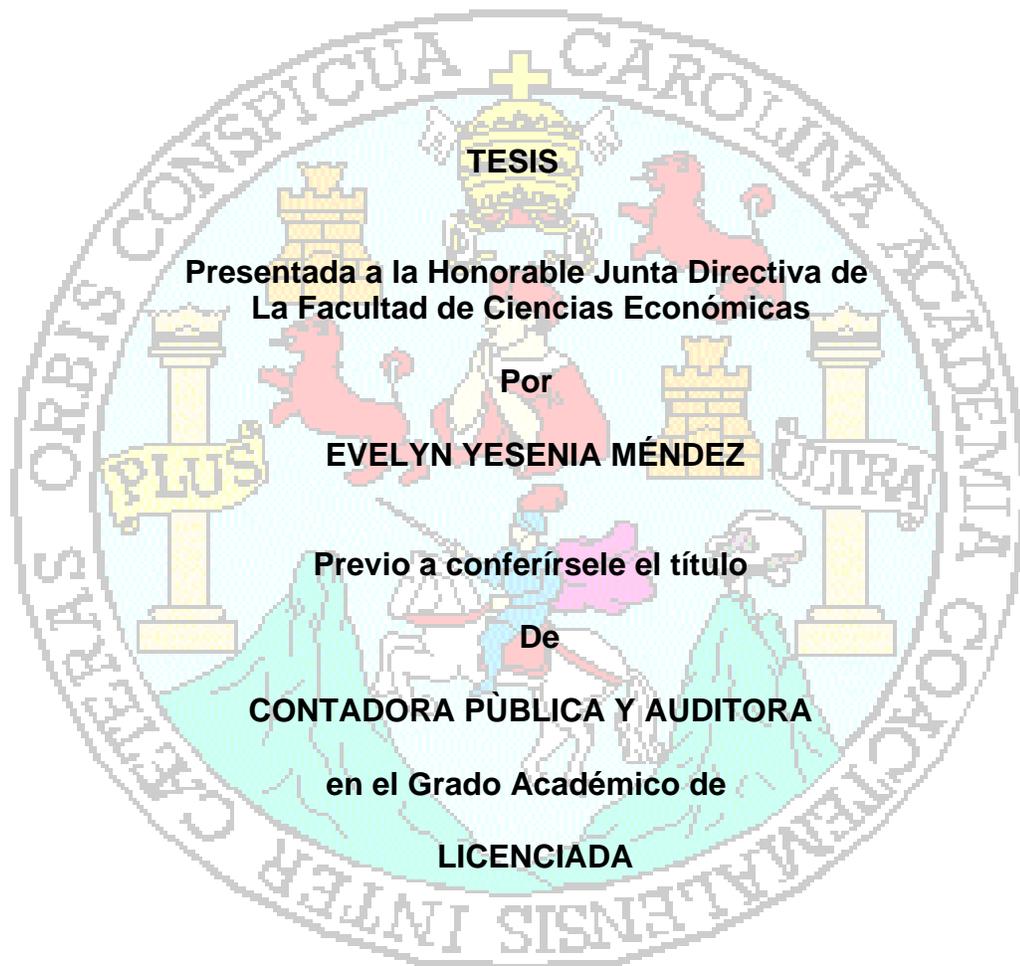


**UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÀREA  
DE COBROS Y CRÉDITOS DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE  
ENERGÍA ELÉCTRICA**



**TESIS**

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

**Por**

**EVELYN YESENIA MÉNDEZ**

**Previo a conferírsele el título**

**De**

**CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**

**en el Grado Académico de**

**LICENCIADA**

**Guatemala, Mayo de 2010**

**MIEMBROS DE LA 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

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

ÁREA MATEMÁTICA - ESTADÍSTICA	Lic. Gaspar Humberto López Jiménez
ÁREA CONTABILIDAD	Lic. Jorge Mario Fuentes Batz
ÁREA AUDITORÍA	Lic. Manuel Fernando Morales García

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

PRESIDENTE	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
EXAMINADOR	Lic. Nelton Estuardo Mérida
EXAMINADOR	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales

Guatemala 25 de noviembre de 2008

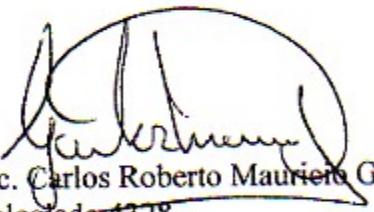
Licenciado  
José Rolando Secaida Morales  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Señor Decano:

De conformidad con la providencia DIC.AUD.62-2007 emitida por la Decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas, fui designado como asesor de tesis de la alumna Evelyn Yesenia Méndez, quien efectuó la investigación del punto de tesis titulado **EVALUACION DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE COBROS Y CREDITOS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELECTRICA**, el cual deberá presentar para poder someterse al examen de graduación profesional, previo a optar al título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciada.

El trabajo presentado por la alumna Evelyn Yesenia Méndez reúne los requisitos profesionales exigidos por la Universidad de San Carlos y estimo que es un buen aporte tanto para los estudiantes como para catedráticos interesados en conocer el tema en mención.

Atentamente,



Lic. Carlos Roberto Mauricio García  
Colegiado 4328



*Lic. Carlos R. Mauricio García*

Contador Público y Auditor, Colegiado No. 4328  
48 Avenida "A" 3-37, Zona 11 Molino de las Flores I, Teléfono 2431 3887



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS

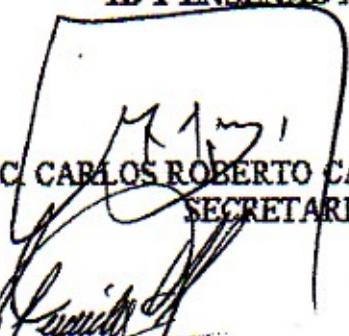
Edificio "S-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
VEINTE DE MAYO DE DOS MIL DIEZ.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.4 del Acta 08-2010 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 13 de mayo de 2010, se conoció el Acta AUDITORIA 68-2010 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 22 de marzo de 2010 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBROS Y CRÉDITOS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA", que para su graduación profesional presentó la estudiante **EVELYN YESENIA MÉNDEZ**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

**"D Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



  
LIC. JOSE ROLANDO SICAIDA MORALES  
DECANO

Smp.



## **ACTO QUE DEDICO**

- A DIOS:** Sea la honra y la gloria, por otorgarme la vida, sabiduría y salud para lograr esta meta.
- A MI MADRE:** Magda Méndez , por su amor, esfuerzo, sacrificio y apoyo incondicional, por ser parte importante en este logro.
- A MI ABUELITA:** Juanita por su amor, dedicación, cuidados, ternura y sus incansables oraciones que me han acompañado a lo largo de mi vida.
- A MI ESPOSO:** Erick Chafolla, por cada momento compartido, por todo su amor, apoyo incondicional y por lograr este triunfo juntos.
- A MI HIJA:** Andreita, mi nena linda por ser la inspiración en mi vida, la razón de sacrificio y lucha en la consecución de las metas en mi vida.
- A MI HERMANO:** David, por tantos momentos compartidos por sus oraciones, que éste logro profesional, sirva como ejemplo de superación.
- A MI FAMILIA:** En general y con cariño especial a mi tío Edwin Méndez .
- A:** Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

## ÍNDICE

Página

### INTRODUCCIÓN

### CAPÍTULO I DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1.1	Definición	1
1.2	Forma de constitución	1
1.3	Estructura organizativa	1
1.4	Disposiciones legales	5
1.4.1	Código de comercio decreto número 2-70	6
1.4.2	Código civil decreto número 106	7
1.4.3	Código de trabajo decreto número 1441	7
1.4.4	Código tributario decreto número 6-91	8
1.4.5	Ley del impuesto sobre la renta decreto 26-92	8
1.4.6	Ley del impuesto al valor agregado decreto 27-92	9
1.4.7	Ley de las disposiciones legales para el fortalecimiento de la Administración tributaria decreto 20-2006	10
1.4.8	Ley del impuesto de solidaridad decreto número 73-2008	11
1.4.9	Ley del impuesto único sobre inmuebles decreto 115-98	12
1.4.10	Ley del impuesto de timbres fiscales y papel sellado especial para protocolos	12
1.4.11	Ley del impuesto sobre productos financieros decreto 26-95	12
1.4.12	Ley orgánica del IGSS decreto 295	13
1.4.13	Ley general de electricidad decreto 93-96	13
1.4.14	Reglamento de la ley de electricidad acuerdo gubernativo 256-97	16
1.4.15	Reglamento del administrador del mercado mayorista acuerdo gubernativo 299-98	16

## ÌNDICE

	<b>Página</b>
1.4.16 Comisión nacional de energía eléctrica	17
1.4.17 Normas técnicas del servicios de distribución resolución CNEE No 09-99	18

## **CAPÍTULO II LA AUDITORÍA**

2.1 Definición	21
2.1.2 Auditoría financiera	21
2.1.3 Auditoría fiscal	22
2.1.4 Auditoría especial	22
2.1.5 Auditoría de cumplimiento	22
2.2 Proceso de la auditoría en la evaluación del control interno	22
2.2.1 Relación con el cliente	23
2.2.2 Propuesta de servicios	24
2.2.3 Carta de compromiso	24
2.2.4 Planeación y programa del trabajo a realizar	25
2.2.5 Desarrollo del compromiso	27
2.2.6 Informe del contador público y auditor	27
2.2.7 Presentación de informes	28

## **CAPÍTULO III CONTROL INTERNO**

3.1 Antecedentes del enfoque COSO	30
3.2 Estructura de los elementos del control interno	31
3.2.1 Ambiente de control	31
3.2.2 Evaluación del riesgo	34

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
3.2.3 Actividades de control	35
3.2.4 Información y comunicación	36
3.2.5 Supervisión	37
3.3 Coso II	38
3.3.1 Establecimiento de objetivos	39
3.3.2 Identificación de riesgos	39
3.3.3 Respuesta al riesgo	40
3.3.4 Matriz del informe COSO ERM	41
3.4 Diferencia entre COSO I Y COSO II	42
3.5 Principios del control interno	42
3.6 Clases de control interno	45
3.6.1 Control administrativo	45
3.6.2 Control contable	46
3.7 Metodología utilizada para el estudio y evaluación del control interno	48
3.7.1 Método descriptivo	49
3.7.2 Método de cuestionarios	49
3.7.3 Método de flujogramación	50

## CAPÍTULO IV

### CICLO COMERCIAL

4.1 Solicitudes	52
4.2 Contratación	52
4.2.1 Contrato de suministro de energía eléctrica	53
4.2.2 Características del contrato	53
4.2.2.1 Nivel de tensión	53
4.2.2.2 Tarifa	54

## ÌNDICE

	<b>Página</b>
4.2.2.3 Equipo de medida	54
4.2.2.4 Datos para realizar el cobro	54
4.2.2.5 Datos para la facturación	54
4.2.3 Contrato especial	54
4.2.3.1 Aporte reembolsable	55
4.2.4 Plazo de conexión	55
4.3 Lectura	55
4.3.1 Itinerario	56
4.3.2 Hoja de ruta	56
4.3.3 Anomalía de lectura	56
4.4 Facturación	57
4.4.1 Anomalía de facturación	57
4.4.2 Período de facturación	58
4.4.3 Período de punta y fuera de punta	58
4.4.4 Conceptos de facturación	58
4.4.4.1 Conceptos energéticos	58
4.4.4.2 Conceptos no energéticos	59
4.5 Cobro	59
4.5.1 Cobro centralizado	59
4.5.2 Cobro descentralizado	62

## ÌNDICE

Página

### CAPÍTULO V

#### **EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBROS Y CRÉDITOS EN UNA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA (CASO PRÁCTICO)**

Introducción	64
Primera parte de caso práctico	66
Segunda parte de caso práctico	137
Conclusiones	
Recomendaciones	
Referencia Bibliográfica	

## INTRODUCCIÓN

Los procedimientos de control, son las acciones diseñadas e implantadas que buscan salvaguardar los activos de una empresa. A través de las Normas Internacionales de Auditoría se determinarán las causas o incidencias que genera una inadecuada aplicación de los procedimientos de control interno en una empresa de distribución de energía eléctrica.

En el presente trabajo se desarrollan temas relacionados con la actividad económica de una distribuidora de energía eléctrica. La incobrabilidad de las cuentas a los clientes por, recepción de cheques sin fondos, cobros erróneos por inconsistencia de datos de los clientes, falta de declaración de las gestiones de cobro por parte de los agentes autorizados de cobro y oficinas comerciales, generan una inadecuada aplicación de los procedimientos de control interno.

Entre los objetivos de la presente investigación están: Revisar el control interno a través del método de cuestionarios y flujogramación, su ejercicio y efectividad determinando las exposiciones de riesgo y promoviendo su prevención y corrección a fin de garantizar la cobrabilidad a los clientes.

El contenido del presente trabajo se desarrolla en cinco capítulos:

En el capítulo I, se hace referencia a las generalidades de la empresa distribuidora de energía eléctrica, constitución, leyes que regulan su funcionamiento así como legislación tributaria.

Capítulo II, da a conocer los conceptos de auditoría, así como la metodología que debe aplicar en el proceso de la evaluación de control interno desde el punto de vista de auditoría externa.

Capítulo III, se desarrolla la teoría de control interno de acuerdo al informe COSO: Importancia, objetivos, principios, estructura y elementos que lo conforman.

Capítulo IV, se desarrollan los conceptos de: Contratación lectura de suministro, facturación y cobro los cuales son componentes el ciclo comercial de la empresa.

Capítulo V, se plantea un caso práctico donde se aplican los procedimientos de evaluación de control interno de la distribuidora de energía eléctrica. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones que se generaron de la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

### **1.1 Definición**

La empresa es la unidad económica de producción, está integrada por diversos elementos personales y materiales, coordinados. Las empresas fundamentalmente se dividen en: Industriales, comerciales y de servicios. Las industriales transforman materias primas en productos útiles para ser consumidos.

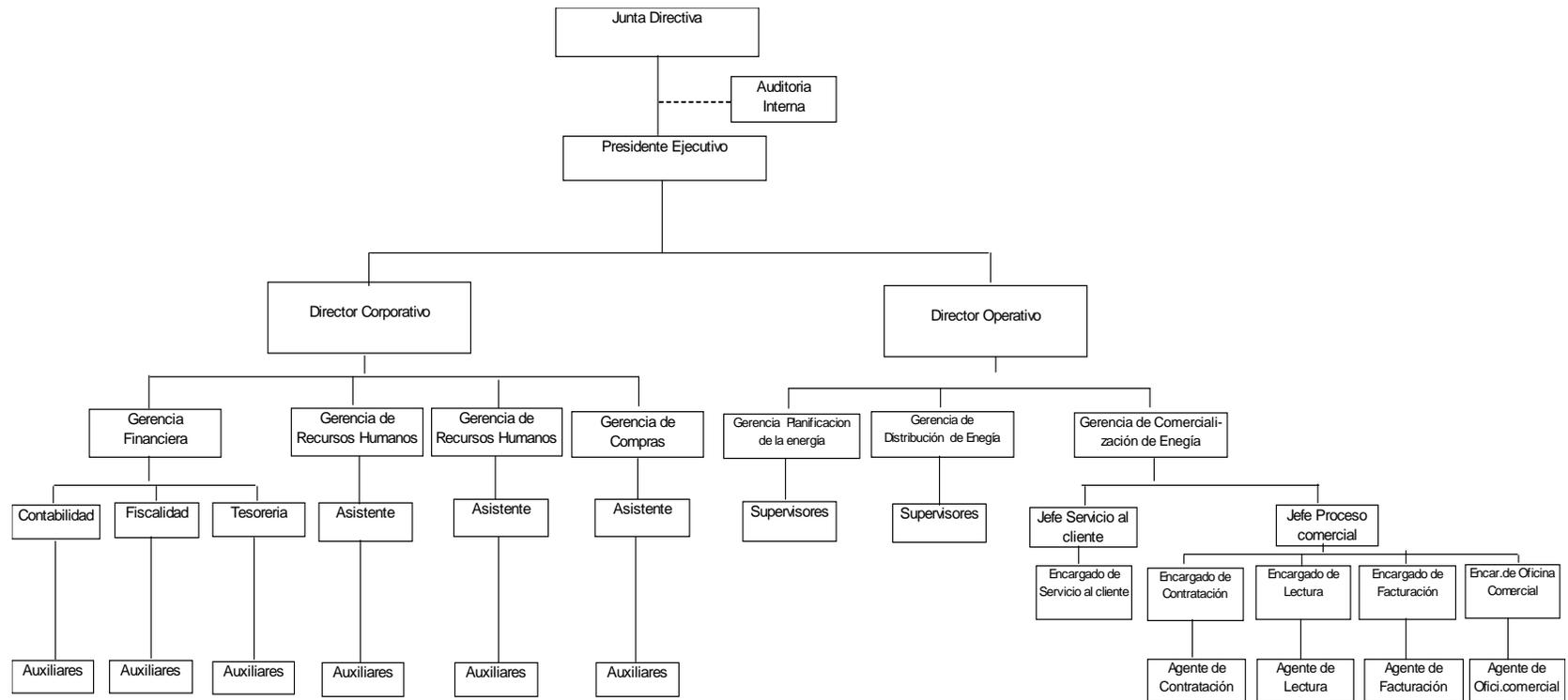
### **1.2 Forma de constitución**

La legislación guatemalteca con relación a las empresas y sus formas de constitución, reconoce cinco tipos de sociedades organizadas bajo forma mercantil, y son las siguientes:

- ✓ Sociedad colectiva
- ✓ Sociedad en comandita simple
- ✓ Sociedad de responsabilidad limitada
- ✓ Sociedad anónima
- ✓ Sociedad en comandita por acciones

### **1.3 Estructura organizativa**

La estructura organizacional de una distribuidora de energía eléctrica contempla tres niveles de jerarquía: Presidente ejecutivo, director corporativo y director operativo, de estas dos últimas direcciones se desprenden gerencias y jefaturas de unidades que se dedican a operaciones específicas.



Fuente: Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica

**Presidente ejecutivo**

Es el responsable de optimizar la rentabilidad del negocio de distribución eléctrica, maximizando la disponibilidad y rentabilidad de los activos de la red de distribución eléctrica, optimizando las inversiones y gastos asociados a la, operación y mantenimiento de la red.

**Auditoría interna**

Es la unidad encargada de la evaluación permanente e imparcial establecida por la empresa para todas las operaciones y estructura del control interno su función primordial es servir a la organización como un instrumento de control gerencial.

**Director corporativo**

Su función es coordinar las actividades de las gerencias administrativas que tiene a su cargo siendo las siguientes:

- ✓ Gerencia financiera.
- ✓ Gerencia de recursos humanos.
- ✓ Gerente de compras.
- ✓ Gerente de servicios jurídicos.

**Gerencia financiera**

Es responsable de realizar y presentar la información contable y financiera de la empresa, gestiona las necesidades de financiamiento y tesorería. Asimismo, planifica y gestiona las actividades fiscales, también es responsable de la implantación del control interno.

**Gerencia de recursos humanos**

Se responsabiliza de aplicar las políticas de recursos humanos adoptadas por la empresa, gestiona todas las actividades del ámbito de relaciones laborales,

aplicación de las directrices propias de retribuciones como la definición de políticas y criterios para la seguridad personal.

### **Gerencia de compras**

Es la encargada de las compras los materiales e insumos para realizar los mantenimientos de las líneas de distribución, compra de transformadores y aparatos de medida de consumo de electricidad, así como otras compras de materiales e insumos necesarios para el funcionamiento de cada gerencia.

### **Gerencia de servicios jurídicos**

Es responsable de los asuntos jurídicos relacionados con la actividad y negociaciones de la empresa, realiza asesoramiento y análisis legal respecto a las disposiciones legales y reglamentarias de las que está afecta la empresa.

### **Director operativo**

Gestiona la distribución y comercialización de la energía de donde se desprenden las siguientes gerencias:

- ✓ Gerencia de planificación de la energía
- ✓ Gerencia de distribución de energía
- ✓ Gerencia de comercialización

### **Gerencia de planificación de la energía**

Se encarga de realizar la planificación y gestión de la compra de energía, y de las negociaciones con los organismos reguladores del país. Esta gerencia es responsable de la planificación de la expansión, operación y mantenimiento de la red de electricidad, maximizando la rentabilidad de los activos y optimizando la arquitectura de la red de distribución

**Gerencia de distribución de energía**

Es responsable de la programación y ejecución en campo de todas las actividades de construcción, mantenimiento, lectura y medida de la red de electricidad, así como de la gestión para la resolución de incidencias y control de la energía, en el ámbito geográfico asignado.

**Gerencia de comercialización**

Se encarga del desarrollo e implementación del ciclo comercial realiza la contratación, lectura, facturación y cobro a los usuarios del servicio eléctrico también presta atención al cliente dentro de los objetivos de calidad establecidos.

**1.4 Disposiciones legales**

Es la normativa de diferentes rangos emanados de la administración pública, aplicable a la empresa distribuidora de energía eléctrica, con el fin de garantizar a la sociedad solvencia moral, económica, fiscal y técnica, de igual forma determinan los derechos y obligaciones a los que esta afecta.

La empresa distribuidora de energía eléctrica, debido a sus diversas relaciones jurídicas que conforman su funcionamiento, están reguladas por leyes de diferente orden, como cualquier empresa le afectan disposiciones de carácter mercantil, fiscal, laboral, administrativo, etc. Con el propósito de conocer el ambiente del giro del negocio de la entidad se necesita comprender el marco legal y regulatorio, debido a que tienen un efecto fundamental en las operaciones de la entidad, dentro de las disposiciones legales se incluyen las siguientes:

#### **1.4.1 Código de comercio decreto número 2-70**

El Código de Comercio, establece las directrices por las cuales se desarrollan las actividades mercantiles de forma habitual y profesional de toda persona jurídica o individual, cuyo fin sea el ánimo de lucro.

“Es aplicable, a los comerciantes en su actividad, los negocios jurídicos, mercantiles y cosas mercantiles.

Reconoce como comerciantes a quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualquier actividad que se refiere a: La industria dirigida a la transformación de bienes, la intermediación de bienes, la prestación de servicios, la banca y cualquiera entidad auxiliar.” (5:2)

La distribuidora de energía eléctrica está sujeta a las disposiciones de la escritura de constitución y a lo establecido en el Código de Comercio. Toda vez se tenga dicha escritura la sociedad tiene la obligación de inscribirse en el Registro Mercantil General de la República, dentro del mes siguiente al otorgamiento de la escritura social de acuerdo a lo establecido en el artículo 334 del Código de Comercio

También esta obligada a llevar contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y aplicando los principios de contabilidad generalmente aceptados. Para el efecto deben llevar los libros o registros siguientes:

- ✓ Inventarios
- ✓ De primera entrada o diario
- ✓ Mayor o centralizador
- ✓ Estados Financieros

#### **1.4.2 Código civil decreto número 106**

Este instrumento legal establece que la sociedad debe celebrarse por escritura social y su contenido; que la aportación de bienes implica la transmisión de su dominio a la sociedad, y otros 12 (artículos. 1728 al 1735). También la inscripción de las distintas personas jurídicas en el Registro Civil, la que se hará con presencia del testimonio de la escritura pública en que se constituya la persona jurídica, y con la escritura debe acompañarse una copia de la misma, que quedará archivada, devolviéndose el testimonio de la escritura con la razón de haber quedado inscrita. (artículos. 438 y 439 del Código Civil)

Según el artículo diecinueve del Código Civil, las sociedades mercantiles quedan sujetas a lo convenido en su escritura constitutiva o en sus estatutos debidamente aprobados por la autoridad que corresponda.

#### **1.4.3 Código de trabajo decreto número 1441**

Instrumento jurídico que contiene los preceptos que regulan las relaciones entre patrono y trabajador; entre ellos: sus derechos y obligaciones, los contratos de trabajo, los pactos individuales y colectivos de trabajo, salario mínimo, jornadas, descansos, vacaciones, trabajos sujetos a regímenes especiales, reglamentos interiores de trabajo, sindicatos, huelgas, paros. En lo que respecta a otras leyes afines, se encuentran:

- ✓ Ley de aguinaldos, Decreto número 76-78
- ✓ Ley de bonificación incentivo, Decreto número 78-89
- ✓ Ley de bonificación anual (bono 14), Decreto número 42-92
- ✓ Fijación de salarios mínimos en actividades agrícolas y no agrícolas.
- ✓ Reglamento para el goce del período de lactancia.

#### **1.4.4 Código tributario decreto número 6-91**

Esta ley se originó con el objeto de evitar arbitrariedades y abusos de poder, así como normar convenientemente las relaciones entre el fisco y los contribuyentes. En él se establece de manera uniforme los principios generales, procedimientos, infracciones y sanciones, plazos legales, reglamentarios y administrativos, medios de extinción de la obligación tributaria, intereses a compensar a favor del fisco, para la correcta aplicación de las leyes específicas de cada impuesto. El Código Tributario cuya finalidad es armonizar las leyes tributarias ordinarias, creando uniformidad en los procedimientos y las disposiciones que sean aplicables para cualquier tributo.

El artículo cuatro del Código Tributario indica que “La aplicación, interpretación e integración de las normas tributarias, se hará conforme a los principios establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, los contenidos en este código, en las leyes tributarias específicas y en la ley del Organismo Judicial” (9:4),

En esencia regula a las leyes tributarias ordinarias o específicas donde se desarrolla la actividad profesional de todo comerciante individual o jurídico respecto a la relación del sujeto pasivo con el sujeto activo.

#### **1.4.5 Ley del impuesto sobre la renta (I.S.R.), decreto 26-92 del congreso de la república de Guatemala y sus reformas y acuerdo gubernativo 206-2004**

La distribuidora de energía eléctrica genera renta guatemalteca lo que significa que está afecta a lo estipulado en el artículo No. 4 de la ley del ISR .

“Artículo 1 Objeto. Se establece un impuesto sobre la renta que obtenga toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país,

así como cualquier ente, patrimonio o bien que especifique la ley, que provenga de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos”. (10:2)

“Son contribuyentes del impuesto 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 “. (10:3)

En la ley del ISR existen políticas con relación a la forma de pago de los tributos, que la empresa puede tomar como ventajas fiscales o bien decidir bajo que régimen determinara su renta imponible, de tal manera que puede deducir todos gastos siempre y cuando lo permita la ley con el objetivo de pagar lo correcto.

#### **1.4.6 Ley del impuesto al valor agregado (I.V.A.) decreto 27-92**

“Se establece el Impuesto al Valor Agregado, sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Superintendencia de Administración Tributaria SAT.” (11:01)

Del hecho generador se menciona en la ley los siguientes:

- ✓ Venta o permuta de bienes inmuebles o de derechos reales constituidos sobre ellos.
- ✓ La prestación de servicios en el territorio nacional
- ✓ Las importaciones.
- ✓ El arrendamiento de bienes muebles e inmuebles.

Los contribuyentes afectos al impuesto de ésta ley están obligados a emitir y entregar al adquirente del bien o servicio los siguientes documentos:

- ✓ Facturas en las ventas que se realice por los servicios que presten incluso respecto de las operaciones exentas del impuesto.
- ✓ Notas de débito si aumentara el precio o recargo sobre operaciones ya facturadas. Notas de crédito, para devoluciones, anulaciones o descuentos sobre operaciones ya facturadas.

La superintendencia de administración tributaria está facultada para autorizar, a solicitud del contribuyente, el uso de facturas emitidas en cintas o tiquetes, en forma mecanizada o computarizada, por máquinas registradoras reguladas conforme lo que establece el artículo 31 de la ley de IVA, siempre que por la naturaleza de las actividades que realice se justifique plenamente.

#### **1.4.7 Ley de las disposiciones legales para el fortalecimiento de la administración tributaria decreto 20-2006 del congreso de la República de Guatemala**

Esta ley es aplicable para todos los comerciantes, instituciones y entidades públicas. Define y clasifica a los agentes de retención del impuesto al valor agregado, así como los tipos de retenciones que deben realizar.

La administración tributaria mediante notificación, dará aviso al contribuyente de su activación como agente de retención, a efecto que, a partir del período impositivo del impuesto al valor agregado inmediato siguiente de recibida ésta, proceda a efectuar las retenciones de conformidad con la Ley.

La SAT publicará una lista de los agentes de retención establecidos en la ley, que se encuentren activos.

“Los agentes de retención determinados en la ley a excepción de los establecidos en los artículo 2,3 y 4 de la misma, no practicarán la retención que corresponda, cuando les presten servicios o hagan compras menores a dos mil quinientos quetzales (Q.2,500.00).” (16:10)

Además de lo descrito anteriormente, la ley establece la creación del registro fiscal de imprentas que consiste en llevar un control de las imprentas y de las personas individuales o jurídicas denominadas en esta ley como auto impresores.

“La bancarización en materia tributaria es otro de los puntos importantes en esta ley y establece que los pagos que realicen los contribuyentes para respaldar sus costos y gastos deducibles o constituyan créditos fiscales y demás egresos son efectos tributarios, que sean mayores a cincuenta mil quetzales (Q.50,000.00), deberán realizarse por cualquier medio que establezca el sistema bancario.” (16:15).

#### **1.4.8 Ley del impuesto de solidaridad decreto número 73-2008 del congreso de la República de Guatemala**

“Se establece un impuesto de solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las que realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.” (17:1)

El período impositivo es trimestral y se computará por trimestres calendario. El impuesto debe pagarse dentro del mes inmediato siguiente a la finalización de

cada trimestre calendario, utilizando los medios que para el efecto la Administración Tributaria ponga a disposición de los contribuyentes.

#### **1.4.9 Ley del impuesto único sobre inmuebles decreto 115-98**

Afecta directamente los bienes inmuebles propiedad de la sociedad, el impuesto se calcula según el valor del bien, de acuerdo a una tabla, se paga trimestralmente. Conforme el artículo uno y tres de la ley, este impuesto “recae sobre el valor de los bienes inmuebles rurales y urbanos, integrando los mismos el terreno, las estructuras, construcciones, instalaciones adheridas al inmueble y sus mejoras, así como los cultivos permanentes, situados en el territorio de la República.”(15:1)

#### **1.4.10 Ley del impuesto de timbres fiscales y papel sellado especial para protocolos decreto 37-92**

Esta ley indica en el artículo cinco que los documentos que contienen actos y contratos civiles y mercantiles están afectos al impuesto; proporciona las tarifas específicas del Impuesto aplicables a las sociedades

- ✓ Habilitación de libros de contabilidad, por hoja Q.0.50.
- ✓ Documentos acreditativos del nombramiento de representación de personas jurídicas Q. 100.00, patentes extendidas por el Registro Mercantil, para sociedades mercantiles Q. 200.00 y de comercio Q 50.00.
- ✓ Testimonios de las escrituras públicas de constitución, transformación, modificación, liquidación o fusiones de sociedades mercantiles en primera hoja Q. 250.00

#### **1.4.11 Impuesto sobre productos financieros decreto 26-95**

Este impuesto grava los ingresos por intereses de cualquier naturaleza, incluyendo los provenientes de títulos, valores públicos y privados, que se

paguen o acrediten en cuenta a personas individuales o jurídicas domiciliadas en Guatemala, que no estén sujetas a la Superintendencia de Bancos. Están obligadas a retenerlos las sociedades que paguen o acrediten dichos intereses. La retención es del 10%, y el impuesto retenido debe pagarse dentro de los primeros diez días hábiles del mes siguiente al mes calendario en que se efectuó la retención.

#### **1.4.12 Ley orgánica del instituto guatemalteco de seguridad social -IGSS- decreto 295**

Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social emitido por el Congreso de la Republica de Guatemala, tiene como finalidad la protección de la población trabajadora dentro del régimen de seguridad social. Las agencias de viajes están obligadas a la inscripción al régimen de seguridad social al tener los servicios de por lo menos tres trabajadores, mensualmente retendrán la cuota laboral al momento de pagarle al empleado sobre el salario aplicarán el 4.83%, y el patrono destinará el 10.67% por cuota patronal, estas cuotas deben ser canceladas a los veinte días del mes inmediato siguiente.

Dentro de los requisitos para la inscripción de las empresas menciona: Presentar solicitud de inscripción adjuntándole:

- ✓ Escritura de constitución,
- ✓ Nombramiento de representa legal,
- ✓ Patente de comercio, d) Detalle de la nómina del personal, e) Solicitud de registro de firmas,
- ✓ Solicitud de carnés de trabajador,
- ✓ Solicitud de certificados de trabajo

#### **1.4.13 Ley general de electricidad decreto 93-96**

Norma el desarrollo del conjunto de actividades de generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad y es de aplicación a todas las personas que desarrollen estas actividades, ya sean individuales o jurídicas, con participación privada, mixta o estatal, independientemente de su grado de autonomía y régimen de constitución.

Para un mejor entendimiento, la ley define varios conceptos que tienen relación con la generación, transporte distribución y comercialización de electricidad entre los cuales se puede mencionar los siguientes:

“Agentes del mercado mayorista: Son los generadores, comercializadores, distribuidores, importadores, exportadores y transportistas cuyo tamaño supere el límite establecido en el reglamento de la ley general de electricidad.

Generador: Persona, individual o jurídica, titular o poseedora de una central de generación de energía eléctrica, que comercializa total o parcialmente, su producción de electricidad.

Distribuidor: Persona, individual o jurídica, titular o poseedora de instalaciones destinadas a distribuir comercialmente energía eléctrica.

Comercializador: Es la persona, individual o jurídica, cuya actividad consiste en comprar y vender energía eléctrica con carácter de intermediación y sin participación en la generación, transporte, distribución y consumo.

Peaje: Es el pago que devenga el propietario de las instalaciones de transmisión, transformación o distribución por permitir el uso de dichas instalaciones para la transportación de potencia y energía eléctrica por parte de terceros.” (14:3)

Para que una empresa pueda realizar la distribución de energía eléctrica debe seguir el proceso que señala la ley de electricidad en los artículos siguientes:

“Artículo 20. Para la adjudicación de la autorización del servicio de distribución final, el Ministerio de Energía y Minas convocará a un concurso público, de conformidad con los términos del reglamento de la ley. La autorización del servicio de distribución final se referirá a una zona territorial la que podrá modificarse o ampliarse por convenio entre las partes, previa autorización del Ministerio. La zona autorizada no otorga exclusividad del servicio al adjudicatario.

Dentro de la zona autorizada debe haber una área obligatoria de servicio, que no podrá ser inferior a una franja de doscientos (200) metros en torno a sus instalaciones.

Artículo 21. El Acuerdo Ministerial mediante el cual se otorga la autorización, caducará si no se suscribe la escritura pública correspondiente en el plazo estipulado dentro de los treinta días. El contrato transcribirá el acuerdo ministerial e indicará los procedimientos para efectuar modificaciones o ampliaciones a la autorización.

Artículo 22. Los adjudicatarios de las autorizaciones para el transporte y la distribución final de electricidad están facultados para:

- ✓ Usar en la construcción de las obras los bienes de dominio público, cruzar ríos, puentes, vías férreas y líneas de transporte y distribución de electricidad.
- ✓ Remover la vegetación que sea necesaria dentro de la franja de la servidumbre de paso, a efecto de garantizar la seguridad de vidas, bienes y las propias instalaciones eléctricas.

Estas facultades se realizarán de conformidad con las recomendaciones técnicas específicas, siendo responsables los adjudicatarios por los daños y perjuicios que ocasionen.” (14:7)

**1.4.14 Reglamento de la ley de electricidad, acuerdo gubernativo 256-97, reformado por el acuerdo gubernativo 68-2007.**

“Las disposiciones del reglamento se aplican, dentro del marco de la ley, a las actividades de generación, transporte, distribución y comercialización, que incluye la importación y exportación de electricidad, toda persona o empresa que opere a cualquier título en el sistema eléctrico deberá dar cumplimiento a la ley, al reglamento y a las resoluciones que emita la Comisión.”(1:03)

**1.4.15 Reglamento del administrador mercado mayorista acuerdo gubernativo 299-98, reformado por el acuerdo gubernativo 69-2007.**

De acuerdo al artículo 44 de la Ley General de Electricidad, Decreto No. 93-96 y su reglamento en el Acuerdo Gubernativo No. 256-97. se crea el Administrador del Mercado Mayorista (AMM), una entidad privada, sin fines de lucro cuyo objetivo es asegurar el correcto funcionamiento del sistema nacional interconectado y de las interconexiones.

”Las funciones del mercado mayorista son las siguientes:

- ✓ La coordinación de la operación de centrales generadoras, interconexiones internacionales y líneas de transporte al mínimo costo en un marco de libre contratación entre agentes del mercado mayorista.
  
- ✓ Establece precios de mercado de corto plazo para las transferencias de potencia entre generadores, comercializadores, distribuidores, importadores y exportadores.

Para que el administrador del mercado mayorista cumpla con sus funciones y para que disponga de los recursos necesarios se establece que cada generador, transportista, distribuidor, importador, exportador, comercializador y gran usuario pagará mensualmente una cuota de administración y operación.

Esta cuota debe hacerse efectiva a más tardar diez días después de recibir el informe de transacciones económicas correspondiente, emitido por el administrador del mercado mayorista. ” (2:10)

#### **1.4.16 Comisión nacional de energía eléctrica**

“Es el órgano técnico del Ministerio de Energía y Minas, con independencia funcional para el ejercicio de sus atribuciones, y encargada de cumplir y hacer cumplir la ley de electricidad y su reglamento.”(1:09)

“Define las tareas de transmisión y distribución sujetas a regulación, de acuerdo a la Ley General de Electricidad, así como la metodología para el cálculo de las mismas.

Dirime las controversias que surjan entre los agentes del subsector eléctrico, actuando como árbitro entre las partes.

Emita las normas técnicas relativas al subsector eléctrico, y fiscalizar su cumplimiento en congruencia con las prácticas internacionalmente aceptadas.

Emitir las disposiciones y normativas para garantizar el libre acceso y uso de las líneas de transmisión y redes de distribución de acuerdo a lo dispuesto en la Ley General de Electricidad y su reglamento.” (4:19)

Determina y estructura las tarifas de distribución final de electricidad, para promover igualdad de tratamiento a los consumidores de manera que ningún costo incurrido en el servicio prestado a una categoría de usuarios puede

recuperarse por medio de tarifas cobradas a otros usuarios. Las tarifas aprobadas por la comisión son revisadas y aprobadas cada cinco años.

#### **1.4.17 Normas técnicas del servicio de distribución NTSD resolución CNEE No. 09-99**

Tienen como objetivo establecer derechos y obligaciones de los prestatarios y usuarios del servicio eléctrico de distribución, índices o indicadores de referencia para calificar la calidad con que se proveen los servicios de energía eléctrica, tanto en el punto de entrega como en el punto de utilización de tales servicios, tolerancias permisibles, métodos de control, indemnizaciones, sanciones y/o multas, respecto de los parámetros siguientes:

- ✓ Calidad del producto suministrado por el distribuidor
- ✓ Incidencia del usuario en la calidad del producto
- ✓ Calidad del servicio técnico
- ✓ Calidad del servicio comercial

“Para que el servicio eléctrico de distribución deba prestarse a la población, con calidad, continuidad y sin distorsiones que menoscaben la calidad del servicio al usuario final, debiéndose en todo caso actualizar las normas de calidad que han de exigirse, para que se cumpla con estos requerimientos.” (4:1)

#### **• Obligaciones del distribuidor**

“El distribuidor dentro de su zona de servicio, está obligado a:

- ✓ Prestar a sus usuarios, un servicio de energía eléctrica que cumpla con los índices o indicadores de calidad exigidos en las normas técnicas del servicio de distribución.

- ✓ Responder ante otros participantes, por el pago de las indemnizaciones ocasionadas por la trasgresión a la tolerancia establecida en las normas, ocasionadas por él o por un usuario conectado a su red, que afecten el servicio de terceros.
  
- ✓ Actualizar, cada seis meses e informar a la comisión, el listado de los grandes usuarios, su localización dentro de la red de distribución y características operativas más importantes.
  
- ✓ Mantener un archivo histórico, por un período no inferior a cinco años, de toda la información procesada y de los valores medidos de cada parámetro para todos los puntos que establecen las normas.
  
- ✓ Pagar a sus usuarios las indemnizaciones que correspondan, acreditándolas en la facturación inmediatamente posterior al período de control, por incumplimiento de la calidad del servicio de energía eléctrica, independientemente de que la causa se deba a deficiencias propias o ajenas, salvo casos de fuerza mayor.
  
- ✓ Pagar a la comisión, el importe de las sanciones y/o multas que ésta le imponga, dentro de los primeros siete días del mes siguiente a la notificación respectiva.
  
- ✓ Durante el mes de enero de cada año o cuando existan variaciones en las condiciones de la prestación del servicio, proveer a sus usuarios la información que se refiere a: Marco legal de la actividad eléctrica indicando:
  - Opciones tarifarias
  - Aportes reembolsables

- Indemnizaciones
  - Índices o indicadores de la calidad del servicio
  - Tipo de servicio
- ✓ Lugares de pago, indicando dirección, números telefónicos y horario de los locales de atención al usuario; así como números telefónicos para la recepción de reclamos por falta de servicio, los requisitos y el procedimiento completo y claro que deberá seguir el usuario para presentar un reclamo o queja y para realizar su seguimiento.
- ✓ Cambios en los formatos de la factura; y otros datos que la comisión considere importantes difundir. Esta información podrá consignarse utilizando el reverso de la factura o en nota adjunta a la misma.” (4:4)

- **Obligaciones de los usuarios**

Las obligaciones de los usuarios serán las siguientes:

- ✓ “Debe suscribir con su distribuidor, el contrato de compra-venta de energía eléctrica, de conformidad con la Ley General de Electricidad, su reglamento y las normas técnicas de distribución.
- ✓ Cumplir con todas las normas que sean aprobadas por la comisión.
- ✓ Realizar todas las instalaciones internas, incluyendo las reparaciones o modificaciones, que sean necesarias para evitar introducir perturbaciones en la red del distribuidor que afecte la calidad del servicio eléctrico de distribución.

## **CAPÍTULO II**

### **LA AUDITORÍA**

La razonabilidad de los estados financieros, y la aplicación adecuada de los recursos económicos, así como la protección de los mismos son algunos de los objetivos de la auditoría, y para esto se requiere que el Contador Público y Auditor emita su opinión sobre la confiabilidad de la información en un contexto de que facilite la toma de decisiones tanto para los inversionistas, entidades gubernamentales, entidades bancarias que así lo requieran.

#### **2.1 Definición**

Auditoría es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros, es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestra los estados financieros ( 21:2)

La definición de auditoría es amplia para incluir otros tipos de servicios que el auditor puede brindar, a continuación se presentan algunos productos y líneas de servicio que actualmente se han desarrollado derivado de la evolución de la sociedad y evolución de la profesión:

#### **2.1.2 Auditoría financiera**

La auditoría financiera es realizada por un profesional independiente la cual involucra el examen de los estados financieros de una empresa, con el propósito de expresar una opinión sobre la razonabilidad de la información financiera presentada de acuerdo a los principios de contabilidad utilizados para su preparación y presentación, cuya responsabilidad recae en la administración de la empresa y limita la responsabilidad del auditor a expresar una opinión.

### **2.1.3 Auditoría fiscal**

“Es la revisión exhaustiva, pormenorizada y completa que se realiza a los registros y operaciones contables de una empresa, así como la evaluación de la correcta elaboración de los resultados financieros de un ejercicio fiscal, con el propósito de dictaminar sobre el correcto ejercicio financiero y la razonabilidad en la presentación de los estados de resultados y, como consecuencia de ello, comprobar el correcto pago de los impuestos y demás contribuciones tributarias, tanto de la empresa como de sus empleados, acreedores y compradores” (20:28)

### **2.1.4 Auditoría especial**

Es la revisión que se lleva a cabo con una finalidad distinta a la de dictaminar los estados financieros. En una auditoría de este tipo, puede ser necesario comprobar detalladamente las operaciones o bien puede ser suficiente llevar a cabo pruebas selectivas de ciertas partes de la contabilidad. Generalmente este tipo de auditoría implica el examen y comprobación particular de alguna cuenta o cuentas.

### **2.1.5 Auditoría de cumplimiento**

Este tipo de auditoría se realiza con el fin de determinar si la empresa está cumpliendo con las condiciones, reglas, políticas de control interno, o bien con las cláusulas de contratos que le afecten, la responsabilidad del auditor es realizar pruebas y emitir un informe de cumplimiento.

## **2.2. Proceso de la auditoría en la evaluación del control interno**

El Contador Público y Auditor tiene conocimiento en cuanto al entorno de control en el cual se desenvuelven los negocios de las diferentes entidades a las que presta sus servicios, el conocimiento del negocio del cliente permite una adecuada asesoría y realizar un trabajo de forma profesional para encontrar situaciones que generen vulnerabilidad de la empresa ante posibles errores o

fraudes y otras deficiencias de control, aplicar un adecuado control interno de acuerdo a los procesos llevados por las empresas tienden a incrementar la eficacia y eficiencia operativa y administrativa, mejorando continuamente el sistema de presentación de la información financiera, derivado del conocimiento que genera un auditor, la importancia del control interno por este profesional, y a su amplio campo de servicios, se debe a que puede proporcionar las técnicas adecuadas para la mejor comprensión del ambiente de cualquier entidad y la oportunidad de la implantación de los controles a las diversas actividades que conforman el negocio.

La metodología comprende las fases o etapas que deben de ejecutarse en todo trabajo e involucra técnicas que han de emplearse para llevar a cabo cada una de ellas. Se refiere exclusivamente al proceso ejecutivo u operativo ya que involucra cualquier proceso de decisión con relación a la conducción y administración del trabajo. A continuación se presentan las etapas para un trabajo de este tipo a ser desarrollado por un auditor independiente:

- a) Primeras relaciones con el cliente.
- b) Propuesta de servicios.
- c) Carta de compromiso.
- d) Planeación y programas de trabajo.
- e) Desarrollo del compromiso.
- f) Informes al cliente.
- g) Presentación de informes.

### **2.2.1 Relación con el cliente**

El conocimiento que poseen los auditores de los sistemas administrativos y financieros de sus clientes, los coloca en posición de poderles ofrecer y prestar servicios de consultoría, por lo que este tipo de trabajos puede existir sin que

haya existido una relación de carácter profesional con anterioridad o bien por referencia de otros trabajos mediante recomendación, derivado de esta situación la primera relación formal que se establece entre el consultor y el cliente consiste siempre en una entrevista en la que se plantea la posibilidad de prestar algún servicio de asesoría para la empresa. Los asuntos que se traten en esta entrevista, dependerán del conocimiento previo que se tenga de las operaciones y problemas del cliente, sin embargo el auditor previamente deberá identificar los siguientes aspectos antes de iniciar cualquier trabajo:

- Identificación de los servicios requerido.
- Determinación del producto final del trabajo.
- Forma y plazo de ejecución del trabajo.
- Honorarios.

### **2.2.2 Propuesta de servicios**

En todos los trabajos realizados por un auditor es necesaria la preparación y presentación de una carta propuesta que defina en términos claros y concisos el trabajo a realizar y los objetivos a alcanzar. Una propuesta de servicios del Contador Público y Auditor, se puede definir como el documento el cual presenta a consideración de un cliente sus servicios profesionales, de manera que se establezcan las responsabilidades y limitaciones del auditor y de la administración de la compañía, presentación de las capacidades y herramientas que desarrollará en el trabajo, la forma de comunicación e informes a entregar como resultado de su compromiso adquirido, la oportunidad y visitas a realizar, y el costo de honorarios y otros arreglos de carácter económico.

### **2.2.3 Carta de compromiso**

El establecimiento de los términos del compromiso permite determinar juntamente con la entidad los objetivos y el alcance que tendrán los servicios

profesionales, la responsabilidad del auditor y la responsabilidad de la administración, estos se documentarán en la carta de compromiso que se suscriba con la entidad.

La Norma Internacional de Auditoría 210, con relación a los términos de trabajo de auditoría, establece los lineamientos del trabajo realizado por un auditor y su entendimiento con el cliente, esta norma pretende ayudar al auditor en la preparación de cartas de compromiso relativas a auditorías de estados financieros, así como a otros servicios, “Conviene a los intereses tanto del cliente como del auditor que el auditor envíe una carta compromiso, preferiblemente antes del inicio del trabajo, para ayudar a evitar malos entendidos respecto del trabajo. La carta compromiso documenta y confirma la aceptación del nombramiento por parte del auditor, el objetivo y alcance del servicio, el grado de responsabilidad del auditor hacia el cliente y la forma de cualesquier informe” (3:82)

#### **2.2.4 Planeación y programa del trabajo a realizar**

En observancia a lo establecido en las Normas Internacionales de Auditoría, todo trabajo realizado por parte de un auditor deberá ser planeado de modo que sea desempeñado en una manera efectiva, “La planeación adecuada del trabajo del auditor ayuda a asegurar que se preste atención adecuada a áreas importantes del trabajo a desarrollar, que los problemas potenciales son identificados y que el trabajo es completado en forma expedita. El grado de planeación variará de acuerdo con el tamaño de la entidad, la complejidad del trabajo y la experiencia del auditor con la entidad y conocimiento del negocio.” (3:181)

El auditor debe de planear todo trabajo que realice, para que el mismo sea efectuado de manera efectiva y oportuna, identificando la estrategia a utilizar, la naturaleza y el alcance que tendrá su trabajo. Como parte de la planeación para

un trabajo de controles se debe considerar, el conocimiento del negocio y comprender el ambiente de control, el riesgo que implica a la entidad, la naturaleza, el tiempo y alcance del trabajo, la coordinación, supervisión, y los informes a entregar, aspectos que se desarrollan a continuación:

### **A) Comprender la entidad y su ambiente**

El entendimiento de la entidad es primordial para determinar los controles de los cuales la entidad dispone o debe disponer, esto implica que el auditor como asesor en el diseño e implementación del control interno determine los factores a considerar:

- ✓ La naturaleza del cliente, entre otras cosas la aplicación de las políticas contables.
- ✓ La regulación y otros factores externos que lo afectan.
- ✓ Los objetivos y estrategias del cliente así como los riesgos conexos de negocio.
- ✓ Los métodos usados por él para medir y revisar el desempeño.
- ✓ El control interno del cliente.

### **B) Selección del equipo de compromiso**

La selección del equipo de compromiso se define como la adecuada integración de los diversos miembros de la oficina del auditor que estará a cargo de desarrollar la metodología en el compromiso, confiando plenamente en sus capacidades y el adecuado entendimiento de sus labores en la ejecución de su trabajo. En la adecuada integración de un equipo debe de considerarse a un equipo multidisciplinario bien informado, preparado para la obtención de los procesos.

### **C) Comunicación con el cliente**

La comunicación con el cliente se define como el traslado de información respecto al trabajo del auditor y las expectativas que requieran del mismo, estableciendo los canales apropiados para el flujo de la comunicación. Un canal apropiado de comunicación implica, cuándo, cómo y cuál será la información que se trasladará, que personas desarrollaran dichas actividades tanto dentro de la entidad hacia el auditor, y de este, hacia la entidad, que puede ser administración, o bien accionistas.

#### **2.2.5 Desarrollo del compromiso**

Luego de la aprobación de la propuesta de servicios y la carta de compromiso comienza el desarrollo de la evaluación de control interno, este comprende la ejecución del mismo por parte del equipo formado por el auditor y personal del cliente, conforme a la programación realizada.

#### **2.2.6 Informe del contador público y auditor**

Durante el desarrollo de la auditoría, el auditor debe mantener una comunicación adecuada con su cliente a través de informes verbales y escritos, los informes escritos son el único resultado tangible del trabajo realizado, y en consecuencia, deben presentarse con máximo cuidado evitando el uso de términos técnicos que reduzcan la comprensión por parte del lector. Es importante mencionar que el objetivo fundamental es la recomendación de acciones que resuelvan el problema definido en la carta propuesta y no la descripción del trabajo efectuado.

El informe del auditor debe orientarse a incrementar la eficiencia y rentabilidad de las operaciones. Los informes constituyen la base sobre la que el personal de la organización prepara planes de acción para adoptar medidas correctivas

sobre su contenido y así mejorar la eficiencia, economía y efectividad de la responsabilidad asignada.

### **2.2.7 Presentación de informes**

El informe realizado por el auditor debe ser presentado de forma oral para que ponga en relieve la labor realizada y los beneficios de la misma. Es importante mencionar que la exposición oral no sustituye sino que complementa al informe escrito.

La presentación debe tener como propósito, la venta de servicios al cliente y que perciba la satisfacción de sus necesidades a través del trabajo desarrollado por el auditor, la imagen y perfil que refleje será fundamental para una relación posterior con el cliente.

### **CAPÍTULO III**

## **CONTROL INTERNO**

El control interno de acuerdo a la definición del NIA 315, es el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera. Efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables.

Actualmente las organizaciones necesitan no solo de un sistema de control interno en el ámbito contable con la finalidad de proteger sus activos de pérdidas e irregularidades, a una mayor complejidad de las operaciones es indispensable implantar nuevas técnicas de dirección y control en el procesamiento de las transacciones y el manejo de los activos, es así como surge la necesidad de evaluar el sistema de control interno no sólo en el ámbito financiero contable, sino también en el ámbito de la gestión y dirección de manera que permita proporcionar, con una seguridad razonable la consecución de los objetivos específicos de la entidad.

Derivado de los nuevos modelos desarrollados en el campo del control, y la globalización de la economía que existe hoy en día ha integrado a la normativa que debe ser aplicada por los Contadores Públicos y Auditores, la metodología y conceptos del denominado informe COSO sobre el control interno, publicado en Estados Unidos en el año 1992, el presente capítulo denominado control interno se desarrollará bajo el enfoque antes mencionado

### **3.1 Antecedentes del enfoque COSO**

El control interno bajo el enfoque de COSO define un nuevo marco conceptual del control interno, que integra definiciones y conceptos de referencia común, derivado de las múltiples definiciones y conceptos divergentes que han existido sobre control interno, y que el mismo sea aplicado tanto en las empresas en el ámbito de auditoría interna o externa.

El primer cambio surge en la manera de considerar al control interno y la necesidad de disponer información cada vez más confiable, como un medio indispensable para llevar a cabo un control eficaz.

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

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

Existen en la actualidad dos versiones del Informe COSO, la versión del 1992 que surge cuando la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta en los Estados Unidos, conocida como la Comisión Treadway emite el documento denominado Marco Integrado del Control Interno (Framework Internal Control Integrated), contando con 5 componentes.

### **3.2 Estructura de los elementos de control interno**

La estructura de control interno de una empresa distribuidora de energía eléctrica consiste, en las políticas y procedimientos establecidos, para proporcionar seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) adoptan y establecen el entendimiento del control interno mediante el enfoque de COSO, este marco conceptual integra las diversas definiciones de control interno, logrando así que las diversas organizaciones y profesionales que ejercen la Contaduría Pública y Auditoría cuenten con un enfoque común en el diseño, implantación y evaluación del control interno.

El auditor externo en su evaluación debe tener presente los elementos que componen la estructura del control interno:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión

#### **3.2.1 Ambiente de control**

El ambiente de control, constituye el punto fundamental para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección en relación de establecer, realizar o reducir la efectividad de procedimientos y políticas específicas. También es la base para el desarrollo del resto de los elementos del control interno, sus fundamentos claves son:

- ✓ Integridad y los valores éticos

Son producto de las normas éticas y de conducta de la entidad, de cómo se comunican y refuerza en la práctica. La efectividad de los controles no puede estar por encima de los valores éticos de las personas que los crean, son las acciones de la administración para eliminar o reducir los incentivos y tentaciones que pueden impulsar al personal a participar en actos deshonestos, ilegales o no éticos.

✓ Compromiso de competencia profesional

En una organización, es necesaria la existencia de procesos de definición de puestos y actividades de selección de personal, de formación, de evaluación y promoción para poder cubrir cada puesto de trabajo por personas capaces de realizar sus labores en forma competente.

La administración debe especificar el nivel de competencia requerido para las distintas tareas y traducirlo en requerimientos de conocimientos y habilidades. Los métodos de contratación de personal deben asegurar que el candidato posea el nivel de preparación y experiencia que se ajuste a los requisitos especificados.

✓ Filosofía y forma de operación de la gerencia

En una entidad debe establecerse políticas escritas que describan, la filosofía de los directivos y su estilo operativo que se refleje en la forma de administrar la organización.

✓ Estructura organizacional

La estructura organizativa de la entidad debe ser formalizada en un organigrama y constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos del organismo, son planeadas, efectuadas y controladas.

✓ Consejo de administración o comité de auditoría

“El ambiente de control se ve afectado por la eficiencia del consejo de administración o el comité de auditoría y debe integrarse con miembros independientes que no sean funcionarios ni empleados que merme su independencia. Así podrá supervisar eficazmente la calidad de los informes financieros de la organización.” (24:215)

✓ Políticas y procedimientos de recursos humanos

El personal es el activo más valioso que posee cualquier entidad y se debe tratar y conducir de forma tal que se obtenga su más elevado rendimiento. Debe procurarse su satisfacción personal en el trabajo que realiza, y lograr que se consolide como persona y se enriquezca humana y técnicamente.

✓ Evaluación del ambiente de control

Conocer y aceptar las normas escritas (códigos de conducta) y de ética establecidos en la entidad, que deben incluir cuestiones referidas a las prácticas empresariales de general aceptación, los conflictos de intereses y los niveles esperados de comportamiento ético.

Verificar que las respuestas sean eficientes y contundentes en los casos de actuaciones no conformes con las reglas establecidas y que se comuniquen las medidas correctivas para que sean conocidas por toda la entidad.

Cumplir con los procedimientos de selección, capacitación, formación, evaluación y promoción de los recursos humanos necesarios en la entidad, así como que estén definidos, de forma clara y explícita, los contenidos de cada puesto de trabajo y actividades que se le vinculan.

Evaluar si la estructura organizativa es adecuada al tamaño de la entidad, tipo de actividad y objetivos aprobados, si se definen las líneas de

responsabilidad y autoridad, así como los canales por los que fluye la información.

El ambiente de control se podrá calificar como bueno, regular o malo, de acuerdo a la fortaleza o debilidad de los factores que lo determinan.

### **3.2.2 Evaluación del riesgo**

“La evaluación del riesgo sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican y responden a los riesgos de negocios que encara la organización. Consiste en identificar los riesgos relevantes en estimar su importancia y seleccionar luego las medidas para enfrentarlos” (23:218)

Identificar y analizar los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, sirve de base para determinar como se han de gestionar, debido a las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio

Los siguientes factores podrían indicar un mayor riesgo para el cliente en este aspecto:

- ✓ Cambios en el ambiente regulatorio u operativo de la organización.
- ✓ Cambios de personal.
- ✓ Sistemas de información nuevos o modernizados.
- ✓ Crecimiento rápido de la organización.
- ✓ Cambios de la tecnología que afectan los procesos de producción o los sistemas de información.
- ✓ Nuevos modelos de negocios, productos o actividades.
- ✓ Reestructuraciones corporativas.
- ✓ Expansión o adquisición de empresas extranjeras.

- ✓ Adopción de nuevos principios contables o cambios en los principios de contabilidad.

### **3.2.3 Actividades de control**

Son políticas y procedimientos que sirven para cerciorarse de que se cumplan las directrices de los ejecutivos, en lo individual o en combinación con otras previene, detecta y corrige representaciones erróneas de importancia relativa en clases de transacciones. (24:219)

Existen varios tipos de actividades de control, pero el informe COSO se limita a cinco que, son las siguientes:

- ✓ Evaluación del desempeño
- ✓ Autorización
- ✓ Control del procesamiento de la información
- ✓ Controles físicos
- ✓ Segregación de funciones

- ✓ Evaluación del desempeño

Estas actividades de control incluyen revisiones y análisis de desempeño real versus presupuestos, pronósticos y desempeño del periodo anterior; comparar datos internos con fuentes externas de información; y revisión de desempeño funcional o de actividad

- ✓ Autorización

Los actos y transacciones relevantes sólo pueden ser autorizados y ejecutados por funcionarios y empleados que actúen dentro del ámbito de sus competencias . La autorización debe documentarse y comunicarse explícitamente a las personas o sectores autorizados.

✓ Control del procesamiento de información:

Son las actividades de control para comprobar la veracidad, integridad y autorización de las transacciones. Existen dos categorías generales de controles del procesamiento de información: Las actividades generales de control que se aplican a todos los procesamientos de información por ejemplo establecer criterios para realizar ciertas transacciones y las actividades de control de aplicaciones, que se usan solo en una actividad particular, por ejemplo autorización de descuentos por ventas mayores a cien mil quetzales.

✓ Controles físicos:

Son los controles que dan seguridad física respecto a los registros y otros activos. Una de las actividades con que se protegen los registros consisten en mantener el control siempre de los documentos prenumerados que no se emitan, solo personas autorizadas deberán tener acceso a los activos valiosos de la empresa, comparar periódicamente los registros contables y los activos físicos.

✓ Segregación de funciones

Este procedimiento evita que una misma persona realice funciones de autorización y registro de las transacciones y que le permitan a la vez cometer y ocultar errores voluntarios o involuntarios durante su trabajo

### **3.2.4 Información y comunicación**

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal manera que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión.

El sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control, la calidad de aquél resulta de gran trascendencia y se refiere entre otros a los aspectos de contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación. Una acción vale más que mil palabras.

### **3.2.5 Supervisión**

Este último componente del control interno, es un proceso consistente en evaluar calidad con el tiempo, La evaluación del riesgo realizado por la administración, debe ser monitoreada, evaluando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo.

Es responsabilidad de la administración la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables

### **3.3 COSO II**

Debido a la preocupación y al aumento del interés en la gestión del riesgo durante la segunda mitad de los años 90, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido como COSO, publicó el Internal Control – Integrated Framework, para facilitar a las empresas el evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Desde entonces ésta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones y ha sido utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos.

En el año 2001 contrató a Pricewaterhouse Coopers para desarrollar un marco para evaluar y mejorar la gestión de riesgo en las organizaciones; y se emite el Marco de Gestión de Riesgos (Enterprise Risk Management Framework), incluyendo en éste 3 componentes más.

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

### **3.3.1 Establecimiento de objetivos**

La gestión integral de riesgo se asegura que la gerencia cuente con un proceso para definir objetivos que estén alineados con la misión y visión, con el apetito de riesgo y niveles de tolerancia. Los objetivos se clasifican en cuatro categorías:

✓ **Estratégicos**

Son los objetivos alineados con la misión de la entidad y le dan su apoyo.

✓ **Operacionales**

Son los vinculados al uso eficaz y eficiente de los recursos.

✓ **Reporte o presentación de resultados**

Son los objetivos que persiguen la fiabilidad de la información interna y externa.

✓ **Cumplimiento**

Son los relacionados al cumplimiento de leyes y normas aplicables

Los objetivos al nivel de entidad están vinculados y se integran con otros objetivos específicos, que repercuten en cascada en la organización hasta llegar a sub-objetivos establecidos.

### **3.3.2 Identificación de riesgos**

“La gerencia reconoce que la incertidumbre existe, lo cual se traduce en no poder conocer con exactitud cuándo y dónde un evento pudiera ocurrir, así como tampoco sus consecuencias financieras. En este componente se identifican los eventos con impacto negativo (riesgos) y con impacto positivo (oportunidades).”(20:54)

La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad 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, este componente es la base para la evaluación de riesgos y respuesta al riesgo.

La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva probabilidad e impacto y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: Riesgo inherente y riesgo residual.

### **3.3.3 Respuesta al riesgo**

“Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. 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 las tolerancias al riesgo establecidas.”(20:54)

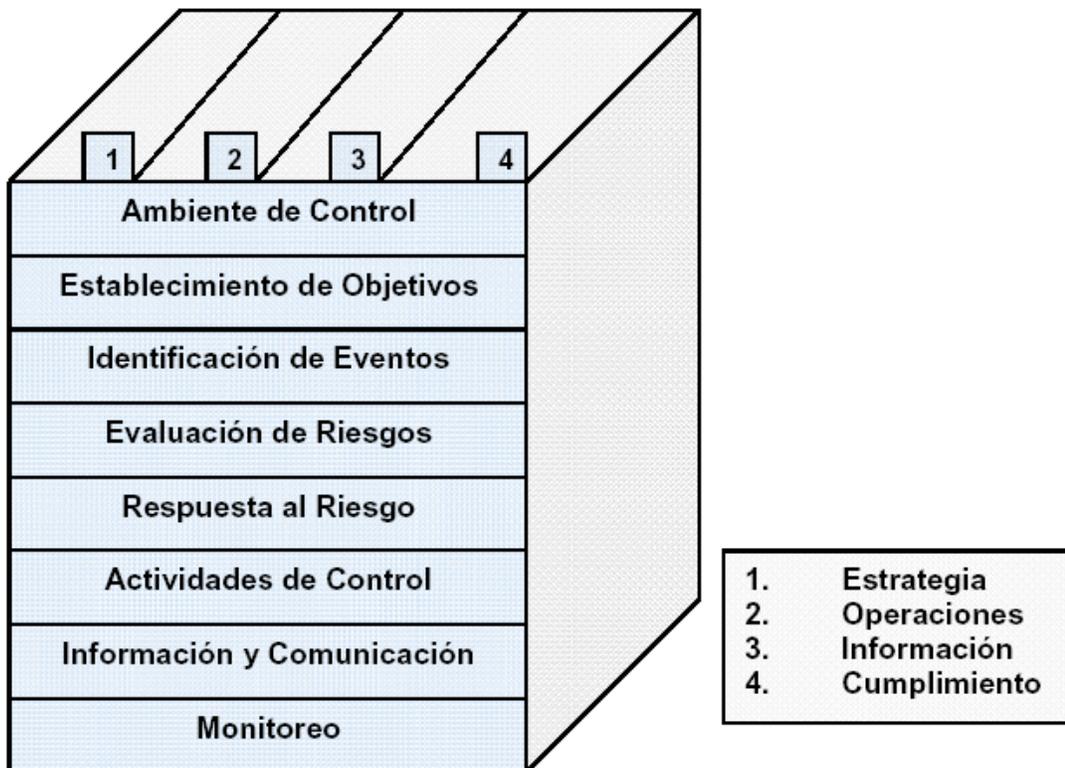
Las respuestas deben ser evaluadas en función de alcanzar el riesgo residual alineado con los niveles de tolerancia al riesgo y pueden estar enmarcadas en las siguientes categorías:

- ✓ Evitar el riesgo.
- ✓ Mitigar el riesgo.

- ✓ Compartir el riesgo.
- ✓ Aceptar el riesgo.

### 3.3.4 Matriz del informe COSO ERM

Las 4 categorías de objetivos (estrategia, operaciones, información y cumplimiento) están representadas por las columnas verticales; los ocho componentes están representados por las filas horizontales; y, por último considera las actividades de todas las unidades de la entidad, mismas que están representadas por la tercera dimensión del cubo.



### 3.4 Diferencia entre Coso I y Coso II

A continuación se describe las diferencias entre los informes de Coso I y Coso II

<b>COSO I</b>	<b>COSO II</b>	<b>Diferencias</b>
a. Ambiente de control	a. Ambiente de control	Hace un enfoque directo y amplio en la forma y cultura organizacional de la administración
	b. Establecimiento de objetivos	Coso I no lo considera
	c. Identificación de eventos	Coso I no lo considera
b. Evaluación de riesgos	d. Evaluación de riesgos	Hace énfasis en el análisis del riesgo
	e. Respuesta al riesgo	Coso I no lo considera
c. Actividades de control	f. Actividades de control	Permanece el mismo concepto
d. Información y comunicación	g. Información y comunicación	Se extiende al contemplar datos del pasado presente y
e. Supervisión	h. Supervisión	Permanece el mismo concepto

### 3.5 Principios del control interno

La Real Academia Española define a los principios como la “Norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta”, es indispensable que el diseño e implantación de un sistema de control interno debe partir de una norma que rija su conducta. Para lograr establecer un eficaz sistema de control interno, se deberá tomar en cuenta previamente la organización de la entidad sobre la base de determinados principios, entre ellos los siguientes:

a) Segregación de funciones o división del trabajo

La esencia de éste principio descansa en la separación de funciones de las unidades operativas de actividades de forma tal que una persona no tenga un control completo de la operación, para lo cual se debe distribuir el trabajo de modo que una operación no comience y termine en la persona o departamento que la inició. De esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra, que trabaja independientemente, pero que al mismo tiempo está verificando la operación realizada, lo que posibilita la detección de errores u otras irregularidades.

b) Autorización y aprobación

Un principio importante del control interno es asegurarse de que las transacciones sean autorizadas por personal administrativo que actúe dentro del alcance de su autoridad.

c) Supervisión

“La supervisión entendida como la evaluación permanente que se realiza a las actividades encomendadas al personal de una empresa, es la otra parte que complementa el desarrollo correcto de las funciones de la entidad ya que este elemento pretende revisar y evaluar los resultados obtenidos durante un período para compararlos con lo inicialmente planeado.” (20:55)

Corresponde a la revisión de las actividades que se realizan en la empresa, lo cual se realiza a través de la inspección y evaluación del cumplimiento de las funciones y actividades de todos sus recursos.

Costo beneficio

El principio de costo beneficio ordena vigilar que la asignación de los recursos sea la mas adecuada, en función de los objetivos y metas

institucionales que deseen alcanzarse mediante el adecuado diseño e implantación de un sistema de control interno. El establecimiento de un sistema de control debe justificar el costo que este represente en tiempo y dinero, en relación con las ventajas reales que este reporte.

e) Previsión

El control, para que sea eficaz, necesita ser oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que se efectúe el error. De tal manera que sea posible tomar medidas correctivas, con anticipación.

f) Participación

El principio de participación se refiere a todos los niveles de la empresa deben estar involucrados y comprometidos con la aplicación de un adecuado sistema de control, desde el nivel estratégico, táctico, y operacional.

g) Documentación

“Este principio de control se refiere al establecimiento de los instrumentos que permitan registrar, de manera uniforme, todas las transacciones y actividades, así como los resultados obtenidos, a la vez permiten mantener antecedentes históricos sobre ellos.” (20:56)

h) Responsabilidad

Es responsabilidad de la administración el establecer y mantener un sistema de control interno, para ello debe hacer estimaciones y juicios para evaluar los beneficios esperados y costos relativos.

i) Flexibilidad

La flexibilidad de un sistema de control interno implica que el mismo debe ser

susceptible a mejoras cuando las operaciones de la entidad lo requieran, o bien por el cambio en la efectividad del diseño y su funcionamiento.

Las distintas acciones coordinadas e integradas que se llevan a cabo por todas las actividades de la organización, pueden ser clasificadas según los objetivos o fines que cada una de ellas puedan alcanzar, pero siempre teniendo presente que no son elementos aislados, que forman parte de un proceso y que están interrelacionados con otras acciones que a su vez se encuentran integradas con los diferentes procesos de gestión.

### **3.6 Clases de control interno**

El enfoque COSO presenta objetivos estratégicos, operacionales, de reporte y de cumplimiento, derivado de estos el control interno puede ser clasificado en:

- Control administrativo: Operativo y estratégico.
- Control contable.

#### **3.6.1 Control administrativo**

El control administrativo está conformado por control operativo y control estratégico. El control administrativo, el cual es denominado por algunos autores como operativo, hasta ahora ha sido identificado como el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia operativa y la adhesión a las políticas de la dirección.

Teniendo en consideración la conceptualización que el informe COSO expone acerca del control interno y en el uso cada vez más generalizado de la dirección estratégica, el control administrativo se puede definir como todas las acciones coordinadas e integradas que son ejecutadas por las personas

(desde el consejo de administración, hasta cualquier miembro de la organización), en cada nivel de la entidad para otorgar un grado razonable de confianza en la consecución de los objetivos de eficiencia y eficacia de las operaciones, los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Donde pudiera establecerse para su evaluación o estudio subgrupos como:

**a) Control operativo**

Los controles, entendidos como las acciones estructuradas y coordinadas, para alcanzar un nivel razonable de confianza en el cumplimiento de la legislación aplicable en el área operativa, y en lograr los niveles esperados de economía, eficiencia y eficacia en las operaciones y en la protección de los activos.

**b) Control estratégico**

Proceso que comprende las acciones coordinadas e integradas a las unidades o actividades de la entidad, para alcanzar un nivel razonable de seguridad en el éxito de las estrategias formuladas.

**3.6.2 Control contable**

Son aquellas acciones estructuradas, coordinadas e integradas a los procesos de gestión básicos de planificación, ejecución y supervisión con el propósito de otorgar un grado razonable de confiabilidad sobre la información financiera. Estas acciones están conformadas por los controles y procedimientos contables establecidos con este propósito.

**Ventajas y limitaciones**

Son más efectivos los controles internos cuando se incorporan a la infraestructura de una organización y comienza a ser parte de su actividad

más elemental. No deben entorpecer, sino comportarse positivamente en la consecución de los objetivos, dentro de las ventajas y limitaciones, se pueden mencionar:

### **Ventajas**

El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudicables para su reputación y otras consecuencias. En resumen la ventaja de un adecuado sistema de control interno es ayudar a que una entidad llegue a donde quiere ir y evite los peligros y sorpresas en el camino.

### **Limitaciones**

El concepto de seguridad razonable está relacionado con el reconocimiento explícito de la existencia de limitaciones inherentes del control interno. En el desempeño de los controles pueden cometerse errores como resultado de interpretaciones erróneas de instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción y fatiga, a continuación se presentan algunas limitantes en el uso de un sistema de control interno

Las actividades de control dependientes de la separación de funciones, pueden ser burladas por colusión entre empleados, es decir, ponerse de acuerdo para dañar a terceros.

- La extensión de los controles adoptados en una organización también está limitada por consideraciones de costo, por lo tanto, no es factible establecer controles que proporcionan protección absoluta del fraude y del desperdicio,

sino establecer los controles que garanticen una seguridad razonable desde el punto de vista de los costos que son inherentes a todos los sistemas de control interno.

- Salto de los controles por parte de la administración o bien podría hacer caso omiso del sistema de control interno.
- Debido a las limitaciones inherentes en los controles internos, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados. También, la proyección de cualquier evaluación de los controles internos a períodos futuros está sujeta al riesgo de que los procedimientos se conviertan en inadecuados debido a cambios en las condiciones o que la efectividad del diseño y funcionamiento de las políticas y procedimientos pueda deteriorarse.

### **3.7 Metodología utilizada para el estudio y evaluación del control interno**

Para llevar a cabo la evaluación de control interno, se debe efectuar un estudio y evaluación del control interno existente, que sirva de base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría. Entre los aspectos a cubrir para tener un apropiado método de control están los siguientes:

- ✓ Conocimiento de la entidad.
- ✓ Familiarización con los ciclos y/o funciones.
- ✓ Evaluación de las políticas y procedimientos de control.
- ✓ Verificación del cumplimiento.
- ✓ Informe de las deficiencias y las recomendaciones para su corrección.

La evaluación del control interno puede efectuarse por los siguientes métodos:

### **3.7.1 Método descriptivo o explicativo**

Es la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, y hace referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.

La descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen, nunca se practicará en forma aislada o con subjetividad.

#### **Ventajas:**

- ✓ Por medio de este método obtenemos información con más precisión.
- ✓ Su aplicación no requiere de mayor esfuerzo.

#### **Desventajas:**

- ✓ Por su forma de presentación no es aplicable para empresas grandes.
- ✓ Se invierte mayor tiempo en su elaboración que en su aplicación.

### **3.7.2 Método de cuestionarios**

Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados, los cuales incluyen preguntas respecto a como se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones. Los cuestionarios son formulados de tal manera que las respuestas afirmativas indican la existencia de una adecuada medida de control; mientras que las respuestas negativas señalan una falta o debilidad en el sistema establecido.

Este método está constituido por una serie de preguntas que son adecuadas y técnicamente preparadas, separadas por áreas de operaciones y que son redactadas en una forma clara y sencilla para que sean fácilmente comprendidas por las personas a quienes se les solicitan las respondan.

**Ventajas:**

- ✓ Se obtiene de forma más directa información del sistema de control interno.
- ✓ Al utilizar éste método se invierte menos tiempo que al aplicar cualquiera de los otros métodos.

**Desventajas:**

- ✓ En éste método se presenta un listado de preguntas directas y podría ocurrir que en un momento dado obtenga una o varias respuestas equivocadas.
- ✓ Por su presentación no permite al auditor conocer el desarrollo completo de las transacciones de la entidad.

**3.7.3 Método de flujogramación**

Es aquel que señala por medio de cuadros y gráficas el flujo de las operaciones a través de los supuestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para ejecución de las operaciones.

El flujograma debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema. Para algunas entidades tal vez sea aplicable el método de gráficos; en otras, el método de cuestionarios o puede ser de mejor interpretación el método descriptivo.

En frecuentes ocasiones se usa una combinación de los tres métodos; es decir específicamente, la recopilación de antecedentes y la comprobación de

los mismos se lleva a efecto usando, tanto gráficos o flujogramas, como cuestionarios o narrativos.

La flujogramación consiste en representar por medio de gráficas el flujo de operaciones de un área que se está evaluando, presentando en ellas los procedimientos contables aplicados a cada operación, tales como: Ventas, inventarios, cuentas por cobrar, etc., dicha gráfica facilita la percepción visual de los diferentes movimientos que se desarrollan en cada operación.

Por medio de las gráficas se pueden representar los movimientos o recorridos que siguen los documentos de las operaciones realizadas, y el movimiento de las personas que intervienen en su manejo.

**Ventajas:**

- ✓ Un diagrama de flujo presenta una imagen clara del sistema de control interno implantado en una entidad por lo que resulta fácil identificar los cabos sueltos o lagunas existentes, pudiendo actualizarse con facilidad en futuras auditorias.
- ✓ Permite detectar que procedimientos no se están llevando acabo.

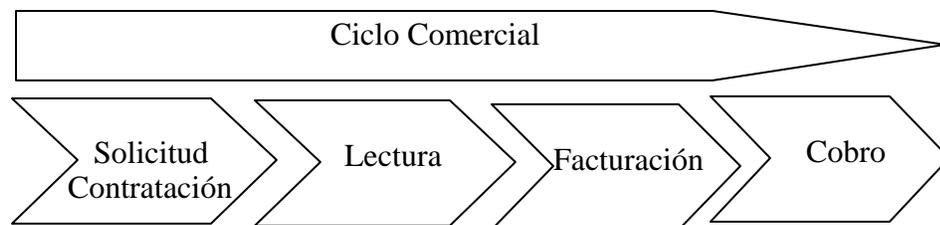
**Desventaja:**

- ✓ Este método potencialmente posee la desventaja de que al aplicarlo debe de invertirse considerablemente tiempo en su preparación inicial.

## CAPÍTULO IV

### CICLO COMERCIAL

El ciclo comercial de una distribuidora de energía eléctrica en términos generales incluye todas las actividades necesarias que inician con la solicitud del servicio, contratación de los clientes, lectura de consumo, determinación de los importes a facturar, cobro de las facturas emitidas y concluye con la recuperación de las cuentas por cobrar.



#### 4.1 Solicitudes

Es la expresión de necesidad del suministro eléctrico por parte del usuario este proceso inicia con el llenado de un formulario de solicitud en el cual debe incluirse información general relacionada con el solicitante, la ubicación del sitio donde solicita el suministro y las especificaciones técnicas del suministro.

En función de las necesidades del solicitante, existen dos tipos de solicitudes:

- ✓ Solicitudes de nuevo suministro
- ✓ Modificaciones de las características técnicas de suministros ya existentes.

#### 4.2 Contratación

Es el acto jurídico por el cual la distribuidora se compromete a suministrar energía eléctrica a un cliente, de acuerdo con la legislación vigente.

Todo usuario que solicita el suministro eléctrico deberá firmar un contrato con el distribuidor el cual debe estar de acuerdo con las normas propias de cada distribuidora.

#### **4.2.1 Contrato de suministro de energía eléctrica**

Documento mediante el cual la distribuidora y el usuario se comprometen a cumplir los términos bajo los cuales se va a suministrar el servicio de energía eléctrica, firma previa del mismo por ambas partes, especificando condiciones de entrega, las características del suministro y la tarifa, para un suministro determinado.

De acuerdo al artículo sesenta y nueve del reglamento de la ley de electricidad el contrato debe contener la siguiente información:

- ✓ Nombre o razón social del usuario y su domicilio.
- ✓ Tipo de tarifa a aplicar y periodo de vigencia de la tarifa.
- ✓ Aceptación de derechos y de sanciones que establece el reglamento de la ley general de electricidad.

Se establece como único importe a cobrar el correspondiente a la garantía de pago por consumo, que se calculará como el monto equivalente a dos facturas mensuales, promedio de un suministro, y será devuelto cuando el cliente decida prescindir del servicio de energía eléctrica.

#### **4.2.2 Características del contrato**

Es necesario definir las características del contrato para el suministro que se autorizará, y son las siguientes:

#### **4.2.2.1 Nivel de tensión**

El cliente debe indicar la demanda de potencia de energía que necesita y si es menor a 11 kilowatios será baja tensión (B.T.), y si consume mayor a 11 y menor a 100 kilowatios será media tensión (M.T.)

#### **4.2.2.2 Tarifa**

El cliente puede contratar las tarifas sin ninguna restricción y esta ligada a la tensión a contratar. El pliego tarifario está regulado y aprobado por la comisión nacional de energía eléctrica.

#### **4.2.2.3 Equipo de medida**

Será de acuerdo a la potencia, de la tarifa que el cliente haya definido al contratar.

#### **4.2.2.4 Datos para realizar el cobro**

Son aquellos datos del cliente para realizar el cobro.

- ✓ Tipo de cuenta: Normal, domiciliada y especial
  
- ✓ Descripción de la cuenta: Actividad que realiza el cliente para el consumo de energía por ejemplo: Tienda, vivienda normal, bancos, fábricas, etc.
  
- ✓ Indicativo de cuenta no cortable: Este indicativo únicamente lo autoriza la gerencia comercial, donde el corte del suministro de energía eléctrica supone riesgo para las personas por ejemplo hospitales, bomberos, estación de policías.

#### **4.2.2.5 Datos para la facturación**

Esta información indica la periodicidad que se realizará la lectura y la facturación, que por efecto será mensual.

#### **4.2.3 Contrato especial**

Es el contrato que tiene como objetivo el reconocimiento de deuda del aporte reembolsable, y garantiza la devolución del mismo.

##### **4.2.3.1 Aporte reembolsable**

Cuando un cliente solicita ampliación de la potencia contratada el distribuidor debe solicitarle, un aporte monetario con carácter reembolsable, este valor debe ser entregado al distribuidor en el momento de firmar el contrato respectivo.

Estos valores serán publicados por la distribuidora en un diario de mayor circulación nacional, y serán establecidos por nivel de voltaje, no pudiendo superar el valor máximo que para estos efectos fije la comisión.

La distribuidora juntamente con el cliente podrá elegir la forma de devolución de este aporte ya sea en efectivo a una tasa de interés real del cinco por ciento (5%) el plazo máximo será de 5 años, o bien a través de bonos, acciones títulos de reconocimiento de deuda, los pagos deben incluir reajuste por inflación más un interés real del 5% anual la devolución de este aporte.

#### **4.2.4 Plazo de conexión**

El distribuidor tendrá un plazo máximo de 30 días para conectar los usuarios que así lo requieran, una vez que este haya efectuado los pagos correspondientes. Este plazo es válido cuando la capacidad de las líneas de distribución sean suficientes para efectuar el suministro. En caso contrario tendrá un plazo de cuatro meses. Una vez contratado el suministro procede la conexión del

medidor y da inicio el ciclo comercial propiamente dicho, siendo necesario medir periódicamente el consumo de energía realizado por cada suministro contratado.

### **4.3 Lecturas**

Es la tarea que tiene por objetivo fundamental recopilar los datos necesarios para determinar los consumos de los clientes de la distribuidora, además permite registrar las distintas irregularidades detectadas durante su realización.

El proceso de lectura implica una serie de actividades o subprocesos necesarios para asegurar que el ciclo sea cerrado de forma adecuada y que los importes de consumo determinados son adecuados para proceder a su facturación. Para realizar este proceso es necesario programar fechas en que se efectuará la lectura a los medidores, se crea un itinerario ordenado de tal manera que sume el tiempo y desplazamiento del lector para que abarque un día de trabajo.

La lectura se realiza por medio de una terminal portátil de lectura, que es una microcomputadora en la que se registran las lecturas y anomalías, esta información es descargada a una computadora mediante un sistema de validación de datos; cuando la lectura no se puede realizar con terminal portátil se realiza por medio de una hoja de ruta que contiene el listado de itinerarios y debe apuntar la lectura de los medidores manualmente y estos deben ser ingresados manualmente al sistema para su facturación.

#### **4.3.1 Itinerario**

Es el tramo de la ruta de lectura, ordenada de tal manera que sume los tiempos de lectura y desplazamiento en un día de trabajo del lector.

#### **4.3.2 Hoja de ruta**

Listado de itinerarios donde se anotarán las lecturas de los medidores.

### 4.3.3 Anomalías de lectura

Las anomalías son reportadas por el lector, independientemente, si los datos han sido tomados de forma manual o automática y son reportadas al efectuar un análisis de anomalías detectadas.

Las anomalías se originan por distintos factores y circunstancias. En términos generales una anomalía es cualquier condición que provoca:

- ✓ Que una lectura no pueda ser completada en forma satisfactoria.
- ✓ Que una lectura no pueda ser completada en un 100 % confiable
- ✓ Que se requiera efectuar una inspección de campo para verificar el estado real del suministro.

### 4.4 Facturación

Es el proceso por el cual la empresa calcula y especifica cantidades a cobrar al cliente en concepto de los consumos de energía realizados en un período determinado, y por los distintos conceptos derivados de las características de su suministro.

Es el proceso de emitir la factura. Para que este pueda ser completado, es necesario contar con toda la información debidamente procesada. La lectura ha sido capturada y revisada con lo cual procede a determinarse el consumo así:

Lectura anterior	Lectura actual	Consumo
100	200	100

#### **4.4.1 Anomalías de facturación**

Inconsistencias detectadas por diferentes causas (error al instalar los equipos de medición, daños en el medidor, error en la toma de lectura, aumento o disminución de consumo y otras) que producen disminución o aumento, total o parcial, en el importe de las facturas por servicio de electricidad, que debe pagar el cliente.

#### **4.4.2 Período de facturación**

Identifica la periodicidad con que se realiza la facturación del suministro. Ese dato es de asignación automática una vez ubicada la finca por el centro de lectura.

#### **4.4.3 Períodos de punta y fuera de punta**

Se entiende por período de punta y fuera de punta del sistema los siguientes:

Período de punta: Entre las 18:00 y las 22:00 horas de lunes a viernes.

Período fuera de punta: Las demás horas del día, es decir las comprendidas entre las 22:01 y las 17:59 y la totalidad de los días sábado, domingo y días de fiestas nacionales.

#### **4.4.4 Conceptos de facturación**

La facturación puede realizarse por dos conceptos:

##### **4.4.4.1 Conceptos energéticos**

La facturación por prestación del servicio eléctrico suministrado a clientes regulados, se realiza aplicando los precios o tarifas vigentes, aprobadas por la comisión nacional de energía eléctrica, y para los clientes no regulados de acuerdo a los precios acordados directamente entre el cliente y la distribuidora.

La tarifa a contratar la determinará el cliente, bajo el mejor asesoramiento de la empresa, con las limitaciones establecidas en cada caso y dentro del nivel de tensión que le corresponda.

Las tarifas reguladas son de aplicación a suministros cuya potencia contratada es mayor de 11 kW y menor de 100 kW, y las no reguladas corresponden a suministros cuya potencia contratada es mayor a 100 kW.

#### **4.4.4.2 Conceptos no energéticos**

Este tipo de facturación se da por ingresos que no corresponden a la venta de energía eléctrica, que se facturará a través de cargos varios (reconexiones, intereses por mora, cambios de medidor, gastos de instalación, etc.)

La generación de cargos varios podrá ser manual o automática (asociados a la resolución de ordenes de servicio, facturación de fraudes, cobro de facturas, cheques rechazados, etc.). Su facturación podrá realizarse en el momento de su generación o en ciertos casos incluidos automáticamente por el proceso de facturación en las facturas mensuales de energía de los clientes.

### **4.5 Cobro**

El cobro es el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible documentado, en un activo líquido (disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero, cheque u orden de pago.

Por el volumen de la deuda el cobro se puede dividir en :

- ✓ Cobro centralizado
- ✓ Cobro descentralizado

#### **4.5.1 Cobro centralizado**

Se realiza desde las oficinas centrales de la distribuidora. Esto implica tareas asignadas a personal específico que se encarga de tener contacto de forma permanente con suministros que generalmente están distribuidos en toda la República, pero que tienen centralizadas sus operaciones administrativas y financieras en una sola localidad. Los procedimientos de este cobro son los siguientes:

✓ Liquidación de oficina comercial

Es el registro de los cobros diarios y liquidación de cajas comercial, permite el cierre diario de todas las operaciones que impliquen movimientos de efectivo en las oficinas comerciales.

✓ Convenio de pago

Es el conjunto de facturas cuyo importe se cancela en cuotas. Los acuerdos pueden pasar por diferentes estados:

- En vigor: Acuerdo con cuotas pendientes de pagar.
- Pagado: Todas las cuotas pagadas.
- Liquidado: Acuerdo con todas las cuotas pagadas antes del término del mismo.
- En vigor renovado: Acuerdo con cuotas pendientes de pago y fechas modificadas.
- Anulado: Acuerdo con las cuotas anuladas (puede ser por incumplimiento en el pago de un cuota en fecha o por anularse antes de haber cobrado una cuota).

✓ Gestión de cuentas en mora

Son todas aquellas acciones realizadas que tienen por finalidad el cobro de la deuda pendiente, y la obtención de la información acerca de la posibilidad del cobro de la misma. La entidad puede auxiliarse de las siguientes acciones:

- Suspensión del suministro
- Revisión del corte
- Baja por falta de pago
- Gestión de no pagados a clientes con cuentas especiales y no cortables

✓ Gestión de incobrables

Es el proceso por el cual pasan todas aquellas facturas para las que ha vencido la fecha de pago y han pasado por el proceso de gestión de no pagados sin poder recuperar la deuda, por lo cual se definen como “Incobrables Propuestos”.

El incobrable propuesto es en forma automática, luego de llegar al estado de baja por falta de pago, si se cumple el parámetro de deuda establecido de mayor de ocho mil quetzales (Q.8,000.00).

Una vez que las medidas coercitivas normales para la recuperación de la deuda han fallado y la gestión jurídica no tuvo éxito, se debe observar alguna de las características siguientes:

- ✓ Percepción de que el cliente desaparezca o no pueda localizarse.
- ✓ Histórico de consumo irregular.
- ✓ 2 meses de estar en suspensión administrativa.
- ✓ Suministro de baja falta de pago.

La propuesta de incobrables para las deudas superiores a ocho mil quetzales (Q.8,000.00), se formulará trimestralmente y deben ser autorizados por la gerencia de la unidad comercial.

- Provisión para cuentas incobrables desde el punto de vista financiero

Generalmente se determina mediante un análisis de la composición de la cartera en relación con los siguientes elementos: Antigüedad de la deuda, tipo de cliente, situación del suministro, número de suministros que integran los saldos adeudados y las posibilidades de recuperación derivadas de negociaciones efectuadas al momento de su valuación.

Una vez la clasificación se ha completado, procede la aplicación de determinados porcentajes a estratos de cartera creados en función de lo indicado en el párrafo anterior.

El resultado de dicho análisis derivará en el registro de una provisión para cuentas de dudoso cobro, que de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera No. 1 tendrá un efecto negativo en los resultados del período en que la estimación se realiza.

- Provisión de incobrables desde el punto de vista fiscal

De acuerdo a la ley del impuesto sobre la renta, en el artículo 38 las cuentas incobrables siempre que se originen del giro habitual del negocio y que se presenten los requerimientos fehacientes de cobro realizados, podrán deducirse de la renta obtenida.

“Los contribuyentes que no apliquen el sistema de deducción directa de las cuentas incobrables, antes indicado, podrán optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar las cuentas incobrables que se registren en el periodo impositivo correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada uno de los periodos anuales de

imposición y siempre que dichos saldos se originen del giro habitual del negocio.” (8:51)

#### **4.5.2 Cobro descentralizado**

Regula la operativa del cobro de los servicios prestados por la empresa, a través de la relación contractual de ésta con agentes autorizados de cobro, y la gestión de las deudas incobrables

##### ✓ Cobro domiciliado

Consiste en el envío, de forma agrupada, a las entidades bancarias concertadas con la empresa, de las facturas de los clientes que hayan elegido domiciliar su pago. El cliente que elige este tipo de cobro debe autorizar a la empresa mediante un formulario establecido, el cargo automático de su facturación en su cuenta bancaria.

##### ✓ Cheques rechazados

Es el rechazo de pago de los cheques, por las entidades bancarias debido a la falta de fondos o por cualquier otro dato incorrecto que conforme el cheque.

## **CAPÍTULO V**

### **EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBROS Y CRÉDITOS EN UNA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA (CASO PRÁCTICO)**

#### **Antecedentes**

Hasta 1996 las actividades de generación, transporte, comercialización y distribución de la energía eléctrica en Guatemala se limitaban a ser ejecutadas por entidades estatales. A partir de 1996 con la emisión del decreto 93-96 del Congreso de la República que contiene la Ley general de electricidad y posteriormente la emisión del Acuerdo Gubernativo 256-97 que contiene el Reglamento de la Ley, el subsector eléctrico cuenta con un conjunto de normas claras que establece los lineamientos que toda compañía que opera en el negocio eléctrico debe conocer y cumplir.

A partir de la desmonopolización del mercado eléctrico inversionistas extranjeros se interesaron en invertir y fundar una empresa que se dedicara a la distribución de energía eléctrica con el objetivo de prestar un servicio a los guatemaltecos de calidad y así contribuir al desarrollo del país. Es así como se funda la empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, S.A. siendo sus principales proveedores el Instituto nacional de energía eléctrica INDE y el administrador del mercado mayorista, AMM y sus principales clientes segmentados en clientes de tipo residencial, comercial, industrial y estatales, (municipalidades y entidades gubernamentales).

Por ser una empresa que se dedica a la distribución de energía eléctrica es importante conocer el ciclo comercial, que esta conformado por los procesos de contratación, lectura, facturación y cobro de la energía distribuida

A continuación se demuestra la finalización de la investigación, con la evaluación de los procedimientos de control interno en el área de cobros y créditos en una distribuidora de energía eléctrica, elaborado por un contador público y auditor independiente.

A través de esta evaluación, se espera fortalecer el sistema de control interno existente en la empresa en estudio derivado que el ciclo comercial es el principal y fundamental para este tipo de empresa, por ello todo va encaminado a lograr una mejor eficiencia y eficacia operativa de la organización.

El caso práctico consta de los siguientes procedimientos:

#### Primera Parte

- I) Propuesta de servicios profesionales
- II) Carta de compromiso y aceptación del trabajo
- III) Planeación de la evaluación de procedimientos de control interno
- IV) Desarrollo de la evaluación y papeles de trabajo

#### Segunda parte

- V) Informes al cliente

**PRIMERA PARTE**  
**CASO PRÁCTICO**

## **Propuesta de servicios profesionales**

Guatemala 18 de diciembre de 2009

Ingeniero Carlos Mejía

Presidente Ejecutivo

**Distribuidora de Distribuidora de Energía Eléctrica, S.A.**

Presente

Estimado Ing. Mejía:

De acuerdo a la información previamente obtenida mediante las entrevistas con la Presidencia, a continuación se presenta a su consideración la propuesta de servicios profesionales para evaluar el control interno en el área de cobros y créditos de la Distribuidora de energía eléctrica S.A.

Los beneficios que la Distribuidora de Energía Eléctrica, S.A., obtendría en caso afirmativo a la propuesta presente, son los siguientes:

- La oficina de Auditores y consultores, es la firma líder en servicios de Auditoría y Consultoría, reconocida tanto al nivel nacional como internacional, por el desempeño realizado en algunas sociedades y grupos empresarios más importantes, cuenta con una basta experiencia en este tipo de trabajos. La profesionalidad es acreditada durante años y los clientes así la avalan.

- La calidad del trabajo es garantizada por el soporte y supervisión que se le brinda a cada compromiso adquirido en cumplimiento de las normas profesionales y el control de calidad.

Agradeciendo la oportunidad que brindan de presentarles las calificaciones técnicas y al mismo tiempo en espera de iniciar una relación profesional en beneficio mutuo y en entera disposición para aclarar cualquier duda que surja respecto al contenido de la presente propuesta.

#### **b) Alcance del trabajo**

El alcance del compromiso comprende lo siguiente:

Evaluar los procedimientos de control interno por medio de narrativas y flujogramas los procesos del ciclo comercial: Contratación, lectura, facturación y cobros.

Verificar el cumplimiento de los procedimientos a través de pruebas selectivas identificando deficiencias.

Informar de las deficiencias y riesgos de control interno y plantear las recomendaciones correspondientes.

#### **c) Responsabilidad ante el compromiso adquirido**

El trabajo se realizará de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIAs), estas requieren que se apliquen procedimientos básicos que se deben observar en la realización de este tipo de compromisos así como los diferentes métodos para el entendimiento de los procesos de la entidad. Por lo tanto, se debe planear y ejecutar el compromiso con el propósito de obtener un alcance suficiente de los procedimientos a aplicar.

El entendimiento de la estructura de control interno incluye también la observación general de los controles aplicables a las diversas transacciones de la empresa, de acuerdo a la metodología a aplicar requiere la comprensión del control interno, incluyendo la evaluación de los controles internos aunque estos se encuentren de manera formalizada.

La evaluación del control interno no se limita al ambiente de control, sino que cubre los procedimientos así como la determinación de riesgos.

#### **d) Papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo preparados durante el compromiso, son propiedad de la firma de Auditores y consultores, constituyen información confidencial y patrimonial y serán retenidos por la oficina de auditoría, los cuales contienen el trabajo desarrollado durante el entendimiento y diseño de los controles.

#### **e) Responsabilidades de la administración de la distribuidora**

La Administración de la distribuidora es responsable de:

- Identificar y asegurar que la compañía cumpla con las leyes y reglamentos aplicables a sus actividades
- Funcionarios y empleados informados nos proporcionen parte de su tiempo para realizar las entrevistas, reproceso y resolver dudas.
- El suministro de información de parte de ustedes sea en forma oportuna.
- El personal sea estimulado a ser abierto y franco y que sienta deseo de ayudar para la resolución oportuna de las preguntas.

**f) Visitas a realizar y oportunidad**

Se hará una visita de campo que abarcará cuatro semanas efectivas a partir del 04 al 29 de enero del año 2010

**g) Informes a entregar**

Derivado de la evaluación se emitirá un informe especial con los siguientes aspectos, considerando que el informe se enfocará en la mejora continua de los procesos de la distribuidora.

- Carta a la administración
- Informe de deficiencias y recomendaciones sugeridas sobre el control interno del ciclo comercial

**g) Equipo a cargo del compromiso**

El personal asignado es de tiempo completo, por lo que la disponibilidad a este compromiso será del 100%, cada uno de ellos cuenta con el conocimiento y experiencia de varios años en la ejecución de este tipo de trabajos, a continuación se detalla el equipo de trabajo propuesto.

Un auditor senior, Licda Evelyn Méndez

Un supervisor, Lic. Erick Chafolla

**h) Honorarios**

Considerando la colaboración del personal de la compañía, así como la entrega oportuna de la información que se requerirá antes de iniciar cada una de las visitas y durante las mismas, los honorarios por la evaluación del control interno en el área de cobros y créditos, ascenderían a Q 50,000 más el Impuesto al Valor Agregado – IVA. Dichos honorarios se facturarían como sigue:

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

Atentamente,

**Evelyn Yesenia Méndez**

## **Carta de Compromiso**

Guatemala 23 de diciembre de 2009

### **A Junta Directiva Distribuidora de Energía Eléctrica, S.A.**

Estimados Señores:

En atención a la solicitud respecto a la evaluación del control interno del área de cobros y créditos de la Distribuidora de Energía Eléctrica, S.A. al 31 de diciembre de 2009, complace confirmarles la aceptación y comprensión de este compromiso por medio de esta carta. El objetivo de los servicios será evaluar el control interno de acuerdo a la naturaleza de sus actividades.

El compromiso será realizado de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIAs).

Dichas normas requieren que el compromiso sea planeado y realizado de acuerdo a métodos y procedimientos de auditoría, como indagación, observación, entrevistas, narrativas y diagramas de flujo.

Como resultado de la evaluación del control interno del área de cobros y créditos se emitirá un informe que contenga las deficiencias de control interno encontradas así como sus recomendaciones para evitar tales deficiencias.

El mantenimiento de los registros contables y controles internos adecuados, la selección y aplicación de las políticas contables y la salvaguarda de los activos de la entidad son responsabilidad de la administración de la entidad. Como parte

del proceso de evaluación del control interno del área de cobros y créditos, se solicitará a la administración confirmación por escrito respecto a las declaraciones que hicieron con relación a la estructura de control interno.

En espera de tener la cooperación completa de su personal y en que pondrán a disposición los registros, documentación y otra información que se solicite en relación con la evaluación de controles.

Los honorarios, serán facturados conforme avance el trabajo.

Mucho apreciaremos confirmar su acuerdo con los términos antes indicados, firmando una copia de la presente y remitiendo la misma a nuestras oficinas de acuerdo con el contenido y aceptado para realizar la evaluación del control interno del área de cobro y créditos de la distribuidora.

Atentamente,

**Evelyn Yesenia Méndez**  
**CPA**

**Aceptación del compromiso**

Guatemala 28 de diciembre de 2009

**Señores:**

**Audidores Independientes**

**Estimados Señores:**

Hacemos de su conocimiento la aceptación a la propuesta de servicios profesionales presentada en fecha 18 de diciembre del año en curso, y aceptamos el compromiso por parte de la empresa de proporcionar la información y documentación que sean requeridas durante el proceso de la auditoría. Por lo que les agradeceremos que todo requerimiento sea por escrito.

En espera de que el trabajo sea realizado de la mejor manera, de acuerdo a su profesionalismo y experiencia.

Atentamente,

Ing. Carlos Mejía

Presidente Ejecutivo

**DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A.**

## **Planeación de la evaluación de procedimientos de control interno en el área de cobros de la empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, S. A.**

La empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, S.A., se dedica a la distribución de electricidad en la ciudad de Guatemala, con el objetivo de prestar un servicio de calidad. Al presente plan de trabajo se incluyen los siguientes aspectos:

### **I Objetivo general**

Evaluar de acuerdo a Normas Internacionales de Auditoría, los procedimientos de control interno del área de cobros de la empresa Distribuidora de Energía Eléctrica S.A. por el período terminado al 31 de diciembre de 2009, con el objetivo de garantizar la cobrabilidad a los clientes

### **II Objetivos específicos**

1. Revisar el control interno establecido, su desarrollo y efectividad, determinando los posibles riesgos y de ser necesario proponer nuevos controles.
2. Evaluar la cobrabilidad de acuerdo con los criterios y políticas establecidas.
3. Evaluar el grado de conocimiento de los procedimientos del ciclo comercial y de su aplicación.

### **III Alcance**

El alcance del compromiso comprende lo siguiente:

- ✓ Evaluar los procedimientos de control interno por medio de cuestionarios analizar a través de flujogramas los procesos de contratación, lectura, facturación y cobros.

- ✓ Verificar el cumplimiento de los procedimientos a través de pruebas selectivas identificando deficiencias.
- ✓ Informar de las deficiencias y riesgos de control interno y plantear las recomendaciones correspondientes.

#### **IV Técnica de selección de muestras**

La empresa opera en el departamento de la República de Guatemala. A la fecha de la revisión existen 2 agencias en total.

Para la determinación de la muestra a auditar se utilizará el muestreo sistemático. Este es un método de selección por medio del cual el auditor selecciona una muestra requerida para cubrir las diferentes clases de clientes que tiene y aplicar esta metodología a cada uno de los universos existentes.

Para cada tipo de cliente a auditar se escogerá un punto de partida aleatorio y a cada unidad elegida se sumará el intervalo necesario para determinar la muestra.

<b>Tipo de cliente</b>	<b>Universo</b>	<b>Muestra</b>	<b>Intervalo</b>
Residencial	200	20	10
Comercio	100	5	20
Industria	100	5	20
Gobierno	50	5	10

La selección sistemática ofrece la ventaja de que permite extraer una muestra de un la población de documentos o transacciones no numeradas.

#### **V Recurso humano**

Para llevar a cabo el trabajo, se contará con la participación de:

Un auditor senior, Licda Evelyn Méndez

Un supervisor, Lic. Erick Chafolla

Considerando la colaboración del personal de la compañía, así como la entrega oportuna de la información que se requerirá antes de iniciar cada una de las visitas y durante las mismas, los honorarios por la evaluación del control interno en el área de cobros y créditos, ascenderían a Q 50,000 más el Impuesto al Valor Agregado – IVA. Dichos honorarios se facturarían como sigue:

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

#### **VI Estimación de Horas del compromiso**

- Estrategia y planeación 30 horas
- Trabajo de campo 120 horas
- Desarrollo del Informe 40 horas

Atentamente,

**Evelyn Yesenia Méndez**

## Matriz de Riesgos de la Empresa

Según conversación con el Presidente Ejecutivo, la administración ha realizado una valoración de riesgos en el área de cobros de la distribuidora para el año 2009, tomando como base la suposición de un incumplimiento en los objetivos de autorización, procesamiento y clasificación de transacciones, verificación, evaluación, y salvaguarda física. El resultado de dicha evaluación se plasma de la siguiente manera:

Riesgo	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Nivel de riesgo
Incumplimiento del objetivo estratégico de obtener mayor número de usuarios	bajo	alto	bajo
Incumplimiento de los procedimientos establecidos de control interno.	bajo	alto	bajo
Malversación de fondos cobrados	alto	alto	alto
Cartera con saldos mayores a 90 días	media	alto	medio
Falta de autorización por el jefe de proceso comercial en los contratos de suministro de energía eléctrica	bajo	alto	bajo
Segregación de funciones	bajo	alto	bajo

**Comprensión de la entidad**

Entrevistado: Carlos Mejía

Puesto: Presidente Ejecutivo

Profesión: Ingeniero en electricidad

Para realizar el compromiso de la evaluación del control interno, se debe obtener el conocimiento del negocio de la distribuidora de energía eléctrica, para comprender e identificar hechos y transacciones que regularmente la empresa realiza. Esta información se obtuvo mediante la indagación con la presidencia.

La administración esta consciente que para el logro de sus objetivos, afectarán muchos acontecimientos internos y externos, que por tanto la gestión de riesgos empresariales puede esperarse que facilite una seguridad razonable de su consecución.

**a) Misión**

La empresa Distribuidora de energía eléctrica, tiene como misión distribuir energía eléctrica con calidad, y respeto al medio ambiente, logrando el desarrollo integral de sus empleados y del país

**b) Visión**

Ser líder en el mercado de distribución de energía eléctrica en Guatemala incrementando sus resultados para beneficio de sus accionistas, empleados y de la sociedad

**Objetivos**

La administración ha establecido los siguientes objetivos que se pueden clasificar en tres categorías:

- Estratégicos
- Operativos
- Cumplimiento

En dichos objetivos se pudo observar que están relacionados con la misión y visión de la entidad.

**Objetivos estratégicos:**

1. Distribuir energía eléctrica a mayor números de usuarios.
2. Contribuir con el desarrollo integral del país y de los empleados

**Objetivos operativos:**

1. Promover la eficiencia operativa, utilizando los recursos adecuadamente
2. Operar acorde a presupuestos definidos no perdiendo de vista su ejecución mensual.
3. Optimizar los procesos del ciclo comercial
4. Recuperar la incobrabilidad a los clientes

**Objetivos de cumplimiento**

1. Garantizar la información financiera mediante la aplicación de normas internacionales de contabilidad.
2. Cumplir con las disposiciones legales de carácter mercantil, tributario y reglamentario a las que este afecta la empresa.
3. Cumplir con los procedimientos establecidos por la comisión nacional de energía eléctrica, para evitar sanciones y penalizaciones por incumplimiento.

**a) Política de crédito**

La política que ha estado vigente es la establecida en el artículo 50 de la Ley General de Electricidad que establece como derecho de las distribuidoras de energía eléctrica el cortar los suministros con dos facturas vencidas.

**b) Principales clientes:**

Los principales clientes de la Distribuidora de Energía Eléctrica S.A., lo conforman los usuarios residenciales que representan un 44% de la cartera de clientes:

- ✓ Usuarios Residencial
- ✓ Comercios
- ✓ Industria
- ✓ Gubernamentales

**c) Principales proveedores:**

Los principales proveedores de la distribuidora son regulados por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica y son los siguientes:

- ✓ Administrador del Mercado Mayorista
- ✓ Instituto Nacional de Electricidad
- ✓ Duke Energy

**Evaluación de ambiente de control**

En la evaluación del ambiente de control de la distribuidora se observó lo siguiente:

**Políticas y procedimientos generales**

La empresa se rige bajo leyes vigentes de Guatemala, por lo que todos sus controles internos establecidos cumplen con estas leyes. Dichos controles han sido previamente analizados y autorizados por las autoridades de la empresa para que; cada gerente de área y jefes de departamentos sean los encargados de hacer cumplir y darles seguimiento a cada uno de ellos

**Integridad y valores éticos:**

La empresa promueve valores corporativos a través de campañas informativas a los empleados pero no posee un código de ética que norme la conducta y actuar de los empleados.

**Compromiso con la competencia:**

La empresa ha establecido perfiles laborales basándose en ellos al momento de realizar la contratación del personal de acuerdo a los siguientes requerimientos: Específicamente para el área de comercialización.

- Pénsun cerrado en las carreras de Auditoria o Administración de empresas.
- Experiencia comprobable en puestos similares, mínimo de 3 años
- Alta capacidad de análisis administrativo y/o financiero
- Excelentes relaciones humanas

Estos requerimientos solicitados, la empresa se preocupa por fortalecerlos periódicamente.

### **Filosofía y estilo operativo de la administración**

La administración a través de actividades y talleres de capacitación proporciona a sus empleados información acerca de la importancia y cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa con relación al control interno.

El gerente de comercialización realiza constantes reuniones con los jefes de las áreas de, servicio al cliente, procesos comerciales y mercadeo y publicidad; con el objetivo de lograr la eficiencia operativa.

### **Políticas y prácticas de recursos humanos**

Se determinó que el departamento de recursos humanos de la empresa se esfuerza para que el personal con que cuentan disponga de todo lo necesario desde el punto de vista económico físico y humano, con el fin de generar un ambiente de armonía entre los empleados para lograr los objetivos de la empresa.

### **Estructura organizativa**

Dentro de las principales funciones de cada puesto del departamento de comercialización se puede mencionar las siguientes:

El gerente del área es responsable del desarrollo e implementación del ciclo comercial y sus procesos de: Contratación, lectura, facturación y cobro a los usuarios del servicio eléctrico. También es responsable de la atención al cliente dentro de los objetivos de calidad establecidos.

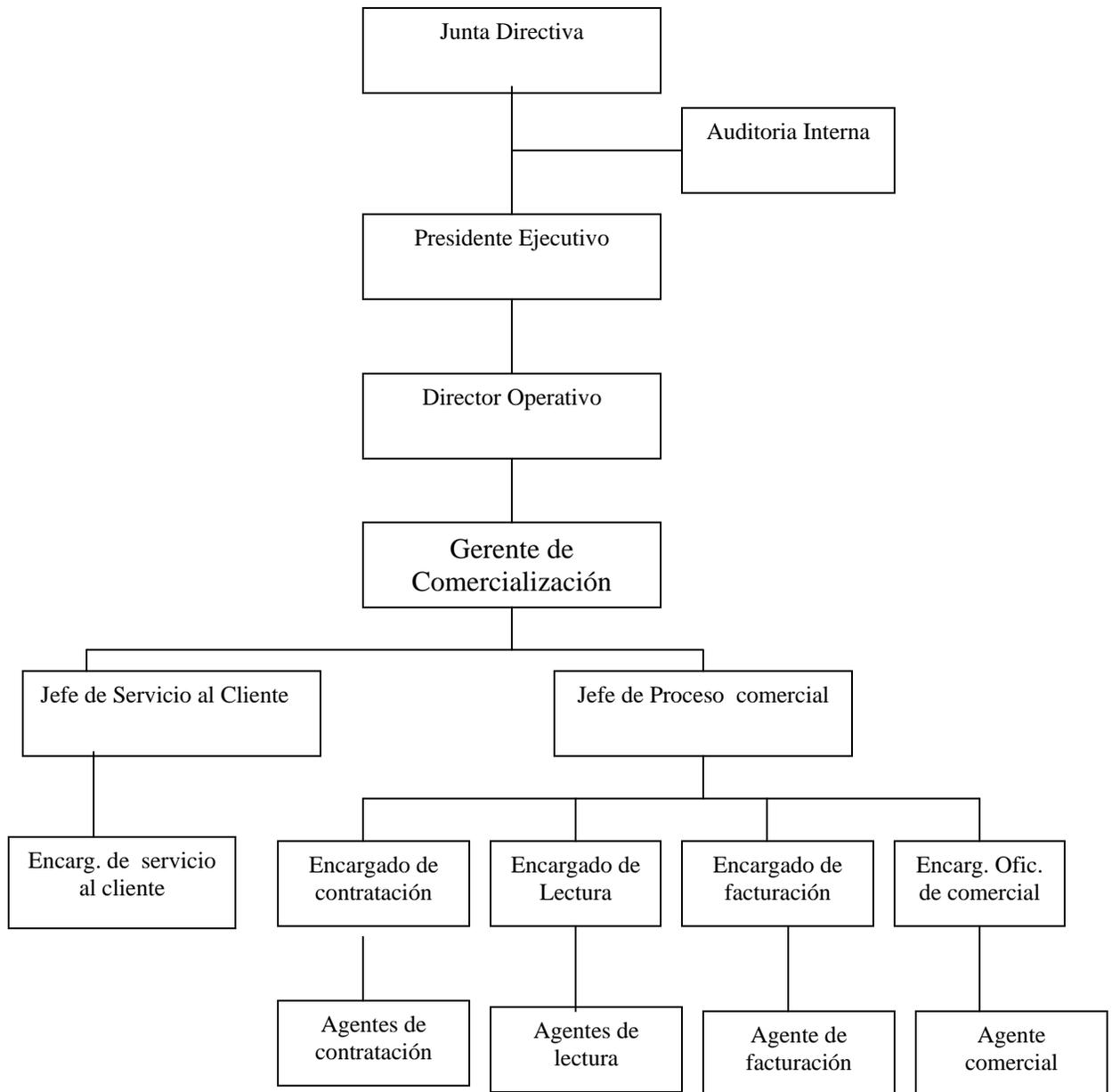
- El jefe de proceso comercial: Es responsable de hacer cumplir cada uno de los procedimientos establecidos para el ciclo comercial, supervisa que los

encargados de contratación, lectura, facturación y cobro realicen sus funciones adecuadamente. A fin de evitar la incobrabilidad de a los clientes.

- Encargado de contratación: Recibe y verifica que las solicitudes y contratos de suministro de energía eléctrica cumplan con los requisitos establecidos en el procedimiento de contratación.
- Encargado de lectura: Realiza la programación de itinerarios supervisa la recepción de las lecturas de energía eléctrica de los suministros y la transmisión para su facturación, también es responsable de reportar los fraudes encontrados por los agentes de lectura.
- Agentes de lectura: Son responsables de realizar las tareas de lectura y de reportar fraudes encontrados en los medidores de energía eléctrica.
- Encargado de facturación: Es encargado de la correcta facturación del suministro de energía eléctrica verifica la facturación de los fraudes y anomalías de facturación da seguimiento al proceso de impresión y entrega de facturas.
- Agente de facturación: Realiza las actividades de transmisión de lectura para la facturación del suministro, verifica la impresión de facturas y se encarga de enviar las facturas para su respectivo cobro.
- Encargado de oficina comercial: Es el encargado de asegurar el cumplimiento de los procedimientos de cobros centralizados y descentralizados, asegurar que los fondos de la cobranza sean depositados a la entidad bancaria tanto los recibidos en oficinas comerciales como los

recibidos por las entidades autorizadas por la empresa, verificar que los cobros recibidos en entidades bancarias sean reportados a la empresa para su aplicación. También es responsable del cumplimiento de otros procedimientos asociados al cobro.

- Agente comercial: Es responsable de atender a los clientes en las oficinas comerciales cuando éstos se presenten a realizar el pago de sus facturas u otro tramite necesario para gestionar su deuda con la empresa.
- Encargado del servicio al cliente: Es el encargado de garantizar la calidad del servicio al cliente, atender y procurar la solución de quejas y reclamos presentados a la empresa por los usuarios del servicio eléctrico, ya sean de carácter técnico o jurídico.

**Organigrama de la gerencia de comercialización**

**Políticas y prácticas de recursos humanos:**

Se determinó que el departamento de recursos humanos de la empresa se esfuerza para que el personal con que cuenta, disponga de todo lo necesario desde el punto de vista físico, económico y humano, con el fin de generar un ambiente de armonía entre los empleados y a la vez un mayor desempeño para lograr los objetivos y metas de la organización.

Entre las políticas de recursos humanos podemos mencionar:

Capacitaciones constantes

Actividades motivacionales para unir el grupo

Incentivos de salarios anuales

Bonificaciones económicas por promoción

**Conclusión**

Después del análisis del ambiente de control se comprobó que la administración reconoce y se preocupa porque las diferentes posiciones conozcan el papel que deben desempeñar en la organización. La empresa cuenta con procedimientos establecidos, tiene definida la estructura de la organización, posee una política salarial competitiva, cuenta con valores corporativos pero no tiene establecido un código de ética que norme la conducta de los empleados, esto puede causar riesgo de reputación de la empresa pues no hay lineamientos en cuanto sanciones por faltas cometidas por los empleados.



PT-DF

## Identificación de eventos

Se identificaron los acontecimientos internos y externos que afectan los objetivos de la entidad los cuales se presentan a continuación.

	Objetivos								
	Estratégicos		Operativos			Cumplimiento			
Eventos Externos	Distribuir energía eléctrica a mayor número de usuarios	Contribuir con el desarrollo integral del país de los accionistas y empleados	Promover la eficiencia operativa	Operar de acorde a presupuestos definidos	Optimizar los procesos del ciclo comercial	Recuperar la incobrabilidad a los clientes	Garantizar información financiera mediante aplicación NIIF	Cumplir con las disposiciones legales de carácter mercantil, tributario y reglamentario	Cumplir con los procedimientos establecidos por la comisión nacional de energía eléctrica, para evitar sanciones y penalizaciones por incumplimiento.
Proyectos de Inversión de electrificación promovidos por el gobierno nacional	X			X					
Contratar mayor número de clientes		X			X				
Nuevas disposiciones de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica									X
Nuevos impuestos sobre: utilidades, propiedades, activos, valor agregado que afecten las operaciones de la empresa								X	
Eventos Internos									
Contratar personal de acuerdo a los perfiles establecidos para cada puesto de trabajo			X		X				
Implementación del código de ética que regule las acciones del personal de la empresa.		X	X		X				
La empresa cuenta con beneficios adicionales, los cuales motivan al empleado a continuar el desempeño de sus atribuciones de la mejor manera posible.		X	X						
Verificar la calidad de la lectura y facturación del consumo de energía eléctrica.			X		X	X			

### Evaluación del riesgo

Se realizó una serie de preguntas referentes a los controles en cada área a examinar, como medio para indicar los aspectos de la estructura de control interno que pueden ser inadecuados. El cuestionario incorpora las operaciones principales relacionadas con la contratación, lectura, facturación y cobro.

DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA,S.A.					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009					
No.	DESCRIPCION	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	Existe una filosofía que promueva la competencia profesional y el compromiso de cumplir con los objetivos establecidos ?	X			
2	Existe una acción disciplinaria apropiada en respuesta a las desviaciones de políticas y procedimientos definidos en un código de conducta?		X		La empresa no cuenta con un código de conducta
3	Se cumple con las leyes y regulaciones a las que esta sujeta la empresa?	X			La empresa esta regulada por ley de electricidad.
5	El personal de la empresa recibe entrenamiento y capacitación necesaria de acuerdo al nivel de responsabilidad asignada	X			
6	Los sistemas de información proveen a la gerencia los reportes necesarios para la toma de decisiones en forma oportuna?	X			
7	Son claramente definidas y comunicadas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa?	X			La empresa tiene organigramas donde se definen las jerarquías y son comunicados a los empleados .

<b>DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A.</b>					
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009</b>					
<b>No.</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>RESPUESTA</b>			<b>OBSERVACIONES</b>
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	
8	Se verifica que el cliente haya realizado el depósito en garantía para que el contrato de suministros este respaldado?	X			Este depósito en garantía se verifica con el recibo y el cliente lo debe adjuntar al contrato.
9	Se verifica que los contratos cumplan con los requisitos establecidos de acuerdo al procedimiento de contratación?	X			Los contratos de energía deben cumplir con todos los requisitos hasta despues se presta el servicio.
10	Se verifica que los contratos de suministro de energía eléctrica se encuentren debidamente autorizados por el jefe de proceso comercial				
11	Se le da seguimiento a los fraudes encontrados en las lecturas de suministros	X			Se realiza una auditoria técnica a los fraudes encontrados en el proceso de lecturas de consumo
12	Se realizan arquezos de caja diarios a los agentes comerciales ?	X			
13	Existe un informe diario por el agente comercial a contabilidad de los sobrantes y faltantes de efectivo en las cajas comerciales ?		X		
14	Si existe faltante de efectivo en la caja comercial, queda documentado en la liquidacion del mismo?.		X		No existe un documento que soporte el reintegro de el faltante de efectivo en caja
15	Las facturas en estado de morosidad son negociadas con los clientes para la recuperacion de la deuda.?	X			Existe acuerdos o convenios de pago para solventar la deuda de los clientes con la empresa.
16	Hay una persona encargada que autorice los acuerdos de pagos ?	X			Los acuerdos de pago son autorizados por un encargado pero no se revisan si cumplen con los requisitos
17	Se verifica que los cobros realizados en sucursales bancarias y el cobro domiciliado se encuentren en las cuentas de la empresa?	X			Existe una conciliación entre el estado de cuenta del banco y los registros de la empresa
18	Se realiza el cobro de comision de cheques rechazados de los clientes?	X			
<b>CONCLUSION:</b> Se estableció que existen riesgos en el control interno debido a las respuestas obtenidas del jefe de proceso comercial: La empresa no cuenta con un código de ética, no se tiene control sobre los faltantes en las cajas comerciales					

## Respuesta al riesgo

A continuación se muestran los riesgos más importantes detectados dentro del control interno de la empresa.

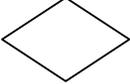
<b>Riesgo</b>	<b>Probabilidad de ocurrencia</b>	<b>Impacto</b>	<b>Nivel de riesgo</b>	<b>Acciones a seguir</b>
Incumplimiento del objetivo estratégico de obtener mayor número de usuarios	bajo	alto	bajo	Se considera bajo debido a que la empresa cuenta con un plan de electrificación a corto plazo para ofrecer el servicio eléctrico a los usuarios y evitar el riesgo.
Incumplimiento de los procedimientos establecidos de control interno.	bajo	alto	bajo	Se considera bajo porque la empresa capacita constantemente a los empleados y los informa de los procedimientos establecidos para reducir el riesgo operativo.
Malversación de fondos cobrados	alto	alto	alto	El riesgo es alto pues existe la posibilidad de robo y no se cuenta con póliza de seguro para recuperar los fondos, se contratará una póliza de seguros para transferir el riesgo.
Cartera con saldos mayores a 90 días	media	alto	medio	El riesgo es medio debido a que, de no cancelar los clientes se procede a realizar el corte del suministro eléctrico, para evitarlo se realizaran convenios de pago con los clientes.
Falta de autorización por el jefe de proceso comercial en los contratos de suministro de energía eléctrica	bajo	alto	bajo	El riesgo se considera bajo por que todos los clientes deben tener contrato de suministro de energía eléctrica autorizado para evitarlo se revisaran periodicamente los contratos.
Segregación de funciones	bajo	alto	bajo	Se considera bajo porque están definidas las funciones de trabajo para cada empleado que interviene en el área de cobros y créditos, para evitarlo se han establecido los puestos dentro la estructura organizativa.

DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A.		<b>PGR</b>		
		Hecho por	EM	
PROGRAMA GENERAL DE EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COBROS Y CRÉDITOS PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009		Fecha	05/01/2010	
		Revisado por	ECH	
		Fecha	06/01/2010	
<p><b>Objetivos :</b>            Verificar el cumplimiento de los procedimientos contratación, lecturas, facturación y cobro            Que los procesos hayan ocurrido y que existan los contratos suscritos            Que los procedimientos se encuentren autorizados            Verificar la efectividad del control interno en los procesos del ciclo comercial</p>				
No.	ACTIVIDAD	Referencia	Realizado por	Revisado
1	Analizar el procedimiento de contratación y verificar la existencia y cumplimiento de los requisitos de los contratos de suministro de energía eléctrica.	CI-01 01/06	EM	ECH
2	Verificar el cumplimiento del procedimiento de Lectura de consumo de energía eléctrica	CI-02 01/02	EM	ECH
3	Verificar el cumplimiento del procedimiento de facturación	CI-03 01/04	EM	ECH
4	Verificar el cumplimiento del procedimiento de cobro centralizado	CI-04 01/10	EM	ECH
5	Verificar el cumplimiento del procedimiento de cobro descentralizado.	CI-05 01/07	EM	ECH
6	Realizar cedula de deficiencias y recomendaciones de control interno.	DF	EM	ECH

<b>DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A.</b>		
<b>ÍNDICE DE PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO</b>		
<b>P/T</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINAS</b>
	<b>Proceso de contratación</b>	
<b>CI-01 01/06</b>	Narrativa de procedimiento de contratación	97
<b>CI-01 02/06</b>	Flujograma del procedimiento de contratación	100
<b>CI-01 03/06</b>	Verificación de contratos suscritos	101
<b>CI-01 04/06</b>	Verificación formulario de solicitud de suministro	102
<b>CI-01 05/06</b>	Verificación de contrato normal	103
<b>CI-01 06/06</b>	Verificación de contrato especial	104
	<b>Proceso de lectura</b>	
<b>CI-02 01/02</b>	Narrativa de procedimiento de lectura de suministro	105
<b>CI-02 02/02</b>	Flujograma del procedimiento de lectura de suministro	106
	<b>Proceso de facturación</b>	
<b>CI-03 01/04</b>	Narrativa de procedimiento de facturación	107
<b>CI-03 02/04</b>	Flujograma del procedimiento de facturación	109
<b>CI-03 03/04</b>	Cálculo de reporte de fraudes	110
<b>CI-03 04/04</b>	Pliego tarifario	111
	<b>Proceso cobro centralizado</b>	
<b>CI-04 01/10</b>	Narrativa de procedimiento de cobro centralizado	112
<b>CI-04 02/10</b>	Flujograma del procedimiento de cobro centralizado	119
<b>CI-04 03/10</b>	Flujograma del procedimiento de liquidación de caja comercial	120
<b>CI-04 04/10</b>	Arqueo de caja comercial	121
<b>CI-04 05/10</b>	Flujograma del procedimiento de convenio de pago	122
<b>CI-04 06/10</b>	Prueba de cumplimiento de pago de primera cuota	123
<b>CI-04 07/10</b>	Flujograma de gestión de cuentas no pagadas	124
<b>CI-04 08-9/10</b>	Flujograma del procedimiento de gestión de incobrables	126
<b>CI-04 10/10</b>	Análisis de cartera de clientes	127

<b>DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA,S.A.</b>		
<b>ÍNDICE DE PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO</b>		
<b>P/T</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINAS</b>
	<b>Cobro descentralizado</b>	
<b>CI-05 01/07</b>	Narrativa de procedimiento de cobro descentralizado	129
<b>CI-05 02/07</b>	Flujograma del procedimiento de cobro descentralizado	130
<b>CI-05 03/07</b>	Flujograma del procedimiento de cobro domiciliado	131
<b>CI-05 04/07</b>	Verificación de cobro domiciliado	132
<b>CI-05 05/07</b>	Flujograma del procedimiento de cobro no domiciliado	133
<b>CI-05 06/07</b>	Proceso de gestión de cheques devueltos	134
<b>CI-05 07/07</b>	Verificación de recuperación de cheques rechazados	135
<b>DF</b>	Cédula de deficiencias de control interno	136

DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÀREA DE COBROS CÉDULA DE MARCAS PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009		<b>M</b>	
		Hecho por	EM
		Fecha	05/01/2010
		Revisado por	ECH
		Fecha	06/01/2010
DESCRIPCION		MARCA	
Verificado de documentos		✓	
Cotejado con pliego tarifario		✓✓	
Verificado cálculo		✗	
No Aplica		N/A	
Sumado		^	

<b>DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA,S.A.</b>  <b>SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMAS</b> <b>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009</b>		<b>S</b>	
		Hecho por	EM
		Fecha	05/01/2010
		Revisado por	ECH
		Fecha	06/01/2010
DESCRIPCIÓN	MARCA		
Inicio y final de proceso			
Proceso			
Emisión de documento			
Proceso de decisión			
Conector			
Proceso continuo			

<b>NARRATIVA DE PROCESO DE CONTRATACIÓN PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009</b>	<b>CI-01 01/06</b>	
	Hecho por	EM
	Fecha	07/01/2010
	Revisado por	ECH
	Fecha	08/01/2010

Entrevistado: Guillermo Orozco

Puesto: Encargado de Contrataciones

Profesión: Ingeniero Industrial

Este procedimiento tiene como finalidad establecer, modificar o rescindir la relación contractual de la empresa con sus clientes. En el contrato figuran los datos del cliente, de la empresa, las características específicas del servicio a contratar.

El cliente debe reunir los siguientes requisitos:

- ✓ Presentar hoja de solicitud de suministro.
- ✓ Que pertenezca a una zona de autorización de distribución de la empresa.
- ✓ Tener capacidad legal para contratar.
- ✓ Debe estar solvente con la empresa.
- ✓ Presentar la documentación legal correspondiente de acuerdo a su naturaleza jurídica.

El cliente puede ser una persona individual o bien una sociedad y de acuerdo a la naturaleza jurídica debe presentar la documentación siguiente:

**Cliente persona individual:** debe presentar lo siguiente:

- ✓ Fotocopia de cédula de vecindad
- ✓ Número de identificación tributaria (N.I.T) si tuviere.

- ✓ Carta legalizada del propietario del inmueble donde autoriza al portador del trámite
- ✓ Carta legalizada del propietario del inmueble constituyéndose como fiador del contratante, si el contrato se elabora a nombre de una persona diferente al propietario del inmueble
- ✓ Copia autenticada del contrato de arrendamiento

**Ciente sociedad mercantil:** debe adjuntar lo siguiente:

- ✓ Patente de comercio de empresa y sociedad.
- ✓ Número de identificación tributaria (N.I.T.).
- ✓ Fotocopia de cédula del propietario o de quien actúe en representación.
- ✓ Constancia de inscripción en la SAT
- ✓ En caso de actuar como representantes: Acta notarial del nombramiento de representante legal, fotocopia cédula de vecindad. Documentación personal que le acredite la titularidad del contrato.

Cuando el cliente solicita el suministro de energía eléctrica debe tomar en cuenta la cantidad de kilowatios que consumirá y el lugar donde requiera la conexión del medidor, de acuerdo a estas características, así es el contrato que debe adquirir. Los contratos se clasifican en: Contrato simple y especial.

#### **a) Contrato normal**

Cuando la conexión se encuentra a 200 metros de la línea de distribución, y el consumo es igual o menor a 11 kilowatios, debe cancelar un depósito en garantía.

#### **b) Contrato especial**

Tiene como objetivo el reconocimiento del cobro y devolución del aporte reembolsable al cliente que tenga una demanda mayor a 11 y menor de 100

kilowatios. La distribuidora debe suscribir un contrato con el usuario por cada aporte reembolsable

**c) Rescisión de contratos:**

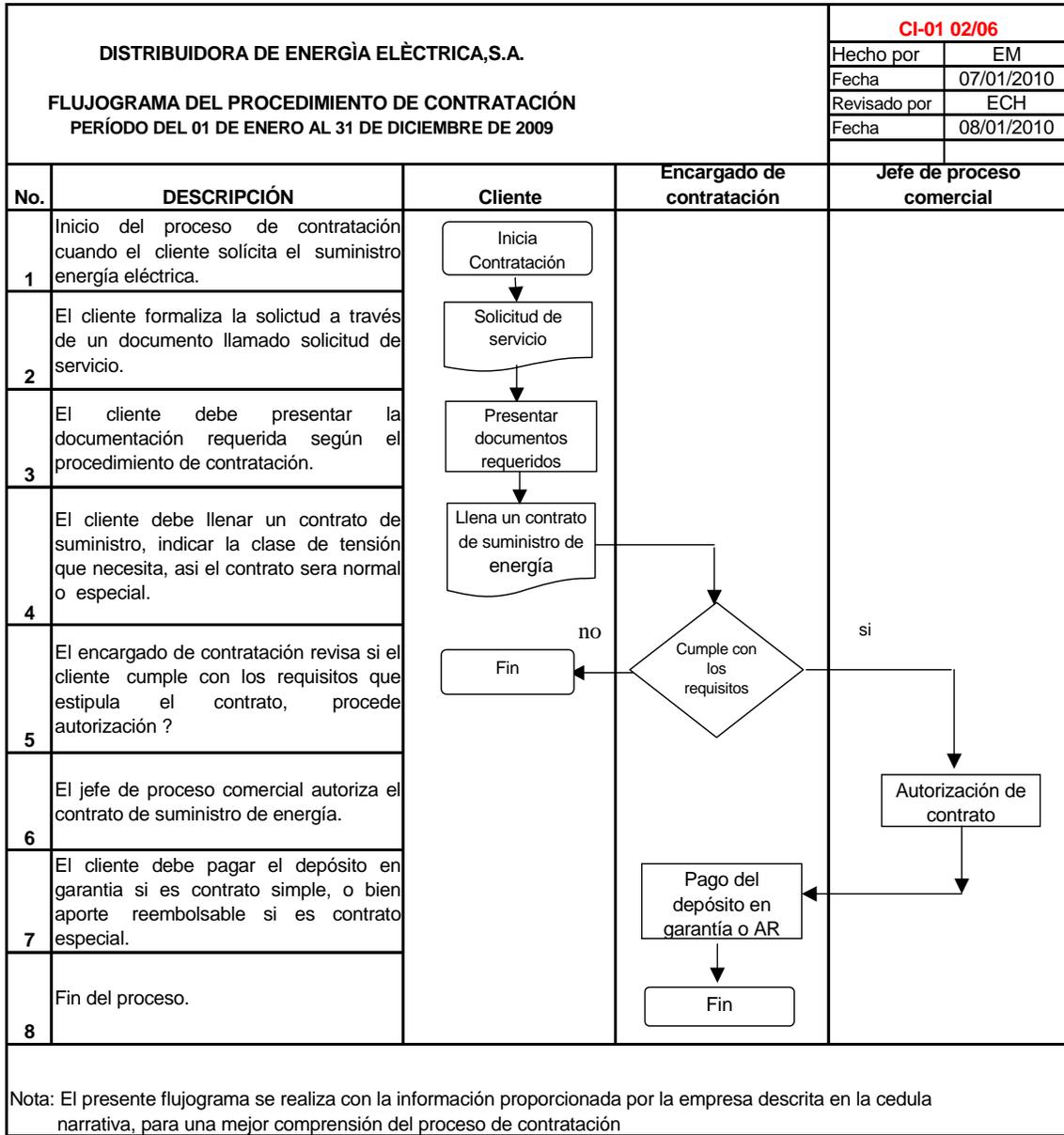
El contrato puede rescindir cuando se da de baja a un suministro, Esto puede ser voluntario ó a petición del propio cliente, puede darse por falta de pago de los recibos, detección de robo o fraude.

**Conclusión**

En este proceso se inicia la relación comercial del usuario del suministro con la distribuidora. Como resultado de la entrevista se determinó que la profesión del encargado de contratación no cumple con el perfil establecido por la empresa para el cargo que ocupa debido a que no posee conocimientos académicos y técnicos de carácter financieros y administrativos.



PT-DF



DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA,S.A.					CI-01 03/06			
					Hecho por	EM		
					Fecha	07/01/2010		
					Revisado por	ECH		
					Fecha	08/01/2010		
VERIFICACIÓN DE CONTRATOS SUSCRITOS PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009					Atributos de contratos			
	No Contrato	Tipo de cliente	Tipo de contrato	Contrato c/ solicitud (1)	Firmado por las partes (2)	Dtos.com- pletos (3)	Pago dep./AR (4)	
1	5528031	Residencial	Normal	SI	NO	SI	SI	
2	5528051	Residencial	Normal	SI	SI	SI	SI	
3	5528061	Residencial	Normal	SI	SI	SI	NO	
4	5528071	Residencial	Normal	SI	SI	SI	SI	
5	5528081	Residencial	Normal	SI	SI	SI	SI	
6	5528091	Residencial	Normal	SI	SI	SI	SI	
7	5528101	Residencial	Normal	SI	SI	SI	NO	
8	5528111	Residencial	Normal	SI	SI	NO	NO	
9	5528121	Residencial	Normal	SI	SI	SI	SI	
10	5528131	Residencial	Normal	SI	SI	SI	SI	
11	5528141	Residencial	Especial	SI	NO	SI	NO	
12	5528151	Residencial	Especial	SI	SI	SI	SI	
13	5528161	Residencial	Normal	SI	NO	SI	SI	
14	5528171	Residencial	Normal	SI	SI	SI	SI	
15	5528181	Residencial	Normal	SI	SI	SI	NO	
16	5528191	Residencial	Especial	SI	SI	SI	SI	
17	5528201	Residencial	Normal	SI	SI	SI	SI	
18	5528211	Residencial	Especial	SI	SI	SI	SI	
19	5528221	Residencial	Normal	SI	SI	SI	SI	
20	5528231	Residencial	Normal	SI	SI	SI	SI	
21	6030332	Comercio	Normal	SI	SI	SI	SI	
22	6030352	Comercio	Normal	SI	SI	SI	SI	
23	6030333	Comercio	Especial	SI	SI	SI	SI	
24	6030353	Comercio	Especial	SI	SI	SI	SI	
25	6030373	Comercio	Especial	SI	SI	SI	SI	
26	7030388	Industria	Normal	SI	SI	SI	SI	
27	7030408	Industria	Especial	SI	SI	SI	SI	
28	7030428	Industria	Especial	SI	NO	SI	NO	
29	7030448	Industria	Especial	SI	SI	SI	SI	
30	7030468	Industria	Especial	SI	SI	SI	SI	
31	4030427	Gobierno	Normal	SI	SI	SI	SI	
32	4030437	Gobierno	Normal	SI	SI	SI	SI	
33	4030447	Gobierno	Normal	SI	SI	SI	SI	
34	4030457	Gobierno	Normal	SI	SI	SI	SI	
35	4030467	Gobierno	Normal	SI	SI	SI	SI	

**Nota**  
La muestra de usuarios es de acuerdo a la determinada en la planificación de la auditoría

**Atributos de contratos:**  
1 Contrato con solicitud de servicio  
2 Contrato firmado por las partes contratantes  
3 Completo documentación requerida  
4 Comprobante de pago de depósito en garantía o AR

**SI =** cumple con atributo  
**NO=** no cumple con atributo

**Conclusión**  
De acuerdo con los procedimientos establecidos, el cliente debe solicitar a través de la formalización de un contrato el suministro de energía eléctrica y debe cumplir con lo siguiente: Debe estar firmado por los contratantes, la documentación requerida tiene que estar completada y debe cancelar el pago del depósito en garantía o aporte reembolsable de acuerdo al tipo de contrato suscrito ya sea simple o especial. Se observó que los contratos estaban autorizados por el encargado de contratación

✓ Verificado de documentos

<b>DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉCTRICA,S.A.</b>  <b>VERIFICACIÓN FORMULARIO DE SOLICITUD DE SUMINISTRO</b>	<b>CI-01 04/06</b>	
	Hecho por	EM
	Fecha	07/01/2010
	Revisado por	ECH
	Fecha	08/01/2010
<b>HOJA DE SOLICITUD DE SUMINISTRO</b>		
<b>Nombre completo de quién solicita el suministro:</b> Luis Vargas ✓		
<b>Teléfono:</b> <u>2475-9611</u> <b>Celular:</b> <u>5796-4521</u> <b>NIT:</b> <u>1856526-1</u>		
<b>Dirección</b> <u>1era calle 10-20 zona 12 Col. Reformita</u>		
<b>Tiene otro suministro con la empresa?</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		<b>Clase de suministro que utilizará?</b> Residencial <input checked="" type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Otro _____
<b>NIS VENCINO:</b> <u>10253565</u>		
<b>Datos técnicos del suministro solicitado</b> <b>Voltaje que solicita?</b> 120 V <input checked="" type="checkbox"/> 240 V Sobreponer <input type="checkbox"/> 240 V Socket <input type="checkbox"/>		
<b>Distancia del límite de su propiedad al poste más cercano</b> 1a 20 m <input checked="" type="checkbox"/> 21 a 40 m <input type="checkbox"/> 41 a 100 m <input type="checkbox"/> 101 a 150m <input type="checkbox"/> 151 a 200 m <input type="checkbox"/>		
✓ Verificado de documentos		_____ <b>Nombre y firma solicitante</b>

<b>DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A.</b>		<b>CI-01 05/06</b>	
		Hecho por	EM
		Fecha	07/01/2010
		Revisado por	ECH
		Fecha	08/01/2010
<b>VERIFICACIÓN DE CONTRATO NORMAL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009</b>			
<b>CONTRATO DE SUMINISTRO</b>			
<b>Nro. De contrato:</b>	5528031	<b>CI-01 03/06</b>	
<b>Fecha alta:</b>	31/03/2009		
<b>Tipo de cuenta:</b>	Residencial		
<b>CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA ESTE CONTRATO</b>			
<b>Nro. Suministro</b>	102151501	<b>Cliente:</b>	Luis Vargas
<b>Dirección:</b>	1era calle 10-20 zona 12 col Reformita	<b>NIT:</b>	1856526-1
<b>Tipo de Depósito:</b>	Efectivo/cheque	<b>Identificación:</b>	A-1 3654143
		<b>Tipo de documento:</b>	Cédula
		<b>Tipo de cliente:</b>	Residencial (menor 11kw)
<b>DATOS TÉCNICOS APARATO DE MEDIDA</b>		<b>CONDICIONES DEL CONTRATO</b>	
<b>Energía</b>	Activa kwh	<b>Tipo de contrato:</b>	Normal
<b>Tensión:</b>	120 V	<b>Tarifa actual:</b>	BT simple
<b>Tipo:</b>	Activa kwh	<b>Potencia:</b>	KW 5000
<b>Número:</b>	11047647	<b>Tipo de facturación:</b>	Mensual
<b>Modelo:</b>	M1A-T	<b>Tipo de conexión:</b>	Baja tensión
<b>Marca:</b>	NANSEN	<b>Tipo de tensión:</b>	Baja tensión
		<b>Tipo de suministro:</b>	Normal
		<b>Período de lectura:</b>	Mensual
<b>DEPÓSITO GARANTÍA</b>		<b>FORMA DE PAGO DE RECIBOS</b>	
<b>Depósito:</b>		<b>Cobro centralizado:</b>	centralizado
<b>Total Q. 60</b>		<b>Cobro descentralizado:</b>	
<b>Número recibo depósito: 63854569</b>		<b>Banco</b>	
<b>Nombre y firma por la empresa</b>		<b>Nombre y firma titular</b>	
 Verificado de documentos			



<b>NARRATIVA DE PROCESO DE LECTURA</b> <b>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009</b>	<b>CI-02 01/02</b>	
	Hecho por	EM
	Fecha	11/01/2010
	Revisado por	ECH
	Fecha	12/01/2010

Entrevistado: Ángel López

Puesto: Jefe de centro de lectura

Profesión: Administrador de empresas

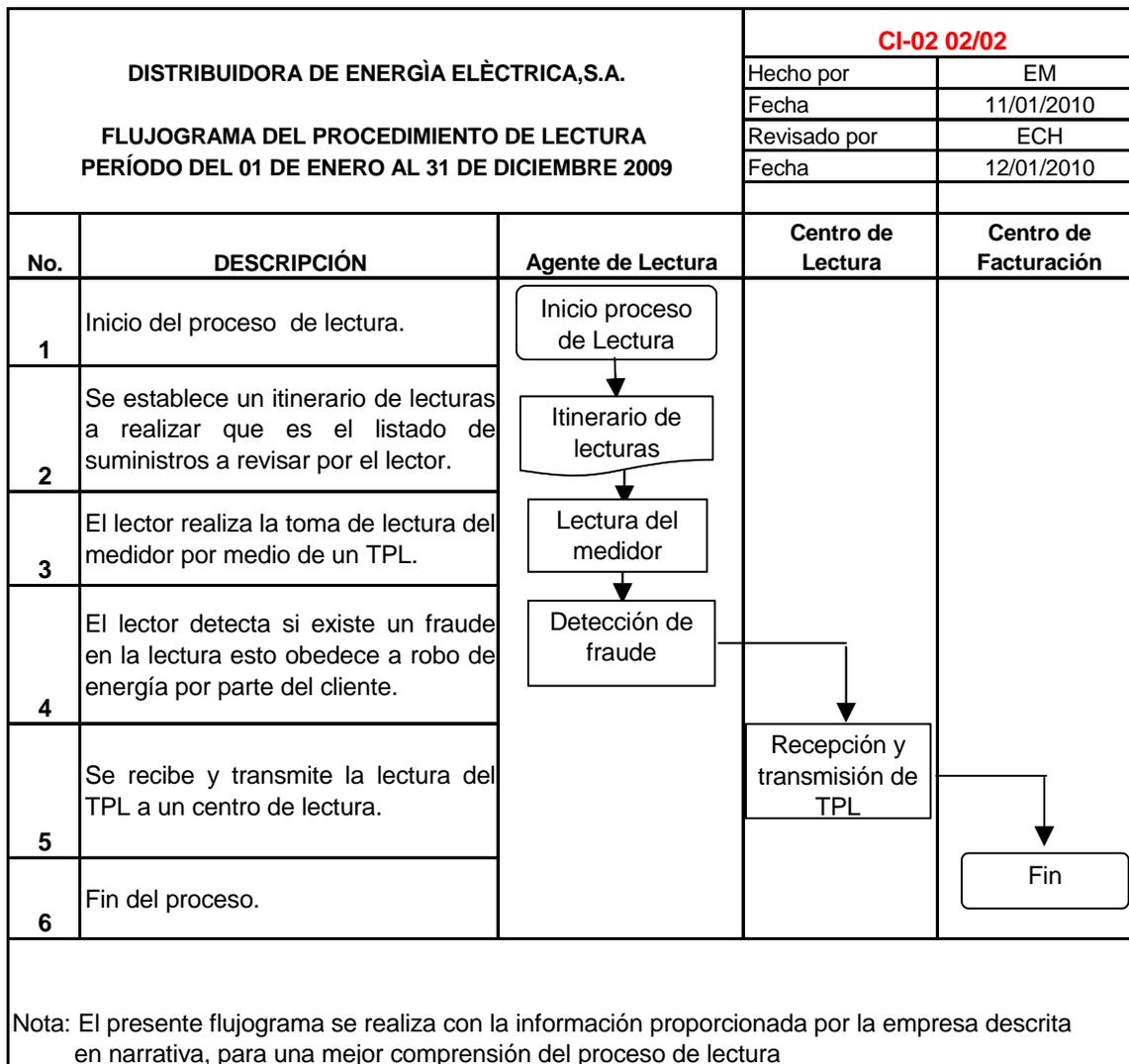
Este procedimiento permite la correcta realización de la tarea de toma de lectura y garantiza la calidad y el mantenimiento de las rutas que componen el centro de lectura.

**Centro de lectura:** Es la unidad responsable de la toma de la lectura de los medidores en una ruta asignada. Dentro de sus funciones esta la recepción de itinerarios, programación del trabajo de los lectores, la carga y descarga de las terminales portátiles de lectura (TPL).

**Lectura con terminal portátil de lectura TPL:** El lector recoge el día anterior en el centro de lectura la TPL e inicia su trabajo de acuerdo al itinerario establecido, prestando especial atención a la detección de fraudes.

**Lectura sin terminal portátil de lectura:** Cuando no se puede ejecutar la lectura con TPL, se planifica el itinerario a una hoja de ruta que contiene la información de los itinerarios que debe ser recorrido.

**Fraude:** Cuando se detecta fraude de registrara en la TPL o bien se anotará las observaciones en la hoja de ruta y pondrá en conocimiento al encargado del centro de lectura



<b>NARRATIVA DE PROCESO DE FACTURACIÓN</b> <b>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009</b>	<b>CI-03 01/04</b>	
	Hecho por	EM
	Fecha	15/01/2010
	Revisado por	ECH
	Fecha	18/01/2010

Entrevista: Carlos González

Puesto: Encargado de Facturación

Profesión: Ingeniero Industrial

La facturación, es el proceso automático de emitir la factura. Para que éste pueda ser completado, es necesario contar con toda la información debidamente procesada. La facturación se puede realizar por conceptos energéticos y no energéticos.

### **Facturación de conceptos energéticos**

La lectura ha sido capturada y revisada con lo cual procede a facturar los consumos. Será de aplicación en todas las facturaciones en ciclo y fuera de ciclo que se realicen en la empresa.

**Facturación en ciclo:** Es el tipo de facturación que entra en los procesos diarios de facturación, es decir que la factura se emite en la fecha que se tiene contemplada y se realiza en forma automática tras la transmisión de las lecturas.

**Facturación fuera de ciclo:** Se realiza en aquellas situaciones en que no se realiza la facturación de forma automática tras la transmisión de las lecturas o es necesario realizar alguna operación manual

**Refacturación**

Se realizarán en los casos en que se detecte una anomalía en la facturación (error en consumo o importes facturados), dicha anomalía podrá detectarse por el personal de la empresa que puede realizar la refacturación sin necesidad de anteponer una reclamación por parte del cliente, o bien por el propio cliente.

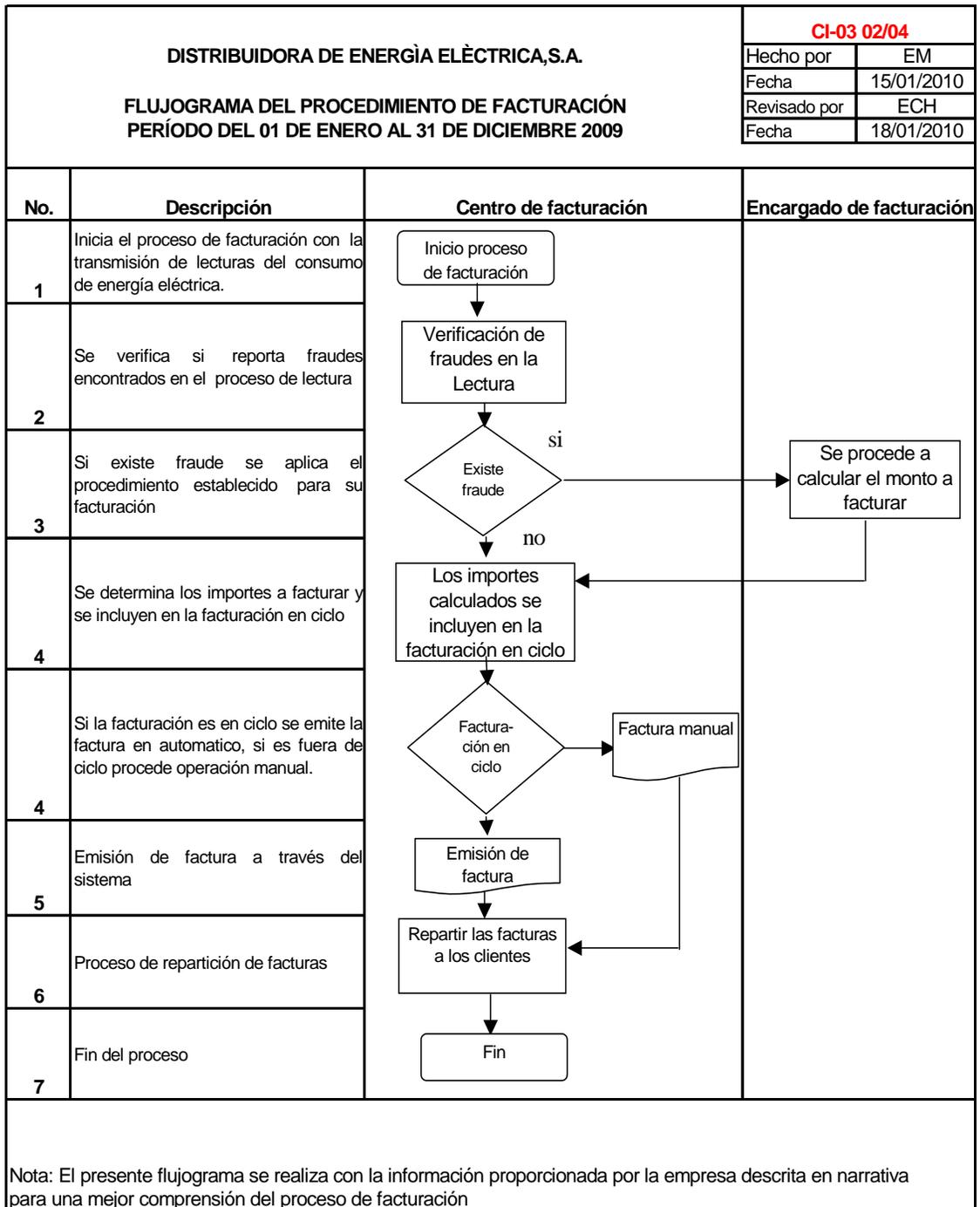
**Facturación de fraudes y anomalías**

En los casos que la empresa descubra y compruebe que un cliente ha estado usufructuando de las líneas de distribución de energía eléctrica en forma fraudulenta, de acuerdo a lo estipulado en la Ley General de Electricidad, el encargado del proceso comercial realiza cálculo que se podrá cobrar mediante la medición de la energía consumida fraudulentamente, tomando como base ocho horas diarias en caso de ser un suministro residencial y doce si es un suministro comercial aplicando la tarifa social.

Las anomalías pueden ser por diferentes causas, por ejemplo: Equipos de medición dañados, errores al momento de tomar la lectura del consumo y producen disminución o aumento, total o parcial, en el importe de las facturas por servicio de electricidad, que debe pagar el cliente.

**Conclusión**

En este proceso se realiza facturación del consumo de energía eléctrica previamente leído, también se calcula la facturación de los fraudes y anomalías encontradas.



		<b>CI-03 03/04</b>							
<b>DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A.</b>		Hecho por		EM					
		Fecha		15/01/2010					
<b>CALCULO A COBRAR DE REPORTE DE FRAUDES PERÍODO DEL 01 DE AGOSTO AL 31 DE OCTUBRE 2009</b>		Revisado por		ECH					
		Fecha		18/01/2010					
No	Situación encontrada en el itinerario 63896	No. Identificación del usuario	A consumo estimado kv/hora	B Horas cobradas	C (A*B) total consumo mensual	D meses cobrados	E (C*D) total a cobrar KW	F tarifa con iva	G(E*F) Importe Cobrado Q
1	Medidor alterado	5156162	9	8	72	3	216	1.27	274.32
2	Seguro de medidor alterado	5490826	8	8	64	3	192	1.27	243.84
3	Acometida alterada	5516886	7	8	56	3	168	1.27	213.36
4	Medidor alterado	5493443	9	8	72	3	216	1.27	274.32
5	Seguro de medidor alterado	5155541	8	8	64	3	192	1.27	243.84
6	Reconexión no autorizada	5155719	8	8	64	3	192	1.27	243.84
7	Medidor alterado	5383580	9	8	72	3	216	1.27	274.32
8	Seguro de medidor alterado	5155677	6	8	48	3	144	1.27	182.88
9	Reconexión no autorizada	5155718	8	8	64	3	192	1.27	243.84
10	Reconexión no autorizada	5155888	9	8	72	3	216	1.27	274.32

**CI-03 4/04**

**NOTA I**  
El artículo 136 del Reglamento de la Ley General de Electricidad otorga el derecho a las empresas distribuidoras de efectuar cobros cuando se detecten conexiones fraudulentas por parte de los suministros la legislación deja los importes a cobrar a discreción del distribuidor

**Atributos**  
A) Este consumo se obtiene con base a medición en presencia del cliente  
B) Se cobran 8 horas para cliente con tarifa residencial y 12 para comercios  
D) Se asume que el cliente ha estado conectado por lo menos tres meses  
F) Se aplica la tarifa social

 Verificado de documentos  
 Cotejado con pliego tarifario  
 Verificado de cálculo

**DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A.**

**PLIEGO TARIFARIO**  
**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2009**

**CI-03 4/4**

Hecho por	EM
Fecha	15/01/2010
Revisado por	ECH
Fecha	18/01/2010

**RESOLUCIÓN CNEE-137-2008**  
**Guatemala, 28 de julio de 2008**  
**LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

I.II. Para el período de facturación comprendido del uno de agosto al treinta y uno de octubre de dos mil ocho, para la corrección del precio de energía, de los usuarios afectados a la Tarifa Social del Servicio de Distribución Final de energía eléctrica que sirve la Distribuidora, el Ajuste

Trimestral ( $AT_{n+1}$ ) equivalente a **menos diez mil ochocientos noventa y cinco cienmilésimas de quetzal por kilovatio hora (-0.10895 Q/kWh).**

Cargo por Consumidor (Q/usuario-mes)	11.22860
Cargo por Energía (Q/kWh)	1.27072

**PTG3**  
**2/3**

I.IV. La tasa de interés por mora de **1.04749%** mensual, para el período de facturación comprendido del uno de agosto al treinta y uno de octubre de dos mil ocho.

II. La Distribuidora no podrá aplicar en las facturas de los usuarios afectados a la Tarifa Social, ningún valor superior a los aprobados en esta resolución.

**NOTA**

Se adjunta extracto de Resolución CNEE-137-2008 que contiene el pliego tarifario

<b>NARRATIVA DE PROCESO DE COBRO CENTRALIZADO PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009</b>	<b>CI-04- 01/10</b>	
	Hecho por	EM
	Fecha	15/01/2010
	Revisado por	ECH
	Fecha	18/01/2010

Entrevista: Herman Ramírez

Puesto: Jefe de oficina comercial

Profesión: Lic. Administrador de empresas

Este procedimiento tiene como objeto definir y regular la relación de la empresa con sus clientes en lo referente al cobro de los servicios prestados por ella, y que impliquen movimientos de caja, así como la definición, utilización y archivo de los documentos de soporte de dichas operaciones.

Los principales procesos son:

- ✓ Liquidación de oficina comercial.
- ✓ Convenio de pago.
- ✓ Gestión de cuentas en mora .
- ✓ Gestión de incobrables.

Las formas de pago admitidas en la oficina comercial son: Efectivo y cheque.

### **Liquidación de oficina comercial**

Es el cierre de operaciones diarias de la oficina comercial. La liquidación se realiza mediante las siguientes operaciones:

- ✓ Proceso
- ✓ Documentación

- ✓ Ingreso de los fondos
  - ✓ Utilización de fondos del cobro
  - ✓ Personal que manejan fondos
  - ✓ Sobrantes y faltantes
  - ✓ Controles
  - ✓ Envío y archivo de la liquidación
- ✓ Proceso

La liquidación se realizará diariamente, después de finalizada la atención a los clientes, puesto que, una vez iniciada la liquidación, no se podrá efectuar ninguna operación comercial adicional.

- ✓ Documentación

Una vez efectuada la liquidación, se agrupan los documentos de cobro y los informes que a continuación se relacionan, y su conjunto se denomina: Liquidación de oficina comercial

- Detalle de movimientos de caja por operador.
- Resumen de movimientos de caja (todos los operadores).
- Codo de facturas
- Comprobantes de pago.
- Anulación de cobros.
- Devolución de depósito de garantía.
- Depósitos bancarios.

Cualquier irregularidad o descuadre que se produzca en la liquidación deberá adjuntarse, debidamente documentada, a la liquidación de oficina comercial.

- ✓ Ingreso de los fondos

Los fondos recaudados se ingresarán en su totalidad, en el mismo día que se hayan obtenido en las entidades bancarias establecidas y en las cuentas que la empresa tiene definidas para sus gestiones.

Para el inicio de las operaciones del día siguiente, en previsión a los pagos que hubiese de efectuar la agencia y para las devoluciones de cambio, cada oficina comercial tiene una asignación de efectivo fija.

Será responsabilidad del jefe de oficina la administración y distribución del fondo fijo para cada agente de cobro, debiendo emitir un comprobante como constancia del efectivo entregado a cada puesto de trabajo mientras que será responsabilidad del agente de cobro la custodia del monto fijo recibido

Para el ingreso de los fondos en las entidades bancarias se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Los cheques y el efectivo se depositan diariamente.
- ✓ El saldo diario real de caja en la agencia departamental debe ser igual a cero.

En caso de existir fondos que no se hayan depositado, se harán constar al realizar la liquidación de la oficina comercial efectuándose al día siguiente el depósito correspondiente en forma separada de la recaudación del día.

- ✓ Utilización de fondos recaudados

No se admitirá la utilización de fondos provenientes de la actividad del cobro para efectuar pagos, excepto para devolución de depósitos en garantía

- ✓ Personas que manejan fondos

Los funcionarios que manejan fondos tienen estrictamente prohibido:

- Girar cheques contra sus cuentas particulares y depositarlos conjuntamente con el cobro.
- Retener en caja para cambio, mayor cantidad que la autorizada por la normativa.

✓ Sobrantes y faltantes

Al momento de cerrar la caja, el agente comercial, deberá verificar la existencia de sobrantes o faltantes:

Si se detecta un sobrante deberá ingresar el movimiento correspondiente el cual quedará veinticuatro horas en la oficina comercial como saldo en oficina, a la espera de la reclamación por parte del cliente, si pasado la veinticuatro horas no se presenta el cliente se ingresará el movimiento correspondiente para que pueda liquidarse en cero.

Si se detecta un faltante deberá ingresar el movimiento correspondiente, el agente comercial responsable dispondrá de veinticuatro horas para localizar el error o reponerlo e ingresar el movimiento correspondiente.

✓ Controles

El jefe de la oficina comercial, diariamente procederá a verificar los trámites efectuados en su agencia, por medio de listados, en los cuales deberán constar los movimientos realizados, por cada agente comercial, anexando los documentos que lo justifican cada operación realizada.

### **Convenios de pagos**

Es el conjunto de facturas cuyo importe se cancela en cuotas. El tiempo y el importe de los acuerdos de pago se determinarán según perfil de autorización de acuerdo a la siguiente tabla:

<b>Responsable</b>	<b>Máximo de cuotas</b>	<b>Importe máximo</b>
Jefe de oficina comercial	6	Q. 10,000.00
Jefe de proceso comercial	9	50,000.00
Gerencia de comercialización	12	100,000.00

En los acuerdos de pago, el cliente debe hacer un pago inicial del 20% de la deuda como mínimo. Se incluirán facturas no pagadas totalmente si él cliente posee facturas con pagos parciales se informará que debe saldarlas de manera independiente.

### **Gestión de cuentas en mora**

Este proceso permite realizar una adecuada gestión de cobro de cuentas en mora para recuperar la deuda de clientes antes de trasladarla a pérdidas y describe como se pasa dicha deuda al proceso de incobrables.

Este procedimiento no excluye acudir a la vía judicial para reclamar el pago de la deuda a través de servicios jurídicos de la empresa o una empresa externa.

Los recibos tratados en el proceso de gestión de cuentas en mora finalizan, cuando son cancelados por el cliente o cuando se decide su incobrabilidad definitiva, para ello debe realizarse el siguiente procedimiento:

- ✓ Estudiar la conveniencia de acudir o no a la vía judicial para el cobro de los recibos de clientes morosos.
- ✓ Informar a gestión de cuentas para que realice el cambio de estado a los recibos para los que se ha decidido realizar más gestiones de cobro, formular la primera propuesta de incobrables.
- ✓ Cobro judicial a incobrable definitivo pendiente de aprobación.

La notificación de la deuda al cliente se realizará con los siguientes plazos:

Primera notificación: Al día siguiente de haber realizado la baja por falta de pago

Segunda notificación: 7 días calendario después de la primera notificación.

Tercera notificación: 7 días calendario después de la segunda notificación.

Cuando el cliente no procede a efectuar el pago de la deuda después de haber recibido las tres notificaciones procede la suspensión o corte del suministro

### **Gestión de incobrables**

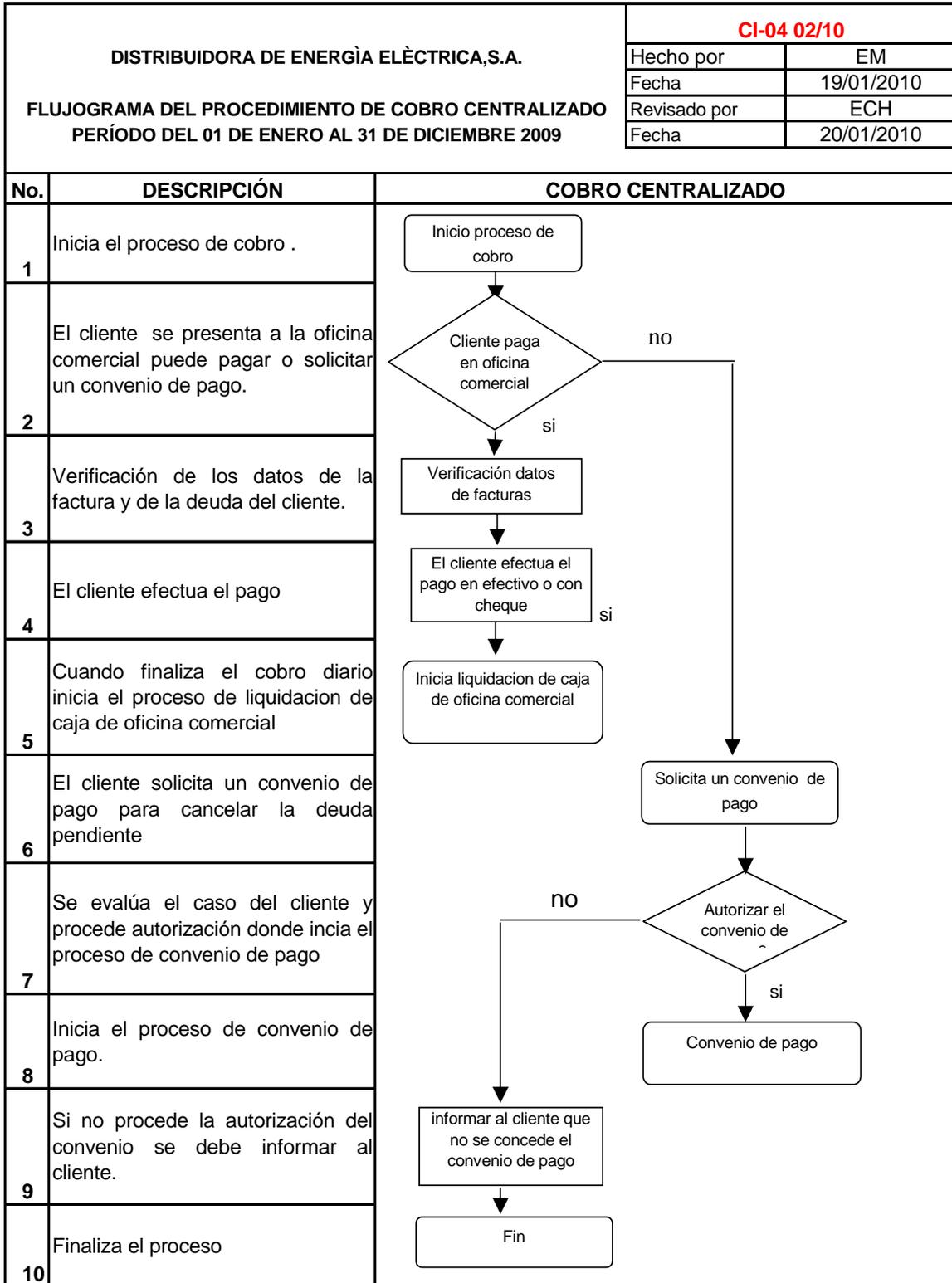
Es el proceso por el cual pasan todas aquellas facturas que ha vencido la fecha de pago y han pasado por el proceso de gestión de saldos vencidos sin poder recuperar la deuda por lo cual se definen como "Incobrables Propuestos".

El incobrable propuesto es en forma automática, luego de llegar al estado de baja por falta de pago, si se cumple el parámetro de deuda establecido de mayor de ocho mil quetzales (Q.8,000.00).

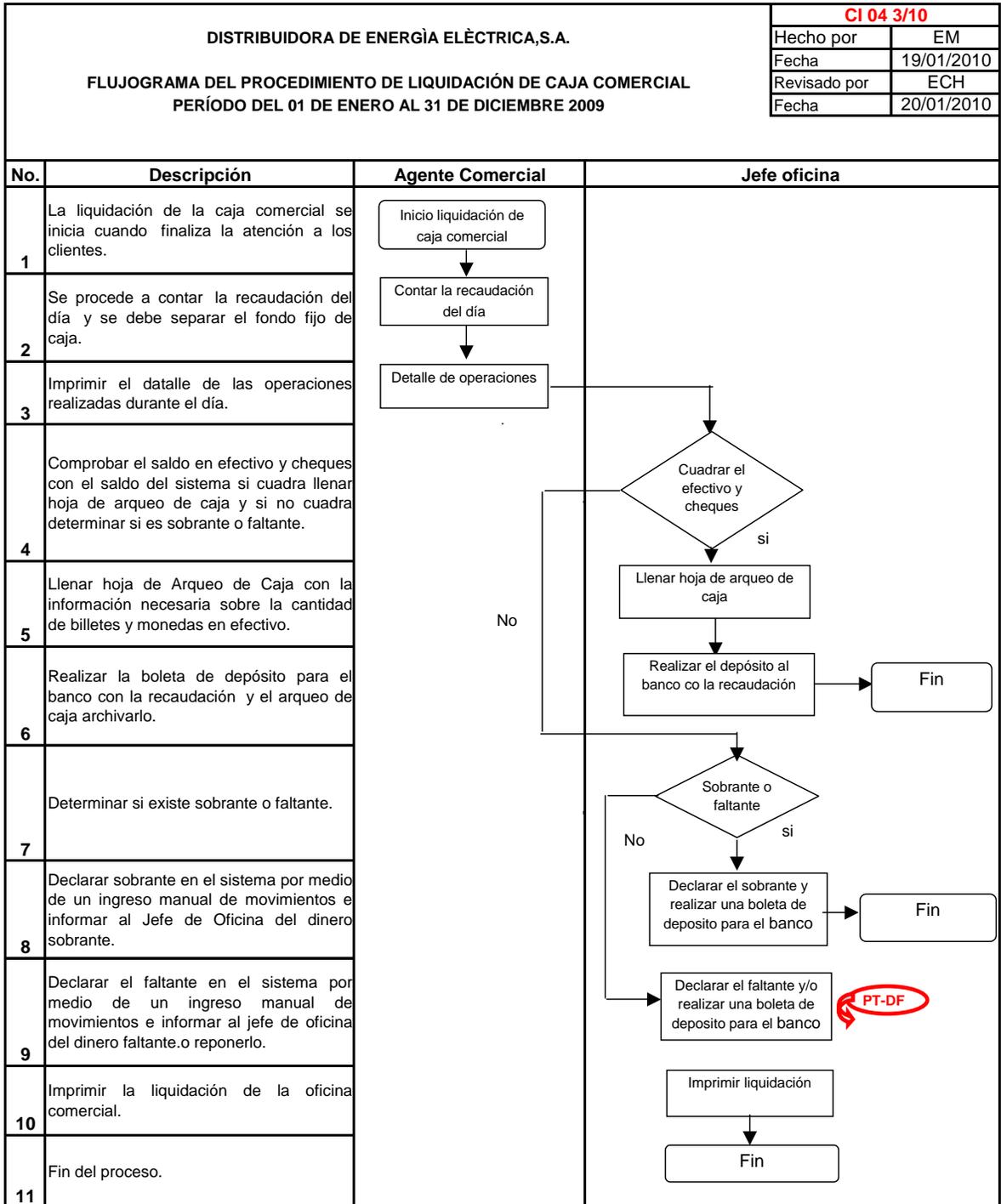
<b>Antigüedad %</b>	<b>Criterio</b>
Hasta 60 días 0	Suministros cobrables.
Hasta 90 días 5%	De los saldos vencidos hasta 90 días se hace una provisión del 5%, como incobrable, este porcentaje es menor tomando en cuenta que de acuerdo a la experiencia el 95% restante es recuperable.
Hasta 120 días 50 %	De los saldos vencidos a 120 días se hace una provisión del 50% como incobrable, aún que los suministros debieran estar cortados la capacidad operativa puede no responder a las necesidades de corte con lo cual estos suministros que debieran estar cortados y no lo están.

### **Conclusión**

En este procedimiento se lleva a cabo el cobro en oficinas comerciales donde también el cliente puede realizar tramites de convenio de pago, que es otra modalidad de cobro para recuperar la deuda de clientes morosos

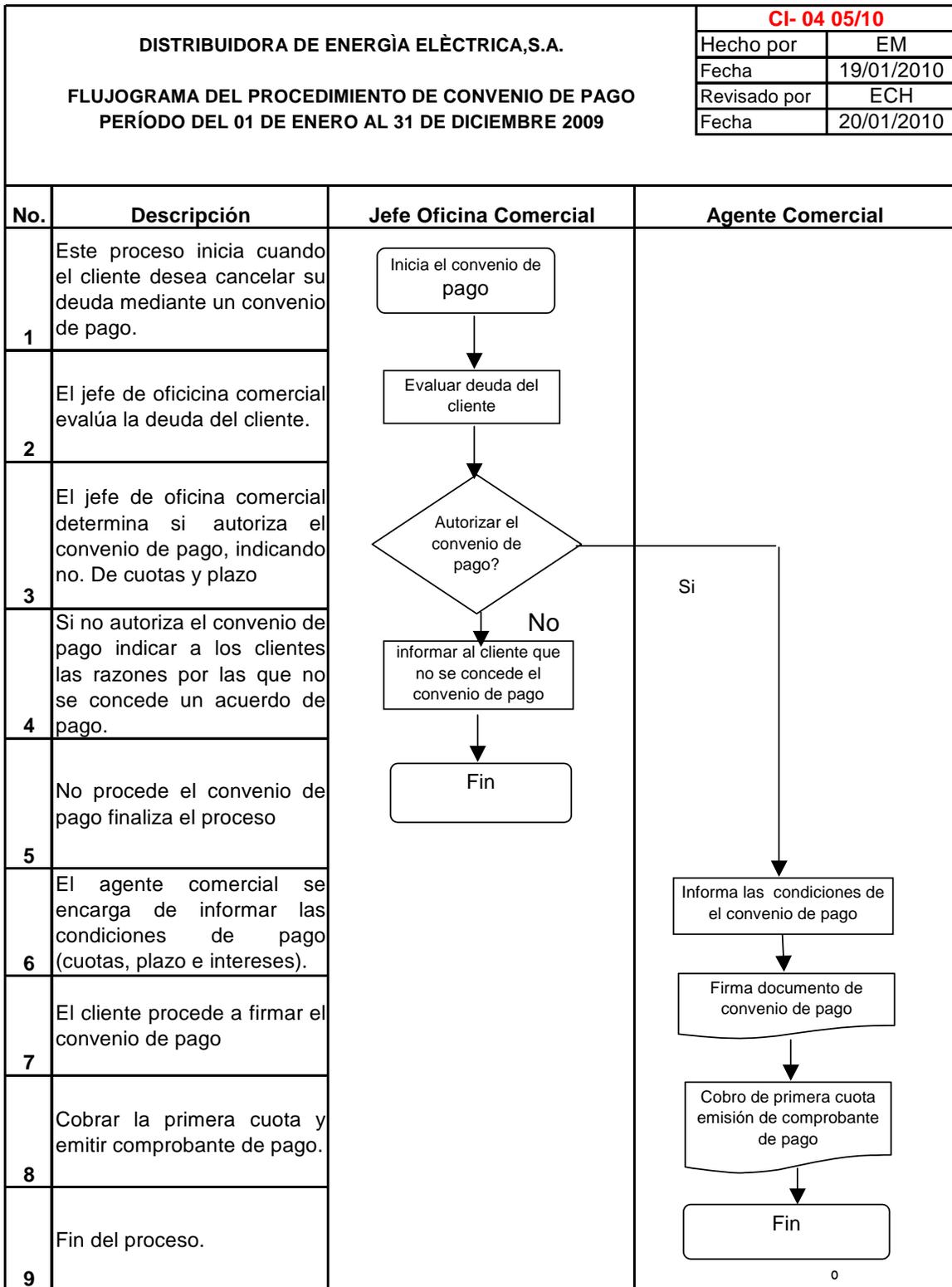


El presente flujograma se realiza con la información otorgada por la empresa.



El presente flujograma se realiza con la información otorgada por la empresa.

<b>CI 04 04/10</b>					
		Hecho por		EM	
		Fecha		19/01/2010	
		Revisado por		ECH	
		Fecha		20/01/2010	
<b>ARQUEO DE OFICINA COMERCIAL</b>					
Central					
31 de Diciembre de 2009					
BILLETES ( QUETZALES )			MONEDAS ( QUETZALES )		
Denominación	Cantidad	Total	Denominación	Cantidad	Total
300	50	15,000.00	1.00	30	30.00
100	10	1,000.00	0.50	25	12.50
50	20	1,000.00	0.25	25	6.25
20	100	2,000.00	0.10	15	1.50
35	35	1,225.00	0.05	20	1.00
15	20	300.00	0.01	20	0.20
0.5	0	-			
<b>Total billetes</b>		<b>20,525.00</b>	<b>Total monedas</b>		<b>51.45</b>
CHEQUES/AGENTE 1			CHEQUES/AGENTE 2		
No. de cheque	Banco	Importe	No. de cheque	Banco	Importe
1253	Industrial	1,500.00	658993	g&t	1,500.00
956548	Banrural	1,250.00	12548	g&t	13,698.00
25356	g&t	2,368.00	3698782	g&t	2,586.00
125644	Industrial	3,698.00	225888	Banrural	3,800.00
23698	Banrural	800.00	3698725	Banrural	1,645.00
365998	Banrural	3,850.00 ✓	123369	Industrial	845.00
0	0	-	3654488	Industrial	2,975.00 ✓
0	0	-	123658	Industrial	1,982.00
0	0	-	0	0	-
0	0	-	0	0	-
<b>Total cheques</b>		<b>13,466.00</b>	<b>Total cheques</b>		<b>29,031.00</b>
<b>TOTAL ARQUEO OFICINA 63,073.45</b>					
<b>Observaciones:</b>					
Se observó que existen dos cheques a nombre de los agentes comerciales agente No1 Carlos Mancilla de Q.3,850.00 y Luis Aguilar por Q 2,975.00.					
			PT-DF		
_____ Agente Comercial 1			_____ Jefe oficina Comercial		
_____ Agente Comercial 2					
 Verificado documento  Sumado					



El presente flujograma se realiza con la información otorgada por la empresa.

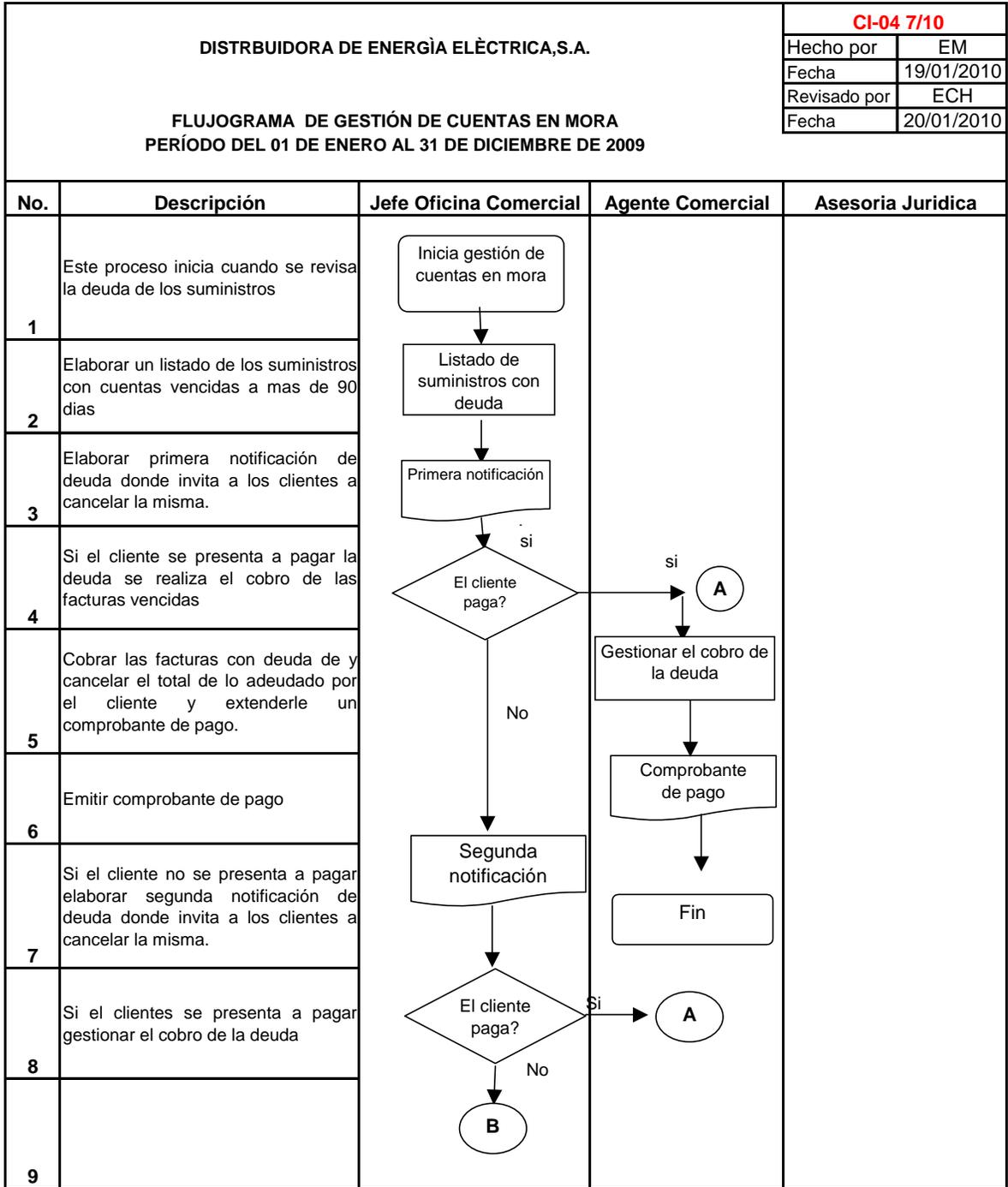
<b>DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A.</b> <b>VERIFICACIÓN DE PAGO DE PRIMERA CUOTA</b> <b>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009</b>						<b>C1 04-6/10</b>	
						Hecho por	EM
						Fecha	19/01/2010
						Revisado por	ECH
						Fecha	20/01/2010
No.	NIS	Fecha de convenio	Total convenio	Pago de primera cuota	% Pago		
1	5528031	04/01/2009	2,950.00	236	8%		
2	5528041	12/02/2009	3,650.00	730	20%		
3	5528051	22/02/2009	3,850.00	770	20%		
4	5528061	09/03/2009	1,730.00	346	20%		
5	5528071	29/03/2009	3,930.00	786	20%		
6	5528081	03/04/2009	5,100.00	1020	20%		
7	5528091	15/04/2009	12,450.00	200	2%		
8	5528101	28/04/2009	1,150.00	230	20%		
9	5528111	20/05/2009	1,180.00	236	20%		
10	5528121	30/05/2009	3,850.00	770	20%		
11	5528131	05/06/2009	3,970.00	794	20%		
12	5528141	14/06/2009	6,070.00	300	5%		
13	5528151	08/07/2009	6,100.00	1220	20%		
14	5528161	18/07/2009	6,120.00	1224	20%		
15	5528171	07/08/2009	1,115.00	223	20%		
16	5528181	22/08/2009	3,852.00	385.2	10%		
17	5528191	01/09/2009	3,912.00	782.4	20%		
18	5528201	26/09/2009	3,967.00	793.4	20%		
19	5528211	01/10/2009	3,997.00	799.4	20%		
20	5528221	26/10/2009	6,170.00	1234	20%		
21	6030332	17/01/2009	6,100.00	150	2%		
22	6030352	11/02/2009	1,300.00	260	20%		
23	6030333	14/03/2009	2,300.00	460	20%		
24	6030353	23/04/2009	8,830.00	350	4%		
25	6030373	22/06/2009	1,630.00	326	20%		
26	7030388	12/01/2009	9,330.00	500	5%		
27	7030393	13/03/2009	15,330.00	550	4%		
28	7030398	12/05/2009	12,100.00	2420	20%		
29	7030403	10/08/2009	13,400.00	2680	20%		
30	7030408	23/01/2009	13,700.00	2740	20%		
31	4030427	14/03/2009	3,300.00	660	20%		
32	4030432	12/06/2009	2,580.00	516	20%		
33	4030437	20/10/2009	2,690.00	538	20%		
34	4030442	19/11/2009	4,526.00	905.2	20%		
35	4030447	20/12/2009	5,529.00	1105.8	20%		

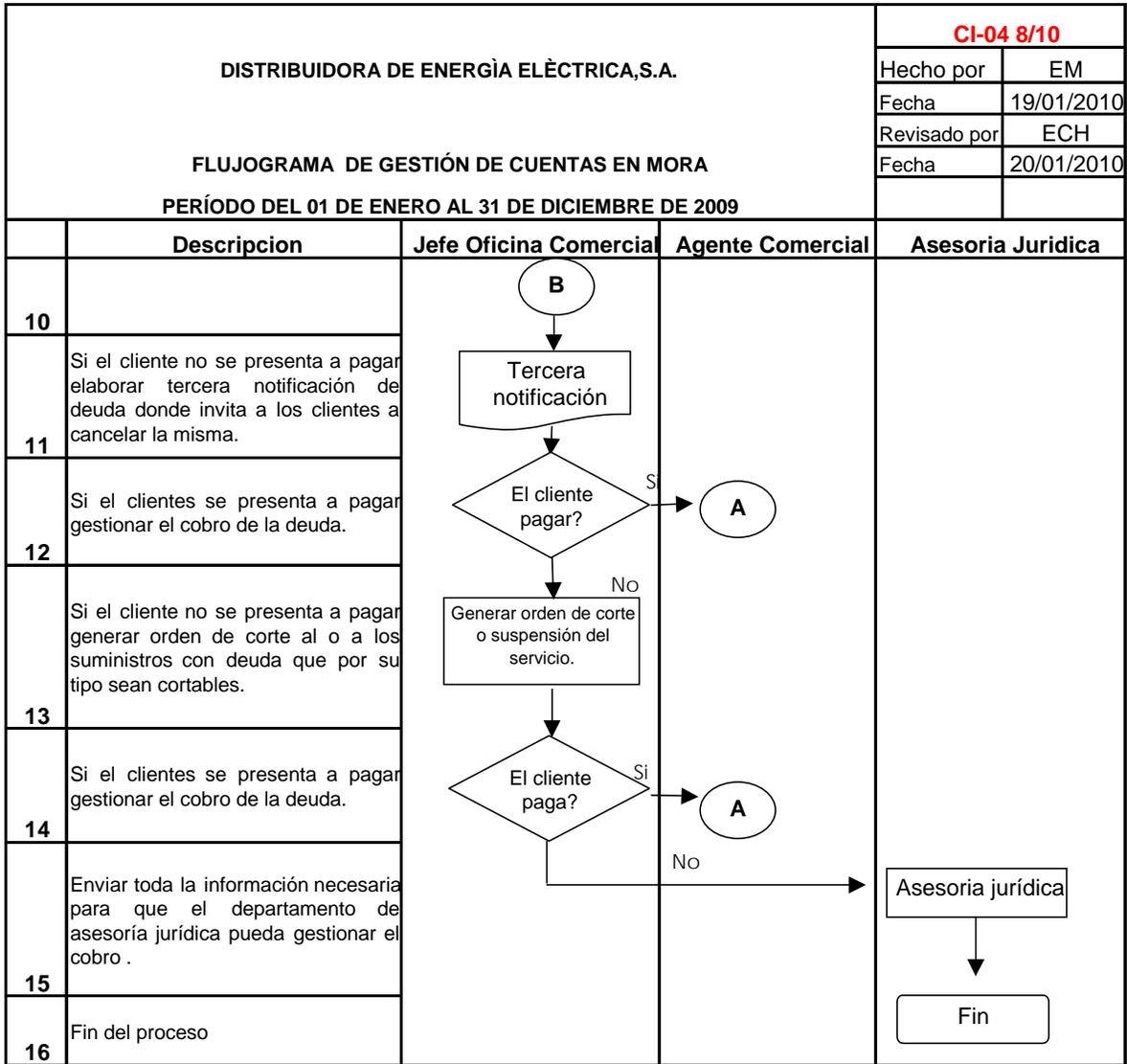
**Nota**  
Se aplicó la muestra establecida en la planeación de la auditoría

**Conclusión**  
De acuerdo a los procedimientos de convenio de pago la primera cuota deber ser igual o mayor del 20% del total del convenio sin embargo existen convenios que no cumplieron con el porcentaje de acuerdo a la normativa de la empresa.

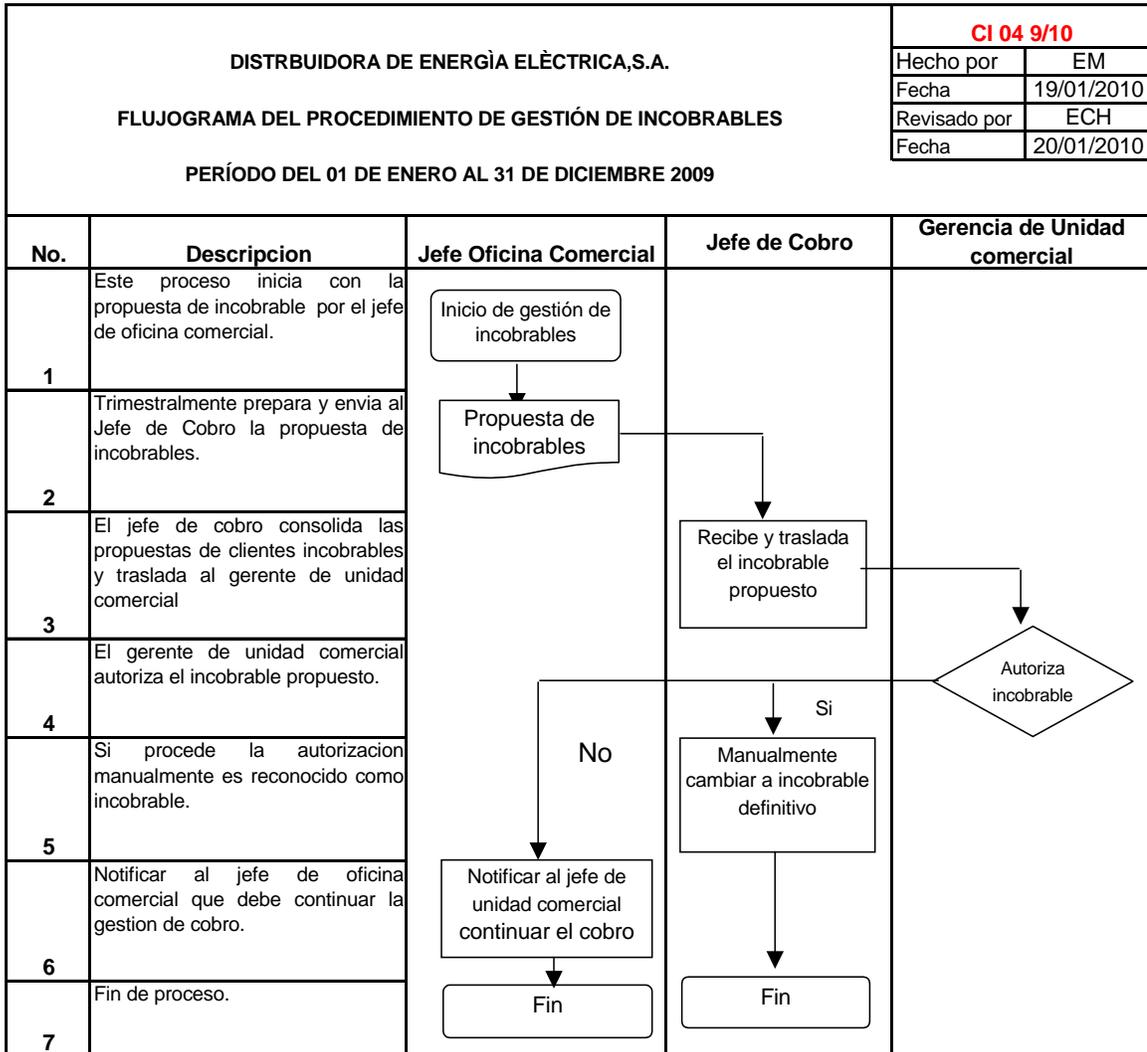
PT-DF

✓ Verificado de documentos  
✗ Verificado cálculo





El presente flujograma se realiza con la información otorgada por la empresa.



El presente flujograma se realiza con la información otorgada por la empresa.

DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A.								CI-04 10/10	
								Hecho por	EM
								Fecha	19/01/2010
								Revisado por	ECH
								Fecha	20/01/2010
ANÁLISIS DE CARTERA DE CLIENTES Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2009									
Tipo de Cliente	A 30 días	A 60 días	A 90 días	A 120 días	A 150 días	A 180 días	A 2 años	Total	
Residencial	450,000	150,000	95,000	115,000	85,000	45,000	15,000	955,000	
Comercio	115,000	90,000	57,500	35,000	10,000	15,000	0	212,500	
Industria	265,000	225,000	93,000	26,500	2,500	0	0	612,000	
Sub total	<b>830,000</b>	<b>465,000</b>	<b>245,500</b>	<b>176,500</b>	<b>97,500</b>	<b>60,000</b>	<b>15,000</b>	<b>1,779,500</b>	
( - ) Cartera gobierno			10,000	15,000	10,000	1,000	500	36,500	
( - ) Cartera con convenio de pago			5,000	31,000	1,000	340	125	37,465	
Total			<b>230,500</b>	<b>130,500</b>	<b>86,500</b>	<b>58,660</b>	<b>14,375</b>	<b>1,742,035</b>	
Porcentajes de reservas			5%	50%	100%	100%	100%		
Reserva calculada			<b>11,525.00</b>	<b>65,250.00</b>	<b>86,500.00</b>	<b>58,660.00</b>	<b>14,375.00</b>	<b>236,310.00</b>	
								<b>Reserva existente</b>	<b>195,000.00</b>
								<b>Reserva a provisionar</b>	<b>41,310.00</b>

✗ Verificado calculo  
✓ Verificado cartera de clientes

**NOTA I**

Para la clasificación de los saldos por antigüedad la aplicación de los porcentajes de reserva se ha clasificado el saldo de cada suministro tiene una deuda clasificada e 30, 60, 90 y 120 días la ubicación de la totalidad del saldo será de 120 días para efecto de este análisis

**NOTA II**

La deuda del gobierno no se considera con problema de cobro, la misma es recuperable, sin embargo por burocracia la deuda lleva más tiempo en recuperarse que el resto de los clientes.  
 Los convenios de pago corresponde a saldos que se han acordado el pago mensual para facilitar la recuperación de la deuda.

**Conclusión**

Se procedio a calcular la reserva que de acuerdo al procedimiento de ser igual al saldo de contabilidad, y se determinó que existe una variación por lo que procede ajustar la reserva registrada en los libros de contabilidad.

PT-DF

<b>NARRATIVA DE PROCESO DE COBRO DESCENTRALIZADO</b> <b>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009</b>	<b>CI-05- 01/07</b>	
	Hecho por	EM
	Fecha	25/01/2010
	Revisado por	ECH
	Fecha	26/01/2010

Entrevista: Augusto Hernández

Puesto: Jefe de proceso comercial

Profesión: Contador Público y auditor

Es el cobro de las facturas ya sea en instituciones bancarias o entidades que tienen convenio con la empresa para la recepción de los pagos de las facturas por venta de energía eléctrica.

El cobro de la facturación se inicia cuando se envía al cliente por distintos medios dependiendo de la forma elegida por el cliente para hacer efectivo el pago de sus facturas. Los medios que la empresa tiene definidos para realizar el cobro son:

- ✓ Cobro domiciliado
- ✓ Cobro no domiciliado

### **Cobro domiciliado**

El cliente que elige este tipo de cobro debe autorizar a la empresa mediante un formulario establecido, el cargo automático de su facturación en su cuenta bancaria. El formulario puede entregarlo en la oficina comercial o en el banco. Le corresponde al jefe de oficina comercial a la que pertenezca el suministro, enviar esta autorización del cliente al banco.

Las entidades bancarias acreditarán en la cuenta de la empresa, el importe de la facturación recibida, según las condiciones establecidas en el contrato con la empresa.

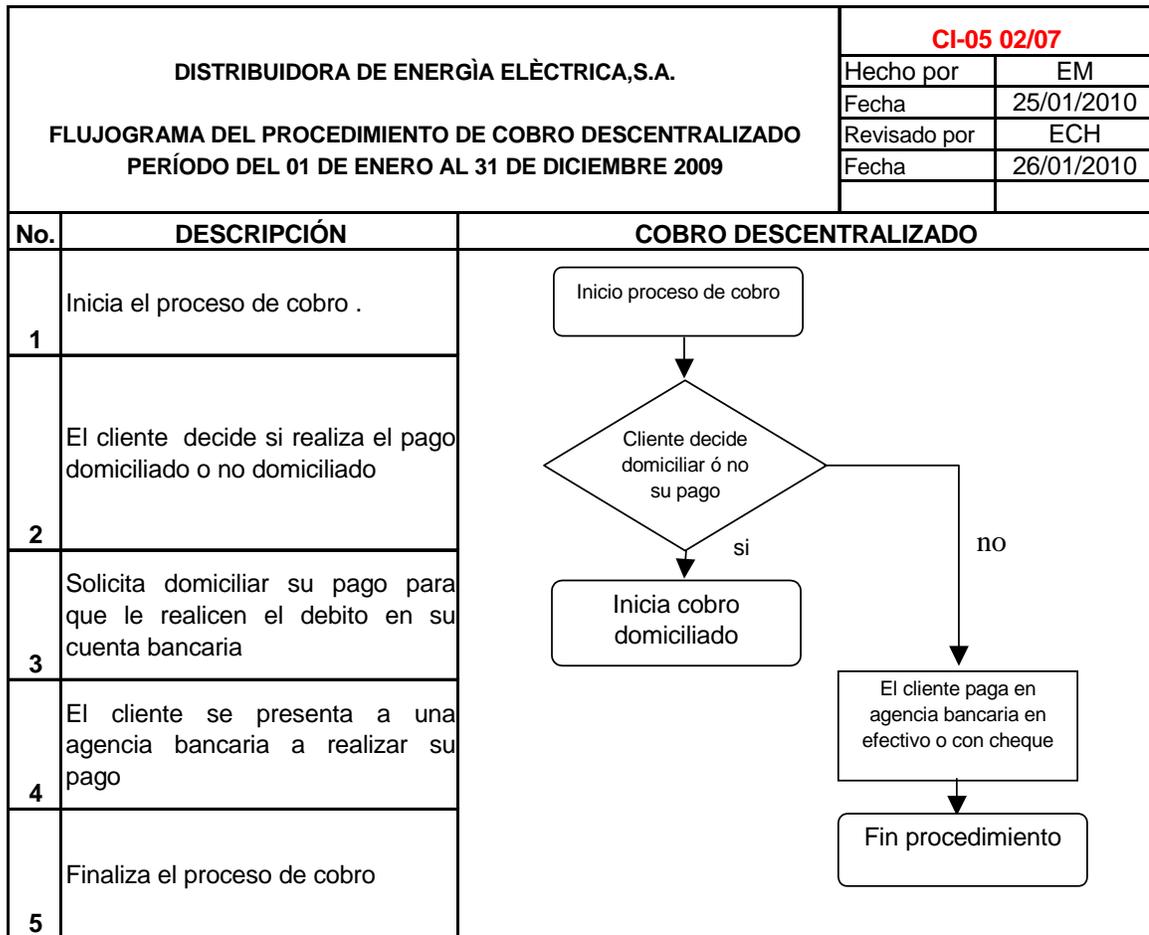
Las devoluciones que el banco realiza: Son aquellos cargos que no ha podido, cobrar por alguna circunstancia. Las devoluciones son por cuenta errónea o que el cliente no tiene saldo. Cuando se da el caso que el cliente tenga un exceso de tres devoluciones se traslada a cobro no domiciliado.

### **Cobro no domiciliado**

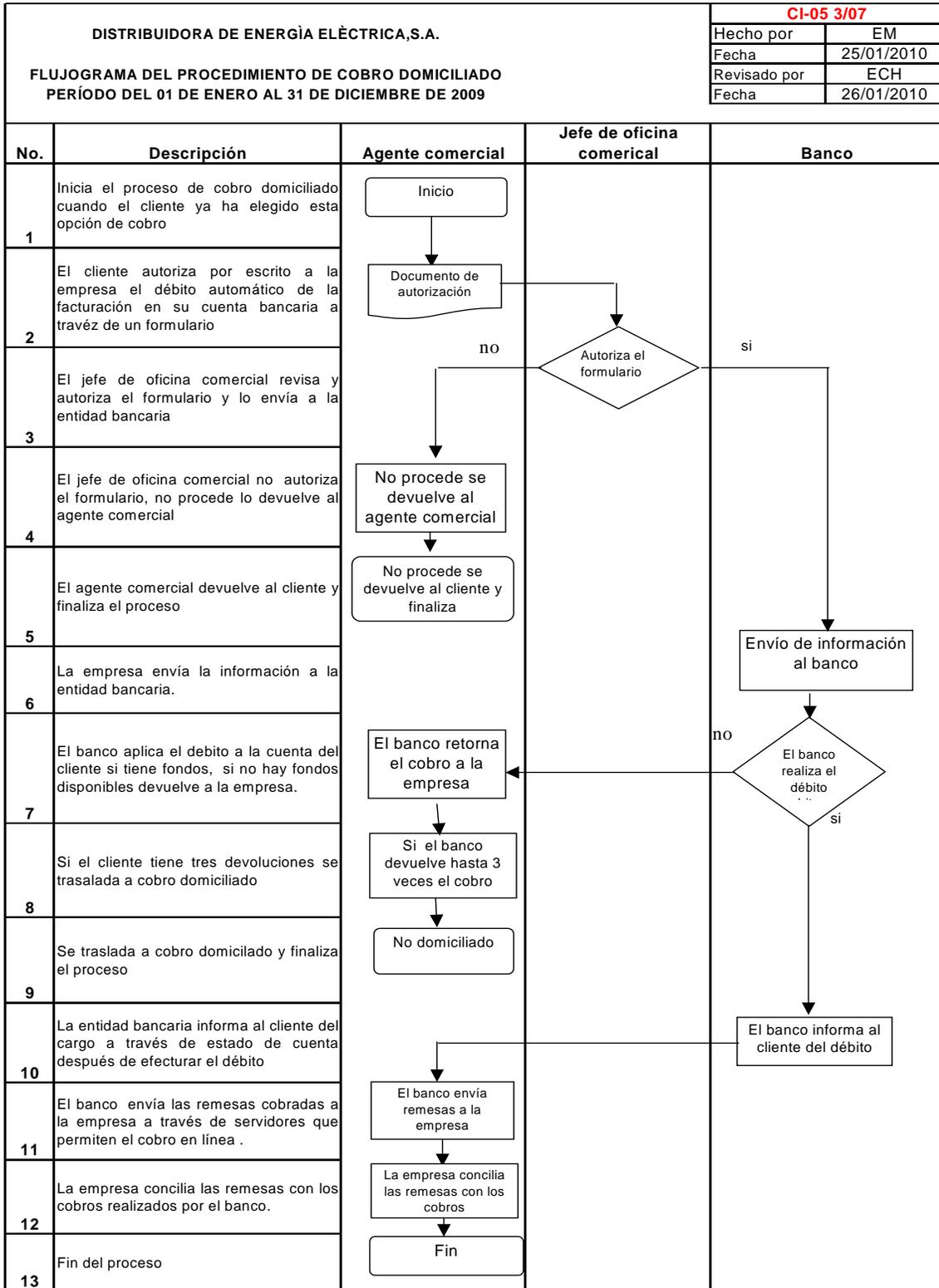
Este cobro lo realizan las agencias bancarias o entidades autorizadas que previo contrato suscrito con la empresa reciben los pagos de los clientes, que deciden presentarse a cancelar sus facturas, la entidad bancaria debe remitir la información de los recibos cobrados con sus respectivos codos de factura para que la empresa aplique los cobros al saldo de los clientes.

### **Gestión de cheques devueltos**

Este proceso permite revertir el cobro de las facturas canceladas a través de cheques que fueron devueltos del banco. Cuando se produce la devolución de un cheque, el banco lo envía a la unidad de gestión financiera, que lo hace llegar al responsable de la unidad de cobro centralizado.



El presente flujograma se realiza con la información otorgada por la empresa.



El presente flujograma se realiza con la información otorgada por la empresa.

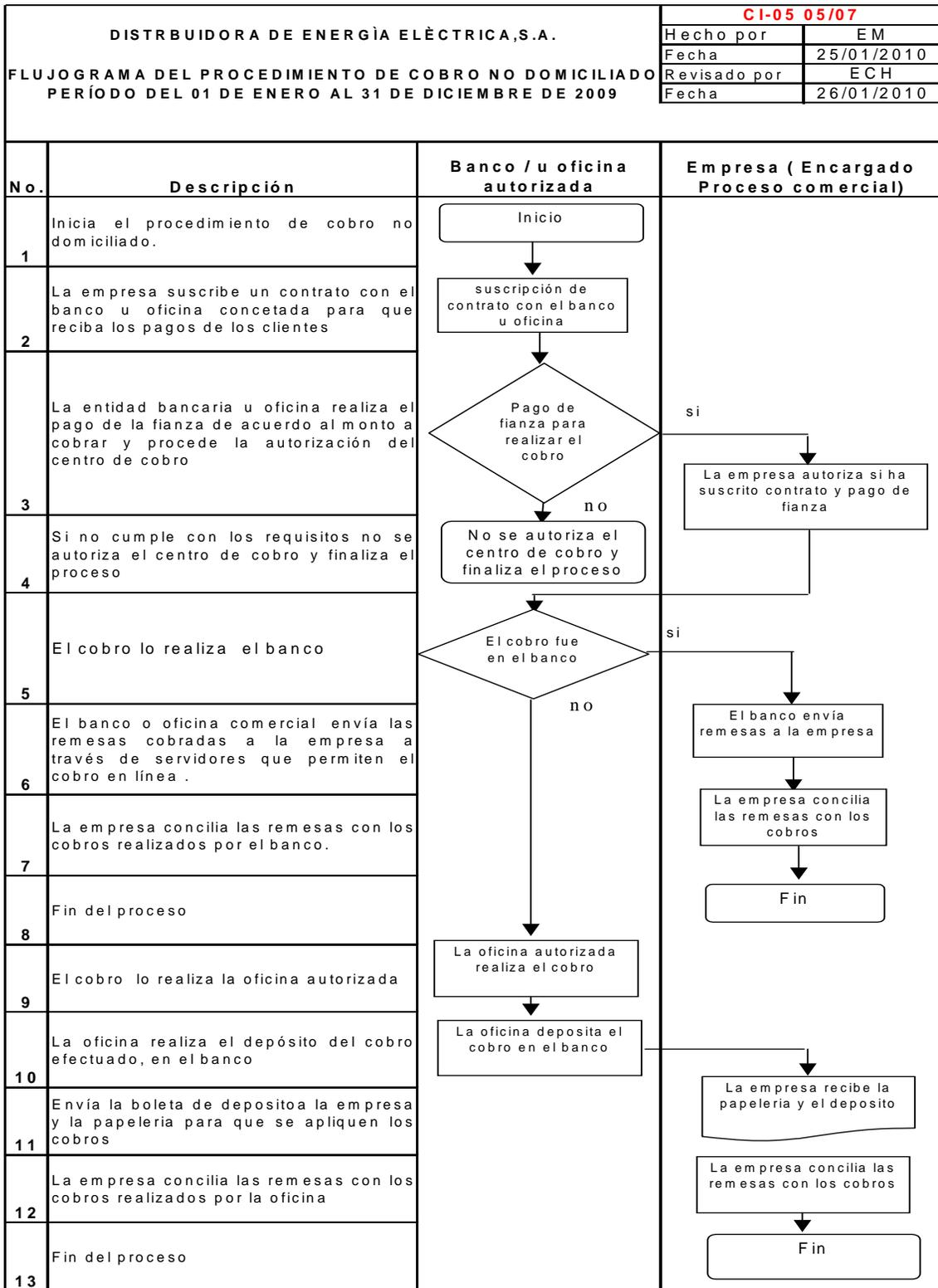
DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA,S.A.							CI-05 04/07	
<b>VERIFICACIÓN DE FACTURAS COBRADAS</b> <b>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009</b>							Hecho por	EM
							Fecha	25/01/2010
							Revisado por	ECH
							Fecha	26/01/2010
Mes de cobro	Banco	Cantidad de facturas enviadas	Cantidad de facturas cobradas	Facturas devueltas	% de devolución	Importe cobrado	Importe remesado (Estado de cta)	Diferencia
marzo	Industrial	50	45	5	10%	Q95,000	Q95,000	Q0
junio	Industrial	45	45	0	0%	Q82,000	Q78,000	Q4,000
septiembre	Industrial	45	30	15	33%	Q100,000	Q85,000	Q15,000
noviembre	Industrial	50	40	10	20%	Q98,000	Q97,000	Q1,000
marzo	Banrural	110	100	10	9%	Q60,000	Q59,000	Q1,000
junio	Banrural	95	85	10	11%	Q62,000	Q62,000	Q0
septiembre	Banrural	100	90	10	10%	Q75,000	Q70,000	Q5,000
noviembre	Banrural	100	85	15	15%	Q78,000	Q75,000	Q3,000
<b>TOTAL</b>		<b>595</b>	<b>520</b>	<b>75</b>	<b>13%</b>	<b>Q650,000</b>	<b>Q621,000</b>	<b>Q29,000</b>

**NOTA I**  
Para esta verificación se tomó como base el cobro realizado por las entidades bancarias en los meses de marzo, junio septiembre y noviembre con relación a lo depositado en las cuentas bancarias de la empresa.

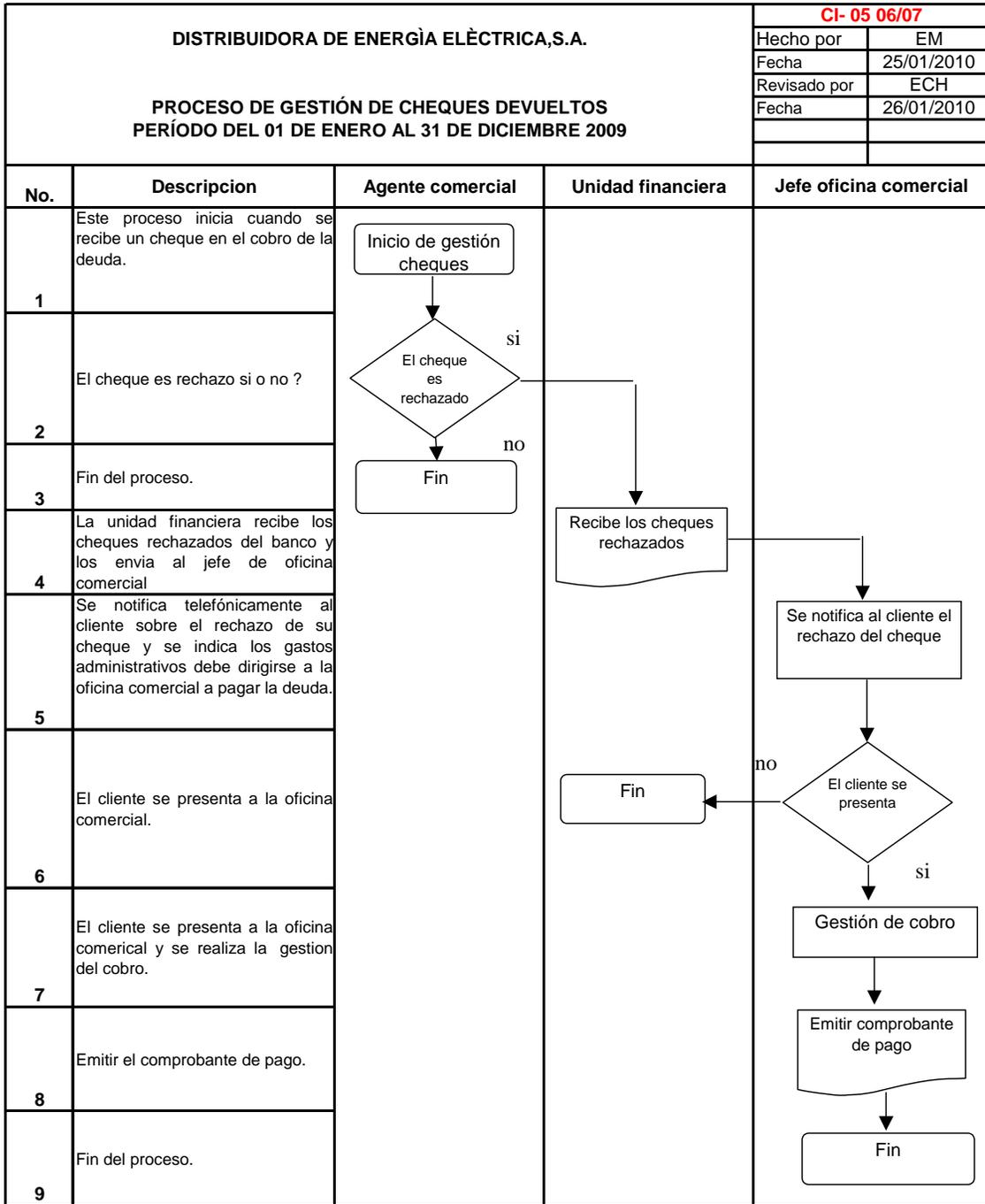
**Conclusión:**  
Se observó que existe una media de un 13% de devolución de facturas que no fue posible realizar el cobro así también se comparó con los estados de cuenta bancarios de los meses que se tomó como base para la revisión y se determinó que existe diferencia, hay cobros que el banco no ha acreditado a la empresa y no ha informado el motivo del descuadre y en contabilidad no habían reportado la diferencia en la conciliación

Verificado de documentos ✓

PT-DF



El presente flujograma se realiza con la información otorgada por la empresa.



El presente flujograma se realiza con la información otorgada por la empresa.

DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A.								CI-05 07/07		
								Hecho por	EM	
VERIFICACIÓN DE RECUPERACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009								Fecha	25/01/2010	
								Revisado por	ECH	
								Fecha	26/01/2010	
Fecha de Cobro	No. Cheque	Banco	Importe (Q)	Motivo del rechazo	Recargo Rechazo	NIS	Nombre Cliente	Datos del Recupero del Cheque		
								Fecha de Deposito	No. Deposito	Banco
07/10/09	6753208	Industrial	3,370.00	No tiene fondos	Q75.00	5532612	Maria Silvia Esquivel	28/10/09	41465458	Industrial (Efectivo)
16/10/09	11054372	GYT	5,009.00	No tiene fondos	Q100.00	2222949	Tejidos Luz	03/12/09	20285629	Industrial (Efectivo)
21/10/09	2444388	Industrial	11,194.00	No tiene fondos	Q100.00	5568339	Oralia Mazariegos	03/01/09	56285023	Banrural
29/11/09	369589	Industrial	5,520.00	No tiene fondos	Q75.00	5256328	Clara Lóez	05/01/009	5236569	Banrural
30/12/09	7142200	Reformador	11,935.00	Endoso incorrecto	Q100.00	5568339	Oralia Mazariegos	07/01/09	53484181	Industrial (Efectivo)
<b>TOTAL</b>			<b>37,028.00</b>							
<p><b>NOTA I</b>                  Observamos en la verificación de la recuperación de cheques rechazados que no existe un parámetro de cuantos cheques se deben recibir a un cliente de ser rechazado alguno especialmente por falta de disposición de fondos a continuación un ejemplo como resultado de la verificación realizada:</p> <p style="text-align: right;">PT-DF</p> <p>Verificado de documentos ✓</p>										

<b>DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A.</b>				<b>DF</b>	
<b>CEDULA DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO</b>				Hecho por	EM
<b>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008</b>				Fecha	31/12/2008
				Revisado por	ECH
				Fecha	31/12/2008
No.	Deficiencia	Recomendación	Referencia	Página	
1	No existe un código de ética que norme el comportamiento ético de los empleados	Recomendamos crear un comité de ética que establezca los lineamientos del comportamiento ético de los empleados que fomente la integridad, el respeto en el desarrollo de sus actividades diarias	P F	88	
2	Incumplimiento del procedimientos de compromiso con la competencia	El personal del departamento de comercialización su grados académicos no cumplen con el perfil establecido	A -1	98	
3	Inadecuada segregación de funciones se observó que los contratos están autorizados por el encargado de contratación siendo el encargado de proceso comercial quien debe autorizar este documento	Recomendamos que los contratos sean autorizados por el jefe de proceso comercial quien es la persona responsable de acuerdo a la estructura organizativa y lo establecido en los procedimientos	A -3	102	
4	Los contratos de suministros de energía, son autorizados sin completar la documentación requerida.	Recomendamos verificar el cumplimiento de los requisitos que establece la ley de electricidad y los procedimientos establecidos por la empresa, a fin de garantizar los derechos y obligaciones legales de las partes contractuales	A -3	102	
5	No existe en el procedimiento de liquidación de cajas de oficinas comerciales un documento de compromiso de pago cuando en los arcos de caja se encuentre faltantes de efectivo no hay garantía de la recuperación del cobro	Se recomienda primeramente que se reintegre el faltante de efectivo de no hacerlo documentar por medio de un compromiso de pago o aceptación de deuda firmado por encargado de la caja comercial donde autorice el descuento como anticipo de sueldo, para reintegrar el faltante de efectivo	D -3	128	
6	Incumplimiento de procedimiento de control interno en liquidación de cajas comerciales, en la recepción de cheques personales de los agentes comerciales.	Recomendamos que el jefe de la oficina comercial como responsable de los cobros no autorice la recepción de cheques a los empleados y al ser detectados en los arcos de caja correspondiente se cobren a los emisores o bien al agente de oficina comercial responsable de la caja o reportarlo como un faltante de efectivo.	D 3 -1/1	129	
7	Incumplimiento al procedimiento de convenios de pago que establece que el pago de la primera cuota debe ser de un 20% del monto de la deuda	Recomendamos que exista una revisión a los requisitos de los convenios de pago. La autorización de los convenios procede si los requisitos se cumplieron, el pago de la primera cuota debe ser de acuerdo al porcentaje establecido en los procedimientos, para garantizar el pago oportuno de las cuotas acordadas en el convenio	D -4 1/1	131	
8	Insuficiencia de la reserva de cuentas incobrables estimada contra los saldos que reporta contabilidad.	Ajustar los saldos de estimación de cuentas incobrables para que exista consistencia en relación a la cartera de clientes y cuadre con los saldos contables.	D -6 1/1	135	
9	Ineficiencia en modalidad de cobro domiciliado, derivado que no siempre el cliente tiene los fondos disponibles en la cuenta bancaria. También existe diferencia al conciliar los cobros realizados por el banco con los registros de la empresa	Realizar un estudio a los estados de cuenta bancarios del cliente cuando solicite el cobro domiciliado para evitar las devoluciones por parte del banco de facturas que no se cobraron por falta de fondos. Conciliar los cobros reportados por el banco con los registros de la empresa	E -3 1/1	141	
10	No existe un parámetro que controle la cantidad de cheques rechazados que se reciben de los clientes.	Implementar un parámetro que no permita recibir más de tres cheques sin fondos a los clientes para lograr la eficiencia del cobro.	E -5 1/1	144	

**SEGUNDA PARTE**  
**CASO PRÁCTICO**  
**INFORMES AL CLIENTE**

**Informes al cliente**

**Carta a la administración**

**Deficiencias de control interno**

Guatemala 20 de febrero 2010

A Junta Directiva

Distribuidora de energía eléctrica, S. A.

Nuestra consideración de los controles internos incluye un estudio detallado o una evaluación de cualquiera de sus elementos y fue hecha con el propósito de hacer recomendaciones de los controles internos de la empresa para prevenir o detectar errores e irregularidades.

La Administración de la empresa es responsable de establecer y mantener controles internos. Para cumplir con esta responsabilidad, la administración debe hacer estimaciones y juicios para evaluar los beneficios esperados y costos relativos a las políticas y procedimientos de control interno.

Los objetivos de los controles internos son proveer a la Administración de una seguridad razonable, pero no absoluta, de que los activos están protegidos contra pérdidas por usos o disposiciones no autorizadas y que las transacciones son ejecutadas de acuerdo con autorizaciones de la administración y son registradas apropiadamente para permitir la preparación de los estados financieros de conformidad con las normas internacionales de información financiera.

Debido a las limitaciones inherentes en los controles internos, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados. También, la proyección de cualquier evaluación de los controles internos a períodos futuros está sujeta al riesgo de que los procedimientos se conviertan en inadecuados debido a cambios en las condiciones o que la efectividad del diseño y funcionamiento de las políticas y procedimientos pueda deteriorarse.

La evaluación 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 La Distribuidora de Energía Eléctrica, S.A. Debe interpretarse que el criterio que utilizamos durante nuestra consideración de los controles internos de la empresa, podría diferir significativamente de los criterios que la administración y cualquier otra parte puedan estar utilizando para sus propósitos.

Atentamente,

**Atentamente,**  
**Evelyn Yesenia Méndez**  
**Contadora Pública y Auditora**

## **DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO**

### **Ambiente de control**

#### **Deficiencia**

En la evaluación del ambiente de control se comprobó que la empresa no cuenta con un código de ética que norme la conducta de los empleados

#### **Recomendación**

Es necesario implantar un código de ética que norme la conducta de los empleados porque esto puede causar riesgo de reputación de la empresa pues no hay lineamientos en cuanto sanciones por faltas cometidas por los empleados.

#### **Comentario de la administración**

El presidente ejecutivo indicó que este instrumento no existe debido a que la entidad trabaja en un ambiente de confianza y se espera la resolución de la junta directiva para discutir esta situación.

### **Suscripción de contratos con los clientes**

#### **Deficiencia**

De acuerdo al examen realizado al procedimiento de contratación identificamos que algunos contratos carecen de la documentación de respaldo para la formalización del servicio del suministro de energía eléctrica, también se observó que existen contratos que se autorizaron por el encargado de contratación quien de acuerdo a los procedimientos no le corresponde realizar este procedimiento y

otros contratos que no tienen firma de autorizado por la empresa a continuación describimos algunos ejemplos:

No. Contrato	Fecha	Tipo	Deficiencia
5528031	31/03/2009	Normal	Firma no autorizada
5528061	10/04/2009	Normal	Falta comprobante depósito en garantía
5528101	15/06/2009	Normal	Falta comprobante depósito en garantía
5528111	11/07/2009	Normal	Falta comprobante depósito en garantía
5528141	23/07/2009	Especial	Firma no autorizada
5528161	03/08/2009	Normal	Falta firma de autorizado de la empresa
5528181	10/09/2009	Normal	Falta comprobante de pago depósito en garantía
7030428	12/09/2009	Especial	Falta firma de la empresa

### **Recomendación**

Recomendamos revisar los contratos de suministros de energía eléctrica para verificar el cumplimiento de los requisitos que establece la ley de electricidad y los procedimientos establecidos por la empresa, a fin de garantizar los derechos y obligaciones legales de las partes contractuales.

Es necesario que de acuerdo a la jerarquía organizacional y al procedimiento establecido por la empresa la persona responsable de autorizar la contratación de los suministros realice su función debido a que esto provoca inadecuada segregación de funciones.

### **Comentario de la administración**

Según lo comentado por el jefe de proceso comercial el contrato 5528031 no estaba firmado al momento de realizar la revisión debido a que se encontraba de vacaciones por lo que se procedió a firmarlo, los contratos en los que falta los comprobantes de pago se procedió a completarlos y las autorizaciones que realizó el encargado de contratación se razonaron con visto bueno del gerente de comercialización.

## **Liquidación de cajas comerciales**

### **Deficiencia**

Como resultado del arqueo de caja a la oficina comercial central se observaron los siguientes aspectos:

Incumplimiento de procedimiento de control interno en liquidación de cajas comerciales, en la recepción de cheques personales de los agentes comerciales. En el arqueo de caja de oficina comercial se detectaron dos cheques emitidos a nombre de la empresa por los siguientes señores:

<b>Nombre</b>	<b>No. cheque</b>	<b>Fecha de emisión</b>	<b>Importe</b>	<b>Banco</b>
Carlos Mancilla	365998	28/12/2009	3,850.00	Banrural
Luis Aguilar	3654488	31/12/2009	2,975.00	Industrial

En el procedimiento de control interno de la liquidación de cajas de oficinas comerciales determinamos que el tratamiento de los faltantes y sobrantes es inadecuado porque al momento de establecer un sobrante o faltante según sea el caso el agente comercial dispone de veinticuatro horas para reportar el sobrante como ingreso o bien reponer el efectivo si resulta faltante, si no se reintegra el efectivo únicamente realiza un registro a contabilidad como faltante o sobrante.

### **Recomendación**

Recomendamos que el jefe de la oficina comercial como responsable de los cobros no autorice la recepción de cheques a los empleados y al ser detectados

en los arqueos de caja correspondiente se cobren a los emisores o bien al agente de oficina comercial responsable de la caja o reportarlo como un faltante de efectivo.

Se recomienda primeramente que se reintegre el faltante de efectivo que hace de no hacerlo documentar por medio de un compromiso de pago o aceptación de deuda firmado por encargado de la caja comercial donde autorice el descuento como anticipo de sueldo, para reintegrar el faltante de efectivo.

### **Comentario de la administración**

El jefe de unidad comercial procedió a realizar el descuento en nomina de sueldos de los cheques a los agentes comerciales emisores de los documentos. La administración realizará los descuentos de faltantes detectados en los arqueos de caja de las oficinas comerciales.

### **Convenios de pago**

#### **Deficiencia**

Verificamos que de acuerdo al procedimiento de convenio de pago, establece que se cancele el veinte por ciento (20%) del monto adeudado en el pago de la primera cuota del convenio, y se identificaron que pagos de la primera cuota están por debajo del porcentaje que establece la empresa a continuación describimos los convenios:

No.	NIS	Fecha de convenio	Total convenio	Pago de primera cuota	% Pago
1	5528031	04/01/2009	2,950.00	236	8%
2	5528091	15/04/2009	12,450.00	200	2%
3	5528141	14/06/2009	6,070.00	300	5%
4	5528181	22/08/2009	3,852.00	385	10%
5	6030332	17/01/2009	6,100.00	150	2%
6	6030353	23/04/2009	8,830.00	350	4%
7	7030388	12/01/2009	9,330.00	500	5%
8	7030393	13/03/2009	15,330.00	550	4%

### **Recomendación**

Recomendamos que exista una revisión a los requisitos de los convenios de pago. Estos documentos deben ser autorizados de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa, el pago de la primera cuota debe ser de acuerdo al porcentaje establecido en los procedimientos, para garantizar el pago oportuno de las cuotas establecidas en el convenio.

### **Comentario de la administración**

El jefe de unidad comercial acepto la observación e indicó que a partir de enero 2010 se realizará una revisión para que el pago efectivamente coincida con el porcentaje establecido en los procedimientos.

### **Estimación para cuentas incobrables**

#### **Deficiencia**

Insuficiencia de reserva estimada de cuentas incobrables, con relación al saldo contable, falta de verificación del proceso de corte debido a que, en el análisis de cartera de clientes se determinó que los clientes tipo residencial con

vencimiento a ciento cincuenta días, representan el sesenta y un por ciento del total de la reserva.

Tipo de Cliente	A 30 días	A 60 días	A 90 días	A 120 días	A 150 días	A 180 días	A 2 años	Total
Residencial	450,000	150,000	95,000	115,000	85,000	45,000	15,000	955,000
Comercio	115,000	90,000	57,500	35,000	10,000	15,000	0	212,500
Industria	265,000	225,000	93,000	26,500	2,500	0	0	612,000
<b>Sub total</b>	<b>830,000</b>	<b>465,000</b>	<b>245,500</b>	<b>176,500</b>	<b>97,500</b>	<b>60,000</b>	<b>15,000</b>	<b>1,779,500</b>
( - ) Cartera gobierno			10,000	15,000	10,000	1,000	500	36,500
( - ) Cartera con convenio de pago			5,000	31,000	1,000	340	125	37,465
<b>Total</b>			<b>230,500</b>	<b>130,500</b>	<b>86,500</b>	<b>58,660</b>	<b>14,375</b>	<b>1,742,035</b>
Porcentajes de reservas			5%	50%	100%	100%	100%	
Reserva calculada			<b>11,525.00</b>	<b>65,250.00</b>	<b>86,500.00</b>	<b>58,660.00</b>	<b>14,375.00</b>	<b>236,310.00</b>
							<b>Saldo contable</b>	<b>195,000.00</b>
							<b>Diferencia ajustar</b>	<b>41,310.00</b>

### Recomendación

Recomendamos ajustar los saldos de la estimación de cuentas incobrables para que sean los mismos importes contables de acuerdo a la previsión requerida en el análisis de la cartera de clientes, verificar el proceso de corte de energía eléctrica a los clientes tipo residencial, para disminuir la incobrabilidad de las cuentas por cobrar.

### Comentario de la administración

La administración de la empresa realizará el ajuste a los saldos contables para conciliar con el análisis de la cartera de clientes, así también el gerente de la unidad comercial realizarán revisiones a los procesos de corte de los clientes tipo residencial

## **Cobro domiciliado**

### **Deficiencia**

Observamos que en la verificación del cobro domiciliado, existe incobrabilidad derivado de que existe variación entre la facturación que es enviada a las instituciones bancarias para su respectivo cobro y los cobros que son remesados a la empresa a continuación se describe las variaciones:

Mes de cobro	Banco	Cantidad de facturas enviadas	Cantidad de facturas cobradas	Facturas devueltas	% de devolución	Importe cobrado	Importe remesado (Estado de	Diferencia
marzo	Industrial	50	45	5	10%	Q95,000	Q95,000	Q0
junio	Industrial	45	45	0	0%	Q82,000	Q78,000	Q4,000
septiembre	Industrial	45	30	15	33%	Q100,000	Q85,000	Q15,000
noviembre	Industrial	50	40	10	20%	Q98,000	Q97,000	Q1,000
marzo	Banrural	110	100	10	9%	Q60,000	Q59,000	Q1,000
junio	Banrural	95	85	10	11%	Q62,000	Q62,000	Q0
septiembre	Banrural	100	90	10	10%	Q75,000	Q70,000	Q5,000
noviembre	Banrural	100	85	15	15%	Q78,000	Q75,000	Q3,000
<b>TOTAL</b>		<b>595</b>	<b>520</b>	<b>75</b>	<b>13%</b>	<b>Q650,000</b>	<b>Q621,000</b>	<b>Q29,000</b>

### **Recomendación**

Es recomendable realizar un análisis a los estados de cuenta bancarios del cliente cuando solicite el cobro domiciliado para evitar las devoluciones de facturas que no se cobraron por parte de la entidad bancaria, ocasionadas por indisponibilidad de fondos del cliente con el fin de que el cobro sea oportuno y se disminuya la incobrabilidad de las cuentas.

### **Comentario de la administración**

El gerente de la unidad comercial indicó que a partir de enero 2010 se procederá a incluir en los requisitos previa autorización del cobro domiciliado, a los clientes que soliciten esta modalidad de cobro un histórico del manejo de cuenta

bancaria así como referencias comerciales y será sometido a un análisis de crédito para ser autorizado el cobro domiciliado

### **Cheques devueltos**

#### **Deficiencia**

Observamos en la verificación de la recuperación de cheques rechazados que no existe un parámetro de cuantos cheques se deben recibir a un cliente de ser rechazado alguno especialmente por falta de disposición de fondos a continuación un ejemplo como resultado de la verificación realizada:

Fecha de Cobro	No. Cheque	Banco	Importe (Q)	Motivo del rechazo	Recargo Rechazo	NIS	Nombre Cliente
07/10/09	6753208	Industrial	3,370.00	Sin Fondos	Q75.00	5532612	Maria Silvia Esquivel
16/10/09	11054372	GYT	5,009.00	Sin Fondos	Q100.00	2222949	Tejidos Luz
21/10/09	2444388	Industrial	11,194.00	Sin Fondos	Q100.00	5568339	Oralia Mazariegos
29/11/09	369589	Industrial	5,520.00	Sin Fondos	Q75.00	5256328	Clara Lóez
30/12/09	7142200	Reformador	11,935.00	Endoso incorrecto	Q100.00	5568339	Oralia Mazariegos

#### **Recomendación**

Es recomendable implementar un parámetro que no permita recibir mas de tres cheques sin fondos a los clientes para lograr la eficiencia del cobro. Verificar constantemente que la recuperación de cada cheque rechazado sea estrictamente en efectivo.

**Comentario de la administración**

La administración estableció que a partir de enero 2010 implantará un parámetro de recibir hasta tres rechazos de cobro de cheques a los clientes siempre y cuando no se realicen en el mismo mes

Este informe es únicamente para conocimiento y uso de la gerencia y del consejo de administración.

**Atentamente,  
Evelyn Yesenia Méndez**

## CONCLUSIONES

1. La empresa distribuidora de energía eléctrica debe cumplir con disposiciones legales, mercantiles, tributarias y reglamentarias y cumplir con las disposiciones de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica quien es el ente regulador del subsector eléctrico.
2. El control interno en toda empresa debe ser una herramienta de prioridad, para la buena organización, eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos, la visión y misión trazada por la entidad en el momento de su constitución. La evaluación del control interno comprende los elementos de: Ambiente de control, evaluación del riesgo y su respuesta, actividades de control, información y comunicación y la supervisión.
3. Como respuesta al planteamiento de la investigación ¿Desde el punto de vista de Normas de Auditoria cuales son las causas de no aplicar un adecuado procedimiento de control interno en el área de cobros y créditos en una empresa de distribución de energía eléctrica?. Se confirma la hipótesis y se alcanzan los objetivos planteados en la investigación derivado de la evaluación de los procedimientos de control interno se encontraron las siguientes deficiencias de control interno: Incumplimiento de los requisitos de los contratos de suministros de los clientes, incumplimiento al procedimiento de convenios de pago en la cancelación del porcentaje de la primera cuota, incumplimiento en el procedimiento de control interno de liquidación de caja en oficina comercial, inexistencia de un documento que soporte el reintegro de los faltantes de efectivo en caja, Insuficiencia en la estimación de la reserva de incobrables y falta de revisión en la antigüedad de los saldos vencidos de los clientes son parte de las deficiencias de control interno determinadas en la evaluación a los procedimientos.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la administración de la Distribuidora de Energía Eléctrica, S.A., cumplir con todas sus obligaciones legales, mercantiles, tributarias, reglamentarias y las contempladas por la Ley de Electricidad y Comisión Nacional de Energía Eléctrica para evitar sanciones económicas que afecten el curso comercial de la empresa.
2. Al departamento de auditoría interna, que es el principal responsable de velar y evaluar que los procedimientos de control interno sean eficaces, debe oportunamente verificar los elementos de: Ambiente de control, evaluación del riesgo y su respuesta, actividades de control, información y comunicación y la supervisión y de esta manera cumplir con los procedimientos de los procesos del ciclo comercial como los son: Solicitud, contratación, lectura, facturación y cobro a los clientes para verificar el buen funcionamiento de cada uno.
3. A la administración se recomienda la implementación de los siguientes aspectos: revisar periódicamente el cumplimiento de los requisitos de los contratos de suministro de energía eléctrica, revisar la los pagos de las cuotas acordados en los convenios de pago, realizar arqueo de caja sorpresivos a los agentes comerciales, adopción de un documento que soporte el reintegro de los faltantes de caja, ajustar el saldo de la estimación de cuentas incobrables, esto es necesario para la correcta aplicación de los controles internos y de esta manera evitar riesgos monetarios y evitar la incobrabilidad de las cuentas a los clientes.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Acuerdo Gubernativo 256-97 Ministerio de energía y minas Reglamento de la Ley General de Electricidad
2. Acuerdo Gubernativo Numero 299.98 Reglamento del Administrador del Mercado Mayorista
3. Consejo de la Federación Internacional de Contadores (International Federation of Accountants) -IFAC – NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA (NIAS) 2007.
4. Comisión Nacional de Energía Eléctrica Resolución CNEE 09-99 Normas Técnicas del Servicio de Distribución.
5. Congreso de La República de Guatemala decreto 2-70 Código de Comercio
6. Congreso de La República de Guatemala decreto 106 Código Civil.
7. Congreso de La República de Guatemala decreto 295 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS
8. Congreso de La República de Guatemala decreto 1441 Código de trabajo.
9. Congreso de La República de Guatemala decreto 16-91 Código Tributario.
10. Congreso de La Republica de Guatemala decreto 26-92 Ley del Impuesto Sobre la Renta (I.S.R.).

11. Congreso de La República de Guatemala decreto 27-92 Ley del impuesto al valor agregado IVA
12. Congreso de La República de Guatemala decreto 37-92 Ley del impuesto de Timbres y papel sellado
13. Congreso de La República de Guatemala decreto 26-95 Ley del impuesto sobre productos financieros
14. Congreso de La República de Guatemala decreto 93-96 Ley General de Electricidad
15. Congreso de La República de Guatemala decreto 115-98 Ley del Impuesto Único sobre inmuebles
16. Congreso de La República de Guatemala decreto 20-2006 Disposiciones legales para el fortalecimiento de la administración tributaria.
17. Congreso de la República de Guatemala decreto 73-2008 Ley del Impuesto de Solidaridad
18. GILBERTO ROLANDO PEREZ OROZCO "Auditoria I Normas y Procedimientos " -Editores ECAFYA - Segunda edición enero 2001.
19. Grupo Editorial Océano –Macgraw Hill – Enciclopedia de La Auditoria 1315-páginas.

20. Gonzalo Alfredo Orozco Orozco Tesis “El contador público y auditor independiente en el diseño del control interno del ciclo de ingresos de una agencia de viajes marzo 2009 203 páginas
21. Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores “ Evaluación y Juicio del Auditor en Relación con el Control Contable”, Segunda Edición 1999.
22. Normas técnicas del servicio de distribución Resolución CNEE No. 09-99
23. PERDOMO SALGUERO MARIO LEONEL “Procedimientos y Técnicas de Auditoría I” Segunda Edición 2006 -167 páginas.
24. KURT PANY CFA, CPA, “Principios de Auditoría” decimocuarta edición - 736 páginas.
25. <http://www.cnee.gob.gt/html/quienes/funciones.html>
26. <http://www.amm.org.gt/>