personal involucrado. Al no existir procedimientos definidos hacen que el proceso sea lento en la generación de efectivo, lo que afecta la liquidez de la empresa y provoca que ésta recurra a financiamiento externo el que tiene como costo financiero el pago de un interés.
2. Los clientes son un factor importante dentro del funcionamiento de una empresa automotriz, son los que convierten la mercancía en dinero y así generan su ciclo de vida, por lo que debe tenerse el debido cuidado en que las políticas de crédito estén bien establecidas en cuanto a la concesión de créditos; los nuevos clientes necesitan un adecuado análisis para el otorgamiento del crédito, esto incluye no sólo los documentos requeridos sino la preparación que tenga el personal del departamento de créditos y cobros para realizar el análisis de los documentos.
3. El departamento de auditoría interna tiene por objeto mantener un funcionamiento adecuado del sistema de control interno (lo que implica su evaluación y monitoreo constante), apoya en la prevención de errores y fraudes y surge ante la necesidad de mantener un control eficiente y confiable que permita alcanzar el cumplimiento de metas de la administración de una empresa.
4. Evaluar el control interno de un departamento de créditos y cobros de una empresa automotriz por un Contador Público y Auditor, tiene como resultado:
 - Detectar el adecuado diseño del control interno, segregación de funciones del personal y su eficacia a lo largo de un período determinado.

- Detectar riesgos que puedan afectar significativamente el funcionamiento de la empresa así como su negocio en marcha.

La ausencia de estos factores tiene como consecuencia, que una empresa ignore el funcionamiento del departamento de créditos y cobros y no detecte riesgos que puedan afectar materialmente el ciclo de operaciones de una empresa automotriz.

RECOMENDACIONES

1. Qué la administración de una empresa automotriz, para el logro de sus objetivos documente los procedimientos y controles de forma apropiada y los comunique oportunamente al personal, esta herramienta facilitará a la administración evaluar de forma relativamente independiente los sistemas de organización y de administración del departamento de créditos y cobros.
2. Qué la administración de una empresa automotriz implante programas de capacitación sobre temas relacionados al control interno para sus empleados, que permita generar información a la vanguardia y a la altura del mundo globalizado en que se vive, lo que beneficiará a la obtención de un trabajo con calidad, exacto y oportuno.
3. Qué la empresa distribuidora de automóviles importados involucre al departamento de auditoría interna en la supervisión de los procesos de la empresa a todo nivel, que ejerza un control preventivo, en el que debe vigilar que las actividades y operaciones del departamento de créditos y cobros se ejecuten con transparencia, en apego a disposiciones legales, reglamentarias y procedimientos administrativos establecidos por la administración con el fin de aumentar la confiabilidad sobre el control interno, por lo tanto la gerencia debe preocuparse por el adecuado funcionamiento de los controles e involucrar a todo empleado a tomar conciencia sobre los objetivos y metas a los cuales se pretenden llegar.
4. Qué las buenas prácticas de control interno que recomienda un Contador Público y Auditor Independiente, sean vistas como una oportunidad de mejora, por lo tanto, para que sean eficaces es importante que la administración las implante en el menor tiempo posible y realice el monitoreo oportuno de las mismas, en conjunto estos elementos fortalecerán el sistema de control interno del

departamento de créditos y cobros, el objetivo será la protección de los intereses y patrimonio de los accionistas de la empresa automotriz.

BIBLIOGRAFÍA

1. Amaro, Guzmán Raymundo. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS I. México, Editora Tiempo, S.A. 1997. 209 páginas.
2. Baranson, Jack. “LA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ EN LOS PAÍSES DE DESARROLLO”. Editorial Limusa, Madrid-España, 2001. 230 Páginas.
3. Hernández, Juan Carlos. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. España, Sexta Edición, 1998. 200 páginas.
4. International Federation of Accountants. –IFAC- Normas Internacionales de Auditoría, edición 2007. Traducidas por Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
5. International Accounting Standard Committee Foundation (IASCF). NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD. Publicado en Guatemala por: Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. 2001. 525 páginas.
6. International Accounting Standars Committee Foundation –IASCF-. Normas Internacionales de Información Financiera 2007. Traducidas por Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
7. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores/ PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS. Guatemala. 1992. 142 páginas.
8. Juárez González, Ana Beatriz. DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE INVENTARIOS DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE AUTOMÓVILES. Guatemala. 2006. 131 páginas.
9. Lara Aranky, Ayestas & Asociados, PRONTUARIO DE CÓDIGOS Y LEYES 2005. 407 páginas.
10. Lawrence J. Gitman. FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA. México. 4ta. Edición. 1990. 723 páginas.
11. Mondelo, Candace L.—CRÉDITOS Y COBRANZAS. TÉCNICAS PARA MEJORAR SU FLUJO DE EFECTIVO. Grupo Editorial Iberoamérica, S.A. de C.V. 1993.305 Páginas.
12. Ramírez Padilla, David Noel. CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA. México. 3ª. Edición. Editorial La Rosa. 1990. 366 páginas.

13. Richard P. Ettinger y David E. Golieb.—CRÉDITOS Y COBRANZAS. / Compañía Editorial Continental, S.A., Traducido por: Enrique Wallberg. 1,991. 180 Páginas.
14. Roldán de Morales Zoila E. RECOPIACIÓN DE AUDITORÍA POR CICLOS. Guatemala 1997. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de San Carlos de Guatemala.
15. Rodrigo A. Estupiñan. CONTROL INTERNO Y FRAUDES CON BASE EN LOS CICLOS DE TRANSACCIONES –ANÁLISIS DEL COSO I Y II- Colombia: Editorial Ecoe Ediciones. 2006. 150 Páginas.
16. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. MATERIAL DE APOYO PARA LAS PRÁCTICAS DE ORIENTACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS. Guatemala. 2002. 67 páginas.
17. Yuguero, Sergio. EL PRIMER AUTOMÓVIL EN GUATEMALA. Mundomotor-Velocidad Máxima; Revista de Prensa Libre.Guatemala 2007. 25 páginas.
18. Zepeda A. AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO, Colombia: Editorial McGraw Hill, 1997. Primera Edición. 177 Páginas.