

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“AUDITORÍA INTERNA DE LA CUENTA POR COBRAR DE UNA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA”**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

GIOVANNI ALBINO LEÓN MONZÓN

previo a conferírsele el título de
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

en el grado académico de

LICENCIADO

Guatemala, julio 2010

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

Decano:	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
Vocal Segundo:	Lic. Mario Leonal Perdomo Salguera
Vocal Tercero:	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto:	P. C. Edgar Arnoldo Quiché Chiyal
Vocal Quinto:	P.C. José Antonio Vielman

PROFESIONALES QUE PRACTICARON EL EXAMEN PRIVADO DE ÁREAS
PRÁCTICAS BÁSICAS

Área Matemática - Estadística:	Lic. José Luis Reyes Donis
Área Contabilidad:	Lic. Alfonso Mardoqueo Lima Cruz
Área Auditoría:	Lic. Manuel Fernando Morales García

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente:	Lic. Rubén Eduardo del Águila Rafael
Examinador:	Lic. Guillermo Javier Cuyun González
Examinador:	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales

Guatemala, Agosto 20 de 2009

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

Estimado Señor decano:

De conformidad con el nombramiento que me hiciera esa decanatura, según Oficio del 27 de Agosto de 2007, he procedido a asesorar el trabajo de tesis "**AUDITORIA INTERNA DE LA CUENTA POR COBRAR DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA**" el cual presenta a consideración de la Honorable Junta Directiva de la Facultad, el señor Giovanni Albino León Monzón, previo a optar al título de Contador Público y Auditor en grado académico de Licenciado.

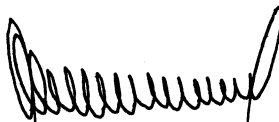
Como resultado de su investigación documental y con base en la practica en la empresa guatemalteca dedicada a esta área comercial, el Señor León Monzón, expone en forma clara y concisa lo relacionado con la Auditoría Interna de Cuentas por Cobrar de una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, así como su importancia en ese tipo de negocios y la aportación de la propia experiencia con este tema.

Por lo tanto, es mi opinión que se acepte el trabajo de tesis presentado por el señor León Monzón, para su revisión, discusión y defensa en el examen privado de tesis.

Sin otro particular, sírvase aceptar las muestra de mi consideración y respecto.

Atentamente,

"ID Y ENSEAR A TODOS"



Licenciado Gustavo Adolfo Morán Portillo
Contadores Público y Auditor
Colegiado No. 2109.



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

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

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
VEINTIDOS DE JUNIO DE DOS MIL DIEZ.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.4, subinciso 5.4.1 del Acta 10-2010 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 21 de junio de 2010, se conoció el Acta AUDITORIA 66-2010 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 18 de marzo de 2010 y el trabajo de Tesis denominado: "AUDITORÍA INTERNA DE LA CUENTA POR COBRAR DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA", que para su graduación profesional presentó el estudiante GIOVANNI ALBINO LEÓN MONZÓN, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

7-1-11
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SEGUNDA MORALES
DECANO



Smp.

DEDICATORIA

A DIOS Fuente de sabiduría, fortaleza y guía, para la culminación de mi carrera.

A MIS PADRES José Manuel León Girón
Elvia Monzón Estrada
Un reconocimiento a sus esfuerzos y sabias enseñanzas

A MIS HERMANOS Carlos, Byron, Mario, Vanessa y Roberto
Por su apoyo y comprensión incondicional

A MIS ABUELOS Una flor sobre sus tumbas.

A Toda mi familia
Mis Amigos
Familia Cruz Pérez
Por su apoyo incondicional

ÍNDICE

PÁGINA

INTRODUCCIÓN

I. EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1.1	Reseña Histórica de las Empresas de Distribución de Energía Eléctrica	
1.1.1	Reseña Histórica de la Energía	1
1.1.2	Importancia de la Electricidad	2
1.1.3	La energía eléctrica en Guatemala	2
1.1.4	Cómo se obtiene la electricidad en nuestras casas	4
1.2	Definición de Empresa	5
1.3	Clasificación de las empresas	6
1.3.1	Clasificación de la Empresa de acuerdo a su magnitud	6
1.3.2	Clasificación de la Empresa de acuerdo a su actividad	6
1.3.3	Clasificación de la Empresa de acuerdo a la propiedad	7
1.4	Formas de Organización	
1.4.1	Sociedad Colectiva	8
1.4.2	Sociedad en Comandita Simple	8
1.4.3	Sociedad de Responsabilidad Limitada	9
1.4.4	Sociedad Anónima	9
1.4.5	Sociedad en Comandita por Acciones	10
1.4.6	Sociedad Civil	10
1.5	Legislación aplicable	11

II. AUDITORÍA INTERNA Y CONTROL INTERNO

2.1	Definición de Auditor	18
2.2	Definición de Auditoría Interna	21
2.3	Guías de Auditoría Interna	30

2.4	Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna	35
2.5	Pruebas sustantivas	43
2.6	Pruebas de cumplimiento	44
2.7	Definición de Muestreo	44
2.8	Definición de Control y Control Interno	47-48

III. CUENTAS POR COBRAR

3.1	Definición de las cuentas por cobrar	53
3.2	Importancia de las cuentas por cobrar	53
3.3	Aspectos legales	57
3.4	Naturaleza de las cuentas por cobrar	58
3.5	Divulgaciones	59
3.6	Cuentas incobrables	59
3.7	Clasificación de las cuentas por cobrar	60
3.8	Valuación de la cuentas por cobrar	62
3.9	Presentación de las Cuentas por Cobrar en el Balance General	62
3.10	Proceso de recuperación de deuda	63
3.11	Control Interno de las cuentas por cobrar	65

IV. AUDITORÍA INTERNA DE LA CUENTA POR COBRAR DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4.1	Antecedentes	67
4.2	Índice general de papeles de trabajo	72
4.3	Planificación de auditoría interna	98
4.4	Desarrollo de los papeles de trabajo	108
4.5	Ajuste y Reclasificaciones	145
4.6	Informe de Auditoría Interna	146

CONCLUSIONES	153
RECOMENDACIONES	154
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	155

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de los mercados y la expansión de las transacciones comerciales, han establecido diferentes modelos de ventas que formalizan las operaciones, de allí las ventas contado y al crédito. Estas últimas han generado el aumento en el volumen de transacciones de las empresas, pero también los riesgos que las empresas asumen.

Los créditos concedidos deben ser registrados y centralizados en la cuenta por cobrar de las empresas; su control y recuperación debe ser eficaz y eficiente, teniendo como base las políticas y procedimientos establecidos, y su administración como cuenta por cobrar debe ser una prioridad, ya que su análisis determina el impacto que tendrá sobre la situación financiera para la compañía.

La recuperación de la cuenta por cobrar no sería posible sin la aplicación de las políticas y procedimientos existentes, por lo tanto, la verificación y análisis de los mismos deben ser constantes debido a los cambios económicos y sociales del mercado.

Las Empresas Distribuidoras de Energía Eléctrica, creadas y reguladas dentro del marco legal del país, reflejan sus ventas en un 100% en la cuenta por cobrar; y su recuperación debe ser eficaz y eficiente al menor costo administrativo.

El Contador Público y Auditor como auditor interno, es la persona más indicada para el análisis de políticas y procedimientos de controles internos establecidos en esta área, comprobando su cumplimiento, para que las transacciones contables de los saldos de la cuenta por cobrar en los Estados Financieros existan y reflejen la realidad de las operaciones comerciales.

Al desarrollar una auditoría financiera de las cuentas por cobrar en una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, el auditor interno, evalúa la efectividad de las políticas y procedimientos, presentando los resultados ante la administración por medio de un informe que incluye

conclusiones y recomendaciones (si existieran) que considere necesarias para el fortalecimiento del control interno existente y maximizar el rendimiento de los recursos del área.

Derivado de lo anterior, las políticas y procedimientos definidos en el área de cuentas por cobrar deben ser concordantes con las estrategias de la empresa, para alcanzar el objetivo de recaudación en forma eficaz y eficiente, evitando mayores costos de recuperación así como una disminución en la liquidez de la empresa.

El trabajo investigado, fue desarrollado en cuatro capítulos, el primero muestra las características de una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, desarrollo histórico, normativa legal, entre otros aspectos.

En el segundo capítulo se desarrollan los conceptos de auditoría interna, objetivos, características y normativas que rige al auditor interno, técnicas que emplea al realizar el trabajo. Además, muestra el control interno, cuyo concepto es la base fundamental para la realización y análisis de cualquier tipo de auditoría.

La investigación, muestra en el tercer capítulo, uno de los rubros con mayor incidencia en el flujo financiero de cualquier entidad, como lo son las ventas al crédito, y que contablemente se reflejan en los Estados Financieros, como cuentas por cobrar. Se desarrolla su concepto e importancia, conceptos relacionados de acuerdo a la entidad, aspectos legales, naturaleza, divulgaciones, incobrabilidad, clasificación, valuación, presentación, proceso de recuperación y el control interno que debe existir.

Por último, en el cuarto capítulo se presenta el caso práctico, documentando una auditoría financiera a las cuentas por cobrar de una Distribuidora de Energía Eléctrica, aplicando las técnicas de auditoría se verifica la existencia y cumplimiento del control interno de la compañía, traducido en políticas y procedimientos. Al concluir la misma, se presenta el informe correspondiente con las conclusiones y recomendaciones más relevantes, ante el órgano administrativo correspondiente.

CAPÍTULO I

EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA

1.1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA ENERGÍA

El descubrimiento del fuego para el hombre, marcó el inicio de la utilización de la energía en la satisfacción de ciertas necesidades. En el transcurso de los siglos éste fue descubriendo nuevas fuentes y creando formas distintas de poder aprovecharlas, apoyándose en el avance científico-técnico.

Entre las principales formas de aprovechamiento de la energía tenemos:

- ♦ La fuerza de tracción, la cual permitió el desarrollo de la agricultura.
- ♦ La utilización del viento por medio de la inversión de la vela, dio un fuerte impulso a la navegación, generando el aumento del comercio, el intercambio de ideas y conocimientos.
- ♦ El empleo de las corrientes de agua de los ríos y la utilización de la rueda hidráulica, liberó al hombre de gran cantidad de tareas que requerían considerable esfuerzo físico y dio lugar a la creación de los primeros talleres y fábricas.

Los pueblos griegos hace unos 2500 años conocían algunas cualidades de la energía eléctrica, sabían que si se frotaba un trozo de ámbar con un tejido, adquiría enseguida la propiedad de atraer plumas o lana. Según se conoce esta fuente de energía nace como un agente natural que se puede manifestar a través de fenómenos mecánicos, físicos y químicos.

El filósofo Tales de Mileto descubrió que existían dos clases de electricidad, positiva y negativa, y fue él, quien le dio el nombre.

La invención de la máquina de vapor proporcionó la transición del trabajo artesanal a la producción masiva, originando una verdadera revolución social y económica a fines del siglo XVIII y principios del XIX.

El médico inglés William Gilbert en el siglo XVI se interesa en experimentar con estos fenómenos que ya habían atraído la atención del filósofo Tales de Mileto; en 1800 el Conde Alessandro Volta (1745-

1827) fabricó la primera pila que genera corriente continua de electricidad.

Muchos han estudiado la electricidad, pero en 1897 fue que se descubrió que la electricidad consiste en un flujo de electrones del polo negativo al polo positivo. La primera central eléctrica del mundo fue instalada en la ciudad de Nueva York en 1879, por el inventor Thomas Alva Edison. Este hito histórico marca el inicio de una nueva industria que vendría a formar el umbral de las empresas de servicio eléctrico en el ámbito mundial, derivado de este contexto; el punto de partida para desarrollo de la energía eléctrica que representaba en aquel entonces la base para la modernización de las actividades en general de la población.

Los enormes avances de nuestra época han sido posibles, debido al uso de la energía eléctrica, al aprovechamiento del petróleo y más recientemente al empleo de la energía nuclear.

1.1.2 IMPORTANCIA DE LA ELECTRICIDAD

Es una de las principales formas de energía usada en el mundo moderno, constituyéndose en parte integra de los hogares, oficinas, la industria y el comercio.

1.1.3 LA ENERGÍA ELÉCTRICA EN GUATEMALA

La prestación del servicio eléctrico se inicio en 1884, con la presencia de varias generadoras de energía eléctrica. Una de las primeras lo constituyó la Empresa Eléctrica del Norte, fundada en ese mismo año, la cual contaba con un equipo hidroeléctrico que usaba aguas negras del barranco de la finca El Zapote en la parte norte de la Ciudad Capital. A esta empresa le fue otorgada la concesión por el Gobierno de la República de Guatemala en 1887, para el suministro de alumbrado público y servicio eléctrico de un segmento de la ciudad de Guatemala.

En el interior del país en 1889 se crea una empresa de alumbrado eléctrico en la Ciudad de Retalhuleu; de igual manera en la Ciudad de Quetzaltenango se otorga a través de su municipalidad el contrato de prestación del servicio eléctrico a una empresa propiedad del señor J. L. Bueno. En el municipio de Puerto de San José, Departamento de Escuintla se otorga el contrato al señor Mc Nider por el suministro de cien luces y un faro eléctrico.

Se crea en la misma época la Empresa Eléctrica de Escuintla, la cual proveía de energía al departamento del mismo nombre, con una generación menor a la Empresa Eléctrica del Norte de la Ciudad de Guatemala; se utilizaría una hidroeléctrica de menor capacidad que aprovechaba las aguas del río Michatoya en las cercanías del Municipio de Palín.

En octubre de 1,894 el Gobierno de la República de Guatemala por medio del Ministerio de Fomento, otorga al señor Enrique Neutze, una concesión para producir electricidad aprovechando las cascadas del río Michatoya, cerca de la población de Palín, departamento de Escuintla y vender la energía que produjera a la Ciudad Capital, Antigua Guatemala, Chimaltenango, Amatitlán, Palín y Escuintla.

Se funda con ello la Empresa Eléctrica de Guatemala, constituyéndose formalmente como una sociedad anónima, estando entre los socios fundadores el señor Enrique Neutze. En 1903 y 1905 ésta adquirió la Empresa Eléctrica del Norte y la Empresa Eléctrica de Escuintla, consolidando de esta forma su desarrollo empresarial e iniciando las actividades del servicio de energía eléctrica hacia los pobladores de la Ciudad de Guatemala y poblaciones vecinas.

El nombre de la empresa fue mantenido, sufriendo varias modificaciones a lo largo de los años hasta formalizarse en el año de 1939 como Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.

Evolucionando rápidamente en el transcurso de los años, hasta convertirse en la hidroeléctrica más grande del país, reflejado en la calidad de su equipo de trabajo, instalaciones y consolidándose con la ayuda de empresas extranjeras por medio de personal calificado, el uso de mayores capitales, las necesidades propias de consumo de nuestra sociedad, la apertura de mercado, formaron lo que en la actualidad constituye la base de la Empresa Privada de Distribución y Servicio Eléctrico en la República de Guatemala.

El Estado como garante de los servicios públicos tiene como una de sus funciones el servicio de la energía eléctrica; sin embargo, se ha visto forzado a delegar esta función en manos de empresas privadas o mixtas para el caso de la distribución, comercialización, transmisión y generación.

Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A. (EEGSA) es vendida en 1998 al Grupo DECA II, formada por el Grupo IBERDROLA de España, TPS DE ULTRAMAR de EE.UU. y EDP ELÉCTRICA DE PORTUGAL, quienes en conjunto adquirieron el 80% de las acciones de EEGSA, 14% el Estado de Guatemala y 6% otros accionistas minoritarios.

DEORSA y DEOCSA fueron constituidas para la prestación del servicio de distribución en el Occidente y Oriente del país son propiedad de la corporación Unión FENOSA de España.

Los generadores y cogeneradores han invertido en la compra o instalado plantas generadoras, en estos casos se transformaron en Empresas Privadas de Servicio Eléctrico. En el presente solamente el

Instituto Nacional de Electricidad (INDE) representa al Estado dentro del llamado Sub - Sector Eléctrico, como principal generador de energía eléctrica y administrador de las principales hidroeléctricas existentes en el país.

1.1.4 COMO SE OBTIENE LA ELECTRICIDAD EN NUESTRAS CASAS

La energía eléctrica se produce en una planta generadora o cogeneradora de electricidad que puede ser hidráulica, geotérmica, eólica, nuclear o de otro tipo, quienes venden la energía en alta tensión (por mayor).

En Guatemala esta actividad esta administrada y coordinada por una entidad independiente sin fines de lucro, el Administrador del Mercado Mayorista –AMM- organización creada por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica del Ministerio de Energía, quien centraliza el despacho y entrada en funcionamiento de los generadores o cogeneradores de acuerdo al costo de generación más bajo, gradualmente se incrementara el costo de acuerdo a la demanda (consumo de energía) existente en el sistema de distribución. El Administrador del Mercado Mayorista centraliza y forma los reportes de venta de energía (correspondiente a los generadores), por las compras realizadas por cada distribuidor y comercializador de acuerdo a los contratos existentes o ventas de oportunidad (spot o excedentes de energía).

La energía eléctrica proporcionada a los distribuidores y comercializadores es transportada a grandes distancias por medio de las líneas de transmisión que operan en alto voltaje por lo cual se paga una cuota de servicio (peaje transmisión).

Esta corriente es transformada en las subestaciones de energía eléctrica a voltajes menores. El distribuidor de energía eléctrica recibe en las subestaciones la energía para su redistribución a un voltaje menor y abastecer a los consumidores o clientes (ventas de energía al detalle). En las líneas de distribución se derivan los conductores secundarios que transportan la energía eléctrica a un voltaje de 120/240 voltios, esta energía es la que comúnmente es utilizada en las viviendas para su medición se utiliza un contador de energía en 120/240 voltios.

Los consumos de energía eléctrica se facturan de acuerdo al pliego tarifario vigente autorizado por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica. Mensualmente se leen los contadores de energía eléctrica y se genera la facturación periódica y/o cíclica de los consumos de energía de las viviendas. En la actualidad existen dos tipos de pliego tarifario 1. Tarifa social y 2. Tarifa No Social; adicionalmente se

suman al consumo de energía eléctrica los impuestos, (Impuesto al valor agregado IVA) y arbitrios municipales (tasa municipal autorizada por cada municipalidad).

1.2 DEFINICIÓN DE EMPRESA

“Sociedad industrial o mercantil, unidad económica de base en que se desenvuelve el proceso productivo. En este se combinan los factores productivos para conseguir un producto que obtenga el máximo beneficio: económico o social, según los casos. (15:5080)”.

“En las empresas capitalistas, la actividad se dirige hacia la maximización del beneficio. Hay dos clases fundamentales de empresas capitalistas: la privada y la pública, mixta o nacionalizada.

Las características de la empresa privada

- a. Libertad de acción del empresario en los métodos de productivos, aunque sometido a ciertas limitaciones referentes a la naturaleza del producto, las condiciones laborales, el sistema de precios, etc.
- b. Los bienes y servicios que produce están destinados a un mercado, la reacción del cual es un elemento de riesgo de la gestión de la empresa.
- c. Las relaciones de la empresa con las demás se rigen en cierta forma, más o menos amplia, por la competencia.

Las características de la empresa pública:

- a. Ha surgido como instrumento del poder público para regular la marcha de las empresas privadas, lo que ha creado frente a estas un sector público o semipúblico en el que el Estado, en grados diversos, actúa como empresario” (15:5080 - 5081).

1.3 CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

1.3.1 CLASIFICACIÓN DE LA EMPRESA DE ACUERDO A SU MAGNITUD

Por el monto de su capital aportado por los accionistas

- Pequeña de Q5,000.00 a Q25,000.00 de capital aportado a la sociedad,
- Mediana de Q25,000.01 a Q100,000.00 de capital aportado a la sociedad y,
- Grande de Q100,000.01 en adelante de capital aportado a la sociedad.

Sobre la base del número de trabajadores que ocupa

- Pequeña de 1 a 50 empleados,
- Mediana de 51 a 250 empleados y,
- Grande de 250 en adelante de empleados contratados.

Por la cantidad de bienes y servicios que produce

- Pequeña o Artesanal,
- Mediana: Producción de un bien y servicio semiartesanal y,
- Grande: Compañías que se dedican a la producción y comercialización de bienes y servicios a gran escala.

1.3.2 CLASIFICACIÓN DE ACUERDO AL TIPO DE ACTIVIDAD QUE REALIZA

Empresa industrial

Se dedica a la extracción y transformación de materias primas con el objeto de crear un producto con valor agregado y llevarlo a un mercado determinado, con el fin primordial de alcanzar el lucro.

Empresa comercial

Se orienta a la compraventa de mercaderías, a efecto de poder alcanzar una ganancia, que es su fin primordial.

Empresa agraria

Basa su actividad productiva en la explotación de la tierra, que constituye su principal medio de producción.

Empresa financiera

Empresa compleja, organización, multidivisional y descentralizada que trabaja capital propio y ajeno, cuyo objeto es financiar a las pequeñas, medianas y grandes empresas.

Empresa de servicios

Desarrolla, presta y ofrece su actividad o su forma de servicio, dicho sector esta integrado por una infinidad de actividades o servicios, los cuales no serán específicamente tipificados y por lo mismo se hacen difíciles de cuantificar.

1.3.3 CLASIFICACIÓN DE ACUERDO A LA PROPIEDAD**Empresas privadas**

Formadas por capital privada, constituyendo el rasgo más distintivo de la sociedad capitalista, tiene la libertad de realizar cualquier actividad económica, además busca la obtención de alguna necesidad de orden general, social y el lucro.

Empresas públicas

Se basan en la propiedad estatal, cuyo fin es velar por el bienestar de la comunidad, satisfaciendo las necesidades de carácter general o social de toda la población, teniendo la posibilidad de obtener utilidades, ya que esta podrá trabajar obteniendo beneficios. El fin del Estado como Empresa no puede ser el obtener lucro, ya que debe satisfacer las necesidades de la colectividad.

Empresa mixta

Su Capital está constituido por aportaciones de particulares y de entidades estatales, y su administración y gestión se puede centrar en cualquiera de los dos aportadores.

1.4 FORMAS DE ORGANIZACIÓN

1.4.1 SOCIEDAD COLECTIVA

“Existe bajo una razón social y en la cual todos los socios responden de modo subsidiario, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales” (2:8).

Sus principales características:

- a. Es una sociedad de personas propiamente dicha.
- b. Los socios son responsables solidariamente ante terceros mancomunadamente entre ellos mismos.
- c. La responsabilidad “ilimitada” significa que los socios responden con todos sus bienes personales al pago de las deudas y, al cumplimiento de las obligaciones sociales.
- d. La razón social debe enunciar el nombre y apellidos de uno de los socios o los apellidos de dos o más con el agregado de las palabras “Y Compañía Sociedad Colectiva”, que podría abreviarse “Y Cía., S.C.”
- e. La persona que no siendo socio permite que figure su nombre en la razón social, queda sujeta a las mismas obligaciones y responsabilidades.
- f. El capital se constituye por aportaciones de los socios.

1.4.2 SOCIEDAD EN COMANDITA SIMPLE

“Compuesta por uno o varios socios comanditados que responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales y uno o varios socios comanditarios que tienen la responsabilidad limitada al monto de sus aportaciones” (2:9).

Se caracteriza por:

- a. Una sociedad de personas.
- b. En ella intervienen dos clases de socios, comanditados y comanditarios.
- c. Las aportaciones no pueden representarse en acciones.
- d. El capital debe ser aportado íntegramente al momento de constituir la sociedad.
- e. La administración estará a cargo de los socios comanditados.
- f. La razón social se forma con el nombre de uno de los socios comanditarios o con los apellidos de dos o más de ellos seguidos de las palabras “Y Compañía Sociedad en Comandita”, que podrá abreviarse, “Y Cía. S. En C.”.
- g. Los nombres de los socios comanditados no deben figurar en la razón social, ni deben administrar la sociedad.

1.4.3 LA EMPRESA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Es la compuesta por varios socios que sólo están obligados a responder al monto de sus aportaciones.

Sus principales características:

- a. Es una sociedad de personas.
- b. La responsabilidad de los socios es limitada al monto de sus aportaciones, y por las obligaciones sociales responden únicamente el patrimonio de la sociedad.
- c. El Capital esta dividido en aportaciones que no pueden incorporarse a títulos de ninguna naturaleza ni denominarse acciones; y, deben estar totalmente pagadas al momento de la constitución de la sociedad.
- d. El número de socios no puede exceder de veinte (20).
- e. La razón social se forma agregando obligadamente la palabra “Limitada” o la leyenda “Y Compañía Limitada”, las que podrán abreviarse “Ltda.” o “Cía. Ltda.”, al nombre completo de uno de los socios o a los apellidos de dos o más de ellos.
- f. Esta forma de sociedad no podrá haber socio industrial.

1.4.4 LA SOCIEDAD ANÓNIMA

“El Capital en la sociedad anónima está dividido y representado en acciones. La responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito” (2:11).

Sus principales características:

- a. Se identifica con una denominación, la cual puede formarse libremente, con el agregado obligatorio “Sociedad Anónima”, que puede abreviarse “S.A.” (2:11).
- b. Las personas que administran pueden ser socios o no y serán electos por la asamblea general y su nombramiento no podrá hacerse por un periodo mayor de 3 años (2:21).

El capital puede ser:

- Autorizado: Que es la suma máxima por la que se pueden emitir acciones sin necesidad de formalizar un aumento de capital y modificar la escritura de constitución.
- Suscrito: Lo constituyen el monto de la totalidad de acciones colocadas con los accionistas. Para suscribir acciones deberán pagarse como mínimo el veinticinco por ciento (25.0%) de su valor nominal.
- Pagado: Lo constituye la parte efectivamente cancelada por los accionistas en efectivo u otros bienes aportados a la sociedad en cumplimiento de las suscripciones. El Capital pagado mínimo debe ser de cinco mil quetzales (Q5,000.00).

1.4.5 LA SOCIEDAD EN COMANDITA POR ACCIONES

“Está formada por uno o varios socios comanditados que responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria, por las obligaciones sociales, y uno o varios socios comanditados que tienen la responsabilidad limitada al monto de las acciones que suscribieron, en la misma forma que los accionistas de una sociedad social (2:26)”. Sus principales características:

- a. Es una sociedad mixta.
- b. Intervienen dos clases de socios, los comanditados y los comanditarios.
- c. Los comanditados tienen la responsabilidad ilimitada y los socios comanditarios limitada.
- d. Las aportaciones deben estar representadas por acciones.
- e. La razón social se forma con el nombre de uno o dos de los socios comanditados y se le agrega la leyenda “Y Compañía Sociedad en Comandita por Acciones” que se abreviara “Y Cía. S.C.A.”.
- f. La administración y representación legal de la sociedad estará a cargo de los socios comanditados.
- g. En lo referente al capital se registrará por las reglas relativas a la sociedad anónima.

Depende del tamaño de la Empresa que se quiera constituir y pensar en el tipo de sociedad mercantil que se adoptará, la más común es la sociedad de representación limitada para Empresa pequeña y, la sociedad anónima para las Empresas medianas y grandes, ambas sociedades tienen las características de que el riesgo de la responsabilidad que se asume, está limitada al momento de las aportaciones de los socios.

La principal ventaja de una sociedad mercantil, es la captación de recursos financieros a través de la aportación de sus socios y préstamos.

1.4.6 SOCIEDAD CIVIL

Todo ente económico que se rige de acuerdo al Código Civil y que no persigue el lucro. La persona jurídica forma una entidad civil distinta de sus miembros individualmente considerados; puede ejercer todos los derechos y contraer las obligaciones que sean necesarias para realizar sus fines y ser representada por la persona u órgano que designe la ley, las reglas de su institución, sus estatutos o reglamentos, o la escritura social. Pueden citarse:

Las Asociaciones

Son Instituciones sin fines lucrativos que se proponen proveer, ejercer y proteger sus intereses sindicales, políticos, económicos, religiosos, sociales, culturales, profesionales o de cualquier otro orden, cuya constitución fuere debidamente aprobada por la autoridad respectiva.

Las asociaciones no lucrativas podrán establecerse con la autorización del Estado, en forma accionada

sin que, por ese sólo hecho sean consideradas como Empresa mercantil.

Las Fundaciones

Son instituciones constituidas por escritura pública o por testamento. En el instrumento de fundación debe indicarse el patrimonio afecto y el fin a que se destina y, la forma de administración.

1.5 LEGISLACIÓN APLICABLE

Entre otras leyes que se aplican al sub-sector eléctrico, tenemos:

Decreto No.	Contenido
Decreto No. 2-70	Código de Comercio
Decreto No. 6-91	Código Tributario y sus Reformas
Decreto 26-92	Ley del Impuesto sobre la Renta y su Reglamento
Decreto 27-97	Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento
Decreto 1441	Código de Trabajo y sus Reformas
Decreto 58-90	Ley contra la Defraudación y Contrabando Aduaneros
Decreto 26-95	Ley del Impuesto sobre Productos Financieros
Decreto 72-08	Ley del Impuesto de Solidaridad

Fuente: Decretos Congreso de la República de Guatemala

1.5.1 LAS NORMAS QUE EN LA ACTUALIDAD REGULA LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Hasta 1996 las actividades de generación, transporte, comercialización y distribución de la energía eléctrica en Guatemala no se realizaban de acuerdo con un cuerpo integral de regulaciones y en términos generales el negocio se limitaba a ser ejecutado por entidades estatales. A partir de esa fecha con la emisión del Decreto No. 93-96 del Congreso de la República que contiene la Ley General de Electricidad y posteriormente con la emisión del Acuerdo Gubernativo 256-97 que contiene el Reglamento de la Ley, el subsector Eléctrico ya posee normas que establecen los lineamientos que toda compañía que opera en el negocio está obligada a cumplir.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley General de Electricidad, una misma persona jurídica no puede realizar simultáneamente las siguientes actividades: generación, transporte, comercialización y distribución.

1.5.2 CLASIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE ACUERDO CON SU JERARQUÍA, EN FORMA RESUMIDA

A. Decreto 93-96 Ley General de Electricidad, emitido por el Congreso de la República de Guatemala

Vigencia:

El 15 de noviembre de 1996 fue publicada en el Diario de Centro América la Ley General de Electricidad con vigencia ocho días después de su publicación, esto fue el 21 de noviembre de 1996. Siendo su objetivo principal desmonopolizar el subsector de electricidad.

Objetivo de la Ley:

“Artículo 1. La presente ley norma el desarrollo del conjunto de actividades de generación, transporte distribución y comercialización de electricidad, de acuerdo con los siguientes principios:

- a. Es libre la generación de electricidad y no se requiere para ello autorización o condición previa por parte del Estado, más que las reconocidas por la Constitución Política de la República de Guatemala y las leyes del país.
- b. Es libre el transporte de electricidad, cuando para ello no sea necesario utilizar bienes de dominio público; también es libre el servicio de distribución privada de electricidad.
- c. En los términos a que se refiere esta ley, el transporte de electricidad que implique la utilización de bienes de dominio público y el servicio de distribución final de electricidad, estarán sujetos a autorización.
- d. Son libres los precios por la prestación del servicio de electricidad, con la excepción de los servicios de transporte y distribución sujetos a autorización. Las transferencias de energía entre generadores, comercializadores, importadores y exportadores, que resulten de la operación del mercado mayorista, estarán sujetos a regulación en los términos a que se refiere la presente ley.

Ámbito de aplicación

De acuerdo al “Artículo 2. Las normas de la presente ley son aplicables a todas las personas que desarrollen las actividades de generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad, sean estas individuales o jurídicas, con participación privada, mixta o estatal, independientemente de su grado de autonomía y régimen de constitución.

Responsabilidad de cumplimiento

La Ley establece en su artículo No. 3 “Salvo lo que en esta ley se expresa, el Ministerio de Energía y Minas, en adelante el ministerio, es el órgano del Estado responsable de formular y coordinar las políticas, planes de Estado, programas indicativos relativos al subsector eléctrico y aplicar esta ley y su reglamento para dar cumplimiento a sus obligaciones.”

Ente regulador:

Con base a lo establecido en la Ley, la verificación del cumplimiento de la misma quedo delegada al Ministerio de Energía y Minas. Sin embargo se hizo necesario crear a un ente eminentemente técnico responsable de dicha verificación. Se crea la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, en adelante la Comisión, como un órgano técnico del Ministerio. La Comisión tendrá independencia funcional para el ejercicio de sus atribuciones y las siguientes funciones:

- a. Cumplir y hacer cumplir la presente ley y sus reglamentos, en materia de su competencia, e imponer las sanciones a los infractores.
- b. Velar por el cumplimiento de las obligaciones de los adjudicatarios y concesionarios, proteger los derechos de los usuarios y prevenir conductas atentatorias contra la libre competencia, así como prácticas abusivas o discriminatorias.
- c. Definir las tarifas de transmisión y distribución sujetas a regulación, de acuerdo a la presente ley, así como la metodología para el cálculo de las mismas.
- d. Dirimir las controversias que surjan entre los agentes del subsector eléctrico, actuando como árbitro entre las partes cuando éstas no hayan llegado a un acuerdo.
- e. Emitir las normas técnicas relativas al subsector eléctrico y fiscalizar su cumplimiento en congruencia con prácticas internacionales aceptadas.
- f. 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 esta Ley y su Reglamento.

A continuación se incluye un resumen de Normas emitidas por el ente regulador:

Índice de las Normas Técnicas

Norma Técnica	Objetivo
<u>Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD)</u> <u>Resoluciones 56-2002.</u> <u>Resolución 09-99</u> <u>Resolución 57-2003</u>	Establecer derechos y obligaciones de los prestatarios y usuarios del servicio de distribución, así como los índices e indicadores de referencia para calificar la calidad del servicio de distribución.
<u>Normas de Estudio de Acceso y Uso de la Capacidad de Transporte (NEAST)</u>	Establece el contenido de los estudios eléctricos para sistemas de potencia de instalaciones nuevas, para solicitar autorización a la CNEE.
<u>Normas Técnicas de Acceso y Uso de la Capacidad de Transporte (NTAUCT)</u>	Establece el tipo y contenido de los estudios eléctricos necesarios para solicitar el acceso al sistema de transporte de la CNEE.
<u>Normas de Seguridad de Presas (NSP)</u>	Garantizar la seguridad de las personas y sus bienes cuando se requieran obras de embalse.
<u>Normas Técnicas de Diseño y Operación de las Instalaciones de Distribución (NTDOID)</u>	Establecer las disposiciones, criterios y requerimientos de diseño para asegurar el adecuado funcionamiento de las instalaciones de distribución.
<u>Normas Técnicas de Diseño y Operación del Sistema de Transporte (NTDOST)</u>	Establecer los requerimientos para el diseño y operación de las instalaciones de transporte.
<u>Normas Técnicas de Calidad del Servicio de Transporte y Sanciones (NTCSTS)</u> <u>Resolución 55-2003</u>	Establece los índices de referencia para calificar la calidad del servicio de transporte de energía eléctrica en el punto de entrega.

Fuente: Página web de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica de Guatemala www.cnee.gob.gt

Índice de las Normas de Coordinación Operativa

Norma Técnica	Objetivo
<u>Norma de Coordinación Operativa No. 1</u>	Resolución 157-12 Base de datos.
<u>Norma de Coordinación Operativa No. 2</u>	Resolución 157-13 Coordinación de la operación en tiempo real.
<u>Norma de Coordinación Operativa No. 3</u>	Resolución 157-14 Coordinación de servicios complementarios.
<u>Norma de Coordinación Operativa No. 4</u>	Resolución 157-15 Determinación de los criterios de calidad y niveles mínimos de servicio.
<u>Norma de Coordinación Operativa No. 5</u>	Resolución 157-16 Auditorías.

Fuente: Página web de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica de Guatemala www.cnee.gob.gt

Índice de las Normas de Coordinación Comercial

Norma Técnica	Objetivo
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 1</u>	Resolución 157-01 Coordinación de despacho de carga.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 4</u>	Resolución 157-02 Precio de oportunidad de la energía.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 5</u>	Resolución 157-03 Sobrecostos de unidades generadoras forzadas
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 6</u>	Resolución 157-04 Tratamiento de las pérdidas del sistema de transmisión.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 7</u>	Resolución 157-05 Factores de pérdidas nodales.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 9</u>	Resolución 157-06 Cálculo del peaje en los sistemas de transporte principal y secundarios.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 10</u>	Resolución 157-07 Exportación e importación de energía eléctrica.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 11</u>	Resolución 157-08 Informe de costos mayoristas.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 12</u>	Resolución 157-09 Procedimientos de liquidación y facturación.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 13</u>	Resolución 157-10 Mercado a termino.
<u>Norma de Coordinación Comercial No. 14</u>	Resolución 157-11 Sistema de medición comercial.

Fuente: Página web de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica de Guatemala www.cnee.gob.gt

B. Acuerdo Gubernativo 256-97 Reglamento de la Ley General de Electricidad promulgado por el Presidente de la República

Vigencia:

El 21 de marzo de 1997 entro en vigencia el Reglamento de la Ley General de Electricidad.

Objetivo del Reglamento:

Para la adecuada aplicación de la Ley General de Electricidad Decreto No. 93-96, fue necesario desarrollar sus normas en forma reglamentaria, con ello poder normar el desarrollo de las actividades de generación, transporte, comercialización y distribución de energía eléctrica.

Con relación a la aplicación del Reglamento en el artículo No. 2 del mismo establece: “Las disposiciones del presente reglamento se aplican, dentro del marco de la Ley General de Electricidad, a las actividades de generación, transporte, distribución y comercialización, que incluye la importación y exportación, de electricidad que desarrollan tanto las personas individuales o jurídicas con participación privada, mixta o estatal, independientemente de su grado de autonomía y régimen de constitución.

Responsabilidad de cumplimiento:

En consecuencia con lo establecido para la Ley General de Electricidad, el artículo No. 3 del Reglamento se establece: “El Ministerio de Energía y Minas es el órgano del Estado responsable de aplicar la Ley General de Electricidad y el presente Reglamento, a través de la dependencia competente y de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, salvo cuando sea de competencia exclusiva de la Comisión, de acuerdo a lo establecido en la Ley y este Reglamento.

C. Acuerdo Gubernativo 299-98 Reglamento del Administrador del Mercado Mayorista, promulgado por el Presidente de la República

Vigencia:

El 25 de mayo 1998 entro en vigencia el Reglamento del Administrador del Mercado Mayorista.

Objetivo del Reglamento:

El Decreto 93-96 del Congreso de la República, Ley General de Electricidad, en su artículo No. 44 determina que la administración del Mercado Mayorista estará a cargo del Administrador del Mercado Mayorista cuyas funciones son: la coordinación de la operación, el establecimiento de precios de mercado de corto plazo y garantizar la seguridad y el abastecimiento de energía eléctrica.

En consecuencia el Reglamento del Administrador del Mercado Mayorista “.....define los principios generales del Mercado Mayorista, así como la organización, funciones, obligaciones y mecanismos de financiamiento del Administrador del Mercado Mayorista.”

Ámbito de aplicación:

Al respecto el Reglamento establece: “Las disposiciones del presente reglamento se aplican a las actividades del Mercado Mayorista y del Administrador del Mercado Mayorista, dentro del marco de la Ley General de Electricidad y el Reglamento de la misma; siendo de observancia obligatoria, incluyendo las Normas de coordinación, para todos los Participantes del Mercado Mayorista, sean estas personas individuales o jurídicas con participación privada, mixta o estatal, independientemente de su grado de autonomía y régimen de constitución.”

CAPÍTULO II

AUDITORÍA INTERNA Y CONTROL INTERNO

2.1 DEFINICIÓN DE AUDITOR

“Persona capacitada para realizar auditoría en empresas u otras instituciones. Pertenece a un colegio oficial” (12:11).

El auditor interno debe ser elegido por el nivel jerárquico más alto en cada organización, del cual dependerá en forma directa con el fin de garantizar una cobertura total sobre la organización. Debiendo poseer las siguientes características:

- a. Un amplio nivel de experiencia en asuntos de auditoría.
- b. Tener criterio o juicio profesional para determinar que procedimientos son necesarios de acuerdo con las circunstancias.
- c. Tener mística en su trabajo y lealtad para con su organización y sus superiores jerárquicos.
- d. Tener rectitud a toda prueba, y demostración de honradez en todas sus actividades.
- e. Poseer buen bagaje cultural sobre diversos aspectos de la sociedad, lo cual facilitara el desarrollo de su trabajo.
- f. Tener liderazgo, indispensable para lograr el éxito y escalar posiciones importantes en cualquier profesional.
- g. Ser constructivo y positivo en sus apreciaciones, ya que parte de sus funciones radica en hacer sugerencias y recomendaciones para mejorar los niveles de eficiencia de las organizaciones.

Es responsabilidad de auditor cumplir con los siguientes principios éticos en el ejercicio de la auditoría:

- a. **Independencia, Integridad y Objetividad:** Debe mantener su integridad, objetividad e independencia mental y de criterio.
- b. **Competencia y Normas Técnicas:** Debe observar y cumplir las normas técnicas de la profesión y realizar esfuerzos continuos para mejorar la competencia y calidad de sus servicios profesionales.

- c. **Responsabilidad hacia sus Colegas:** Debe obrar de forma tal que fomente la cooperación y buenas relaciones entre los compañeros de trabajo.
- d. **Otras Responsabilidades y Prácticas:** Debe actuar en forma tal que realice el prestigio de su institución y de su respectiva dependencia.
- e. **Honorarios u Obsequios:** No deberá, bajo ninguna circunstancias, aceptar obsequios por asuntos relacionados con su trabajo.
- f. **Confidencialidad:** Será prudente en el uso de la información que obtenga en el desarrollo de sus deberes. No utilizara información para beneficio profesional ni en forma alguna que pueda perjudicar a la organización o área auditada.
- g. **Cumplimiento de Funciones:** Todo auditor deber cumplir con las funciones que le sean asignadas.

2.1.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA

“Auditoría es la revisión independiente que realiza un auditor profesional, aplicando técnicas, métodos y procedimientos especializados, a fin de evaluar el cumplimiento de las funciones, actividades, tareas y procedimientos de una entidad administrativa, así como dictaminar y opinar sobre el resultado de dicha evaluación” (10:34 Guía 1).

2.1.2 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA FINANCIERA

“Esta auditoría asegura confiabilidad e integridad de la información financiera, y la complementaria operacional y administrativa, así como los medios utilizados para identificar, medir, clasificar y reportar esa información” (14:12).

Los objetivos que persigue la auditoría financiera son:

- a. Opinar con respecto a la razonabilidad del contenido y presentación de la información financiera.
- b. Evaluar los controles internos establecidos, como base para determinar el nivel de confianza a depositar en él y de acuerdo con esto fijar la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.
- c. Evaluar el cumplimiento de los principios de contabilidad generalmente aceptados y disposiciones legales aplicables a cada empresa en particular.

- d. Formular recomendaciones para mejorar los controles internos de la administración, y cualquier aspecto que ayude a la obtención de una mayor eficiencia en la gestión financiera y económica.

Las características de la auditoría financiera:

- a. Es un examen que se practica generalmente con posterioridad a la ejecución y el registro de las operaciones; sin embargo, su valor disminuye en forma directa en proporción a cualquier demora indebida entre la ejecución y el correspondiente examen de las operaciones. Por lo tanto, a pesar de ser posterior, la auditoría debe ser oportuna.
- b. Comprende la revisión y verificación, bajo la base de pruebas selectivas, de las transacciones, documentos, comprobantes, registros, libros e informes, incluyendo la inspección física de activos y la obtención de evidencia comprobatoria de personas ajenas a la empresa, además de la evolución de los sistemas y procedimientos de orden contable y financiero.
- c. Es un examen objetivo; se requiere un alto nivel de independencia mental y funcional del personal encargado de practicarla en relación con las actividades y empleados de la empresa.
- d. Es un examen altamente profesional que exige, sólidos conocimientos de contabilidad, auditoría y, disciplina por parte del personal responsable de su ejecución.
- e. Requiere amplitud de criterio tanto para analizar e, interpretar; el desarrollo y registro de las operaciones, como para la observación de los procedimientos, normas y principios contables.

Fases de las Auditorías Financieras

- a. Origen y planeación del examen,
- b. Formulación del programa,
- c. Trabajo de campo,
- d. Formulación del informe final y,
- e. Seguimiento de las recomendaciones.

2.2 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

“Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión, control y dirección” (7:25).

“Es una función independiente de evaluación, establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Es un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles” (14:6).

2.2.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

- a. “Evaluar permanentemente e independientemente para determinar si el control interno esta operando en forma efectiva y eficiente”.
- b. “Dar recomendaciones a la alta gerencia para fortalecer los controles los controles internos existentes o para sugerir otros nuevos”.
- c. “Promover la eficiencia de los procedimientos existentes”.
- d. “Tener una posición critica frente a la exactitud de la información y observar el cumplimiento de los procedimientos en la gestión de la organización”: (1:57).

2.2.2 ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA

“Considera el examen y evaluación de la adecuada y eficiencia del sistema de control interno de la organización y la calidad de ejecución en el desempeño de las responsabilidades asignadas” (14:11).

2.2.3 DIRECTOR DE AUDITORÍA INTERNA

Es el responsable por la apropiada administración del departamento de Auditoría Interna:

- a. Que el trabajo de auditoría cumpla con los propósitos generales y responsabilidades aprobadas por la administración y aceptadas por el Consejo de Administración.
- b. Que los recursos del Departamento de Auditoría Interna sean utilizados de manera eficiente y efectiva.

- c. Que el trabajo de auditoría se apegue a los Estándares para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.

2.2.4 DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA

“Actúa como asesor gerencial en todos los campos de la organización a la que pertenece, basado en los exámenes que realiza para determinar la eficiencia, efectividad y economía con que los entes públicos y privados realizan la ejecución, control e información de sus actividades, y como producto de lo cual, proporciona recomendaciones para la actualización y mejoramiento de la organización y sus sistemas en funcionamiento” (7:53).

Alcance y aplicación

El propósito, autoridad y responsabilidad del departamento de Auditoría Interna debe documentarse por escrito y divulgarse a todos los niveles de la organización.

- a. El documento debe describir la posición del departamento dentro de la estructura de la organización.
- b. Autorizar el acceso a registros, personal y recursos físicos para la ejecución de las auditorías.
- c. Definir el alcance de las actividades de Auditoría Interna.
- d. El contenido del documento debe revisarse periódicamente para mantenerse actualizado.

El alcance de las actividades debe cubrir:

- a. La evaluación de la estructura de control interno.
- b. La evaluación de la estructura organizacional.
- c. La revisión y evaluación de la validez, calidad y aplicación oportuna de los sistemas, procedimientos y métodos operativos, administrativos, contables y de procesamiento de datos.
- d. La revisión y evaluación de la oportunidad con que son preparados los reportes financieros, estadísticos y monetarios.
- e. La revisión operacional es del cumplimiento de regulaciones fiscales, laborales, aduaneras, cambiarias y monetarias.
- f. La evaluación de la exposición al riesgo cambiario y pérdidas por posición monetaria.

- g. El cumplimiento de normas, políticas y procedimientos instruidos.

Al definir el alcance de las funciones asignadas al departamento de Auditoría Interna deben enmarcarse dentro de los objetivos del control interno:

- a. Confiabilidad e Integridad de la información,
- b. Cumplimiento de políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos,
- c. La salvaguarda de los activos y,
- d. Uso económico y eficiente de los recursos.

Planeación

El Director de Auditoría Interna debe establecer planes para llevar a cabo las responsabilidades del departamento de Auditoría Interna.

Los planes deben ser consistentes con el manual del departamento de Auditoría Interna y con las metas de la organización.

El proceso de planeación involucra el establecimiento de:

- a. Metas,
- b. Esquema del trabajo de auditoría,
- c. Planeación del personal y presupuesto financiero y,
- d. Reportes de actividades.

Deben fijarse metas que puedan cumplir de acuerdo con planes de operación y presupuestos específicos y en lo posible, que puedan ser medibles. Estas metas deberán estar acompañadas con criterios de medición y aspectos definidos para identificar su cumplimiento.

El esquema de trabajo de auditoría debe incluir:

- a. Que actividades deben ser auditadas,
- b. Cuando serán auditadas,
- c. Una estimación del tiempo requerido tomando en cuenta el alcance del trabajo planeado de auditoría, la naturaleza y extensión del trabajo de auditoría llevado a cabo por otros.

Los asuntos a considerar en el establecimiento de prioridades en el esquema del trabajo de auditoría:

- a. La fecha y resultado de la última auditoría,

- b. Situación financiera,
- c. Perdidas y riesgos potenciales,
- d. Requerimientos de la administración,
- e. Principales cambios en operaciones, programas, sistemas y controles,
- f. Oportunidades de logro de beneficios operacionales y,
- g. Cambios respecto a la capacidad del personal de auditoría.

El esquema deberá ser suficientemente flexible para poder cumplir demandas no programadas de servicios del departamento de auditoría interna.

La planeación del personal y presupuesto financiero incluye el número de auditores, sus conocimientos, habilidades y disciplinas requeridos para llevar a cabo el trabajo. Este determina el esquema de trabajo de auditoría, las actividades administrativas propias del departamento, los requerimientos educacionales y entrenamiento e investigaciones de auditoría y esfuerzos de desarrollo.

Se deben suministrar periódicamente reportes de actividades a la administración y al Consejo de Administración. Estos reportes deberán comparar:

- a. Los logros alcanzados en relación con las metas del departamento y el esquema de trabajo de auditoría,
- b. Gastos reales contra el presupuestado,
- c. Se deben explicar las razones de las principales variaciones e indicar cualquier acción que se haya tomado o se requiera.

La evaluación de riesgos en la planeación por Auditoría Interna

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

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

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

Políticas y procedimientos

La forma y contenido de las políticas y procedimientos establecidos por escrito deberán ser adecuados al tamaño y estructura del departamento de Auditoría Interna y a la complejidad de su trabajo. Es esencial que se establezcan, de manera formal y comprensible, políticas y procedimientos que orientaran al personal de auditoría en el cumplimiento consistente de los estándares de ejecución contenidas en un manual de auditoría.

Propósito del manual:

- a. Define el propósito, autoridad y responsabilidad,
- b. Establece de manera formal y comprensible, normas y procedimientos que orientan al personal de Auditoría en el cumplimiento consistente de los estándares de ejecución.
- c. Define la posición del departamento de Auditoría Interna dentro de la estructura de organización,
- d. Ayuda a la Dirección a la evaluación del trabajo de Auditoría Interna a través de normas relativas a la planeación del trabajo, la ejecución de la auditoría y la emisión de informes y,
- e. Facilita la inducción del nuevo personal definiendo funciones y responsabilidades a través de la descripción del puesto.

Administración y desarrollo del personal

El Director de Auditoría Interna debe establecer un programa para seleccionar y desarrollar los recursos humanos, el cual debe contener:

- a. Descripción de actividades, por escrito, por cada nivel o categoría de auditor,
- b. Selección de auditores con base en sus calificaciones y competencias,
- c. Oportunidades de entrenamiento y educación continua para cada auditor,
- d. Evaluar por lo menos una vez al año, el desarrollo de cada auditor y,
- e. Orientación a los auditores internos respecto a su crecimiento y desarrollo profesional.

Relación con los Auditores Externos

Se debe coordinar el trabajo de Auditoría Interna y Externa a efecto de asegurar una adecuada cobertura de auditoría y minimizar así la duplicación de esfuerzos.

La coordinación de esfuerzos de auditoría debe incluir:

- a. Reuniones periódicas para discutir asuntos de interés recíproco,
- b. Acceso a mutuos programas de auditoría y papeles de trabajo,
- c. Intercambio de reportes de auditoría y comunicaciones y,
- d. Comprensión común de técnicas de auditoría, métodos y terminologías.

Control de calidad

El Director de Auditoría Interna debe establecer y mantener un programa de control de calidad para evaluar las operaciones de su departamento.

El propósito de este programa es el de asegurar que el trabajo de auditoría sea conforme a los estándares, del manual de auditoría interna y con otros estándares aplicables. El programa para asegurar la calidad deben incluir los siguientes elementos:

- a. **Supervisión:** El trabajo de supervisión de los auditores internos debe ser llevado a cabo de manera continua para asegurar el cumplimiento con estándares de auditoría interna, políticas departamentales y, programas de auditoría.
- b. **Revisiones Internas:** Deben efectuarse periódicamente por los propios miembros del personal de auditoría interna con el objeto de evaluar la calidad del trabajo desarrollado. Estas revisiones deben ser ejecutadas de manera similar a cualquier otra revisión de auditoría interna.
- c. **Revisiones Externas:** Tienen la finalidad de evaluar la calidad de las operaciones realizadas. Las revisiones deben ser efectuadas por personas calificadas e independientes a la organización y que no tengan ninguna relación real o aparente

conflicto de intereses. En estas revisiones se deben emitir reportes formales por escrito.

Cada reporte deberá expresar una opinión respecto al cumplimiento, por parte del departamento de auditoría interna, de los Estándares para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna y, en lo aplicable, incluirá recomendaciones de mejoras.

Controles generales de calidad

Los controles de calidad son las políticas y procedimientos adoptados por el departamento de Auditoría Interna para cerciorarse de que todas las auditorías realizadas se han desarrollado de acuerdo con los estándares para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, las Normas del Manual de Auditoría y otros requerimientos especificados por la Dirección. Las políticas de calidad deben incorporar los siguientes objetivos y comunicarse a los auditores:

- a. **Cualidades Personales:** El personal debe adherirse a los principios de Integridad, Objetividad, Independencia y Confidencialidad.
- b. **Habilidades y Competencias:** El departamento debe estar integrado por personal que ha alcanzado y mantenido las habilidades y competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades.
- c. **Asignación:** El trabajo de auditoría se debe asignar al personal que tenga la habilidad y el grado de capacidad técnica que se requiera según las circunstancias.
- d. **Dirección y Supervisión:** Deben tener suficiente dirección y supervisión de trabajo a todos los niveles para proporcionar al departamento una seguridad razonable de que lo efectuado cumple apropiadamente con los estándares de calidad.
- e. **Inspección:** El departamento debe vigilar la eficiencia de sus políticas y procedimientos de control de calidad.

2.2.5 PROCEDIMIENTOS

Son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades.

Procedimientos de auditoría

“Conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen mediante los cuales el Contador Público y Auditor obtiene las bases para fundamentar su opinión” (6:11).

Los procedimientos de auditoría interna, representan una verificación posterior y selectiva de la razonabilidad y lo apropiado de las transacciones registradas, de los datos contables o de operación. En el establecimiento de los respectivos métodos y procedimientos se debe tener en cuenta:

- a. Los procedimientos deben incluir en forma detallada las pruebas de auditoría, según la estrategia de auditoría que se defina con la Gerencia General o Comité de Auditoría. Estas pruebas podrán ser entre otras: revisiones analíticas, revisiones detalladas de saldos, de operaciones mensuales, recálculos y pruebas de exactitud matemática, revisiones de formas y documentos esenciales, circularizaciones, observaciones físicas, pruebas de corte de documentos, conciliación de cuentas de control, practicas de auditoría enfocadas a las áreas de alto riesgo en cada entidad para prevenir o reducir los errores o irregularidades.
- b. Los programas de trabajo deben incluir pruebas de exactitud matemática de las acumulaciones de datos contables y presupuestales, revisión de las normas y practicas autorizadas de contabilidad, practicas operativas y de la concordancia de métodos y registros con las políticas establecidas.
- c. Los programas deben incluir procedimientos tales como la observación e inspección física de los activos y la confirmación selectiva con terceros de las cuentas, compromisos y contingencias sobre una base selectiva.

2.2.6 TÉCNICAS DE AUDITORÍA

“Son los métodos de investigación y prueba que el Contador Público y Auditor –CPA- utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional” (6:11).

Técnicas de recolección

Para recabar información requerida en forma ágil y ordenada se aplican las siguientes técnicas:

- a. Entrevista
- b. Cuestionarios
- c. Flujo gramas

Técnicas para la obtención de evidencia

- a. **Observación:** Consiste en apreciar, mediante el uso de los sentidos, los hechos y circunstancias realizadas con el desarrollo de los procesos o con la ejecución.
- b. **Inspección:** Constatar técnicamente en un objeto, lugar o situación, sus características, componentes, medidas, accesorios, seguridad, colores, cantidades, atributos técnicos y estados en que se encuentra.
- c. **Revisión Analítica:** Es el examen crítico de una situación por lo general compleja, a partir de la separación del todo en sus partes o componentes, de una manera ordenada. Este ejercicio permite conocer a fondo la estructura, características y compararla con otra situación deseable para tener elementos de juicio.
- d. **Examen de Exactitud:** Consiste en verificar la exactitud matemática de cualquier operación, documento o transacción, teniendo en cuenta tanto la numeración secuencial, unidades de medida, cantidades, valores unitarios y totales de control, como el completo y correcto funcionamiento de las formas que utilizan para el registro de la información.
- e. **Comprobación:** Consiste en examinar los soportes y registros de apoyo que sustentan una aplicación o transacción, obteniendo evidencias suficientes que certifiquen que se ajustan a los criterios establecidos y probando que los documentos requeridos son validos, los registros confiables y las autorizaciones autenticas.
- f. **Conciliación:** Consiste en establecer la correspondencia y confiabilidad entre dos registros independientes, pero relacionados entre si.
- g. **Análisis de Saldos y Movimientos:** Consiste en analizar el saldo de una cuenta de un estado financiero (Balance General, Estado de Resultados, Ejecución Presupuestal, entre otros), identificando tanto el movimiento de los cargos y abonos

que los originaron, como la transacciones y los documentos que respaldan dichos movimientos.

- h. **Confirmación:** Consiste en cerciorarse de la validez de las operaciones realizadas o de las cifras mediante comunicación directa con terceros que conocen la naturaleza y condiciones de lo que se quiere confirmar, y que pueden informar sobre su autenticidad.
- i. **Indagación:** Consiste en obtener información verbal mediante averiguaciones con los empleados o terceros sobre posibles puntos débiles en la aplicación de procedimientos, prácticas de control interno u otras situaciones que tengan incidencia en el trabajo de auditoría.
- j. **Diagramas de Flujo:** Consiste en describir en formato grafico la secuencia de las operaciones de un ciclo o proceso.

2.3 GUÍAS DE AUDITORÍA INTERNA (GUATEMALA)

Son el conjunto de lineamientos establecidos para regular la actuación del Contador Público y Auditor con respecto al trabajo a realizar, elaborados por el Instituto de Contadores Públicos y Auditores a través de la Comisión de Principios de Contabilidad y Normas de Auditoría. Para ello emitieron las guías de auditoría interna:

1. Conceptos Básicos y Objetivos de Auditoría Interna
2. Guías para la Practica Profesional de la Auditoría Interna
3. Metodología de la Auditoría Interna
4. Función de Compras
5. Inventarios
6. Ventas y Otros Ingresos
7. Créditos y Cuentas por Cobrar
8. Tesorería
9. Cuentas por Pagar
10. Nominas y Planillas
11. Propiedad, Planta y Equipo
12. Depreciaciones
13. Prestamos Bancarios

14. Administración del Departamento de Auditoría Interna

15. Informe de Auditoría Interna

Guía 7 “Créditos y Cuentas por cobrar

Para el desarrollo del tema nos en marcaremos en la información contenida en la guía 7, emitida por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores - IGCPA-:

Objetivo de Auditoría Interna de créditos y cuentas por cobrar

- a. “Garantizar información financiera confiable y oportuna relacionada con créditos y cuentas por cobrar,
- b. Establecer la validez de las cuentas por cobrar,
- c. Promover la eficiencia operativa de los créditos y cuentas por cobrar, evaluando que las políticas y procedimientos aplicados permitan alcanzar la mayor eficiencia operativa y,
- d. Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos aplicables a los créditos y las cuentas por cobrar en coordinación con otras actividades relacionadas de la entidad” (10:24 Guía 7).

Procedimientos básicos de control aplicables a los créditos y las cuentas por cobrar.

Los auditores internos debemos establecer que los documentos se hayan emitido y divulgados por la administración para salvaguardar los derechos de cobro:

En el proceso del otorgamiento del crédito

- a. Que exista una solicitud con la información general del cliente,
- b. Que se incluyan informes de tipo financiero proporcionados por el cliente, tales como: Estados Financieros, Estado de Cuenta bancarios o comerciales, etc.,
- c. Confirmación de referencias comerciales como empresas o personas individuales,
- d. Existencia de copia de los documentos de identificación del cliente (personales o de la entidad a la cual se otorga el crédito),
- e. Que exista evidencia de los análisis financieros realizados,

Debe indicarse la autorización de:

- Crédito,
- Monto,

- Condiciones y,
- Funcionario responsable de la aprobación.

En el proceso de las Cuentas por cobrar

- a. Contar con un sistema que permita llevar control de los créditos:
 - otorgados,
 - cobros realizados,
 - saldos de los clientes y,
 - emisión de un análisis de antigüedad de saldos.
- b. Arqueo periódicos de facturas, documentos, títulos y / o contraseñas de pago,
- c. Confirmación de saldos con clientes, por correo y/o con visitas personales,
- d. Corte de recibos de caja o pagos por medio electrónico.

Evaluación de la administración de los créditos y las cuentas por cobrar

Para la verificación de las políticas y procedimientos se debe realizar pruebas de:

- a. Que exista un reporte de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar y que se analice.
- b. Existan políticas que promuevan la pronta recuperación de la cartera, tales como: descuentos por pronto pago, cobro por intereses por mora, etc.
- c. La recuperación de la cartera se efectuó dentro de los plazos establecidos.
- d. Exista determinación del costo financiero del mantenimiento de la cartera y su incidencia en los resultados de la entidad.

Los créditos y cuentas por cobrar y los sistemas de procesamiento electrónico de datos

Cuando los registros de contabilidad incluyan procesamiento electrónico de datos, el auditor interno debe considerar la posibilidad de emplear software de auditoría.

El objetivo principal del programa de auditoría en procesamiento electrónico de datos será realizar verificaciones por montos de cuentas por cobrar, cálculos en cargos y abonos, totales y subtotales y facilitar el análisis de antigüedad de saldos.

El auditor interno debe evaluar además los procedimientos de manejo del sistema de cuentas por cobrar, la segregación de funciones, procedimientos de verificación y registro de las transacciones realizadas con esta cuenta, métodos de detección de errores, funcionamiento de equipo, archivo y, llaves de seguridad.

Técnicas y procedimientos de auditoría interna recomendables a los Créditos y Cuentas por cobrar

- a. **Familiarización:** El auditor interno debe familiarizarse con las políticas y procedimientos aplicados por la entidad relacionados con los créditos y cuentas por cobrar, para ello deben considerar:
 - Estudiar y evaluar las políticas y procedimientos que aplique la entidad.
 - Conocer la estructura organizativa de la entidad relacionada con el otorgamiento de créditos y el control de la cuentas por cobrar.
 - Identificar los puestos claves relacionados con los créditos y cuentas por cobrar.
 - Conocer la naturaleza e integración de las cuentas por cobrar y sistemas auxiliares existentes para su control y administración.
- b. **Entrevistas y flujogramas:** Mediante las entrevistas y/o flujogramas de las funciones relacionadas con el otorgamiento de créditos y control de las cuentas por cobrar, el auditor interno debe:
 - Conocer como se llevan a cabo, las diferentes actividades relacionadas con el otorgamiento de los créditos y el control de las cuentas por cobrar.
 - Estudiar y evaluar las políticas y procedimientos indicados en los manuales o instructivos específicos.

Análisis de la información financiera

- El auditor interno debe obtener la información financiera necesaria para formarse un juicio de los créditos y las cuentas por cobrar, como integraciones, análisis de la antigüedad de saldos, estadísticas de clientes y otros análisis financieros.
- Realizar revisiones analíticas que incluyan el comportamiento de los estados de cuentas por cobrar de los clientes.

Examen de la documentación e investigación específica

Con el objeto de verificar los datos obtenidos en el análisis de la información, así como en las entrevistas y/o flujogramas del procedimiento del otorgamiento de créditos y la administración de las cuentas por cobrar; el auditor interno debe

examinar la documentación selectivamente y realizar las investigaciones que considere necesarias:

- Analizar los manuales de políticas y procedimientos, verificando su actualización y cumplimiento, principalmente en el otorgamiento de los créditos.
- Estudiar los registros contables, tanto principales como auxiliares y realizar los cortes de formas existentes, para comprobar su funcionalidad y uso adecuado.
- Evaluar el contenido, oportunidad, periodicidad. Destino y utilidad de los informes relativos a las cuentas por cobrar.
- Elaborar en su caso, diagrama de flujo que muestren el recorrido que sigue el proceso de otorgamiento de crédito.
- Realizar los procedimientos de revisión analítica que incluyan, la rotación de las cuentas por cobrar, comparaciones periódicas y el análisis de la antigüedad de saldos.
- Establecer el monto de las cuentas que se consideran de dudosa recuperación, con el propósito de crear las estimaciones contables necesarias y determinar si existen reclamos de entrega de productos o prestación de servicios.
- Revisar las notas de crédito y débito, principalmente las emitidas posteriormente al cierre de cada ejercicio contable.
- Practicar arqueos periódicos de los documentos que amparan el derecho de cobro de las cuentas por cobrar, cotejar el resultado con los registros principales y auxiliares de contabilidad.
- Confirmar los saldos de cuentas por cobrar periódicamente y de las respuestas obtenidas, cotejarlas con los registros contables y principales y de existir diferencias, darle seguimiento.
- Si se usan los documentos que amparan el derecho de cobro, como colateral para obtener financiamiento, confirmar los detalles con los terceros involucrados.

2.4 NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA

“Estas normas definen los principios básicos que representan el ejercicio de la Auditoría Interna, así mismo proveen un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna también las bases para evaluación y fomentar las mejoras en los procesos y operacionales de la organización” (9:1-2).

Están integradas por:

- **Normas sobre atributos**
- **Normas sobre desempeño**

Los Normas sobre atributos esta formada por los temas:

1000 Propósito, Autoridad y Responsabilidad

La actividad de auditoría interna debe estar formalmente definidos en un estatuto, de conformidad con las **Normas**, y estar aprobados por el Consejo de Administración.

1100 Independencia y Objetividad

La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.

El Director Ejecutivo de Auditoría debe responder ante un nivel jerárquico tal dentro de la organización que permita a la actividad de auditoría interna cumplir con sus responsabilidades. Los auditores internos deben tener una actitud imparcial y neutral, y evitar conflictos de intereses.

Si la independencia u objetividad se ve comprometida de hecho o en apariencia, los detalles del impedimento deben darse a conocer a las partes correspondientes. La naturaleza de esta comunicación dependerá del impedimento.

Los auditores internos deben abstenerse de evaluar operaciones específicas de las cuales hayan sido previamente responsables (el año anterior).

1200 Pericia y Debido Cuidado Profesional

Los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales. El director ejecutivo de auditoría debe obtener asesoramiento competente y asistencia si el personal de auditoría interna carece de los conocimientos, las aptitudes u otras competencias necesarias para llevar a cabo la totalidad o parte del trabajo; derivado de ello, debe desarrollar un proceso de capacitación para alcanzar las pericias necesarias para el desarrollo de los auditores.

Los auditores internos deben tener suficientes conocimientos para identificar los indicadores de fraude, pero no es de esperar que tenga conocimientos similares a los de aquellas personas cuya responsabilidad principal es la detección y la investigación del fraude. Los auditores internos deben tener conocimiento de los riesgos y controles clave en tecnología informática y de las técnicas de auditoría disponibles basadas en tecnología que le permitan desempeñar el trabajo asignado.

Los auditores internos deben cumplir su trabajo con el cuidado y la pericia que se esperan de un auditor interno razonablemente prudente y competente. El debido cuidado profesional no implica infalibilidad. El auditor interno debe ejercer el debido cuidado profesional al considerar:

- a. El alcance necesario para alcanzar los objetivos del trabajo.
- b. La relativa complejidad, materialidad o significatividad de asuntos a los cuales se aplican procedimientos de aseguramiento.
- c. La adecuación y eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y, control.
- d. La probabilidad de errores materiales, irregularidades o incumplimientos legales.
- e. El costo de aseguramiento en relación con los potenciales beneficios.

El auditor interno debe estar alerta a los riesgos materiales que pudieran afectar los objetivos, las operaciones o los recursos. Sin embargo, los procedimientos de aseguramiento por sí solos, incluso cuando se llevan a cabo con el debido cuidado profesional, no garantizan que todos los riesgos materiales sean identificados.

Los auditores internos deben perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua.

1300 Programa de Aseguramiento de Calidad y Cumplimiento

El director ejecutivo de auditoría debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento de calidad y mejora que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna y revise continuamente su eficacia. Este programa incluye evaluaciones de calidad externas e internas periódicas y supervisión interna continua. Cada parte del programa debe estar diseñada para ayudar a la actividad de auditoría interna a añadir valor y a mejorar las operaciones de la organización y a proporcionar aseguramiento de que la actividad de auditoría interna cumple con las *Normas* y el *Código de Ética*.

Las evaluaciones internas deben incluir:

- Revisiones continuas del desempeño de la actividad de auditoría interna y,
- Revisiones periódicas mediante autoevaluación o mediante otras personas dentro de la organización, con conocimiento de las prácticas de auditoría interna y de las *Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna*.

Es conveniente realizarse evaluaciones externas, tales como revisiones de aseguramiento de calidad, al menos una vez cada cinco años por un revisor o equipo de revisión cualificado e independiente, proveniente de fuera de la organización.

El director ejecutivo de auditoría debe comunicar los resultados de las evaluaciones externas al Consejo de Administración.

Las normas sobre desempeño están integradas por los temas:

2000 Administración de la actividad de Auditoría Interna

El Director Ejecutivo de Auditoría debe gestionar efectivamente la actividad de auditoría interna para asegurar que añade valor a la organización.

El Director Ejecutivo de Auditoría debe establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización.

El plan de trabajo de la actividad de auditoría interna debe estar basado en una evaluación de riesgos, realizada al menos anualmente. En este proceso deben tenerse en cuenta los comentarios de la alta Dirección y del Consejo de Administración.

Los trabajos de auditoría y consultoría que le sean propuestos, basado en el potencial del trabajo para mejorar la gestión de riesgos, añadir valor y mejorar las operaciones de la organización, asimismo aquellos trabajos que hayan sido aceptados deben ser incluidos en el plan anual de auditoría.

El director de auditoría debe comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna, incluyendo los cambios provisorios significativos, a la alta Dirección y al Consejo de Administración para la adecuada revisión y aprobación y comunicar el impacto de cualquier limitación de recursos.

El director de auditoría debe asegurar que los recursos de auditoría interna sean adecuados, suficientes y efectivamente asignados para cumplir con el plan aprobado por el Consejo de Administración asimismo esta obligado a establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría interna.

El director de auditoría debe compartir información y coordinar actividades con otros proveedores internos y externos de aseguramiento y servicios de consultoría relevantes para asegurar una cobertura adecuada y minimizar la duplicación de esfuerzos.

Auditoría Interna debe informar periódicamente al Consejo de Administración y a la alta Dirección sobre la actividad de auditoría interna en lo referido a propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan. El informe también debe incluir exposiciones de riesgo relevantes y cuestiones de control, cuestiones de

Gobierno Corporativo y otras cuestiones necesarias o requeridas por el Consejo de Administración y la Alta Dirección.

2100 Naturaleza del Trabajo

La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.

La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización mediante la identificación y evaluación de las exposiciones significativas a los riesgos, y la contribución a la mejora de los sistemas de gestión de riesgos y control. Evaluando las exposiciones al riesgo referidas a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, con relación a lo siguiente:

- a. Confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa,
- b. Eficacia y eficiencia de las operaciones,
- c. Protección de activos, y
- d. Cumplimiento de leyes, regulaciones y contratos.

Se requiere criterio adecuado para evaluar controles. Los auditores internos deben cerciorarse del alcance hasta el cual la dirección ha establecido criterios adecuados para determinar si los objetivos y metas han sido cumplidos.

Si fuera apropiado, los auditores internos deben utilizar dichos criterios en su evaluación. Si no fuera apropiado, los auditores internos deben trabajar con la dirección para desarrollar criterios de evaluación adecuados.

La actividad de auditoría interna debe evaluar y hacer las recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a. Promover la ética y los valores apropiados dentro de la organización.
- b. Asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la organización.
- c. Comunicar eficazmente la información de riesgo y control a las áreas adecuadas de la organización.

- d. Coordinar eficazmente las actividades y la información de comunicación entre el Consejo de Administración, los auditores internos, auditores externos y, la dirección.
- e. Los objetivos de los trabajos de consultoría deben ser compatibles con los valores y las metas generales de la organización.

2200 Planificación del Trabajo

Los auditores internos deben elaborar y registrar un plan para cada trabajo, que incluya el alcance, los objetivos, el tiempo y la asignación de recursos.

Al planificar el trabajo, los auditores internos deben considerar:

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

Cuando se planifica un trabajo para partes ajenas a la organización, los auditores internos deben establecer un acuerdo escrito con ellas respecto de los objetivos, el alcance, las responsabilidades correspondientes y otras expectativas, incluyendo las restricciones a la distribución de los resultados del trabajo y el acceso a los registros del mismo.

- **Objetivos del trabajo:** Deben establecerse objetivos para cada trabajo. Los auditores internos deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos pertinentes a la actividad bajo revisión. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación. Se deben considerar la probabilidad de errores, irregularidades, incumplimientos y otras exposiciones materiales al desarrollar los objetivos del trabajo.
- **Alcance del trabajo:** El alcance establecido debe ser suficiente para satisfacer los objetivos del trabajo. Se debe tener en cuenta los sistemas, registros,

personal y propiedades físicas relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros. Si durante la realización de un trabajo de aseguramiento surgen oportunidades de realizar trabajos de consultoría significativos, deberá lograrse un acuerdo escrito específico en cuanto a los objetivos, alcance, responsabilidades respectivas y otras expectativas. Al desempeñar trabajos de consultoría, los auditores internos deben asegurar que el alcance del trabajo sea suficiente para cumplir los objetivos acordados. Si los auditores internos encontraran restricciones al alcance durante el trabajo, estas restricciones deberán tratarse con el cliente para determinar si se continúa con el trabajo.

- **Asignación de recursos para el trabajo:** Se deben determinar los recursos adecuados para lograr los objetivos del trabajo. El personal debe estar basado en una evaluación de la naturaleza y complejidad de cada tarea, las restricciones de tiempo y los recursos disponibles.
- **Programa de trabajo:** Los auditores internos deben preparar programas que cumplan con los objetivos del trabajo. Estos programas de trabajo deben estar registrados y deben establecer los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y registrar la información durante la tarea. El programa de trabajo debe ser aprobado con anterioridad a su implantación y cualquier ajuste ha de ser aprobado oportunamente.

2300 Desempeño del Trabajo

- **Identificación de la información.** Los auditores internos deben identificar información suficiente, confiable, relevante y útil de manera tal que les permita alcanzar los objetivos del trabajo.
- **Análisis y evaluación.** Los auditores internos deben basar sus conclusiones y los resultados del trabajo en adecuados análisis y evaluaciones.
- **Registro de la información.** Los auditores internos deben registrar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo. El director ejecutivo de auditoría debe controlar el acceso a los registros del trabajo y es el responsable de la aprobación de la dirección superior o de consejeros legales antes de dar a conocer tales registros a terceros, según corresponda. El director ejecutivo de auditoría debe establecer requisitos de custodia para los registros del trabajo. Estos

requisitos de retención deben ser consistentes con las guías de la organización y cualquier regulación pertinente u otros requerimientos.

- Supervisión del Trabajo. Los trabajos deben ser adecuadamente supervisados para asegurar el logro de sus objetivos, la calidad del trabajo y, el desarrollo profesional del personal.
- Comunicación de Resultados. Los auditores internos deben comunicar los resultados del trabajo. Las comunicaciones deben incluir los objetivos y alcance del trabajo, así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones y, los planes de acción. La comunicación final de los resultados del trabajo debe incluir, si corresponde, la opinión general y/o conclusiones del auditor interno. Cuando se envíen resultados de un trabajo a partes ajenas a la organización, la comunicación debe incluir las limitaciones a la distribución y uso de los resultados.

Las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.

Si una comunicación final contiene un error u omisión significativos, el director ejecutivo de auditoría debe comunicar la información corregida a todas las partes que recibieron la comunicación original.

Cuando el incumplimiento con las normas afecta a una tarea específica, la comunicación de los resultados debe exponer:

- a. Las *Normas* con las cuales no se cumplió totalmente,
- b. Las razones del incumplimiento, y
- c. El impacto del incumplimiento en la tarea.

El director ejecutivo de auditoría es responsable de comunicar los resultados finales a las partes que puedan asegurar que se dé a los resultados la debida consideración. A menos de que exista obligación legal, estatutaria o de regulaciones en contrario, antes de enviar los resultados a partes ajenas a la organización, el director ejecutivo de auditoría debe:

- Evaluar el riesgo potencial para la organización.
- Consultar con la alta dirección y/o el consejero legal, según corresponda.

- Controlar la difusión, restringiendo la utilización de los resultados.

2400 Comunicación de resultados

Las comunicaciones deben incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones del trabajo, recomendaciones y planes de acción.

El Director Ejecutivo de Auditoría debe revisar, aprobar y difundir las comunicaciones finales del trabajo realizado y el resultado a las partes apropiadas.

2500 Supervisión del progreso

El Director de Auditoría Interna debe establecer y mantener un sistema para supervisar la disposición de los resultados comunicados a la Dirección.

Se debe establecer un proceso de seguimiento, para supervisar y asegurar que las acciones de la Dirección hayan sido efectivamente implantadas o que la alta dirección ha aceptado el riesgo de no tomar acción.

2600 Decisión de Aceptación de los riesgos por la dirección

Cuando la dirección de auditoría interna considere que la alta dirección ha aceptado un nivel de riesgo residual que pueda ser inaceptable para la organización, debe discutir esta cuestión con la alta dirección. Si la decisión referida al riesgo residual no se resuelve, el director de auditoría interna y la alta dirección debe informar esta situación al Consejo de Administración para su resolución.

2.5 PRUEBAS SUSTANTIVAS

“Su objetivo es verificar la validez, exactitud o integridad de los saldos y transacciones de los cuales se componen los estados financieros, para garantizar que la información utilizada por la administración es confiable” (6:11).

2.6 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO

“Su objetivo es verificar la existencia y efectividad de las políticas y procedimientos que tiene establecidos la administración de una entidad” (6:11).

2.7 DEFINICIÓN DE MUESTREO

El muestreo implica la aplicación de procedimientos de auditoría a menos de 100% de las partidas que integran el saldo de una cuenta o clase de transacciones de tal manera que todas las unidades del muestreo tengan una oportunidad de selección. Esto permitirá al auditor obtener y evaluar la evidencia de auditoría sobre alguna característica de las partidas seleccionadas para formar una conclusión concerniente al universo de la que se extrae la muestra. El muestreo en la auditoría puede usar un enfoque estadístico o no estadístico.

Estas categorías tienen similitudes y diferencias importantes. Son similares en 4 pasos:

- a. Planeación de la muestra: El propósito de planear la muestra es asegurar que las pruebas de auditoría se realizan en forma que proporcione el riesgo de muestreo deseado y reduzca al mínimo la probabilidad de errores de no muestreo.
- b. Selección de la muestra: Implica decidir como escoger una partida de muestra de la población.
- c. Realización de las pruebas: Es el examen de los documentos y hacer otras pruebas de auditoría.
- d. Evaluación de los resultados: Involucra llegar a conclusiones con base en las pruebas de auditoría.

2.7.1 EL "MUESTREO ESTADÍSTICO" TIENE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:

- a. Selección al azar de una muestra; y
- b. Uso de teoría de la probabilidad para evaluar los resultados de la muestra, incluyendo medición de riesgos de muestreo.

Un enfoque de muestreo que no tenga las características (a) y (b) se considera un

muestreo no estadístico.

- El "Universo" significa el conjunto total de datos de los que se selecciona una muestra y sobre los cuales el auditor desea extraer conclusiones. Un universo puede dividirse en estratos, o subuniversos, siendo examinado cada estrato por separado.
- "Estratificación" es el proceso de dividir un universo en subuniversos, cada uno de los cuales es un grupo de unidades de muestreo que tienen características similares (a menudo, valor monetario).
- "Error tolerable" significa el error máximo en un universo que el auditor está dispuesto a aceptar.
- Estratificación: Es la técnica en la cual se divide una población en subgrupos relativamente homogéneos llamados estratos. Estos estratos pueden ser seleccionados como muestras separadas, los resultados de la muestra pueden evaluarse en forma separada o combinada para proporcionar una estimación de las características de la población total.
 - i. Tolerancia del riesgo de muestreo (precisión): La tolerancia del riesgo en la muestra es la cantidad utilizada para crear un rango especificado por los límites $+ o -$ de los resultados de la muestra, dentro de los cuales es probable que se encuentre el verdadero valor de la característica de la población que esta siendo medida.
 - ii. Tamaño de la muestra: Tiene un efecto directo sobre la tolerancia del riesgo y sobre el riesgo de muestreo. Con una muestra pequeña, no se puede tener un riesgo de muestra bajo, a menos que se permita un margen muy grande del riesgo de muestreo (precisión). A medida que el tamaño de la muestra aumenta, tanto el riesgo de muestreo como la tolerancia del riesgo de muestreo disminuye.

2.7.2 SELECCIÓN DE LAS MUESTRAS

Selección de una muestra aleatoria

Es simplemente un método de seleccionar los elementos que serán incluidos en una muestra; puede ser utilizando en un muestreo estadístico y no estadístico.

Los principios involucrados en una selección aleatoria no restringidos es que cada elemento de la población tiene una oportunidad igual de ser elegido y para evitar la

influencia del juicio profesional del auditor se utilizaran:

- a. Tablas de números aleatorios: Uno de los métodos más fáciles de seleccionar elementos de forma aleatoria es el uso de una tabla de números aleatorios. A excepción del ordenamiento de los números en las columnas de cada tabla, seleccionar los números es muy fácil; los números en las columnas son puramente arbitrarios y no tienen significado. El primer paso es establecer una correspondencia entre los dígitos de la tabla y los elementos de la población.
- b. Generadores de números aleatorios: La asignación de números aleatorios a una población es un proceso muy costoso cuando la población es muy grande para ello existen los programas de ordenador llamados Generadores de números aleatorios.
- c. Pueden ser programados para seleccionar números de tal manera que la lista de números aleatorios proporcionada a los auditores incluye solamente números que están presentes en la población.
- d. Selección sistemática: Los auditores desean examinar 200 cheques pagados de una población de 10,000. Se utiliza un punto de partida aleatorio, los auditores adicionan el intervalo que desean de forma sucesiva y sistemáticamente para obtener su muestra no estadística y, no aleatoria.

Otros métodos para selección de muestras

- a. Selección al Azar: Los auditores seleccionan los elementos de la población en forma arbitraria, pero sin un sesgo consistente.
- b. Selección en bloque: Consiste en seleccionar todos los elementos bien sea por un periodo, secuencia numérica o secuencia alfabética.

Tipos de planes de estadísticos

Los planes de muestreo estadístico pueden ser utilizados para estimar muchas características diferentes de una población, pero cada estimación tiene:

- a. **Una tasa de frecuencia:** Una cantidad numérica. Los términos de muestreo correspondientes a la tasa de frecuencia y a las cantidades numéricas son los atributos y las variables respectivamente.
- b. **Muestreo de atributos:** Este plan de muestreo permite a los auditores estimar la tasa de frecuencia de ciertas características en la población. El muestreo se utiliza frecuentemente para realizar las pruebas de los controles. Para las

pruebas de los controles comprende los siguientes pasos:

- Determinar el objetivo de la prueba,
 - Definir los atributos y condiciones de la desviación,
 - Definir la población que será objeto de muestreo,
 - Determinar el riesgo de evaluar como muy bajo el riesgo de control y la tasa desviación tolerable,
 - Estimar la tasa de desviación esperada de la población,
 - Determinar el tamaño de la muestra,
 - Seleccionar la muestra,
 - Probar los elementos de la muestra,
 - Evaluar los resultados de la muestra y,
 - Documentar el procedimiento de muestreo.
- c. **Muestreo de variables clásicas:** Estas aplicaciones de muestreo proporcionan a los auditores una estimación de una cantidad numérica, como el saldo en cifras monetarias de una cuenta. Esta técnica es utilizada principalmente por los auditores para realizar pruebas sustantivas. Los planes de muestro de variables de uso frecuente incluye la estimación de media por unidad, la estimación de razón y la estimación de diferencia.
- d. **Muestreo de probabilidades proporcional al tamaño:** Es conocida por muestreo en unidad monetaria, aplica la teoría de muestro de atributos para desarrollar una estimación del valor total en moneda del error en una población. El muestreo de población proporcional al tamaño se utiliza como alternativa a los métodos de muestreo de las variables clásicas para realizar pruebas sustantivas de transacción o saldos.

2.8 DEFINICIÓN DE CONTROL Y CONTROL INTERNO

2.8.1 DEFINICIÓN DE CONTROL

“Es la fase del proceso administrativo que debe mantener la actividad organizacional dentro de los límites permisibles, de acuerdo con las expectativas“(12:113).

2.8.2 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO

Proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- a. Eficacia y eficiencia de las operaciones
- b. Fiabilidad de la información financiera
- c. Cumplimiento de las leyes y normas que le sean aplicables

2.8.3 ALCANCE QUE DEBE TENER EL CONTROL INTERNO

Es global e integrado, diseñado de forma específica para cada ámbito de operación que tenga la empresa. Por lo tanto, abarca la estructura organizacional, los sistemas administrativos y financieros, y todas las operaciones que ocurran en todos los niveles de la organización, independientemente donde estas se realicen, y de quienes intervengan en los procesos.

2.8.4 PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Para alcanzar los objetivos de control interno, los siguientes seis principios se consideran básicos para un sistema efectivo de control: (11:128).

- a. Separación de funciones
 - b. Procedimientos de autorización
 - c. Procedimientos de documentación
 - d. Registros y procedimientos contables
 - e. Controles físicos
 - f. Verificación interna independiente
- a. **Separación de funciones:** Su principal objetivo es prevenir y detectar con rapidez los errores o irregularidades en el desarrollo de responsabilidades asignadas. Su principal aplicación se refiere a que la responsabilidad para ejecutar una transacción y registrarla, y la custodia de activos resultante de la transacción deberán ser asignados a diferentes departamentos y personas, esto es también los diversos pasos involucrados en la ejecución de una transacción.
- b. **Procedimientos de autorización:** El propósito de este principio es asegurarse que las transacciones sean autorizadas por personal de la administración

actuando dentro del alcance de su autoridad y restringir o autorizar el acceso a los activos.

- c. **Procedimientos de documentación:** La documentación adecuada es esencial para lograr un control interno efectivo, ya que proporciona evidencia de las transacciones realizadas indicando su precio, naturaleza y términos de la transacción. Recomendándose una prenumeración para garantizar que todas las transacciones se registren y al mismo tiempo evitar que se registren más de una vez.
- d. **Registros y procedimientos contables:** Este se centra en el registro de transacciones dentro del departamento de Contabilidad. Sus objetivos son: i) El registro oportuno en los libros de contabilidad y ii) La preparación de informes oportunos basado en datos contables para los usuarios.
- e. **Controles físicos:** Se refiere a las medidas y medios de seguridad para salvaguardar los activos, registros contables y formas preimpresas no utilizadas y el uso del equipo mecánico y electrónico en la ejecución y registro de las transacciones.
- f. **Verificación interna independiente:** Se relaciona con la revisión de la exactitud y precisión del trabajo de un empleado por otro empleado. Sin embargo, para que sea efectivo deben existir tres condiciones:
 - La evaluación debe ser realizado por un empleado que no tenga relación y que sea independiente del personal que originalmente preparó los datos o que tienen custodia de activos relacionados.
 - La revisión deberá efectuarse con frecuencia y sea en total o sobre una base de muestreo.
 - Los errores y diferencias se deberán comunicar rápidamente a los empleados involucrados para realizar la acción correctiva. Errores recurrentes y significativos, así como las incongruencias se deberán reportar a la administración.

2.8.5 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

El control interno esta integrado por ocho componentes relacionados entre sí (de acuerdo a Gestión de Riesgo Corporativo - COSO II o COSO ERM-):

- a. **Ambiente de control:** Abarca el talento de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía para su gestión, el riesgo aceptado, la integridad y los valores éticos y el entorno en que se actúa.
- b. **Establecimiento de objetivos:** Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativo asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.
- c. **Identificación de eventos:** Los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierte hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.
- d. **Evaluación de riesgos:** Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar como deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual.
- e. **Respuesta a los riesgos:** La dirección selecciona las posibles respuestas – evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos – desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.
- f. **Actividades de control:** Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente.
- g. **Información y Comunicación:** La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas direcciones dentro de la entidad.
- h. **Supervisión:** La totalidad de la gestión de riesgos corporativos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.

2.8.6 TIPOS DE CONTROL INTERNO

Tomando en cuenta las áreas de funcionamiento, aunque no se existe una reparación racional de los controles internos; el control interno es un todo integrado.

- a. **Control interno administrativo:** Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programadas.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión.

- b. **Control interno financiero:** Son mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros del que se produzcan, son los Activos, Pasivos y Patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizados los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos.

- c. **Control interno previo:** Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que la regulan y los hechos que las respaldan, y asegurar su convivencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización.

Es muy importante que se definan y se desarrollan los procedimientos de los distintos momentos de control previo ya sea dentro de las operaciones o de la información a producir.

Los distintos momentos que se debe identificarse para desarrollar los procedimientos en todo los niveles que sean necesarias, se refieren al control previo, control concurrente y control póster y posterior interno.

No existen unidades administrativas que se encarguen por separado de este tipo de controles, éstos están incorporados a los procesos normales que siguen las operaciones; los controles previos se refieren a actividades simples; compras normales, partidas presupuestarias, etc.

Los controles previos son los que más deben cuidarse porque son fuentes de riesgo, ya que si uno de esos controles no cumple puedo incurrirse en procesos innecesarios, decisiones inconvenientes, compromisos no autorizados, etcétera.

- d. **Control interno concomitante:** Son los procedimientos que permiten verificar y evaluar acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual está relacionado básicamente con el control de calidad.
- e. **Control interno posterior:** Es examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de auditorías; por su aplicación se clasifica:
 - Control posterior interno: Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la auditoría interna de la organización y,
 - Control posterior externo: es examen posterior de las operaciones financieras y administrativas, y es responsabilidad exclusiva de auditoría externa o gubernamental.
- f. **Documentación de control interno:** El control interno se encuentra en todos los niveles y en todas las acciones y funciones, por tanto, debe estar respaldado por toda la legislación, sistemas, documentación de soporte, información y demás criterios utilizados en las operaciones, creando los archivos que las necesidades ameriten, de acuerdo a la tecnología existente.

Las funciones de los empleados y todos los procedimientos operativos, deben constar en documentos que sirvan de partida para evaluar y documentar las acciones llevadas a cabo por cada persona.

CAPÍTULO III

CUENTAS POR COBRAR

3.1 DEFINICIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

“Son todos los derechos de cobro de una entidad convertibles en dinero, mercancías y / o servicios. En las cuentas por cobrar se incluyen actividades que realiza una entidad para la recuperación del precio de los productos y / o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso del crédito” (10:23 Guía 7).

3.2 IMPORTANCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Debido a la creciente demanda de las ventas, es necesario mantener una adecuada administración y control; entre el riesgo y el rendimiento de la inversión.

Entre los aspectos más importantes sobre la efectividad de las cuentas por cobrar en una empresa se pueden mencionar:

- a. **Produce mayores ganancias en las ventas de la empresa:** Esto sucede generalmente cuando la organización cuenta con políticas de crédito adecuadas captando un segmento del mercado que prefiere la venta al crédito y cuando la empresa brinda un valor agregado en las ventas al crédito, como lo es ofrecer una mejor calidad del servicio en comparación a la competencia.
- b. **Provee liquidez a la empresa:** Una oportuna rotación y recuperación de las cuentas por cobrar proporciona al capital de trabajo lo necesario para cumplir con las obligaciones contraídas.

Conocemos las causas y efectos de la cuentas del activo corriente permite conocer los futuros resultados de liquidez, riesgos y rentabilidad del capital de trabajo. Si existieran más fondos inmovilizados a largo plazo que en el corto plazo, la rentabilidad global de la empresa sería mayor, ya que se considera que una gran porción del mercado de clientes se inclina más a la venta financiada con plazos relativamente largos, por lo que a mayor liquidez menor riesgo y viceversa, así también, se deben tomar en cuenta los periodos en

los cuales se efectúan las negociaciones, puesto que si el crédito que las empresas ofrecen a sus clientes es mayor que el crédito de sus proveedores, se comprometería en un mayor grado la liquidez.

- a. **Constituye una fuente de financiamiento de capital de trabajo:** El capital de trabajo es el recurso con que cuenta la empresa para poder cancelar las obligaciones, a medida que estas vencen, como lo son el pago de salarios, los gastos de administración, los gastos de ventas, viáticos, por mencionar algunos.

Se ha determinado que cuando la empresa no tiene liquidez, sus actividades comerciales, poco a poco se paralizan. Por lo anterior, se deduce que la capacidad de financiamiento al capital de trabajo estará en relación estrecha a la adecuada previsión que realice el Administrador o Gerente Financiero de sus flujos de caja futuros.

- b. **Mantiene la rotación del ciclo económico de la empresa:** Según lo expresado el autor Lawrence J. Gitman en su obra Principios de Administración Financiera, cada empresa posee su propio ciclo económico en el que se desarrolla y dentro de este se encuentran las cuentas del activo corriente por lo que expone que de la forma de cómo estas se gestionan entre si, así será su rotación.

Con la adquisición del inventario se inicia el ciclo, facilitando el crédito y recuperando lo invertido en su momento para convertirlo en su activo corriente, generando utilidades para iniciar nuevamente el ciclo económico.

3.2.1 MERCADO

La legislación define dos grandes mercados en los cuales la energía eléctrica es distribuida. La separación de los mercados esta relacionada con el tamaño de los consumidores que los componen.

Usuarios con Tarifa Regulada

Son los que tienen una demanda inferior a la establecida por la legislación, para Grandes Usuarios (la potencia excede 100 kilovatios Kw): Los usuarios incluidos en este régimen utilizan tarifas aprobadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica –CNEE-.

Usuarios con Tarifa No Regulada

Los usuarios incluidos en este régimen tarifario, negocian de forma independiente los precios a los que adquieren la energía directamente con el Distribuidor y Comercializadores. Esta libertad para negociar los precios debe establecerse en función de la oferta de energía y de la capacidad técnica requerida por el usuario.

El Gran Usuario: Es un consumidor de energía cuya demanda de potencia excede 100 kilovatios (Kw).

3.2.2 TARIFA

Las tarifas a usuarios del servicio de distribución final serán determinadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica a través de adicionar los componentes de costos de adquisición de potencia y energía, libremente pactados entre generadores y distribuidores y referidos a la entrada de la red de distribución con los componentes de costos eficientes de distribución. Las tarifas se estructuran de modo que promuevan la igualdad de tratamiento a los consumidores y la eficiencia económica del sector. En ningún caso los costos atribuibles al servicio prestado a una categoría de usuarios podrán ser recuperados mediante tarifas cobradas a otros usuarios (2:12).

Vigencia de la tarifa

En la Ley se establece que: “La metodología para determinación de las tarifas serán revisadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica cada cinco años, durante la primera quincena de enero del año que corresponda. El reglamento señalara los plazos para la realización de los estudios, su revisión, formulación de observaciones y formulación de la comisión experta o pericial. Todos los informes que evacue la comisión experta o pericial serán de público acceso” (3:15).

Formulación de aprobación de tarifas

En el artículo No. 80 del Reglamento; Acuerdo Gubernativo No. 256-97 y sus modificaciones establece que: “Estructuras Tarifarias. La comisión aprobará por resolución, para cada empresa de distribución, opciones de estructuras tarifarias para las ventas a los consumidores que estén por debajo del límite fijado en la definición de Gran Usuario, en la zona en la que se le autorizó a prestar el servicio. Aplicables a categorías de consumidores definidas en función de las características del suministro y del consumo de electricidad.

Ajustes a Tarifas

Con base en lo que se ha expuesto de la normativa relacionada con las tarifas, las mismas son autorizadas una vez cada cinco años.

Los costos de generación de energía incluyen componentes cuyos precios en el mercado no son susceptibles de ser mantenidos en el tiempo. Entre ellos podemos citar el precio del petróleo (considerando que la mayor parte de la generación de energía es por medio de la utilización de sus derivados) y el tipo de cambio.

En el artículo No. 87 del Reglamento; Acuerdo Gubernativo No. 256-97 y sus modificaciones establece: Corrección de precios de la energía. Cada tres meses se calculará la diferencia entre el precio medio de compra de potencia y energía y, el precio medio correspondiente calculado inicialmente para trasladarlo a tarifas de distribución.

El precio de la energía en los próximos tres meses se modificará tomando en cuenta la diferencia indicada dividida por la proyección de la demanda de energía para los próximos tres meses. El valor así obtenido permitirá obtener un valor de ajuste que será aplicado al precio de la energía para los próximos tres meses. La Comisión Nacional de Energía Eléctrica fijará el ajuste trimestral por medio de resolución y lo notificará a los distribuidores finales, para su aplicación y efectos correspondientes.

Si posteriormente a la fijación del ajuste trimestral, se determina que incluyeron cargos a favor o contra del distribuidor, que debieron ser aplicados en éste o en anteriores ajustes, esta diferencia será incluida como saldo no ajustado en posteriores ajustes trimestrales. Cuando existan variantes significativas entre las previsiones de costos de compra y sus costos reales, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica podrá establecer, con el acuerdo del distribuidor una ampliación del período de recuperación de los saldos, o bien la actualización de las proyecciones de tarifas.

3.3 ASPECTOS LEGALES

3.3.1 CONCESIÓN

Con la intención de salvaguardar adecuadamente los intereses de la compañía es necesario contar con la asesoría legal correspondiente, de manera que la documentación que soporte los contratos para los servicios nuevos o existentes, cumpla con los requisitos legales mínimos para su plena validez y ejecutoriedad.

El departamento responsable de la elaboración y emisión de contratos debe considerar todos los aspectos legales de acuerdo a la asesoría jurídica considerando la naturaleza, importancia y constitución legal de cada cliente.

Existen múltiples factores que pueden ocasionar riesgos en cuanto a la recuperación oportuna de los saldos por cobrar.

Por su origen los riesgos pueden clasificarse así:

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

Contratación de un nuevo suministro

“Es el proceso de formalización de la relación distribuidora –usuario final. El reglamento de la Ley General de Electricidad establece en el artículo No. 69 Contrato de suministro. Todo usuario que solicite un suministro deberá de firmar un contrato con el distribuidor, el cual deberá estar de acuerdo con las normas de servicios propias de la distribuidora”. (3:36)

3.3.2 RECUPERACIÓN

Desde la perspectiva de las cuentas por cobrar que han sido objeto de una atención insuficiente, que ha vencido su plazo o hubiere concurrido otra circunstancia análoga que amerite cortar el servicio, tal como: cierre de operaciones de la entidad deudora, incumplimiento de pagos, convenios de pago, entre otros.

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

- a. **Acción de cobro extrajudicial:** Consiste en cobros personales o directos a los clientes, que efectúa un departamento jurídico si la entidad lo tiene o un abogado externo contratado para el efecto, pero sin llegar a concretar las demandas judiciales correspondientes, pudiendo el deudor en esta fase, regularizar o solventar oportunamente su obligación.
- b. **Acción de cobro judicial:** Este procedimiento consiste en llegar a promover ante los tribunales de justicia, concretando y entablado las demandas correspondientes. Debemos considerar que al recurrir a la recuperación de un crédito mediante la aplicación de procesos judiciales, no siempre es beneficioso para la entidad.

3.4 NATURALEZA DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Por su naturaleza las cuentas por cobrar pueden ser originadas por venta de productos y / o prestación de servicios al crédito a clientes, créditos a deudores diversos y cuentas por cobrar documentadas. Su registro contable tiene como objetivo, que se presente en el Balance General, el monto real de los derechos que por este concepto tiene una entidad. Al

eliminar los saldos que correspondan a cuentas de dudosa recuperación e incobrables se presenta el saldo real de los derechos realizables.

3.5 DIVULGACIONES

- a. Los saldos de cuentas y documentos por cobrar a cargo de funcionarios, empleados o compañías relacionadas deberán mostrarse separadamente.
- b. Cuentas por cobrar a largo plazo deberán indicar, la fecha de vencimiento, garantías y tasas de interés.
- c. Porcentaje máximo para la provisión de cuentas incobrables.
- d. Los documentos por cobrar descontadas deben presentarse en el balance general como deducciones a las cuentas por cobrar, que las originaron.

3.6 CUENTAS INCOBRABLES

La cuenta se describe como una cuenta reguladora de activo. Esta provisión reduce el rubro de las cuentas por cobrar a un valor realizable y conservador. La probabilidad o riesgo de adquirir una cuenta incobrable aumenta a medida que se flexibilizan las políticas de crédito y se reduce cuando éstas se vuelven más estrictas.

Aún cuando se realice una investigación integra para atribuir confianza a una persona o entidad para el crédito, inevitablemente existiera el riesgo de dejar de percibir el pago por razones fuera de la propia administración o control de la empresa.

La ley del impuesto sobre la renta, Decreto No. 26-92 con sus modificaciones, en su artículo No. 38, los costos y gastos deducibles para obtener la renta neta en las empresas o negocios y el inciso “q” de este artículo se refiere a las cuentas incobrables...

“Artículo 38.- Personas Jurídicas, Patrimonio y Entes. Las personas jurídicas, patrimonios y entes (...)” que realicen actividades lucrativas, determinan su renta neta, deduciendo de su renta bruta, los costos y gastos necesarios para producir o conservar la fuente productora de las rentas gravadas, por los conceptos siguientes:

“(…) q): Las deudas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y que se justifique tal calificación: Este extremo se prueba mediante la presentación de los requerimientos fehacientes de cobro hechos, o en su caso, de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente; todo ello antes de que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable. En caso de que se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, su importe debe incluirse como ingresos gravable en el periodo de imposición en que ocurra la recuperación. Los contribuyentes que no apliquen el sistema de deducciones 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 (.....)”.

3.7 CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar de clasificarse de acuerdo a su exigibilidad y a su origen.

3.7.1 ATENDIENDO A SU EXIGIBILIDAD

Las cuentas por cobrar de acuerdo a su plazo de cobro se clasifican en:

A corto plazo

Son aquellas cuyo vencimiento es dentro de un plazo no mayor de un año posterior a la fecha del Balance General. Deben presentarse como un activo corriente después del efectivo y de las inversiones temporales.

A largo plazo

Son aquellas cuentas con vencimiento a más de un año. Deben presentarse como un activo no corriente dentro del Balance General

3.7.2 ATENDIENDO A SU ORIGEN

Las cuentas por cobrar de acuerdo a la naturaleza de la transacción se clasifican en.

Cuentas de Clientes (Comerciales)

Las cuales presentan los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representen la actividad normal de la misma.

Cuentas de otros deudores

Se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fueron constituidas la entidad tales como: prestamos a accionistas, a funcionarios y empleados, reclamos, compañías relacionadas, etc.

3.7.3 DE ACUERDO A SU FORMA

A continuación se describe la forma en que pueden mostrarse las cuentas por cobrar en los procesos financieros normales de una empresa.

Concesión de créditos a través de una cuenta abierta

La cuenta abierta es generada por la buena fe y confianza del vendedor hacia el cliente, en un trato de palabra se establece el monto y plazo a cancelar por la compra, no exige un documento formal de transacción.

En realidad el vendedor únicamente anota en un libro la transacción efectuada y si en caso hubiera alguna dificultad de cobro, se cuenta con la copia de la factura del cliente como comprobante de la transacción.

Concesión de crédito a través de títulos de crédito

Los títulos de crédito son documentos legales que crean una obligación y se utilizan en transacciones normales de las empresas, los cuales constituyen su cartera crediticia; entre ellos se encuentran:

- a. Facturas cambiarias
- b. Pagare
- c. Letras de cambio
- d. Contrato de crédito, entre otros.

Algunos de estos, como las letras de cambio y la factura cambiaria se pueden convertir en fuente de financiamiento al descontarlos en una institución bancaria, transformándose así en documentos por cobrar descontados.

3.8 VALUACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar deben contabilizarse al valor exigible convenido originalmente. Dicho valor debe modificarse para reflejar lo que en forma razonable será el saldo de la cuenta; esto requiere que se deduzcan los descuentos, devoluciones aplicables, así como las estimaciones para cuentas dudosas. Las operaciones por incrementos o deducciones deberán cargarse a los resultados del ejercicio que correspondan.

Los intereses devengados, así como los costos y gastos incurridos reembolsables, que se deriven de las operaciones que dieron origen a las cuentas por cobrar, deben considerarse como parte de la misma.

Las cuentas por cobrar en moneda extranjera deberán valorarse a la tasa de cambio vigente en el mercado cambiario, a la fecha de los Estados Financieros.

3.9 PRESENTACIÓN DE LA CUENTAS POR COBRAR EN EL BALANCE GENERAL

La correcta presentación de las cuentas por cobrar en el Balance General, implica su adecuada clasificación y análisis de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF aplicables a estas partidas y deben observarse como mínimas las siguientes reglas:

- a. Utilizar el término de cuentas por cobrar comerciales cuando se trata de importes adeudados por los clientes y estas partidas se clasifican con un activo corriente en el Balance General.
- b. Deben clasificarse de acuerdo al plazo de cobro.
- c. Otras cuentas por cobrar corresponden operaciones distintas al giro normal de la empresa, como anticipo a empleados, documentos por cobrar recibidos de clientes y los intereses acumulados sobre los documentos por cobrar.

- d. Las cuentas malas deben cancelarse con cargo a las utilidades o a la “Estimación de cuentas dudosas” según sea más adecuado, y en la respectiva cuenta de provisión, por lo que ésta y alguna otra provisión debe mostrarse como una deducción a la cuenta de clientes o al total de las cuentas por cobrar.

3.10 PROCESO DE RECUPERACIÓN DE DEUDA

Este tiene como finalidad hacer gestiones de cobro, de tal forma que se pueda recuperar la cartera de créditos lo más pronto posible; es decir dentro de los límites establecidos.

3.10.1 COBRO

“Es el proceso de cobranza efectuado a las cuentas por cobrar. Puede ser centralizado o descentralizado de acuerdo a su importancia relativa.” (3:31)

El proceso de emisión y reparto de facturas se establecen como fechas claves para el proceso de cobro (fecha de emisión y vencimiento).

Cobro centralizado

El cobro centralizado es el que se realiza desde las oficinas centrales de la Distribuidora. Este cobro implica tareas asignadas a personal específico que se encarga de tener contacto de forma permanente con suministros que, generalmente están distribuidos por ser clientes especiales, el mismo es aplicable principalmente para Grandes Usuarios.

Cobro descentralizado

Se realizan por empresas contratadas para efectuar el cobro, siendo estos:

- a. Agencias comerciales que se instalan en el interior del país.
- b. Las personas individuales o jurídicas contratadas para realizar los cobros.
- c. Bancos del sistema contratados para efectuar cobros.

3.10.2 LECTURA DE SUMINISTROS

“Es el proceso o tarea que tiene por objeto fundamental recopilar los datos necesarios para determinar los consumos de los clientes de la Distribuidora, adicionalmente permite registrar las distintas irregularidades detectadas durante su realización” (3:45).

3.10.3 FACTURACIÓN

“Es el proceso automático de emitir facturas. Para que este pueda ser completado, es necesario completar con toda la información debidamente procesada de la lectura (lectura actual menos lectura anterior)” (3:45).

Normalmente la empresa factura los servicios en el punto de suministro, al acumularse dos consumos de energía consecutivos y registrarse intereses por mora; automáticamente se registra en la factura el aviso de corte del servicio si no se pago los consumos en mora.

3.10.4 GESTIÓN DE DEUDA

“Es el conjunto de actividades que tiene como primer objetivo recuperar la deuda originada por la facturación emitida. Para su efecto existen diversas actividades a realizar que inician de la puesta al cobro de la deuda hasta la baja de los saldos por su envío incobrables” (3:19).

3.10.5 CORTE DE SUMINISTRO

“El usuario que tenga pendiente el pago de servicios de distribuidora final de dos o más facturaciones, previa notificación, podrá ser objeto de corte inmediato de servicios por parte del distribuidor. Cuando se consumo energía eléctrica sin previa aprobación del distribuidor o cuando las condiciones del suministro sean alteradas por el usuario, el corte del suministro podrá efectuarse sin la necesidad de aviso previo al usuario; sin perjuicio de las sanciones a que se haga acreedor de conformidad con lo establecido en la ley y su reglamento” (3:19).

3.10.6 RECUPERACIÓN DE LA DEUDA

“A partir del corte de suministro y luego de transcurridos un plazo razonable de tiempo, en el que se espera que el cliente reaccionen y se presente a pagar, con la certeza de que sea quedado sin el suministro, la distribuidora procede iniciar las tareas propias de recuperación de deuda” (3:32).

Las actividades propias del proceso administrativo para el inicio del cobro por medio del envío de una notificación de forma mensual (escrita, llamada telefónica, etc.). Si el cliente se presenta y realiza el pago, se realizara el proceso de reconexión del suministro.

3.10.7 RESTABLECIMIENTO DEL SUMINISTRO

“A partir del momento en que el clientes abone las facturas adeudadas, más los cargos que correspondan, el Distribuidor deberá restablecer el suministro de electricidad dentro de las veinticuatro horas de haber efectuado el pago.”

En el caso de que el cliente no responda a las notificaciones enviadas por la Distribuidora procede continuar con la gestión de la deuda involucrando cada vez más al Departamento Jurídico. El conjunto de actividades realizadas con el objeto de recuperar la deuda; luego de transcurrido determinado plazo, y habiendo realizado todas las actividades propios de cobro sin que las mismas hayan conseguido el cobro, procede el traslado de la cuenta como incobrable definitivamente.

3.11 CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Para un control interno eficiente debe existir información adecuada y suficiente para cada cliente.

- a. **Segregación de funciones:** Una administración hábil divide las responsabilidades de las operaciones entre dos o más personas o departamentos. La separación de deberes limita las oportunidades de fraude y promueve la exactitud en los registros contables.
- b. **Asignación de responsabilidades:** A cada empleado se le asignan ciertas responsabilidades a cumplir.
- c. **Niveles de autorización y control de operaciones:** Una organización tiene generalmente una serie de reglas escritas que subrayan los procedimientos apropiados. Cualquier desviación de la política normal requiere de una autorización apropiada.
- d. **Competencia, confiabilidad y personal ético:** Al mejorar las condiciones laborales y atraer empleados de más alta calidad, entrenarlos para cumplir bien sus labores y la supervisión del trabajo, ayuda a crear un personal más competente. Un negocio añade flexibilidad a su personal, rotando a los empleados entre los distintos trabajos con ello se promueve confiabilidad.

- e. **Documentos y registros:** La información de los clientes, documentos y registros deben estar numerados o clasificados. Una falla en la secuencia numérica atraerá la atención sobre información faltante. Para ello la antigüedad de saldos de los clientes se debe clasificar por monto, días vencidos, actividad comercial, sector geográfico, etc.
- f. **Auditoría interna y externa:** El proceso de de revisión para los auditores no es económicamente factible para realizar el examen de todas las operaciones durante un periodo, por lo que deben confiaren que el sistema contable produzca registros exactos. Para medir la confiabilidad del sistema contable de la compañía, los auditores evalúan el sistema y recomiendan las correcciones.

Procedimientos que deben existir en la administración de las cuentas por cobrar

- a. **Registro auxiliar y cuentas de control:** Son formas que sirven de registro auxiliar para un mejor control, entre ellas las cuentas corrientes para cada cliente, en las cuales se acumulan el saldo deudor con todas las facturas emitidas al cliente y se rebaja este saldo con todos los pagos efectuados.
- b. **Cuentas de dudosa recuperación:** Se creó por la necesidad de mostrar en el balance general el rubro de cuentas por cobrar por su importe íntegro, sólo en su caso que su cobro se considere cierto. Todo cliente insolvente o de dudoso cobro deberá ser separado del total de clientes, creando una cuenta especial como provisión de cuenta por cobro dudoso. Existen varias bases sobre las cuales, se puede calcular la provisión de cuentas dudosas entre ellas: El volumen de ventas al crédito, el total de ventas al crédito del período y el saldo de cuentas por cobrar a la fecha del cierre.

Sin embargo, la mejor guía para determinar el porcentaje de cuentas incobrables es la experiencia y el juicio que se haya formado sobre la tendencia de las condiciones de crédito propias del negocio y las particularidades de cada segmento de clientes.

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA INTERNA DE LA CUENTA POR COBRAR DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4.1 ANTECEDENTES

Datos Generales de la Empresa, Organización y Operaciones

Eléctrica, S. A. fue constituida el 3 de enero de 1970 como sociedad anónima de acuerdo a las leyes vigentes en la República de Guatemala con capital mixto (guatemalteco y norteamericano), con plazo indefinido. El objetivo principal de acuerdo a la escritura de constitución es la compra de energía y potencia eléctrica a los generadores, contratación del traslado, transformación en subestaciones y, venta de energía al detalle (distribución) a los usuarios finales.

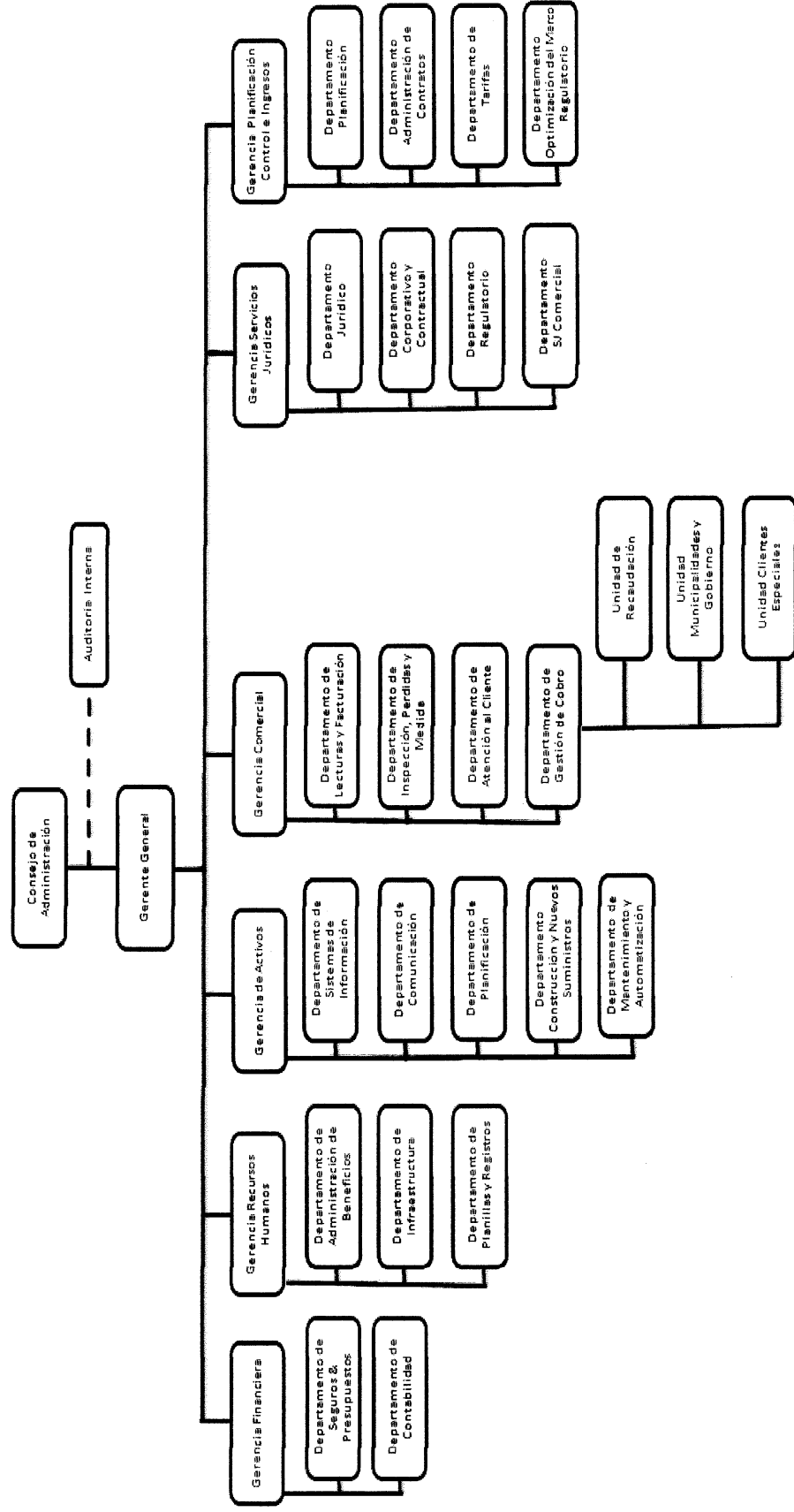
Sus operaciones se concentran básicamente en la Distribución de Energía Eléctrica en el Departamento de Guatemala. La empresa se encuentra ubicada en la 10 avenida 17-50 zona 10 de la ciudad de Guatemala, se identifica con el número de identificación tributaria (NIT) 11111-G.

La empresa cuenta con una Asamblea de Accionistas, la cual es el ente superior de la compañía. Además, de un Consejo de Administración y un Gerente General, éste último funge asimismo como Representante Legal; y es el responsable del funcionamiento operativo y administrativo de la empresa.

El ejercicio fiscal es del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año.

Posee una cartera aproximada de 39,608 clientes, sus ingresos se registran por el método de lo devengado. La facturación se registra contablemente en un 100% al crédito.

Organigrama:



Fuente: Informe de Labores Eléctrica, S. A., 2006.
 Nota: La función relacionada a los Créditos y Cobros es efectuada por el Departamento de Gestión de Cobro y sus Unidades Gestoras en la Gerencia Comercial.

ELÉCTRICA, S. A.

Memorandum 123-2008

De: Jefe Departamento de Auditoría Interna
Para: Giovanni Albino León Monzón –Auditor-
Fecha: Guatemala, 1 de diciembre de 2008
Asunto: Nombramiento para la auditoría de la Cuenta por cobrar

Se le informa que fue nombrado para efectuar la auditoría financiera de la Cuenta por cobrar de la empresa, en cumplimiento al plan de trabajo autorizado y aprobado por el Consejo de Administración para el año 2008 (Acta 136-2007 del 15 de diciembre de 2007).

Se tiene previsto realizarla al final del año 2008 considerando el crecimiento del número de clientes y monetarios. Derivado de los resultados obtenidos de la misma, se esperan definir políticas, procedimientos y controles en caso no existan y/o fortalecer los existentes.

Instrucciones:

1. Para iniciar el proceso el contador de la empresa proporcionara los Estados Financieros al 31/12/2008 al departamento de Auditoría Interna:
 - Balance General Comparativo
 - Estado de Resultados Comparativo
2. El proceso de Auditoría Interna debe iniciar en cada área evaluando inicialmente el control interno existente para ello debe efectuar entrevistas con el personal clave y documentarlo en cédulas narrativas.
3. Con la información obtenida del control interno, elaborar plan y programas de trabajo a utilizar.

c.c Archivo

ELÉCTRICA, S. A.
BALANCE GENERAL COMPARATIVO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2,008
(Cifras en Quetzales)

	2,008	%	2,007	%	Variación	%
ACTIVO						
ACTIVOS NO CORRIENTES						
Activo Fijo -Neto	90,456,901	61.5	88,809,900	62.3	1,647,001	1.85
Otros Activos	4,669,000	3.2	5,057,401	3.5	-388,401	-7.68
	95,125,901	64.7	93,867,301	65.9	1,258,600	1.34
ACTIVOS CORRIENTES						
Cuentas por Cobrar (neto)	46,938,800	31.9	37,679,200	26.4	9,259,600	24.57
Caja y Bancos	4,985,400	3.4	10,939,600	7.7	-5,954,200	-54.43
	51,924,200	35.3	48,618,800	34.1	3,305,400	6.80
TOTAL	147,050,101	100.0	142,486,101	100.0	4,564,000	3.20
	↪ Ver página 108					
PATRIMONIO Y PASIVO NETO						
PATRIMONIO NETO						
Capital	100,000,000	68.0	100,000,000	70.2	0	0.00
Reserva Legal	277,100	0.2	251,041	0.2	26,059	10.38
Ganancia Neta del Ejercicio	495,113	0.3	1,657,889	1.2	-1,162,776	-70.14
Ganancias no Distribuidas	6,491,983	4.4	4,834,094	3.4	1,657,889	34.30
	107,264,196	72.9	106,743,024	74.9	521,172	0.49
PASIVO NO CORRIENTE						
Estimación para indemnizaciones	3,323,982	2.3	2,842,045	2.0	481,937	16.96
	3,323,982	2.3	2,842,045	2.0	481,937	16.96
PASIVO CORRIENTE						
Cuentas por Pagar	33,629,281	22.9	29,635,236	20.8	3,994,045	13.48
I.S.R. Por Pagar	234,150	0.2	784,051	0.6	-549,901	-70.14
Prestaciones laborales por Pagar	2,598,492	1.8	2,481,745	1.7	116,747	4.70
	36,461,923	24.8	32,901,032	23.1	3,560,891	10.82
TOTAL	147,050,101	100.0	142,486,101	100.0	4,564,000	3.20

ELÉCTRICA, S. A.
ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2,008
(Cifras en Quetzales)

		2,008	%	2,007	%	Variación	%
INGRESOS POR SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA	i/	226,289,063	100.0	220,468,750	100.0	5,820,313	2.6
COSTO DE ENERGÍA ELÉCTRICA		<u>-185,703,363</u>	<u>-82.1</u>	<u>-180,447,452</u>	<u>-81.8</u>	<u>-5,255,911</u>	<u>2.9</u>
GANANCIA BRUTA EN OPERACIÓN		40,585,700	17.9	40,021,298	18.2	564,402.00	1.4
GASTOS DE OPERACIÓN							
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		-7,813,325	-3.5	-7,481,783	-3.4	-331,542	4.4
GASTOS DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN		<u>-26,180,000</u>	<u>-11.6</u>	<u>-25,217,391</u>	<u>-11.4</u>	<u>-962,609</u>	<u>3.8</u>
GANANCIA (PERDIDA) OPERACIONAL		6,592,375	2.9	7,322,124	3.3	-729,749.00	-10.0
OTROS INGRESOS Y EGRESOS							
OTROS INGRESOS		1,423,569	0.6	1,163,478	0.5	260,091	22.3
EGRESOS VARIOS	i/	<u>-7,260,622</u>	<u>-3.2</u>	<u>-5,956,404</u>	<u>-2.7</u>	<u>-1,304,218</u>	<u>21.9</u>
GANANCIA (PERDIDA) DEL EJERCICIO		<u>755,322</u>	<u>0.3</u>	<u>2,529,198</u>	<u>1.1</u>	<u>-1,773,876.00</u>	<u>-70.1</u>
I.S.R. POR PAGAR (31% S/GANANCIA)		-234,150	-0.1	-784,051	-0.4	549,901	-70.1
GANANCIA DESPUÉS DEL IMPTO.		<u>521,172</u>	<u>0.2</u>	<u>1,745,147</u>	<u>0.8</u>	<u>-1,223,975</u>	<u>-70.1</u>
RESERVA LEGAL (5% S/GDI.)		26,059	0.0	87,257	0.0	-61,199	-70.1
GANANCIA DESPUÉS DE RESERVA LEGAL		<u>495,113</u>	<u>0.2</u>	<u>1,657,890</u>	<u>0.8</u>	<u>-1,162,777</u>	<u>-70.1</u>

i/ Los ingresos por servicios de energía eléctrica netos utilizados para el análisis financiero se obtendrán de la siguiente forma:

Cuenta contable	Año 2008	Año 2007	
(+) Ingresos por servicios de energía eléctrica (bruto)	226,289,063	220,468,750	
(-) Descuentos sobre ingresos por servicios de energía eléctrica	6,734,722	5,217,391	
(=) Ingresos por servicios de energía eléctrica (bruto)	219,554,341	215,251,359	Ω Ver página 111

con ello evitar distorsiones en el rubro de ingresos por servicios de energía eléctrica.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
	Fecha:	15-12-2008
AL 31.12.2008	Revisado por:	GALM
ÍNDICE GENERAL DE PAPELES DE TRABAJO	Fecha:	18-12-2008

No.	Descripción	Papel de trabajo	Página
	Narrativa de los procesos de cuentas por cobrar comerciales	ACC-1	73
	Narrativa de los procesos de cuentas por cobrar no comerciales	ACC-2	92
4.2	PLANEACIÓN DE AUDITORÍA		
	Plan de trabajos de Auditoría Interna año 2008, autorizados y aprobados por el Consejo de Administración	ACC-3	97
	Planificación de auditoría de cuentas por cobrar	ACC-4	98
	Programa general de auditoría de cuentas por cobrar comerciales	ACC-5	102
	Programa general de auditoría de cuentas por cobrar no comerciales	ACC-5	103
	Programa específico de auditoría circularización cuentas por cobrar no comerciales	ACC-5	104
	Cédula de hallazgos determinados	ACC-6	105
4.3	DESARROLLO DE LOS PAPELES DE TRABAJO		
	Cédula de marcas auditoría	Marcas	107
	Centralizadora de Activo	BG-1	108
	Sumaria de Cuentas por Cobrar	D	109
	Analítica de Cartera Cuentas por Cobrar Comerciales	D-1-1	110
	Análisis Financiero de Cuentas por Cobrar Comerciales	D-1-1	111
	Análisis Antigüedad de Saldos	D-1-2	112
	Sub Analítica de Cuentas por Cobrar Comerciales	D-1-3	113
	Evaluación de Cuenta por Cobrar	D-1-4	114
	Evaluación sistema de computo genera reportes	D-1-5	117
	Evaluación sistema computo contable	D-1-6	119
	Cédula de Cortes no efectuados	D-1-7	120
	Prueba de liquidaciones agentes recaudadores	D-1-8	122
	Prueba de pagos posteriores	D-1-9	123
	Corte de formas	D-1-10	124
	Solicitudes y contratación de servicio eléctrico	D-1-11	125
	Ejecución lectura suministros	D-1-12	127
	Prueba de facturación	D-1-13	128
	Pruebas de notas crédito	D-1-14	129
	Análisis cheques rechazados	D-2	130
	Impuestos por cobrar	D-3	133
	Cuenta por cobrar empleados y funcionarios	D-4	136
	Cuenta de anticipo a proveedores	D-5	140
	Prueba global cálculo de provisión de cuentas incobrables	D-6	144
	Ajustes y Reclasificaciones propuestos	AR	145
4.4	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		
	Informe del Trabajo desarrollado en el área de cuentas por cobrar	IAI	146

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	AAC-1 1/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
NARRATIVA DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Revisado por:	GALM
SOLICITUDES Y CONTRATACIÓN DE SUMINISTRO	Fecha:	27-12-08

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

Gerente de Comercial:
 Jefe Departamento de Cobros:
 Jefe Unidad de Recaudación:
 Jefe Unidad de Municipalidades y Gobierno
 Jefe Unidad de Clientes Especiales
 Jefe Unidad de Facturación:
 Jefe Unidad de Atención al Cliente:
 Contador General:

Quienes nos informaron lo siguiente:

1. Solicitudes
 - 1.1 Conexiones a menos de 200 metros.

Las solicitudes de suministro son recibidas en las agencias comerciales en el departamento de Guatemala. Formalizando la solicitud el interesado debe llenarse un documento "Solicitud de Servicio", adjuntando fotocopia de cédula, escritura del bien inmueble (si esta en proceso de formalizar la venta carta de la constructora, lotificadora, etc.) y, hoja verificable de datos de instalación que debe ser revisado previo a la elaboración del contrato. Posteriormente a la solicitud, el cliente se registra su alta en el Modulo de Control de Consumidores y se introduce la dirección y datos generales del cliente. El número de contrato se asigna en forma automática en el sistema. Posteriormente a la contratación de energía eléctrica por el cliente, se crea un expediente.

Se procede a elaborar y firmar el contrato.

El cliente procede abonar la garantía. Esta garantía es de Q100.00 a Q300.00 dependiendo de la demanda de energía correspondiente a los clientes con una baja tensión simple de 0 a 11 de energía diaria. Para los clientes con estimaciones superiores de energía diaria, el depósito de garantía se calcula estimando dos meses de consumo. El depósito quedara garantizado con una fianza de cumplimiento contratada con el agente afianzador que más le convenga al cliente.

Tras llenar los datos del contrato y abono del depósito y/o fianza, el módulo genera automáticamente la orden de asignación de aparato de medición. Los contratos suscritos incluye todas las cláusulas requeridas por la Normativa vigente y son suscritos por ambas partes; la empresa distribuidora y el cliente. Cada uno de los actuantes se queda con una copia del contrato para su posterior control y consulta.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 2/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
SOLICITUDES Y CONTRATACIÓN DE SUMINISTRO	Fecha:	27-12-08

El área de Atención al Cliente, genera una orden de servicio de “Conexión de servicio nuevo” para efectuar la conexión.

Nota:

No se comprueba que se encuentra al día en otros suministros, si los tuviere; previo a la formalización del contrato de servicios.

1.2 Servicios a más de 200 metros

En el caso que el cliente indique que no está a la distancia máxima que la Ley General de Electricidad para efectuar la conexión nueva. El área de servicios de Atención al Cliente asigna el caso a Clientes Especiales, genera una orden de servicio de “Inspección” con el fin de determinar la distancia entre el inmueble interesado y la red. La sección de servicios a Clientes Especiales decide sobre la factibilidad de la conexión del servicio o no, utilizando para ello, los siguientes criterios:

Distancia	Requisito
De 0 a 40 metros	Conexión del servicio eléctrico.
De 41 a 200 metros	Estudios y construcción de red efectuados por la empresa distribuidora para determinar la actividad de efectuar la conexión nueva. El cliente no aporta financiamiento para la construcción de la red.
Más de 200 metros	Por la distancia de hasta 200 metros la opción 2 y la construcción de la red corre por cuenta del solicitante.

De aprobarse el proyecto para su realización se le notifica al cliente. Antes de la notificación, en el momento posterior a la primera visita de inspección, se da de alta la finca en el sistema y se le asigna una cuenta contrato y número de control interno para cada usuario.

El número de contrato se asigna en forma posterior, hasta que el cliente es notificado y se presenta físicamente a la agencia para la elaboración y firma del contrato.

En el momento del contratar, el cliente debe abonar la garantía. De acuerdo con el artículo 68 del reglamento del decreto 93-96 – Ley General de Electricidad, las compañías están obligados a que el suministro sea conectado en 28 días si no es necesario obra y 3 meses en caso que sea necesaria la modificación de la red. El plazo comienza a contar desde que el cliente ha abonado la garantía o el importe del presupuesto.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 3/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
LECTURA	Fecha:	27-12-08

2.1 Lectura:

La tarea de lecturas es un proceso que se cumple de forma mensual. Consiste en recorrer cada una de las rutas y sub rutas con el objetivo de recolectar la lectura que registra los medidores. Una vez se recogen las lecturas, estas se cargan a los equipos electores y facturadores. Con la lectura almacenada en el campo del módulo de lectura realizada, está en la capacidad de determinar el consumo mensual de cada cliente aplicando las siguientes operaciones.

$$\text{Lectura actual} - \text{Lectura anterior} = \text{Consumo del periodo}$$

2.2 Agrupación de suministros:

Para asegurar la lectura exitosa del 100% de los suministros, los mismos deben ser agrupados en función principalmente de su ubicación geográfica. Un recorrido de lectura comprende el total de suministros que un lector es capaz de realizar en un día. Por esto la agrupación lógica es fundamental para asegurar que el 100% de los clientes incluidos en cada ruta es leído. Como un control adicional el modulo se ha configurado para no permitir la carga de rutas incompletos. Esta obliga a los lectores a completar al final de cada día todos los suministros de la ruta que se les han asignado.

2.3 Asignación de lectores:

La experiencia del empresario ha indicado que un lector en condiciones normales es capaz de leer más 500 suministros, con lo cual la agrupación se realiza de acuerdo a rutas más o menos a una cantidad similar.

Los lectores son asignados para un periodo máximo de 3 meses efectuando rotaciones para que recorran todas las rutas.

2.4 Captura de datos:

La actividad de lectores representa una tarea esencial para completar exitosamente el proceso comercial. Tomando en cuenta el volumen de operaciones de la empresa y la capacidad instalada (equipo) y los recursos humanos con que se cuenta actualmente existen dos modalidades para completar las lecturas: por medios computarizados y de forma manual.

2.4.1 Captura electrónica de datos

La captura de información a través de aparatos especiales permite asegurar no sólo una transferencia interna de datos entre el aparato de lecturas y el computador centralizador, sino también, incrementar la calidad de lectura, proporcionando más controles sobre la fiabilidad de la lectura capturada en el campo. En este caso las rutas están cargadas de forma electrónica en un mini computador en donde se cargan el número de medidor, número de suministro, dirección de cada lectura que se realiza.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 4/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
LECTURA	Fecha:	27-12-08

Con un día de anticipación es cargada a cada mini computador la información generada por el Módulo de Control de Suministros que contiene cada ruta y división de cada sub ruta (500 consumidores) que se realizará el día siguiente.

El lector inicia la lectura de la ruta y/o sub ruta iniciando por el primer suministro de acuerdo a la información cargada al mini computador, en el sistema existe un campo en donde se detalla el total de kilovatios hora acumulados (KWH) a la fecha de lectura.

En este caso la información capturada en el día, posteriormente se transmite automáticamente al computador central (entrega de equipo a empresa y documentación de soporte si el equipo fallara).

Adicionalmente, cuenta con campos para el ingreso de incidencias detectadas durante la lectura como por ejemplo contadores parados, contadores vidrio roto, contadores alterados, casa deshabitadas, contadores internos, y otras situaciones que pueden ser indicadores de que suministro se encuentra en situación anormal.

A cada mini computador se le ha ingresado los datos KWH acumulados consumidos de acuerdo a la lectura anterior (datos que no se pueden ser consultados por el lector) y el promedio de consumo por suministro por lo que en caso de registro de alguna lectura incorrecta generará una alerta. Previo a la emisión de la factura en sitio.

Al final del día cada lector genera una bitácora de las lecturas capturadas de cada mini computador previo a descargar la información al Módulo Control de Suministro.

2.4.2 Captura de datos en hojas manuales:

Los itinerarios son generados con cada ciclo de lectura y se imprimen en hojas corrientes con el objeto de que lector recoja en las mismas los datos de lectura de cada medidor, para posteriormente, por una operación aritmética determinar el consumo mensual. En dicho reporte también se recogen, por medio de anotaciones y/o datos importantes relacionados con el estado del suministro para identificar potenciales anomalías de acuerdo con su naturaleza, una investigación posterior. Los datos recolectados e información adicional deben ser cargados al computador de forma manual para su posterior transmisión y procesamiento.

2.4.3 Revisión de calidad

Control de suministros por medio de la unidad de lecturas efectúa revisiones de calidad de forma diaria para establecer la efectividad de la lectura por medio de visitas de campo selectivas.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 5/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
LECTURA	Fecha:	27-12-08

2.4.4 Lecturas erradas

Las lecturas erradas se generan por diversas causas, las más comunes son:

2.4.4.1 Lectura menor que el mes anterior

Posible motivo

Esto puede ocurrir porque una de las dos lecturas - la actual o la anterior - está errada.

2.4.4.2 Contador sin consumo

Posible motivo

Este caso puede ocurrir porque la situación del cliente no es correcta, el contador puede estar dañado, no registra el consumo, el inmueble está deshabitado o el cliente está conectado de forma anómala.

2.4.2.3 Consumo excesivo

Posible motivo

Esto puede ocurrir porque una de las dos lecturas -la actual o la anterior- está errada.

Cuando existen inconsistencias y existe dudas en los consumos la unidad específica generara una orden el día siguiente para la inspección del suministros en el inmueble y verificar la causa de la inconsistencia.

Con el análisis de las inconsistencias y su resolución. Se procede a la carga definitiva de las lecturas de suministros en el sistema.

Nota:

Los lectores no reporta el 100.0% de incidencias encontradas en el campo.

La rotación de lectores se realiza aproximadamente cada 6 meses en cada sub ruta.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 6/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-09
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
FACTURACIÓN	Fecha:	27-12-08

3 Proceso de Facturación

◆ Facturación

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

◆ Pedido de facturación

Identifica la periodicidad con que se realiza la facturación del suministro. Ese dato es de asignación automática una vez ubicada el inmueble, finca o suministro.

◆ Facturación en ciclo (de lectura)

Son los suministros que se encuentran en el ciclo normal de lectura y facturación diaria cuya lectura está programada en una fecha determinada cada mes.

◆ Facturación fuera de ciclo

Son los suministros que se facturan y no entran en el ciclo de lectura, como consecuencia de un inmueble cerrado, se carece de acceso, refacturación o baja del suministro.

◆ Errores lectura y facturación

Inconsistencias detectadas por diferentes causas (error al instalar los aparatos de medición, daños en el contador, error en la toma de lectura, aumento o disminución de consumos, etc.) que producen disminución o aumento, total o parcial, en el importe de las facturas por servicios de electricidad, que debe pagar cada cliente.

◆ Fraude

Son las alteraciones y violaciones detectadas en los equipos de medida o en las instalaciones de los clientes, y que producen modificación en las medidas de consumo y/o consumo de demanda de electricidad, rebajando total o parcialmente el importe de la facturación por servicio de electricidad.

◆ Cargos varios

Todos aquellos conceptos comerciales, ajenos al servicio de energía, por ventas o prestación de servicios, incluidos en las facturas. Por ejemplo multas y recargos, etc.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 7/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
FACTURACIÓN	Fecha:	27-12-08

- ♦ **Proceso Batch:**
Proceso no interactivos que actualizan a base de datos por lote o por tanda de un grupo de las transacciones diarias de una sola vez (generalmente se realiza durante la noche).
- ♦ **Procesos On Line:**
Procesos que actualizan directamente base de datos en tiempo real.
- ♦ **Tarifas:**
Es la tabla de condiciones y precios, que rigen la facturación del servicio prestado por la empresa, aprobada por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (ente regulador) y publicadas en el pliego tarifario.
- ♦ **Refacturación:**
Facturación de un recibo reclamado por el cliente o de un error en la facturación detectado por el personal propio de la empresa. Se hace la devolución (o cobro) del nuevo recibo producto de la refacturación por la diferencia existente con el recibo anterior.
Las incoherencias en facturación de recibos pueden originarse por las siguientes causas: error en las lecturas activa, reactiva y potencia, error en tarifa aplicada, error en la potencia factura, o por disconformidad en el cálculo, error en la aplicación de cargos varios.
- ♦ **Alumbrado público**
Iluminación de calles y avenidas de uso público, así como el alumbrado decorativo de fachadas, parques públicos, semáforos y fuentes públicas.

3.1 Motivos de la facturación:

3.1.1 Conceptos energéticos

3.1.2 Conceptos no energéticos

3.1.1 Facturación por concepto energético

La facturación por la prestación del servicio eléctrico suministro, se realiza a clientes regulados aplicando los precios y/o tarifas vigentes, aprobadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

La tarifa a contratar la determina el cliente con asesoramiento de la empresa o terceros, eligiendo libremente cualquiera de las tarifas, con las limitaciones establecidas en cada caso y dentro del nivel de atención que le corresponda.

Las tarifas reguladas son de aplicación a los clientes con los suministros que se encuentran comprendidos entre 0 y 100 kw de potencia eléctrica, conectados tanto en baja como en media tensión.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 8/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
FACTURACIÓN	Fecha:	27-12-08

3.1.2 Facturación por conceptos no energéticos

Este tipo de facturación se efectúa por medio de la factura tipo "B" las cuales deben ser solicitadas al jefe de la unidad de facturación. Para hacerla llegar a los clientes, la sección de facturación la remitirá a la Agencia y/o Atención al Cliente en donde tendrán la responsabilidad de enviársela a los clientes; los conceptos de esta facturación serán por ingresos que no correspondan a la venta de energía eléctrica, que el sistema se ingresarán como un ingreso manual de movimientos denominados facturas no comerciales. Por ejemplo:

- Daño de contadores por terceros,
- Daños a postes,
- Venta de chatarra,
- Suministros con fraude y,
- Cualquier otro concepto que no corresponda a energía.

3.2.1 Tarifas

3.2.1 Las tarifas existentes son:

- Baja tensión simple,
- Baja tensión con demanda en punta,
- Baja tensión con demanda fuera de punta,
- Baja tensión con discriminación de horario,
- Baja tensión consumo propios,
- Peaje en baja tensión,
- Media tensión con demanda,
- Peaje en baja tensión,
- Media tensión con demanda en punta,
- Media con disminución de horarios,
- Media tensión con demanda fuera de punta,
- Especial (energía y potencia),
- Peaje en media tensión y,
- Alumbrado público.

Baja tensión simple:

Esta tarifa se utilizara para los suministros que están conectados en baja tensión y que contratan potencia entre 0 y 11kW. Se utiliza mayoritariamente en los clientes de uso residencial. Esta tarifa esta sub dividida en Tarifa Social y No Social.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 9/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
FACTURACIÓN	Fecha:	27-12-08

Baja tensión con demanda fuera de punta :

Esta tarifa se aplica a todo los suministros cuya potencia contratada este entre 11 y 100 kW, y que estén conectados en baja tensión que no participen en punta máxima de manda del sistema nacional interconecta.

Baja tensión con demanda en punta :

Esta tarifa es aplicable en los suministros conectados en baja tensión cuya potencia contratada entre 11 y 100 Kw., y participen en la punta máxima demanda del sistema nacional interconecta.

Baja tensión con discriminación de horario:

Se aplicara esta tarifa para aquellos suministros conectados en baja tensión con potencia contratada comprendida entre 11 y 100 kW., y que le sea discriminado el consumo realizado en horario de punta.

Baja tensión consumo propios:

Tarifa utilizadas para suministros de consumo propios de la empresa. Los complementos de facturación están asociados al tipo de cliente y se fijan en el momento del alta del contrato o en la modificación de contrato. La energía a facturar será la energía consumida y medida por los medidores de energía durante el período al que corresponda la facturación (mensualmente).

Conceptos que pueden incluirse en la facturación del cliente son:

- ◆ Cargo fijo mensual,
- ◆ Cargo por consumo energía,
- ◆ Potencia contratada,
- ◆ Potencia máxima,
- ◆ Recargo por potencia excedente,
- ◆ Tasa municipal,

La facturación por concepto de baja de contrato se puede realizar de diversas formas dependiendo del tipo de baja que se trate.

- ◆ Baja voluntaria
La facturación de baja voluntaria de contrato podrá realizarse en las oficinas de la empresa.
- ◆ Baja por deuda
La baja por deuda se analizará el proceso de cuentas incobrables.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 10/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
FACTURACIÓN	Fecha:	27-12-08

3.3 Clientes Temporales

Son suministros solicitados a la empresa por un período de tiempo inferior o igual a 3 meses están integrados principalmente por ferias, eventos municipales, actos comunales, religiosos, etc., en dicho suministros podrán instalarse medidores o no.

- ♦ **Suministros sin medidores:**
Al solicitante del servicio provisional se le verificara la instalación, se revisará el cálculo de la facturación definitiva con consumo fijo. Dicha facturación se basará en la potencia solicitada y las horas de utilización diaria, durante todo el período.
- ♦ **Suministros con medidores:**
Al realizarse el corte suministro se tomarán las lecturas, facturándose los consumos totales, y su importe se restará de la facturación inicial, saldándose con el cliente la diferencia.

Responsabilidad de la correcta realización de la facturación de suministros eventuales es la Unidad de Atención al Cliente.

3.4 Aplicación de Tarifas

El proceso facturación se realiza de forma automática. Las tarifas para clientes regulados y no regulados han sido cargadas en el módulo del control de suministros habiéndose necesario únicamente cargar las lecturas corregidas en dicho proceso para que se determine el consumo efectuado en el mes, se procesa la información, aplicar la tarifa correspondiente y la emisión final de la factura.

Nota:

- **Pago de suministros temporales con cheques sin fondos pendientes.**
- **El Modulo de Control de Suministros es el sistema de control individual de cada consumidor equivalente al auxiliar de cuentas por cobrar detallado.**

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 11/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
GESTIÓN DE COBROS	Fecha:	27-12-08

4. Conceptos

4.1.1 Agentes y Recaudadores autorizados de cobro

Todas las entidades bancarias, entidades de ahorro y préstamo, comercios que tienen convenio con la empresa para la recepción de los cobros de las facturas por venta de energía eléctrica y otros servicios.

4.1.2 Clientes especiales:

Cobro de las facturas de los clientes con cuentas especiales orientados principalmente para grandes consumidores, organizaciones oficiales y municipales, etc.

4.1.3 Cuenta:

Registro que identifica las características del cobro, y el titular de pago de un contrato.

4.1.4 Cuenta contrato:

Registro que identifica el número de contrato que el cliente firmó y código numérico secuencial que identifica inequívocamente cada uno de los suministros facturados por el sistema.

4.1.5 Cuenta suministro:

Ubicación técnica del suministro de acuerdo al punto o poste de energía eléctrica de la red en donde esté conectado el servicio.

4.1.6 Días de cobro:

Días transcurridos entre la fecha que la factura puede cobrarse y la de cobro efectivo (pago de la factura)

4.1.7 Gestión de cobro:

Es el resumen de las acciones realizadas para el cobro de las facturas. Las gestiones pueden pasar por diferentes estados.

4.1.8 Gestión de saldos vencidos:

Es el proceso por el cual pasan todas aquellas facturas para las que ha vencido la fecha de pago establecida y cuyo objetivo es la recuperación de la deuda.

4.1.9 Gestión incobrable:

Es el proceso por el cual pasan todas aquellas facturas para las que se 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 ordinarias.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 12/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
GESTIÓN DE COBROS	Fecha:	27-12-08

4.1.10 Módulo de control de consumidores

Plataforma informática para el ingreso, mantenimiento, control y consulta de toda la información financiera operativa relacionada con el estado de los suministros.

4.1.11 Titular del pago:

Persona física o jurídica que se responsabiliza ante la empresa del pago de las facturas por concepto de energía y pueden ser el mismo y/o diferente al titular del contrato.

4.2.1 Descripción del proceso

Inicia con la lectura y entrega al cliente de forma diaria y de inmediato la facturación correspondientes a los suministros del día (ruta y sub rutas de lectura).

En la factura, se informa a los clientes:

- a) El consumo con el detalle e importe de su facturación,
- b) Datos del cliente y del suministro,
- c) Días de cobro,
- d) Energía consumida e historia de los últimos seis meses,
- e) El plazo de vencimiento o fecha límite que dispone realizar pago.

4.3.1 Cobro de facturas

Consiste en la realización e ingreso de las cantidades pendientes del cobro, a través de los medios y formas de pago autorizado por la empresa. Los puntos de cobro determinados por la empresa son:

- Agentes autorizados de cobro (bancos) y,
- Agentes recaudadores.

Para llevar a cabo la gestión de cobros, el módulo control de suministros registra y actualiza de forma automática las etapas de pago, por los que van pasando las facturas desde su facturación hasta que se cobran o se incluyen en la gestión de cuentas por cobrar. La etapa de una factura indica su gestión actual de cobro.

Cuando se realice el cobro por parte de la empresa, se verifican los datos de la factura y de la deuda del cliente antes de cobrarla. Las formas de cobro aceptadas son:

- Efectivo y,
- Cheques.

Cada agente o recaudador autorizado cobra los consumos de energía eléctrica y los liquida al final del día.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 13/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
GESTIÓN DE COBROS	Fecha:	27-12-08

Los cobros de servicios no energéticos su gestión se realiza en las oficinas comerciales y se efectúa el pago en las cajas del agente o el recaudador autorizado.

- Cobros anticipados,
- Cargos varios,
- Construcción de extensión de líneas,
- Conceptos no energéticos,
- Estudios de extensión de líneas,
- Cobros de ferias,
- Cobros de facturas no comerciales,
- Expedientes,
- Depósito de garantía.

En los casos de conceptos no energéticos se emitir facturas tipo "B" la cual deberá ser solicitada por el responsable a la sección de facturación siendo el responsable de la agencia el responsable de hacer llegar al cliente la factura mencionada.

Cuando el cliente efectúa su pago a través de cheques, deberá proceder de la siguiente manera:

- En los casos que el cliente tuviese varios suministros a su nombre indicarle que puede extender un único cheque para efectuar el -pago de sus facturas.
- Al momento de recibir un cheque realizar el endoso utilizar el sello correspondiente y anotar los siguientes datos: nombre de la empresa, cuenta bancaria, banco, la operación objeto de cobro detallando cuenta contrato, fecha de pago, teléfono.

4.3.2 Cobro de facturas de suministros en proceso de corte

Cuando el cobro se realice el mismo día que corresponde realizar el corte suministros. El cliente abonará el importe correspondiente a la facturación emitida. Pero la orden de trabajo de corte está en proceso y se debe realizar el corte del servicio.

Los cargos de reconexión se cobrarán si el cliente lo solicita.

4.3.3 Notas de Crédito

La empresa maneja notas de crédito generadas como consecuencia de errores de lectura para anular facturas.

Existe Notas Crédito que se emiten para devolver en efectivo el depósito garantía; para otros casos las notas de crédito a favor de clientes se aplicarán en el saldo de la deuda del cliente hasta que se cubra el importe de la misma.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 14/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
GESTIÓN DE COBROS	Fecha:	27-12-08

4.3.4 Acuerdo de pagos parciales

Los acuerdos de pagos a plazo de las facturas adeudadas por el cliente se negociaran en las agencias comerciales de la empresa y podrán aplicarse a todos los clientes de la empresa.

En los acuerdos de pagos parciales, el cliente debe pagar en el inicio del acuerdo el 50% de la deuda como mínimo.

El tiempo y el importe de los acuerdos de pagos parciales se determinaran según perfil de autorización:

Responsable	Máximo de cuotas	Importe Máximo
Jefe de Agencia Comercial	4	1,000.00
Encargado Créditos y Cobros	4	25,000.00
Jefe Recaudación área Comercial	6	100,000.00
Gerencia Comercial	12	300,000.00
Gerencia General	12	>300,000.00

En los acuerdos de pagos parciales se deberá incluir al menos una factura atrasada y las facturas originadas por cobros resultantes de fraudes cometidos por los clientes, como una manera de disminuir la deuda. Sin embargo, no podrán ser incluidas facturas cuyo estado haya sido cobrado con cheques y este resultara rechazado por el banco.

Al momento de elaborar un acuerdo a plazos se contempla el cálculo de intereses por mora, tomando el periodo correspondiente entre la fecha de puesta al cobro de la(s) factura(s) y la fecha de alta del convenio. Este monto será cancelado al momento de crear el convenio en el agente recaudador más cercano.

Si al momento de generar el acuerdo el suministro está cortado, se generará automáticamente una orden de reconexión al momento de pagar la primera cuota del convenio, mientras los cargos varios pueden cancelarse con la primera cuota o en la siguiente cuota y/o facturación.

Se anula de forma automática los acuerdos de pagos parciales por incumplimiento en el pago de una cuota. Las facturas asociadas a cuotas que aun queden pendientes de cobro se devolverán al estado anterior a su inclusión en el convenio de pago. Además se generara automáticamente una orden de corte de suministro.

Se considera hasta 3 oportunidades de acuerdo de pagos parciales a los clientes que incumplan con los mismos. Teniendo que pagar nuevamente como mínimo 50% de la deuda pendiente en el momento del nuevo convenio por un plazo igual y no mayor a 12 cuotas.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 15/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
GESTIÓN DE COBROS	Fecha:	27-12-08

4.3.5 Liquidación de agentes recaudadores:

Realizado y cuadrado los fondos recaudados por concepto de pagos de energía eléctrica informa por medio de un correo el total de codos de facturas cobrados y contratos nuevos, adicionalmente el monto en quetzales cobrado por concepto de energía y contratos nuevos.

De forma diaria envía un detalle de cobros realizados, montos y depósitos efectuados.

4.3.5.1 Proceso:

Los agentes de recaudación de forma diaria reportan los ingresos. El Modulo de Control de Suministros realiza automáticamente la comprobación de las operaciones realizadas; así como el registro contable todos los conceptos y la forma de pago (detallado). Iniciado el proceso de registro de la liquidación, no se podrá realizar ninguna operación comercial.

4.3.5.2 Documentación:

Una vez efectuada la liquidación en el Modulo de Control de Suministro y efectuado el ingreso correspondiente. Se solicita a los agentes recaudadores la documentación de soporte de los cobros e información complementaria para verificar la adecuada liquidación por agente y de los fondos recaudados.

Informe que se genera en Modulo de Control de Suministros para el control de liquidaciones

- ♦ Informe de liquidación del agente recaudador
- ♦ Detalle de movimientos por agente recaudador por día
- ♦ Resumen de movimiento por agencia del agente recaudador y por día

4.3.5.3 Documentos de respaldo:

El agente recaudador envía la documentación de soporte dos días después de la liquidación; adjunta en el envío información de la liquidación efectuada en el mismo orden en que aparecen relacionados. Este orden y posición en el informe de liquidación de agencia y recaudador.

- ♦ Codos de facturas,
- ♦ Comprobantes de pago,
- ♦ Constancias de IVA y Retención,
- ♦ Devolución de depósitos de garantía (previa autorización del área comercial),
- ♦ Depósitos Bancarios efectuados.

Cualquier descuadre o incoherencia que se detecte en la liquidación, deberá justificarse debidamente y documentarse en la liquidación de cada agente recaudador.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 16/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
GESTIÓN DE COBROS	Fecha:	27-12-08

4.3.5.4 Ingresos de los fondos

Los fondos recaudados por los agentes recaudadores se deberán depositar a más tardar el día siguiente de la liquidación en su totalidad, en las cuentas bancarias que la empresa tiene definidas para sus gestiones.

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

- Los cheques y el efectivo se depositan diariamente,
- El saldo de la cuenta bancaria se revisara a diario versus depósitos efectuados.

En el caso de existir fondos que NO se hayan depositado, se hará constar al efectuar la liquidación del agente recaudador, como “saldo pendiente del agente del recaudador” y solicitar que el depósito se efectúe de forma separada e inmediatamente al día siguiente de la liquidación

4.3.5.5 Procedimiento y control diarios de ingresos

- Controlar que las operaciones comerciales efectuadas y su correspondientes documentación cuadren,
- Cualquier posible irregularidad que se hubiese producido debe desvanecerse de inmediato,
- Que el desglose de todas las operaciones ordenadas y sumadas por tipo de movimiento y concepto, coincidan con los importe de los listados emitidos por cada agente recaudador comercial,
- El saldo resultante de los ingresos y egresos (retenciones ISR y constancias de IVA),
- El importe ingresado a bancos,
- El importe recaudado no ingresado a bancos.

4.3.5.6 Envío y archivo de liquidaciones

El origen de los informes de liquidaciones de los agentes recaudadores que proporciona el sistema de control de consumidores junto con la copia sellada por el banco de las papeletas de depósito, deberán ser archivados de forma cronológica y ordenadamente previendo cualquier revisión que se realice por la Unidad de Recaudación y/o por Auditoría Interna cuando se solicite información de alguna fecha en particular.

Diariamente se archivarán las copias de los informes correspondientes a la liquidación en un archivador mensual, ordenado y, junto con toda la documentación de respaldo. Al finalizar el mes, se empacará y se mantendrá en el archivo de contabilidad por un año.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 17/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	07/01/2009
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
GESTIÓN DE COBROS	Fecha:	10/01/2009

La documentación con más de un año se empacará y se enviara debidamente identificado al Archivo General de la empresa, en donde deberá permanecer por un periodo no menor de 5 años; finalizado este plazo podrá destruirse.

4.3.5.7 Gestión de saldos vencidos

Son las acciones que ha efectuar que tienen como finalidad el cobro de la deuda insoluble de un cliente(s), y la obtención de información acerca de la posibilidad de cobro de la misma. Se emplean los instrumentos de corte de servicio y manejo de plazos para su ejecución.

Las gestiones para la recuperación de saldos vencidos se efectuarán por la Unidad de Recuperación de Cartera de la Gerencia Comercial supervisadas por el Departamento de Gestión de Cobro.

Los suministros que tienen el estatus de cortables (suspensión suministro de electricidad), en los cuales no existen impedimentos para el corte, una vez transcurridos los plazos comerciales de forma automática se procederá a:

- Dar aviso al cliente que se le cortara el suministro. Este aviso se efectúa en la segunda factura pendiente de pago por el cliente,
- Generar orden de corte,
- Corte de suministro en los plazos reglamentados si no se efectúa el pago del recibo,
- Revisar el corte,
- Dar de baja el suministro por impago (90 días)
- Seguimiento de la cuenta previo a envío a incobrables
- Gestión personalizada de cuentas a 120 días

a. Corte de suministro

El corte del suministro es un método necesario para la gestión de saldos vencidos y para que sea eficaz debe realizarse:

- Con puntualidad, el mismo día que se cumpla el plazo fijado para su ejecución,
- Cuando sea necesario suspender el corte, se aplicara el menor plazo posible para que el suministro permanezca en este estado,
- De igual forma se dará aquellos suministros en que se necesario reponer el servicio sin que previamente se haya cobrado la deuda pendiente que originó el corte del mismo siempre responsabilidad de cada cliente.

b. Baja por falta de pago

Se genera a los 60 días de la realización del corte del suministro, y tiene por objeto no seguir acumulando deuda del cliente moroso, se realiza la última facturación y se da de baja el suministro. Se registra su baja a cuentas incobrables.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 18 /19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
GESTIÓN DE INCOBRABLES	Fecha:	27-12-08

c. Cuentas incobrables

La gestión de incobrables para deuda de clientes se realizara de forma personalizada. Se complementa la gestión de saldos morosos realizada por el Modulo Control de Suministros y comienza en el momento en que tenga lugar la realización de corte de suministro. Finaliza con el cobro de la deuda, o su registro definitivo a cuentas incobrables.

5.1 Gestión de incobrables

Son todas las actuaciones dirigidas a recuperar la deuda de clientes vencidos su plazo, previo a su reconocimiento como incobrables.

5.2 Política de otorgamiento de créditos:

La política vigente establecida en el artículo 50 de la Ley General de Electricidad otorga el derecho de cobro de las distribuidoras de energía eléctrica al cortar los suministros con dos facturas vencidas.

- Se carece de una política definida para el otorgamiento de crédito,
- No se efectúa ningún análisis de crédito basado en la capacidad de pago del consumidor,
- **Los Depósitos de Garantía / Fianza de Cumplimiento N0 se recalcula de acuerdo a los consumos del consumidor (se realiza la reconexión sin actualizar el deposito garantía y/o fianza de cumplimiento existen depósitos de ejemplo de Q.5.00),**
- Por toda venta de energía y servicios adicionales se emite factura,
- Por todo cobro que se efectúa se verifica que existe registro y deposito,
- Si existe una adecuada segregación de funciones entre las personas que intervienen en el proceso de lectura, facturación y cobranza.

5.3 Corte de suministro

La orden se genera en el Modulo de Control de Suministro a los 3 días del vencimiento de la segunda factura de acuerdo con lo que establece el artículo 50 de la Ley General de Electricidad.

El indicador más utilizado para verificar la eficiencia operativa del proceso, es la medición de la “Efectividad de Corte”, que relaciona el número de reconexiones realizadas, en relación con los cortes generados en el mes. Este parámetro, permite identificar las posibles conexiones fraudulentas, así como evidenciar los cortes de suministros no realizados por las empresas que prestan el servicio.

La efectividad del corte de suministro en condiciones óptimas debe ser del 90.0%.

Periódicamente se compara un reporte de los suministros en estado cortado según el Modulo de Control de Suministros.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-1 19/19
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO DE PROCESOS	Revisado por:	GALM
GESTIÓN DE INCOBRABLES	Fecha:	27-12-08

5.4 Baja por no pago

Esta orden se genera automáticamente en el Modulo de Control de Suministros al vencimiento de la segunda factura (90 días) que no está pagada para un mismo cliente. La orden de corte, retiro de la acometida, contador del suministro y se da baja el contrato del sistema comercial.

5.5 Actuaciones Recuperación de Cartera con apoyo de Atención al Cliente

Desde las oficinas se localiza y contacta al Cliente con el fin de negociar el pago de la deuda y recuperar los montos no cancelados (90 días).

Una vez agotadas las posibilidades de recuperación de deuda, se procede al traslado a cobro personalizado (más de 120 días) y/o proceso jurídico (más de 150 días) de acuerdo a su materialidad. Los saldos menores a Q.500.00 registran a cuentas incobrables.

5.6 Evaluación de la antigüedad de los saldos.

De acuerdo a un estudio de cobrabilidad se ha estableció un porcentaje del 6.75% que considera razonable para la determinación de la estimación en función de la antigüedad de saldos.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-2 1/5
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
NARRATIVA DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR NO COMERCIALES	Revisado por:	GALM
IMPUESTOS POR COBRAR	Fecha:	24-12-08

Se entrevisto, para conocer el proceso de Cuentas por Cobrar no Comerciales, a los involucrados en cada fase, siendo las siguientes personas:

Gerente de Financiero:

Contador General:

Gerente de Recursos Humanos:

Jefe de Planillas y Registros:

1. Impuestos por cobrar:

De acuerdo a la evolución del negocio y del flujo de caja se programa los pagos de impuestos anticipados, los cuales se contabilizan en la cuenta de gasto de impuestos pagados; el área de contabilidad finalizado el mes reclasifica el pago a la cuenta Impuestos por Cobrar previa autorización del Gerente Financiero.

La política establecida por la empresa es efectuar los pagos a cuenta de impuesto sobre la renta para cubrir un 85% del puesto que se determine al final de cada año.

Proceso realizado por el área de contabilidad es el siguiente:

- Preparar las proyecciones de impuestos a los que están afecto el negocio,
- Asimismo define la calendarización para el pago de impuestos,
- Coordinar la elaboración de las distintas declaraciones tales como el impuesto sobre la renta (ISR), impuesto al valor agrado (IVA), impuesto extraordinario y temporal de apoyo a los acuerdos de paz (IETAAP), impuesto sobre productos financieros (ISPF) y revisar el cumplimiento formal de los libros contables,
- Adicionalmente, es responsable por el pago oportuno y correcto del impuesto único sobre inmuebles (IUSI) a las municipalidades y el Impuesto sobre Circulación de Vehículo

Planificación fiscal:

Se prepara una cédula de planificación fiscal en la que se muestra el Balance General y la Cuenta de Resultado Acumulados (real) a una fecha determinada (31 de diciembre de cada año).

Se prepara una cédula de cálculos de impuestos en la que figuran los siguientes escenarios:

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-2 2/5
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
NARRATIVA DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES NO COMERCIALES	Revisado por:	GALM
IMPUESTOS POR COBRAR	Fecha:	24-12-08

- Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz (IETAAP) sobre las bases reales.

Se prepara una cédula de cálculo para el IETAAP, utilizando como base para el cálculo del impuesto, los ingresos reales o el activo neto total la base que sea más alta y posteriormente se establecen los distintos escenarios para su acreditamiento al Impuesto sobre la Renta.

Calendarización pago de impuestos

- Se prepara una cédula de calendarización para revisión y presentación:
- Descripción de impuestos a pagar: Identificar los tributos a pagar mes a mes
 1. Impuesto Sobre la Renta: 5%, Retención a domiciliados en el país, Retenciones facturas especiales y Retenciones a no domiciliados,
 2. Impuesto Sobre Productos Financieros: Retenciones del 10% definitivo
 3. Impuesto al Valor Agregado: Declaración jurada mensual, Retención de facturas especiales e IVA por donaciones de líneas.

Fecha de entrega y revisión de formularios en borradores: Se estima hasta el día diez (5) de cada mes, salvo el IVA que se entrega aproximadamente el quince (15) de cada mes. El tiempo para revisión de impuestos se estima en (2) días.

La revisión de los cálculos en los formularios impresos es realizada por el Contador General.

Declaración anual del impuesto sobre la renta

El calculo final para el Impuesto Sobre la Renta del negocio, se realiza dentro de los primeros diez (10) días del mes de enero de cada año.

En el calculo final se preparan las cédulas siguientes:

Determinación de la Utilidad:

Utilidad contable al 31 de diciembre de cada año,

- Utilidad ajustada al final del año,
- ISR por ganancias de capital,
- ISR por las operaciones normales del negocio (renta imponible 31%),
- Total de ISR del periodo fiscal,
- Utilidad neta después de la deducción de ISR del periodo.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-2 3/5
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
NARRATIVA DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR NO COMERCIALES	Revisado por:	GALM
IMPUESTOS POR COBRAR	Fecha:	24-12-08

Cálculo de ISR: Esta cédula presenta la integración:

- Utilidad contable al 31 de diciembre de cada año,
- Rentas exentas, Gastos no deducibles y Otras deducciones,
- Utilidad sujeta a ISR por las operaciones normales de los negocios,
- ISR por ganancias de capital,
- ISR por las operaciones normales (renta imponible 31%),
- Total de ISR del periodo fiscal,
- Utilidad neta después de la deducción de ISR del periodo,
- Utilidad después de dividendos,
- Reserva legal del periodo,
- Utilidad neta del negocio deduciendo la porción equivalente a la reserva legal,
- ISR efectivamente pagado en el año anterior al año base, los pagos a cuenta realizados en el año base y la determinación del monto a pagar en efectivo por ISR del periodo fiscal del año base.

Anexos del cálculo ISR:

- Gastos no deducibles,
- Rentas exentas,
- Otras deducciones.

Una vez preparadas las cédulas de cálculo ISR, se someten a revisión y aprobación de la Gerencia Financiera previa revisión y análisis de Auditoría Externa.

Se realizan las correcciones y/o ajustes al cálculo ISR recomendados por la Gerencia Financiera y de los Auditores Externos.

Una vez atendidas las recomendaciones se procede a elaborar los formularios y anexos autorizados por la SAT en archivos Excel:

Actualmente se carece de una integración que detalle los pagos efectuados y compensados con el impuesto sobre la renta realizados y control del remanente.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-2 4/5
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
NARRATIVA DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR NO COMERCIALES	Revisado por:	GALM
CUENTA POR COBRAR EMPLEADOS	Fecha:	24-12-08

2. Anticipos de salario:

Solamente la Unidad de Administración de Beneficios, será la responsable del análisis y autorización de los préstamos a empleados y anticipos de salarios, para que sean acreditadas a las cuentas de los trabajadores.

- a. Supervisor de área técnica de la Unidad de Administrador de Beneficios recibe de los trabajadores la solicitud anticipo de salario y hospital a través del formato establecido para su trámite y les informa de los pasos a seguir para su autorización.
- b. Posteriormente se ingresa al sistema informático del área de registros y planillas para constatar que el trabajador solicitante no tenga saldo pendiente de pagos de anticipos anteriores y así darle trámite a la solicitud, verificando luego los datos para realizar los cálculos y determinar la capacidad de pago y el monto a descontar mensualmente al trabajador y que cumpla con los requisitos establecidos por Reglamento para concesión de Anticipos de Salario; y así proceder a su autorización.
- c. La autorización de las solicitudes de anticipos de salario, la realiza el Jefe de la Unidad de Administración de Beneficios, luego el Supervisor de área técnica las registra en el libro de control y posteriormente se trasladan al Jefe de la Unidad de Registros y Planillas, para que se acredite en la cuenta del trabajador el monto autorizado, todo ello bajo los lineamientos de las políticas administrativas autorizadas por la Gerencia de Recursos Humanos.
- d. Mensualmente se descuenta la cuota establecida por la Unidad de Administración de Beneficios.
- e. Los empleados pueden realizar abonos a su anticipo previa autorización de la Unidad de Administración de Beneficios con el formulario establecido. El empleado deposita los fondos a la cuenta de la empresa y entrega el depósito y el formulario con la información necesaria para notificar sobre el depósito efectuado.
- f. Unidad de Administración de Beneficios informa a la Unidad de Registro y Planillas del abono realizado y el número de documento de control de abonos a préstamos empleados.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-2 5/5
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-08
NARRATIVA DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR NO COMERCIALES	Revisado por:	GALM
ANTICIPO A PROVEEDORES	Fecha:	24-12-08

3. Anticipo a proveedores

El procedimiento a seguir en la gestión de pagos anticipados del negocio.

El responsable de la aplicación es la Gerencia Financiera, a través del Departamento Financiero, Seguros y Presupuestos quienes realizan las funciones de previsión, administración y utilización de los recursos monetarios (tesorería),

Para ello elaboraran:

- Presupuesto de caja: Predecir cuándo y en qué cantidades entrarán en la empresa los ingresos de efectivo, y cuando y en qué cantidades se harán los pagos de dinero.
- Ingreso: Dinero o equivalente monetario que es ganado o recibido como contrapartida por la venta de bienes y servicios.
- Egreso: Cualquier gasto o coste se debe seguir de acuerdo a las políticas administrativas existentes para el pago.

Las excepciones a la aplicabilidad expuesta serán autorizadas por la Gerencia Financiera.

Medios de Pago:

Transferencias Electrónicas y Cheques

Optimización de Procesos de Pago – Administrativo-Financiero

El área responsable es quien solicita el anticipo para el proveedor y deben definir el tiempo máximo para su posterior liquidación.

- Normalmente se utilizan para el pago de impuestos de importación y compras de emergencia para cubrir problemas de abastecimiento de materiales.
- Para el pago de los materiales y servicios no existe evidencia documental formal (correos y facturas pro forma) para realizar el pago.

Los pagos de los anticipos se realizan cualquier día de la semana previa autorización de la Gerencia Financiera. El flujo de efectivo previsto no contempla costos y gastos de emergencia.

Si existiera un problema de flujo de efectivo la cuenta del banco tiene autorizado por la Gerencia Financiera un sobregiro de Q100,000.00 para cubrir cualquier eventualidad.

Los sobregiros bancarios están autorizados por el Consejo de administración y la Gerencia General para el pago de potencia y energía de los Generadores y Co-generadores.

Memorandum 140-2007

De: Consejo de Administración
 Para: Jefe Departamento de Auditoría Interna
 Acta: 136 -2007 autorización y aprobación de trabajos de Auditoría Interna
 Fecha: Guatemala, 15 de diciembre de 2007
 Asunto: Plan de Trabajos de Auditoría Interna año 2008

Se informa sobre el detalle de trabajos de Auditoría Interna discutidos y autorizados por el Consejo de Administración para ser efectuados e incluidos en el año 2008.

No.	Descripción	Objetivo	Riesgo	Probabilidad	Periodicidad	Mes
1	Propiedad planta y equipo de baja rotación	-Verificar salvaguarda de los activos	Medio	Baja	Anual	Enero
2	Conciliaciones Bancarias	-Verificar registro y control	Medio	Alto	Semestral	Enero
3	Planillas y prestaciones sociales	-Verificar registro, control y autorización	Medio	Medio	Anual	Febrero
4	Revisión fiscal correspondiente pago de impuestos del año 2007	-Verificar registro, control y autorización	Medio	Alto	Anual	Marzo
5	Compra de energía y potencia eléctrica	-Verificar registro, control y autorización	Bajo	Medio	Semestral	Abril
6	Inventario de materiales	-Verificar salvaguarda de materiales	Alto	Medio	Semestral	Mayo
7	Proyectos de construcción de red	-Verificar registro, control y autorización	Medio	Medio	Anual	Mayo
8	Gastos de reparación y mantenimiento equipo de telecomunicaciones	-Verificar registro, control y autorización	Medio	Medio	Anual	Junio
9	Cortes y Reconexiones	-Verificar registro y control	Medio	Alto	Anual	Junio
10	Proceso de compra de materiales eléctricos	-Verificar registro, control y autorización	Alto	Alta	Anual	Julio
11	Conciliaciones Bancarias	-Verificar registro y control	Medio	Alto	Semestral	Julio
12	Administración de precintos y medidores	-Verificar registro, control y autorización	Alto	Alto	Anual	Agosto
13	Compra de energía y potencia eléctrica	-Verificar registro, control y autorización	Bajo	Medio	Semestral	Agosto
14	Seguros y flujo de efectivo	-Verificar registro, control y autorización	Medio	Alto	Anual	Septiembre
15	Material obsoleto en bodega	-Verificar registro y control	Medio	Alto	Anual	Octubre
16	Gastos de reparación y mantenimiento de redes eléctricas	-Verificar registro y control	Medio	Alto	Anual	Octubre
17	Inventario de materiales	-Verificar salvaguarda de materiales	Alto	Medio	Semestral	Noviembre
18	Atención a Clientes y Agentes recaudadores	-Verificar salvaguarda y control	Alto	Alto	Anual	Noviembre
19	Actualización de procedimientos, políticas, seguimiento de trabajos y presupuesto 2009	-Cumplimiento de objetivos	Medio	Medio	Anual	Diciembre
20	Cuenta por cobrar	-Verificar registro y control	Medio	Alto	Anual	Diciembre

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-4 1/4
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
	Fecha:	15-12-08
AL 31.12.2008	Revisado por:	GALM
PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA DE CUENTAS POR COBRAR	Fecha:	18-12-08

Este documento contiene la estrategia de Auditoría Interna de Eléctrica, S. A. correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2,008.

Objetivos:

- Verificar la razonabilidad de los saldos y el registro de cuentas por cobrar,
- Evaluar el control interno aplicado en las cuentas por cobrar,
- Asegurarse de la eficacia del control interno aplicado en las cuentas por cobrar,
- Evaluar la gestión de la administración en el proceso de las cuentas por cobrar para mejorar su funcionamiento,
- Comprobar que la información suministrada en los estados financieros sobre esta cuenta es suficiente y competente,
- Confirmar que el soporte documental cumple con los requisitos establecidos.

Alcance del Examen:

Nuestro examen de cuenta por cobrar de la empresa ELÉCTRICA, S. A. al 31 de diciembre de 2,008 se realizará mediante una revisión, con base a Guías de Auditoría Interna utilizadas en Guatemala y, Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

Evaluación del Control Interno

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

Preparación de Cédulas y Análisis:

Es importante prestar atención al dar orden en la elaboración de las cédulas de auditoría, en el encabezado debe indicar claramente a que corresponde la cédula, la fecha de elaboración y revisión por parte de un empleado de mayor experiencia, referencias cruzadas.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-4 2/4
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
	Fecha:	15-12-2008
AL 31.12.2008	Revisado por:	GALM
PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA DE CUENTAS POR COBRAR	Fecha:	18-12-2008

Además, se solicitó mediante memorando al Gerente Comercial, Gerencia Recursos Humanos y Gerencia Financiera la colaboración del personal a su cargo, así como algunos documentos necesarios, entre éstos:

- Procedimientos para la gestión de cuentas por cobrar y facturación,
- Antigüedad de saldos de clientes (por segmento),
- Integración de cuentas por cobrar no comerciales,
- Reporte de clientes con reclamos de facturación,
- Reporte de cortes,
- Informes emitidos por el seguimiento a las cuentas por cobrar proceso administrativo, jurídico y, cheques rechazados.

Así mismo se solicito el apoyo del Gerente de Recursos Humanos y Gerente Financiero para la revisión de las Cuentas por cobrar empleados y funcionarios, Impuestos por Cobrar y Anticipo a proveedores.

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

Confirmación de saldo:

Los clientes del área comercial se utilizaran pruebas suplementarias para la verificación de los saldos al 31 de diciembre 2008, debido que no existe una concentración de saldos significativos para el proceso de confirmación de saldos. Se evaluó el costo beneficio de la circularización de saldos estableciéndose un alto costo con bajo resultado. Debido que la cuenta por cobrar comercial esta integra principalmente por saldos de clientes residenciales y, comerciales pequeños que presenta una alta rotación en pagos y facturación. Para este análisis se realizará una prueba de liquidación, para verificar el pago posterior efectuado por los consumidores a los agentes recaudadores y determinar su aplicación a cada cuenta

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-4 3 / 4
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
	Fecha:	15-12-08
AL 31.12.2008	Revisado por:	GALM
PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA DE CUENTAS POR COBRAR	Fecha:	18-12-08

de consumidores y/o, verificar el proceso de corte.

Después del cierre contable se procederá efectuar las solicitudes de confirmación de saldos de las cuentas de anticipo a proveedores, préstamos a empleados y abogados que realizan la gestión de cobro administrativo. Para las confirmaciones se utilizara el método DIRECTO.

De acuerdo a la información obtenida y comentarios de los dueños del proceso se determinaran las áreas críticas:

Se confirmara por medio de cédula narrativa cada proceso, sin embargo, a la administración le preocupan las siguientes áreas:

- Autorización de contratos nuevos
- Políticas de crédito y cobro
- Facturación
- Gestión de cuentas incobrables y cheques rechazados

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

Área auditada

Cuenta por cobrar

Fecha de auditoria

La auditoria se realiza sobre la información contable y operativa por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2008.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-4 4/4
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
	Fecha:	15-12-08
AL 31.12.2008	Revisado por:	GALM
PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA DE CUENTAS POR COBRAR	Fecha:	18-12-08

Personal y Presupuesto de Tiempo

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

Personal Participante	Tiempo invertido
Gerente de Auditoría Interna	24 horas
Audítores Asistentes	160 horas

Duración estimada del trabajo

Fecha de inicio: Trabajo de campo del 19 de diciembre 2008 al 05 de febrero del 2009.

Cierre del trabajo y elaboración del informe: Del 06 al 15 de febrero de 2009.

Delimitación del alcance del trabajo:

Para efectos de esta revisión se han planeado procedimientos aplicables a actividades propias del ciclo de cuentas por cobrar.

Informes:

Con todos los argumentos recabados en la ejecución de la auditoría, se procederá a realizar un informe preliminar, el cual será revisado y analizado. Posteriormente se realizará previa planificación, una reunión con todo el personal involucrado en las actividades auditadas y se les informara sobre el resultado de la evaluación. Posteriormente por medio electrónico se enviará a cada responsable una copia del informe preliminar para registren sus comentarios y/o aclaraciones que surjan de la revisión y dejarlos registrados en el informe en cada hallazgo, plan de acción y fecha de implementación definitiva.

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

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-5 2/ 3
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
	Fecha:	15-12-08
AL 31.12.2008	Revisado por:	GALM
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA CUENTA POR COBRAR NO COMERCIALES	Fecha:	18-12-08

Objetivos:

Evaluar el proceso de cuentas por cobrar no comerciales de la empresa, efectuando un análisis de la razonabilidad de los saldos y cifras presentadas en los estados financieros, así como existencia, cumplimiento, eficiencia de las políticas y procedimientos de control interno.

Pruebas a realizar / Descripción	Ref. PTS	Hecho por	Fecha realizado	Página No.
1. Documentar las entrevistas con el personal a cargo de los procesos <ul style="list-style-type: none"> • Impuestos por cobrar • Cuenta por cobrar empleados • Anticipo a proveedores 	ACC-2	ACP	19-12-08	92
2. En la cédula de deficiencias de control, con los hallazgos determinados	ACC-6	ACP	25-01-09	105
3. Documentar la cédula con los hallazgos determinados de la entrevistas con personal a cargo de los procesos	ACC-6	ACP	25-01-09	105
4. Obtener la integración por segmento de las cuentas por cobrar no comerciales al 31 de diciembre del 2008 <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que la información de cada segmento de la cuenta por cobrar no comercial; sumar y cotejar los totales con el balanza de comprobación y libro mayor. • Comprobar selectivamente la integración aproximadamente del 50% de los saldos de la cuenta 	D-3 D-4 D-5 	ACP 	06-01-09 	133 136 140
5. Prueba de circularización de saldos	D-4 D-5	GALM	06-01-09	138 143
6. Documentar cédula de Ajustes y Reclasificaciones propuestas	AR	ACP	15-01-09	145

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-5 3/ 3
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
	Fecha:	15-12-08
AL 31.12.2008	Revisado por:	GALM
PROGRAMA ESPECIFICO DE AUDITORÍA CIRCULARIZACIÓN CUENTA POR COBRAR NO COMERCIALES	Fecha:	18-12-08

Objetivos:

Corroborar la validez de las cuentas por cobrar no comerciales existentes en la compañía documentando las diferencias existentes, si las hubieran.

Pruebas a realizar / Descripción	Ref. PTS	Hecho por	Fecha realizado	Pagina No.																																
1. Con base en la antigüedad de saldos y utilizando la confirmación Directa, seleccioné los clientes a incluir en la circularización, los alcances son los siguientes	D-4 D-5	GALM GALM	19-12-08 19-12-08	136 140																																
<table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>No. de Cuentas</th> <th>Monto Q.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Universo</td> <td>PTs D-4 34</td> <td>417,755.00</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>PTs D-5 8</td> <td>546,017.00</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Saldos mayores de</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Q10,000.00</td> <td>PTs D-4 24</td> <td>362,683.98</td> <td>87.0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>PTs D-5 7</td> <td>544,782.57</td> <td>99.8</td> </tr> <tr> <td>Saldos menores de Q</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Q10,000.00 a criterio del Auditor</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		No. de Cuentas	Monto Q.	%	Universo	PTs D-4 34	417,755.00	100.0		PTs D-5 8	546,017.00	100.0	Saldos mayores de				Q10,000.00	PTs D-4 24	362,683.98	87.0		PTs D-5 7	544,782.57	99.8	Saldos menores de Q				Q10,000.00 a criterio del Auditor							
	No. de Cuentas	Monto Q.	%																																	
Universo	PTs D-4 34	417,755.00	100.0																																	
	PTs D-5 8	546,017.00	100.0																																	
Saldos mayores de																																				
Q10,000.00	PTs D-4 24	362,683.98	87.0																																	
	PTs D-5 7	544,782.57	99.8																																	
Saldos menores de Q																																				
Q10,000.00 a criterio del Auditor																																				
2. Obtenga respuestas de las solicitudes	D-4 D-5	GALM GALM	19-12-08 19-12-08	138 141																																
3. Elaborar estadística de confirmaciones	D-4 D-5	GALM GALM	19-12-08 19-12-08	138 143																																
4. Documento las respuestas conformes	D-4 D-5	GALM GALM	19-12-08 19-12-08	138 143																																
5. Para las solicitudes sin respuesta y las devueltas por el correo realice las siguientes procedimientos <ul style="list-style-type: none"> ♦ Verifiqué cobros posteriores ♦ Examine anulaciones y/o cancelaciones 	N/A	N/A	N/A	N/A																																
6. Concluya sobre el resultado de la circularización	D-4 D-5	GALM GALM	19-12-08 19-12-08	136 140																																

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-6 1 / 2
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	25-01-09
	Revisado por:	GALM
CÉDULA DE HALLAZGOS	Fecha:	26-01-09

Hallazgo	Mejora al proceso	Comentario del diente	Incluir / NO Incluir	REF: P.T	Página No.
Cuentas declaradas incobrables	Mensualmente debe establecerse una provisión de los casos en proceso jurídico que se estime serán declarados incobrables	Los abogados tienen un tiempo de 3 meses para gestionar los casos asignados	Incluir	D-1-3	113
Falta aplicación de política de corte por Q392,887.31	La Unidad de Cortes y Reconexiones debe solicitar y agilizar ante el Departamento de Sistemas de Información la implementación de aplicación informática para la generación, control y registro de cortes efectuados, en proceso y pendientes	Por aspectos técnicos y falta de capacitación el personal que genera el corte y seguimiento manual de las operaciones por medio de hojas Excel.	Incluir	D-1-3 D-1-7	113 120
Los abogados declararon Q234,562.34 como incobrables	La Unidad de Recaudación debe realizar reuniones mensuales para establecer el estatus de la cuentas entregada a los abogados	Se realiza reuniones bimensuales con los abogados para determinar gestión de cobro.	Incluir	D-1-3	113
Falta revisión en el proceso de liquidación de agentes recaudadores Existen 40 codos de factura pendiente de entrega por Q44,413.93	La Unidad de Recaudación debe verificar que en cada lote de pago cuadre su documentación de soporte y prevenir reclamos de clientes.	El 98% de las operaciones que se registran son en lotes y existe discrepancia por reclamo del cliente. Se reclasifica cada caso previa autorización. Se considera no necesario el proceso	Incluir	D-1-8	122
Contratos nuevos con deuda anterior Q120,120.00	La Unidad de Atención al Cliente debe verificar y documentar que el servicio nuevo no tiene deuda anterior	Actualmente la aplicación informática para el cortejo de la información es manual y esta restringido el acceso a jefes de Unidad	Incluir	D-1-11	125
Notas de crédito no autorizadas Se estableció una existencia de notas de crédito no registradas por Q166,123.75 (5 casos) por funcionario; adicionalmente existen 58 casos sin autorización Q1,555,737.30	La Unidad de facturación debe verificar mensualmente que el total de documentos emitidos sea registrado y autorizado	Estos casos fueron por reclamos de clientes que no están de acuerdo con la lectura de medidor en proceso de litigio con ente regulador	Incluir	D-1-14	129
Cheque rechazados no protestados	La compañía debe implementar la política de cobro administrativo por cheque rechazado	No consideraron necesario el protesto porque se corta el servicio	Incluir	D-2	130

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	ACC-6 2/2
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	19-12-09
	Revisado por:	GALM
CÉDULA DE HALLAZGOS	Fecha:	22-01-2009

Hallazgo	Mejora al proceso	Comentario del diente	Incluir / NO Incluir	REF: P.T	Página No.
Cheques prescritos	Gestionar su cobro por medio de proceso administrativo y jurídico	Los servicios están cortados	Incluir	D-2	131 132
No realiza inventario de Contratos de clientes y cotejarlos con el sistema comercial y contable	Realizar por lo menos trimestralmente un inventario de contratos	Toda la información necesaria esta en el sistema informativo	Incluir	D-1-4	115 pto 8
Falta de aprobación de manuales y procedimientos de sistemas de información	Capacitar al personal con relación a los manuales de sistemas de información y políticas administrativas inmersa en ellas.	El personal nuevo se capacita por lo menos 2 semanas antes de realizar trabajos en el área de informativa	Incluir	D-1-5	117 pto 1
El personal responsable de los procesos de cuentas por cobrar no realiza monitoreo de las operaciones	El personal responsable del monitoreo de las operaciones de cuentas por cobrar debe realizar de forma constante y restringir los accesos para una mejor gestion	Se carece de un reporte específico para realizar el monitorio de operaciones	Incluir	D-1-5 D-1-6	117 pto 3 118 pto 10 119 pto 2
Se carece de una integración de la cuenta por cobrar por cliente	Implementar un reporte por segmento detallado de clientes	Sistemas de información esta desarrollando esta aplicación informática para conciliar sistema comercial y contable	Incluir	D-1-6	119 pto 5
Registro inadecuado de impuestos pagados por anticipado Q834,099.02	Solicitar cambio de política y procedimiento contable para el pago de impuesto pagados por anticipado	La Gerencia Financiera considera prudente el cambio de política contable para el registro de impuestos pagados por anticipado	Incluir	D-3-1	133
Anticipo a proveedores por emergencia	Establecer un proceso de compra de suministros y materiales planificado y ordenado. Crear una bodega para materiales.	Se implementara una bodega de paso materiales para proyectos y abastecerse de materiales suficientes	No Incluir	D-5 -1	140

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	Marcas
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	06-01-09
	Revisado por:	GALM
CÉDULA DE MARCAS DE AUDITORÍA	Fecha:	07-01-09

A continuación se detalla una lista de los signos y/o marcar a utilizar por auditoría interna en el desarrollo de la revisión:

Marcas de Auditoría:

- Σ = Sumado y Verificado
- ✓✓ = Cotejado Diario Auxiliar y/o Modulo de Control de Suministros
- √ = Cotejado Diario Mayor General
- ☑ = Verificado físicamente
- € = Auditado
- ⊗ = Cálculo aritmético verificado
- ↪ = Va hacia Referencia
- ↩ = Viene de Referencia

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	BG-1
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	06-01-09
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	GALM
CÉDULA CENTRALIZADORA DE ACTIVO	Fecha:	07-01-09

Cuentas Contables	Referencia	Saldo Contable	Ajustes y Reclasificaciones				Saldo Auditoría
			Debe		Haber		
Activo Fijo (Neto)	A	✓✓ 90,456,901.00					90,456,901.00
Otros Activos	B	4,669,000.00					4,669,000.00
Caja y Bancos	C	4,985,400.00					4,985,400.00
Cuentas por Cobrar (Neto)	D	46,938,800.00	D	1,281,677.61	D	2,014,428.66	46,206,048.95
Total		147,050,101.00		1,281,677.61		2,014,428.66	146,317,349.95
		Σ		Σ		Σ	Σ

Ver página 70 ∪ ∩ D

Conclusión:

Con base en el resultado de nuestras pruebas de auditoria interna efectuadas y en la evaluación del control interno de la Cuenta por Cobrar, se concluye que:

1. Es necesario implementar y fortalecer los procedimientos en el registro, reguardo y recuperación de cartera (clientes nuevos, cortes, impuestos por cobrar y, anticipo a proveedores).
2. Las cifras presentadas en los Estados financieros al 31 de diciembre 2008, no muestran razonablemente la situación financiera de la cuenta por cobrar.

Nota:

El Modulo de Control de Suministros es equivalente al libro auxiliar de la cuenta por cobrar comercial de una empresa. Las cifras que presenta el Balance General concuerdan con el auxiliar de cuentas por cobrar.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	06-01-09
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	GALM
CÉDULA SUMARIA CUENTAS POR COBRAR	Fecha:	07-01-09

Cuentas Contables	Referencia	Saldo Contable	Ajustes y Reclasificaciones				Saldo Auditoría
			Debe		Haber		
Cuentas por Cobrar Comerciales	D-1	✓✓ 46,995,127.00			D-1-14 D-1-3	400,686.09	46,594,440.91
Cheques Rechazados	D-2	1,079,592.00			D2-1/2	942,027.65	137,564.35
Impuesto por Cobrar	D-3	1,139,086.00	D3-1-2/2	834,099.02			1,973,185.02
Cuentas por Cobrar Empleados y Funcionarios	D-4	417,755.00					417,755.00
Anticipo a Proveedores	D-5	546,017.00	D5-1-4/4	20,066.30	D5-1-4/4	14,385.56	551,697.74
Total de Cuentas por Cobrar		50,177,577.00		834,099.02		1,342,713.74	49,674,643.02
Menos							
Estimación de Cuentas Incobrables	D-6	-3,238,777.00	D6-1/1	447,578.59	D6-1/1	671,714.92	-3,462,913.33
		46,938,800.00		1,281,677.61		2,014,428.66	46,211,729.69
		Σ		Σ		Σ	Σ

BG U

Conclusión:

Con base en el resultado de nuestras pruebas de auditoría interna efectuadas y en la evaluación del control interno de la Cuenta por Cobrar Comerciales, se concluye que:

1. Es necesario implementar y fortalecer los procedimientos en el registro, resguardo y recuperación de cartera (clientes nuevos y, cortes).
2. Las cifras presentadas en los Estados financieros al 31 de diciembre 2008, no muestran razonablemente la situación financiera de la cuenta por cobrar.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1 -1 -1/2
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	05-01-09
	Revisado por:	GALM
ANÁLISIS FINANCIERO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Fecha:	10-01-09

Cuentas Contables	Referencia	Saldo Contable	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo Auditoría
			Debe	Haber	
Cuenta por cobrar residencial	D-1 A	✓✓ 24,437,466.04		D- 1-3 1/1 234,562.34	24,202,903.70
Cuenta por cobrar comercial	D-1 B	10,808,879.21			10,808,879.21
Cuenta por cobrar industrial	D-1 C	3,759,610.16		D- 1-14 1/1 166,123.75	3,593,486.41
Cuenta por cobrar municipal	D-1 D	4,699,512.70			4,699,512.70
Cuenta por cobrar gobierno	D-1 E	3,289,658.89			3,289,658.89
Total de cuentas por cobrar comerciales		46,995,127.00	0.00	400,686.09	46,594,440.91
		Σ		Σ	Σ
					D ∪

Conclusión:

De acuerdo a las pruebas realizadas por auditoría interna, establecimos debilidades importantes de control y administración que afectan el saldo de la cuentas por cobrar, principalmente lo relacionado con notas de crédito, cobro administrativo y judicial.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1 -1 -2/2
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	05-01-09
	Revisado por:	GALM
ANÁLISIS FINANCIERO DE LA CUENTAS POR COBRAR	Fecha:	10-01-09

Eléctrica, S.A. es una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica que ha tenido éxito en el mercado de distribución de energía eléctrica, y que ha venido creciendo en sus ventas en los últimos años a un ritmo promedio de 1% anual.

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

A continuación se presentan las razones relacionadas con las Cuentas por Cobrar Comerciales con la información obtenida de los Estados Financieros de la empresa Eléctrica, S. A. al 31 de diciembre de 2,008.

Formula		Datos		Resultados	
		2008	2007	2008	2007
Promedio de Ingresos por servicio de energía eléctrica por día Ingresos por servicio de energía eléctrica (netos) Q. 360 días	Estado de Resultados 100%	219,554,341.00 (ver pág. 71)	215,251,359.00 (ver pág. 71)	609,873.17	597,920.44
		360	360		
Periodo promedio de Cobranza Cuentas por Cobrar Q. i/	Balance General 31.9%	48,074,718.96 (ver pág. 109)	36,548,824.00 (ver pág. 109)	79	61
Promedio de Ingresos por servicios día		609,873.17	597,920.44		
Rotación de cuentas por Cobrar 360 días		360	360	4.6	5.9
Periodo Promedio de Cobranza		79.00	61.00		

i/ Integrado por los saldos de clientes comerciales y cheques rechazados (año 2008 y 2007).

Observación:

El promedio de días de cobro fue de 79; aumento 18 días, debido a problemas en el proceso de cobro, corte y cheques rechazados que impiden el buen funcionamiento operativo. El efectivo de la empresa al 31 de diciembre de 2008 era de Q4,985,400.00; disminuyó en Q5,954,200.00 (54.4%) con respecto al año 2007 (ver pág. 71).

Para lograr una cartera que se encuentre dentro de un rango razonable de 45 a 60 días, Eléctrica, S.A. debe informar a los clientes por medios alternativos como envió de mensajes de texto a celulares, llamadas telefónicas, envió de telegramas para informar sobre los agentes recaudadores y la fecha probable de corte del servicio por falta de pago (dos facturaciones vencidas).

ELECTRICA, S.A.		P.T.No.:	D-1-2 I/I
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR		Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008		Fecha:	07-01-09
(Cifras en Quetzales)		Revisado por:	GALM
ANALISIS DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS		Fecha:	22-01-09

Segmento	Cilientes	Corriente hasta 30 dias	a 60 dias	a 90 dias	A 120 dias	a 150 dias	a 180 dias	a 365 dias o más	Total Cuenta por Cobrar
Cuenta por cobrar residencial	31,453	10,265,107.24	7,967,319.71	✓✓ 4,159,532.17	1,405,678.15	356,033.20	125,871.90	157,923.67	24,437,466.04
Cuenta por cobrar comercial	3,961	5,046,886.46	3,230,721.00	1,978,671.00	261,187.00	146,897.00	75,986.00	69,530.75	10,808,879.21
Cuenta por cobrar industrial	1,980	1,914,231.80	976,726.00	468,951.00	224,429.44	75,608.40	47,755.04	51,908.48	3,759,610.16
Cuenta por cobrar municipal	1,188	1,457,021.11	1,075,102.00	964,080.00	805,918.84	268,210.00	116,889.32	22,491.43	4,699,512.70
Cuenta por cobrar gobierno	792	1,405,710.86	560,057.00	381,815.00	368,361.00	247,431.05	214,260.03	112,023.95	3,289,656.89
Sub total	39,374	20,088,957.47	13,809,925.71	7,953,049.17	3,065,574.43	1,083,179.65	580,562.29	413,878.28	46,995,127.00

(-) Cartera con Convenio de Pago	234		176,743.00	195,781.00	196,540.00	101,315.24	131,032.28	178,313.00	979,724.52
Cartera sin cobertura adicionales	39,608	20,088,957.47	13,633,182.71	7,757,268.17	2,869,034.43	981,864.41	449,530.01	235,565.28	46,015,402.48
	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ

∪ D-1

Nota I
Según información proporcionada por el Departamento de Gestión de Cobro a la fecha la situación de los clientes al 31 de diciembre de 2,008 es el siguiente:

Descripción	Cilientes
Suministros en situación normal	37,459
Con deuda a más de 90 días cortados	589
Con deuda a más de 90 días no cortados	1,560
- Que no reportan consumo	1,256
- Que reportan consumo	304
Total de clientes	39,608

Nota II:

Establecimos que para la creación de la estimación de cuentas incobrables se excluye la deuda de:

- A) La deuda de Gobierno y Municipalidad de Guatemala no se considera con problemas de cobro. La misma es cobrable, sin embargo, por problemas de presupuesto y de burocracia, la recuperación de este tipo de deuda lleva más tiempo que el resto de clientes.
- B) La deuda con convenios a plazos corresponde a saldos por los cuales se han gestionado acuerdos de pagos mensuales para facilitar la recuperación de los saldos en mora.

ELÉCTRICA, S.A.		P.T. No.:	D-1-3 1/1
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR		Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008		Fecha:	07-01-09
(Cifras en Quetzales)		Revisado por:	GALM
SUB - ANALITICA DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS		Fecha:	22-01-09

Segmento	Cantidad de clientes	% clientes según segmento	Monto Q.	% según monto Q.	Corriente hasta 30 días	a 60 días	a 90 días	a más de 91 días
Cuenta por cobrar residencial	31,453	80%	24,437,466.04	52%	10,265,107.24	7,987,319.71	4,159,532.17	204,5506.92
Cuenta por cobrar comercial	3,961	10%	10,808,879.21	23%	5,046,886.46	3,230,721.00	1,978,671.00	552,600.75
Cuenta por cobrar industrial	1,980	5%	3,759,610.16	8%	1,914,231.80	976,726.00	468,951.00	399,701.36
Cuenta por cobrar municipal	1,188	3%	4,699,512.70	10%	1,457,021.11	1,075,102.00	964,080.00	120,3309.59
Cuenta por cobrar gobierno	792	2%	3,289,658.89	7%	1,405,710.86	560,057.00	381,815.00	94,2076.03
Sub total	39,374	100%	46,995,127.00	100%	20,088,957.47	13,809,925.71	7,953,049.17	5,143,194.65
(c) Cartera con Convenio de Pago	234		979,724.52		0.00	176,743.00	195,781.00	607,200.52
Total Cartera	39,608		48,015,402.48		20,088,957.47	13,633,182.71	7,757,268.17	4,535,994.13
	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ

Concepto	Total Cartera	Porcentaje	Cantidad de clientes	% Clientes de acuerdo a Antigüedad
Corriente hasta 30 días	20,088,957.47	43%	17,031	43%
a 60 días	13,809,925.71	29%	11,486	29%
a 90 días	7,953,049.17	17%	6,733	17%
a más de 91 días	5,143,194.65	11%	4,358	11%
Total	46,995,127.00	100%	39,608	100%
	Σ	Σ	Σ	Σ

U D-1-2

De acuerdo al Jefe departamento de Cobros, las Carteras se encuentran en la siguiente situación:

- a) Las Carteras de corriente a 60 días se encuentran dentro de la política de crédito que maneja la empresa
- b) Para las Carteras de 90 y mayor a 91 días, el detalle es el siguiente:

Descripción	Monto Q.	Porcentaje
Cartera con convenio de Pago	802,981.52	6%
Cartera con cobro jurídico	964,436.57	7%
Cartera Incobrable no rebajada	392,887.31	3%
Cartera Gobierno	1,323,891.03	10%
Cartera Municipalidades	2,167,389.59	17%
Cartera con cortes no efectuados	5,143,194.65	39%
Cartera con gestión administra.	2,301,463.15	18%
Total	13,096,243.82	100%
	Σ	Σ

c) El desglose anterior tiene las siguientes características:

- Existen cortes no efectuados debido a problemas de control lo que genero la existencia de cuentas incobrables por Q392,887.31 (U D-1 1-1/2)
- A la fecha no se a conciliado el saldo contable con la integración total de clientes en cobro jurídico
- Los Abogados reportan Q 234,562.34 (U D-1 1-1/2) como cuentas incobrables documentación entregada a la Unidad de Recuperación de Cartera para su registro.
- La gestión administrativa se limite a 3 llamadas telefónicas y envío de una carta de cobro.
- Gestión de cobro de terceros deficiente debido al volumen de operaciones

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1 -4 1/3
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	EMM
AL 31.12.2008	Fecha:	07-01-09
	Revisado por:	GALM
EVALUACIÓN DE LA CUENTA POR COBRAR	Fecha:	22-01-09

La evaluación de la cuenta por cobrar incluye todos los registros contables y sus correspondientes respaldos, así como la políticas de la empresa que afectan dicho rubro, los manuales, las fuentes de información que se genera en los sistemas de cómputo, el personal asignado para el registro y control de la cuenta por cobrar. El resultado de la evaluación evidencia que la cuenta por cobrar cumple con los procedimientos establecidos en el manual contable que corresponde al procedimiento vigente al 31 de diciembre 2008.

Trabajo realizado

	Procedimiento	De Campo	Entrevista	De escrito	Comentarios
1	Se cuenta con políticas aprobadas para la administración de la cuenta por cobrar		El gerente del área comercial de la compañía proporciono una copia de las políticas y practicas aprobadas para la administración de la cuenta por cobrar		
2	Las políticas de la cuenta por cobrar se encuentran de conformidad con los reglamentos establecidos por la CNEE			Se tuvo a la vista el reglamento establecido por la CNEE en donde se observo que el procedimiento de la cuenta por cobrar esta de acuerdo a las reglas establecidas por ellos.	
3	Las políticas para el manejo de las cuentas por cobrar están orientadas a la consecución de los objetivos y metas de la empresa			El contenido y formulación de las políticas se elaboró de conformidad con las disposiciones emitidas por el entre regulador	
4	Existe revisión periódicas de las políticas y practicas del área de cuentas por cobrar, adecuación y cumplimiento	La revisiones de las políticas aplicables a la cuenta por cobrar se realiza cada 6 meses con el objetivo que se encuentren de acuerdo a las normas existentes			
5	El personal involucrado en la cuenta por cobrar tiene conocimiento pleno de las políticas de la cuenta por cobrar		A través de la entrevista realizada para el efecto, se estableció que el personal del área comercial no conoce el contenido de las políticas de la cuenta por cobrar		

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1 -4 2/ 3
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	EMM
AL 31.12.2008	Fecha:	07-01-09
	Revisado por:	GALM
EVALUACIÓN DE LA CUENTA POR COBRAR	Fecha:	22-01-09

	Procedimiento	De Campo	Entre vista	De escrito	Comentarios
6	La alta dirección se involucra en el mejoramiento del recurso humano a través de cursos de capacitación para el funcionamiento involucrados en la administración de la cuenta por cobrar	De conformidad con la evaluación de la gestión se estableció que NO existe involucramiento de la alta dirección en los asuntos relativos al mejoramiento del recurso humano es nulo debido a que esta tarea ha sido encomendada al Gerente RR HH			
7	Se tiene el cuenta las habilidades y destrezas de los aspirantes según las funciones del cargo en el área de cuentas por cobrar	El equipo encargado de la administración de la cuenta por cobrar, actualmente NO cuenta con las habilidades necesarias para la administración y manejo de este rubro tan importante para la compañía.			
8	Verificar que físicamente existan los contratos de los consumidores	Por medio del inventario de contratos existente se estableció que la cuenta por cobrar NO se encuentra debidamente respaldada con base a los contratos			Los contratos se encuentran en un archivo común el cual no cumple con medidas de seguridad que estos documentos ameritan ya que el archivo en el cual se ubican en un pasillo del departamento de contabilidad.
9	Los contratos indican claramente las partes a las cuales emite derechos y obligaciones.	De conformidad con el arqueo realizado al 100% de los contratos nuevos indican claramente las partes a las cuales conciernen derechos y obligaciones			
10	Los registros contables además de encontrarse al día guardan relación con los contratos de entre ambas la distribuidora y el cliente.	De Conformidad con los registros contables, los contratos de consumidores NO coinciden con lo asignado en los libros contables.			
11	Existe adecuada segregación de funciones entre los empleados que administran la cuenta por cobrar		La segregación de funciones es adecuada pues tanto el trabajo operativo, contable del negocio como de documentos se maneja separado por áreas.		

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1 -4 3/3
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	EMM
AL 31.12.2008	Fecha:	07-01-09
	Revisado por:	GALM
EVALUACIÓN DE LA CUENTA POR COBRAR	Fecha:	22-01-09

	Procedimiento	De Campo	Entrevista	De escrito	Comentarios
13	Se envía a los consumidores la situación de su cuenta por cobrar			A través del proceso de facturación se entrega a cada consumidor se notifica el saldo por cobrar a la fecha del cierre que se está trabajando.	

Derivado de la evaluación efectuada a esta área, la administración en general se considera: Débil.

Conclusión:

Derivado de las pruebas y procedimientos de auditoría aplicados en su conjunto, se concluye que la compañía NO mantiene una adecuada gestión de riesgo respecto a la administración de la cuenta por cobrar, se hará del conocimiento de las autoridades a través del informe correspondiente a efecto de que se adopten medidas correctivas pertinentes; auditoría estará realizando el seguimiento correspondiente.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1-5 1/ 2
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	EMM
AL 31.12.2008	Fecha:	07-01-09
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE COMPUTO QUE INTERVIENE	Revisado por:	GALM
EN LA GENERACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA CUENTAS POR COBRAR	Fecha:	22-01-09

El sistema de cómputo incluye los sistemas integrados, los programas, las licencias de software, la infraestructura, las políticas, procedimientos y manuales, así como el personal involucrado en el área. Derivado de la evolución realizada, se estableció que los procedimientos aplicados y utilizados por sistemas NO son razonables con las necesidades de información que se requiere para determinar la cuenta por cobrar al 31 de diciembre 2,008.

Evaluación del sistema computo

	Procedimiento	De Campo	Entrevista	De escrito	Comentarios
1	Existen políticas adecuadas para el manejo y control de los sistemas de computo que intervienen en la generación de las cuentas por cobrar		Pese a contar con políticas definidas para el manejo y control de los sistemas de computo, el personal de reciente ingreso desconoce sus contenido	Se obtuvieron las políticas así como los manuales operativos los cuales NO se encuentran aprobados por el consejo de administración	Las políticas son adecuadas sin embargo debe hacerse del conocimiento a todo el personal para su debida aplicación.
2	Hay adiestramiento / orientación para los nuevos empleados que comienzan en una posición, para conocer la naturaleza y alcance de sus deberes y responsabilidades en el proceso de producción de la información para el proceso de cuenta por cobrar		En efecto, existe un programa de capacitación con duración de una semana, previo a que el nuevo empleado tenga contacto directo con los nuevas atribuciones y responsabilidades. Pero no es suficiente para el conocimiento de todas las políticas		
3	El personal de computo se relaciona o involucra con las actividades operativas de la cuenta por cobrar	Si bien existe relación con los distintos departamentos que intervienen en el proceso de la cuenta por cobrar cada uno de estos NO mantienen un monitoreo constante de sus operaciones con el fin de evitar contingencias que puedan afectarles			
4	El sistema de información es adecuada al volumen de transacciones que genera la cuenta por cobrar	Constantemente se actualizan los sistemas de computo a fin de contar con la tecnología mas apropiada para el volumen de operaciones con todas las operaciones con las cuales se tiene relación el área comercial			El sistema que actualmente se utiliza para conversión de los datos a lenguaje de maquina una codificación entendible es bastante lento el proceso es de horas por cada operación que se procesa, esto hace un proceso demasiado lento y poco productivo.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1-5 2/2
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	EMM
AL 31.12.2008	Fecha:	07-01-09
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE COMPUTO QUE INTERVIENE	Revisado por:	GALM
EN LA GENERACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA CUENTAS POR COBRAR	Fecha:	22/01/2009

	Procedimiento	De Campo	Entrevista	De escrito	Comentarios
5	El acceso a los programas de sistemas es restringido	El acceso no es eficiente no se utilizan claves de acceso y autorización.			Por otro lado, el área no cuenta con seguridad las 24 horas al día.
6	El equipo de computo cuenta con cobertura de una póliza de seguro	Se comprobó que el pago de las primas de seguros esta al día.			
7	El personal cumple con los perfiles requeridos para cada una de las plazas	Se verifico los expediente de los empleados en el área de RRHH		De conformidad con el perfil del puesto, el personal que actualmente trabaja en el centro de computo reúne las condiciones y requisitos.	
8	Existe un alto nivel de satisfacción de los usuarios con el procesamiento de los sistemas de información en el proceso de producción de información	Si bien la información es confiable debido a los controles existentes, existe el riesgo de control de operaciones y usuarios			
9	Se realizan back up regularmente de los programas y bases de datos	Verificamos que efectivamente existen back up de toda la información que se ha generado a través de los años de la cuenta por cobrar observando los discos por mes incluyendo el de la información de auditoría interna.			
10	Existen controles para revisar periódicamente los privilegios del sistema y controles del acceso a las diferentes aplicaciones	No se cuenta con un control para el monitoreo de cada usuario, el cual emite alertas tempranas en caso de detectar accesos no autorizados.			

Derivado de la evaluación efectuada a esta área, sistemas de computo se considera: Débil

Conclusión:

Derivado de las pruebas y procedimientos de auditoria aplicados en su conjunto, se concluye que la compañía NO mantiene una adecuado gestión de riesgo respecto a la administración del sistema de computo, existen deficiencias que deben atenderse para evitar situaciones que afecten significativamente la situación de la cuenta por cobrar, se hará del conocimiento de las autoridades a través del informes correspondiente a efecto de que se adopten medias correctivas pertinentes la que sean motivo de seguimiento por parte de auditoría.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1-6 1/1
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	EMM
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE COMPUTO CONTABLE PARA EL	Revisado por:	GALM
PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Fecha:	22-01-09

	Procedimiento	De Campo	Entre vista	De escrito	Comentarios
1	El software utilizado para la operatoria contable es adecuada para el volumen y necesidades de la cuenta por cobrar	Actualmente el software utilizado para el registro y operatoria contable es un sistema de los mas sofisticados actualmente su nombre es SAP R3 el cual presenta varias ventajas con la capacidad de almacenamiento, aceptación de varios usuarios, emisión de reportes, etc.			
2	Los accesos al sistema contable se encuentran controlados restringidos al personal	El acceso al sistema es parcialmente restringido porque el personal, solicita transacciones sin previa autorización y no generan bitácoras.			La política verbal existente no se cumple
3	Existen niveles de autorización para el registro de contratos, pagos de consumidores, registro de cuentas incobrables	Actualmente el proceso no es centralizado queda a discreción de cada área la autorización de las operaciones y registros			
4	Se reporta constantemente la evaluación de la cuentas por cobrar e información de control	Mensualmente se realiza una evaluación de la cartera en problemas y se envía a proceso administrativo			No existe la política de protestar cheques, proceso judicial, cargos por cheques rechazados
5	No se generan reportes detallados que permitan obtener información importante por usuario	Existen reportes con información detallada acerca de la situación financiera de la cuenta por cobrar			Cabe señalar que varios de estos reportes fueron requeridos por los departamentos de gestión de cobro pero no se usan

Derivado de la evaluación efectuada a esta área, sistemas de computo contable para cuentas por cobrar se considera: Débil

Conclusión:

Derivado de las pruebas y procedimientos de auditoría aplicados en su conjunto, se concluye que la compañía NO mantiene una adecuado gestión de riesgo respecto a la administración del sistema de computo contable, existen deficiencias que deben atenderse para evitar situaciones que afecten significativamente la situación de la cuenta por cobrar, se hará del conocimiento de las autoridades a través del informes correspondiente a efecto de que se adopten medias correctivas pertinentes la que sean motivo de seguimiento por parte de auditoria.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1-7 1/2
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	08-01-2009
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	GALM
CORTES NO EFECTUADOS	Fecha:	22-01-2009

Alcance: Por el volumen de operaciones del negocio, se verificarán físicamente todos los procesos de corte mayores a Q 25,000.00 que se encuentran dentro de la cartera mayor a 91 días, tomando en cuenta las siguientes indicaciones:

Descripción	Monto Q.	
Cartera total mayor a 91 días	13,096,243.82	
-) Cartera con convenio de pago	-802,981.52	⊗
-) Cartera Gobierno	-1,323,891.03	⊗
-) Cartera Municipalidades	-2,167,389.59	⊗
Cartera para corte	<u>8,801,981.68</u>	
	Σ	

↻ D-1-3

Nota: Los servicios de Gobierno y Municipalidades ascienden a 1980

Segmento	Monto Q. Cortes	Total de cortes programados	Total de cortes Realizados	Efectividad	Total de trabajos pendientes	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
						⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗
	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ
Corte	8,801,981.68	11091	6815	61.4%	4276	11091	11091	6815	1980	623	165	27	714	45	133	589
Cortes por mora mayores a Q20 miles	4,712,390.00	233	221	94.8%	12	233	233	221	12	0	0	0	0	0	0	0
Cortes por mora menores a Q20 miles	3,687,405.49	10468	6204	59.3%	4264	10468	10468	6204	1968	623	165	27	714	45	133	589
Cortes por baja voluntaria	71,551.20	123	123	100.0%	0	123	123	123								
Corte por Fraude	245,034.65	167	167	100.0%	0	167	167	167								
Corte servicio Temporal	85,600.34	100	100	100.0%	0	100	100	100								
		Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ								
Reclamos por corte		427	423	99.1%	4	427	427									
Revisión de contador por reclamo y conectados		304	302	99.3%	2	304	304									
Revisión de corte		123	121	98.4%	2	123	123									
		Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ									
Colocación de medidores y otros servicios		13516	13462	99.6%	54	13516	13516									
Colocación de contador y acometida		321	320	99.7%	1	321	321									
Reconexiones		2889	2885	99.9%	4	2889	2889									
Cambio de contador		456	456	100.0%	0	456	456									
Cambio de acometida		123	122	99.2%	1	123	123									
Cambio de voltaje		56	56	100.0%	0	56	56									
Toma de lectura		9671	9623	99.5%	48	9671	9671									

Aspectos evaluados

- A Emisión de orden de corte
- B Asignación de orden de corte
- C Corte de servicio efectuado
- D Servicios de Gobierno y Municipalidades
- E Corte no efectuado
- F Dirección de cliente no localizada
- G Error en corte de servicio ubicación
- H Tiene convenio de pago
- I No dejan realizar el corte
- J Zona de Alto peligro
- K Cortados definitivamente

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1-7 2/2
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	08-01-2009
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	GALM
CORTES NO EFECTUADOS	Fecha:	22-01-2009

Trabajo de campo:

Se selecciono 10 cuentas al azar con más de 90 días con montos mayores de Q25 miles; el resultado no es satisfactorio debido que el cliente tiene servicio y no ha pagado el saldo pendiente. La compañía no ha realizado ninguna gestión para el cobro de estos saldos.

Nota: I

La falta de a la aplicación de la política de corte de la compañía a generado el aumento de la cuenta por cobrar. Para que el proceso de corte sea eficiente el porcentaje de ejecución debe ser del 90%. Actualmente el proceso de corte es de un 61.4% del total de cortes asignados.

Conclusión:

De acuerdo a las pruebas y procedimientos realizados por auditoría interna el control interno se considera débil.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1-9 1/1
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	EMM
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	GALM
PRUEBA DE PAGOS POSTERIORES	Fecha:	22-01-09

Segmento	Antigüedad	Saldo al 31-12-08	Cobro posterior	Cobro Administrativo y Jurídico	Total Cobrado	Saldo Actual 18-01-09	Saldos a más de 90 días crédito	Referencia revisión de saldo por Auditoría
Residencial	Corriente hasta 30 días	10,265,107.24	4,350,084.53	✓		5,915,022.71		
	a 60 días	7,967,319.71	3,899,501.89			4,067,817.82		
	a 90 días	4,159,532.17	3,515,491.90			644,040.27	644,040.27	
	a 120 días	1,405,678.15	873,638.00			532,040.15	532,040.15	
	a 150 días	356,033.20	135,890.57			220,142.63	220,142.63	
	a 180 días	125,871.90	25,891.48	15,671.80		84,308.62	84,308.62	
	a 365 días	157,923.67	11,235.67	16,523.45		130,164.55	130,164.55	
	Sub-total	24,437,466.04	12,811,734.04	32,195.25	12,843,929.29	11,593,536.75	1,610,696.22	
Comercial	Corriente hasta 30 días	5,046,886.46	2,980,476.20			2,066,410.26		
	a 60 días	3,230,721.00	1,528,333.90			1,702,387.10		
	a 90 días	1,978,671.00	1,120,989.31			857,681.69	857,681.69	
	a 120 días	261,187.00	75,134.89	12,577.23		173,474.88	173,474.88	
	a 150 días	145,897.00	61,532.89	32,144.29		52,219.82	52,219.82	
	a 180 días	75,986.00	32,241.70	33,211.22		10,533.08	10,533.08	
	a 365 días	69,530.75	3,451.00	34,124.50		31,955.25	31,955.25	
	Sub-total	10,808,879.21	5,802,159.89	112,057.24	5,914,217.13	4,894,662.08	1,125,864.72	
Industrial	Corriente hasta 30 días	1,914,231.80	975,400.54			938,831.26		
	a 60 días	976,726.00	538,595.74	35,436.30		402,693.96		
	a 90 días	468,951.00	293,233.54	37,189.60		138,527.86	138,527.86	
	a 120 días	224,429.44	101,234.12	34,772.65		88,422.67	88,422.67	
	a 150 días	75,608.40	324.60	31,679.20		43,604.60	43,604.60	
	a 180 días	47,755.04	1,183.49	11,672.23		34,899.32	34,899.32	
	a 365 días	51,908.48	1,241.69	22,656.16		28,010.63	28,010.63	
	Sub-total	3,759,610.16	1,911,213.72	173,406.14	2,084,619.86	1,674,990.30	333,465.08	
Municipalidades	Corriente hasta 30 días	1,457,021.11				1,457,021.11		
	a 60 días	1,075,102.00	134,658.20			940,443.80		
	a 90 días	964,080.00	171,263.57			792,816.43		
	a 120 días	805,918.84	464,739.38			341,179.46		
	a 150 días	258,210.00	123,536.31			134,673.69		
	a 180 días	116,689.32	56,123.22			60,566.10		
	a 365 días	22,491.43	1,256.30			21,235.13		
	Sub-total	4,699,512.70	951,576.98	-	951,576.98	3,747,935.72		
Gobierno	a 30 días	1,405,710.86				1,405,710.86		
	a 60 días	560,057.00				560,057.00		
	a 90 días	381,815.00	24,578.00			357,237.00		
	a 120 días	368,361.00	241,216.20			127,144.80		
	a 150 días	247,431.05	195,023.00			52,408.05		
	a 180 días	214,260.03	121,439.00			92,821.03		
	a 365 días	112,023.95	65,001.00			47,022.95		
	Sub-total	3,289,658.89	647,257.20	-	647,257.20	2,642,401.69		
Total	46,995,127.00	22,123,941.83	317,658.63	22,441,600.46	24,553,526.54	3,070,026.02		
	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ		
Resumen	Saldo al 31-12-08	Cobro posterior	Cobro Administrativo y Jurídico	Total Cobrado	Saldo Actual 18-01-09	Saldos a más de 90 días crédito		
Residencial	24,437,466.04	12,811,734.04	32,195.25 ✓	12,843,929.29	11,593,536.75	1,610,696.22		
Comercial	10,808,879.21	5,802,159.89	112,057.24 ✓	5,914,217.13	4,894,662.08	1,125,864.72		
Industrial	3,759,610.16	1,911,213.72	173,406.14 ✓	2,084,619.86	1,674,990.30	333,465.08		
Municipalidades	4,699,512.70	951,576.98	- ✓	951,576.98	3,747,935.72			
Gobierno	3,289,658.89	647,257.20	- ✓	647,257.20	2,642,401.69			
Total	46,995,127.00	22,123,941.83	317,658.63	22,441,600.46	24,553,526.54	3,070,026.02		
	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ		

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1-10 1/1
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	03-01-09
	Revisado por:	GALM
CORTE DE FORMAS	Fecha:	07-01-09

Objetivo

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

Documento	Fecha	Ultimo utilizado	Primero a utilizar	
Factura serie AB	30-12-08 i/	3,744,986	3,744,987	a,
Factura serie B	29-12-08 i/	384,682	384,683	a,c,
Contratos de servicios	29-12-08 i/	39,972	39,973	b,
Nota de Crédito	30-12-08 i/	28,893	28,894	d,

i/ Información obtenida de la base de datos del sistema de suministros y facturación de la empresa

Trabajo a Efectuar:

- Siiguiente número de documento visto en blanco (con fecha posterior a la del corte verificado en el Modulo Control de Suministros).
- Contratos de suministro eléctrico cotejado con la información necesaria y Sistema Modulo de Consumidores
- Factura serie "B" y verificado 8 documentos anteriores en el libro de ventas, auxiliar de clientes en fecha posterior al cierre.
- Notas de crédito y 8 documentos anteriores cotejados con la documentación de referencia antes y después de la fecha de referencia.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1-11 ½
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	07-01-2009
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
SOLICITUDES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIO ELÉCTRICO	Fecha:	22-01-2009

Alcance: Se verifico todos los clientes con saldos iguales o mayores a Q5,000.00 y los saldos menores a estos montos se verificara por medio del pago posterior efectuado por los consumidores

Datos obtenidos del sistema comercial de la empresa

Mes	Solicitudes de servicio	Expediente creado	Sin expediente	Servicios contratados	Muestra
Enero	23	22	1	22	2
Febrero	28	25	3	25	3
Marzo	39	38	1	38	4
Abril	42	40	2	40	4
Mayo	45	44	1	44	4
Junio	33	31	2	31	3
Julio	34	32	2	32	3
Agosto	30	29	1	29	3
Septiembre	38	37	1	37	4
Octubre	30	28	2	28	3
Noviembre	31	29	2	29	3
Diciembre	37	35	2	35	3
Total	410	390	20	390	39
	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ

Determinación de la muestra: 10% del total de expedientes e intervalos constantes de 10 contratos

Items	Mes Alta	No. Solicitud	No. Contrato Suministro	No. de Control Usuario Interno	No. Control de Suministros por cuenta	Fecha Contrato	Atributos expedientes						Fecha Primera Lectura	Notas		
							1	2	3	4	5	6				
1	Enero	√	39182	2008-0010	✓✓	2	16/01/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	20/02/2008	
2	Enero	√	39192	2008-0020		1	22/01/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	26/02/2008	
3	Febrero	√	39202	2008-0030		3	03/02/2008	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	09/03/2008	a)
4	Febrero	√	39212	2008-0040		2	11/02/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	17/03/2008	
5	Febrero	√	39222	2008-0050		3	21/02/2008	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	27/03/2008	a)
6	Marzo	√	39232	2008-0060		1	01/03/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	05/04/2008	
7	Marzo	√	39242	2008-0070		1	05/03/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	09/04/2008	
8	Marzo	√	39252	2008-0080		1	12/03/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	16/04/2008	
9	Marzo	√	39262	2008-0090		1	16/03/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	20/04/2008	
10	Abril	√	39272	2008-0100		2	05/04/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10/05/2008	
11	Abril	√	39282	2008-0110		1	12/04/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	17/05/2008	
12	Abril	√	39292	2008-0120		2	22/04/2008	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	27/05/2008	a)
13	Abril	√	39302	2008-0130		1	25/04/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	30/05/2008	
14	Mayo	√	39312	2008-0140		1	01/05/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	05/06/2008	
15	Mayo	√	39322	2008-0150		1	11/05/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	15/06/2008	
16	Mayo	√	39332	2008-0160		2	19/05/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	23/06/2008	
17	Mayo	√	39342	2008-0170		1	29/05/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	03/07/2008	
18	Junio	√	39352	2008-0180		1	07/06/2008	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	12/07/2008	a)
19	Junio	√	39362	2008-0190		1	15/06/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	20/07/2008	
20	Junio	√	39372	2008-0200		2	27/06/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	01/08/2008	
21	Julio	√	39382	2008-0210		1	04/07/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	08/08/2008	
22	Julio	√	39392	2008-0220		1	12/07/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	16/08/2008	
23	Julio	√	39402	2008-0230		2	27/07/2008	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	31/08/2008	a)

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1-11 2/2
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	APC
AL 31.12.2008	Fecha:	07/01/2009
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
SOLICITUDES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIO ELÉCTRICO	Fecha:	22/01/2009

Items	Mes Alta	No. Solicitud	No. Contrato Suministro	No. de Control Usuario Interno	No. Control de Suministros por cuenta	Fecha Contrato	Atributos expedientes						Fecha Primera Lectura	Notas
							1	2	3	4	5	6		
					✓✓									
24 Agosto	✓	39412	2008-0240	1	09/08/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	13/09/2008		
25 Agosto	✓	39422	2008-0250	1	18/08/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	22/09/2008		
26 Agosto	✓	39432	2008-0260	1	25/08/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	29/09/2008		
27 Septiembre	✓	39442	2008-0270	1	05/09/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10/10/2008		
28 Septiembre	✓	39452	2008-0280	1	10/09/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	15/10/2008		
29 Septiembre	✓	39462	2008-0290	1	22/09/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	27/10/2008		
30 Septiembre	✓	39472	2008-0300	1	18/09/2008	SI	SI	SI	NO	NO	SI	23/10/2008	a)	
31 Octubre	✓	39482	2008-0310	1	10/10/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	14/11/2008		
32 Octubre	✓	39492	2008-0320	1	19/10/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	23/11/2008		
33 Octubre	✓	39502	2008-0330	1	28/10/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	02/12/2008		
34 Noviembre	✓	39512	2008-0340	1	03/11/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	08/12/2008		
35 Noviembre	✓	39522	2008-0350	1	10/11/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	15/12/2008		
36 Noviembre	✓	39532	2008-0360	2	26/11/2008	SI	NO	SI	NO	NO	SI	31/12/2008	a)	
37 Diciembre	✓	39542	2008-0370	1	03/12/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	07/01/2009		
38 Diciembre	✓	39552	2008-0380	2	17/12/2008	SI	NO	SI	SI	NO	SI	21/01/2009	a)	
39 Diciembre	✓	39562	2008-0390	1	27/12/2008	SI	SI	SI	SI	SI	SI	31/01/2009		

Atributos expedientes

- 1 Solicitud de servicio
- 2 Contrato de servicio de energía
- 3 Copia de documentos de identificación
- 4 Escritura del inmueble
- 5 Verifico si existe deuda anterior
- 6 Comprobante de pago de deposito en garantía y/o fianza

Calificación de aspectos

- | | |
|-----|------------------------|
| SI | Cumple con atributo |
| NO | No cumple con atributo |
| N/A | No aplica |

Nota I:

De acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa, los trabajos de conexiones no se realizan en tanto el cliente no solicite el servicio por escrito, se realiza la revisión de la instalación para verificar que cumpla con las Normas existentes y se firma el contrato de suministro requerido en el Reglamento de la Ley General de Electricidad vigente.

Nota II:

Se verificó que se cumpla el procedimiento de revisión de existencia de deuda anterior.

Nota III:

Se verificó que se realizara el cobro del depósito de garantía y/o fianza según el caso.

Nota IV:

Se revisó que fueron incluidos en la ruta de lectura y facturación más cercana a la fecha de contratación y conexión.

Observaciones:

- a) En la revisión de la documentación mínima que deben llevar los expedientes de suministro de la muestra seleccionada se identificaron 8 casos que no se verificó la existencia de deuda anterior el monto de la deuda no cancelada es de Q120,120.00

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1-12 1/1
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
EJECUCIÓN DE LECTURA DE SUMINISTROS	Fecha:	22-01-09

No.	Ruta de lectura	Mes	No. de Suministros	Cantidades			Fechas				Nota
				Generados	Leídos y cargados	Suministros facturados	Generación de ruta (a)	Lectura en campo (b)	Carga en MCS (d)	Emisión de factura (c)	
					✓✓						
1	Zru0100034	Enero	1723	1723	1723	1723	10/01/2008	11/01/2008	11/01/2008	11/01/2008	
2	Zru0300054	Febrero	1845	1845	1845	1845	05/02/2008	06/02/2008	06/02/2008	06/02/2008	
3	Zru0600120	Marzo	2123	2123	2123	2123	07/03/2008	08/03/2008	09/03/2008	09/03/2008	e
4	Zru0800134	Abril	2800	2800	2800	2800	09/04/2008	10/04/2008	10/04/2008	10/04/2008	
5	Zru0100031	Mayo	1523	1523	1523	1523	10/05/2008	11/05/2008	11/05/2008	11/05/2008	
6	Zru0110122	Junio	2391	2391	2391	2391	12/06/2008	13/06/2008	14/06/2008	14/06/2008	f
7	Zru0121256	Julio	2243	2243	2243	2243	13/07/2008	14/07/2008	14/07/2008	14/07/2008	
8	Zru0131230	Agosto	2426	2426	2426	2426	15/08/2008	16/08/2008	16/08/2008	16/08/2008	
9	Zru0170129	Septiembre	2317	2317	2317	2317	19/09/2008	20/09/2008	20/09/2008	20/09/2008	
10	Zru0183344	Octubre	2725	2725	2725	2725	19/10/2008	20/10/2008	20/10/2008	20/10/2008	
11	Zru0191344	Noviembre	2743	2743	2743	2743	21/11/2008	22/11/2008	22/11/2008	22/11/2008	
12	Zru0213412	Diciembre	1887	1887	1887	1887	27/12/2008	28/12/2008	28/12/2008	28/12/2008	

NOTA I:

Se selecciono una muestra de 12 rutas de lectura con el objeto principal de verificar su oportuna ejecución y carga al sistema.

- Se selecciono de acuerdo al número de clientes que se presta servicio.
- Debe realizarse lectura y facturación en campo
- No se detecto facturaciones pendientes de emisión
- La carga de las rutas se debe realizar en el mismo día
- Se detecto carga manual por robo de equipo un día después de lo programado
- Se detecto carga manual por desperfecto de equipo un día después de lo programado

NOTA II:

El tratamiento de las lecturas erróneas la modificara la Unidad de Facturación previo proceso de revisión y confirmar lectura para emisión de facturas. Las correcciones que se realicen se emitirán notas de crédito para anular la factura y emisión de la factura correcta.

NOTA II:

Se verifico la carga de datos a sistema y la aplicación uniforme de las tarifas aprobadas para cada trimestre.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-1-13 1/1
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	APC
AL 31.12.2008	Fecha:	15/01/2009
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
PRUEBA DE FACTURACION	Fecha:	22/01/2009

Alcance: Se verificará la facturación de los clientes según la muestra establecida y de acuerdo a la materialidad que represente el segmento según las ventas anuales y cuenta por cobrar comercial

Cuentas	Cantidad clientes	Ventas Anuales	Cuenta por Cobrar	% Segmento x Via. Anual	% Determ. de Muestra	Muestra de clientes s/porc.	Monto Q Muestra	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	
Cuenta por cobrar residencial	31,687	114,168,257.32	24,437,466.04	52%	10%	3,169	355,308.28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Cuenta por cobrar comercial	3,961	50,497,498.43	10,808,879.21	23%	10%	396	5,149,243.44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Cuenta por cobrar industrial	1,980	17,564,347.28	3,759,610.16	8%	10%	198	4,752,243.54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Cuenta por cobrar municipal	1,188	21,955,434.10	4,699,512.70	10%	10%	119	1,428,132.09	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Cuenta por cobrar gobierno	792	15,368,803.87	3,289,658.89	7%	10%	79	1,027,094.80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	39,608	219,554,341.00	46,995,127.00	100%	Σ	3,961	12,712,022.15	Σ																	

Total muestra revisada por Auditoría Interna

Aspectos evaluados	Aspectos evaluados	Calificación de aspectos
A Correlatividad de Factura	J Costo kilovatio	1 Verificado y operación correcta
B Control de suministro	K IVA	2 Verificado y operación incorrecta
C Cargo fijo con IVA incluido	L Monto Facturado Q	3 No aplica
D Consumo de KWh	M Fecha de generacion	
E Lectura actual y anterior	N Fecha de recepcion	
F Tarifa autorizada según pliego vigente	O Fecha de lectura	
G Tasa municipal	P Fecha de emision	
H Potencia	Q Fecha de Vencimiento	
I Energia		

U D-1-9

De la muestra revisada no se detectó ninguna desviación al proceso de facturación y considerando la interpolación de los datos obtenidos de la muestra consideramos que el control en esta área es adecuado.

Nota I: Por la naturaleza del negocio y de acuerdo a la cantidad de clientes, se decidió evaluar una muestra con base a la materialidad en las ventas, verificando los aspectos que debe cumplir el proceso de facturación

Nota II: De acuerdo a la política de la empresa, se emite y cobra mensualmente el saldo facturado.

Conclusión: De acuerdo al resultado de la muestra y de las pruebas de auditoría realizadas; concluimos que los procedimientos seguidos por la compañía para la emisión y registro de su facturación son razonables.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D- 1-14 1/1
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
PRUEBA DE NOTAS DE CRÉDITO	Fecha:	22-01-09

Alcance: Las notas de crédito mayores a Q25,000.00

✓✓

Mes Año 2008	Refactu- raciones	Monto Q.	Muestra	Monto Q. Muestra	% revisión Auditoría Interna
Enero	225	556,381.00	22	194,733.35	35%
Febrero	125	283,947.00	12	124,936.68	44%
Marzo	357	220,293.00	35	57,276.18	26%
Abril	125	558,372.00	12	284,769.72	51%
Mayo	122	347,891.00	12	104,367.30	30%
Junio	233	428,373.00	23	162,781.74	38%
Julio	135	415,637.20	13	170,411.25	41%
Agosto	178	970,321.00	18	475,457.29	49%
Septiembre	198	364,652.00	19	80,223.44	22%
Octubre	165	784,150.00	16	305,818.50	39%
Noviembre	124	239,751.90	12	105,490.84	44%
Diciembre	145	1,564,952.90	14	879,503.45	56%
	2132	6,734,722.00	208	2,945,769.74	40%
	Σ	Σ	(ver pág. 71)	Σ	Σ

Total de devoluciones del año 2008 Q6,734,722.00

Resultado de la revisión:

Descripción	Verificado y operado correcta	Verificado y operado incorrecta	Total	Monto Q. con irregularidades
Las notas de crédito Autorizadas	150	58	208	1,555,737.30
Registradas en los libros contables	203	5	208	166,123.75 U D-1
Cotejadas con libro de ventas	203	5	208	
Cotejadas contra auxiliar de cuentas por cobrar comerciales	203	5	208	
Calculo aritméticos	208			
Cotejado contra factura	208			
Aprobado por un funcionario de créditos	150	58	208	
Verificado el saldo sumado de notas de crédito contra pólizas de diario y diario mayor	203	5	208	

Nota:

La empresa tiene la política de no emitir notas de débito, cualquier recargo efectuado a clientes, se realiza por facturación, con excepción de los cheques rechazados, que utiliza un formato interno.

Conclusión:

Con base en el resultado de la muestra al azar escogida y de las pruebas de auditoría, concluimos que el registro, manejo y control de las notas de crédito no es adecuado. Se detecto 58 casos sin autorización y 5 casos no registrados contablemente por Q1,555,737.30 y, Q166,123.75 respectivamente. Se verifico que los documentos no se registraron por problemas administrativos.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-2-1- 1 / 3
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
DETALLE DE CHEQUES RECHAZADOS	Fecha:	22-01-09

Cuentas Contables	Referencia	Saldo Contable	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo Auditoría
			Debe	Haber	
		✓✓			
Cheques Rechazados	D-2-1	1,079,592.00		D-2-1-2/3 942,027.65	137,564.35
		1,079,592.00	0.00	942,027.65	137,564.35
		Σ		Σ	Σ

↪ D2-1-2/3 y
D2-1-3/3

Conclusión:

Con base en el resultado de la prueba de auditoría realizada, concluimos que es necesario fortalecer los procedimientos en el registro, resguardo y recuperación de los cheques rechazados

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-2-1- 2 / 3
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
DETALLE DE CHEQUES RECHAZADOS	Fecha:	22-01-09

No.	Fecha	Cheque No.	Banco	Contrato	Clientes	Valor Q.	Motivo Rechazo	Fecha auditoria	Dias transcurridos
1	13/04/2008	3358	Comercio	2356	Inmobiliaria Tres	5,001.90	Sin fondos	31/12/2008	262
2	23/04/2008	2345	Agro	1332	Calzado Gato	3,789.80	Sin fondos	31/12/2008	252
3	03/05/2008	2679	Mercantil	3456	Café Luis	1,203.65	Falta firma librador	31/12/2008	242
4	05/05/2008	124	Industrial	2435	Luis Pedro Medin	345.00	Error en endoso	31/12/2008	240
5	06/05/2008	679	Vivibanco	4567	Laboratorio Paris	879.78	Error en endoso	31/12/2008	239
6	09/05/2008	125	Comercio	2456	Confederacion deportiva	6,090.12	Sin fondos	31/12/2008	236
7	09/05/2008	125	G&T	4535	11 estrellas	1,234.89	Sin fondos	31/12/2008	236
8	12/05/2008	79	Rural	1112	Bosque del Alma	10,292.11	Sin fondos	31/12/2008	233
9	12/05/2008	124	Bac	7245	Danuvio	567.00	Sin fondos	31/12/2008	233
10	15/05/2008	789	Refromador	3356	Esponja Lisa	3,478.00	Sin fondos	31/12/2008	230
11	19/05/2008	125	Uno	4567	Farmarket	11,457.00	Sin fondos	31/12/2008	226
12	23/05/2008	16	Azteca	1478	Multifar	5,960.00	Sin fondos	31/12/2008	222
13	25/05/2008	12	Trabajadores	6890	Industria del Calzado	24,009.00	Sin fondos	31/12/2008	220
14	26/05/2008	567	Inmobiliario	3654	Vifa constructura	13,458.00	Sin fondos	31/12/2008	219
15	03/06/2008	890	Industrial	1903	Vida hotel	12,379.50	Falta firma librador	31/12/2008	211
16	04/06/2008	869	G&T	7078	Normando Ltda	5,639.00	Sin fondos	31/12/2008	210
17	06/06/2008	9349	CHN	333	Peninsula	2,357.50	Falta firma librador	31/12/2008	208
18	08/06/2008	435	Comercio	1234	Hotel Costa Clara	22,671.40	Sin fondos	31/12/2008	206
19	10/06/2008	13356	Internacional	234	Hospital Fuego	12,459.60	Sin fondos	31/12/2008	204
20	12/06/2008	1235	Republica	44	Cenfer	2,523.00	Error en endoso	31/12/2008	202
21	17/06/2008	345	Rural	7345	Industria textil	4,679.00	Sin fondos	31/12/2008	197
22	18/06/2008	356	Bancasol	9847	Ingenio Luz	22,689.00	Sin fondos	31/12/2008	196
23	19/06/2008	236	Americano	222	Edificio Sol	7,821.00	Sin fondos	31/12/2008	195
24	20/06/2008	236	Cuscatlan	170	Centro Comercial Paz	21,236.00	Sin fondos	31/12/2008	194
25	23/06/2008	235	CHN	2283	Cosas y Casas	536.00	Sin fondos	31/12/2008	191
26	27/06/2008	236	Uno	1892	Inmobiliaria Ten	10,259.00	Sin fondos	31/12/2008	187
27	01/07/2008	567	G&T	2393	Hospital Madrid	5,001.00	Sin fondos	31/12/2008	183
28	15/07/2008	8230	G&T	2237	Casa Roma	4,056.00	Sin fondos	31/12/2008	169
29	17/07/2008	5789	Americano	1974	Lotificadora Casita	7,593.00	Sin fondos	31/12/2008	167
30	22/07/2008	234	Republica	1257	Comercial y Textiles	5,920.00	Sin fondos	31/12/2008	162
31	28/08/2008	643	Industrial	2345	Vida y Amor	5,981.00	Sin fondos	31/12/2008	125
32	29/08/2008	467	Azteca	2478	Camisa Industrial	13,658.00	Falta firma librador	31/12/2008	124
33	03/08/2008	2347	Industrial	2411	Casa Hermanos	1,258.00	Sin fondos	31/12/2008	150
34	07/08/2008	4677	Trabajadores	1278	Constructora Conejo	9,597.00	Falta firma librador	31/12/2008	146
35	15/08/2008	4789	Uno	1345	Frazada Holanda	2,687.00	Sin fondos	31/12/2008	138
36	21/08/2008	432	Bancasol	4789	Hotel Agua	12,584.00	Sin fondos	31/12/2008	132
37	29/08/2008	5444	Rural	5889	Bomba de Agua Zona 4	16,371.00	Sin fondos	31/12/2008	124
38	01/09/2008	4678	Cuscatlan	1633	Fabrica El Lapiz	2,697.00	Sin fondos	31/12/2008	121
39	05/09/2008	42568	Comercio	1756	Fabrica de Zapatos TKM	6,214.00	Sin fondos	31/12/2008	117
40	14/09/2008	67890	Industrial	1123	Artesanias Maya	9,658.00	Sin fondos	31/12/2008	108
41	29/09/2008	253	Americano	8523	El Caiman	2,597.00	Sin firma	31/12/2008	93
42	05/10/2008	96	Inmobiliario	625	Fabrica el Pez	3,625.00	Falta firma librador	31/12/2008	87
43	25/10/2008	85523	CHN	364	Color Verde	561.00	Sin fondos	31/12/2008	67
44	30/10/2008	138	Azteca	2254	Fabio Tulinanes	1,231.00	Sin fondos	31/12/2008	62
45	15/11/2008	26813	Industrial	1268	Colegio Estrés	5,827.00	Sin fondos	31/12/2008	46
46	28/11/2008	246456	Bancasol	2197	Policia Privada Uno	8,957.30	Sin fondos	31/12/2008	33
47	05/12/2008	284	Bac	3029	Lucas Caos	2,568.45	Sin fondos	31/12/2008	26
48	06/12/2008	6581	Refromador	4052	Muebleria Encanto	3,695.00	Sin fondos	31/12/2008	25
49	15/12/2008	258	G&T	3058	Textiles Dos Leones	1,957.00	Error en endoso	31/12/2008	16
50	18/12/2008	682	Comercio	3594	Textiles Cruz	2,674.00	Sin fondos	31/12/2008	13
51	22/12/2008	185	Uno	3805	Moda Herrera	597.00	Sin fondos	31/12/2008	9
52	12/31/2008	Cheques rech. sin soporte fisico, depositados el 31.12.08 s/boleta				567,430.00			
53	12/31/2008	Ch. Rech. registrados sin detalle y depositados el 01.08.08 s/boleta				161,581.40			
		Total Cheques Rechazados				1,079,592.40	✓✓	✓	
		(-) Ajustes y Reclasificaciones				-942,027.65	U	A/R	
		Saldo según auditoría				137,564.75			
						Σ			

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-2-1- 3 / 3
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
DETALLE DE CHEQUES RECHAZADOS	Fecha:	22-01-09

Los ajustes están integrados de la siguiente forma:

Notas I:

Q. 213,016.25 Cheques rechazados con fecha anterior a Junio 2008, ya que de acuerdo al Código de Comercio, artículo 513 la prescripción para el cobro de cheques es por un lapso de seis meses después de emitidos.

Nota II:

Q. 567,430.00 Cheques que fueron redepósitos, pero no fueron rebajados de la cuenta oportunamente de acuerdo a las boletas de pago No. 112340 y 648989 de fecha 01-08-08 y 31-12-08 respectivamente.

Contabilidad no tenía documento físico de la boleta con fecha 01-08-08 y 31-12-08 solicita al banco estado de cuenta bancario.

Deficiencias de Control Interno:

- ♦ Se debe dar seguimiento a los cheques rechazados una vez por semana
- ♦ No se protestan los cheques rechazados, dentro de los quince días posteriores a su recepción
- ♦ No existe salvaguarda de los cheques en un lugar seguro (Caja fuerte)
- ♦ El registro en cuenta corriente, no se realiza con formato prenumerado y ni autorizado por el jefe de Recaudación
- ♦ No se realizan los recargos administrativos por cheques rechazados / ni existe esta política dentro del procedimiento
- ♦ No existe una conciliación entre los cheques rechazados físicos y su registro contable

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-3-1-1 / 3
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.200	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
IMPUESTOS POR COBRAR	Fecha:	15-01-09

Cuentas Contables	Referencia	Saldo Contable	Ajustes y Reclasificaciones				Saldo Auditoría
			Debe		Haber		
		✓✓					
Impuesto IEMA	D-3-1-1/2	445,507.89	D3-1-2/3	834,099.02			1,279,606.91
Pago a cuenta de ISR	D-3-1-1/2	614,003.00					614,003.00
Retención de IVA	D-3-2-1/1	79,575.11					79,575.11
		1,139,086.00		834,099.02		0.00	1,973,185.02
		Σ		Σ			Σ

↪ D3-1- 2/3 y
D3-1- 3/3

Nota:

Se reviso la planificación y cumplimiento de los pagos previsto, estableciéndose que por error se registro un pago de impuestos como gasto del período.

Conclusión:

Con base en el resultado de la prueba de auditoria realizada, concluimos que es necesario fortalecer los procedimientos administrativos de registro y, controles existentes.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-3-1- 2 / 3
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
IMPUESTOS POR COBRAR	Fecha:	15-01-09

Planificación y Cálculo de Impuestos Año 2008

A) Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo Acuerdos de Paz

	% impuesto	Monto Q.		Monto Q. A pagar
Ventas netas año 2007	1.00%	215,251,359.00	Ver Pág. 71	2,152,513.59 ⊗
Activo neto año 2007	1.00%	142,486,101.00	Ver Pág. 70	1,424,861.01 ⊗

Nota:

De acuerdo al artículo No.7 de la Ley de IETAAP debe pagar sobre el monto mayor determinado

Determinación de Pagos de Impuestos Año 2008

Pago de IETAAP abril 2008 Q2,152,513.59 / 4	538,128.40 ⊗
Pago de IETAAP julio 2008 Q2,152,513.59 / 4	538,128.40 ⊗
Pago de IETAAP Octubre 2008 Q2,152,513.59 / 4	538,128.40 ⊗
Total pagado en el año 2008	<u>1,614,385.20</u>
	Σ

B) Pagos trimestrales

Análisis para determinar pago de Impuesto sobre la Renta Anticipado (a cuenta del impuesto)

Calculo para pagos a cuenta

	Monto Q.	Ventas netas año 2007	Ver Pág.
Ventas netas año 2007		215,251,359	71
Calculo para el pago a cuenta de ISR			
Tasa impositiva pago trimestral 5% articulo No. 61 Ley ISR			
Ventas netas año 2007 X 5% =	10,762,567.95 ⊗		
Tipo impositivo a las ganancias de capital articulo No. 72 Ley ISR			
Pago a cuenta de ISR Q10,762,567.95 X 31% =	3,336,396.06 ⊗		
Pago trimestral para el año 2,008	834,099.02 ⊗		

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D-3-1-3 / 3
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
IMPUESTOS POR COBRAR	Fecha:	15-01-09

C) Liquidación de pagos a cuenta de ISR

Pagos Impuesto anticipados al 31 de diciembre 2007	Monto Q. a pagar	Remanente impuestos Año 2008	Saldo Fin de Año
Impuesto IETAAP	1,222,690.15	2,502,297.06	1,279,606.91 ⊗
Pago a cuenta de ISR	1,000,382.85	1,614,385.20	614,002.35 ⊗
	2,223,073.00	4,116,682.26	1,893,609.26
	Σ	Σ	Σ

Impuesto a pagar	Monto de impuesto a pagar	Remanente impuestos Año 2007	Monto pagado en Q.	Saldo Impuesto
Pago de IETAAP	abr-08	834,099.02	1,222,690.15 ⊗	388,591.13 ⊗
Pago a cuenta de ISR	abr-08	538,128.40	1,000,382.85 ⊗	462,254.45 ⊗
Pago de IETAAP	jul-08	834,099.02	388,591.13 ⊗	-445,507.89 ⊗
Pago a cuenta de ISR	jul-08	538,128.40	462,254.45 ⊗	-75,873.95 ⊗
Pago de IETAAP	oct-08	834,099.02	-834,099.02 ⊗	-1,279,606.91 ⊗
Pago a cuenta de ISR	oct-08	538,128.40	-538,128.40 ⊗	-614,002.35 ⊗
Total		4,116,682.26	-1,893,609.26	
		Σ	Σ	

↻ D3-1/3

Prueba de cumplimiento

Descripción	Marca
Existe planificación fiscal	<input checked="" type="checkbox"/>
Fue autorizado la planificación	<input checked="" type="checkbox"/>
Calendario fiscal autorizado	<input checked="" type="checkbox"/>
Se cumplió con el calendario fiscal	<input checked="" type="checkbox"/>
Todos los pagos fueron autorizados por la Gerencia Financiera	<input checked="" type="checkbox"/>

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D4-1- 1/4
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
CUENTA POR COBRAR EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS	Fecha:	15-01-09

Cuentas Contables	Referencia	Saldo Contable	Ajustes y Reclasificaciones				Saldo Auditoría
			Debe		Haber		
Cuentas por Cobrar Empleados y Funcionarios	D-4	✓✓ 417,755.00					417,755.00
		417,755.00		0.00		0.00	417,755.00

Σ

Σ

↻ D4-1-2/4

Conclusión:

De acuerdo con el resultado de nuestras pruebas y la revisión efectuada consideramos que las cifras de cuenta por cobrar empleados y funcionarios se presentan razonablemente al 31 de diciembre de 2008.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D4-1- 2 / 4
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
CUENTA POR COBRAR EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS	Fecha:	15-01-09

Nombre	PT's	Puesto de trabajo	Análisis método indemnización			Préstamos / Pago cuotas				A	B	C	D	E
			Sueldo mensual	Año / Mes	Análisis Efectuado	Importe Préstamo	Fecha Inicio Préstamo	Pagos al 31-12-09	Saldo al 31-12-09					
						⊗		⊗	✓					
Amílcar Paz	D4 -1/34	Auxiliar jurídico	3,400.00	5.0	17,000.00	⊗	27,945.60	01/02/07	6,600.00	21,345.60	2	2	1	1
Hipólita Pérez	D4 -2/34	Secretaria ejecutiva	3,000.00	8.0	24,000.00	⊗	11,323.23	01/03/07	4,800.00	6,523.23	1	1	1	1
Cesar Juárez	D4-3/34	Auxiliar contable	4,800.00	3.0	14,400.00	⊗	31,334.34	01/04/07	9,000.00	22,334.34	2	2	1	1
Antonio Guzmán	D4-4/34	Ingeniero de seguridad industrial	5,800.00	3.0	17,400.00	⊗	28,590.60	01/02/06	7,356.00	21,234.60	2	2	1	1
Genaro Llord	D4-5/34	Ingeniero eléctrico	7,000.00	9.0	63,000.00	⊗	11,891.30	01/02/06	3,600.00	8,291.30	1	1	1	1
Julio E. Gramajo	D4-6/34	Ingeniero operativo	7,500.00	15.0	112,500.00	⊗	18,810.30	01/11/07	4,800.00	14,010.30	1	1	1	1
Pedro Rota Copan	D4-7/34	Ingeniero telecomunicaciones	7,000.00	23.0	161,000.00	⊗	9,012.40	21/02/07	3,600.00	5,412.40	1	1	1	1
Amanda Zeta Lo	D4-8/34	Auxiliar compras	2,400.00	12.0	28,800.00	⊗	19,011.30	01/04/07	7,800.00	11,211.30	1	1	1	1
Zacarías Antonio	D4-9/34	Jeefe de Admón	12,000.00	6.0	72,000.00	⊗	16,552.23	11/02/07	4,140.00	12,412.23	1	1	1	1
Pedro Cromo	D4-10/34	Encargado almacén	3,500.00	3.0	10,500.00	⊗	25,845.67	01/05/07	7,572.00	18,273.67	2	2	1	1
Hugo López	D4-11/34	Auxiliar contable	2,800.00	9.0	25,200.00	⊗	23,763.12	21/05/06	6,480.00	17,283.12	1	1	1	1
Cristian Mejía	D4-12/34	Contador 1	3,000.00	15.0	45,000.00	⊗	16,435.11	27/05/05	4,224.00	12,211.11	1	1	1	1
Willian Torres	D4-13/34	Jeefe de contabilidad	10,000.00	8.0	80,000.00	⊗	14,326.58	31/05/06	4,092.00	10,234.58	1	1	1	1
Pamela Guerra	D4-14/34	Ingeniero operativo	7,000.00	3.5	24,500.00	⊗	35,902.25	31/03/07	10,224.00	25,678.25	2	1	1	1
Ana Lucia Banda	D4-15/34	Oficinista de recaudación	2,800.00	11.0	30,800.00	⊗	18,135.29	11/06/07	3,900.00	14,235.29	1	1	1	1
Jorge Ramiza	D4-16/34	Oficinista 1	2,400.00	6.5	15,600.00	⊗	12,970.73	22/09/07	1,740.00	11,230.73	1	1	1	1
Cesar Tulle	D4-17/34	Oficinista 1	2,300.00	23.0	52,900.00	⊗	11,517.00	12/07/07	1,488.00	10,029.00	1	1	1	1
Pablo A. Box	D4-18/34	Jeefe de presupuestos	11,000.00	15.8	173,800.00	⊗	32,732.34	11/08/07	10,020.00	22,712.34	1	1	1	1
Carlos de Lima	D4-19/34	Jeefe recuperación de cartera	12,000.00	19.2	230,400.00	⊗	8,563.23	01/12/07	1,740.00	6,823.23	1	1	1	1
Laura Montan	D4-20/34	Auxiliar de comunicación	3,500.00	6.0	21,000.00	⊗	8,247.45	21/11/05	1,524.00	6,723.45	1	1	1	1
Gilberto Luma	D4-21/34	Oficinista 2	2,800.00	23.0	64,400.00	⊗	17,580.12	28/04/07	5,208.00	12,372.12	1	1	1	1
Alejandra Detalle	D4-22/34	Oficinista 1	2,400.00	6.0	14,400.00	⊗	24,447.10	24/10/07	7,524.00	16,923.10	2	2	1	1
Flor Taque	D4-23/34	Inga. de distribución	8,000.00	5.0	40,000.00	⊗	21,235.00	01/11/07	2,844.00	18,391.00	1	1	1	1
Wendy García S.	D4-24/34	Jeefe de lecturas	9,008.00	9.0	81,072.00	⊗	9,437.10	01/02/06	3,204.00	6,233.10	1	1	1	1
Mario México	D4-25/34	Oficinista 1	3,500.00	5.0	17,500.00	⊗	8,199.00	11/12/07	4,668.00	3,531.00	1	1	1	1
Andrea Pérez	D4-26/34	Auxiliar de facturación	2,800.00	9.0	25,200.00	⊗	12,700.00	11/12/07	2,868.00	9,832.00	1	1	1	1
Denis Camel	D4-27/34	Jeefe obra civil	10,500.00	23.0	241,500.00	⊗	21,923.00	11/12/07	3,600.00	18,323.00	1	1	1	1
María Fernanda Oliva	D4-28/34	Oficinista facturación 1	2,400.00	6.0	14,400.00	⊗	11,196.00	11/12/07	4,080.00	7,116.00	1	1	1	1
Pedro Ramiza Tac	D4-29/34	Oficinista de recepción	2,400.00	9.0	21,600.00	⊗	9,419.00	11/12/07	5,184.00	4,235.00	1	1	1	1
María F. Callito	D4-30/34	Auxiliar de RRHH	2,800.00	5.0	14,000.00	⊗	6,999.61	11/12/07	2,760.00	4,239.61	1	1	1	1
Zaida Coyoy	D4-31/34	Oficinista 2	2,900.00	12.0	34,800.00	⊗	5,674.00	11/12/07	1,440.00	4,234.00	1	1	1	1
Donni García M.	D4-32/34	Oficinista 2	2,134.00	6.3	13,444.20	⊗	13,153.00	11/02/07	2,400.00	10,753.00	2	2	1	1
Lourdes Caaj	D4-33/34	Oficinista 2	2,400.00	9.0	21,600.00	⊗	14,114.00	21/12/07	2,880.00	11,234.00	1	1	1	1
Antonio Álvarez	D4-34/34	Ing. de distribución	9,500.00	25.0	237,500.00	⊗	16,088.00	01/12/07	3,960.00	12,128.00	1	1	1	1
							575,075.00		157,320.00	417,755.00				
							Σ		Σ	Σ				

U D4-1-1/4

Aspectos a Evaluar		Nota	
Capacidad de pago	A	Cumple	1
Formulario Analizado por U. Admon. Beneficios	B	No Cumple	2
Formulario autorizado	C	No Aplica	3
Se descuenta de planilla la cuota	D		
Autoñza Gerencia RR HH	E		

Conclusión:

De acuerdo a las pruebas de cumplimiento determinamos que el proceso para el otorgamiento de préstamos al personal es adecuado.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D4-1-3 / 4
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
CUENTA POR COBRAR EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS	Fecha:	15-01-09

Nombre	PT's	Puesto de trabajo	Saldo al 31-12-08	Saldos a confirmar	Saldos a confirmar	No. Carta de confirmación	Confirmación de saldos	Saldo confirmado	Saldo No Confirmado
			✓✓						
Amílcar Paz	D4 -1/34	Auxiliar jurídico	21,345.60	SI	21,345.60	CCD41-1			1
Hipólita Pérez	D4 -2/34	Secretaria ejecutiva	6,523.23						
Cesar Juárez	D4-3/34	Auxiliar contable	22,334.34	SI	22,334.34	CCD41-2	22,334.34	1	
Antonio Guzmán	D4-4/34	Ingeniero de seguridad industrial	21,234.60	SI	21,234.60	CCD41-3	21,234.60	1	
Genaro Llord	D4-5/34	Ingeniero eléctrico	8,291.30	SI	8,291.30	CCD41-4	8,291.30	1	
Julio E. Gramajo	D4-6/34	Ingeniero operativo	14,010.30	SI	14,010.30	CCD41-5	14,010.30	1	
Pedro Rota Copan	D4-7/34	Ingeniero telecomunicaciones	5,412.40						
Amanda Zeta Lo	D4-8/34	Auxiliar compras	11,211.30	SI	11,211.30	CCD41-6	11,211.30	1	
Zacarías Antonio	D4-9/34	Jefe de Admón	12,412.23	SI	12,412.23	CCD41-7	12,412.23	1	
Pedro Cromo	D4-10/34	Encargado almacén	18,273.67	SI	18,273.67	CCD41-8	18,273.67	1	
Hugo López	D4-11/34	Auxiliar contable	17,283.12	SI	17,283.12	CCD41-9	17,283.12	1	
Cristian Mejía	D4-12/34	Contador 1	12,211.11	SI	12,211.11	CCD41-10	12,211.11	1	
William Torres	D4-13/34	Jefe de contabilidad	10,234.58	SI	10,234.58	CCD41-11	10,234.58	1	
Pamela Guerra	D4-14/34	Ingeniero operativo	25,678.25	SI	25,678.25	CCD41-12	25,678.25	1	
Ana Lucia Banda	D4-15/34	Oficinista de recaudación	14,235.29	SI	14,235.29	CCD41-13	14,235.29	1	
Jorge Ramiza	D4-16/34	Oficinista 1	11,230.73	SI	11,230.73	CCD41-14	11,230.73	1	
Cesar Tulle	D4-17/34	Oficinista 1	10,029.00	SI	10,029.00	CCD41-15	10,029.00	1	
Pablo A. Box	D4-18/34	Jefe de presupuestos	22,712.34	SI	22,712.34	CCD41-16	22,712.34	1	
Carlos de Lima	D4-19/34	Jefe recuperación de cartera	6,823.23						
Laura Montan	D4-20/34	Auxiliar de comunicación	6,723.45						
Gilberto Luma	D4-21/34	Oficinista 2	12,372.12	SI	12,372.12	CCD41-17	12,372.12	1	
Alejandra Detalle	D4-22/34	Oficinista 1	16,923.10	SI	16,923.10	CCD41-18			1
Flor Taque	D4-23/34	Inga. de distribución	18,391.00	SI	18,391.00	CCD41-19	18,391.00	1	
Wendy García S.	D4-24/34	Jefe de lecturas	6,233.10						
Mario México	D4-25/34	Oficinista 1	3,531.00						
Andrea Pérez	D4-26/34	Auxiliar de facturación	9,832.00	SI	9,832.00	CCD41-20	9,832.00	1	
Denis Camel	D4-27/34	Jefe obra civil	18,323.00	SI	18,323.00	CCD41-21	18,323.00	1	
María Fernanda Oliva	D4-28/34	Oficinista facturación 1	7,116.00						
Pedro Ramiza Tac	D4-29/34	Oficinista de recepción	4,235.00						
María F. Callito	D4-30/34	Auxiliar de RRHH	4,239.61						
Zaida Coyoy	D4-31/34	Oficinista 2	4,234.00						
Donni García M.	D4-32/34	Oficinista 2	10,753.00	SI	10,753.00	CCD41-22	10,753.00	1	
Lourdes Caaj	D4-33/34	Oficinista 2	11,234.00	SI	11,234.00	CCD41-23	11,234.00	1	
Antonio Alvarez	D4-34/34	Ing. de distribución	12,128.00	SI	12,128.00	CCD41-24	12,128.00	1	
			417,755.00		362,683.98		324,415.28	22	2
			Σ		Σ		Σ	Σ	Σ

∪ D4-1-1/4

Estadística de Confirmación de Saldos

	Monetario	Cuentas	Monetario	Cuentas	Monetario
Porcentaje de revisión	100%				
Porcentaje de cuentas a confirmar		74%	87%		
Porcentaje de cuentas que no serán confirmadas		26%	13%		
Porcentaje de cuentas por cobrar que se recibió confirmación positiva				92%	89.4%
Porcentaje de cuentas por cobrar que NO se recibió confirmación positiva				8%	10.6%

Conclusión:

El resultado de la prueba de circularización se considera satisfactorio.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D4-1-4 / 4
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
CUENTA POR COBRAR EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS	Revisado por:	GALM
MODELO DE CARTA DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS	Fecha:	15-01-09

Guatemala, 5 de enero de 2009
Ref. CCD41-1

Señor
Amilcar Paz
22 avenida "A" 11-01 zona 4,
Guatemala, Ciudad
Tel. 2354-6867

Estimado señor Paz:

Nuestros auditores internos están verificando nuestros saldos contables referentes a la cuenta por cobrar empleados. En relación con la misma, ellos desean confirmar directamente con ustedes el saldo que nos adeudaban al 31 de diciembre de 2008, el cual según nuestros registros asciende a Q 21,345.60.

Por favor indicar en la parte inferior de este documento, si este saldo concuerda o no con sus registros contables a la fecha indicada. Si no, por favor proporcione cualquier información que pueda ayudar a nuestros auditores internos a conciliar la diferencia.

Le agradeceremos entregar su respuesta firmada y sellada detallando la información requerida, directamente a ellos y/o a la dirección de correo electrónico Gleon@electrica.com

Atentamente,

Ing. Roberto Pull
Gerente General

A Auditores Internos de Eléctrica, S. A.:

El anterior saldo de Q _____ a favor de de Eléctrica, S.A. Es correcto _____ incorrecto _____, según nuestros registros contables al 31 de diciembre de 2008, con las siguientes excepciones (si las hay):

Fecha: _____ Firma: _____
Puesto: _____

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D5- 1- 1 / 4
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
ANTICIPO A PROVEEDORES	Fecha:	15-01-09

Cuentas Contables	Referencia	Saldo Contable	Ajustes y Reclasificaciones				Saldo Auditoría
			Debe		Haber		
Anticipo a Proveedores	D-5	✓✓ 546,017.00	D5-1-2/4	20,066.30	D5-1-2/4	14,385.56	551,697.74
		546,017.00		20,066.30		14,385.56	551,697.74
		Σ		Σ		Σ	Σ

↻ D5-1-2/4

Conclusión:

Con base en el trabajo efectuado, determinamos que es necesario el fortalecimiento de políticas y procedimientos permitan una gestión eficaz para la administración de los anticipo a proveedores.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D5 -1- 2 / 4
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
DETALLE DE ANTICIPO A PROVEEDORES	Fecha:	15-01-09

Cuentas Contables	Referencia	Saldo Contable	Ajustes y Reclasificaciones				Saldo Auditoría
			Debe		Haber		
DHL (mensajería)	D5-1/8	✓✓ 1,234.43					1,234.43
Importadores Juarda	D5-2/8	32,346.00					32,346.00
Naviera Caribe (flete)	D5.3/8	37,256.00					37,256.00
Constructora Copista (muro perimetral subestación)	D5-4/8	249,676.07					249,676.07
Perrillo Asociados (instalación de red eléctrica)	D5-5/8	23,456.20					23,456.20
Guzmán Electricidad (instalación de redes eléctricas)	D5-6/8	14,385.56			D5-1-4/4	14,385.56	0.00
Papelón Roza (compra papel impresoras facturación)	D5-7/8	105,269.51	D5-1-4/4	5,033.80			110,303.31
Cable El Ratigo (cable 1/0 proyecto Luz III)	D5-8/8	82,393.23	D5-1-4/4	15,032.50			97,425.73
		546,017.00		20,066.30		14,385.56	551,697.74
		Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ

∪ D5-1-1/4

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D5-1 - 3 / 4
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
ANTIGÜEDAD DE SALDOS Y CUMPLIMIENTO PROCESO DE ANTICIPO A PROVEEDORES	Fecha:	15-01-09

Cuentas Contables	Referencia	Saldo Contable	Fecha del anticipo	Fecha Cierre contable	Días Transcurridos	Se cumplió con el procedimiento de anticipos	Esta autorizado el pago	Se emitió cheque a nombre de la empresa
DHL (mensajería)	D5-1/8	✓✓ 1,234.43	1-dic-08	31-dic-08	30	1	1	1
Importadores Juarda	D5-2/8	32,346.00	18-nov-08	31-dic-08	43	1	1	1
Naviera Caribe (flete)	D5.3/8	37,256.00	15-dic-08	31-dic-08	16	1	1	1
Constructora Copista (muro perimetral subestación)	D5-4/8	249,676.07	1-may-08	31-dic-08	244	1	1	1
Perrillo Asociados (instalación de red eléctrica)	D5-5/8	23,456.20	5-dic-08	31-dic-08	26	1	1	1
Guzmán Electricidad (instalación de redes eléctricas)	D5-6/8	14,385.56	1-ago-08	31-dic-08	152	1	1	1
Papelón Roza (compra papel impresoras facturación)	D5-7/8	105,269.51	12-dic-08	31-dic-08	19	1	1	1
Cable El Ratigo (cable 1/0 proyecto Luz III)	D5-8/8	82,393.23	28-dic-08	31-dic-08	3	1	1	1
		<u>546,017.00</u>						

Σ

∪ D51-2/4

Nota:

De acuerdo a las pruebas de cumplimiento realizadas concluimos que el proceso de autorización y segregación de funciones en esta área es satisfactorio.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D5-1- 4 / 4
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
ESTADÍSTICA DE CONFIRMACIONES DE ANTICIPO A PROVEEDORES	Fecha:	15-01-09

Base de selección:

1. Antigüedad de saldos
2. Cobertura 99% de los saldos mayores a Q10,000.00
3. Saldos menores de Q10,000.00 a criterio del Auditor
4. Circularización de forma Directa

Nombre	Área que solicitó el anticipo	Referencia	Saldos a Confirmar	Saldos a confirmar	No. Carta de confirmación	Saldos a Confirmar	Saldos Confirmados	Aumento y Disminución
DHL (mensajería)	Gerencia General	D5-1/8	✓✓ 1,234.43	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Importadores Juarda	U. Compras	D5-2/8	32,346.00	SI	CCD5-1	32,346.00	32,346.00	0.00
Naviera Caribe (flete)	U. Compras	D5.3/8	37,256.00	SI	CCD5-2	37,256.00	37,256.00	0.00
Constructora Copista (muro perimetral subestación)	Gerencia Activos	D5-4/8	249,676.07	SI	CCD5-3	249,676.07	249,676.07	0.00
Perrillo Asociados (instalación de red eléctrica)	Gerencia Activos	D5-5/8	23,456.20	SI	CCD5-4	23,456.20	23,456.20	0.00
Guzmán Electricidad (instalación de redes eléctricas)	Gerencia Activos	D5-6/8	14,385.56	SI	CCD5-5	14,385.56	0.00	(14,385.56)
Papelón Roza (compra papel i impresoras facturación)	Gerencia Comercial	D5-7/8	105,269.51	SI	CCD5-6	105,269.51	110,303.31	5,033.80
Cable El Ratigo (cable 1/0 proyecto Luz III)	Gerencia Activos	D5-8/8	82,393.23	SI	CCD5-7	82,393.23	97,425.73	15,032.50
			<u>546,017.00</u>			<u>544,782.57</u>	<u>550,463.31</u>	<u>5,680.74</u>
			Σ			Σ	Σ	Σ
			∪ D5-1-3/4					

Estadística de Confirmación de Saldos

	Cuentas	Monetario	Cuentas	Monetario
Porcentaje de revisión				
Porcentaje de cuentas a confirmar	88%	100%		
Porcentaje de cuentas que no serán confirmadas	13%	0%		
Porcentaje de cuentas por cobrar que se recibió confirmación positiva			100%	101%
Porcentaje de cuentas por cobrar que NO se recibió confirmación positiva			0%	0%

Conclusión:

El resultado de la prueba de circularización se considera satisfactoria

Nota:

Se autorizaron 2 anticipos por emergencia para obtener materiales para el proyecto de luminarias de la Municipalidad de Guatemala

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	D6 - 1/1
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifras en Quetzales)	Revisado por:	GALM
PRUEBA GLOBAL CÁLCULO DE PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES	Fecha:	22-01-09

Cuentas Contable	Saldo Contable	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo Auditoría
		Debe	Haber	
	✓✓			
Cuentas por Cobrar Comerciales	D1 ∪ 46,995,127.00		793,573.40	46,201,553.60
Cheques Rechazados	D2 ∪ 1,079,592.00		942,027.65	137,564.35
Sub Total	48,074,719.00	0.00	1,735,601.05	46,339,117.95
Cuentas incobrables	D6 ∪ -3,238,777.00	447,578.59	671,714.92	-3,462,913.33
Total de cuentas por cobrar comerciales	44,835,942.00	447,578.59	2,407,315.97	42,876,204.62
	Σ	Σ	Σ	Σ
Análisis del Cálculo de la Estimación	Base Q		Monto Q.	
Cálculo de la estimación actual	48,074,719.00	6.74%	3,238,777.00	
-) Cartera incobrable no dada de baja en el sistema comercial			-392,887.31	⊗
-) Prescripción de cheques rechazados			-213,016.25	⊗
-) Cobro proceso jurídico (declaradas incobrables)			-234,562.34	⊗
Sub total			2,398,311.10	
			Σ	
Saldos mayores a 91 días	D-1-8 ∪		3,070,026.02	
Diferencia a ajustar contablemente			671,714.92	⊗
			Σ	

Nota:

Se converso con el Sr. Herrera, quien indicó que esperan recuperar el 50% de la cartera a más de 91 días y los cheques rechazados, con el seguimiento semanal del área de Atención al Cliente.

Conclusión: Con base en la antigüedad de saldos de Cuentas por cobrar registradas al 31 de diciembre de 2008, se realizo el análisis de cobrabilidad (D-1-1) y la suficiencia de la estimación para cuentas incobrables, se determino que no es adecuada.

ELÉCTRICA, S.A.	P.T. No.:	AR 1/1
AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ACP
AL 31.12.2008	Fecha:	15-01-09
(Cifra en Quetzales)	Revisado por:	GALM
AJUSTES Y RECLASIFICACIONES PROPUESTOS	Fecha:	22-01-09

Pda. No.	Descripción	Debe	Haber	PTs	Referencia Pagina No.
	31-12-08				
1	Cuentas incobrables	234,562.34			
	A: Cuentas por cobrar		234,562.34	D-1-3	113
	Registro de las cuentas declaradas como incobrables que los abogados gestionaron				
2	Descuento sobre ingresos por servicios de energía eléctrica año 2008	166,123.75			
	A: Cuentas por cobrar		166,123.75	D-1-14	129
	Registro de notas de crédito no operadas en su oportunidad				
3	Caja y Bancos	729,011.40			
	A: Cheques rechazados		729,011.40	D-2 1 / 2	130
	Registro de los cheques cobrados pendiente de contabilizar				
4	Cuentas incobrables	213,016.25			
	A: Cheques Rechazados		213,016.25	D-2 1 / 2	130
	Registro de los cheques prescritos pagados por los clientes				
5	Estimación de cuentas incobrables	671,714.92			
	A: Cuentas incobrables		671,714.92	D-6	144
	Ajuste de la reserva de cuentas incobrables				
6	Impuestos por Cobrar	834,099.02			
	A: Gastos administrativos				
	-Impuestos Gasto		834,099.02	D-3-1	133
	Reclasificación de impuesto pagado por anticipado				
7	Anticipo a proveedores	20,066.30			
	A:Caja y Bancos		20,066.30	D-5-1	140
	Proyectos de inversión red	14,385.56			
	A: Anticipo a proveedores		14,385.56	D-5-1	140
	Registro de anticipo a proveedores y liquidación de un proyecto				
	Total	2,882,979.54	2,882,979.54		

MEMORANDUM A LA GERENCIA

Resultado de la revisión efectuada a la Cuenta por Cobrar
por el periodo terminado al 31 de Diciembre de 2,008
ELÉCTRICA, S.A.

Guatemala, 28 de febrero 2,009

De: Departamento de Auditoría Interna

Para: Consejo de Administración
Gerencia General
Gerencia Comercial
Gerencia Financiera

Fecha: Guatemala, 28 de febrero de 2009

Asunto: Resultado de la revisión efectuada a la Cuenta por Cobrar

Hemos realizado la auditoría interna del rubro de Cuentas por Cobrar de la Empresa ELÉCTRICA, S. A. por el periodo correspondiente del 01 de enero al 31 de diciembre de 2,008; esta auditoría se efectuó de acuerdo al plan anual autorizado y sobre las transacciones realizadas, los procedimientos y controles vigentes en el proceso de Cuentas por Cobrar de la empresa.

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

Dentro de las operaciones de una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, **las Cuentas por Cobrar, representa el mayor rubro en la obtención de ingresos para que la organización pueda continuar como negocio en marcha,** radicando aquí la importancia de efectuar una revisión sobre las transacciones, procedimientos y controles generados.

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

Recomendaciones Generales:

- a) Análisis de la documentación de los contratos: Previo al análisis de cada solicitud y contratación nueva de un suministro, es necesario establecer que no tenga otro servicio con deuda pendiente. En los casos de clientes recurrentes, utilizar historial crediticio con la empresa.
- b) Cobro administrativo y jurídico: La administración debe implementar y mejorar el cobro administrativo de los 60 días, ya que actualmente se traslada a gestión de cobro jurídico, sin conciliación de información entre los departamentos involucrados.
- c) Aceptación de cheques: Realizar el protesto de cheques, en caso resulten rechazados, dentro del plazo de 15 días para su ejecutoriedad legal.
- d) Corte de servicio: Mejorar la efectividad del proceso de corte a clientes con atraso de cobro para reducir la existencia de saldos morosos que no se puedan controlar.
- e) Mejorar el proceso de revisión de liquidación de los agentes recaudadores realizando cuadro diario.
- f) Las notas de crédito deberán ser revisadas por el Jefe de la Unidad de Facturación autorizada de acuerdo al monto establecido en la tabla autorizaciones.
- g) Realizar inventario de contratos por lo menos 4 veces al año.
- h) El departamento de sistemas de información debe enviar para autorización los procedimientos del área.
- i) Los responsables de la administración de cuentas por cobrar deben realizar monitoreo constantes que permitan detectar y disminuir saldos morosos no gestionados.
- j) Verificar que los reportes utilizados para la gestión de cobro por segmento cuadren con los saldos contables periódicamente.
- k) Cambiar la política contable de registrar a gasto los impuestos pagados por anticipado.

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

1) Hallazgo: Falta de análisis previo a la firma de contratos nuevos

Actualmente se carece de la política administrativa de verificar que los clientes nuevos carecen de deuda anterior, se detectaron 8 casos en su conjunto no se cobro Q120,120.00.

Comentario del Auditado:

Sin comentario del auditado

Recomendación:

La Unidad de Atención al Cliente debe verificar y documentar que el servicio nuevo no tiene deuda anterior. Si tuviera deuda gestionar su cobro.

2) Hallazgo: Falta de cumplimiento política administrativa de corte

Se detecto en la revisión realizada que la administración no hace efectivo el proceso de corte de servicio al cumplir 2 meses de atraso vencidos en el pago de su servicio eléctrico existen 1,560 clientes pendientes de corte más de 90 días crédito. Se determino que 304 servicios reportan consumo de energía. A la fecha existe un monto de por cobrar de Q392,887.31 por cortes no efectuados.

Comentario del Auditado:

El jefe de Cortes y Reconexiones indica que tiene poca capacidad operativa para cumplir con el objetivo de 90% de los cortes que le asignan.

Recomendación:

La Unidad de Cortes y Reconexiones debe ser eficaz en la utilización de los recursos a su disposición; orientando su gestión a efectuar cortes de servicios a clientes con saldos mayores a Q500 a Q5 miles.

3) Hallazgo: Falta de cumplimiento política de autorización notas de crédito y registro contable

Se detectaron 58 notas de crédito sin autorización por un monto de Q1,555,737.30 debido que no existe un proceso de revisión previo a su emisión, autorización y registro contable. Así mismo se estableció la existencia de 5 notas de crédito no operadas contablemente por Q166,123.75.

Comentario del Auditado:

Sin comentario del auditado.

Recomendación:

El Jefe de la Unidad de Facturación debe revisar, documentar, autorizar y registrar contablemente las notas de crédito, con ello coadyuvar a la mejora del control interno. Es necesario implementar un procedimiento que defina los niveles de autorización por rangos. Para ello auditoría interna sugiere el siguiente rango de

autorizaciones:

Puesto	Del	Al
Oficinista	0.00	500.00
Jefe Unidad	500.01	10,000.00
Jefe departamento	10,000.01	100,000.00
Gerente Comercial	100,000.01	200,000.00
Gerente General	200,000.01	En adelante

4) Hallazgo: Falta de revisión proceso de liquidación agentes recaudadores

Esta pendiente de liquidar por parte de los agentes recaudadores Q44,413.93 (40 codos de facturación) debido que no existe una política de revisión periódica al proceso de cuadro diario de las liquidaciones recibidas de los agentes recaudadores. Así mismo se determino depósitos efectuados por cobro de cheques rechazados por Q729,011.40.

Comentario del Auditado:

Sin comentario del auditado

Recomendación:

La Unidad de Recaudación debe establecer un proceso de verificación (cuadro diario) de las liquidaciones realizadas por cada agente de recaudación y documentar cada diferencia (faltantes) para realizar el cobro y/o descuento del pago de comisiones.

5) Hallazgo: Falta de control de cheques rechazados

Se estableció la existencia de 26 cheque rechazados Q213,016.25 prescritos no cobrados ni protestados, como parte de la ejecutoriedad para su cobro, caso necesario. Se carece de la política administrativa de cobro administrativo por cheque rechazado.

Comentario del Auditado:

El Jefe de Recaudación tiene conocimiento de estos casos pero su gestión esta limitada por carecer de una asesoría adecuada.

Recomendación:

La Unidad de Recaudación debe actualizar las políticas y procedimiento relacionados con los cheques rechazados, dentro de los cuales el protesto del cheque debe realizarse en un plazo de 15 días a partir de su devolución para su validez legal. Realizar un estudio que determine el costo administrativo que se incurre por gestionar el cobro de un cheque rechazado.

6) Hallazgo: Falta de inventario de contratos

Actualmente no se tiene la política administrativa de realizar inventarios periódicos para verificar la existencia y salvaguarda de los contratos de servicio eléctrico.

Comentario del Auditado:

El Jefe de Unidad de Atención al Cliente indica que toda la información necesaria esta en el sistema

Recomendación:

Realizar trimestralmente un inventario de contratos y documentación de soporte para verificar existencia y salvaguarda.

7) Hallazgo: Falta aprobación de los manuales y procedimientos de sistemas de información

Actualmente los manuales y procedimientos del departamento de sistemas de información no están autorizados por la Gerencia General de la empresa.

Comentario del Auditado:

El Jefe de Departamento de Sistemas informa que los manuales y procedimiento están en proceso de revisión desde hace más de 8 meses (el 25 de abril 2008).

Recomendación:

Sugerimos agilizar el proceso de revisión y solicitar la autorización de los manuales y procedimientos del área. Divulgar a todas las áreas inmersas en los procesos los manuales y procedimientos aprobados.

8) Hallazgo: Falta supervisión y, monitoreo de operaciones

Los departamento y unidades encargadas de la recuperación de cartera no efectúan monitoreos de las operaciones de la cuentas por cobrar. Esto debido que se carece de un reporte que permita detallar las cuentas por cobrar con plazos mayores a 90 días.

Comentario del Auditado:

Sin comentario del auditado

Recomendación:

Sugerimos agilizar el proceso de implementación de los monitoreos y conciliar la información comercial con los registros contables. Esta herramienta permitirá el proceso de monitoreo y control de operaciones de cada área. Se reduce el riesgo de falta de información oportuna.

9) Hallazgo: Registro contable incorrecto

El área fiscal de la empresa registra por procedimiento el pago de impuestos anticipados a la cuenta de gasto y posteriormente solicita su reclasificación a impuestos por cobrar. El del 15 de octubre 2008 se efectuó el pago anticipado de impuesto sobre la renta de Q834,099.02 a la fecha de cierre fiscal 2008 estaba registrado como gasto del periodo. El departamento contabilidad omitió el registro de la reclasificación solicitado por el área fiscal.

Comentario del Auditado:

El Gerente Financiero considera prudente el cambio de política contable para el registro de los impuestos pagados por anticipado.

Recomendación:

Sugerimos establecer en la política el mecanismo de control que debe aplicarse por las personas involucradas en el proceso de registro y operación, esta herramienta permitirá establecer responsabilidades y obligaciones para el control y registro contable.

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

Conclusión:

Con base a la evaluación del proceso de cuentas por cobra se determino un aumento de la cuenta por cobrar y disminución de liquidez de Q.5,954,200.00 originado por la falta de políticas y procedimientos adecuados en las aéreas siguientes:

No.	Proceso	Monto Q.	Riesgo
1	Contratos nuevos con deuda anterior	120,120.00	Alto
2	Falta de cumplimiento políticas de corte	392,887.31	Alto
3	Falta de cumplimiento política de registro contable notas de crédito	166,123.75	Alto
4	Falta de revisión proceso de liquidación agentes recaudación	44,4413.93	Medio
5	Falta de control de cheques rechazados	213,016.25	Alto
6	Falta de inventario de contratos		Medio
7	Falta de aprobación manuales y procedimientos de sistemas de información		Alto
8	Falta supervisión y monitoreo de operaciones		Alto
9	Registro contable incorrecto pago impuesto	834,099.92	Alto

Concluimos que el control interno es deficiente, sugerimos atender y dar seguimiento a nuestras recomendaciones para su fortalecimiento y mejora continua

Atentamente,

Giovannía León Monzón
Lic. Giovanni Albino León Monzón
Auditor Interno

CONCLUSIONES

1. Una empresa distribuidora de energía eléctrica para evitar consecuencias financieras debe poseer políticas y procedimientos adecuados para cumplir las funciones de administración y control del rubro de la cuenta por cobrar, derivado de ello puede evitar:
 - El aumento del saldo de cuentas por cobrar e incobrables,
 - Disminución de la liquidez de la compañía,
 - Incremento de los costos administrativos por la recuperación de las cuentas por cobrar e incobrables.Esto debe ser complementado con un control interno que ayude a la compañía lograr sus objetivos de eficiencia y eficacia en sus operaciones, así como coadyuvar a la obtención de información financiera confiable y veraz, además del cumplimiento de las leyes y normas aplicables a la entidad.
2. Las normas para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna carece de una norma específica para el área de cuentas por cobrar. Derivado de ello se deben utilizar las guías de auditoría interna para complementar las normas emitidas por Instituto de Auditores Internos.
3. El control interno de la empresa distribuidora de energía eléctrica Eléctrica, S.A., es deficiente debido a que no cumplió el objetivo de eficiencia y eficacia necesarios en las operaciones de la empresa. Esto originó la disminución de la liquidez y aumento de la cuenta por cobrar de la empresa en Q.5,954,200.00, que situó los días de crédito en 79 días; 18 días más que el año 2007, esto se debió a la falta de políticas y procedimientos adecuados para el control de los procesos de notas de crédito, administración de corte de suministro, gestión administrativo de cuentas por cobrar, contratación de nuevos suministros, cheques rechazados y registro de cuentas incobrables.

RECOMENDACIONES

1. La participación de Auditoría Interna en el establecimiento de objetivos, políticas y procedimientos en la negociación de ventas de servicios al crédito, en una empresa distribuidora de energía eléctrica, permitirá obtener una visión clara y sencilla de la aplicación y revisión de los controles internos, facilitando su corrección y optimización.
2. Se recomienda que el Contador Público y Auditor en la función de Auditor Interno debe utilizar las guías de auditoría interna emitidas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores como documentos complementarios de los temas no contenidos en la norma para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna.
3. Auditoría Interna debe participar activamente en la evaluación de la cuentas por cobrar realizando revisiones trimestrales e implementando políticas y procedimientos para el fortalecimiento de los procesos de notas de crédito, administración de corte de suministro, gestión administrativo de cuentas por cobrar, contratación de nuevos suministros, cheques rechazados y registro de cuentas incobrables. Las modificaciones de control interno no deben ser un componente burocrático que dificulte el desarrollo de las operaciones; debe ser flexible para facilitar su entendimiento y garantizar razonablemente el logro de los objetivos y metas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cepeda Alonso, Gustavo, Auditoría y Control Interno, Editorial Mcgraw Hill ---1999, -233 páginas.
2. Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio Decreto 2-70 – 480 páginas.
3. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Legislativo 93-96 – Ley General de Electricidad y, Reglamento de la Ley General de Electricidad 54 páginas.
4. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Legislativo 1-06 – Código Civil
5. COSO II o COSO ERM /Gestión de Riesgo Corporativo –Marco Integrado / Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión –2004.
6. Diplomado Auditoría Interna 2003 /I.G.C.P.A/ Responsabilidad del Auditor Interno en la Evaluación del Control Interno / Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez
7. Fonseca Borja, Rene. –Auditoría Interna un enfoque moderno de planificación, ejecución y control. –Guatemala: Editorial Artes Graficas Acrópolis, 2004, --596 páginas.
8. Horngren, Charles T., Harrison Walter T., Robinson, Michael A. Contabilidad 3er. edición, editorial Pearson Educación, Edición 1997, México, páginas 300 – 309.
9. Instituto de Auditores Internos EUA – Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna IIA 2008—18 páginas.

10. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores IGCPA –Guías Auditoría Interna. Diversos Años.
11. Kell y Zieler. Auditoría Moderna. México: Compañía Editorial Continental, S. A. de C. V.1998. 1557 páginas.
12. Muñoz Razo, Carlos. –Auditoría en sistemas computacionales. –México: Editorial Pearson Educación, 2002, --796 páginas.
13. Pérez Orozco, Gilberto Rolando. Normas y procedimientos Auditoria IV Auditoría Interna y Operacional. Guatemala: Editores ECAFYA, 2002, --150 páginas.
14. Santillana González, Juan Ramón, Auditoría interna integral, editorial Internancional Thomson, México, 415 páginas.
15. Salvat, Enciclopedia (tomo 7), Editorial Salvat, S.A. Madrid, España Año 2004, 5600 páginas.
16. Sitio de Internet www.gestiopolis.com
17. Sitio de Internet www.monografias.com
18. Sitio de Internet www.cnee.gob.gt
19. Sitio de Internet www.es.wikipedia.org