

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**"PROCEDIMIENTOS DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA UNA
EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑAL DE INTERNET"**

TESIS

Presentada a la Junta Directiva
de la Facultad de Ciencias Económicas

Por

FRANCISCO ALEXANDER MENDOZA SOTO

Previo a Conferírsele el Título de
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

En el Grado Académico de

LICENCIADO

GUATEMALA, MARZO DE 2012

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

DECANO	Lic. José Rolando Secaida Morales
SECRETARIO	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
VOCAL 1°	Lic. M. Sc. Albaro Joel Girón Barahona
VOCAL 2°	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
VOCAL 3°	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
VOCAL 4°	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
VOCAL 5°	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

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

AREA MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA	Lic. Erwin Eduardo Andrade Juárez
ÁREA CONTABILIDAD	Lic. Gaspar Humberto López Jiménez
ÁREA AUDITORÍA	Licda. Esperanza Roldán de Morales

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdéz
SECRETARIO	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
EXAMINADOR	Lic. Jorge Alberto Trujillo Corzo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA

Guatemala, 26 de mayo de 2010



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, zona 12
GUATEMALA, CENTROAMÉRICA.

Licenciado

José Rolando Secaida Morales

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad

Señor Decano:

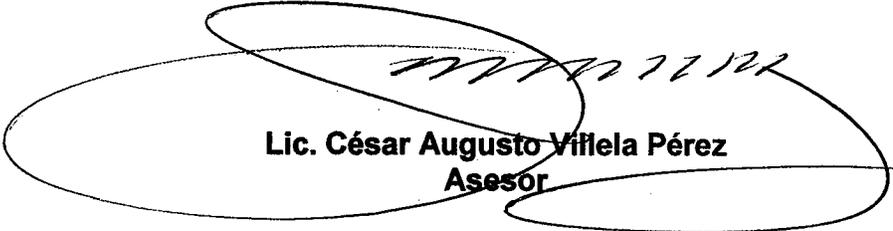
En cumplimiento de lo resuelto por este Decanato, procedí a asesorar el trabajo de tesis del estudiante Francisco Alexander Mendoza Soto, titulado **"Procedimientos de control administrativo y financiero de una empresa comercial de distribución de señal de internet"**.

Al respecto le informo que al estudiante Mendoza Soto se le proporcionó orientación sobre el mejor enfoque que se le podía brindar a este trabajo, y se le sugirió las modificaciones de forma y de fondo que requería, para cumplir con los requisitos académicos que la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala exige, para trabajos de tesis.

En virtud de que el trabajo de tesis relacionado aporta valiosas conclusiones y recomendaciones, y contiene lo esencial del tema investigado, emito dictamen favorable para su discusión en el Examen General Privado de Tesis, previo a conferir al estudiante Francisco Alexander Mendoza Soto, el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.

Sin otro particular, me suscribo del señor Decano, con las muestras de mi consideración y estima.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Lic. César Augusto Vilela Pérez
Asesor



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS

Edificio "S-8"

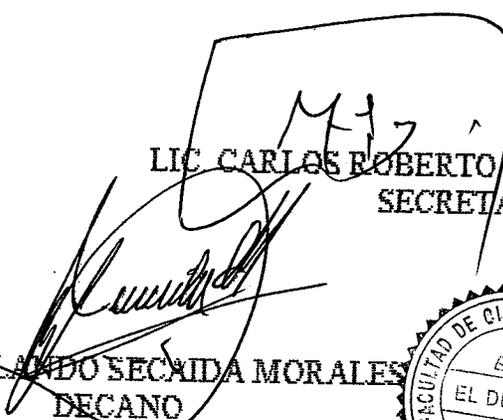
Ciudad Universitaria, Zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
VEINTE DE FEBRERO DE DOS MIL DOCE.**

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.1, subinciso 6.1.1 del Acta 2-2012 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 27 de enero de 2012, se conoció el Acta AUDITORIA 209-2011 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 8 de septiembre de 2011 y el trabajo de Tesis denominado: "PROCEDIMIENTOS DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA UNA EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑAL DE INTERNET", que para su graduación profesional presentó el estudiante FRANCISCO ALEXANDER MENDOZA SOTO, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECADA MORALES
DECANO



Smp.


REVISALIC

DEDICATORIA

- A Dios Por haberme dado la guía, sabiduría, salud y fortaleza para el logro de mis metas.
- A mi Madre Alma Estela Soto Barrera
Le dedico el éxito obtenido, por el apoyo y las palabras de aliento.
- A mi Esposa e Hija Berta Elizabeth Hernández Mendizábal y Elizabeth Alexandra Mendoza Hernández, por el apoyo y mi inspiración para cumplir mis metas y objetivos.
- A mis Hermanos Jessica Melina, Yasmin Iveth, Luis Eduardo y Axel Estuardo, por ayuda y apoyo en todo momento.
- Al Licenciado Cesar Augusto Villela Pérez, por su tiempo, esfuerzo y apoyo.
- A mis Tíos Lic. Mario Ismael Aguilar y Miriam de Aguilar, por apoyo.
- A la Facultad de Ciencias Económicas En especial a la escuela de Auditoría por darme las herramientas y la educación necesaria para llegar a ser un profesional.
- A la Universidad de San Carlos de Guatemala Por hacer de mí un profesional útil a la patria.

ÍNDICE

	PAG.
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
1 EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE INTERNET	
1.1. Antecedentes	1
1.1.1. Definición de internet.....	1
1.1.2. Antecedentes históricos de internet.....	2
1.2. Definición de empresa.....	3
1.2.1. Empresa comercial de distribución de señal de internet.....	4
1.3. Estructura organizacional.....	4
1.3.1. Organización funcional.....	5
1.3.2. Organización por producto/mercado.....	6
1.3.3. Organización matricial.....	6
1.3.4. Estructura organizacional de la Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet.....	6
1.4. Formas de consitución.....	7
1.4.1. Sociedades de personas.....	7
1.4.2. Sociedad de capital.....	7
1.5. Legislación aplicable.....	8
1.5.1. Impuesto sobre la renta, Decreto 26-92 del Congreso de la República.....	8
1.5.2. Impuesto al valor agregado, Decreto 27-92 del Congreso de la República.....	9
1.5.3. Impuesto de Solidaridad, Decreto 73-2008 del Congreso de la República.....	10
CAPÍTULO II	
2 CONTABILIDAD E INFORMACIÓN FINANCIERA	
2.1. Contabilidad.....	12
2.2. Sistemas de contabilidad.....	12
2.3. Información financiera.....	13
2.3.1. Definición.....	13
2.3.2. Características de la información financiera.....	14
2.3.2.1. Utilidad.....	14
2.3.2.2. Confiabilidad.....	14
2.3.2.3. Oportunidad.....	14
2.3.2.4. Objetividad.....	14
2.3.2.5. Verificabilidad.....	15
2.3.2.6. Provisionalidad.....	15
2.3.2.7. Costo/beneficio.....	15
2.3.2.8. Precisión.....	15
2.3.2.9. Significado o relevancia.....	15
2.3.2.10. Comparatividad.....	16
2.3.2.11. Veracidad.....	16
2.3.2.12. Estabilidad.....	16
2.4. Sistemas de información financiera.....	16
2.4.1. Definición.....	16
2.4.2. Objetivos.....	17
2.4.3. Tipos de sistemas de información financiera.....	17
2.4.3.1. Manual.....	17
2.4.3.2. Automática o mecánica.....	17
2.4.3.3. Computarizado.....	17
2.4.4. La información y los tipos de empresas.....	18
2.5. Información financiera para la gerencia.....	18
2.5.1. Control.....	19

2.5.1.1.	Como medio de comunicación.....	19
2.5.1.2.	Como medio de motivación.....	19
2.5.1.3.	Como medio de verificación.....	19
2.5.2.	Planeación.....	20
2.5.2.1	Planeación periódica.....	20
2.5.2.2.	Planeación de proyectos especiales.....	20
2.5.3.	Importancia.....	20
2.5.4.	Responsabilidad sobre la información financiera.....	21
2.6.	Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y su aplicación en Guatemala.....	21
2.6.1.	Que son las NIC.....	22
2.6.2.	Que son las NIIFs.....	22
2.6.3.	Razones para aplicar las NIIFs.....	23
2.6.4.	Historia y aplicación de las NIC y NIIF en Guatemala.....	23
2.6.5.	Debe aplicarse PCGA o NIC/NIIF, en la elaboración de Estos Financieros de las empresas en Guatemala.....	24
2.6.5.1.	Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores y Administradores de Empresas.....	24
2.6.5.2.	Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores.....	25
2.6.5.3.	Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala.....	26
2.7.	NIIF para las PYMES.....	28
CAPÍTULO III		
3 CONTROL INTERNO		
3.1.	Definición.....	29
3.2.	Clasificación.....	29
3.2.1.	Control contable.....	29
3.2.2.	Control administrativo.....	29
3.3.	Objetivos del control interno.....	30
3.3.1.	Generales.....	30
3.3.2.	Específicos.....	31
3.4.	Control Interno Modelo COSO I.....	31
3.4.1.	Definición y Objetivos.....	32
3.4.2.	Componentes.....	34
3.4.2.1.	Ambiente de Control.....	35
3.4.2.2.	Evaluación de Riesgos.....	37
3.4.2.3.	Actividades de Control.....	38
3.4.2.4.	Información y Comunicación.....	40
3.4.2.5.	Monitoreo (Supervisión).....	42
3.5.	Marco de Gestión de Riesgos Coso II ERM (Enterprice Risk Management).....	44
3.5.1.	Definición.....	44
3.5.2.	Componentes del informe COSO II ERM.....	44
3.5.2.1.	Ambiente de Control.....	45
3.5.2.2.	Establecimiento de Objetivos.....	45
3.5.2.3.	Identificación de Eventos.....	46
3.5.2.4.	Evaluación de Riesgos.....	46
3.5.2.5.	Respuesta al Riesgo.....	47
3.5.2.6.	Actividades de Control.....	47
3.5.2.7.	Información y Comunicación.....	48
3.5.2.8.	Monitoreo (Supervisión).....	49
3.6.	Cuadro de relación entre COSO I Y COSO II.....	50
3.7.	Control Interno sobre el Reporte Financiero. COSO III Guía para empresas pequeñas públicas.....	50
CAPÍTULO IV		
4 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS		
4.1.	Sistematización.....	52

4.2.	Sistemas y procedimientos administrativos y financieros.....	53
4.2.1.	Definición del área.....	54
4.2.2.	Relaciones.....	55
4.2.3.	Funciones.....	55
4.3.	Contenido de los manuales de sistemas y procedimientos.....	59
4.3.1.	Definición.....	59
4.3.2.	Objetivos.....	59
4.3.3.	Pasos para la elaboración de un manual.....	59
4.3.3.1.	Planeación.....	60
4.3.3.2.	Investigación.....	61
4.3.3.3.	Análisis.....	63
4.3.4.	Presentación.....	65
4.3.5.	Definición y propósito.....	65
4.3.6.	Objetivos.....	65
4.3.7.	Campo de aplicación.....	66
4.3.8.	Símbolos.....	66
4.3.9.	Procedimientos y flujogramas.....	67
4.3.10.	Catálogo de cuentas.....	68
4.3.11.	Descripción contable.....	70
4.3.12.	Estados Financieros.....	70
4.4.	Manuales y tipos de manuales.....	70
4.4.1.	Manuales.....	70
4.4.2.	Tipos de manuales.....	72
CAPÍTULO V		
5	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA UNA EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑAL DE INTERNET	
5.1.	Presentación.....	74
5.1.1.	Actividades realizadas para la elaboración del trabajo.....	75
5.1.2.	Análisis de Riesgo en una Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet.....	75
5.2.	Funciones y medidas de Control Interno en una Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet.....	99
5.2.1.	Área de Compras.....	99
5.2.2.	Área de Bodega.....	101
5.2.3.	Área de Ventas.....	102
5.2.4.	Área de Cobros.....	104
5.2.5.	Área Técnica.....	106
5.2.6.	Área de Secretaría.....	107
5.2.7.	Área de Contabilidad.....	109
5.2.8.	Área de Gerencia.....	111
	Manual de Organización.....	113
	Manual de Normas y Procedimientos.....	133
	Manual Contable.....	157
CONCLUSIONES.....		194
RECOMENDACIONES.....		196
BIBLIOGRAFÍA.....		197

Introducción

Las Empresas Comerciales de Distribución de Señal de Internet, como cualquier otra clase de empresas mercantiles, requieren para producir información financiera periódica, completa y oportuna para la salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa, un adecuado sistema de control. En el presente trabajo de tesis se plantea el diseño de un sistema de control, a través de procedimientos administrativos y contables para dar como resultado la información financiera denominado “PROCEDIMIENTOS DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA UNA EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑAL DE INTERNET”.

El presente trabajo se organizó en cinco capítulos, de los cuales el primero enmarca las generalidades de las empresas en Guatemala, su organización, impuestos aplicables y sus características.

En el segundo capítulo se presenta una clasificación de contabilidad y de información financiera, que son temas de suma importancia para esta investigación. Seguidamente, en el tercer capítulo se muestra una clasificación de control interno sus objetivos, estructura y elementos, además las herramientas para la elaboración de un sistema de control administrativo y financiero.

El cuarto capítulo describe los sistemas y procedimientos administrativos y financieros más utilizados en la elaboración de esquemas, preparación y diseño del control; y en el quinto capítulo, se desarrolla un caso práctico, que incluye los procedimientos de control administrativo y contable para dar como resultado la información financiera para las diferentes áreas de una Empresa Comercial de distribución de señal de Internet con el objetivo principal de que la información financiera presente en forma clara, confiable y segura, para la efectiva toma de decisiones.

Por último, se enumeran las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó, con los resultados de la investigación.

CAPÍTULO I

EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑAL DE INTERNET

1.1 Antecedentes

El internet es el fruto de varios proyectos de investigación y colaboración entre organizaciones norteamericanas, los cuales datan de los años sesenta. Estos proyectos tuvieron un fuerte apoyo económico de empresas y entidades gubernamentales de los Estados Unidos. Con el tiempo estos esfuerzos dieron grandes frutos hasta llegar a lo que hoy es internet; es decir, el medio de comunicación más importante y masivo del planeta. Se puede decir que el internet es hoy en día una red que involucra, en gran parte, intereses comerciales y particulares en todo el mundo.

Particularmente, los proveedores de servicios de internet venden este servicio a las empresas que, como cualquier otra, en la actualidad están expandiendo sus actividades comerciales con otros países, y la manera más práctica de hacerlo, es a través de internet.

Es importante mencionar que toda organización que pretenda competir dentro de este mundo comercial que está siendo globalizado a pasos agigantados, debe contar con una herramienta que le permita expandir sus actividades comerciales, como es el caso del internet.

1.1.1 Definición de internet

El internet es una red de computadores u ordenadores interconectados, capaces de compartir información y que permite comunicar a distintos usuarios sin importar su ubicación geográfica, para que estos computadores puedan compartir cualquier información, es preciso que tengan un lenguaje en común y esto es

posible gracias a la existencia de un protocolo de comunicación, además de la infraestructura y los equipos necesarios.

Internet es una de las redes más grandes de telecomunicaciones a nivel mundial, es de importancia mencionar que a través de ella se puede obtener información rápida y eficaz sobre diversos temas, sin necesidad de moverse de casa o de la computadora, esto es una de las múltiples necesidades que se pueden satisfacer a través del internet.

1.1.2 Antecedentes históricos de internet

En el año de 1957, cuando la Unión Soviética lanzó el satélite Sputnik; el mundo se encontraba en plena guerra fría y Estados Unidos pretendía estar seguro de estar a la cabeza en materia de tecnología militar.

En 1962, Paul Baran, un investigador del Gobierno de Estados Unidos, editó el libro sobre las redes de comunicación distribuidas, donde se describen las redes de conmutación de paquetes. Este proyecto daba una solución a la interrogante planteada por el Departamento de Defensa de este país, por lo que Baran propuso un sistema de comunicaciones mediante computadores conectadas en una red descentralizada, de manera que si uno o varios nodos “bloques de información” importantes eran destruidos, los demás podían comunicarse entre si sin ningún inconveniente.

En 1967 la entidad Association for Computing Machinery presentó el primer proyecto sobre las redes de conmutación de paquetes. Otro estudio detalla una serie de documentos que describen el conjunto de protocolos de Internet y experimentos similares, plan que fue desarrollado en 1969, por los señores Bolt, Beranek y Newman, quienes diseñaron la primera red de conmutación para la Agencia de Proyectos de Investigación Avanzados.

Es difícil decir cuando internet empezó a ser como es actualmente, lo cierto es que en 1980 se interconectaron las redes CSNET de allí que una red que conectaba ordenadores de distintos departamentos de ciencia de algunos estados de Estados Unidos, se convirtió en la primera red automática llamada Arpanet.

La fecha que generalmente se toma como referencia del nacimiento de internet, es el año 1983, debido a que en enero de 1983, el Departamento de Defensa de los Estados Unidos, decidió usar el internet protocolo TCP/IP en su red Arpanet, creando la red Arpa internet, que empezó a ser usada por otras agencias gubernamentales, entre ellas la NATIONAL AERONAUTICS AND SPACE ADMINISTRATION, NASA, de allí su nombre fue evolucionado al de Federal Research Internet, TCP/IP internet y finalmente se quedó con el nombre de internet.

En 1980 finaliza Arpanet, red de trabajo que dio origen a internet, y en ese mismo año, se implementó el mayor centro de internet en Europa denominado Centre Européen Pour la Recherche Nucléaire CERN. En ese organismo, en el año 1992, Tim Berners Lee, creó la red a lo ancho del mundo llamada World Wide Web, utilizando tres nuevos recursos: Hipertext Markup Lenguaje con sus siglas HTML, Hipertext Transfer protocol con sus siglas en inglés TTP, y un programa cliente llamado Web Browser.

La World Wide Web creció rápidamente, de tal forma que a mediados de 1993 sólo había 100 World Wide Web Sites, en enero del 96 se incrementó a 90,000 y en enero de 1997 a más de 200,000 sitios.

1.2 Definición de empresa

“Empresa es la organización de personal, capital y trabajo, con una finalidad lucrativa; ya sea de carácter privado, en la que se persigue la obtención de un lucro para los socios o accionistas; o de carácter estatal, en que se propone

prestar un servicio público o cumplir otra finalidad beneficiosa para el interés general.” (2:78)

El Código de Comercio en el artículo 655, toma en consideración esta figura, al preceptuar que empresa mercantil es: “el conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes y servicios”.(4:02)

También se puede decir que empresa es un ente económico que coordina sus esfuerzos para la consecución de un fin específico; y realiza diversas operaciones que dependiendo de su naturaleza, pueden ser financieras, productivas o de servicios y para ello requiere de su principal activo que es el recurso humano.

1.2.1 Empresa comercial de distribución de señal de internet

Existe diversidad de empresas comerciales, cuya actividad es la prestación de servicios, y las empresas comerciales dedicadas a la prestación del servicio de internet, son de carácter privado, con fines de lucro cuya actividad comercial es la compra y venta del servicio de internet.

Particularmente este tipo de empresa, tiene puntos de distribución estratégicamente ubicados; cuenta con una oficina central para la recepción y prestación del servicio de internet, dicho servicio lo distribuye a través de fibra óptica y línea 500, en la cual se encuentran ciertos aparatos como los troncales, líneas, nodos y demás accesorios que son los responsables de transportar dicho servicio.

1.3 Estructura organizacional

“La organización es la asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de la autoridad, delegación, necesaria para supervisarlos y la

estipulación de coordinación horizontal, en un mismo o similar nivel organizacional, y vertical, entre las oficinas generales, una división y un departamento, por ejemplo, en la estructura organizacional” (15:242)

Existen cuatro pasos importantes cuando empiezan a tomar decisiones para organizar una empresa de los cuales, el primer paso, es la división de trabajo, y consiste en dividir la carga de trabajo en forma lógica, en el segundo paso se realiza la departamentalización que combina en departamentos las actividades de trabajo que son similares; el tercer paso es la jerarquía que especifica quién depende de quién en una organización, es decir, el patrón de diversos niveles de la estructura organizacional; y por último, en el cuarto paso está la coordinación de las actividades de los departamentos.

La estructura organizacional, “se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerente y gerentes y entre empleados y empleados. Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: Por función, por producto/mercado o en forma de matriz” (20:361)

1.3.1 Organización funcional

Es el tipo de estructura que aplica el principio de especialización, en donde todos los que se dedican a una actividad se agrupan en una unidad, la usan primordialmente las pequeñas empresas que ofrecen una línea limitada de productos, porque aprovecha eficientemente los recursos especializados.

Esta forma de organización facilita la supervisión, pues cada jefe encargado de cada área, únicamente debe ser experto en un campo limitado de habilidades.

1.3.2 Organización por producto/mercado

La organización por producto/mercado también se le conoce con el nombre de organización por división, porque reúne en una unidad de trabajo a todos los que participan en la producción y comercialización de un producto dado, a los que se encuentran en cierta zona geográfica o todos los que tratan con un tipo de cliente.

Este tipo de organización es usada cuando la departamentalización de una empresa es demasiado compleja para coordinar la estructura funcional, por lo que los jefes y empleados de cada división; diseñan, producen y comercializan sus productos.

1.3.3 Organización matricial

La organización matricial es una más de los tipos de departamentalización; también es llamada sistema de mando múltiple, porque cuenta con dos tipos de estructura al mismo tiempo; se combina en la misma estructura, la organización funcional y de producto o proyecto, se usa para garantizar que se cumplan los resultados.

Con frecuencia la estructura matricial es un medio eficiente para reunir las diversas habilidades especializadas que se requieren para resolver un problema complejo.

1.3.4 Estructura Organizacional de la Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet.

La estructura organizacional de la Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet, se encuentra bajo la forma por función, debido a que se adecua al tipo de empresa ya que aprovecha eficientemente los recursos de la empresa y además facilita la supervisión, debido a que cada jefe de las diferentes áreas de la

empresa debe ser únicamente experto en un campo limitado. (Ver Manual de Organización en caso práctico)

1.4 Formas de constitución

En Guatemala las empresas mercantiles se constituyen en comerciantes individuales, sociedades de personas y sociedades de capital.

El Código de Comercio en su artículo 6, estipula: “Tienen capacidad para ser comerciantes las personas individuales y jurídicas que, conforme al Código Civil, son hábiles para contratar y obligarse”. (4:02)

El artículo 10 del mismo Código de Comercio establece: “Son sociedades organizadas bajo forma mercantil las siguientes.” 1º. La sociedad colectiva, 2º. La sociedad en comandita simple, 3º. la sociedad de responsabilidad limitada, 4º. la sociedad anónima y 5º. la sociedad en comandita por acciones.

1.4.1 Sociedades de personas

Las empresas constituidas como sociedad colectiva, sociedad en comandita simple y sociedad de responsabilidad limitada, se clasifican como sociedades de personas, porque su capital está constituido por cada una de las aportaciones de cada socio y su participación en las utilidades o pérdidas va de acuerdo al porcentaje de participación que tenga en la sociedad.

1.4.2 Sociedad de capital

La legislación regula como sociedad de capital la sociedad anónima, porque el capital está representado por acciones, las cuales pueden ser nominales o al portador. La responsabilidad de los socios está limitada al monto de su inversión

en acciones. También la sociedad en comandita por acciones es de capital en la parte de la aportación en acciones.

Generalmente los socios no llevan a cabo todas las funciones que se requieren para producir bienes o prestar servicios, es un proceso en el que se coordinan las funciones técnicas y las de manejo de capital y trabajo, para competir con otras empresas y generar utilidades.

La Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet, está organizada bajo la forma mercantil de sociedad de capital, y esta inscrita bajo la razón social de Sociedad Anónima.

1.5 Legislación aplicable

La empresa comercial de distribución de señal de internet, al igual que toda empresa establecida en la república de Guatemala, se regirá por lo establecido en la Constitución Política de la República que reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, facilita y promueve la circulación de riqueza, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes. Al respecto, el artículo 43 de la Constitución Política de la República de Guatemala preceptúa: “Libertad de industria, comercio y trabajo. Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes”.

1.5.1 Impuesto sobre la Renta, Decreto 26-92 del Congreso de la República.

Todas las empresas que desarrollen actividades mercantiles tendrán que pagar el impuesto aplicando a su renta imponible, diferencia entre renta bruta y renta exenta; una tarifa del 5%, según el artículo 44 de esta ley. Este impuesto se pagará mediante el régimen de retención definitiva o directamente en las cajas

fiscales en los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente en que se emitió la factura respectiva.

Existe también el régimen optativo normado por el artículo 72, del mismo cuerpo legal, que estipula que:

“Las personas jurídicas y las individuales, domiciliadas en Guatemala, que desarrollan actividades mercantiles, con inclusión de las agropecuarias, podrán optar por pagar el impuesto aplicando a la renta imponible, deduciendo de su renta bruta los costos y gastos deducibles, y a las ganancias de capital, el tipo impositivo del treinta y uno por ciento (31%). En este régimen, el impuesto se determinará y pagará por trimestre vencido, sin perjuicio de la liquidación definitiva del periodo anual”.

1.5.2 Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 del Congreso de la República.

Este impuesto se genera por: la venta de mercaderías o de derechos reales constituidos sobre ellos, y por las importaciones.

La tarifa única a la que el contribuyentes está afecto según las disposiciones de la ley es del doce por ciento (12%) sobre la base imponible, el cual deberá estar incluido siempre dentro del precio de venta y en el valor de los servicios, si fuera el caso.

El impuesto se causa en el momento de emitir factura por la venta de bienes muebles, por la prestación de servicios y en la venta de bienes inmuebles cuando se compulse el primer testimonio. Cuando la entrega de bienes muebles sea anterior a la emisión de la factura, el impuesto se causará en la fecha de la entrega real del bien. En la prestación de servicios, si no se hubiera emitido la factura, el impuesto se causará en la fecha en que la remuneración se perciba por

el contribuyente. En las importaciones, en la fecha en que se efectúe el pago de los derechos respectivos, conforme recibo legalmente extendido. El crédito fiscal se establecerá con las compras de bienes que generan ventas; es decir, rentas gravadas y el débito fiscal con las ventas realizadas en el período. La determinación del impuesto es la diferencia entre débitos y créditos de cada período. El remanente de crédito fiscal que genere, podrá trasladarse al período siguiente, hasta agotarlo.

1.5.3 Impuesto de Solidaridad, Decreto 73-2008 del Congreso de la República.

La Ley del Impuesto de Solidaridad (ISO), vino a sustituir al Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz (IETAAP). La mencionada ley entró en vigencia a partir del 1 de enero de 2009.

El Impuesto de Solidaridad será aplicado a personas individuales o jurídicas, fideicomisos, contratos de participación, sociedades irregulares, sociedades de hecho, el encargo de confianza, sucursales, agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en Guatemala, copropiedades, comunidades de bienes, patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio de Guatemala y obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos.

Constituye el hecho generador del Impuesto de Solidaridad la realización de actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional por parte de las personas, entes o patrimonios mencionados en el párrafo anterior.

El periodo impositivo es trimestral y se computará por trimestres calendario, el tipo impositivo del mencionado impuesto es del 1 por ciento 1% y el Impuesto de Solidaridad y el Impuesto Sobre la Renta podrán acreditarse entre sí.

El Congreso de la República de Guatemala, emitió el decreto 73-2008 creador de Impuesto de Solidaridad, en cumplimiento de las obligaciones que le impone la Constitución guatemalteca en materia de inversión social. Mediante el citado decreto, el Congreso dota al Estado guatemalteco de los mecanismos que lo ayudarán a mantener y fortalecer la recaudación fiscal que le permitirá contar con los recursos financieros necesarios para el financiamiento de programas de inversión social.

CAPÍTULO II

CONTABILIDAD E INFORMACIÓN FINANCIERA

2.1 Contabilidad

La contabilidad es la técnica mediante la cual se recolectan, se clasifican, se registran, se suman y se informa de las operaciones cuantificables en dinero, realizadas por una entidad económica.

El Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala (CCPAG), a través de la Norma Internacional de Contabilidad No. 1 establece lo siguiente: “La contabilidad es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuralmente información financiera expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afecta, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica”.

La contabilidad presenta información de carácter general sobre la entidad económica mediante estados financieros. Una presentación razonablemente adecuada de la entidad se compone del balance general, estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujo de efectivo y las notas a los estados financieros.

2.2 Sistemas de contabilidad

Los sistemas de contabilidad consisten en los métodos y requisitos establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las transacciones de una entidad, así como mantener la contabilización del activo y pasivo. “Un sistema de contabilidad efectivo, debe tomar en consideración el establecimiento de métodos y registros que:

- a) Identifican y registran todas las transacciones válidas.
- b) Describen oportunamente todas las transacciones con suficiente detalle para permitir la adecuada clasificación de las mismas, para incluirse en la información financiera.
- c) Cuantifican el valor de las operaciones, de tal forma que se registre el valor monetario adecuado en los estados financieros.
- d) Determinan el período en que las transacciones ocurren, permitiendo registrarlas en el período contable correspondiente.
- e) Presentan debidamente las transacciones y revelaciones correspondientes en los estados financieros.” (19:185)

2.3 Información financiera

2.3.1 Definición

Es la información que expresa en términos cuantitativos y monetarios, las transacciones financieras que se realizan en una entidad, así como ciertos acontecimientos que la afectan con el fin de proporcionar información útil, confiable y oportuna a usuarios internos y externos a la organización.

La información financiera se presenta en los estados financieros que son los que proporcionan el movimiento de las operaciones realizadas. Los estados financieros básicos son el estado de situación financiera el cual informa sobre la situación financiera; el estado de resultados muestra en forma lógica cómo se generó la ganancia o la pérdida en determinado período; el estado de flujo de efectivo debe mostrar en forma accesible al lector las fuentes de donde se obtuvieron los fondos, así como la aplicación que se hizo de ellos y el estado de utilidades retenidas que muestra de que forma se pueden repartir las utilidades los socios.

2.3.2 Características de la información financiera

2.3.2.1 Utilidad

Es la cualidad que posee la información financiera de acuerdo al propósito del usuario y éstos son diferentes en detalle para cada usuario, pero todos tienen en común un interés monetario en la entidad económica.

2.3.2.2 Confiabilidad

Es por medio de la cual el usuario acepta y utiliza la información financiera para tomar decisiones basándose en ella. Esta es una cualidad que refleja la relación entre el usuario y la información contable.

2.3.2.3 Oportunidad

Es el aspecto esencial que llegue a manos del usuario la información financiera, cuando éste pueda usarla para tomar sus decisiones a tiempo y lograr sus fines, aunque dicha información se obtenga cortando convencionalmente la vida de la entidad económica, y se presenten cifras estimadas de eventos cuyos efectos no se conocen totalmente.

2.3.2.4 Objetividad

Implica que las reglas del sistema no han sido deliberadamente distorsionadas y que la información representa la realidad de acuerdo con dichas reglas.

2.3.2.5 Verificabilidad

Es la característica del sistema que toda operación permite ser revisada posteriormente, y que se pueden aplicar pruebas para comprobar la información producida, ya que son explícitas sus reglas de operación.

2.3.2.6 Provisionalidad

Es una limitación a la precisión de la información. Significa que la contabilidad no representa hechos totalmente acabados ni terminados. La necesidad de tomar decisiones obliga a hacer cortes en la vida de la empresa para presentar los resultados de operación y la situación financiera y sus cambios incluyendo eventos cuyos efectos no terminan a la fecha de los estados financieros.

2.3.2.7 Costo/Beneficio

Expresa la relación entre el costo necesario para producir una cierta información y la utilidad que dicha información tiene para la empresa, o su valor con relación a las decisiones en ella basadas.

2.3.2.8 Precisión

Una información gerencial tiene que ser lo más exacta posible, correcta y esté disponible al momento de ser requerida.

2.3.2.9 Significado o relevancia

Es el grado de importancia que una información dada asume frente a una toma de decisión.

2.3.2.10 Comparatividad

La información financiera debe ser comparativa, pudiendo confrontarse con objetivos predeterminados y presentar la tendencia de los resultados reales en el transcurso del tiempo, ya que una cifra aislada casi nunca da una idea exacta sobre si el resultado es o no satisfactorio.

2.3.2.11 Veracidad

Característica que debe poseer la información financiera que demuestra que sus representaciones son eventos realmente sucedidos y medidos correctamente.

2.3.2.12 Estabilidad

Esta característica consiste que la información financiera debe ser estable, para que ésta pueda ser comparada.

2.4 Sistemas de información financiera

2.4.1 Definición

“Es un conjunto de sub-sistemas que están racionalmente integrados, que transforman los datos que han sido procesados, en información que presenta todos los aspectos de la empresa en términos financieros cuantitativos, con el propósito de medir sus resultados” (12:101)

Los sistemas financieros más comunes son los que presentan estados financieros básicos; presupuestos, flujos de efectivo, índices financieros, compras, pagos y otros que de acuerdo a la naturaleza de cada empresa se consideran necesarios.

2.4.2 Objetivos

Proporcionar información financiera en una variedad de formas que permita tomar las mejores decisiones en beneficio de la empresa y que pueda ser útil o necesaria para entidades externas, tales como el gobierno, seguro social, bancos y casas de bolsa.

2.4.3 Tipos de sistemas de información financiera

2.4.3.1 Manual

Son aquellos sistemas que existieron hasta finales del siglo XVII, ya que la poca información que se obtenía era procesada en forma manual, todavía en estos días existen, sobre todo con comerciantes informales que llevan control y razón de su situación financiera en forma manual.

2.4.3.2 Automática o mecánica

Fue durante el siglo XVII, en los países europeos que se iniciaron a procesar automáticamente datos relacionados con actividades comerciales; consistió en la creación de equipos o máquinas de cálculo porque mediante ciertos patrones, como las tarjetas perforadas, permitían almacenar datos Joseph Marie Jacquard en Francia en 1805. Posteriormente se permitieron procesar grandes cantidades de datos, como el censo de los Estados Unidos Americanos de 1900. Otro ejemplo de equipos mecánicos son los desarrollados por la National Cash Register –NCR-, principalmente, cajas registradoras.

2.4.3.3 Sistemas computarizados

Son aquellos sistemas que en forma electrónica procesan los datos relacionados a las operaciones de una empresa mercantil. En la actualidad existen

sistemas que procesan y generan información de tipo financiero, desarrollando la totalidad de sus actividades por medio de equipos electrónicos denominados computadoras.

2.4.4 La información y los tipos de empresas

Trabajar efectivamente en una organización, requiere conocer con un nivel alto de detalle las operaciones o funciones de ésta. Para la administración y control de una empresa es indispensable contar con un sistema de información que en forma ordenada, exacta y oportuna presente el resultado de todas las tareas esenciales o vitales de la misma.

La naturaleza de los sistemas de información gerencial requeridos por una empresa varían o dependen principalmente de la clase de actividades realizadas y los tipos de decisiones tomadas por los usuarios de la información, que pueden ser administradores, especialistas técnicos y profesionales o personal de oficina u operación.

En conclusión, las necesidades de información de los administradores o gerentes de una empresa siempre serán distintas, ya que las mismas dependerán del nivel o tamaño de la empresa, y actividad a la que se dedica.

2.5 Información financiera para la gerencia

Los objetivos perseguidos por la administración o gerencia mediante la utilización de la información financiera son de control, de planeación, de importancia, y de responsabilidad.

2.5.1 Control

Es el procedimiento mediante el cual la administración puede asegurarse dentro de lo posible, de que las actividades se ejecután de acuerdo a lo planeado y conforme a las políticas de la entidad. La información contable para fines de control se usa como medios de comunicación, motivación y verificación.

2.5.1.1 Como medio de comunicación

Los datos contable-financieros informan a la organización de los planes aprobados por la administración y de las formas de acción que se desea que la empresa realice.

2.5.1.2 Como medio de motivación

La tarea de los funcionarios no consiste en que ellos mismos ejecuten el trabajo, es responsabilidad de la administración coordinar y dirigir actividades que han sido delegadas. Esto requiere en primer lugar, que se obtenga el personal necesario y que se capacite dentro de la empresa y que éste tenga la motivación para ejecutar lo que los directivos de la empresa han planificado. De aquí se desprende que la información financiera puede ayudar, o dificultar si no se usa correctamente, el proceso de motivación.

2.5.1.3 Como medio de verificación

Los funcionarios necesitan evaluar periódicamente la eficiencia de la entidad, en la ejecución de las labores de sus integrantes, que puede originar, según sea el caso, aumentos de sueldos, bonificaciones, promociones, cambio de labores, sanciones de varias clases y en casos extremos, despidos de personal. La información contable puede ayudar en este proceso de evaluación, aunque la

sola información que revelan los registros de la contabilidad, no es suficiente para juzgar el desempeño de las labores.

2.5.2 Planeación

Si se entiende que planeación es el proceso para decidir sobre las acciones que deben realizarse en el futuro, un plan puede referirse a una parte de la empresa o a toda ella. Para realizar un estudio sistemático del uso de la información contable en el procedimiento de la planeación es conveniente considerar dos tipos de planeación, la periódica y la de proyectos especiales.

2.5.2.1 Planeación periódica

Dentro de ésta se incluyen los presupuestos. Es el proceso de hacer planes para todas las actividades de la empresa por un período determinado, tanto de corto, como largo plazo, generalmente, de duración trimestral, anual o quincenal. La planeación de utilidades por ejemplo, implica planear ventas, compras, mantenimiento de inventarios y gastos de operación.

2.5.2.2 Planeación de proyectos especiales

Se refiere a una decisión específica relativa a una parte del negocio. Esta decisión puede referirse a la introducción de nuevas líneas de artículos o aumentar el espacio.

2.5.3 Importancia

La información financiera es importante, porque produce datos cuantitativos que son utilizados por los distintos interesados para observar y evaluar su comportamiento; comparar sus resultados con otros períodos y con otras

entidades; evaluar sus resultados a la luz de los objetivos establecidos; y planear sus operaciones.

La información financiera y contable de una entidad es base fundamental en las decisiones de los accionistas actuales y potenciales, instituciones de crédito, deudores, acreedores y terceros directa o indirectamente relacionados con dicha entidad.

El hecho de existir varios interesados en las entidades, determina que la información contable sea de uso general, y por lo tanto, cumpla con el requisito de utilidad para las mismas.

A través de estados financieros que contengan las divulgaciones adecuadas, los usuarios podrán formar juicios confiables para hacer las evaluaciones necesarias y tomar las decisiones apropiadas de carácter financiero.

2.5.4 Responsabilidad sobre la información financiera

La función principal de la contabilidad es registrar y acumular información financiera de las actividades de una entidad económica, resumiéndola en estados financieros.

El mayor aporte que ofrecen los registros contables, es el análisis e interpretación de variaciones, permitiendo establecer causas y orígenes y sirviendo de base para toma de decisiones, y que las actividades rindan los beneficios esperados.

2.6 Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y su aplicación en Guatemala

2.6.1 ¿Qué son las NIC?

Las NIC, como se le conoce popularmente, son un conjunto de normas que establecen la información que debe presentarse en los estados financieros y la forma en que esa información debe aparecer, en dichos estados. Las NIC no son leyes físicas o naturales que esperaban su descubrimiento, sino más bien normas que el hombre de acuerdo con sus experiencias comerciales, ha considerado de importancia en la presentación de la información financiera.

Son normas de alta calidad, orientadas al inversor, cuyo objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio, y presentar una imagen fiel de la situación financiera de una empresa. Las NIC son emitidas por el International Accounting Standards Board, anteriormente llamado International Accounting Standards Committee.

El por qué: Necesidad de confiabilidad de la información para los usuarios de la misma, en los diferentes enfoques.

Para qué: Para armonizar los procedimientos contables para que la información sea confiable, objetiva, relevante y comparable a nivel internacional.

2.6.2 ¿Qué son las NIIFs?

Son Estándares Contables Internacionales. El término Normas Internacionales de Información Financiera -NIIFs- tiene dos significados, uno específico y el otro con un significado más amplio. Específicamente las NIIFs se refieren a la nueva serie numerada de pronunciamientos que la IASB, está emitiendo, como distintas de la serie de NIC. Más ampliamente las NIIFs se refieren a un cuerpo entero de pronunciamientos de la IASB, incluyendo estándares e interpretaciones aprobadas por la IASB y las NIC y las interpretaciones SIC aprobadas por su predecesora el Comité de Estándares

Internacionales de Contabilidad con sus siglas en Ingles IASC (International Accounting Standards committee)

2.6.3 Razones para aplicar las NIIFs

- a) Estas normas constituyen el manual del Contador, ya que en tal documento se establecen los lineamientos para llevar la contabilidad de la forma como es aceptable en el mundo.
- b) Controles internos muy fuertes que permitan un eficiente Gobierno Corporativo.
- c) Normas que permitan determinar que las compañías están presentando Estados Financieros confiables.
- d) Responsabilidad de reportar y entregar información financiera y contable en forma adecuada para los usuarios de los Estados Financieros.
- e) Controles por parte de Organismos de Supervisión de manera de garantizar que la generación de los Estados Financieros están de acuerdo a NIIF.

2.6.4 Historia y aplicación de las NIC y NIIF en Guatemala

Las NIC (Normas Internacionales de Contabilidad) y las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) nacen para satisfacer la necesidad en una economía globalizada, con un imparable crecimiento e internacionalización de los mercados, de presentar la información contable de las empresas de forma que sea comparable y comprensible para todos. Esta necesidad se acentúa en Europa tras instaurar la moneda única y apostar por un mercado de capitales europeo. Por otro lado, estas normas pueden ofrecer una oportunidad para restablecer la confianza perdida en los sistemas contables tras los recientes escándalos financieros.

El Parlamento Europeo ha marcado las directrices para su implantación, fijando mínimos para los lazos de entrada en vigor y para los tipos de empresas para las que serán obligatorias. Cada país tiene libertad para adelantar plazos y para aumentar las exigencias informativas a los distintos tipos de empresas.

2.6.5 Debe aplicarse PCGA o NIC/NIIF, en la elaboración de Estados Financieros de las empresas en Guatemala

En primer lugar debe considerarse si la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF-, ya son de aplicación obligatoria a partir del año 2009, no obstante que el Código de Comercio en su artículo 368 establece que se deben de aplicar los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Para responder esta interrogante es necesario considerar lo siguiente:

2.6.5.1 Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores y Administradores de Empresas

En asamblea general extraordinaria del 18 de febrero de 1983, aprobó el acuerdo de creación de la comisión de principios de contabilidad y normas de auditoría del IGCPA. Sustitución de la comisión por el de Comité de Normas de Contabilidad y Auditoría Internacionales.

En asamblea general extraordinaria el Colegio de Economistas y Contadores Públicos y Auditores y Administradores de Empresas, del 2 de marzo de 2001 en acta y acuerdo No.2-2000/2002, aprobó la sustitución de la comisión de normas de contabilidad y auditoría del IGCPA y dio su reconocimiento al Comité de Normas de Contabilidad y Auditoría Internacionales. Sustitución de la Comisión por el de Comité de Normas de Contabilidad y Auditoría Internacionales.

En la misma acta se aprobó:

1. La sustitución de los 44 PCGA emitidos por la comisión de principios del IGCPA desde mayo de 1984, por las NIC emitidas por IASC y adoptadas por el IGCPA.
2. Que son de observancia general en Guatemala la aplicación de las NIC en todas las operaciones contables. Adopción de las normas internacionales de contabilidad en Guatemala.

2.6.5.2 Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores

Mediante resolución de la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores -IGCPA-, publicada en el Diario de Centro América el 4 de junio de 2001, se adoptó el Marco Conceptual para la preparación y presentación de Estados Financieros y las Normas Internacionales de Contabilidad -NIC- emitidas por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad -IASC- (en inglés International Accounting Standards Committee), vigentes por ellos en ese momento, como Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Guatemala.

En la resolución publicada en el diario oficial de Guatemala el 16 de julio de 2002, se modificó por sustitución total el artículo uno de la resolución indicada anteriormente, se adoptaron como los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Guatemala a que se refiere el Código de Comercio, el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de los Estados Financieros y las Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards), que correspondían a la versión publicada por el International Accounting Standards Board (IASB) con las normas existentes al 1 de enero de 2001, aprobada por un Comité de Revisión nombrado por el IASB.

Para dar paso a la Adopción de las NIIF en Guatemala, la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores publicó en el Diario de Centro America del 20 de diciembre de 2007, dos resoluciones, en la primera

resolvió: Derogar las 48 Normas de Auditoría emitidas por la Comisión de Principios de Contabilidad y Auditoría del IGCPA; y la segunda resolución resolvió: Derogar las resoluciones emitidas por la Junta Directiva del IGCPA, publicadas en el Diario de Centro América, el 4 de junio de 2001 y el 16 de julio de 2002. Ambas derogatorias cobraron vigencia el 1 de enero de 2008.

Por su parte la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, publicó en el Diario oficial el 5 de febrero de 2008, la Resolución de adoptar como los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Guatemala a que se refiere el Código de Comercio, el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Estados Financieros y las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF (en Inglés International Financial Reporting standard –IFRS), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Información Financiera (en Inglés International Accounting Standards Board IASB), expresión que comprende también las Normas Internacionales de Contabilidad - NIC y las Interpretaciones, bajo los mismos términos que la publicación del Colegio.

En la misma fecha también el Instituto publicó mediante resolución la adopción de las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento (IAASB) y bajo la responsabilidad de la Federación Internacional de Contadores (IFAC), como las Normas de Auditoría a observar en Guatemala. En dichas resoluciones se indica que surte efecto obligatorio a partir de las auditorías que se practiquen para el ejercicio contable 2008 y subsiguientes. No obstante se permite la aplicación anticipada de tales normas.

2.6.5.3 Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala

Actualmente es la entidad Rectora de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría en Guatemala, el 20 de diciembre de 2007, la Junta Directiva de dicho

colegio, también publicó en el Diario de Centro América, dos resoluciones, producto de la aprobación de la Asamblea General Extraordinaria del 11 de diciembre de 2007, para adoptar el marco conceptual, las NIIF y sus interpretaciones, las cuales tienen un efecto optativo para el período que inicie el 1 de enero de 2008 y obligatorio a partir de enero de 2009.

En la primera resolución publicada en su artículo 1. Resolvió: “Adoptar como los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Guatemala a que se refiere el Código de Comercio Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Estados Financieros y las Normas Internacionales de Información Financiera -NIIF-(en Inglés International Financial Reporting standard –IFRS), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Información Financiera (en Inglés International Accounting Standards Board IASB), expresión que comprende también las Normas Internacionales de Contabilidad - NIC y las Interpretaciones“.

En la segunda resolución publicada por el CCPAG, en su artículo 1. Resolvió: “Adoptar las Normas Internaciones de Auditoria (NIAS), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoria y Atestiguamiento (IAASB) y bajo la responsabilidad de la Federación Internacional de Contadores (IFAC), como las Normas de Auditoria a observar en Guatemala“.

Dichas resoluciones surten efecto optativo a partir del 1 de enero de 2008 y obligatoria a partir de enero de 2009, para la presentación de los Estados Financieros de las empresas en base a NIC/NIIF.

En virtud de lo anterior, la aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad NIC/NIIF, para Guatemala surten efecto optativo a partir del 1 de enero de 2008 y obligatoria a partir de enero de 2009, para la preparación y presentación de los Estados Financieros de las empresas con base a dichas normas.

2.7. NIIF para las PYMES

Se pretende que las NIIF para las PYMES se utilice para las pequeñas y medianas entidades (PYMES).

Las pequeñas y medianas entidades son entidades que:

- a) No tienen obligación pública de rendir cuentas, y
- b) Publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos, como los acreedores actuales o potenciales, y las agencias de calificación crediticia.

Una entidad tiene obligación pública de rendir cuentas si:

- a) Está manejando su patrimonio en una bolsa de valores, o tiene la intención de incursionar en una.
- b) Su principal actividad es la de mantener activos en condición fiduciaria, como los bancos o las aseguradoras.

Si una entidad tiene una actividad de mantener activos en condición fiduciaria, pero que no en su actividad principal, sino una secundaria, no tiene obligación pública de rendir cuentas, tal es el caso de las agencias de viajes, los vendedores que reciben el pago antes de entregar el producto, etc.

Si una entidad que no entra en el rango de pequeña o mediana empresa utiliza esta NIIF, sus estados financieros no se presentarán con lo establecido en las NIIF para PYMES, aunque las leyes de su jurisdicción así se lo permitan.

Si una subsidiaria quiere utilizar las NIIF para PYMES en la presentación de sus estados financieros, no se le prohíbe hacerlo, aunque su controladora utilice las NIIF completas, siempre que ésta subsidiaria no esté obligada públicamente a rendir cuentas.

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO

3.1 Definición

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

3.2 Clasificación

El control interno se clasifica en control contable y control administrativo.

3.2.1 Control Contable

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que se relacionan directa y principalmente con la salvaguarda de los activos y la eficacia de los registros financieros, separación de tareas respecto al registro en auxiliares e informes contables relacionados con las operaciones, custodia de los activos y los controles físicos de éstos.

3.2.2 Control Administrativo

“Está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a

las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones”.(10:30)

El control administrativo interno debe incluir análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamiento del personal y controles de calidad de productos o servicios.

3.3 Objetivos del control interno

3.3.1 Generales

“Los objetivos generales del control interno son diseñados para organizar, controlar y mejorar las operaciones en las distintas etapas de su proceso, lo cual se relaciona con:

- a) Promover la eficiencia de las operaciones en lo relativo a las recaudaciones, distribución y uso de los recursos que generan las actividades empresariales o públicas dentro del marco legal correspondiente.
- b) Promover la utilidad y conveniencia de los sistemas de administración y finanzas, diseñados para el control de las operaciones e información de los resultados alcanzados.
- c) Ayudar a generar información útil, oportuna, confiable y razonable sobre el manejo, uso y control de los derechos y obligaciones de las empresas o entes públicos.
- d) Promover la actualización, modernización y sostenibilidad de los sistemas y su tecnología.
- e) Promover la aplicación de las leyes, reglamentos y los procedimientos diseñados para que toda autoridad, ejecutivo y funcionario, rindan cuenta oportuna de los resultados de su gestión en el marco de un proceso transparente y ágil de rendición de cuentas.
- f) Motivar la capacidad administrativa para reaccionar frente a los

estímulos negativos de su entorno, para que esté en condiciones de identificar, comprobar e impedir, posibles malos manejos de los recursos disponibles así como administrar los riesgos existentes” (11:24)

3.3.2 Específicos

Las compañías enfocan sus esfuerzos para cubrir los siguientes objetivos:

- a) Hacer uso eficaz y eficiente de sus recursos, incluyendo el personal, a fin de optimizar las metas de la empresa.
- b) Proporcionar la información precisa para la toma de decisiones administrativas.
- c) Evitar los fraudes y en caso de que sucedan tener los controles necesarios para poder detectarlos y cuantificarlos.
- d) Localizar errores promoviendo la uniformidad y la corrección al registrar transacciones.
- e) En general salvaguardar los activos de una empresa y obtener un control efectivo sobre todos los aspectos importantes.

Para que el control interno pueda cubrir sus objetivos y sea efectivo, es necesario que sea oportuno, confiable y que existan estándares y normas para su evaluación.

3.4 Control Interno Modelo COSO I

El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION

ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

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

La redacción del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand. Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

3.4.1 Definición y Objetivos

El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:

- a) Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- b) Confiabilidad de la información financiera.
- c) Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Completan la definición algunos conceptos fundamentales:

- a) El control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo.
- b) Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- c) Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción.
- d) Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas las que, al mismo tiempo, suelen tener puntos en común.

Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

Según la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), el control interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- a) Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- b) Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- c) Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.

- d) Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

Para la alta dirección es primordial lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible. Para ello debe controlarse que sus decisiones se cumplan adecuadamente, en el sentido que las acciones ejecutadas se correspondan con aquéllas, dentro de un esquema básico que permita la iniciativa y contemple las circunstancias vigentes en cada momento.

Por consiguiente, siguiendo los lineamientos de INTOSAI, incumbe a la autoridad superior la responsabilidad en cuanto al establecimiento de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica.

Ambas definiciones (COSO e INTOSAI) se complementan y conforman una versión amplia del control interno: la primera enfatizando respecto a su carácter de proceso constituido por una cadena de acciones integradas a la gestión, y la segunda atendiendo fundamentalmente a sus objetivos.

3.4.2 Componentes

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Monitoreo (Supervisión)

El ambiente de control refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encarán sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno.

Sirve de base de los otros componentes, ya que es dentro del ambiente reinante que se evalúan los riesgos y se definen las actividades de control tendientes a neutralizarlos. Simultáneamente se capta la información relevante y se realizan las comunicaciones pertinentes, dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias.

El modelo refleja el dinamismo propio de los sistemas de control interno. Así, la evaluación de riesgos no sólo influye en las actividades de control, sino que puede también poner de relieve la conveniencia de reconsiderar el manejo de la información y la comunicación.

No se trata de un proceso en serie, en el que un componente incide exclusivamente sobre el siguiente, sino que es interactivo multidireccional en tanto cualquier componente puede influir, y de hecho lo hace, en cualquier otro.

Existe también una relación directa entre los objetivos (Eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y cumplimiento de leyes y reglamentos) y los cinco componentes referenciados, la que se manifiesta permanentemente en el campo de la gestión: las unidades operativas y cada agente de la organización conforman secuencialmente un esquema orientado a los resultados que se buscan, y la matriz constituida por ese esquema es a su vez cruzada por los componentes.

3.4.2.1 Ambiente de control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.

Los principales factores del ambiente de control son:

- a) La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- b) La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- c) La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- d) Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- e) El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de consejos de administración y comités de auditorías con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

El ambiente de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de éstos hará, en ese mismo orden, a la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización.

3.4.2.2 Evaluación de Riesgos

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.

El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquéllos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo.

Los objetivos (relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento), pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

A este respecto cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución.

Una vez identificados, el análisis de los riesgos incluirá:

- a) Una estimación de su importancia / trascendencia.
- b) Una evaluación de la probabilidad / frecuencia.
- c) Una definición del modo en que habrán de manejarse.

Dado que las condiciones en que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio. Aunque el proceso de evaluación es similar al de los otros riesgos, la gestión de los cambios merece efectuarse independientemente, dada su gran importancia y las posibilidades de que los

mismos pasen inadvertidos para quienes están inmersos en las rutinas de los procesos.

Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- a) Cambios en el entorno.
- b) Redefinición de la política institucional.
- c) Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- d) Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes.
- e) Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- f) Aceleración del crecimiento.
- g) Nuevos productos, actividades o funciones.

Los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro, de manera de anticipar los más significativos a través de sistemas de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.

3.4.2.3 Actividades de Control

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- a) Las operaciones
- b) La confiabilidad de la información financiera

c) El cumplimiento de leyes y reglamentos

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente.

A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- a) Preventivo / Correctivos
- b) Manuales / Automatizados o informáticos
- c) Gerenciales o directivos

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control, y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuales son las que les competen, debiéndose para ello explicitar claramente tales funciones.

La gama que se expone a continuación muestra la amplitud abarcativa de las actividades de control, pero no constituye la totalidad de las mismas:

- a) Análisis efectuados por la dirección.
- b) Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.
- c) Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, y autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, recálculos, análisis de consistencia, prenumeraciones.
- d) Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos.
- e) Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.
- f) Segregación de funciones.
- g) Aplicación de indicadores de rendimiento.

Es necesario remarcar la importancia de contar con buenos controles de las tecnologías de información, pues éstas desempeñan un papel fundamental en la gestión, destacándose al respecto el centro de procesamiento de datos, la

adquisición, implantación y mantenimiento del software, la seguridad en el acceso a los sistemas, los proyectos de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.

A su vez los avances tecnológicos requieren una respuesta profesional calificada y anticipativa desde el control.

3.4.2.4 Información y Comunicación

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

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

La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.

Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a

otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

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

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

Asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de que manera deben comunicar la información relevante que generen.

Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal.

La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales.

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

3.4.2.5 Monitoreo (Supervisión)

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.

En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

- a) Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que éstos conllevan, la competencia y experiencia de quienes aplican los controles, y los resultados de la supervisión continuada.
- b) Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión (autoevaluación), la auditoría interna (incluidas en el planeamiento o solicitadas especialmente por la dirección), y los auditores externos.
- c) Constituyen en sí todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables.

La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos.

d) Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.

e) El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad.

Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros.

f) Debe confeccionarse un plan de acción que contemple:

- El alcance de la evaluación
- Las actividades de supervisión continuadas existentes.
- La tarea de los auditores internos y externos.
- Áreas o asuntos de mayor riesgo.
- Programa de evaluaciones.
- Evaluadores, metodología y herramientas de control.
- Presentación de conclusiones y documentación de soporte
- Seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes.

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes.

Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores.

3.5 Marco de Gestión de Riesgos Coso II ERM (Enterprise Risk Management)

3.5.1 Definición

ERM es un conjunto de acciones (proceso) llevadas a cabo por el directorio, la gerencia y el resto del personal de una entidad, aplicado en la definición de la estrategia y que abarca a toda la empresa, destinado a identificar acontecimientos eventuales que puedan afectar a la entidad y a procurar que los riesgos estén dentro del nivel de riesgo aceptado para proveer una seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos de la entidad.

Para aplicar exitosamente ERM, una entidad debe considerar la totalidad del conjunto de sus actividades. ERM considera las actividades en todos los niveles de la organización, desde actividades a nivel de empresa tales como la planeación estratégica y la asignación de recursos, a actividades de las unidades de negocios tales como mercadeo y recursos humanos, a procesos de negocios tales como producción y revisión del crédito a nuevos clientes. ERM también puede ser aplicado a proyectos especiales y nuevas iniciativas que podrían no tener todavía un lugar asignado en la jerarquía o en el diseño organizacional de la entidad.

3.5.2 Componentes del informe COSO II ERM

Comprende ocho componentes interrelacionados, en comparación con el COSO I se adicionan tres componentes. Estos derivan de la forma como la gerencia conduce los negocios y están integrados con el proceso gerencial. Los componentes son:

- a) Ambiente de control (Coso I)
- b) Establecimiento de objetivos (Adición Coso II)
- c) Identificación de eventos (Adición Coso II)
- d) Evaluación de riesgos (Coso I)
- e) Respuesta al riesgo (Adición Coso II)
- f) Actividades de control (Coso I)
- g) Información y comunicación (Coso I)
- h) Monitoreo (Supervisión) (Coso I)

3.5.2.1 Ambiente de control

“Es el fundamento de todos los otros componentes del E.R.M., creando disciplina y organizando adecuadamente la estructura empresarial, determinando las estrategias y los objetivos, como también estructurando las actividades del negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos.

Además este componente, influye en el diseño y funcionamiento de las actividades de control, de los sistemas de información y comunicación, y del monitoreo de las operaciones”(6:68).

En cuanto a la administración del riesgo empresarial E.R.M. identifica también el apetito por el riesgo de la entidad y la cultura de riesgo, integrándolos con las iniciativas que se plantean en el desarrollo de la aplicación de las prácticas dentro de la administración de riesgos empresariales.

3.5.2.2 Establecimiento de objetivos

Dentro del contexto de la misión y visión, se establecen objetivos estratégicos, selecciona estrategias y establece objetivos relacionados con las operaciones que aportan efectividad y eficiencia de las actividades operativas, ayudando a la efectividad en la presentación de reportes o informes internos y

externos (financiera y no financiera), como la de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y de sus procedimientos internos determinados.

3.5.2.3 Identificación de eventos

La alta gerencia reconoce normalmente que existen incertidumbres, que no se puede conocer con certeza cuándo, dónde y cómo ocurrirá un evento o si ocurrirá su resultado, existiendo factores internos (infraestructura, personal, procesos y tecnología) y externos (de orden económico, de negocios, ambientales, naturales, políticos, sociales y tecnológicos) que afectan a la ocurrencia de los eventos.

Dentro de las metodologías más conocidas para la identificación de eventos, las cuales se han aplicado de parte de varias firmas de auditores y dentro de las metodologías internas de la empresa son las matrices:

- a) Análisis PETS O GESI: clasifica los factores políticos o gubernamentales, económicos, tecnológicos o informáticos y los sociales.
- b) Análisis FODA O DOFA: incluye la evaluación de factores internos de fortalezas y debilidades, y de factores externos como los de oportunidades y amenazas.
- c) Análisis de las cinco fuerzas: Evaluación de la competencia, los proveedores, los clientes, los productos o servicios sustitutos y la llegada de posibles competidores.

3.5.2.4 Evaluación de riesgos

Le permite a una entidad considerar como los eventos potenciales para afectar el logro de los objetivos. La gerencia valora los eventos bajo las perspectivas de probabilidad (la posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (son más objetivos).

La normativa normalmente comprende una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. Los hechos que se relacionan directamente con la contabilidad como las capacitaciones, colocaciones, aportes de capital, donaciones, etc. Se les aplican técnicas cuantitativas (riesgo de crédito, competitivo, regulatorio, de operación, liquidez, fiduciario); y cualitativos, cuando los datos no ofrecen precisión (riesgo país, económicos, de auditoría, de imagen, de desastres naturales).

3.5.2.5 Respuesta al riesgo

Identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad y el impacto.

Evalúa las operaciones en relación con el apetito del riesgo en la entidad, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que más reporta las posibilidades de riesgo. Las respuestas al riesgo caen dentro de las categorías de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo.

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina como responder a ellos. Las respuestas pueden ser la de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo.

3.5.2.6 Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Hacen parte del proceso mediante el cual una empresa intenta lograr sus objetivos de negocio. Se clasifican en controles generales y de aplicación.

Controles generales representan la infraestructura de la tecnología, seguridad y adquisición de los hardwares; y el desarrollo y mantenimiento de los softwares; y

los controles de aplicación aseguran complejidad, exactitud, autorización y validez de la base de datos.

3.5.2.7 Información y comunicación

Identifica, captura y comunica información de fuentes internas y externas en una forma y en una franja de tiempo que le permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio hacia abajo o a través y hacia arriba en la entidad. En todos los niveles, se requiere información para identificar, valorar y responder a los riesgos así como para operar y lograr los objetivos.

a) Información

La información se necesita a todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y responder a los riesgos y por otra parte dirigir la entidad y conseguir sus objetivos.

La información, tanto si procede de fuentes externas como internas, se recopila y analiza para establecer la estrategia y los objetivos, identificar eventos, analizar riesgos, determinar respuestas a ellos y, en general, llevar a cabo la gestión de riesgos corporativos y otras actividades de gestión.

b) Comunicación

La dirección proporciona comunicaciones específicas y orientadas que se dirigen a las expectativas de comportamiento y las responsabilidades del personal. Esto incluye una exposición clara de la filosofía y enfoque de la gestión de riesgos corporativos de la entidad y una delegación clara de autoridad. La comunicación sobre procesos y procedimientos debería alinearse con la cultura deseada y reforzarla.

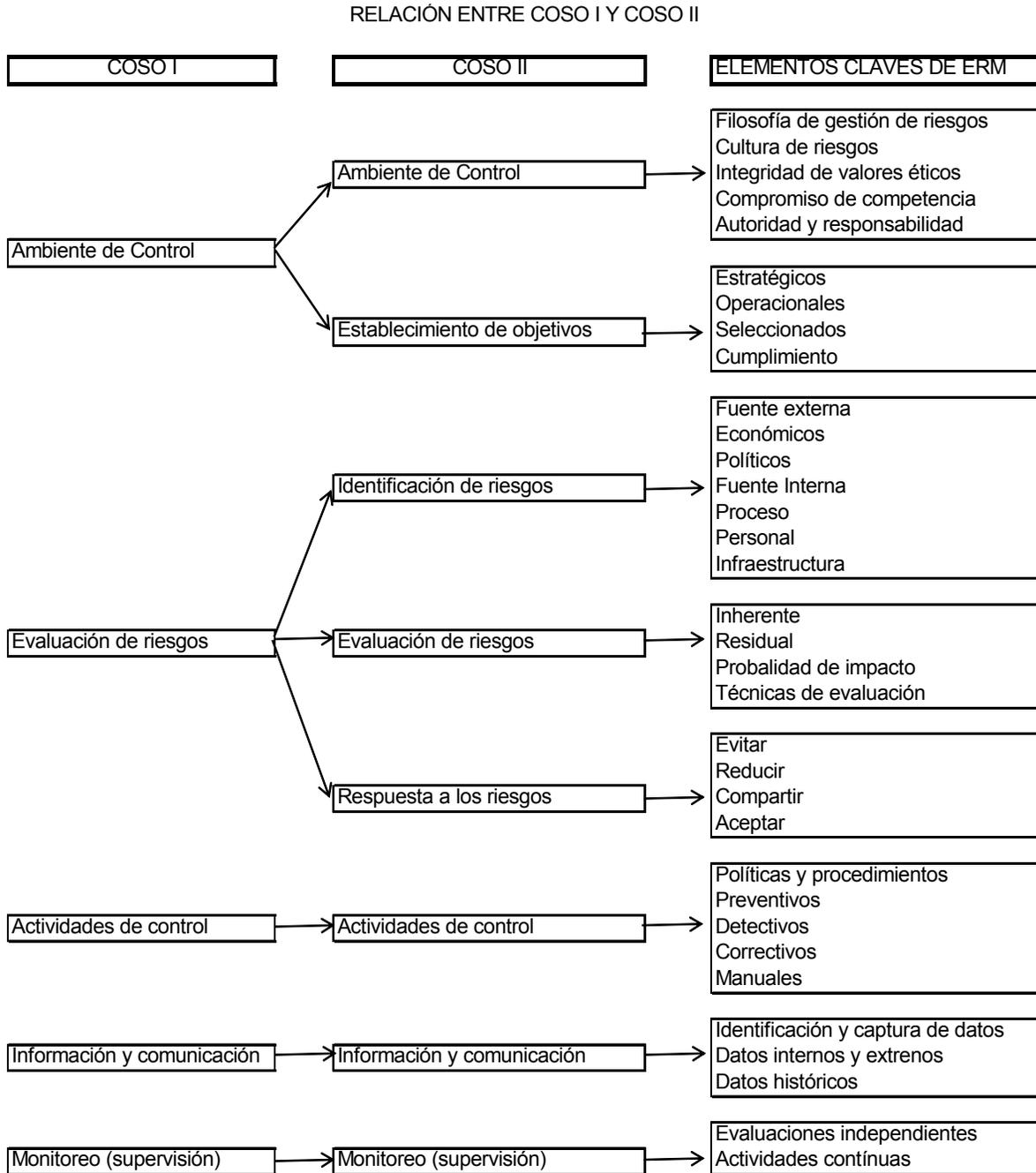
3.5.2.8 Monitoreo (Supervisión)

Es un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo, se puede realizar mediante actividades de ongoing o a través de evaluaciones separadas, los dos aseguran que la administración de riesgos continua aplicándose en todos los niveles y a través de una evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura del control interno, para lograr una adecuada identificación del riesgo, de acuerdo a lo planificado, modificando los procedimientos, cuando se requiera.

Para un adecuado monitoreo el COSO II estableció las siguientes reglas de monitoreo:

- a) Obtención de evidencia de que existe una cultura a la identificación del riesgo.
- b) Si las comunicaciones externas corroboran las internas.
- c) Si se hacen comparaciones periódicas.
- d) Si se revisan y se hacen cumplir las recomendaciones de los auditores.
- e) Si las capacitaciones proporcionan realidad de lograr una cultura del riesgo.
- f) Si el personal cumple las normas y procedimientos y es cuestionado.
- g) Si son confiables y efectivas las actividades de la auditoría interna y externa.

3.6. Cuadro de relación entre COSO I y COSO II



3.7 Control Interno sobre el Reporte Financiero. COSO III Guía para empresas pequeñas públicas.

Define al sistema de control interno como un proceso realizado por la dirección, la gerencia y el personal de una entidad diseñado para proporcionar una

seguridad razonable con respecto al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Se emitió un borrador para discusión en el período de octubre 2005 a Enero de 2006 y en Julio de 2006 se publicó el documento definitivo. En un principio eran 5 componentes del Modelo COSO emitido en 1992 más un componente más, e incluía 26 principios, finalmente quedaron los cinco componentes.

- a) Ambiente de Control
- b) Evaluación de Riesgos
- c) Actividades de Control
- d) Información y Comunicación
- e) Monitoreo
- f) + Roles y Responsabilidades.

CAPÍTULO IV

SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS

Al momento de decir la palabra planear se refiere al proceso formal de crear normas, procedimientos, metas, estrategias, descripción de puestos y otros métodos que ayudan a evitar y corregir desviaciones en los comportamientos y los resultados deseados en una empresa; los controles son medidas que permiten verificar que las decisiones y los resultados sean acordes a los planes establecidos.

El control interno se expresa a través de las políticas aprobadas por la gerencia y sus colaboradores, mediante la aplicación de técnicas de dirección, verificación, evaluación de regulaciones administrativas. Mediante el manual de normas y procedimientos se puede establecer de una forma confiable y ordenada los pasos a seguir para que la información que se genere de los movimientos de la empresa sea presentada cumpliendo los objetivos esperados.

4.1 Sistematización

Consiste en la aplicación de diferentes técnicas que permitan distribuir mejor el trabajo, el establecer responsabilidades y visualizar la participación de los distintos niveles administrativos en un procedimiento específico.

Para llevar a cabo la sistematización de una organización, existen los manuales, los diagramas y los formularios. En la sistematización, se manejan una serie de términos que es preciso diferenciarlos para su óptima utilización. Los términos más utilizados en la sistematización son normas, políticas, funciones, procesos, actividades, tareas, procedimientos.

Las normas: son las reglas establecidas en una organización para regularizar las diferentes actividades que definen el funcionamiento de la misma, y las políticas

los patrones de conducta o guías de acción que persiguen los diferentes objetivos de una organización.

Las funciones: son las principales actividades que se distinguen en la organización, y se presentan las diferentes áreas de la organización, entre otras, las áreas de finanzas, ventas, producción, compras.

Como proceso se conoce como un conjunto de pasos a seguir con un fin específico, y en cada área funcional, se presentan, procesos específicos, ejemplo, facturación, pago de nóminas, recepción de materiales. En una gran organización, pueden hacer entre diez y treinta funciones y entre cien y trescientos procesos, según James Martín. Strategic Data-Planning Methodologies.

Actividades: son las acciones que se realizan en cada proceso; y a veces suelen llamarse sub-procesos. Normalmente un proceso puede tener de cinco a diez actividades.

Se denomina tarea a cada una de las acciones físicas o mentales, pasos o etapas que es necesario ejecutar para llevar a cabo una actividad o labor determinada. Constituye la mínima división en el trabajo administrativo.

El término procedimiento es el conjunto de normas aplicadas y el método utilizado en el desarrollo de una actividad específica. El método es la manera como se efectúa una operación o una secuencia de operaciones.

4.2 Sistemas y procedimientos administrativos y financieros.

Al hablar de organización, sistemas y procedimientos es necesario hacer referencia a la unidad que se encarga de todas esas funciones. Es útil intentar la creación de este tipo de unidad dentro de las empresas; sin embargo, en nuestro medio hay empresas que han alcanzado cierta magnitud, por su constitución

jurídica y organización administrativa, pero se mantienen apartadas de las nuevas corrientes técnicas, en pleno vigor para entidades más dinamizadas.

Las empresas que incluyen esta unidad, han adoptado la denominación de unidad, departamento o gerencia de “organización y métodos”, aunque se tendrían otros alternativos, como “sistemas y procedimientos”.

4.2.1 Definición del área

La unidad de organización y métodos, es la encargada de conocer los problemas organizativos, en sus aspectos estructurales y de procedimientos, que surjan de la adecuación de los diversos sistemas formales a los objetivos determinados por la dirección superior, y proponer las soluciones que correspondan para mejorar el grado de eficiencia que aquellos posean, apoyándose en las técnicas específicas corrientes, por propia iniciativa, por encargo de algún sector directivo o dentro de un plan general de trabajo.

La labor de la unidad nace, fundamentalmente, por autogeneración; es decir, por determinación del gerente de la unidad; por encargo de algún sector de la dirección autorizado para ello; o por la formulación de un plan de trabajo, confeccionado generalmente por el gerente de la unidad y aprobado por la dirección superior.

Esta última forma es la más recomendable porque implica considerar a la organización como un elemento de la gestión y, consiguientemente, admite su planificación.

4.2.2 Relaciones

La unidad de organización y métodos depende directamente de la dirección superior de la empresa. En la práctica, esto se traduce por la subordinación al directorio o a la dirección general.

Es necesario tener en cuenta que la intensidad de la acción de la unidad está relacionada, entre otras cosas, con el nivel jerárquico que ocupe, y mantiene con los diferentes niveles directivos de la empresa, relaciones de asesoramiento.

4.2.3 Funciones

La distribución entre funciones y tareas puede centrarse en que las primeras competen al órgano desde el punto de vista rigurosamente técnico, en tanto que la segundas expresan cómo hacer operativas tales funciones.

Las funciones inherentes al área de organización y métodos son las que se refieren al estudio de la estructura; análisis de funciones; estudio de los procedimientos; diseño de formularios; redacción de manuales; ordenamiento de oficinas; y análisis del sistema informativo.

Estudio de la Estructura

Consiste en el análisis de la estructura oficial de la empresa y la proposición de modificaciones dentro de la misma, teniendo en cuenta las particularidades que le han impreso su evolución histórica y el medio humano y exterior en que se desenvuelve. Los ajustes que se proyecten deben tender a posibilitar el cumplimiento de los objetivos que dinámicamente fije la dirección superior, tanto para la empresa en su totalidad como para sus sectores constitutivos.

Análisis de funciones

La fijación de los objetivos que han de perseguirse por los diversos órganos de la empresa, permiten concebir el procedimiento adecuado para lograrlos, y, consiguientemente, determinar cuáles son las funciones a cargo de cada sector. Como las funciones se materializan a lo largo de la práctica de los procedimientos corrientes, la asignación concreta de las labores que encadenadas forman esos procedimientos, posibilita la definición de los cargos que componen la pirámide de la empresa, a la vez que permite perfilar sus exigencias desde el punto de vista laboral.

Estudio de los procedimientos

La unidad de organización y métodos tiene en el análisis de los procedimientos una de las funciones más relevantes, puesto que en ellos debe buscar la máxima eficiencia, que se ha de expresar en rapidez, economía y fácil control. El estudio de los procedimientos se efectiviza fundamentalmente en los siguientes aspectos:

- a) Revisión de procedimientos vigentes, proponiendo las modificaciones necesarias para incrementar la eficiencia;
- b) Estudio de procedimientos nuevos para órganos que se creen o para cumplir nuevos objetivos operativos y funciones;
- c) Consideración de las interconexiones entre diferentes procedimientos dentro de un sistema general operativo – informativo, señalando interrupciones y superposiciones.

Diseño de formularios

El diseño correcto de formularios, requiere del cumplimiento de los siguientes aspectos:

- a) Fijación de reglas para el diseño de formularios, como normalización o aplicación de normas distribución de campos, tipos de papel y color.
- b) Revisión de los formularios vigentes, proponiendo las modificaciones necesarias para su homogenización, dentro de las reglas que se dicten;
- c) Diseño de nuevos formularios, requeridos por procedimientos nuevos o modificados;
- d) Consideración de la dinámica de los formularios, dentro de los procedimientos que se cumplan en la empresa;
- e) Determinación de los lugares y métodos de archivo de la documentación procesada.

Redacción de manuales

La función referida a los manuales se concreta principalmente en cuatro aspectos; su preparación, revisión y análisis de modificaciones, análisis de coherencia, su compilación y divulgación.

- a) Preparación de manuales, conteniendo disposiciones sobre estructura, funciones, procedimientos y normas aplicables: los manuales pueden referirse a uno de estos tópicos o a varios de ellos, según se considere necesario para lograr mayor eficiencia en su aplicación; asimismo, pueden legislar sobre una determinada operación, procedimiento u órgano de la empresa;
- b) Revisión de los manuales actualmente en vigor y análisis de las modificaciones que deban introducirse para adaptarlos a los cambios organizacionales que se propongan;
- c) Análisis de la coherencia interna de los manuales y de éstos entre sí;

- d) Compilación y divulgación de los manuales aprobados en vigencia y de los que se sancionen en el futuro.

Ordenamiento de oficinas

La unidad de organización y métodos está a cargo del estudio de la distribución del espacio que utiliza la empresa. El esquema general de la ubicación de las diversas oficinas debe ser trazado por él y aprobado por la dirección superior. La distribución interna de cada sector debe ser considerada por el gerente del mismo. Las exigencias del confort moderno, propias de nuestra sociedad, han desbordado en muchos casos esta función, apelándose a empresas especializadas para su desempeño. Sin embargo, la vigilancia del cumplimiento del criterio de eficiencia es competencia de la unidad de organización y métodos.

En consecuencia, esta función se concreta en los aspectos que e enumeran a continuación:

- a) Distribución de las actuales oficinas, estipulando un plan general;
- b) Determinación de las necesidades de cada oficina en lo relativo a los equipos, muebles y útiles que exija el buen desempeño de las labores bajo su responsabilidad;
- c) Modificaciones que ha de introducirse en el tiempo en la distribución propuesta, debido a reestructuraciones, nuevas actividades y cargos que se creen, y a criterios de uniformidad de elementos materiales.
- d) Reformas arquitectónicas que posibiliten, eficientemente, la distribución propuesta.

4.3 Contenido de los manuales de sistemas y procedimientos.

4.3.1 Definición

Un manual es un documento que contiene, en forma sistemática y ordenada, información y/o instrucciones sobre organización, historia, política, procedimientos contables y administrativos, que se consideran necesarios para la mejor ejecución de las tareas de una empresa u organización.

4.3.2 Objetivos

Para comprobar si la organización, cumple o alcanza los objetivos que persigue debe contar con manuales administrativos y contables, que sirvan de medio de control para que todo lo que ocurra en la vida diaria de la organización tienda al logro de sus objetivos.

Los manuales, tienen como propósito ser un instrumento de la administración en la que el personal determinado, incorpora eficiencia en la ejecución del trabajo, para alcanzar los objetivos de la empresa. Cuando se habla de eficiencia debe entenderse: en el menor tiempo, con el menor esfuerzo y al menor costo. En realidad es un libro guía una fuente de datos que se cree son esenciales para la mejor realización de las tareas.

4.3.3 Pasos para la Elaboración de un Manual

Como la elaboración de un manual es una tarea que requiere la ayuda de personal especializado principalmente en el área contable, lo cual naturalmente consume tiempo y recursos financieros, es necesario que antes de emprenderla, hagamos una lista bastante clara de los pasos que tenemos que seguir; a continuación los describimos:

4.3.3.1 Planeación

“Comprende decidir qué tareas hay que realizar, determinar la manera de efectuarlas, asignar los recursos que permitan llevarlas a cabo y, luego, supervisar la evolución para asegurarse de que se hagan”. (15:16)

Antes de iniciar la actividad de elaboración de manuales, debemos hacer un inventario de los recursos técnicos, humanos y financieros de las actividades que han de realizarse con el tiempo estimado que nos llevaremos en cada una de ellas, así como, definir las actividades susceptibles de realizarse simultáneamente y las secuencias de las actividades relacionadas.

Para planear adecuadamente la elaboración de un manual, podemos hacer uso de excelentes técnicas de planificación, a saber:

- a) PERT Técnicas de Evaluación y Control de Programas (Program Evaluation and Review Techniques)

“Diagrama similar a un diagrama de flujo que muestra la secuencia de actividades necesarias para completar un proyecto y el tiempo o costo asociado a cada una de ellas”. (20:281)

Para entender como se construye una red PERT es necesario conocer cuatro términos:

- Los eventos: Representan las actividades principales en red PERT.
- Actividades: Tiempo o recursos necesarios para avanzar desde un evento hacia otro.
- Tiempo de holgura: Cantidad de tiempo que una actividad individual puede retrasarse sin que se retrase todo el proyecto.
- Ruta crítica: Es la secuencia de actividades más larga dentro de una red PERT.

El PERT permite vigilar el avance de un proyecto, identifica el posible cuello de botella y las asignaciones de recursos según se requiera para mantener el proyecto dentro del calendario previsto.

b) Gráfico de Barras o de Gantt

Este es uno de los métodos más usados en la planificación de programas de trabajo. En esencia, es una gráfica de barras en la cual el tiempo se describen en la parte horizontal y las actividades a programar en la parte vertical.

Para su elaboración deben seguirse los siguientes pasos:

- a) Determinar las actividades principales en que se puede dividir el proyecto.
- b) Estimar cual va a ser el tiempo que consuma cada actividad.
- c) Determinar el orden en que se deben ejecutar las actividades.
- d) Trasladar las actividades al gráfico.
- e) Representar cada actividad por medio de una barra recta, cuya longitud, a determinada escala, sea la duración estimada para cada actividad.
- f) Asignar tiempo calendario a cada actividad, tomando como origen la fecha de iniciación del proceso.

Es un recurso sencillo, pero importante, que permite especificar con facilidad lo que falta por hacer para completar un trabajo o proyecto y apreciar si una actividad está adelantada, retrasada o si marcha de acuerdo con lo programado.

4.3.3.2 Investigación

Este paso nos permite conocer el sistema actual, nos pone en contacto con las características particulares de la entidad para la cual se está diseñando el manual, el tipo de organización de que se trate, en este caso particular comercial y las leyes que son aplicables.

Para hacer una investigación, se hace uso de algunas técnicas que nos auxilian en este trabajo, tales como:

a) Entrevista

Consiste en mantener una conversación en forma personal con los encargados de cada tarea, para informarse sobre los procedimientos o formas de registro, auxiliándose de una hoja de trabajo, en donde se anota la información proporcionada. Al terminar de realizar todas las entrevistas, se releen las hojas de trabajo y, en caso de existir dudas, se vuelve a conversar con el entrevistado para limpiar o pulir los conceptos expresados.

Esta técnica de investigación se considera buena, pero debe complementarse con el empleo de otras técnicas, como la observación o la inspección, para evitar que el entrevistado pueda ocultar información o bien presentar las cosas mejor de lo que en realidad son.

b) Cuestionario

Consiste en situar por escrito, las preguntas para ser respondidas también en forma escrita. En el caso de la elaboración de un manual, es necesario conocer las necesidades de información que la empresa tiene en los diferentes departamentos o secciones que la conforman.

c) Inspección

Consiste en examinar los documentos, observar atentamente los libros o sistemas de registro, las políticas de la empresa, los procedimientos y toda aquella documentación que nos revele qué se hace en la empresa o qué se pretende

hacer para poder proyectar un adecuado registro y presentación dentro de los estados financieros.

d) Observación

Es estar en el lugar de los hechos, ver la realización de ciertas operaciones, el funcionamiento de los procesos, del equipo, el traslado de bienes; para poder evaluar posteriormente, el registro, los procedimientos y la presentación más adecuados de las cuentas.

4.3.3.3 Análisis

El examinar todo con detenimiento en sus diferentes partes que lo conforman es indispensable para tener un manual correctamente diseñado. Por ello, los resultados de la investigación deben someterse a un riguroso análisis, para lo cual tendrá que considerar lo siguiente:

a) Posibilidades o Alternativas

Casi siempre existen varias maneras de hacer las cosas y naturalmente, debe escogerse la mejor; en contabilidad se usan diferentes métodos, de valuación, de registro, etc., antes de elegir debe hacerse el correspondiente análisis tomando en cuenta lo más beneficioso para la empresa y para los usuarios de la información que se genere.

b) Formas

Para el control y registro de las operaciones en una compañía, se necesita usar una serie de formularios, como: facturas, cheques, recibos de caja, ingresos y retiros de almacén y otros, aunque éstos pueden estar diseñados y en uso cuando se elabora el manual, tienen que analizarse para ver si no presentan alguna dificultad de acuerdo al nuevo sistema y, según sea el caso, rediseñarse o

modificarse; para esto debemos tener en cuenta que podemos contar con el asesoramiento de compañías que se dedican exclusivamente al diseño y reproducción de formas.

c) Equipos

También debe ser objeto de análisis, principalmente aquel que está relacionado con el registro de las operaciones contables, a fin de elaborar un manual adecuado para el equipo de registro a utilizarse.

d) Espacio

El manual muchas veces se diseña como parte de una sistematización, la cual incluye entre otras cosas, la compra de un nuevo equipo de registro y el diseño de formas para el registro de las operaciones, es por ello que se debe estudiar el espacio en que debe ubicarse el departamento de contabilidad, el centro de cómputo, el almacén o bodega, la sala de ventas, la ubicación del personal, para que haya fluidez en la circulación de los documentos, buscando la mayor seguridad para el equipo, el buen flujo de los documentos y la mejor ubicación del personal atendiendo al espacio disponible y requerido.

e) Selección de la Mejor Alternativa

Si examinamos las diferentes posibilidades o alternativas para un adecuado registro, las formas, el equipo, el espacio, es para seleccionar la mejor alternativa. Es importante, que dispongamos de tiempo para efectuar una adecuada selección de los métodos de registro, de las formas a utilizar, del equipo a usar, del espacio que necesita ocupar. Todo ello nos ayudará a la elaboración de un adecuado manual.

f) Pruebas

En teoría podrían aparecer las mejores alternativas a escoger, pero esto necesita demostrarse en la práctica. Es por ello que para tener elementos de análisis, los métodos, las formas, el uso de diferentes cuentas, la presentación de los estados financieros debe probarse antes de usar el manual. Haciendo pruebas a medida que se va avanzando en la elaboración, con la ayuda de las personas usuarios, tanto con las que registran las operaciones como con las que utilizan la información, nos ayudará encontrar errores y poderlos corregir.

4.3.4 Presentación

La portada del manual debe contener el nombre de la entidad, el tipo de manual y la fecha. El manual de normas y procedimientos al igual que el manual contable puede presentarse en forma de libro debidamente empastada, también podrá presentarse en cartapacios, por medio de hojas móviles.

4.3.5 Definición y propósito

El que contenga una definición y un propósito permitirá determinar el tipo de manual y el uso que le da a esta herramienta.

4.3.6 Objetivos

Aquí se explica las metas que se pretende cumplir con los procedimientos que describimos. Es necesario tener en forma clara y concisa cada uno de los objetivos. Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; facilitar la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se

está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general.

4.3.7 Campo de aplicación

Debe encaminarse a una explicación breve sobre los departamentos que abarca el manual, también incluye normas de aplicación general y normas de aplicación específicas para cada uno de los procesos.

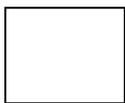
4.3.8 Símbolos

Es un conjunto dibujos, conformados por óvalos, círculos, rectángulos, cuadros, líneas, que representan una operación específica y todas en su conjunto, representan el movimiento de un proceso. Los más utilizados para elaborar flujogramas son:

Simbología:



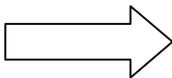
Inicio /final: Indica el inicio o terminación del procedimiento.



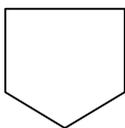
Operación: Representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento.



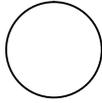
Inspección o Revisión: Cuando se examina o comprueba algo del trabajo que se ejecuta.



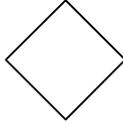
Transferencia: Cuando en el flujo del proceso intervienen otras unidades aparte de la principal.



Conector de área o página: Para una conexión con otra área administrativa del mismo flujo.



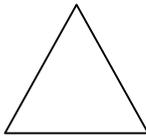
Conector de actividad: Representa un enlace de una parte del diagrama con otra del mismo.



Decisión: Indica que un punto del flujo tiene varias opciones alternas.



Documento: Representa la utilización de formas, folletos, libros y hojas; debe ir antes de la acción.



Archivo: Representa el almacenamiento interno cualquier tipo de documentos.



Conector: De la simbología utilizada en el Diagrama de Flujo para describir la ruta de los procesos

4.3.9 Procedimientos y flujogramas

“Procedimiento: es el método normativo secuencial y lógico para desarrollar una función”. (9:28)

Los procedimientos se presentan por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y señalando los responsables de llevarlas a cabo.

“Flujograma de procedimiento: Es la descripción detallada de todas los pasos que se realizan en un proceso, utilizando símbolos convencionales que se estandarizan y permiten registrar objetiva y secuencialmente los procedimientos de las distintas áreas de responsabilidad y la aplicación del control”. (10:28)

4.3.10 Catálogo de cuentas

Es una parte del manual contable específicamente, en el se describe el código de cada cuenta contable, metódicamente ordenada; a continuación, algunas técnicas para elaborar un catálogo de cuentas contables.

a. Codificación numérica

Por medio de este sistema se asigna a las cuentas, además de su nombre, un código numérico. La asignación podría ser clasificando las cuentas conforme a Normas Internacionales de Contabilidad así;

Balance

- 1 Activo
- 2 Patrimonio
- 3 Pasivo

Estado de Resultados

- 4 Ingresos
- 5 Costos de Ventas
- 6 Otros Ingresos y Gastos
- 7 Gastos de Operación

Estas cifras indican un grupo de cuentas, de manera que todas las cuentas de activo comenzarán con el dígito 1, y así sucesivamente. Después, los grupos de cuentas pueden extenderse, por rubros específicos.

- 1 Activo**
 - 1.1 No Corriente**
 - 1.2 Corriente**
- 2 Patrimonio**
 - 2.1 Capital y Reservas**

3 Pasivo
3.1 No Corriente
3.2 Corriente

De esta forma podría establecerse un catálogo a base de códigos de tres o cuatro dígitos. Este sistema de codificación presenta las siguientes ventajas de su uso:

- I) La nomenclatura permite la integración o desintegración de las cuentas. .
- II) La nomenclatura permite el ensanchamiento ordenado de las cuentas, creciendo las cuentas a partir de cierto nivel o de conformidad con las necesidades de clasificación.
- III) Permite la intercalación de cuentas adicionales no previstas, sin alterar el orden.
- IV) Reúne las cualidades indispensables para su proceso electrónico.

b. Codificación alfabética

Como su nombre lo indica, se basa en el uso del alfabeto para identificar a las diferentes cuentas, no es muy usado por presentar bastante dificultad en su aplicación.

Balance

- A Activo
- B Patrimonio
- C Pasivo

Estado de Resultados

- D Ingresos
- E Costos de Ventas
- F Otros Ingresos y Gastos
- G Gastos de Operación

c. Codificación alfanumérica

Se basa en el uso combinado de la codificación numérica y el alfabético, para numerar las cuentas, generalmente se usa para identificar las sub-cuentas de cuentas que presentan muchas divisionarias.

- A Activo**
 - 1 No Corriente**
 - 2 Corriente**
- B Patrimonio**
 - 1 Capital y Reservas**
- C Pasivo**
 - 1 No Corriente**
 - 2 Corriente**

4.3.11 Descripción Contable

En esta sección se describe la forma de registro, el objeto de cargo y abono, de cada cuenta contable integrante del catálogo de cuentas.

4.3.12 Estados financieros

Contiene los formatos preestablecidos para presentar los estados financieros básicos.

4.4 Manuales y tipos de manuales

4.4.1 Manuales

Son instrumentos informativos de carácter dinámico, que sirven para instruir a los miembros de la organización acerca de los aspectos que dan vida a

la misma, entre otros, sus funciones, autoridad, normas, procedimientos, políticas, objetivos y cargos.

Ventajas

- a) Son una fuente permanente de información sobre prácticas generales y sectoriales de la organización.
- b) Permiten hacer efectivos los procedimientos.
- c) Evitan discusiones y malos entendidos, al quedar plasmadas por escrito las normas.
- d) Facilitan el establecimiento de estándares.
- e) Posibilitan la normalización de actividades.
- f) Permiten el entrenamiento y capacitación de nuevos empleados.
- g) Constituyen un valioso elemento de consulta.
- h) Evitan la improvisación.

Limitaciones

- a) Una de las principales limitaciones que presentan los manuales, es que con el tiempo pueden perder vigencia y si no se actualizan, carecerán de importancia para la organización.
- b) Son en lo general, poco flexibles.
- c) Limitan la iniciativa y creatividad del personal.
- d) Una deficiente redacción, los hace difíciles de entender.
- e) Incluyen solo aspectos formales de la organización, sin considerar los informales que normalmente son importantes para la misma.

En resumen, para que los manuales cumplan con eficiencia sus propósitos deben satisfacer los siguientes requisitos:

- a) Su redacción debe ser clara y sencilla, además de contener una diagramación adecuada.
- b) Deben permitir actuar con flexibilidad cuando las circunstancias así lo requieran.
- c) Deben permitir actuar con flexibilidad cuando las circunstancias así lo requieran.
- d) Deben satisfacer necesidades reales de la organización.
- e) Debe revisarse continuamente su contenido con el objeto de mantenerlo actualizado.
- f) Instruir al personal en su utilización, para obtener un resultado óptimo.

4.4.2 Tipos de manuales

Los manuales referidos a la organización son los de organización, de políticas y de cargos.

- a) El Manual de Organización, es uno de los más importantes y siempre debería existir en cualquier organización. En el se describe literalmente el organigrama, definiendo objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los diferentes puestos de trabajo que componen su estructura.
- b) El Manual de Políticas, es la descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos por los directivos y ejecutivos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. Este tipo de manual puede ser complementado con circulares y memorándum, atendiendo a los cambios del medio ambiente, con el fin de difundir y hacer llegar su contenido a los niveles administrativos correspondientes.
- c) El Manual de Cargos, también llamado de “Descripción de Cargos”, es utilizado en el área de recursos humanos y tiene por objetivo definir cada

puesto de trabajo de la organización así como el perfil de la persona que lo ostentara.

Los referidos al personal de usuario, de inducción, y los de normas y procedimientos administrativos y de control.

- a) Los Manuales de Usuario son aquellos que permiten guiar al empleado en el uso de un sistema o equipo.
- b) El Manual de Inducción también llamado “Manual del empleado”, tiene por objeto lograr una rápida asimilación del personal nuevo y su posterior entrenamiento, evitando un ingreso traumático a la organización.
- c) Los Manuales de Normas y Procedimientos constituyen la expresión analítica de los procedimientos administrativos, a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la organización, además del enunciado de normas de funcionamiento básicas a las cuales deberán ajustarse los miembros de la misma. Estos manuales contienen normas, procedimientos, flujogramas y formularios utilizados en cada actividad.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA UNA EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑAL DE INTERNET.

5.1 Presentación

El control permite verificar que las decisiones y los resultados sean acordes a los planes establecidos; las normas, políticas, procedimientos, metas, estrategias y otros métodos que ayudan a evitar y corregir desviaciones en los comportamientos y los resultados deseados en una empresa; por lo que el control interno se expresa a través de las políticas, normas y procedimientos aprobados por la gerencia y sus colaboradores, mediante la aplicación de: técnicas de dirección, verificación, evaluación del riesgo, regulaciones administrativas y manuales de procedimientos administrativos y controles internos contables.

Actualmente en la empresa comercial de distribución de señal de internet no está definido un modelo, sistema o procedimiento específico de cómo debe ser un diseño de un manual de procedimientos administrativos y controles internos contables; sin embargo, existen lineamientos mínimos, como comunicados, circulares y reglas emitidas por la gerencia, que contribuyen al cumplimiento de sus objetivos.

El objetivo general que se persigue es establecer procedimientos de control administrativo y controles contables para presentar información financiera que garantice la eficiencia y economía de las operaciones de la empresa facilitando la correcta ejecución de las funciones y asegurando la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información administrativa y contable. Este objetivo se va a cumplir a través del diseño y aplicación de los manuales de normas y procedimientos, de organización y manual contable, que servirán de control preventivo.

5.1.1. Actividades realizadas para la elaboración del trabajo.

Como primer punto se conoció la empresa, la forma en que esta desempeña sus actividades y operaciones. Se utilizó el método de investigación por medio de la entrevista, donde se entabló una conversación en forma personal con los encargados de cada tarea, para conocer sobre los procedimientos o formas de registro de las operaciones que se realizan dentro de la empresa; así como también se complementó esta técnica de investigación con la observación y la inspección, para evitar que el entrevistado pudiera ocultar información o bien presentar las cosas mejor de lo que en realidad son.

Con los resultados de la entrevista, observación y la inspección se analizaron los resultados y se procedió al establecimiento y análisis de los riesgos que afectan que la información financiera llegue a la gerencia de forma correcta y oportuna para la toma de decisiones.

La Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet no contaba con los manuales de procedimientos, contable y de organización, lo que ocasionaba que las actividades de la empresa no se desarrollaran de forma correcta, se desperdiciaba tiempo y no contaba con el personal adecuado para la elaboración de las actividades dentro de la empresa.

A continuación se presentan los resultados del trabajo realizado, para que sirvan de guía o ayuda a la Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet.

5.1.2 Análisis de Riesgo en una Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet.

Generalmente, la información que llega a la gerencia de la unidad de análisis es distinta a la información real de lo sucedido en un evento no deseado que produce pérdidas, esto perjudica la toma de una oportuna y efectiva decisión, para el control efectivo de los riesgos, daños a los materiales, equipos, e información. Por este motivo es necesario estar al tanto de cada una de las actividades, en este caso las áreas: técnica, bodega, compras, ventas, cobros, secretaria y contabilidad, con el objeto de conocer los posibles riesgos, y las medidas a establecer para reducir estos riesgos.

Riesgos de las áreas de la Empresa Comercial de Distribución de Internet.

Es la probabilidad que un peligro (causa inminente de pérdida), exista en una actividad determinada durante un periodo definido en las diferentes áreas de la empresa, la cual puede ocasionar robos, accidente entre otros, con consecuencias factibles de ser estimados.

Toda actividad que realice el personal conlleva un riesgo, ya que la exente de ello representa inmovilidad total, si todos nos quedamos sin hacer nada y se detuvieran todas las actividades operativas de las áreas, aún existirían riesgos, no cabe duda que menores, pero existirían, el riesgo cero no existe; además si no es controlado hace que el logro de los objetivos operacionales sea incierto.

Cuando un riesgo se sale de control produce accidentes que provocan, pérdidas financieras, daños a los equipos, no fluye la información dentro de la empresa, se cometen errores e irregularidades; todo esto resulta como pérdida para la empresa, ya que ocurrido un accidente la empresa debe:

- Contratar un nuevo trabajador y prepararlo para esa actividad.
- Redistribuir los trabajadores en las áreas.

- Perdidas de tiempo.
- Aumentos de pago de indemnizaciones.
- Pérdida de tiempo de los trabajadores involucrados en el accidente.
- Interrupción de las actividades y traslados de personal por fraudes.

Determinación, evaluación y comunicación del riesgo

Por lo anteriormente expuesto es necesario estar al tanto de cada una de las actividades operativas dentro de la empresa y sus diferentes áreas, con el objeto de conocer los posibles riesgos que lo afectan. Debemos utilizar las diferentes técnicas y herramientas para su determinación, evaluación correcta presentación, a efecto que estos no afecten significativamente los objetivos de las áreas de la empresa.

Determinación del riesgo mediante tormenta de ideas

Se deberá realizar en sesiones de facilitación o sesiones de trabajo de las diferentes áreas dentro de la empresa, deben participar activamente en la determinación de los posibles riesgos, esto se deberá realizar al inicio de cada año.

Probabilidad: es la posibilidad de que ocurrirá un evento (riesgo), la cual se deberá valorar, así.

Probabilidad		
1	Baja	
2	Menor	
3	Media	
4	Mayor	
5	Alta	

Impacto: son las consecuencias o pérdidas si el o los eventos ocurren, el cual se deberá valorar así.

Impacto		
1	Mínimo	
2	Bajo	
3	Moderado	
4	Severo	
5	Catastrófico	

Cuatro sugerido para determinar los riesgos
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área de Bodega

Riesgos	Interno y/o Externo	Impacto (I)	Probabilidad (P)	I x P (Total)
Conteos realizados irresponsablemente	Interno	3	3	9
Manejo inadecuado de cada material y recepción de material no solicitado por confusión del proveedor	Externo	1	2	2
Error de tecleo, confusión de códigos y de números al ingresar la información al sistema	Interno	4	4	16
Deterioro del material	Externo	3	2	6
Despacho de materiales de más o de menos, Despacho de materiales similares o de códigos similares	Interno	4	3	12
Gastos innecesarios, por materiales de poco uso.	Interno	4	3	12
Deterioro de materiales y pérdida del mismo.	Externo	3	3	9
Mayores probabilidades de robo.	Externo	3	4	12

Números mayores indican mayor intensidad, imprescindible definir valores y medidas

Evaluación de riesgos metodología y técnicas

Con los riesgos determinados, se procede a su evaluación de acuerdo a una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas; la administración deberá aplicar, técnicas cualitativas cuando los riesgos no se presenten a la cuantificación o cuando no están disponibles datos suficientes y creíbles para una evaluación cuantitativa o la obtención y análisis de ellos nos resulte eficaz por su coste, las técnicas cuantitativas típicamente aportan más precisión y se usan en actividades más complejas y sofisticadas.

Técnica cualitativa

Para la aplicación de esta técnica, requiere que quienes la pongan en práctica, tengan el conocimiento y comprensión de los acontecimientos posibles y del contexto y dinámica que rodea al área.

Medición ordinal

En este tipo de medición del riesgo, se describen en orden de importancia, con etiquetas del tipo:

- Alta
- Media
- Baja

Cuadro sugerido, evaluación de riesgos
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área de Bodega

No.	Actividad	Riesgo	Probabilidad de Suceso
1	Conteo físico de cada uno de los artículos para solicitar nueva compra.	Conteos realizados irresponsablemente	Media
2	Descargo y revisión contra listas de cada una de las clases de materiales.	Manejo inadecuado de cada material y recepción de material no solicitado por confusión del proveedor	Baja
3	Ingreso al sistema de inventarios de cada uno de los materiales recibidos	Error de tecleo, confusión de códigos y de números al ingresar la información al sistema	Alta
4	Almacenamiento del material	Deterioro del material	Baja
5	Despacho de Materiales.	Despacho de materiales de más o de menos, Despacho de materiales similares o de códigos similares	Media
6	Compra de materiales de poco movimiento.	Gastos innecesarios, por materiales de poco uso.	Media
7	Manipulación de materiales delicados, como pad, ecualizadores, conectores 500 con pin, agujas, adaptadores.	Deterioro de materiales y pérdida del mismo.	Media
8	Almacenamiento y resguardo de materiales delicados y de precios altos	Mayores probabilidades de robo.	Media

Presentación de la evaluación de riesgos

La presentación es una manera clara y concisa resulta especialmente importante en el caso de la evaluación cualitativa, dado que en este caso los riesgos no se resumen en una cifra o intervalo numérico, como sucede en las técnicas cuantitativas, para este caso utilizaremos en mapa de riesgos.

Mapa de riesgos

Representa gráficamente la probabilidad e impacto de uno o más riesgos. Puede adoptar la forma de mapa de calor o diagrama de proceso, los riesgos se deben presentar de manera que los más significativos (mayor probabilidad y/o impacto), diferenciándolos de los menos significativos (menor probabilidad y/o impacto), calificándolos en riesgo alto, medio y bajo.

Mapa de calor sugerido
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área de Bodega

No.	Actividad	Descripción del riesgo	Probabilidad	Impacto
1	Conteo físico de cada uno de los artículos para solicitar nueva compra.	Conteos realizados irresponsablemente	Media	Moderado
2	Descargo y revisión contra listas de cada una de las clases de materiales.	Manejo inadecuado de cada material y recepción de material no solicitado por confusión del proveedor	Menor	Mínimo
3	Ingreso al sistema de inventarios de cada uno de los materiales recibidos	Error de tecleo, confusión de códigos y de números al ingresar la información al sistema	Mayor	Severo
4	Almacenamiento del material	Deterioro del material	Menor	Moderado
5	Despacho de Materiales.	Despacho de materiales de más o de menos, Despacho de materiales similares o de códigos similares	Media	Severo
6	Compra de materiales de poco movimiento.	Gastos innecesarios, por materiales de poco uso.	Media	Severo
7	Manipulación de materiales delicados, como pad, ecualizadores, conectores 500 con pin, agujas, adaptadores.	Deterioro de materiales y pérdida del mismo.	Media	Moderado
8	Almacenamiento y resguardo de materiales delicados y de precios altos	Mayores probabilidades de robo.	Mayor	Moderado

Con los resultados de los cuadros se dan a conocer cuáles son los riesgos altos y bajos y en los cuales se debe de poner más atención al momento de implementar medidas de control para prevenirlos.

Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
Análisis de Riesgos
 Cuadro 1. Área de Bodega

FASE	RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS	MEDIDAS CORRECTIVAS
Conteo físico de cada uno de los artículos para solicitar nueva compra.	Conteos realizados irresponsablemente	Crear una cultura de responsabilidad en cada uno de los empleados para que realicen su trabajo correctamente.	Asignar a otra persona para realizar un segundo conteo físico y comparar contra el sistema existente.
Descargo y revisión contra listas de cada una de las clases de materiales.	Manejo inadecuado de cada material y recepción de material no solicitado por confusión del proveedor	Explicar al departamento de bodega, la forma correcta de descargar el material, el procedimiento de revisión de la mercadería y las características del material solicitado.	Supervisar el descargo y revisión de cada uno de los materiales.
Ingreso al sistema de inventarios de cada uno de los materiales recibidos	Error de tecleo, confusión de códigos y de números al ingresar la información al sistema	Crear una codificación no confusa para cada producto, y concentración para el ingreso de la información al sistema.	Supervisión y revisión de que el ingreso del material al sistema sea conforme al material y la cantidad establecida y solicitada por el departamento de compras
Almacenamiento del material	Deterioro del material	Establecer normas de almacenamiento.	Revisión y rectificación de las condiciones de almacenamiento
Despacho de Materiales.	Despacho de materiales de más o de menos, Despacho de materiales similares o de códigos similares	Capacitar al trabajador para poder identificar cada uno de los materiales, uso y codificación.	Supervisión y revisión del material solicitado contra proforma de orden de compra.
Compra de materiales de poco movimiento.	Gastos innecesarios, por materiales de poco uso.	Capacitar al departamento con el listado de los materiales de uso frecuente.	Realizar revisión de materiales de uso frecuente y señalar los de poco uso, al momento de realizar la compra.

Fuente: Autor

Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
Análisis de Riesgos
Cuadro 1. Área de Bodega

FASE	RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS	MEDIDAS CORRECTIVAS
Manipulación de materiales delicados, como pad, ecualizadores, conectores 500 con pin, agujas, adaptadores.	Deterioro de materiales y pérdida del mismo.	Utilizar cajas plásticas y colocarlas separadas de los materiales pesados.	Supervisión y corrección en la manipulación de los materiales.
Almacenamiento y resguardo de materiales delicados y de precios altos	Mayores probabilidades de robo.	Crear una bodega especial para materiales delicados y de precios altos, custodiado por una persona de confianza	Supervisar y realizar conteos periódicos de la bodega especial

Fuente: Autor

Área de Compras

Cuatro sugerido para determinar los riesgos
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área de Compras

Riesgos	Interno y/o Externo	Impacto (I)	Probabilidad (P)	I x P (Total)
Que el reporte generado por el sistema no esté de acuerdo con la existencia física	Interno	4	3	12
Compra de Materiales con mayor precio al no existir comparación con otros proveedores	Interno	3	3	9
Compra de materiales de precios altos, de difícil consumo, cantidad no apropiada.	Interno	4	3	12
Producto y cantidad no solicitada, materiales defectuosos	Externo	3	3	9
Aumento de los costos de almacenaje, espacio ocioso, producto defectuoso	Interno	2	1	2
Fraude, Robo, Irregularidades	Interno	4	4	16

Números mayores indican mayor intensidad, imprescindible definir valores y medidas

Cuadro sugerido, evaluación de riesgos
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área de Compras

No.	Actividad	Riesgo	Probabilidad de Suceso
1	Revisión de reporte de máximos y mínimos	Que el reporte generado por el sistema no esté de acuerdo con la existencia física	Media
2	Cotización con cada uno de los posibles proveedores de los materiales a solicitar.	Compra de Materiales con mayor precio al no existir comparación con otros proveedores	Media
3	Aprobación de pedido	Compra de materiales de precios altos, de difícil consumo, cantidad no apropiada.	Media
4	Recepción de los materiales y comparación con orden de compra	Producto y cantidad no solicitada, materiales defectuosos	Media
5	Reclamaciones por artículos dañados o faltantes	Aumento de los costos de almacenaje, espacio ocioso, producto defectuoso	Baja
6	Pago a proveedores.	Fraude, Robo, Irregularidades	Alta

Mapa de calor sugerido
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área de Compras

No.	Actividad	Descripción del riesgo	Probabilidad	Impacto
1	Revisión de reporte de máximos y mínimos	Que el reporte generado por el sistema no esté de acuerdo con la existencia física	Media	Severo
2	Cotización con cada uno de los posibles proveedores de los materiales a solicitar.	Compra de Materiales con mayor precio al no existir comparación con otros proveedores	Media	Moderado
3	Aprobación de pedido	Compra de materiales de precios altos, de difícil consumo, cantidad no apropiada.	Media	Severo
4	Recepción de los materiales y comparación con orden de compra	Producto y cantidad no solicitada, materiales defectuosos	Media	Moderado
5	Reclamaciones por artículos dañados o faltantes	Aumento de los costos de almacenaje, espacio ocioso, producto defectuoso	Baja	Bajo
6	Pago a proveedores.	Fraude, Robo, Irregularidades	Mayor	Severo

Con los resultados de los cuadros se dan a conocer cuáles son los riesgos altos y bajos y en los cuales se debe de poner más atención al momento de implementar medidas de control para prevenirlos.

Es por ello que a continuación se da a conocer cuáles son las medidas preventivas y correctivas a implementarse en el área descrita.

Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
Análisis de Riesgos
Cuadro 2. Área de Compras

FASE	RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS	MEDIDAS CORRECTIVAS
Revisión de reporte de máximos y mínimos	Que el reporte generado por el sistema no esté de acuerdo con la existencia física	Conteo físico de las existencias de tal forma que esté de acuerdo al reporte generado por el sistema	Supervisión y seguimiento del conteo físico para determinar los máximos y mínimos reales
Cotización con cada uno de los posibles proveedores de los materiales a solicitar.	Compra de Materiales con mayor precio al no existir comparación con otros proveedores	Comparación con compras anteriores y cotizar por lo menos con tres proveedores	Revisar y aprobar cada una de las órdenes de pedido
Aprobación de pedido	Compra de materiales de precios altos, de difícil consumo, cantidad no apropiada.	Aprobación de Pedido y emisión de orden de compra por persona de mayor jerarquía dentro de la empresa	Revisión y aprobación de pedido y orden de compra
Recepción de los materiales y comparación con orden de compra	Producto y cantidad no solicitada, materiales defectuosos	Conteo físico y verificación de los materiales solicitados, contra orden de compra	Supervisión y seguimiento de la recepción de los materiales solicitados.
Reclamaciones por artículos dañados o faltantes	Aumento de los costos de almacenaje, espacio ocioso, producto defectuoso	Elaborar lista por cada material dañado y preparar oportunamente las reclamaciones	Supervisión y aprobación de la reclamaciones de materiales dañados
Pago a proveedores.	Fraude, Robo, Irregularidades	Aprobación y firma de por lo menos dos personas de mayor jerarquía dentro de la empresa	Supervisión y revisión de los cheques emitidos para pago de proveedores.

Fuente: Autor

Área de Ventas

Cuatro sugerido para determinar los riesgos
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área de Ventas

Riesgos	Interno y/o Externo	Impacto (I)	Probabilidad (P)	I x P (Total)
Usuarios con mala moral, crediticia y social	Externo	1	2	2
Pérdida, robo o extravió del cobro de la venta.	Interno	4	5	20
Robo, extravió o jineteo de cobro de facturas.	Interno	5	5	25
Pérdida de posibles ventas, robo	Externo	3	3	9
No existencia de comparación exacta de ventas mensuales provocando pérdidas de ventas	Interno	4	4	16

Números mayores indican mayor intensidad, imprescindible definir valores y medidas

Cuadro sugerido, evaluación de riesgos
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área de Ventas

No.	Actividad	Riesgo	Probabilidad de Suceso
1	Solicitud de Servicio	Usuarios con mala moral, crediticia y social	Baja
2	Entrega de factura cobrada y deposito por venta de servicio de internet.	Pérdida, robo o extravió del cobro de la venta.	Alta
3	Revisión de talonarios de facturas.	Robo, extravió o jineteo de cobro de facturas.	Alta
4	Fuerza de ventas	Pérdida de posibles ventas, robo	Media
5	Control de ventas	No existencia de comparación exacta de ventas mensuales provocando pérdidas de ventas	Alta

Mapa de calor sugerido
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área de Ventas

No.	Actividad	Descripción del riesgo	Probabilidad	Impacto
1	Solicitud de Servicio	Usuarios con mala moral, crediticia y social	Menor	Mínimo
2	Entrega de factura cobrada y deposito por venta de servicio de internet.	Pérdida, robo o extravió del cobro de la venta.	Alta	Severo
3	Revisión de talonarios de facturas.	Robo, extravió o jineteo de cobro de facturas.	Alta	Catastrófico
4	Fuerza de ventas	Pérdida de posibles ventas, robo	Media	Moderado
5	Control de ventas	No existencia de comparación exacta de ventas mensuales provocando pérdidas de ventas	Mayor	Severo

Con los resultados de los cuadros se dan a conocer cuáles son los riesgos altos y bajos y en los cuales se debe de poner más atención al momento de implementar medidas de control para prevenirlos.

Es por ello que a continuación se da a conocer cuáles son las medidas preventivas y correctivas a implementarse en el área descrita.

Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
Análisis de Riesgos
Cuadro 3. Área de Ventas

FASE	RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS	MEDIDAS CORRECTIVAS
Solicitud de Servicio	Usuarios con mala moral, creditticia y social	Análisis de usuarios por secretaría.	Revisión y supervisión de expediente de cliente con documentación completa.
Entrega de factura cobrada y deposito por venta de servicio de internet.	Pérdida, robo o extravío del cobro de la venta.	Deposito de venta diarios al final del día.	Depositar al final del día los cobros realizados.
Revisión de talonarios de facturas.	Robo, extravío o jineteo de cobro de facturas.	Inducción al personal de forma de entrega de facturas.	Revisión y supervisión de talonarios de facturas físicas al momento de entrega.
Fuerza de ventas	Pérdida de posibles ventas, robo	Desarrollar programas eficaces de capacitación de venta, uso y características del servicio al cliente, para asesores ventas nuevos y experimentados	Supervisar el nivel de venta de la fuerza de ventas y cuestionar a los cliente sobre el servicio que presta el asesor de ventas
		Motivar e Incentivar a la fuerza de ventas y cobranza	
Control de ventas	No existencia de comparación exacta de ventas mensuales provocando pérdidas de ventas	Análisis de reportes del volumen de ventas diarios, semanal, mensual y anual por vendedor, con respecto a lo presupuestado o las ventas anteriores	Supervisión de que la metas establecidas en el área de ventas se realicen con respecto a los meses anteriores o a lo presupuestado

Fuente: Autor

Área de Cobros

Cuatro sugerido para determinar los riesgos
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área de Cobros

Riesgos	Interno y/o Externo	Impacto (I)	Probabilidad (P)	I x P (Total)
Pérdida de tiempo de trabajo, por no tener supervisión.	Externo	5	5	25
Pérdida, robo o extravió del cobro diario.	Interno	4	5	20
Robo, extravió o jineteo de cobro de facturas.	Interno	4	4	16
Cuentas incobrables	Interno	4	4	16

Números mayores indican mayor intensidad, imprescindible definir valores y medidas

Cuadro sugerido, evaluación de riesgos
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área de Cobros

No.	Actividad	Riesgo	Probabilidad de Suceso
1	Establecer rutas de cobro	Pérdida de tiempo de trabajo, por no tener supervisión.	Alta
2	Entrega de cobro del servicio de internet.	Pérdida, robo o extravió del cobro diario.	Alta
3	Revisión de talonarios de facturas.	Robo, extravió o jineteo de cobro de facturas.	Media
4	Antigüedad de saldos para cobros a usuarios	Cuentas incobrables	Media

Mapa de calor sugerido
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área de Cobros

No.	Actividad	Descripción del riesgo	Probabilidad	Impacto
1	Establecer rutas de cobro	Pérdida de tiempo de trabajo, por no tener supervisión.	Alta	Catastrófico
2	Entrega de cobro del servicio de internet.	Pérdida, robo o extravió del cobro diario.	Alta	Severo
3	Revisión de talonarios de facturas.	Robo, extravió o jineteo de cobro de facturas.	Mayor	Severo
4	Antigüedad de saldos para cobros a usuarios	Cuentas incobrables	Mayor	Severo

Con los resultados de los cuadros se dan a conocer cuáles son los riesgos altos y bajos y en los cuales se debe de poner más atención al momento de implementar medidas de control para prevenirlos.

Es por ello que a continuación se da a conocer cuáles son las medidas preventivas y correctivas a implementarse en el área descrita.

Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
Análisis de Riesgos
Cuadro 4. Área de Cobros

FASE	RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS	MEDIDAS CORRECTIVAS
Establecer rutas de cobro	Pérdida de tiempo de trabajo, por no tener supervisión.	Proporcionar listado de ruta para cobro de usuarios diario.	Establecer metas de cobros diarios, y verificar con listado los cobros realizados
Entrega de cobro del servicio de internet.	Pérdida, robo o extravío del cobro diario.	Deposito de cobros diarios al final del día.	Depositar al final del día los cobros realizados.
Revisión de talonarios de facturas.	Robo, extravío o jineteo de cobro de facturas.	Inducción al personal de forma de entrega de facturas.	Revisión y supervisión de talonarios de facturas físicas al momento de entrega.
Antigüedad de saldos para cobros a usuarios	Cuentas incobrables	Reuniones semanales para analizar y revisar saldos de los usuarios, para proceder a su cobro	Supervisión y análisis de la antigüedad de saldos de los usuarios.

Fuente: Autor

Área Técnica

Cuatro sugerido para determinar los riesgos
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área Técnica

Riesgos	Interno y/o Externo	Impacto (I)	Probabilidad (P)	I x P (Total)
Que el técnico no realice a tiempo la revisión o instalación y el cliente no quiera el servicio.	Interno	5	5	25
Robo de material o uso inadecuado del mismo.	Interno	4	4	16
Robo de materiales o solicitud de mas ocasionando pérdidas para la empresa.	Interno	4	4	16
Pérdida de tiempo por personal	Interno	4	4	16

Números mayores indican mayor intensidad, imprescindible definir valores y medidas

Cuadro sugerido, evaluación de riesgos
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área Técnica

No.	Actividad	Riesgo	Probabilidad de Suceso
1	Entrega de orden de instalación y revisión.	Que el técnico no realice a tiempo la revisión o instalación y el cliente no quiera el servicio.	Alta
2	Uso de materiales para instalaciones y revisiones.	Robo de material o uso inadecuado del mismo.	Media
3	Solicitud de materiales por área técnica.	Robo de materiales o solicitud de mas ocasionando pérdidas para la empresa.	Media
4	Trabajo técnico.	Pérdida de tiempo por personal	Media

Mapa de calor sugerido
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área Técnica

No.	Actividad	Descripción del riesgo	Probabilidad	Impacto
1	Entrega de orden de instalación y revisión.	Que el técnico no realice a tiempo la revisión o instalación y el cliente no quiera el servicio.	Alta	Catastrófico
2	Uso de materiales para instalaciones y revisiones.	Robo de material o uso inadecuado del mismo.	Mayor	Severo
3	Solicitud de materiales por área técnica.	Robo de materiales o solicitud de mas ocasionando pérdidas para la empresa.	Mayor	Severo
4	Trabajo técnico.	Pérdida de tiempo por personal	Mayor	Severo

Con los resultados de los cuadros se dan a conocer cuáles son los riesgos altos y bajos y en los cuales se debe de poner más atención al momento de implementar medidas de control para prevenirlos.

Es por ello que a continuación se da a conocer cuáles son las medidas preventivas y correctivas a implementarse en el área descrita.

Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
Análisis de Riesgos
Cuadro 5. Área Técnica.

FASE	RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS	MEDIDAS CORRECTIVAS
Entrega de orden de instalación y revisión.	Que el técnico no realice a tiempo la revisión o instalación y el cliente no quiera el servicio.	Monitoreo constante a técnico para verificación de trabajo.	Revisión de ordenes de instalaciones y revisiones realizadas y constatar con cliente la satisfacción del servicio.
Uso de materiales para instalaciones y revisiones.	Robo de material o uso inadecuado del mismo.	Capacitar al área técnica la forma y uso de material en instalaciones y revisiones.	Revisión de ordenes de instalación y revisión el uso de materiales utilizados contra entregados.
Solicitud de materiales por área técnica.	Robo de materiales o solicitud de mas ocasionando pérdidas para la empresa.	Aprobación de orden de solicitud de materiales.	Revisión y aprobación de solicitud de materiales por personal autorizado.
Trabajo técnico.	Pérdida de tiempo por personal	Monitoreo de personal técnico.	Supervisión del trabajo de técnico y monitoreo de trabajo que este realizando.

Fuente: Autor

Área de Contabilidad

Cuatro sugerido para determinar los riesgos
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área de Contabilidad

Riesgos	Interno y/o Externo	Impacto (I)	Probabilidad (P)	I x P (Total)
Reportes erróneos, gastos no registrados, ingresos no registrados.	Interno	4	5	25
Multas, Intereses	Interno	4	4	16
Errores, irregularidades, fraude	Interno	4	3	12
Desconocimiento de la situación real de la empresa		5	5	25
Errores, irregularidades, fraude	Interno	4	3	12

Números mayores indican mayor intensidad, imprescindible definir valores y medidas

Cuadro sugerido, evaluación de riesgos
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área de Técnica

No.	Actividad	Riesgo	Probabilidad de Suceso
1	Integración de cuentas y conciliaciones bancarias	Reportes erróneos, gastos no registrados, ingresos no registrados.	Alta
2	Realizar los cálculos, pagos mensuales y trimestrales de Impuestos	Multas, Intereses	Media
3	Documentación contable	Errores, irregularidades, fraude	Media
4	Reporte de Estados Financieros	Desconocimiento de la situación real de la empresa	Alta
5	Registros contables	Errores, irregularidades, fraude	Media

Mapa de calor sugerido
 Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
 Área de Técnica

No.	Actividad	Descripción del riesgo	Probabilidad	Impacto
1	Integración de cuentas y conciliaciones bancarias	Reportes erróneos, gastos no registrados, ingresos no registrados.	Alta	Severo
2	Realizar los cálculos, pagos mensuales y trimestrales de Impuestos	Multas, Intereses	Mayor	Severo
3	Documentación contable	Errores, irregularidades, fraude	Media	Severo
4	Reporte de Estados Financieros	Desconocimiento de la situación real de la empresa	Alta	Catastrófico
5	Registros contables	Errores, irregularidades, fraude	Media	Severo

Con los resultados de los cuadros se dan a conocer cuáles son los riesgos altos y bajos y en los cuales se debe de poner más atención al momento de implementar medidas de control para prevenirlos.

Es por ello que a continuación se da a conocer cuáles son las medidas preventivas y correctivas a implementarse en el área descrita.

Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet
Análisis de Riesgos
Cuadro 6. Contabilidad

FASE	RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS	MEDIDAS CORRECTIVAS
Integración de cuentas y conciliaciones bancarias	Reportes erróneos, gastos no registrados, ingresos no registrados.	Actualizar y realizar mensualmente las Integraciones de cuentas contables y conciliaciones bancarias	Revisar las integraciones mensuales de cuentas contables y conciliaciones bancarias.
Realizar los cálculos, pagos mensuales y trimestrales de Impuestos	Multas, Intereses	Calendarizar los pagos de Impuestos por persona encargada	Revisar la calendarización, la forma de cálculo, formularios y pago de impuestos
Documentación contable	Errores, irregularidades, fraude	Cada documentación debe estar firmada por el responsable y aprobada por la persona que le corresponda	Revisar las firmas de los responsables y la aprobación de la documentación contable
Reporte de Estados Financieros	Desconocimiento de la situación real de la empresa	Contabilización de las transacciones de la empresa en el periodo que se realice y entrega de estados financieros mensuales a la gerencia.	Revisión de los Estados Financieros mensualmente
Registros contables	Errores, irregularidades, fraude	Implementación de un Manual Contable para poder registrar cada una de las operaciones, y revisión y aprobación de las pólizas contables.	Revisiones periódicas de las operaciones contables de la empresa

Fuente: Autor

5.2. Funciones y Medidas de Control Interno en una Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet.

5.2.1 Área de Compras

Se dedica a la adquisición de los materiales, equipos y accesorios que son utilizados en la empresa, para la distribución del servicio de señal de internet. Las transacciones derivadas de este proceso se registran en diversas cuentas de activo y gastos. De la diferencia en tiempo que existe en la recepción del bien o mercadería y el pago, surgen diversas cuentas de pasivo, asociado a esta transacción.

A.) Funciones Típicas:

- 1.) Preparación de solicitud de compra.
- 2.) Solicitud de compra.
- 3.) Solicitud de cotización.
- 4.) Selección de mejor proveedor.
- 5.) Solicitar autorización para la adquisición de bienes y servicios.
- 6.) Función específica de importación de materiales y equipos.
- 7.) Recepción de materiales y suministros.
- 8.) Control de calidad de los materiales y servicios adquiridos.

B.) Formas y Documentos Utilizados :

- 1.) Requisición de compra.
- 2.) Pólizas de importaciones.
- 3.) Órdenes de compra.
- 4.) Documentos de recepción.
- 5.) Facturas de proveedores.
- 6.) Solicitud de cheques para compra de materiales, equipos y accesorios.

C.) Objetivos de control interno:

Que las transacciones de compra de materiales, accesorios y equipos, se ejecuten adecuadamente (eficiencia operativa). Mediante el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Requisiciones de compra preparadas manual o electrónicamente.
- Cada solicitud o requisición que sea firmada por un supervisor autorizado.
- El área de compras tiene la autoridad para elaborar órdenes de compra para materiales, accesorios y equipos.
- Las requisiciones de compra son autorizadas por la gerencia.
- Buscar la mejor fuente de abastecimiento y con relación de los materiales, accesorios y equipos importantes será necesario pedir cotizaciones.
- La autorización de pagos de materiales, accesorios y equipos se origina con previa autorización de la requisición de compra, y culmina con el cheque firmado por personas autorizadas.
- Los proveedores, los precios, los pagos anticipados y las condiciones de los materiales, accesorios y equipos, deben autorizarse de acuerdo a políticas adecuadas establecidas por la Gerencia. Se deben establecer estándares para los proveedores potenciales.
- Autorización para pago de embarque y trámite de aduana de equipos y accesorios importados.

D.) Procedimiento de documentación:

- La documentación se considera necesaria, los documentos claves serán las requisiciones de compras y las órdenes de compra, estas serán formuladas por el área de compras y deben tener una descripción precisa de los materiales, accesorios y equipos deseados, cantidades, precios, nombre y domicilio del proveedor, pre-numeradas si fuera el caso, firmadas y autorizadas.
- Las transacciones deben estar apropiadamente registradas.
- Contabilizar en el diario las transacciones de compras y desembolsos y registrar en el mayor es responsabilidad de contabilidad.

- El departamento de contabilidad deberá asegurarse de la correcta clasificación de cuentas.
- Los procedimientos contables también incluyen el afectar los registros de inventarios por razón de las compras.

5.2.2 Área de Bodega

Es un rubro estrechamente ligado a compras. Del nivel de materiales, accesorios y equipos, dependerá el abastecimiento del mercado y la cantidad de compra que tiene que requerirse para ajustarse a la necesidad.

A) Funciones Típicas:

- Inventarios físicos.
- Despacho de materiales, accesorios y equipos.
- Recepción, conteo y recepción de materiales y equipos importados.
- Seguridad de la bodega.
- Ingreso de materiales, equipos y accesorios al sistema.
- Protección de los materiales, equipos y accesorios.
- Determinación de máximos y mínimos de inventario y su control.

B) Formas y Documentos Vitales:

- Proforma de pedido de materiales.
- Reportes de conteos físicos de inventario.

C) Objetivos del Control Interno:

- Los despachos de materiales, equipos y accesorios deben realizarse de acuerdo a criterios establecidos por la gerencia y antes, durante y después de que se ejecute este proceso, es necesario de que el encargado del bodega determine:
 - Que la cantidad de producto despachada esté de acuerdo a la solicitud de pedido de materiales.

- Que la cantidad solicitada exista físicamente en la bodega.
- Que los códigos de los materiales estén correctos.
- Que el material despachado sea el solicitado.
- Inventario físico y revisión de materiales y equipos importados debe realizarse de acuerdo a procedimientos y supervisión establecidos por la gerencia.

5.2.3 Área de Ventas

En este rubro se incluirá la solicitud de servicio de los clientes o usuarios del servicio, cobro del servicio por ventas y recibir efectivo de los usuarios.

A) Funciones Típicas:

- Encargado de analizar, crear y aplicar las estrategias aprobadas por la Gerencia, para dar a conocer el servicio de internet en el mercado.
- Toma de solicitud de orden de instalación del servicio de internet.
- Evaluación y aprobación de solicitud de orden de instalación del servicio por la gerencia.
- Facturación por venta realizada.
- Recepción de dinero por la venta realizada.
- Realizar cuadro de efectivo diario por ventas realizadas.
- Depositar a diario los ingresos por ventas realizadas.
- Realizar cobro de cheques rechazados por instalaciones.
- Realizar entrega diaria a contabilidad por ventas realizadas.

B) Formas y Documentos Utilizados:

- Ordenes de Solicitud de instalación de servicio de internet.
- Facturas de ventas.
- Reporte de comisiones.
- Reportes de ruta para visitas de vendedores.
- Reporte de ingresos diarios.

- Cheques recibidos
- Boletas de depósitos bancarios.

C) Objetivos del Control Interno:

Las transacciones deben de estar debidamente ejecutadas (eficiencia operativa)

- Aceptación de órdenes de instalación de clientes de acuerdo con autorización.
- Facturar a precios y términos autorizados por la gerencia.
- El dinero recibido tiene que ser manejado por persona autorizada.
- El efectivo recibido deberá depositarse intacto e integro a más tardar al final del día de su ingreso.
- Al momento de entregar al final del día los cobros realizados, mostrar talonario de facturas, para evitar jineteeo de efectivo.
- Los ingresos deben registrarse en contabilidad en forma correcta.
- Emitir factura por cada pago realizado por los usuarios.

D) Procedimiento de Documentación:

- Seguridad de que la facturación se produzca al momento en que se recibe el efectivo.
- El efectivo por facturación recibida o el efectivo cobrado a los usuarios se debe depositar diariamente. Posteriormente, se harán resúmenes diarios de ingresos, facturas emitidas respaldados con su respectivo depósito del banco.
- Cada pago del usuario tiene que estar respaldado por su factura.
- Reporte de cheques rechazados para su cobro y re-depósito.
- Reporte de Comisiones de los vendedores.
- Estados de cuenta de los bancos para revisión de depósitos de los clientes por ventas del servicio.

5.2.4 Área de Cobros

En este rubro se incluirá los cobros a los usuarios del servicio de internet, para garantizar que la cartera de usuarios del servicio de internet este al día en lo que se refiere al cobro de la misma.

A) Funciones Típicas:

- Establecer con cartera de usuarios proporcionada por la secretaria las rutas de cobros.
- Establecer los cobros difíciles y trasladar a secretaria para las respectivas llamadas.
- Cobro de usuarios difíciles en las fechas que la secretaria haya establecido con usuarios.
- Cumplir con meta de cobros establecida en cartera de usuarios.
- Determinación de cuentas incobrables.
- Gestión de cobro a usuarios y seguimiento de cuentas morosas.
- Facturación por cobro realizado.
- Recepción de dinero por el cobro realizado.
- Realizar cuadro de efectivo diario por cobros realizados.
- Depositar a diario los ingresos por cobros realizados.
- Realizar cobro de cheques rechazados.
- Realizar entrega diaria a contabilidad por cobros realizados.

B) Formas y Documentos Utilizados:

- Talonarios de facturas para cobros.
- Listados de usuarios por zonas y colonias.
- Reporte de comisiones.
- Reportes de ruta para visitas de cobros.
- Reporte de ingresos diarios.
- Cheques recibidos
- Boletas de depósitos bancarios.

C) Objetivos del Control Interno:

Las transacciones deben de estar debidamente ejecutadas (eficiencia operativa)

- Facturar a precios y términos autorizados por la gerencia.
- Efectuar descuentos del servicio de señal de internet previamente autorizado por la gerencia.
- Al momento de entregar al final del día los cobros realizados, mostrar talonario de facturas, para evitar jineteo de efectivo.
- El efectivo recibido deberá depositarse intacto e integro a más tardar al final del día de su ingreso.
- Los ingresos deben registrarse en contabilidad en forma correcta.
- Emitir factura por cada pago realizado por los usuarios.

D) Procedimiento de Documentación:

- Seguridad de que la facturación se produzca al momento en que se recibe el efectivo.
- El efectivo por facturación recibida o el efectivo cobrado a los usuarios se debe depositar diariamente. Posteriormente, se harán resúmenes diarios de ingresos, facturas emitidas respaldados con su respectivo depósito del banco.
- Cada pago del usuario tiene que estar respaldado por su factura.
- Reporte de cheques rechazados para su cobro y re-depósito.
- Reporte de comisiones por cobros.
- Estados de cuenta de los bancos para revisión de depósitos de los usuarios que depositaron la cuota del servicio de señal de internet.

5.2.5 Área Técnica

Esta área es de carácter operativo, encargado de realizar el levantamiento de líneas de internet, instalaciones y revisiones y de mantener a nivel competitivo la señal de internet.

A) Funciones Típicas:

- Encargada de realizar el levantamiento de líneas de internet.
- Realizar instalaciones del servicio.
- Realizar revisiones del servicio.
- Realizar solicitud de materiales a utilizar tanto en las revisiones como en las instalaciones.
- Solicitar autorización de solicitud de materiales a gerencia.
- Colocar en orden tanto de revisión e instalaciones los materiales, accesorios y equipos utilizados.
- Lograr la satisfacción del usuario del servicio.
- Establecer rutas de instalación y revisión.
- Velar por el buen funcionamiento de la señal de internet.

B) Formas y Documentos Utilizados:

- Ordenes de revisión.
- Ordenes de instalación.
- Solicitud de materiales para revisiones e instalaciones.
- Reporte de comisiones.

C) Objetivos del Control Interno:

Las transacciones deben de estar debidamente ejecutadas (eficiencia operativa)

- Al momento de realizar la orden de instalación se deben detallar los materiales, equipos a accesorios a utilizar.

- Al momento de realizar la orden de revisión se deben detallar los materiales, equipos a accesorios a utilizar.
- Llenar orden de solicitud de materiales y trasladarla a gerencia para aprobación.
- Al solicitar materiales al área de bodega únicamente será despachada si esta previamente firmada de autorizada.
- Dejar cotejado en la orden de instalación y revisión el listado de materiales utilizados al momento de realizarlas.
- Monitoreo de rutas de trabajo, para evitar pérdida de tiempo.
- Establecer con usuario la satisfacción del servicio, después de haberse realizado la instalación o revisión.

D.) Procedimiento de Documentación:

- Reporte de instalaciones y revisiones realizadas.
- Reporte de comisiones por instalaciones durante el mes.

5.2.6 Área de Secretaria

Puesto de trabajo de carácter administrativo, que efectúa funciones secretariales, control de archivos, ingreso al sistema de usuarios activos y responsable de la correspondencia, encargado de asistir al Gerente General.

A) Funciones Típicas:

- Encargada de asistir a la Gerencia.
- Ingreso al sistema los usuarios activos.
- Ingreso las facturas al sistema para actualizar los saldos de los usuarios.
- Imprimir listado de usuarios para cobros.
- Entrega de ordenes de instalación y revisión al área técnica.
- Asistir al área de ventas con papelerías de instalación de nuevos usuarios.
- Coordinar con contabilidad las actividades a realizar por el mensajero.

- Cuadrar saldos de usuarios contra tabular de gerencia.
- Entrega de cobros realizados en oficina a contabilidad diariamente.

B) Formas y Documentos Utilizados:

- Ordenes de revisión.
- Ordenes de instalación.
- Listado de usuarios.
- Facturas.
- Solicitud de instalación.
- Solicitud de revisión.

C) Objetivos del Control Interno:

Las transacciones deben de estar debidamente ejecutadas (eficiencia operativa)

- Verificar las órdenes de instalación proporcionadas por el área de ventas.
- Revisar documentación que sustenta orden de instalación.
- Solicitar la autorización de la orden de instalación a la gerencia.
- Realizar llamadas a usuarios difíciles para cobros.
- Al momento de haberse realizado la orden de instalación o revisión, llamar al usuario para constatar la satisfacción del servicio.
- Coordinar con contabilidad las rutas del mensajero y constatar al final del día que se realizaron todas las actividades impuestas.
- Informar a gerencia si un usuario no está satisfecho con el servicio para evitar corte.
- Negociar los cobros difíciles con usuarios para evitar corte.
- Negociar con el usuario algún descuento previamente autorizado por gerencia.

5.2.7 Área de Contabilidad

En esta área se analiza, evalúa, resume, concilia, ajusta y reclasifica la información proporcionada por las áreas involucradas en el proceso de manera que pueda ser informada la gerencia para la toma de decisiones. Además de recopilación de datos para la preparación de los estados financieros.

A.) Actividades del área de Contabilidad:

- Preparar pólizas de diarios.
- Encargado del área de caja y bancos.
- Control de pago a proveedores.
- Registro de operaciones en el diario.
- Mayorizar operaciones.
- Conversión monetaria.
- Obtener información de las diferentes áreas.
- Custodia de formularios y libros de contabilidad
- Preparación de Estados Financieros.

B.) Formas y Documentos Utilizados:

- Operar diario general.
- Pólizas de diario.
- Mayor general.
- Auxiliares e integraciones de cuentas.
- Estados e informes financieros y demás reportes necesarios.
- Cheques voucher.
- Solicitud de cheques.

C.) Objetivos de Control Interno:

- Los asientos de diario deben autorizarse de acuerdo con las políticas establecidas por la gerencia.
- Los asientos de diario deben ser preparados correcta y oportunamente.

- Las pólizas de diario deben ser firmadas por la persona que las realizó.
- Las pólizas de diario deben ser revisadas por persona autorizada.
- Deben prepararse de acuerdo con políticas gerenciales y que se ajusten a Normas Internacionales de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera.
- Los saldos en el mayor general deben ser periódicamente verificados y evaluados.
- Las integraciones de las cuentas debe ser permanentemente actualizados.
- Los cheques se deben de emitir únicamente con solicitud de cheque previamente, firmada por la persona que solicita y la persona que autoriza dicha solicitud.
- Los cheques deben de llevar mínimo dos firmas establecidas.
- Los informes deben ser preparados correcta y oportunamente sobre bases consistentes y mostrar razonablemente la información.
- El acceso a los libros contables, formularios, áreas de trabajo y los procedimientos de información, deben permitirse solamente de acuerdo a las políticas establecidas por la gerencia.

D.) Tipos de Informe:

- Balance de saldos
- Estados financieros básicos
 - Balance de situación general
 - Estado de resultados
 - Estado de flujo de efectivo.
 - Notas a los estados financieros
- Análisis o razones financieros
- Declaraciones fiscales.

5.2.8 Área de Gerencia

Tiene a su cargo la administración, dirección, control y coordinación de las actividades de la empresa para alcanzar exitosamente los objetivos de la misma.

A) Actividades del área de Gerencia:

- Coordinar las actividades de las diferentes áreas de la empresa.
- Supervisar las actividades de las diferentes áreas de la empresa.
- Autorizar las solicitudes de instalación.
- Autorizar las órdenes de solicitud de materiales al área técnica.
- Autorizar descuentos a usuarios de difícil cobro.
- Negociar con usuarios para evitar corte del servicio de internet.
- Autorizar requisición de compra al área de compras.
- Firma de cheques a contabilidad.
- Autorización reportes para pago de comisiones por instalaciones, ventas y cobros.
- Solicitud de reportes para analizar la situación de la empresa.
- Analizar los estados financieros para la efectiva y oportuna toma de decisiones
- Velar por el buen funcionamiento de las actividades de la empresa.
- Velar por ser una empresa líder en el servicio de señal de internet.

B) Formas y Documentos Utilizados:

- Estados Financieros.
- Reporte de comisiones por instalaciones, ventas y cobros.
- Tabular de usuarios.
- Informes y reportes mensuales del desenvolvimiento de la empresa.
- Solicitud de cheques.
- Cheques.

C) Objetivos de Control Interno:

- Previa autorización se debe de tener suficiente información y documentación.
- Verificar que la información financiera se presente de forma confiable, segura y oportuna para la efectiva toma de decisiones.
- Las solicitudes de materiales, accesorios y equipos, se deben de autorizar con suficiente información y ser corroboradas después de haberse realizado, para verificar su consumo.
- Para realizar la autorización de las solicitudes de instalaciones se debe de tener papelería completa del usuario.
- Evitar cortes de usuarios.
- Negociar descuentos con usuarios de difícil cobro.
- Los cheques deben de ser firmados con suficiente detalle.
- Para solicitar el pago de comisiones por instalaciones, cobros y ventas, se debe de solicitar suficiente detalle que corroboren los datos y cálculo de las comisiones.

D) Tipos de Informe:

- Informe Gerencial.
- Informes mensuales de las operaciones de la empresa.
- Informe de gastos mensuales.
- Informe de presupuestos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Introducción

Este instrumento administrativo, sirve de guía para identificar las funciones que deberán realizar los miembros de la Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet. Contiene el organigrama general y la descripción técnica de los puestos.

La importancia del manual de organización radica en identificar las funciones, políticas, responsabilidades, relaciones laborales, para que los empleados se orienten sin mayor dificultad, en la realización de sus tareas, con el fin de desarrollar armonía laboral para el logro de los objetivos de la empresa. Esto a través de la definición de estructuras básicas para el desempeño y ejecución de las actividades.

Objetivos

- Economizar tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando la dualidad de instrucciones.
- Evitar el uso inadecuado de recursos humanos, materiales y tecnológicos para obtener excelentes resultados en las actividades realizadas.
- Facilitar la inducción de empleados de nuevo ingreso o que sean promovidos a puestos de mayor jerarquía.
- Fortalecer la autoridad y delegación de funciones.
- Determinar la responsabilidad de cada departamento y puesto de trabajo.
- Contribuir a la ejecución apropiada de las tareas encomendadas al personal y favorecer la uniformidad de criterios de trabajo.

Campo de Aplicación

Este instrumento será aplicado en la empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet por las diferentes áreas que la integran.

Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet**1. Antecedentes históricos de la empresa**

Internet, S.A., fue constituida el 01 de enero del 2,005, por un plazo indefinido y es regulada de acuerdo a las leyes de la República de Guatemala.

El objetivo principal de la empresa es prestar el servicio de señal de internet.

Misión:

Enfocar la capacidad, tiempo y experiencia ofreciendo servicios de señal de internet, a precio conveniente y servicio de calidad para satisfacer a los usuarios del servicio.

Visión:

Ser la empresa líder por excelencia en la prestación del servicio de señal de internet, de eficiente gestión, y competitividad para obtener presencia penetrante en el mercado. Comprometida con el servicio al cliente y la formación integral del recurso humano.

2. Actividad económica

La actividad principal de la empresa está enfocada a la prestación del servicio de señal de internet.

3. Estructura organizacional

a) Organigrama

Representa gráficamente la estructura orgánica de la empresa, se utiliza para mostrar de una mejor forma la composición orgánica y las líneas de dependencia y autoridad que existen entre cada departamento de la empresa. (Ver organigrama general sugerido).

b) Utilidad

- Proporciona en forma gráfica la imagen de la empresa.
- Facilita el conocimiento de la estructura organizacional.
- Constituye fuente oficial de consulta.
- Ayuda a visualizar las relaciones jerárquicas.

c) Aspectos que se deben considerar en su elaboración.

Las unidades administrativas y sus interrelaciones deben definirse con exactitud.

Deben ser simples, para presentar la estructura en forma clara y comprensible.

Se debe homogeneizar el empleo de nomenclatura, líneas, figuras y composiciones para facilitar su interpretación.

La presentación depende de su formato y estructura, por lo que deben prepararse complementando tanto criterios técnicos como de servicios, en función de su objetivo.

d) Diseño

Las figuras representan los cargos o departamentos que conforman una empresa, las cuales pueden ser de nivel directivo, medio, supervisor, operativo y de asesoría; en dichas figuras, como regla general se deben usar para simbolizar y facilitar la lectura, rectángulos, para representar las unidades es recomendable que el texto aparezca horizontalmente.

e) Criterios generales para la elaboración y/o modificación de un organigrama.

La empresa debe llevar a cabo revisiones periódicas de su estructura y métodos de trabajo, los cuales traerán como consecuencia modificaciones, éstas pueden ser simples variaciones en la distribución de cargas de trabajo, o la preparación de una nueva estructura administrativa.

f) Política general

La empresa puede efectuar modificaciones siguiendo sus normas internas de acción, deberá contar con un proceso de análisis muy preciso, el cual puede ser proporcionado por los siguientes motivos:

- Cambio del objeto de la empresa
- La integración de nuevos socios
- Aumento de capital social
- Reestructuración de funciones, creación, desaparición o adquisición de unidades administrativas.
- Factores ambientales.

g) Funciones principales actuales

Para la empresa en estudio, a continuación se detallan las funciones de cada área, así como la estructura organizacional.

- Gerencia

Es la encargada de dirigir, controlar y supervisar todas las operaciones de la empresa, así también, emitir las políticas, normas y procedimientos que permitan mantener y fortalecer el sistema de control.

- Contabilidad

Administra los recursos monetarios de la empresa, mediante una adecuada planificación del movimiento de las entradas y salidas de efectivo, así también tiene la responsabilidad de velar porque las cifras presentadas en los estados

financieros sean reales y exactas, asimismo de velar porque las políticas contables sean aplicadas.

- Área técnica

Es la encargada del levantamiento y mantenimiento de las líneas de distribución de la señal de internet.

- Área de cobros

Responsable de los cobros a los usuarios por el servicio de señal de internet.

- Área de compras y Bodega

Su principal atribución es la compra del material a utilizar para el levantamiento, instalación y mantenimiento de las líneas de distribución de la señal de internet, así como del resguardo, entrega y control de los mismos.

- Área de ventas

Es la encargada de dar a conocer el servicio de señal de internet, así como de establecer las políticas necesarias para alcanzar las proyecciones de ventas definidas.

- Secretaria

Es la encargada de asistir las diferentes áreas de la empresa.

- Mensajero

Su función principal es la de asistir las diferentes áreas de la empresa.

Organigrama de la Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet.



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado.

Con base en la estructuración del organigrama de la Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet, se realizó la descripción técnica de cada uno de los puestos del organigrama, ya que la importancia radica en identificar las funciones, políticas, responsabilidades, relaciones laborales, para que los empleados se orienten sin mayor dificultad, en la realización de sus tareas, con el fin de desarrollar armonía laboral para el logro de los objetivos de la empresa.

Puesto: Gerente General
Descripción Técnica del Puesto

I Identificación

Titulo del puesto	Gerente
Ubicación del puesto	Gerencia General
Subalterno	Áreas de administración y Contabilidad
Colaboradores	Secretaria

II Descripción genérica del puesto

Tiene a su cargo la administración, dirección, control y coordinación de las actividades de la empresa para alcanzar exitosamente los objetivos de la misma.

III Descripción específica del puesto

a) Atribuciones

- Administrar los bienes y recursos de la empresa.
- Responsable de la dirección y supervisión de la empresa.
- Supervisar el buen funcionamiento de las actividades de la empresa.
- Crear políticas de créditos, de ventas y de compras.
- Autorizar Créditos.
- Autorización de compras de bienes y servicios.
- Análisis de estados financieros.
- Autorizar pagos.
- Firma de cheques.

b.) Relaciones de Trabajo

Por naturaleza de la asignación tendrá relación con el entorno laboral de la empresa, pero tendrá relación especial con Jefe de Ventas, Cobros, Contador General y con el Encargado de Compras.

c.) Autoridad

En este puesto se centraliza la autoridad superior, y a partir de ésta autoridad delega responsabilidades a los demás departamentos.

d.) Responsabilidad

Es responsable de la administración y el logro de los objetivos de la empresa.

IV Requisitos mínimos exigidos**a) Educativos**

- Licenciatura en Administración de Empresas o carrera afín.

b) Experiencias

- Mínima de cinco años en puesto similar.

c) Habilidades y Destrezas**Habilidad:**

- En dirigir, coordinar y organizar.
- Toma de decisiones.
- Don de mando.
- Conocimiento de programas de computación.
- Creatividad, análisis, innovador.
- Solución de problemas.

Destrezas:

- Manejo de programas de computación.
- Expresarse en forma clara y concisa.

Puesto: Secretaria**Descripción Técnica del Puesto****I Identificación**

Titulo del puesto	Secretaria
Ubicación del puesto	Secretaría
Inmediato superior	Gerente General
Subalterno	Mensajero

II Descripción genérica del puesto

Puesto de trabajo de carácter administrativo, que efectúa funciones secretariales, control de archivos y responsable de la correspondencia, encargado de asistir al Gerente General.

III Descripción específica del puesto

a) Atribuciones

- Realizar labores secretariales.
- Expedir, recibir, controlar y distribuir correspondencia.
- Atender llamadas telefónicas y transferirlas a interesados.
- Redacción de documentos.
- Presentar los informes periódicos u ocasionales que la gerencia requiera.

b) Relaciones de Trabajo

Comunicación directa con el gerente. Por la naturaleza del puesto se relaciona con los demás departamentos de la empresa.

c) Autoridad

Ninguna

d) Responsabilidad

Es responsable de rendir informes a gerencia general y del correcto desarrollo sus labores.

IV Requisitos mínimos exigidos

a) Educativas

- Secretaria comercial

b) Experiencias

- Mínima de 1 año en puesto similar.

c) Habilidades y Destrezas

Habilidad:

- Creatividad.
- Excelente relaciones interpersonales.
- Responsable.

Destrezas:

- Manejo de paquetes básicos de computación.

Puesto: Mensajero**Descripción Técnica del Puesto****I Identificación**

Titulo del puesto	Mensajero
Ubicación del puesto	Mensajería
Inmediato superior	Secretaría y Contador General
Subalterno	Ninguno

II Descripción genérica del puesto

Puesto de trabajo de carácter operativo, que efectúa funciones de mensajería, bajo la coordinación de la Secretaria y Contador General.

III Descripción específica del puesto**a) Atribuciones**

- Realizar los depósitos en los bancos.
- Entregar y recoger correspondencia.
- Distribuir documentos internamente en la empresa.

b) Relaciones de Trabajo

Relación de subordinación con secretaría. Por la naturaleza del puesto se relaciona con las demás unidades de la empresa.

c) Autoridad

Ninguna.

d) Responsabilidad

Es responsable del buen desarrollo de sus tareas.

IV Requisitos mínimos exigidos**a) Educacionales**

- Nivel básico.

b) Experiencias

- Mínima de 1 año en puesto similar.

c) Habilidades y Destrezas**Habilidad:**

- Excelente relaciones interpersonales.
- Responsable.
- Conocimiento del perímetro de la ciudad.
- Conocimiento de leyes de tránsito.

Destrezas:

- Manejo de motocicleta.

d) Otras

- Licencia profesional.

Puesto: Jefe de Bodega y Encargado de Compras
Descripción Técnica del Puesto

I Identificación

Titulo del puesto	Jefe de Bodega y Encargado de Compras
Ubicación del puesto	Bodega
Inmediato superior	Gerente General
Subalterno	Ninguno

II Descripción genérica del puesto

Puesto de trabajo de carácter operativo, encargado de la custodia, así como de la entrega y control de la existencia de materiales y accesorios para la distribución de la señal de internet.

III Descripción específica del puesto

a) Atribuciones

- Conteo físico de inventarios.
- Ingreso de productos importados a la bodega.
- Ingresos y egresos de productos al sistema.
- Revisión y conteo de productos importados.
- Custodia de los materiales, equipos y accesorios.
- Despacho de materiales conforme a orden previamente autorizada.
- Elaborar Informes periódicos u ocasionales, requeridos por Gerencia.
- Reportar ingresos y egresos mensuales a contabilidad.
- Efectuar cuadros periódicos con contabilidad.
- Elaborar orden de solicitud de cotización de materiales y accesorios.
- Realizar las cotizaciones mínimo con 3 proveedores.
- Solicitar autorización a Gerencia de mejor cotización para la compra.
- Solicitar a Contabilidad la emisión de cheque para pago a proveedor.

b) Relaciones de Trabajo

Relación de subordinación con el Gerente General, a quien suministra información sobre su departamento. Tiene relación de colaboración con los demás departamentos; principalmente con Área Técnica y Contabilidad.

c) Autoridad

Ninguna.

d) Responsabilidad

Es responsable del oportuno, adecuado y eficaz funcionamiento de las operaciones del departamento, así como manejar material y accesorios de calidad para satisfacción del usuario de la señal de internet.

IV Requisitos mínimos exigidos

a) Educativas

- Perito Contador.

b) Experiencias

- Mínima de 1 año en puesto similar.

c) Habilidades y Destrezas

Habilidad:

- Coordinación.
- Iniciativa.
- Establecer y mantener relaciones positivas de trabajo.
- Organizar y controlar.
- Conocimiento de materiales, accesorios y equipo.

Destrezas:

- Manejo de paquetes básicos de computación.
- Responsable y ordenado
- Control de cumplimiento de labores.

Puesto: Técnico

Descripción Técnica del Puesto

I Identificación

Titulo del puesto	Técnico
Ubicación del puesto	Área Técnica
Inmediato superior	Gerente General
Subalterno	Ninguno

II Descripción genérica del puesto

Puesto de trabajo de carácter operativo, encargado de realizar el levantamiento de líneas de internet, instalaciones y revisiones y de mantener a nivel competitivo la señal de internet.

III Descripción específica del puesto

a) Atribuciones

- Levantamiento de líneas principales de señal de internet.
- Realizar instalaciones del servicio.
- Realizar revisiones del servicio.
- Llenar orden de solicitud de materiales y accesorios.
- Solicitar autorización de solicitud de materiales.
- Velar por mantener un buen servicio de distribución de señal de internet.

b) Relaciones de Trabajo

Relación de subordinación con Gerente General. Tiene relación con los departamentos de ventas y con secretaria.

c) Autoridad

Ninguna.

d) Responsabilidad

Es responsable del oportuno, adecuado y eficaz funcionamiento de las operaciones del departamento técnico, así como de satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio de señal de internet.

IV Requisitos mínimos exigidos

a) Educativas

- Estudios a nivel diversificado en bachillerato en computación.

b) Experiencias

- Mínima de 1 año en puesto similar.

c) Habilidades y Destrezas

Habilidad:

- Conocimiento de materiales y accesorios utilizados para distribución de señal de internet.
- Ordenado, con iniciativa y actitud de servicio

- Responsabilidad y puntualidad.
- Mantener relaciones positivas de trabajo.
- Atender Instrucciones

Destrezas:

- Manejo de paquetes básicos de computación.
- Rapidez y exactitud.
- Comunicación eficaz con secretaria y jefe de ventas.

Puesto: Jefe de Ventas
Descripción Técnica del Puesto

I Identificación

Titulo del puesto	Jefe de Ventas
Ubicación del puesto	Área de Ventas
Inmediato superior	Gerente General
Subalterno	Vendedores

II Descripción genérica del puesto

Encargado de analizar, crear y aplicar las estrategias aprobadas por la Gerencia General, para dar a conocer el servicio de internet en el mercado.

III Descripción específica del puesto

a) Atribuciones

- Estimular las ventas.
- Crear imagen y servicio de la empresa.
- Observar actividades de la competencia.
- Coordinar actividades promocionales y publicitarias.
- Dirigir y controlar las operaciones de ventas.
- Control de Depósitos realizados.
- Elaboración de reporte de cheques rechazados.
- Supervisar que las labores del departamento se ejecuten con servicios de calidad.
- Fijar metas de ventas.
- Cotejar facturación emitida con sus reportes de ventas.

- Rendir informes periódicos u ocasionales que requiera la Gerencia General.
- Rendir cuentas de facturas y depósitos a contabilidad.
- Dirigir y supervisar al área de ventas.
- Integrar reporte de ventas para pago de comisiones y solicitar emisión de cheques a contabilidad.

b) Relaciones de Trabajo

Relación de subordinación con el Gerente General a quien debe proporcionarle información sobre el desempeño de su área, así como con las áreas de compras o bodega, secretaria y contabilidad.

c) Autoridad

Tiene autoridad sobre los vendedores.

d) Responsabilidad

Es responsable de crear estrategias y métodos para posesionar el servicio en el mercado, de las metas de ventas, de evaluar el alcance de las ventas a los clientes.

IV Requisitos mínimos exigidos

a) Educacionales

- Licenciado en administración de empresas o en mercadotecnia.

b) Experiencias

- Mínima de 2 años en puesto similar.

c) Habilidades y Destrezas

Habilidad:

- Creatividad, liderazgo, negociador.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Cumplimiento de ventas.
- Toma de decisiones.
- Facilidad de comunicación eficaz.

Destrezas:

- Manejo de programas básicos de computación.
- Manejo de recursos humanos.

Puesto: Cobrador
Descripción Técnica del Puesto

I Identificación

Titulo del puesto	Cobradores
Ubicación del puesto	Área de Cobros
Inmediato superior	Gerente General
Subalterno	Ninguno

II Descripción genérica del puesto

Puesto de trabajo de carácter operativo, encargado de realizar el respectivo cobro por servicio de internet.

III Descripción específica del puesto

a) Atribuciones

- Mantener cartera de usuarios al día.
- Visitar a los usuarios para realizar cobro.
- Crear una ruta de visitas.
- Depósito del efectivo cobrado.
- Elaboración de reporte de ingresos diarios.
- Liquidación de cobros diarios.
- Otras tareas que el jefe le asigne.

b) Relaciones de Trabajo

Relación de subordinación con contabilidad y gerente general.

c) Autoridad

Ninguna.

d) Responsabilidad

Es responsable de realizar los cobros y mantener una cartera de usuarios al día.

IV Requisitos mínimos exigidos

a) Educativas

- Título a nivel diversificado.

b) Experiencias

- Mínima de 1 año en puesto similar.

c) Habilidades y Destrezas

Habilidad:

- Creatividad, negociador.
- Excelente relaciones interpersonales.
- Cumplimiento de metas.
- Toma de decisiones.
- Conocimiento del servicio.
- Responsable.

Destrezas:

- Manejo de programas básicos de computación.
- Manejo de vehículo.

Puesto: Contador General Descripción Técnica del Puesto

I Identificación

Titulo del puesto	Contador General
Ubicación del puesto	Contabilidad
Inmediato superior	Gerente General
Subalterno	Ninguno

II Descripción genérica del puesto

Puesto de trabajo de carácter administrativo y técnico, encargado del registro y control contable, laboral y fiscal de la empresa.

III Descripción específica del puesto

a) Atribuciones

- Llevar archivos de documentación contable.
- Atender requerimientos fiscales de la administración tributaria.
- Elaborar estados financieros.
- Revisar pólizas de ingresos y egresos, para cuadrar ingresos con depósitos.
- Realizar conciliaciones bancarias.
- Revisar las operaciones fiscales de la empresa.
- Elaborar presupuestos.
- Llevar libros contables.
- Llevar libro de salarios.
- Elaborar certificados de trabajo.
- Elaborar contratos de trabajo del personal.
- Elaborar liquidaciones laborales.
- Cálculo y pago de planilla de sueldos.
- Revisión y pago de cuotas patronales y laborales IGSS.
- Encargado de caja y bancos.
- Elaboración de cheques.
- Control de pagos a proveedores.
- Arqueos de caja.
- Inventarios físicos.
- Cuadrar controles de bodega.
- Cuadrar emisión de facturas.
- Rendir informes periódicos u ocasionales que requiera la Gerencia General.

b) Relaciones de Trabajo

Relación de subordinación con el Gerente General a quien debe proporcionarle informes contables, confiables y oportunos. Asimismo, relación con las áreas de compras y bodega, ventas, secretaria y cobros.

c) Autoridad

Mensajero.

d) Responsabilidad

Es responsable de llevar el control de la información contable y fiscal en forma, útil, oportuna y confiable.

IV Requisitos mínimos exigidos**a) Educativos**

- Contador Público y Auditor. (Pensum Cerrado)

b) Experiencias

- Mínima de 1 año en puesto similar.

c) Habilidades y Destrezas**Habilidad:**

- Creatividad.
- Excelente relaciones interpersonales.
- Toma de decisiones.
- Responsable.
- Conocimiento de leyes tributarias.
- Efectuar cálculos matemáticos.
- Conocimiento de normas internacionales de contabilidad.

Destrezas:

- Manejo de programas básicos de computación y de contabilidad.
- Manejo de sumadoras.
- Capacidad para elaborar reportes periódicos.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

También llamado manuales de operación, de prácticas estándar, de introducción sobre el trabajo, de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo. El manual de procedimientos describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuáles son los soportes documentales y qué autorización requieren. El registrar por escrito los procedimientos de operación es importante, pero requiere que se pongan a disposición del personal de forma inteligible. Un manual de operaciones sirve para que la administración aumente su certeza de que los empleados utilizan los métodos y procedimientos prescritos al llevar a cabo sus tareas. El manual ofrece además, al personal, una guía de trabajo, la que resulta particularmente valiosa para orientar a los nuevos empleados y tiene por objeto minimizar el desperdicio de tiempo y esfuerzo en las actividades de la empresa.

Objetivos

General

- Mejorar la ejecución del trabajo, al contar con políticas y procedimientos elaborados de acuerdo con su naturaleza y necesidades, al contemplar las operaciones que se generan en la negociación.

Específicos

- Liberar al personal de toma de decisiones rutinarias, al contar con una guía adecuada.
- Facilitar el conocimiento al proporcionar una guía para aquellos que estén interesados en conocer cada una de las operaciones, tales como: Auditores, asesores, nuevos funcionarios y empleados.
- Normar por escrito, no se permitirán alteraciones a los procedimientos; si no vienen autorizados por el responsable, se necesitan acuerdos o decretos emitidos por el órgano superior de la empresa para modificar el contenido o

establecer nuevas prácticas.

- Facilitar el trabajo de supervisión, al establecer lineamientos claros para el adecuado registro de las operaciones; esto permite tener un grado alto de confiabilidad.

1. JUSTIFICACIÓN

En toda organización, es indispensable que se cuente con un Manual de Normas y Procedimientos, el cual debe constituirse en un instrumento administrativo que cumpla la función de guiar al personal en el desarrollo de los procedimientos que conlleva cada una de las funciones y atribuciones con base al perfil de cada puesto.

La empresa comercial de distribución de señal de internet, en sus distintas unidades no cuenta con un instrumento organizacional formalmente establecido, al implementarlo daría como resultado una guía a los colaboradores para alcanzar los objetivos de la organización, para lograr la eficiencia de sus funciones a través de la aplicación de sus procedimientos.

2. OBJETIVOS

Proporcionar a la empresa, un documento administrativo que sirva de guía para el desarrollo de las actividades de acuerdo a las funciones y atribuciones propias de cada actividad y puesto de trabajo.

Lograr que los empleados de la organización, cuenten con una guía técnica, un criterio práctico y estandarizado, de todos los procedimientos que en ella se realizan.

3. ALCANCE

El presente Manual describe procedimientos generalizados en las unidades administrativas de la empresa comercial de distribución de señal de Internet y está estructurado en función de misiones y objetivos de la entidad.

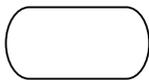
Los procedimientos detallados en este manual serán utilizados por cada uno de los puestos en las unidades administrativas de la empresa comercial de distribución de señal de Internet y las áreas involucradas en los procedimientos son: compras y bodega, cobros, técnica, secretaria, gerencia y contabilidad.

4. NORMAS GENERALES

Toda persona involucrada en las actividades de las áreas de este manual, deberá realizarlas de acuerdo a la continuidad y ubicación que asigna el Manual. La modificación a los procedimientos, está sujeta a revisión y autorización de la gerencia.

La secuencia de los procedimientos y las inclusiones de nuevas normas o modificaciones, deben ser discutidas por personal de las áreas involucrados.

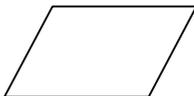
5. SIMBOLOGIA A UTILIZAR EN LOS PROCEDIMIENTOS



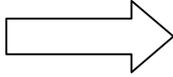
Inicio /final: Indica el inicio o terminación del procedimiento.



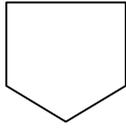
Operación: Representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento.



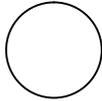
Inspección o Revisión: Se aplica cuando se examina o comprueba algo del trabajo que se ejecuta.



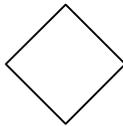
Transferencia: Indica que en el flujo del proceso intervienen otras unidades aparte de la principal.



Conector de área o página: Sirve para una conexión con otra área administrativa del mismo flujo.



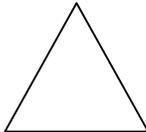
Conector de actividad: Representa un enlace de una parte del diagrama con otra del mismo.



Decisión: Indica que un punto del flujo tiene varias opciones alternas.



Documento: Representa la utilización de formas, folletos, libros y hojas; debe ir antes de la acción.



Archivo: Representa el almacenamiento interno cualquier tipo de documentos.



Conector: De la simbología utilizada en el Diagrama de Flujo para describir la ruta de los procesos

EMPRESA COMERCIAL DE
DISTRIBUCION DE SEÑAL DE
INTERNET

MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LAS ÁREAS
DE COMPRAS Y BODEGA, COBROS,
TÉCNICA, SECRETARIA Y VENTAS.

(PROPUESTO)

GUATEMALA



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet

Propósito:

Este instrumento es para uso interno y contiene normas y procedimientos que deben aplicarse a las áreas de ventas, compras y bodega, técnica, administrativa, específicamente, para la Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet.

Su importancia reside en el apoyo que pueda brindarle al área administrativa y operativa, optimizando los recursos humanos, físicos y financieros de la empresa, y tiene como propósito servir de guía para la correcta realización de las funciones o tareas asignadas.

Objetivos:

- a) Conocer las normas y procedimientos de las operaciones de la empresa.
- b) Lograr que el personal de la empresa posea una guía técnica que lo oriente al ejecutar sus tareas.
- c) Minimizar la pérdida de recursos financieros, materiales y humanos.
- d) Evitar la duplicación de mando en la ejecución y dirección de actividades.
- e) Optimizar los recursos en los diferentes áreas de la empresa.

Campo de Aplicación:

El manual se aplicará en las áreas de la Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet, para lo cual es necesario, que los procedimientos sean ejecutados en cada una de las áreas.

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet

Normas de Aplicación General**Normas de aplicación General:**

- a) El manual debe permanecer en un lugar accesible y al alcance del personal para que sean observados y ejecutados los procesos conforme a lo establecido.
- b) Las normas y procedimientos del manual deben revisarse mensualmente para su corrección y actualización.
- c) El personal debe cumplir todas las normas y procedimientos establecidos en el manual, con el objeto de hacer eficiente y eficaz el trabajo.
- d) El personal de cada área de trabajo debe optimizar el tiempo y los recursos de las operaciones en cada proceso.
- e) Los responsables de cada departamento deben participar y lograr acuerdos en cualquier modificación de procesos establecidos en este manual.
- f) Toda la modificación o implementación de procesos o normas debe seguir la estructura establecida en el manual.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet	
	Procedimiento	Área de Ventas

Objetivos del Procedimiento:

- a) Describir la forma correcta de realizar la facturación.
- b) Lograr eficiencia operativa.
- c) Obtener el correcto control de cobro al usuario.
- d) Satisfacer las necesidades del mercado.
- e) Lograr las metas de cobros.
- f) Atención apropiada al cliente.

Normas del Área de Ventas:

El área de ventas debe:

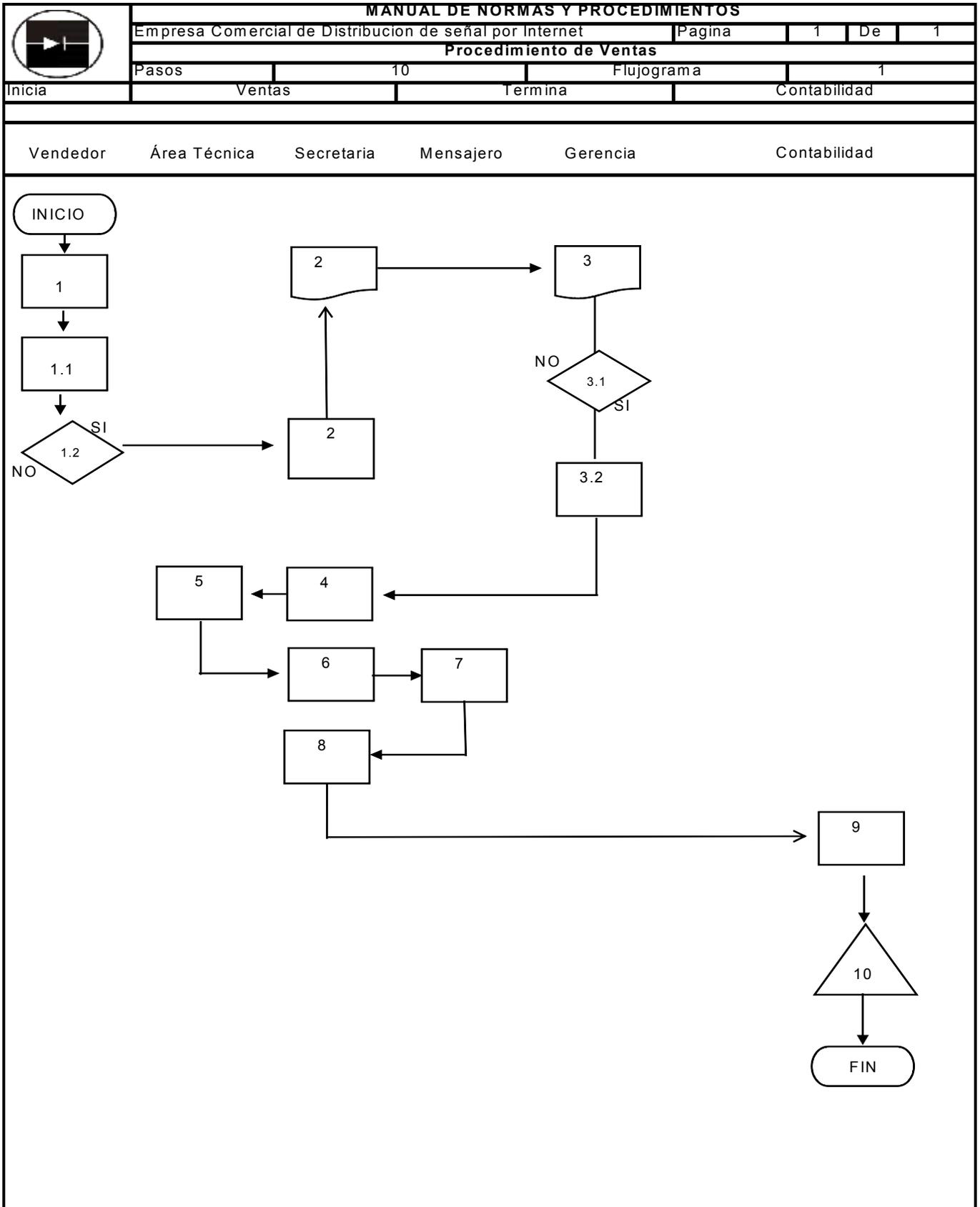
- a) Elaborar una agenda con programa de visitas a posibles clientes.
- b) Definir mensualmente por el jefe de ventas y aprobada por la gerencia, las rutas, para visitas a clientes.
- c) Abrir expediente de clientes, adjuntando solicitud, fotocopia de cédula, y otros documentos que sean necesarios.
- d) Llenar solicitud a clientes, para su verificación y aprobación por gerencia.
- e) Determinar con base en la velocidad del servicio, precios o descuentos especiales, para su aprobación por la gerencia.
- f) Llevar continuidad de la papelería para la instalación del servicio.
- g) Programar la visita al cliente para que el técnico realice la instalación nueva.
- h) Realizar liquidación de facturas con su respectivo deposito por ventas realizadas en el día.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet	
	Área de Ventas	Narrativa de procedimientos

1. El vendedor ofrece el servicio de señal de internet, comunicando las características del servicio.
 - 1.1 Si el cliente se interesa para decidir posteriormente, se hace entrega de tarjeta de presentación de la empresa, para que se comunique.
 - 1.2 Si el cliente decide adquirir el servicio, se toman datos personales del cliente, tipo de servicio que elige y cuota, y se entrega a la secretaria la información del cliente.
2. Secretaria recibe la información del cliente y verifica que este completa y la traslada a gerencia para autorización.
3. Gerencia revisa contrato para ser autorizado.
 - 3.1 Si el contrato le falta algún dato o documento lo rechaza y lo envía a secretaria para completar información.
 - 3.2 Si el contrato esta completo lo autoriza y luego lo envía a secretaria para ingresarlo al sistema y establecer fecha de instalación.
4. Secretaria ingresa contrato al sistema y entrega orden al técnico para realizar la instalación y cobro de la misma.
5. Técnico realiza y cobra la instalación del servicio emitiendo la factura, para luego entregarla a la secretaria, junto con la cantidad cobrada.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet	
	Área de Ventas	Narrativa de procedimientos

6. Secretaria archiva factura recibida, elabora boleta de depósito bancario y la entrega al mensajero junto con el efectivo o cheque a nombre de la empresa.
7. Mensajero realiza depósito bancario y entrega copia del depósito realizado a secretaria.
8. Secretaria realiza al final del día corte de caja en original y copia, y lo entrega a contabilidad.
9. Contabilidad firma de recibida la copia y la entrega a la secretaria.
10. Contabilidad ingresa la facturación y depósitos al sistema por medio de pólizas de diario.



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	Empresa Comercial de Distribución de Señal de Internet	
	Proceso	Área de Cobros

Objetivos del Procedimiento:

- a) Describir la forma correcta de realizar la facturación.
- b) Lograr eficiencia operativa.
- c) Obtener el correcto control de cobro al usuario.
- d) Satisfacer las necesidades del mercado.
- e) Lograr las metas de cobros.
- f) Atención apropiada al cliente.

Normas del Área de Cobros:

El área de cobros debe:

- a) Realizar los cobros de acuerdo a cartera de usuarios del servicio de internet entregada.
- b) Revisar antigüedad de saldos.
- c) Llevar estado de cuenta de cada cliente.
- d) Depositar en los bancos establecidos por la empresa.
- e) Realizar cobro de Q75.00 de gastos administrativos por cheque rechazado.
- f) Realizar liquidación de facturas por cobros diarios con su respectivo depósito.
- g) Informar a gerencia y secretaria sobre usuarios difíciles de cobro para que estos negocien y así evitar cortes.
- h) Solicitar autorización a gerencia sobre descuentos a realizar.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet	
	Área de Cobros	Narrativa de procedimientos

1. Cobrador solicita listado de clientes a secretaria.
2. Secretaria emite a fin de mes listados de clientes, por colonias, para asignarlos mensualmente a cada cobrador.
3. Cobrador revisa listados y establece rutas para visitar a clientes y cobrar el servicio del mes por anticipado.
4. Cobrador para cobros difíciles, realiza el listado respectivo y lo entrega a secretaria, para realizar llamadas y programar cobros.
5. Secretaria efectúa llamadas a los usuarios de cobro difícil, anota en el listado la fecha de cobro acordada con el cliente y lo entrega al cobrador respectivo.
6. Cobrador realiza el cobro a usuarios difíciles.
7. Cobrador realiza cuadros diarios y efectúa depósitos para liquidaciones diarias al final de la tarde.
8. Cobrador realiza liquidación de facturas cobradas y las entrega al contador, con sus respectivos depósitos y cheques pre-fechaados.
9. Contador revisa la liquidación de facturas cobradas con sus respectivos depósitos, y los confronta con el talonario de facturas.
10. Contador envía al mensajero a realizar depósitos de cheques pre-fechaados.
11. Mensajero entrega depósito por cheques rechazados al contador.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet	
	Área de Cobros	Narrativa de procedimientos

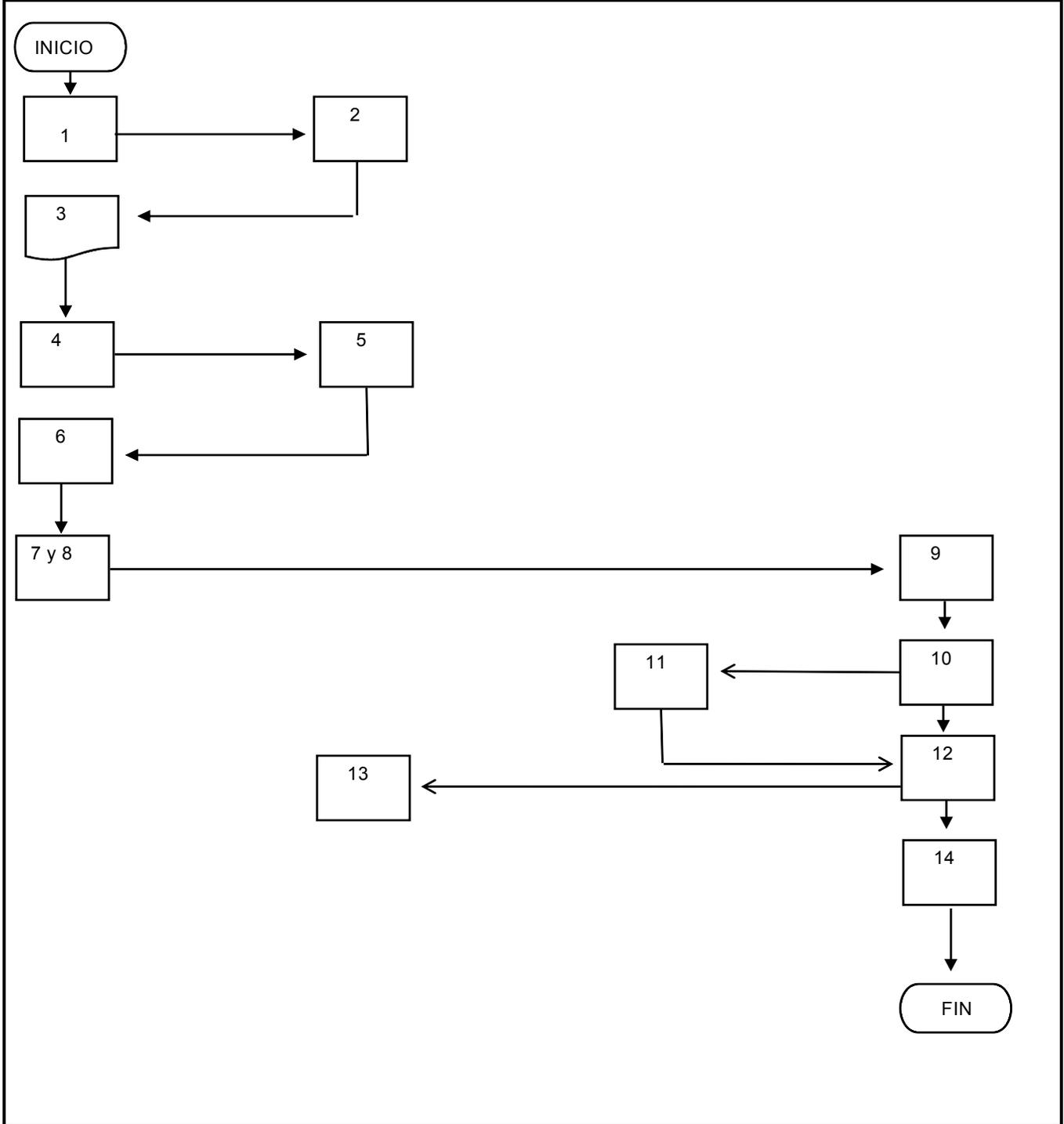
12. Contador al momento de recibir cheques rechazados, elabora listado, y lo traslada a secretaria para la suspensión del servicio al usuario, hasta el momento de recuperar la mensualidad, se realiza un cobro de Q75.00 por cargos administrativos.

13. Secretaria recibe listado y procede a la suspensión del servicio y a la recuperación del cheque y cobro de los gastos administrativos.

14. Contador ingresa las facturas y depósitos para realizar pólizas de diario.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS						
Empresa Comercial de Distribucion de señal por Internet			Pagina	1	De	1
Procedimiento de Cobros						
Pasos	14		Flujograma	2		
Inicia	Cobros	Termina	Contabilidad			

Cobrador	Secretaria	Mensajero	Contabilidad
----------	------------	-----------	--------------



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet	
	Proceso	Área de Compras y Bodega

Objetivos del Procedimiento:

- a) Describir la forma de realizar una compra o importación, recepción y revisión de la mercadería.
- b) Lograr eficiencia operativa.
- c) Obtener precios favorables y artículos de buena calidad e innovadores.
- d) Satisfacer las necesidades del mercado.
- e) Garantizar la eficiencia, eficacia y control del área.
- f) Evitar robos, fraudes y malos manejos de los materiales, accesorios y equipos.

Normas del Área de Compras y Bodega:

En el área de compras y bodega se debe:

- a) Revisar semanalmente los máximos y mínimos de existencia, solicitando materiales para cubrir las demandas de instalaciones durante tres meses.
- b) Revisar catálogos del proveedor para verificar precios, existencias y condiciones de pago.
- c) Realizar tres cotizaciones y optar por la más favorable, en cuanto a calidad, tiempo de entrega y precio.
- d) Solicitar el pago de las importaciones, fletes, embarcación, derechos arancelarios, IVA, almacenaje y de agente de aduana al contador con previa autorización del gerente.
- e) Establecer que la persona que cotice, no sea la misma que autorice y realice el pago de los materiales.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet	
	Proceso	Área de Compras y Bodega

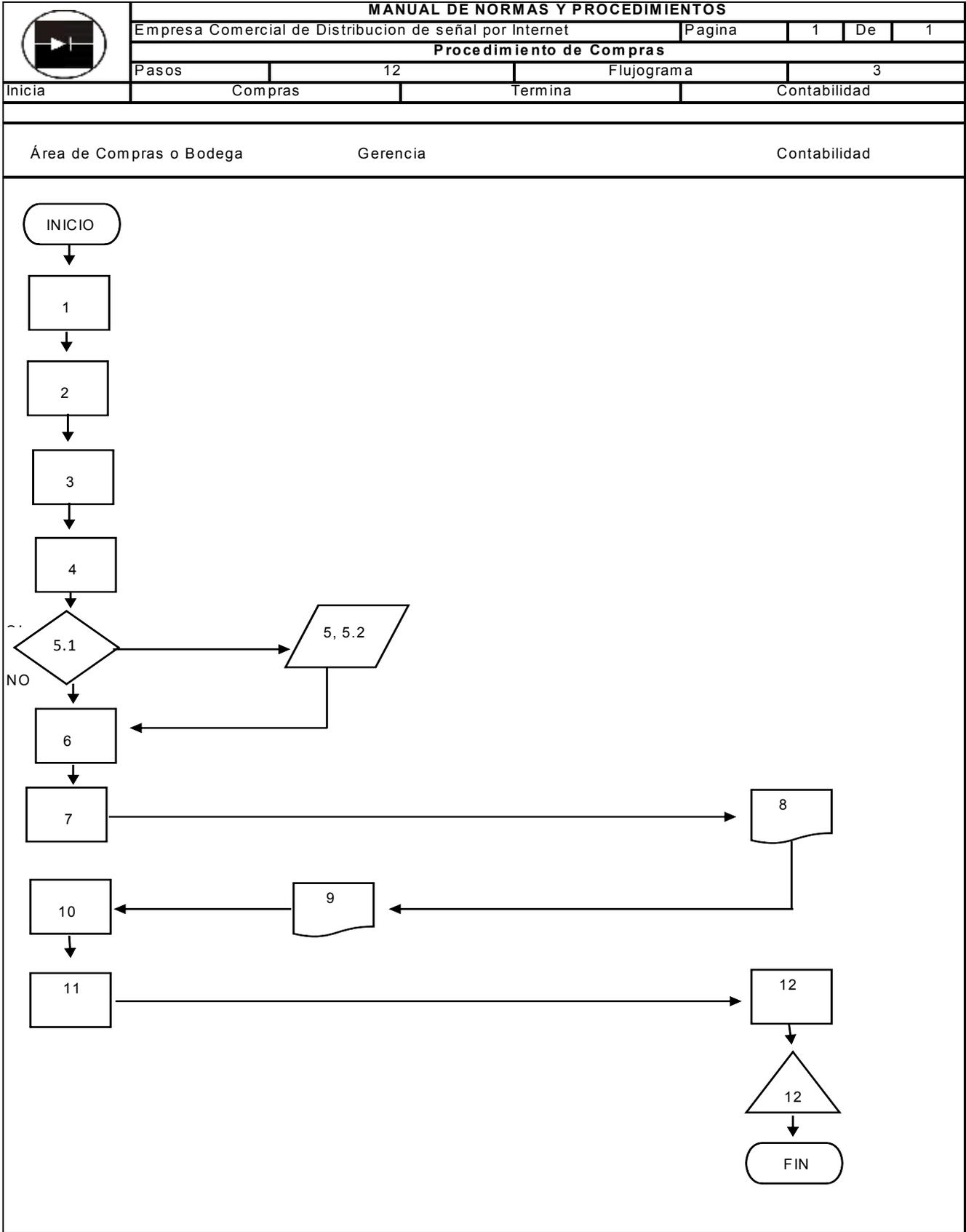
- f) Solicitar el cheque por compra de materiales, únicamente a nombre del proveedor y con el agregado “No Negociable”.
- g) Ingresar el material a bodega, comparando con la cotización y factura del proveedor.
- h) Operar en los libros o registros de bodega, el ingreso de materiales.
- i) Llevar las operaciones al día.
- j) Almacenar de buena forma los materiales, equipos y accesorios para garantizar la preservación y resguardo.
- k) Realizar inventarios mínimo cada veinte días.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet	
	Área de Compras	Narrativa de procedimientos

1. Bodeguero o encargado de compras revisa semanalmente por medio del sistema, para verificar existencia, máximos y mínimos para elaborar requisición de compra de materiales.
2. Elabora requisición de compra de materiales, equipos y accesorios a necesitar, para cubrir existencias.
3. Cotiza con por lo menos tres proveedores considerando precio, calidad y entrega.
4. Elabora requisición de compra con los mejores precios, calidad y entrega, para autorización del gerente, adjuntando cotizaciones realizadas.
5. Gerente analiza para aprobación requisición de compra.
 - 5.1 Si la requisición de compra no es aprobada, se devuelve al bodeguero o encargado de compras, con las razones por las cuales se rechazo
 - 5.2 Si la requisición de compra es aprobada se devuelve al bodeguero o encargado de compras.
6. Bodeguero o encargado de compras confirma con proveedor los materiales y envía requisición de compra.
7. Solicita trámite para la elaboración de cheque para compra de materiales.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet	
	Área de Compras	Narrativa de procedimientos

8. Contador elabora cheque e informa al bodeguero o encargado de compras el día y la fecha en el cual el cheque estará listo y traslada al gerente para firma.
9. Gerente firma cheque y lo traslada al bodeguero o encargado de compras.
10. Bodeguero o encargado de compras solicita el material con el proveedor, recibe los materiales y entrega el cheque.
11. Concluida la revisión los ingresa al sistema, archiva toda la documentación y traslada voucher con sus comprobantes y facturas a contabilidad.
12. Contabilidad revisa la papelería y registra el cargo de las compras en la contabilidad y archiva la papelería.



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet	
	Proceso	Área Técnica

Objetivos del Procedimiento:

- a) Describir la forma de realizar el levantamiento de línea, revisiones e instalaciones de señal de Internet.
- b) Lograr eficiencia operativa.
- c) Obtener la mayor cantidad de clientes que deseen el servicio.
- d) Satisfacer con prontitud las necesidades del mercado.
- e) Llegar a ser una empresa líder en la prestación de servicio de Internet.

Normas del Área Técnica:

El área técnica debe:

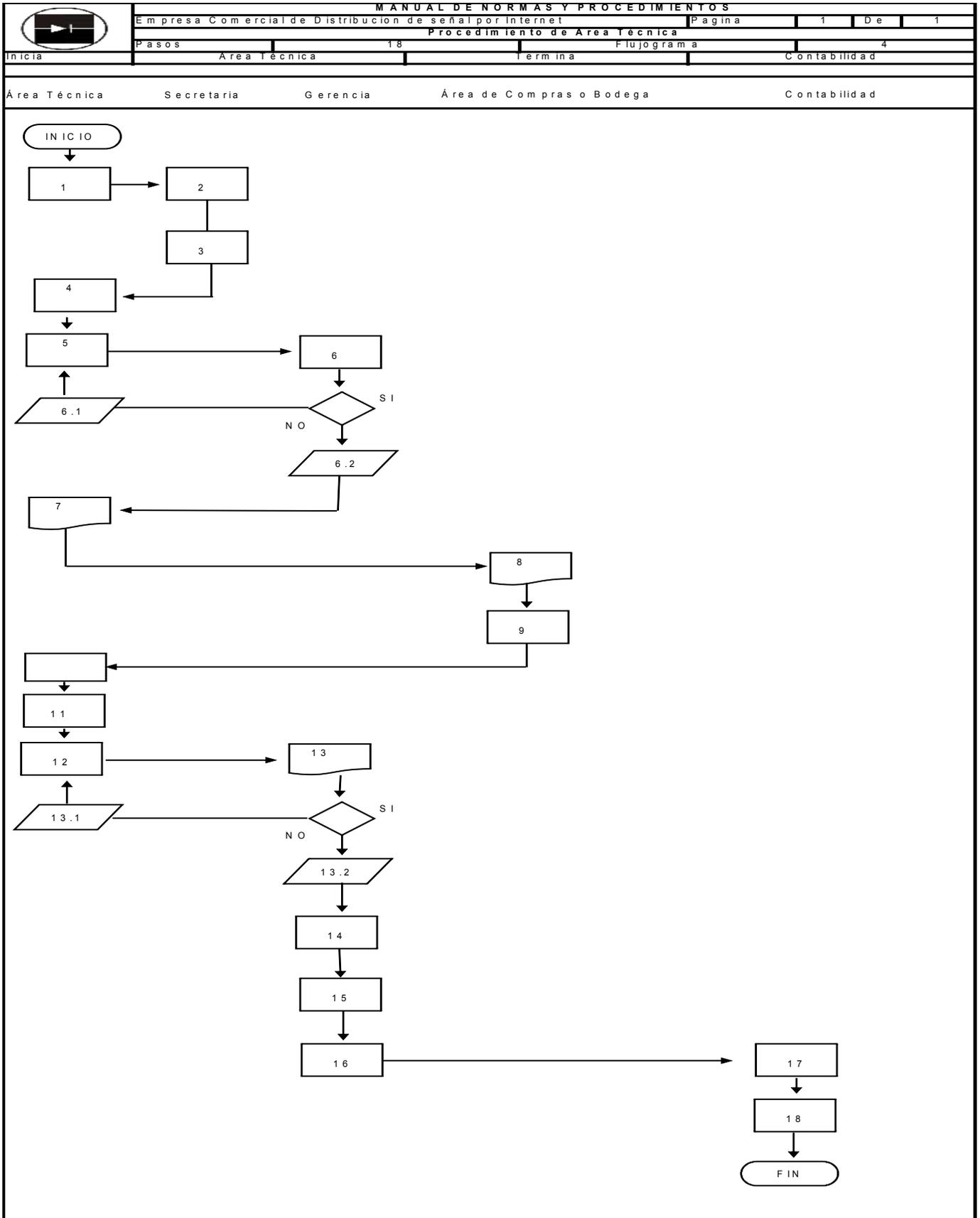
- a) Realizar el levantamiento de líneas principales para la distribución de la señal de Internet.
- b) Tener el conocimiento necesario del tipo de materiales a utilizar para realizar las instalaciones y revisiones.
- c) Solicitar el material previa autorización del gerente, al realizar una orden de instalación o revisión.
- d) Recoger material en bodega, con solicitud autorizada.
- e) Llenar orden de revisión o instalación, con cantidad y tipo de material utilizado.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet	
	Área Técnica	Narrativa de procedimientos

1. Técnico levanta líneas principales para la distribución de servicio de señal de internet, según planos elaborados por la gerencia.
2. Secretaria elabora órdenes de instalación y revisión, con base en clientes que demandan servicio de internet.
3. Entrega órdenes de revisión e instalación al técnico para que sean realizadas.
4. Técnico recibe orden de revisión e instalación asignadas.
5. Revisa las órdenes asignadas, elabora orden de material a utilizar y lo traslada para firma de autorización.
6. Gerente revisa orden para autorización.
 - 6.1 Sí tiene errores, coloca las observaciones y la regresa al técnico para corrección.
 - 6.2 Sí esta correcta, autoriza la orden.
7. Técnico recibe orden de material autorizada y la entrega a bodega para solicitarlo.
8. Bodeguero o encargado de compras recibe orden de material autorizada por gerente, entrega materiales según orden, firma y sella de entregado la original y copia.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet	
	Área Técnica	Narrativa de procedimientos

9. Entrega copia al técnico, y la original la opera en el sistema para registrar la salida, y sella de operado y archiva orden.
10. Técnico recibe material y procede a realizar instalaciones y revisiones.
11. Realizadas las revisiones e instalaciones, procede a colocar en cada orden el material utilizado.
12. Entrega ordenes realizadas al gerente.
13. Gerente recibe órdenes de revisiones e instalaciones realizadas, para verificar el consumo de material entregado y consumido.
 - 13.1 Sí esta incorrecto, devuelve a técnico para verificación.
 - 13.2 Sí esta correcta, procede a archivarlas.
14. En los últimos cinco del mes, de las órdenes de revisiones e instalaciones realizadas y archivadas las toma para la elaboración de reporte.
15. Elabora reporte mensual de instalaciones y revisiones por técnico para proceder a calcular las comisiones a pagar.
16. Envía reporte mensual a contabilidad para proceder a emitir cheques de pago de comisiones.
17. Contador recibe reporte y procede a la elaboración de cheques de pago de comisiones para el área técnica.
18. Elabora el registro contable del pago de comisiones.



EMPRESA COMERCIAL DE
DISTRIBUCION DE SEÑAL DE
INTERNET

MANUAL CONTABLE

(PROPUESTO)

GUATEMALA

	MANUAL CONTABLE	
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet	

Definición y Propósito:

El manual contiene las políticas contables aplicables a la entidad, la descripción de cada una de las cuentas que integra el catálogo, los modelos de estado financieros, con el propósito fundamental de estandarizar y unificar criterios, de acuerdo a las políticas establecidas por la gerencia y, que sea utilizado como instrumento de inducción de personal y control interno.

Autorización:

A todo el personal:

El manual es propiedad de la empresa y se debe utilizar en relación a la nomenclatura establecida. El uso del manual es de carácter obligatorio y el personal será solidariamente responsable en el registro de las operaciones, la observancia de las políticas y, la utilización de las formas establecidas.

Objetivos:

- Ser instrumento en el proceso de inducción de empleados.
- Servir de guía en el registro de las operaciones contables, uso de formas y elaboración de estados financieros.
- Facilitar la toma de decisiones en cualquier operación incierta.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	POLITICAS CONTABLES

a.) Presentación

Los estados financieros se elaboran y se presentan de acuerdo a Normas Internacionales de Contabilidad y de Normas de Información Financiera.

b.) Propiedad, Planta y Equipo

Se valoriza al costo de adquisición. La depreciación se calcula por el método de línea recta, basada en la vida útil estimada de los activos. Los gastos de reparación y mantenimiento que no extienden la vida útil de los activos se carga a resultado del año en que se incurren. Las mejoras que prolongan la vida útil de los activos se capitalizan. Los activos se deprecian por el método indirecto, creando así una cuenta de depreciación acumulada y se empiezan a depreciar al mes siguiente de adquiridos.

c.) Estimación para Cuentas Incobrables

Se registra una estimación para cuentas incobrables del 3% de saldos de cuentas y documentos por cobrar del giro habitual del negocio, de acuerdo a los límites máximos que establece la legislación.

d.) Prestaciones Laborales

La legislación laboral establece el pago de un mes de salario por cada año de trabajo, calculado sobre la base de los salarios devengados durante los últimos seis meses, siempre y cuando el empleado es despedido sin causa justificada, o en caso de muerte. Si este fuere el caso, el pago deberá hacerse a sus herederos. La empresa registra provisión anual de indemnizaciones, aguinaldo y Bono 14 con base al 8.33333% y vacaciones con la base del 4.16666% sobre el salario base.

e.) Método de reconocimiento de los ingresos

Los resultados se reportan con base al método de lo acumulado o devengo.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	USO DEL MANUAL CONTABLE

Un dígito, estructura General de la Nomenclatura Contable:

1. **Activo**
2. **Patrimonio**
3. **Pasivo**
4. **Ingresos**
5. **Costos**
6. **Otros Ingresos y Gastos**
7. **Gastos de Operación**
8. **Cuentas de Orden**

Dos dígitos, grupo de cuentas:

- 1.1 **Activo no Corriente**
- 2.1 **Capital y Reservas**
- 3.1 **Pasivo no Corriente**
- 4.1 **Ventas**
- 5.1 **Costos de Ventas**
- 6.1 **Ingresos**
- 7.1 **Gastos de Ventas**
- 8.1 **Pérdidas y Ganancias**

Cuatro dígitos, cuentas de balance y de resultados, cuentas de mayor o cuentas de primer grado:

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	USO DEL MANUAL CONTABLE

1.1.01	Cuentas por cobrar no corrientes
2.1.01	Cuenta Capital
3.1.01	Proveedores Largo Plazo
4.1.01	Venta de servicio
5.1.01	Servicio de internet
6.1.01	Financieros
7.1.01	Sueldos y Comisiones
8.1.01	Pérdidas y Ganancias

Seis dígitos, sub-cuentas o cuentas de segundo grado:

1.1.01.01	Cuentas por Cobrar no corrientes
2.1.01.01	Capital
3.1.01.01	Proveedores Locales
6.1.01.01	Intereses Bancarios
7.1.01.01	Sueldos

Ocho dígitos, cuentas de tercer grado o de detalle.

Ejemplo para interpretar la codificación:

<u>1.2.01.01.01</u>	Banco Agro mercantil
1	Activo
2	Corriente
.01	Bancos
.01	Bancos en Quetzales
.01	Banco Industrial

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	CATALOGO DE CUENTAS

CÓDIGO	NOMBRE
1	ACTIVO
1.1	NO CORRIENTE
1.1.01	CUENTAS POR COBRAR A LARGO PLAZO
1.1.01.01	CUENTAS POR COBRAR A LARGO PLAZO
1.1.02	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
1.1.02.01	VEHÍCULOS
1.1.02.01.01	VEHÍCULOS DEPTO. DE VENTAS
1.1.02.01.02	VEHÍCULOS DEPTO. DE ADMÓN.
1.1.02.01.03	VEHÍCULOS DEPTO. DE BODEGA
1.1.02.02	MOBILIARIO Y EQUIPO
1.1.02.02.01	MOBILIARIO Y EQUIPO S/ VENTAS
1.1.02.02.02	MOBILIARIO Y EQUIPO BOD.Y DES.
1.1.02.02.03	MOBILIARIO Y EQUIPO ADMÓN.
1.1.02.03	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
1.1.02.03.01	EQUIPO DE COMPUTO S/VENTAS
1.1.02.03.02	EQUIPO DE COMPUTO BOD. Y DES.
1.1.02.03.03	EQUIPO DE COMPUTO ADMÓN.
1.1.02.04	SISTEMAS DE COMPUTACIÓN
1.1.02.04.01	SISTEMAS DE COMPUTACIÓN
1.1.03	DEPRECIACIÓN ACUMULADA
1.1.03.01	VEHÍCULOS
1.1.03.01.01	DEP. ACUM. VEHÍCULOS DE VENTAS
1.1.03.01.02	DEP. ACUM. VEHÍCULOS DE ADMÓN.
1.1.03.01.03	DEP. ACUM. VEHÍCULOS DE BOD Y DES.
1.1.03.02	MOBILIARIO Y EQUIPO
1.1.03.02.01	DEP. ACUM. MOB. Y EQUIPO VENTAS
1.1.03.02.02	DEP. ACUM MOB. Y EQUIPO BODEGA
1.1.03.02.03	DEP. ACUM. MOB. Y EQUIPO ADMÓN.
1.1.03.03	DEP. ACUM. EQUIPO COMPUTACIÓN
1.1.03.03.01	DEP. ACUM. EQ. COMPUTACIÓN S/VENTAS
1.1.03.03.02	DEP. ACUM. EQ. COMPUTACIÓN ADMÓN.
1.1.03.03.03	DEP. ACUM. EQ. COMPUTACIÓN BODEGA
1.1.03.04	SISTEMAS DE COMPUTACIÓN
1.1.03.04.01	SISTEMAS DE COMPUTACIÓN

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	CATALOGO DE CUENTAS

1.2	CORRIENTE
1.2.01	BANCOS
1.2.01.01	BANCOS EN QUETZALES
1.2.01.01.01	BANCOINDUSTRIAL
1.2.01.01.02	BANCO G & T CONTINENTAL
1.2.01.01.03	BANRURAL
1.2.01.02	BANCOS EN DÓLARES
1.2.02	CAJA
1.2.02.01	CAJA GENERAL
1.2.02.02	CAJA CHICA
1.2.03	CUENTAS X COBRAR COMERCIALES
1.2.03.01	CLIENTES
1.2.03.02	CHEQUES RECHAZADOS
1.2.04	RESERVA PARA CUENTAS INCOBRABLES
1.2.05	IMPUESTOS
1.2.05.01	CRÉDITO FISCAL IVA
1.2.06	DOCUMENTOS X COBRAR
1.2.07	CUENTAS POR COBRAR NO COMERCIALES
1.2.07.01	PRESTAMOS A EMPLEADOS
1.2.08	INVENTARIO MERCADERÍAS
1.2.08.01	MATERIALES
1.2.08.02	ACCESORIOS
1.2.08.03	EQUIPO
1.2.08.04	HERRAMIENTAS
1.2.08.05	CABLES
1.2.09	MERCADERÍA EN TRANSITO
1.2.09.01	MERCADERÍA EN TRANSITO
2	PATRIMONIO
2.1	CAPITAL Y RESERVAS
2.1.01	CUENTA CAPITAL
2.1.01.01	CAPITAL
2.1.02	RESERVAS
2.1.02.01	RESERVA LEGAL
2.2	UTILIDADES Y PÉRDIDAS
2.2.01	UTILIDAD DEL PERÍODO
2.2.02	PÉRDIDA DEL PERÍODO
2.3	RETIRO DE CUENTA PARTICULAR
2.3.01	RETIRO DE CUENTA PARTICULAR

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	CATALOGO DE CUENTAS

3**PASIVO****3.1****NO CORRIENTE**

3.1.01	PROVEEDORES LARGO PLAZO
3.1.01.01	PROVEEDORES LOCALES
3.1.01.02	PROVEEDORES DEL EXTERIOR
3.1.02	PRESTAMOS LARGO PLAZO
3.1.02.01	PRESTAMOS QUETZALES
3.1.02.02	PRESTAMOS DÓLARES
3.1.03	DOCTOS. POR PAGAR LARGO PLAZO
3.1.04	PRESTACIONES LABORALES
3.1.04.01	INDEMNIZACIONES

3.2**CORRIENTE**

3.2.01	PROVEEDORES CORTO PLAZO
3.2.01.01	PROVEEDORES LOCALES
3.2.01.02	PROVEEDORES DEL EXTERIOR
3.2.02	PRESTAMOS CORTO PLAZO
3.2.02.01	PRESTAMOS QUETZALES
3.2.02.02	PRESTAMOS DÓLARES
3.2.03	DOCTOS. POR PAGAR CORTO PLAZO
3.2.04	IMPUESTOS
3.2.04.01	DEBITO FISCAL I.V.A.
3.2.04.02	IMPUESTO SOBRE LA RENTA
3.2.04.03	RETENCIONES ISR
3.2.05	CONTRIBUCIONES
3.2.05.01	CUOTA PATRONAL I.G.S.S
3.2.05.02	CUOTA LABORAL I.G.S.S.
3.2.05.03	IRTRA
3.2.05.04	INTECAP
3.2.06	SUELDOS Y COMISIONES PAGAR
3.2.06.01	SUELDOS
3.2.06.02	COMISIONES
3.2.07	PRESTACIONES LABORALES
3.2.07.01	VACACIONES
3.2.07.02	AGUINALDOS
3.2.07.03	BONO 14

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	CATALOGO DE CUENTAS

4**INGRESOS**

4.1	VENTAS
4.1.01	SERVICIO DE INTERNET
4.1.02	ACCESORIOS
4.1.03	EQUIPO
4.1.04	HERRAMIENTA
4.1.05	CABLES
4.2	DEVOLUCIONES Y REBAJAS S/VENTA
4.2.01	DEVOLUCIONES

5**COSTOS**

5.1	COSTOS DE VENTAS
5.1.01	ENLACE A INTERNET
5.1.02	ACCESORIOS
5.1.03	EQUIPO
5.1.04	HERRAMIENTAS
5.1.05	CABLES

6**OTROS INGRESOS Y GASTOS**

6.1	INGRESOS
6.1.01	FINANCIEROS
6.1.01.01	INTERESES BANCARIOS
6.1.02	DESCUENTO S/COMPRAS
6.1.03	GANANCIA EN NEGOCIACIÓN DE ACTIVOS
6.1.04	DIFERENCIAL CAMBIARIO
6.2	GASTOS
6.2.01	FINANCIEROS
6.2.01.01	INTERESES
6.2.01.02	COMISIONES BANCARIAS
6.2.02	PERDIDA EN NEGOCIACIÓN ACTIVOS
6.2.03	DONATIVOS
6.2.04	DESCUENTOS SOBRE VENTAS
6.2.05	GASTOS NO DEDUCIBLES
6.2.06	DIFERENCIAL CAMBIARIO

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	CATALOGO DE CUENTAS

7	GASTOS DE OPERACIÓN
7.1	GASTOS DE VENTAS
7.1.01	SUELDOS Y COMISIONES
7.1.01.01	SUELDOS
7.1.01.02	COMISIONES
7.1.02	PRESTACIONES LABORALES
7.1.02.01	VACACIONES
7.1.02.02	AGUINALDOS
7.1.02.03	INDEMNIZACIONES
7.1.02.04	BONO 14
7.1.03	CONTRIBUCIONES
7.1.03.01	CUOTA PATRONAL IGSS
7.1.03.02	INTECAP
7.1.03.03	IRTRA
7.1.04	PUBLICIDAD Y PROMOCIONES
7.1.04.01	PUBLICIDAD
7.1.04.02	PROMOCIONES
7.2	BODEGA Y DESPACHO
7.2.01	SUELDOS
7.2.01.01	SUELDOS
7.2.02	PRESTACIONES
7.2.02.01	VACACIONES
7.2.02.02	AGUINALDOS
7.2.02.03	INDEMNIZACIONES
7.2.02.04	BONO 14
7.2.03	CONTRIBUCIONES
7.2.03.01	CUOTA PATRONAL IGSS
7.2.03.02	INTECAP
7.2.03.03	IRTRA
7.2.04	MATERIAL DE EMPAQUE
7.2.05	SUMINISTROS
7.3	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN
7.3.01	SUELDOS
7.3.01.01	SUELDOS
7.3.02	PRESTACIONES
7.3.02.01	VACACIONES
7.3.02.02	AGUINALDOS

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	CATALOGO DE CUENTAS

7.3.02.03	INDEMNIZACIONES
7.3.02.04	BONO 14
7.3.03	CONTRIBUCIONES
7.3.03.01	CUOTA PATRONAL IGSS
7.3.03.02	INTECAP
7.3.03.03	IRTRA
7.3.04	SERVICIOS PÚBLICOS
7.3.04.01	CUOTA TELEFÓNICA
7.3.04.02	ENERGÍA ELÉCTRICA
7.3.04.03	CANON DE AGUA
7.3.04.04	COURIER
7.3.04.05	TELECOMUNICACIONES
7.3.05	DEPRECIACIONES/AMORTIZACIONES
7.3.05.01	DEPRECIACIONES
7.3.05.02	AMORTIZACIONES
7.3.06	CUENTAS INCOBRABLES
7.3.06.01	CUENTAS INCOBRABLES
7.3.07	REPARACIONES Y MANTENIMIENTO
7.3.07.01	VEHÍCULOS
7.3.07.02	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES
7.3.07.03	MOBILIARIO Y EQUIPO
7.3.07.04	EDIFICIOS
7.3.07.05	MANTENIMIENTO EQUIPO COMPUTO
7.3.08	ÚTILES Y ENSERES
7.3.08.01	PAPELERÍA Y ÚTILES DE OFICINA
7.3.08.02	ENSERES DE LIMPIEZA
7.3.09	GASTOS DE LOCALIZACIÓN
7.3.09.01	ALQUILERES
7.3.09.02	SEGUROS
7.3.09.03	VIGILANCIA Y SEGURIDAD
7.3.09.04	INTERNET
7.3.10	SERVICIOS Y HONORARIOS PROF.
7.3.10.01	HONORARIOS
7.3.11	IMPUESTOS
7.3.11.01	I.S.R. GASTO
7.3.11.02	TIMBRES FISCALES
8.	CUENTAS DE ORDEN
8.1	PÉRDIDAS Y GANANCIAS
8.1.01	PÉRDIDAS Y GANANCIAS

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

Con el sistema de partida doble se analiza la estructura financiera de una empresa teniendo en cuenta el doble efecto que toda transacción tiene sobre dicha empresa (una compra de bienes constituye, por un lado, un aumento del activo, pero también refleja una disminución del mismo al reducirse la cantidad de dinero disponible). Por ello, toda transacción tiene una doble tendencia, una el debe (que aparece a la izquierda) y otra el haber (que aparece a la derecha). Esta doble tendencia afecta de distinta forma a la estructura financiera. En función de su naturaleza, una partida contable puede disminuir con el debe e incrementarse con el haber, y otra puede aumentar con el debe y disminuir con el haber.

DEBITO (CARGO) DEBE	CRÉDITO (ABONO) HABER
<ul style="list-style-type: none"> • Aumenta el Activo • Disminuye el patrimonio • Disminuye el pasivo • Disminuye los ingresos • Aumenta los gastos 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuye el activo • Aumenta el patrimonio • Aumenta el Pasivo • Aumenta los ingresos • Disminuye los gastos

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

1. ACTIVO

Son todos los bienes tangibles, intangibles y derechos que posee una empresa como resultado de eventos pasados, del que la empresa espera obtener beneficios económicos, en el futuro. Los bienes tangibles son los que tienen forma física, como los edificios, mobiliarios y equipo, vehículos, herramientas y maquinaria; sin embargo, la tangibilidad no es esencial para la existencia de un activo; los derechos de llave, las patentes, representan un activo si se espera que produzcan beneficios económicos en el futuro. El efectivo, el equivalente de efectivo, las cuentas por cobrar representan un potencial de tipo productivo, constituyendo parte generadora de ganancia.

1.1 ACTIVO NO CORRIENTE

Es cuando el saldo de una cuenta se espera realizar, se tiene para la venta o consumo en un periodo mayor de doce meses.

1.1.01 CUENTAS POR COBRAR NO CORRIENTES

Se registra el importe de todas las cuentas por cobrar exigibles mayores de un año.

1.1.01.01 CUENTAS POR COBRAR NO CORRIENTES

Se carga: con el valor de las cuentas exigibles mayores de un año.

Se abona: con lo pagos realizados por los clientes.

1.1.02 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

Lo constituye todos los bienes tangibles de la empresa, su saldo siempre será deudor y representa la inversión total de la empresa en activos fijos.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

1.1.02.01 VEHÍCULOS

Representa el valor de los vehículos adquiridos por la empresa, registrándolos según sea el departamento que lo tiene en uso. Utilizando cuentas específicas para su registro.

1.1.02.01.01	VEHÍCULOS DEPTO. DE VENTAS
1.1.02.01.02	VEHÍCULOS DEPTO. DE ADMÓN.
1.1.02.01.03	VEHÍCULOS DEPTO. DE BODEGA

Se carga: con el valor de las adquisiciones.

Se abona: con el valor de venta, destrucción o baja de activo.

1.1.02.02 MOBILIARIO Y EQUIPO

Representa el valor del mobiliario y equipo adquiridos por la empresa, registrándolos según sea el departamento que lo tiene en uso. Utilizando cuentas específicas para su registro.

1.1.02.02.01	MOBILIARIO Y EQUIPO S/ VENTAS
1.1.02.02.02	MOBILIARIO Y EQUIPO BOD.Y DES.
1.1.02.02.03	MOBILIARIO Y EQUIPO ADMÓN.

Se carga: con el valor de las adquisiciones.

Se abona: con el valor de venta, destrucción o baja de activo.

1.1.02.03 EQUIPO DE COMPUTACIÓN

Representa el valor del equipo de cómputo adquiridos por la empresa, registrándolos según sea el departamento que lo tiene en uso. Utilizando cuentas específicas para su registro.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

1.1.02.03.01	EQUIPO DE COMPUTO S/VENTAS
1.1.02.03.02	EQUIPO DE COMPUTO BOD. Y DES.
1.1.02.03.03	EQUIPO DE COMPUTO ADMÓN.

Se carga: con el valor de las adquisiciones.

Se abona: con el valor de venta, destrucción o baja de activo.

1.1.02.04 SISTEMA DE COMPUTACIÓN

Representa el valor del sistema utilizado para la empresa para realizar sus operaciones.

1.1.02.04.01 SISTEMA DE COMPUTACIÓN

Se carga: con el valor de las adquisiciones.

Se abona: con la baja de activo.

1.1.03 DEPRECIACIÓN ACUMULADA

Representa el valor de las depreciaciones acumuladas, registradas por el método indirecto, el saldo siempre será acreedor.

1.1.03.01 VEHÍCULOS

Se registra el valor de las depreciaciones acumuladas mensualmente, según sea el departamento que utilice el bien. Utilizando cuentas específicas para su registro.

1.1.03.01.01	DEP. ACUM. VEHÍCULOS DE VENTAS
1.1.03.01.02	DEP. ACUM. VEHÍCULOS DE ADMÓN.
1.1.03.01.03	DEP. ACUM. VEHÍCULOS DE BOD Y DES

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

Se carga: al vender el bien o al darle de baja del activo.

Se abona: con el valor de la depreciación aplicada al mes y al periodo.

1.1.03.02 MOBILIARIO Y EQUIPO

Se registra el valor de las depreciaciones acumuladas mensualmente, según sea el departamento que utilice el bien. Utilizando cuentas específicas para su registro.

1.1.03.02.01	DEP. ACUM. MOB. Y EQUIPO VENTAS
1.1.03.02.02	DEP. ACUM. MOB. Y EQUIPO BODEGA
1.1.03.02.03	DEP. ACUM. MOB. Y EQUIPO ADMÓN.

Se carga: al vender el bien o al darle de baja del activo.

Se abona: con el valor de la depreciación aplicada al mes y al periodo.

1.1.03.03 EQUIPO DE COMPUTACIÓN

Se registra el valor de las depreciaciones acumuladas mensualmente, según sea el departamento que utilice el bien. Utilizando cuentas específicas para su registro.

1.1.03.03.01	DEP. ACUM. EQ. COMPUTACIÓN S/VENTAS
1.1.03.03.02	DEP. ACUM. EQ. COMPUTACIÓN ADMÓN.
1.1.03.03.03	DEP. ACUM. EQ. COMPUTACIÓN BODEGA

Se carga: al vender el bien o al darle de baja del activo.

Se abona: con el valor de la depreciación aplicada al mes y al periodo

1.1.03.04 SISTEMAS DE COMPUTACIÓN

Se registra el valor de la amortización acumuladas mensualmente. Utilizando cuentas específicas para su registro.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

1.1.03.04.01 SISTEMAS DE COMPUTACIÓN

Se carga: al darle de baja del activo.

Se abona: con el valor de la amortización aplicada al mes y al periodo.

1.2 CORRIENTE

Representa los valores de activos que se esperan realizar, se tiene para la venta o consumo, en el transcurso del ciclo normal (12 meses) de operación de una empresa.

1.2.01 BANCOS

Representa las cuentas bancarias monetarias y de ahorro, en quetzales y dólares que la empresa posee. Su saldo es deudor y se debe conciliar en forma mensual con los estados de cuenta de los bancos.

1.2.01.01 BANCOS EN QUETZALES

Se registra todos los depósitos, retiros de efectivo y otras operaciones que tengan relación con bancos en cuentas de moneda nacional. Utiliza cuentas específicas, según sea el banco con que se realice las transacciones.

1.2.1.01.01	BANCO INDUSTRIAL
1.2.1.01.02	BANCO G & T CONTINENTAL
1.2.1.01.03	BANRURAL

Se carga: con los depósitos, transferencias efectuadas por la empresa o por los clientes; notas de crédito por concepto de intereses generados en los bancos o por préstamos otorgados.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

Se abona: con el valor de los cheques emitidos, notas de debito emitida por los bancos por concepto de transferencias, descuentos de impuestos y, comisiones.

1.2.01.02 BANCOS EN DÓLARES

Registra todos los depósitos, retiros de efectivo y otras operaciones que tengan relación con bancos en cuentas de dólares de Estados Unidos de Norte América.

Se carga: con los depósitos, transferencias efectuadas por la empresa o por los clientes; notas de crédito por concepto de intereses generados en los bancos o por préstamos otorgados.

Se abona: con el valor de los cheques emitidos, notas de debito emitida por los bancos por concepto de transferencias y, otros descuentos o comisiones.

1.2.02 CAJA

Representa el efectivo, billetes, monedas y cheques, de diferentes denominaciones que posee la empresa. Su saldo será deudor.

1.2.02.01 CAJA GENERAL

Constituye los billetes, monedas y cheques que conserva la empresa, por cobros a clientes o cualquier otro reintegro. Se recomienda que el efectivo sea depositado a una cuenta bancaria el día siguiente de su recepción.

Se carga: con los fondos recibidos por cobros a clientes o cualquier otro reintegro.

Se abona: Con el depósito del efectivo a un banco indicado.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

1.2.02.02 CAJA CHICA

Constituye los fondos destinados para compras o pagos menores de Q 500.00. Se asigna un fondo de 5,000.00 a una persona responsable y se revisara mensualmente, su saldo será deudor.

Se carga: con la apertura del fondo fijo inicial.

Se abona: con la cancelación del fondo.

1.2.03 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES

Constituyen todas las cuentas que representan un derecho o exigibilidad, de cobro o compensación que tengan relación con la naturaleza del negocio de la empresa. Su saldo es deudor.

1.2.03.01 CLIENTES

Constituyen los saldos pendientes de cobros por las ventas realizadas al crédito.

Se carga: con el valor de la venta al crédito.

Se abona: con el cobro o pago realizado por el cliente.

1.2.03.02 CHEQUES RECHAZADOS

Representan todos los cheques emitidos a favor de la empresa. Que fueron depositados en los bancos del sistema y que por diferentes razones fueron rechazados.

Se carga: Cuando se tiene conocimiento de una nota de débito emitida por le entidad bancaria que lo rechazó.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

Se abona: Cuando el cliente realiza el rede-pósito del pago rechazado.

1.2.04 ESTIMACIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES

Se registra un estimación anual del 3% para cuentas incobrables, calculado sobre cuentas y documentos por cobrar comerciales. Es una cuenta regularizadora de activo y su saldo es acreedor.

Se carga: con el importe de las cuentas por cobrar comerciales que se consideren incobrables.

Se abona: con el valor que se estima incobrable.

1.2.05 IMPUESTOS

Son los impuestos que de alguna forma representan una exigibilidad o una compensación.

1.2.05.01 CRÉDITO FISCAL IVA

Se registra el valor de IVA crédito fiscal en el momento de pagar una compra o contratación afecta a este impuesto.

Se carga: Cuando el valor de impuesto pagado.

Se abona: Cuando se regulariza el impuesto contra IVA débito fiscal a fin de establecer el valor del IVA a pagar o conservar el crédito.

1.2.06 DOCUMENTOS POR COBRAR

Representa los documentos que constituyen un derecho o exigibilidad, de cobro o compensación. Su saldo es deudor.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

1.2.07 CUENTAS POR COBRAR NO COMERCIALES

Son los derechos exigibles que no sean del giro normal de operaciones de la empresa.

1.2.07.01 PRESTAMOS A EMPLEADOS

Se registra los préstamos efectuados por diferentes motivos, a los empleados de la empresa.

Se carga: Con el valor del prestamos concedidos.

Se abona: Con el pago total o abono del empleado a su préstamo.

1.2.08 INVENTARIOS DE MATERIALES

Representan todo los materiales y accesorios preparados para ser vendidos en el transcurso normal de operaciones de la empresa. Se registran dependiendo la clase de producto se destina para la venta de servicio.

1.2.08.01	MATERIALES
1.2.08.02	ACCESORIOS
1.2.08.03	EQUIPO
1.2.08.04	HERRAMIENTAS
1.2.08.05	CABLES

Se carga: Con el valor de los artículos comprados y destinados para la venta del servicio, según sea la clase de producto.

Se abona: cuando se registra el costo de la materiales vendidos.

1.2.09 MERCADERÍAS EN TRÁNSITO

Constituye todos los gastos anticipados por mercadería comprada que no se encuentra físicamente en las bodegas de la empresa.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

Se carga: Con el valor de los artículos comprados y los gastos incurridos.

Se abona: cuando se registra el traslado a inventario de mercaderías.

2. PATRIMONIO

Se registran las aportaciones del propietario, la creación de reserva legal y las utilidades o pérdidas del ejercicio.

CAPITAL Y RESERVAS

Constituye el capital aportado por el propietario y la reserva legal acumulada calculada sobre las ganancias de cada ejercicio contable.

2.1.01 CUENTA CAPITAL

En esta cuenta se refleja la participación del propietario a la empresa. El registra se plantea una cuenta específica.

2.1.01.01 CAPITAL SR. XX

Se carga: con los retiros del propietario.

Se abona: con los aportes de propietario.

2.1.02 RESERVAS

Constituye la reserva legal que se calcula separando el 5% de las utilidades netas de cada ejercicio.

2.1.02.01 RESERVA LEGAL

Se carga: cuando se capitaliza al exceder el 15% del capital.

Se abona: cuando se separa la reserva de las utilidades del periodo.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

2.2 UTILIDADES Y PERDIDAS

Representa el registro de las utilidades o pérdidas del ejercicio.

2.2.01 UTILIDAD DEL EJERCICIO

Se registra el valor de las ganancias del ejercicio. Su saldo es acreedor.

Se abona: con el valor de las ganancias obtenidas.

2.2.02 PÉRDIDA DEL EJERCICIO

Su registra el valor de la pérdida del ejercicio, Su saldo es deudor.

Se carga: con el valor de las pérdidas obtenidas.

3 PASIVO

Es un compromiso, responsabilidad, obligación que puede ser exigible legalmente, como consecuencia de un contrato o por la actividad normal de la empresa.

3.1 NO CORRIENTE

Representan todas las obligaciones exigibles que no se esperan liquidar en el curso normal de operación de la empresa (12 meses).

3.1.01 PROVEEDORES

Representan el valor de los adeudos derivados de las compras de materiales y enlace a internet para la venta con crédito mayor de un año. Se contabiliza en cuentas específicas según sea el la naturaleza de la compra o la moneda.

3.1.01.01

PROVEEDORES LOCALES

3.1.01.02

PROVEEDORES DEL EXTERIOR

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

Se carga: con el valor del pago realizado.

Se abona: con el valor de la compra al crédito.

3.1.02 **PRESTAMOS LARGO PLAZO**

Constituyen los créditos otorgados por los bancos a largo plazo. Se registran según la moneda otorgada.

3.1.02.01	PRESTAMOS QUETZALES
3.1.02.02	PRESTAMOS DÓLARES

Se carga: con el valor del pago realizado a cuenta del capital. También como ajuste por diferencial cambiario, si es préstamo en dólares.

Se abona: con el valor del préstamo. También como ajuste por diferencial cambiario, si es préstamo en dólares.

3.1.03 **DOCUMENTOS POR PAGAR A LARGO PLAZO**

Constituye todos aquellos títulos de crédito firmados y que se van a liquidar a largo plazo.

Se carga: con el valor del pago realizado.

Se abona: con el valor del crédito.

3.1.04 **PRESTACIONES LABORALES**

Constituyen los valores sobre prestaciones laborales a liquidarse a largo plazo, específicamente son las indemnizaciones de ley. Su saldo es acreedor.

3.1.04.01	INDEMINIZACIONES
------------------	-------------------------

Se carga: con el pago de la liquidación laboral de un empleado.

Se abona: con el valor de la provisión periódica.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

3.2 CORRIENTE

Constituye todas las obligaciones exigibles que se esperan liquidar en el curso normal de operación de la empresa (12 meses).

3.2.01 PROVEEDORES CORTO PLAZO

Representan el valor de las compras de materiales y enlace a internet para la venta con crédito menores de un año. Se contabiliza en cuentas específicas según sea el la naturaleza de la compra o la moneda.

3.2.01.01	PROVEEDORES LOCALES
3.2.01.02	PROVEEDORES DEL EXTERIOR

Se carga: con el valor del pago realizado.

Se abona: con el valor de la compra al crédito.

3.2.02 PRÉSTAMOS CORTO PLAZO

Constituyen los créditos otorgados por los bancos a corto plazo. Se registran según la moneda otorgada.

3.2.02.01	PRÉSTAMOS QUETZALES
3.2.02.02	PRÉSTAMOS DÓLARES

Se carga: con el valor del pago realizado a cuenta del capital. También como ajuste por diferencial cambiario, si es préstamo en dólares.

Se abona: con el valor del préstamo. También como ajuste por diferencial cambiario, si es préstamo en dólares.

3.2.03 DOCUMENTOS POR PAGAR CORTO PLAZO

Constituye todos aquellos títulos de crédito firmados y que se van a liquidar en menos de un año.

Se carga: con el valor del pago realizado.

Se abona: con el valor del crédito.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

3.2.04 IMPUESTOS

Constituye el rubro de impuestos por pagar al fisco.

3.2.04.01 DÉBITO FISCAL IVA

Se registra el valor del impuesto al valor agregado sobre ventas, suma que al final de cada periodo mensual se regularizan contra crédito fiscal.

Se carga: mensualmente contra la cuenta IVA crédito fiscal a fin de establecer el saldo por pagar o por compensar. Y con el pago del impuesto si fuera el caso.

Se abona: con el valor del impuesto cobrado por ventas.

3.2.04.02 IMPUESTO SOBRE LA RENTA

Representa el impuesto que está pendiente de pago por las utilidades generadas en el ejercicio contable terminado.

Se carga: cuando se paga el impuesto.

Se abona: con el valor del impuesto pendiente de pago.

3.2.04.03 RETENCIONES ISR

Constituyen las retenciones del impuesto a funcionarios y empleados, y las retenciones por compras o servicios adquiridos que estén afectos al 5% de retención definitiva.

Se carga: con el valor de los pagos efectuados al fisco.

Se abona: con el valor del impuesto retenido.

3.2.05 CONTRIBUCIONES

Representa las retenciones de cuota IGSS laboral del 4.83% retenido sobre el salario base del empleado. Y el calculo de cuota IGSS patronal que

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

corresponde pagar a la empresa, calculando el 10.67% de cuota IGSS, 1% INTECAP, 1% IRTRA sobre el salario base del empleado.

3.2.05.01	CUOTA PATRONAL I.G.S.S
3.2.05.02	CUOTA LABORAL I.G.S.S.
3.2.05.03	IRTRA
3.2.05.04	INTECAP

Se carga: con el valor de cheque emitido para pago.

Se abona: al momento de efectuar los cálculos de las contribuciones.

3.2.06 SUELDOS Y COMISIONES POR PAGAR

Representa las provisiones de sueldos y comisiones por pagar en forma quincenal. Contabilizando en cuentas específicas, según sea el motivo del pago.

3.2.3.01	SUELDOS
3.2.3.02	COMISIONES

Se carga: con el valor de cheque o transferencia emitida para pago.

Se abona: cuando se realiza la provisión del pago, contra el gasto de salarios y comisiones.

3.2.07 PRESTACIONES LABORALES

Lo componen las provisiones mensuales destinadas para el pago de vacaciones, aguinaldos y bono 14. Registrándolos en cuentas específicas para su pago.

3.2.07.01 VACACIONES: calculado del 15/365 sobre salarios y comisiones.

3.2.07.02 AGUINALDOS: calculado el 8.33333% sobre salarios y comisiones. Se paga en la primera semana de diciembre.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

3.2.07.03 BONO 14: calculado el 8.33333% sobre salarios y comisiones. Se paga en la primera semana de julio.

Se carga: con el valor de cheque emitido para pago o transferencia.

Se abona: cuando se realiza la provisión del pago, contra la cuenta específica de gasto.

4. INGRESOS

Lo Constituyen las cuentas que tienen relación con ventas efectuadas en el ciclo normal de operaciones.

4.1 VENTAS

Registra el valor de la venta al crédito o al contado de productos o servicios derivados de la actividad económica de la empresa. Su saldo es acreedor y se registra según sea la clase de producto a que pertenece.

4.1.01	ENLACE A INTERNET
4.1.02	ACCESORIOS
4.1.03	EQUIPO
4.1.04	HERRAMIENTA
4.1.05	CABLES

Se carga: con la partida de cierre del ejercicio.

Se abona: con el importe de la mercadería vendida.

4.2 DEVOLUCIONES Y REBAJAS S/VENTAS

Registra el valor de las devoluciones y rebajas de materiales o servicio de internet vendido por inconformidad de los clientes y que las empresa acepte. Su saldo es deudor.

4.2.01 DEVOLUCIONES

Se carga: con el valor de la mercadería devuelta o rebajada.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

Se abona: con la partida de cierre del ejercicio.

5. COSTO DE VENTAS

Representa el valor costo de la mercadería vendida.

5.1 COSTO

Se registra el valor costo de las materiales y enlace a internet vendido, según sea el producto que se descargue del inventario. Su saldo es deudor.

- 5.1.01 ENLACE A INTERNET
- 5.1.02 ACCESORIOS
- 5.1.03 EQUIPO
- 5.1.04 HERRAMIENTAS
- 5.1.05 CABLES

Se carga: con el valor costo de los productos vendidos.

Se abona: con la partida de cierre del ejercicio.

6. OTRO INGRESOS Y GASTOS

Constituyen los ingresos y gastos, por otros conceptos diferentes a la actividad comercial de la empresa.

6.1 INGRESOS

Representan los ingresos por otros conceptos diferentes a la actividad económica de la empresa.

6.1.01 FINANCIEROS

Incluyen todos los ingresos financieros generados por las cuentas bancarias.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

6.1.01.01 INTERESES BANCARIOS

Se carga: con la partida de cierre del ejercicio.

Se abona: con el crédito por intereses en el estado de cuenta del banco.

6.1.02 DESCUENTOS SOBRE COMPRAS

Registra los descuentos que nos conceden los proveedores sobre compras realizadas. Regulariza las compras realizadas.

Se carga: con la partida de cierre del ejercicio.

Se abona: con el valor del descuento.

6.1.03 GANANCIA EN NEGOCIACIÓN DE ACTIVOS

Registra las ganancias obtenidas en la venta de activos de la empresa.

Se carga: con la partida de cierre del ejercicio.

Se abona: con el valor de la ganancia en la venta del activo.

6.1.04 DIFERENCIAL CAMBIARIO

Registra los ajustes de activos o pasivos, por tipo de cambio.

Se carga: con la partida de cierre del ejercicio.

Se abona: con el ajuste al valorar las cuentas en dólares al tipo de cambio de cierre.

6.2 GASTOS

Representan los gastos por otros conceptos diferentes a la actividad económica de la empresa.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

6.2.01 FINANCIEROS

Incluyen todos los gastos financieros por las operaciones realizadas con los bancos del sistema. Se registran según sea el concepto del gasto.

6.2.01.01 INTERESES

6.2.01.02 COMISIONES BANCARIAS

Se carga: con el valor del gasto.

Se abona: con la partida de cierre del ejercicio.

6.2.02 PÉRDIDA EN NEGOCIACIÓN ACTIVOS

Registra las pérdidas por venta de activos.

Se carga: con el valor de la pérdida.

Se abona: con la partida de cierre del ejercicio.

6.2.03 DONATIVOS

Registra el valor de los donativos que realice la empresa a diferentes entidades legalmente autorizadas.

Se carga: con el valor de la donación realizada

Se abona: con la partida de cierre del ejercicio.

6.2.04 DESCUENTOS SOBRE VENTAS

Registra el valor del descuento sobre ventas de materiales y enlace a internet al crédito o al contado.

Se carga: con el valor del descuento.

Se abona: con la partida de cierre del ejercicio.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

6.2.05 GASTOS NO DEDUCIBLES

Registra los valores que por la naturaleza del gasto no son deducibles del impuesto sobre la renta.

Se carga: con el valor del gasto.

Se abona: con la partida de cierre del ejercicio.

6.2.06 DIFERENCIAL CAMBIARIO

Registra los ajustes de activos o pasivos, por tipo de cambio.

Se carga: con el ajuste al valuar las cuentas en dólares al tipo de cambio de cierre.

Se abona: con la partida de cierre del ejercicio.

7. GASTOS DE OPERACIÓN

Constituye todos los gastos en el ejercicio de la actividad normal de la empresa.

7.1 GASTOS DE VENTAS

Se incluye todos los gastos que tengan relación con el departamento de ventas. Registrándolos en sus cuentas específicas según sea el concepto del gasto.

- 7.1.01.01 SUELDOS
- 7.1.01.02 COMISIONES
- 7.1.02.01 VACACIONES
- 7.1.02.02 AGUINALDOS
- 7.1.02.03 INDEMNIZACIONES
- 7.1.02.04 BONO 14
- 7.1.03.01 CUOTA PATRONAL IGSS
- 7.1.03.02 INTECAP

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

- 7.1.03.03 IRTRA
- 7.1.04.01 PUBLICIDAD
- 7.1.04.02 PROMOCIONES

Se carga: con el valor del gasto.

Se abona: con la partida de cierre del ejercicio.

7.2 GASTOS DE BODEGA Y DESPACHO

Se incluye todos los gastos que tengan relación con el departamento de bodega y despacho. Registrándolos en sus cuentas específicas según sea el concepto del gasto.

- 7.2.01.01 SUELDOS
- 7.2.02.01 VACACIONES
- 7.2.02.02 AGUINALDOS
- 7.2.02.03 INDEMNIZACIONES
- 7.2.02.04 BONO 14
- 7.2.03.01 CUOTA PATRONAL IGSS
- 7.2.03.02 INTECAP

- 7.2.03.03 IRTRA
- 7.2.04 MATERIALES DE EMPAQUE
- 7.2.05 SUMINISTROS

Se carga: con el valor del gasto

Se abona: con la partida de cierre del ejercicio.

7.1 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

Se incluye todos los gastos que tengan relación con el departamento de administración. Registrándolos en sus cuentas específicas según sea el concepto del gasto.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

7.3.01.01	SUELDOS
7.3.02.01	VACACIONES
7.3.02.02	AGUINALDOS
7.3.02.03	INDEMNIZACIONES
7.3.02.04	BONO 14
7.3.03.01	CUOTA PATRONAL IGSS
7.3.03.02	INTECAP
7.3.03.03	IRTRA
7.3.04.01	CUOTA TELEFÓNICA
7.3.04.02	ENERGÍA ELÉCTRICA
7.3.04.03	CANON DE AGUA
7.3.04.04	COURIER
7.3.04.05	TELECOMUNICACIONES
7.3.05.01	DEPRECIACIONES
7.3.05.02	AMORTIZACIONES
7.3.06.01	CUENTAS INCOBRABLES
7.3.07.01	VEHÍCULOS
7.3.07.02	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES
7.3.07.03	MOBILIARIO Y EQUIPO
7.3.07.04	EDIFICIOS
7.3.07.05	MANTENIMIENTO EQUIPO COMPUTO
7.3.08.01	PAPELERÍA Y ÚTILES DE OFICINA
7.3.08.02	ENSERES DE LIMPIEZA
7.3.09.01	ALQUILERES
7.3.09.02	SEGUROS
7.3.09.03	VIGILANCIA Y SEGURIDAD
7.3.09.04	INTERNET
7.3.10.01	HONORARIOS
7.3.11.01	I.S.R. GASTO
7.3.11.02	TIMBRES FISCALES

Se carga: con el valor del gasto.

Se abona: con la partida de cierre del ejercicio.

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	INSTRUCTIVO CONTABLE

8. CUENTAS DE CIERRE ORDEN

8.1 PÉRDIDAS Y GANANCIAS

8.1.01 PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Se utiliza para registrar las partidas de cierre del ejercicio contable. Cargando la cuenta contra las cuentas de gasto y abonando contra las partidas de ingresos.

Se carga: con la partida de cierre del ejercicio.

Se abona: con la partida de cierre del ejercicio

	MANUAL CONTABLE
	Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet
	ESTADOS FINANCIEROS

Empresa Comercial de distribución de señal de Internet
Balance de Situación General _____ **de** _____ **del** _____
Cifras Expresadas en quetzales

1 Activo		XXX	2 Patrimonio		XXX
1.1 No Corriente	XXX		2.1 Capital y Reservas		
1.1.01 Cuentas por Cobrar no Corrientes	XXX		2.1.01 Cuenta Capital	XXX	
1.1.02 Propiedad Planta y Equipo	XXX		2.1.02 Reserva	XXX	XXX
1.1.03 (-) Dep. Acum. Vehiculos	(XXX) XXX		2.2 Utilidades y Pérdidas		
1.2 Corriente	XXX		2.1.01 Utilidad del Periodo	XXX	
1.2.01 Bancos	XXX		2.1.02 Pérdida del periodo	(XXX) XXX	
1.2.02 Caja	XXX		2.3 Retiro Cuenta Particulas		
1.2.03 Cuentas por Cobrar Comerciales	XXX		2.3.01 Retiro Cuenta Particular	(XXX)	
1.2.04 (-) Reserva para Cuentas Incobrables	(XXX) XXX		3 Pasivo		
1.2.05 Impuestos	XXX		3.1 No Corriente		XXX
1.2.06 Documentos por Cobrar	XXX		3.1.01 Proveedores Largo Plazo	XXX	
1.2.07 Cuntas por Cobrar no Comerciales	XXX		3.1.02 Prestamos Largo Plazo	XXX	
1.2.08 Inventario de Mercaderías	XXX		3.1.03 Doc. Por Pagar Largo Plazo	XXX	
1.2.09 Mercadería en Tránsito	XXX		3.1.04 Prestaciones Laborales	XXX	
			3.2 Corriente		XXX
			3.2.01 Proveedores Corto Plazo	XXX	
			3.2.02 Prestamos Corto Plazo	XXX	
			3.2.03 Doc. Por pagar Corto Plazo	XXX	
			3.2.04 Impuestos	XXX	
			3.2.05 Contribuciones	XXX	
			3.2.06 Sueldos y Comisiones por Pagar	XXX	
			3.2.07 Prestaciones Laborales	XXX	
Suma Total de Activo	XXX		Suma Total Patrimonio y Pasivo		XXX

Contador General

Representante Legal

	MANUAL CONTABLE
Empresa Comercial de Distribución de señal de Internet	
ESTADOS FINANCIEROS	

Empresa Comercial de distribución de señal de Internet
 Estado de Pérdidas y Ganancias
 Por el Periodo del _____ al _____ de _____ del _____
 Cifras Expresadas en quetzales

4	Ingresos		XXXX	XXXX
4.1	Ventas			
4.1.01	Enlace a internet	XXXX		
4.1.02	Materiales	XXXX		
4.1.03	Accesorios	XXXX		
4.1.04	Equipo	XXXX		
4.1.05	Herramientas	XXXX		
4.1.06	Cables	XXXX		
4.2	Devoluciones y Rebajas sobre ventas			
4.2.01	Devoluciones	XXXX	(XXXX)	
5	Costo de Ventas			XXX
5.1	Costos		XXXX	
5.1.01	Enlace a internet	XXXX		
5.1.02	Materiales	XXXX		
5.1.03	Accesorios	XXXX		
5.1.04	Equipo	XXXX		
5.1.05	Herramientas	XXXX		
5.1.06	Cables	XXXX		
6	Otros Ingresos y Gastos			XXXX
6.1	Ingresos		XXXX	
6.1.01	Financieros	XXXX		
6.1.02	Descuentos sobre compras	XXXX		
6.1.03	Ganancia en Negociación de Activos	XXXX		
6.2	Gastos		(XXXX)	
6.2.01	Financieros	XXXX		
6.2.02	Perdida en Negociación de Activos	XXXX		
6.2.03	Donativos	XXXX		
6.2.04	Descuentos sobre ventas	XXXX		
6.2.05	Gastos no deducibles	XXXX		
7	Gastos de Operación			(XXXX)
7.1	Gastos de Ventas		(XXXX)	
7.1.01	Sueldos y Comisiones	XXXX		
7.1.02	Prestaciones Laborales	XXXX		
7.1.03	Contribuciones	XXXX		
7.1.04	Publicidad y Promociones	XXXX		
7.2	Bodega y Despacho		(XXXX)	
7.2.01	Sueldos	XXXX		
7.2.02	Prestaciones Laborales	XXXX		
7.2.03	Contribuciones	XXXX		
7.2.04	Materiales de Empaque	XXXX		
7.2.05	Suministros	XXXX		
7.3	Gastos de Administración		(XXXX)	
7.3.01	Sueldos	XXXX		
7.3.02	Prestaciones Laborales	XXXX		
7.3.03	Contribuciones	XXXX		
7.3.04	Servicios Públicos	XXXX		
7.3.05	Depreciaciones y Amortizaciones	XXXX		
7.3.06	Cuentas Incobrables	XXXX		
7.3.07	Reparación y Mantenimiento	XXXX		
7.3.08	Útiles y Enseres	XXXX		
7.3.09	Gastos de Localización	XXXX		
7.3.10	Servicios y Honorarios Profesionales	XXXX		
7.3.11	Impuestos	XXXX		
	Ganancia antes del impuesto			XXXX
(-)	Reserva legal 5% sobre utilidad del periodo			(XXXX)
(+)	Gastos no deducibles			XXXX
(-)	Impuesto sobre la renta			(XXXX)
	Ganancia Neta del Ejercicio			XXXX

Contador General

Representante Legal

CONCLUSIONES

1. Las empresas necesitan tener una estructura organizacional que les permita dividir, agrupar y coordinar las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, con el fin de cumplir con los cuatro pasos importantes para organizar de manera sólida la empresa, los cuales se basan en la división de trabajo, la departamentalización, la jerarquía y coordinación de las actividades de los departamentos.
2. El objetivo principal que persiguen las empresas es presentar información que muestre las transacciones financieras que se realizan, así como ciertos acontecimientos que la afectan con el fin de proporcionar información útil, confiable, segura y oportuna, para la correcta toma de decisiones, es por ello que el sistema de información financiera debe de ser el más adecuado, que le permita dar a conocer información que presente todos los aspectos de la empresa en términos financieros cuantitativos, con el propósito de medir sus resultados.
3. El control interno administrativo y el control contable; constituyen el control interno de una organización. Son diseñados para organizar, controlar y mejorar las operaciones en las distintas etapas de su proceso, las cuales promueven la eficiencia de las operaciones en lo relativo a las recaudaciones, distribución y uso de los recursos, la utilidad y conveniencia de los sistemas de administración y finanzas, diseñados para el control de las operaciones e información de los resultados alcanzados, que ayudan a generar información útil, oportuna, confiable y razonable sobre el manejo, uso y control de los derechos y obligaciones de las empresas y promueven la aplicación de las leyes, reglamentos y los procedimientos diseñados para que toda autoridad, ejecutivo y funcionario, rindan cuenta oportuna de los resultados de su gestión en el marco de un proceso transparente y ágil de rendición de cuentas.

4. El costo de un sistema de procedimientos de control administrativo y financiero es recuperable, por el beneficio que produce al minimizar los riesgos y facilitar el logro del cumplimiento de los objetivos de la empresa y se planifica con base en los resultados de investigar las características, tipo de organización y clases de operaciones de la empresa.
5. Para comprobar si la organización, cumple o alcanza los objetivos que persigue se debe de contar con manuales administrativos y contables que sirvan de medio de control para todo lo que ocurra en la vida diaria de la organización, ya que el fin de los manuales es presentar en forma sistemática y ordenada, instrucciones sobre organización, historia, política, procedimientos contables y administrativos, que se consideran necesarios para la mejor ejecución de las tareas de una empresa u organización.

RECOMENDACIONES

1. En la elaboración de procedimientos de control administrativo y contable, la empresa debe tener una estructura organizacional establecida, ya que se debe realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y definir las medidas a implementar para reducirlos.
2. Para que la información financiera de la empresa sea confiable, correcta y oportuna para la efectiva toma de decisiones, se debe de establecer un sistema de información financiera que presente todos los aspectos de la empresa en términos financieros cuantitativos, con el propósito de medir sus resultados, y proporcionar información financiera en una variedad de formas que permita tomar las mejores decisiones en beneficio de la empresa y de esta forma garantizar la eficiencia, eficacia de las operaciones dentro de la organización.
3. Se debe de implementar el control interno ya que permite proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. Es diseñado para atender los riesgos que amenazan el logro de los objetivos.
4. La unidad de análisis debe evaluar periódicamente los procedimientos de control administrativo y financiero, para establecer la correcta ejecución de las operaciones con el fin de preservar la eficacia, eficiencia y economía de la organización; y realizar las actualizaciones necesarias aprobadas por la gerencia.

BIBLIOGRAFÍA

1. Arens Alvin, Ralda J. Elder, Auditoría. Un enfoque integral México: Editorial Pearson, 11ª. Edición. 2007, pp 832-840.
2. Cabanellas de Torres, Guillermo. Diccionario Derecho Usual. Tomo III. Editorial Heliasta S.R.L. 17a. Edición. Buenos Aires Argentina 2005, Pp. 890.
3. Código Civil. Decreto Numero 106 del Congreso de la Republica de Guatemala.
4. Código de Comercio, Decreto No. 2-70 del Congreso De La Republica de Guatemala.
5. Comité Internacional de Prácticas de Auditoría, Normas Internacionales de Auditoría, Edición 2009. 997pp.
6. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Gestión de Riesgos Corporativos, Marco Integrado, Técnicas de Aplicación. PricewaterhouseCoopers. Estados Unidos. 2005 126 p.
7. Constitución Política de la Republica de Guatemala y su Interpretación por la Corte de Constitucionalidad. 1-235 Págs.
8. Coopers & Lybrand. Los nuevos conceptos del control interno. Informe Coso España; Ediciones Días de Santos, S.A. 1997.
9. Enterprise risk management –Integrated Framework, COSO II, 29 de septiembre de 2004.
10. Estupiñán Gaitán, Rodrigo. Control Interno y Fraudes. Ecoe Ediciones, Bogota 2002. Pp 360.

11. Fonseca Borja, René, Auditoría Interna: Un enfoque moderno de clasificación, ejecución y control, Editorial Artes Gráficas Acrópolis, Guatemala 2004. pp114.
12. George M. Scote, Principios de Sistemas de Información. Pág. 101
13. IASB Consejo Internacional de Normas de Contabilidad, NIC 1 Presentación de Estados Financieros. Vigente al 31 de julio del 2008.
14. IASB Consejo Internacional de Normas de Contabilidad. Normas internacionales de Información Financiera. No.1 Adopción por primera vez, de las NIIF. Vigente al 18 de agosto del 2008.
15. Koontz, Harold. Administración Una perspectiva global / Harold Koontz, heinz Weihrich. Duodécima edición. México: MacGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.2003. 1 – 796 Págs.
16. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 del Congreso de la Republica de Guatemala.
17. Ley del Impuesto sobre la Renta, Decreto 26-92 del Congreso de La Republica de Guatemala.
18. Mantilla Blanco, Samuel Alberto, Auditoría 2005, Ecoe Ediciones, Bogotá 2003. Pp 1,092.
19. Rusenar, Ruben Oscar, Manual de Control Interno, Ediciones Macchi, Buenos Aires 1999, Pp 302.
20. Robbins, Stephen P. / Mary Coulter, Administración, 6ª. Edición, Pearson Educación, México 2000. Pp 644.

21. Stoner, James A. Administración / James A Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, Jr. Sexta Edición. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. 1996. 1 – 662 Págs.

Paginas web:

22. <http://www.coso.org/>
23. [http:// www.infcoso. Com](http://www.infcoso.com), Página en Internet de Casa de Bolsa de España, INFORME COSO.