

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

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE CUENTAS POR  
COBRAR EN UNA ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE DE  
ACUERDO AL MODELO COSO**

**TESIS**

**PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**POR**

**ZOAR ESAÚ SANTISTEBAN JUÁREZ**

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE**

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADO**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2012**

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

DECANO  
SECRETARIO  
VOCAL 1º.  
VOCAL 2º.  
VOCAL 3º.  
VOCAL 4º.  
VOCAL 5º.

Lic. José Rolando Secaida Morales  
Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales  
Lic. M.Sc. Albaro Joel Girón Barahona  
Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez  
Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso  
P.C. Oliver Augusto Carrera Leal  
P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

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

MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA  
CONTABILIDAD  
AUDITORÍA

Lic. Carlos Humberto García Álvarez  
Lic. Gaspar Humberto López Jiménez  
Lic. Esperanza Roldán de Morales

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

PRESIDENTE  
SECRETARIO  
EXAMINADOR

Lic. Jorge Alberto Trujillo Corzo  
Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero  
Lic. Guillermo Salguero Ovalle

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE  
GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONOMICAS

Edificio "5-F"

Ciudad Universitaria, Zona 12  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
CATORCE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DOCE.

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.1, subinciso 6.1.1 del Acta 20-2012 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 6 de noviembre de 2012, se conoció el Acta AUDITORIA 214-2012 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 17 de septiembre de 2012 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA ESTACION DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE DE ACUERDO AL MODELO COSO", que para su graduación profesional presentó el estudiante ZOAR ESAÚ SANTISTEBAN JUAREZ, autorizándose su impresión.

Atentamente,

*"DID Y ENSEÑAD A TODOS"*

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



LIC. JOSE ROMAN SECADA MORALES  
DECANO

Smp.



## ACTO QUE DEDICO

- A DIOS: Por manifestar sus bendiciones durante toda mi vida.
- A MI FAMILIA: Por su incondicional apoyo, que Dios los bendiga.
- A MIS AMIGOS: A cada uno en especial
- A LA USAC: Por ser el centro de estudios que me concede llegar a esta meta.

## ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
-----------	--------

INTRODUCCIÓN	i
--------------	---

### CAPÍTULO I

#### ASPECTOS GENERALES DE ESTACIONES DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE

1.	Definición	1
1.1	Objetivos principales	1
1.2	Organización del gobierno corporativo	2
1.2.1	Consejo de administración	2
1.2.2	Dirección general	3
1.2.3	Área de servicios	3
1.2.4	Área comercial	4
1.3	Organización de la Estación de Servicio de Combustible	4
1.4	Generalidades de las cuentas por cobrar	6

### CAPÍTULO II

#### EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

2.	Control interno	8
2.1	Estructura de control interno basado en el informe COSO	8
2.2	COSO II	9
2.2.1	Ambiente de interno	9
2.2.2	Establecimiento de objetivos	10
2.2.3	Identificación de eventos	10
2.2.4	Evaluación de riesgos	11
2.2.5	Riesgos del control interno	11
2.2.6	Análisis de riesgos	12
2.2.7	Respuesta a los riesgos	12

2.2.8	Actividades de Control	13
2.2.9	Información y Comunicación	14
2.2.10	Supervisión	15
2.3	Normas Internacionales de Auditoría para evaluar el Control Interno	15
2.3.1	NIA 210 Términos de los trabajos de auditoría	16
2.3.2	NIA Comunicación de deficiencias en el control interno a los encargados del gobierno corporativo y a la Administración	17
2.3.3	NIA 300 Planificación de una auditoría de estados financieros	18
2.3.4	NIA 315 Entendimiento de la entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa	20
2.3.5	NIA 320 Importancia relativa de la auditoría	22
2.3.6	NIA 560 Hechos posteriores	23
2.3.7	NIA 800 El dictamen del auditor sobre compromisos de auditoría con propósito especial	24

### **CAPÍTULO III**

#### **SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO**

3.1	Políticas	26
3.2	Subproceso No.1 El Otorgamiento del Crédito	27
3.3	Subproceso No.2 Ventas al Crédito	31
3.4	Subproceso No.3 Reconciliación de cartera	32
3.5	Subproceso No.4 Métodos de cobro y análisis de cobrabilidad	32
3.6	Subproceso No.5 Comunicación de resultados y Supervisión	35

**CAPÍTULO IV**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE CUENTAS POR**  
**COBRAR EN UNA ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE DE**  
**ACUERDO AL MODELO COSO**

4.1	Planteamiento del caso practico	36
4.2	Objetivo Especifico del caso práctico	37
4.3	Objetivos Generales del caso práctico	37
4.4	Papeles de trabajo	38
4.5	Propuesta de servicios de auditoría	40
4.6	Aceptación de la propuesta	47
4.7	Planificación de la auditoría	49
4.8	Programa de trabajo	53
4.9	Cuestionario de control interno	54
4.10	Flujo de transacciones	58
4.11	Matriz de riesgos y controles	63
4.12	Documentación de la prueba de control	69
4.13	Segregación de funciones	74
4.14	Informe de control interno	76
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>83</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>84</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>85</b>

# **CAPÍTULO I**

## **ASPECTOS GENERALES DE ESTACIONES DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE**

### **1. Definición**

Una Estación de Servicio de Combustible es el lugar físico, ubicado estratégicamente de acuerdo a condiciones del área de influencia, espacio y tráfico, en el cual se vende combustible regular, súper y diesel, cuentan con una estructura física interna denominada tienda de conveniencia y espacio exterior denominado pista.

La Estación Servicio de Combustible promedio cuenta con una capacidad de 30,000 galones, distribuidos en 3 tanques de 10,000 galones cada uno, para gasolina súper, regular y diesel, dichos tanques tienen un límite permitido de 90% de su capacidad de acuerdo a las políticas de seguridad de la corporación.

Por ser un producto de alto riesgo, la Estación de Servicio de Combustible debe contar con altos niveles de seguridad para evitar cualquier derrame, así mismo con planes de emergencia en caso de cualquier eventualidad.

### **1.1 Objetivos principales**

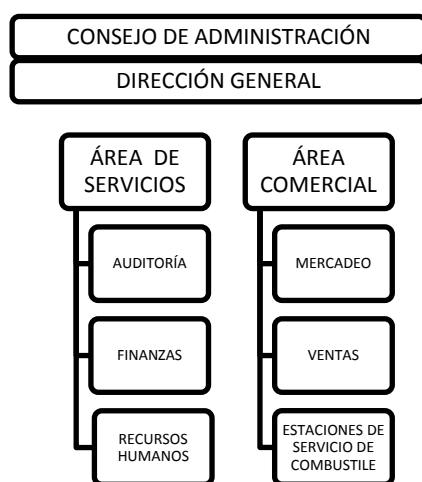
- Establecer altos estándares de calidad de los productos de combustible, así como una alta seguridad en sus instalaciones.
- Brindar un buen servicio en respuesta a las presiones competitivas del mercado, y extender crédito a clientes de acuerdo a las condiciones del área de influencia, espacio, tráfico, etc.
- Generar ganancias a través del servicio de abastecimiento de combustible al público en general y a empresas e industrias en alto consumo.
- Contar con un manejo eficiente y funcional de sus controles para minimizar los errores e irregularidades que se dan en este tipo de negocios.



## 1.2 Organización del gobierno corporativo

La organización para la cooperación y el desarrollo económico define el gobierno corporativo como un conjunto de relaciones entre la administración de la empresa, su consejo de administración y sus accionistas, los cuales proporcionan la estructura a través de la que se fijan los objetivos de la compañía y se determinan los medios para alcanzar esos objetivos y supervisar el desempeño.

La Estación de Servicio de Combustible forma parte de un gobierno corporativo el cual esta integrado de la siguiente forma:



Fuente: Elaboración propia

### 1.2.1 Consejo de administración:

“El consejo de administración debe servir de enlace entre la sociedad y sus accionistas, y está llamado a garantizar así el trato equitativo a todos los actores, la calidad de la información financiera y no financiera, la verificación de los requerimientos que en materia de gobierno corporativo sean exigidos por la ley o aquellos que hubieran sido adoptados voluntariamente por la compañía.” (11:1)

“Adicionalmente, el consejo de administración es quien genera y define la estrategia social, controla su ejecución y las políticas relativas al sistema de control interno, establece los mecanismos para la evaluación de la gestión de los administradores, vela por el funcionamiento del sistema de control interno, y promueve y protege siempre los derechos de los accionistas.” (11:1)

### **1.2.2 Dirección General**

Esta integrando por el gerente general encargado de la correcta administración de la compañía, entre sus funciones más importantes están:

- Designar todas las posiciones gerenciales.
- Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de los gerentes corporativos.
- Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y sus análisis se están ejecutando correctamente.
- Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.

### **1.2.3 Área de servicios**

Se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera la corporación, esta integrado por:

- Auditoría

“Es un órgano de apoyo y dependiente del consejo de administración, cuya función principal es apoyar las funciones realizadas por éste en materia de control interno. Lo anterior implica que la responsabilidad respecto del control interno sigue radicada en cabeza del consejo de administración.”(11:1)

El auditor interno es el responsable de velar por el cumplimiento del control de todo el proceso de cuentas por cobrar en la estación de servicio de combustible. Realiza revisiones mensuales y recomienda medidas de control alternas cuando se detecten fallas de control en los procesos.

- Finanzas

Integrado por el gerente de créditos: el cual en el manejo de las cuentas por cobrar es el responsable de aprobar límites de crédito y liberación de despachos, de acuerdo a la política de créditos y cobros. Autoriza ingresos contables al sistema.

El área financiera también está integrado por el analista de créditos el cual es el responsable de elaborar las evaluaciones de los clientes nuevos, del control de la cartera de crédito y conciliación de la cuenta contable, obtiene las autorizaciones y aprobaciones que correspondan, así como de llevar el control de revaluaciones y proceder a su elaboración cuando corresponda.

- Recursos Humanos

Responsable de todo el manejo del personal de la corporación.

#### **1.2.4 Área Comercial**

Es la responsable directa de las relaciones con los clientes y de la consecución de los objetivos de venta, que son la fuente principal de ingresos, esta integrado por:

- Gerente de ventas:

Tiene a su cargo varias estaciones de servicio, de las cuales es responsable de los resultados de cobro y de seguimiento a clientes con términos de pago vencidos, apoya en procesos de dudoso recaudo, da seguimiento respecto a créditos en proceso de cobro por vía externa (jurídico) y da su visto bueno a toda cuenta nueva.

- Mercadeo

Son las actividades que se realizan con el objeto de trasladar los productos al consumidor a fin de satisfacerlos y obtener ganancias.

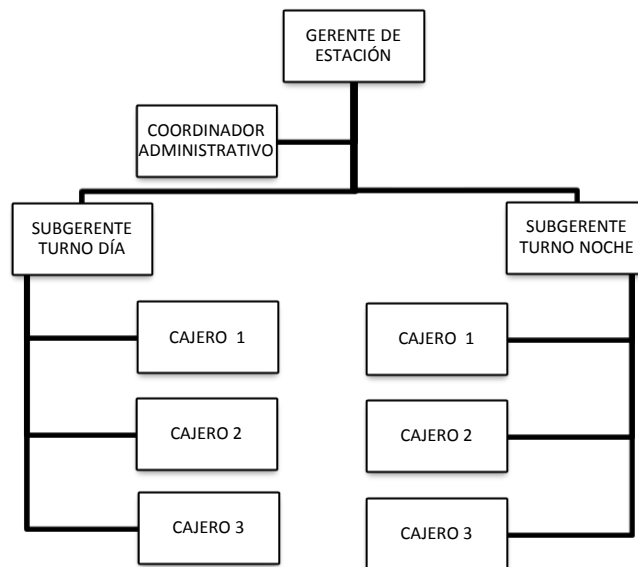
- Ventas

Es la actividad mediante la cual se establece una relación de intercambio entre el distribuidor de un bien y el consumidor.

### **1.3 Organización de la Estación de Servicio de Combustible**

Para el presente estudio se tomará como unidad de análisis una Estación de Servicio Combustible ubicada en la ciudad capital, la cual concede créditos a empresas comerciales y distribuidoras con numerosas flotillas.

Para un mejor entendimiento de todo el proceso de cuentas por cobrar, se describen a continuación todas las posiciones claves involucradas:



Fuente: Elaboración propia

- Gerente de Estación de Servicio de Combustible:

Es responsable de captar las solicitudes de créditos y llevar toda la documentación necesaria al analista de créditos, vela por el cumplimiento de políticas de créditos, detiene los despachos a clientes que excedan su límite de crédito, o su período de pago, y da seguimiento a la recaudación de cobros

- Subgerente:

Realiza una revisión física de la operación del crédito en el momento del cierre de turno, la cual consiste en revisar que cada translación de crédito cuente con la factura de despacho, las dos copias de vales firmados y sellados por el cliente, y que coincidan las cantidades de las copias de facturas con los vales.

- Coordinador administrativo:

Es responsable de la custodia de todos los documentos relacionados con el manejo de la cuenta contable. Maneja la cuenta corriente de todos los clientes, informa al gerente de estación todo lo relacionado con los clientes que hayan sobrepasado su límite de crédito, o excedido su período de pago.

- Cajeros:

Cumplen con el procedimiento de despacho de combustible a clientes de crédito, adjuntando a cada transacción el vale de consumo del cliente, el cual debe estar firmado y sellado y coincidir con el listado de clientes autorizados a despachar y los datos registrados por el cliente.

#### **1.4 Generalidades de las cuentas por cobrar**

- Cuentas por cobrar

“Se refiere a todos los derechos sobre otros convertibles en dinero, mercancías y servicios. Cantidades que deben los clientes en concepto de ventas de productos o servicios prestados en el curso normal del negocio.”(7:534)

“Son todos los derechos de cobro de una entidad convertibles en dinero, mercancías y/o servicios. En las cuentas por cobrar se incluyen actividades que realiza una entidad para la recuperación del precio de los productos y/o servicios que fueron proporcionados por sus clientes mediante el uso del crédito.”(10:1)

- Sujetos del crédito

“Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos deben estar comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito.” (10:1)

- Naturaleza de las cuentas por cobrar

“Se definen corrientemente como solo aquellas peticiones que pueden cobrarse en efectivo, concretamente las cuentas de clientes y los efectos, constituyen los tipos de cuentas a cobrar más corrientes.”(7:534)

“Por su naturaleza las cuentas por cobrar pueden ser originadas por venta de productos o servicios prestados al crédito a clientes, créditos a deudores diversos y cuentas por cobrar documentadas.”(11:1)

## 1.5 Aspectos generales

- Petróleo

“Líquido natural oleaginoso e inflamable, constituido por una mezcla de hidrocarburos, que se extrae de lechos geológicos continentales y marítimos y tiene múltiples aplicaciones químicas e industriales: la gasolina se obtiene del petróleo.” (10:1)

- Carburante

“Combustible, mezcla de hidrocarburos, que se emplea en los motores de explosión y de combustión interna” (10:1)

- Hidrocarburo

“Cada uno de los compuestos químicos resultantes de la combinación del carbono con el hidrógeno: se encuentran hidrocarburos en el petróleo, en el gas, etc.” (10:1)

- Gasolina

“Mezcla de hidrocarburos líquidos, volátiles e inflamables obtenidos de la destilación del petróleo crudo. Se emplea como combustible en los motores de explosión y como disolvente.”(10:1)

- Gasolinera

“Establecimiento en que se vende gasolina y gasóleo con surtidores apropiados para suministrarla a los vehículos.”(10:1)

- Combustible

“Cuerpo o sustancia que puede arder, sobre todo si con ello produce energía.”(10:1)

## **CAPÍTULO II**

### **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

#### **2. Control interno**

La norma internacional de auditoría 315 define el control interno 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.

De acuerdo con el Instituto Americano de Contadores el control interno integra los planes de organización de la entidad, los métodos, procedimientos y sistemas que funcionalmente se siguen en una organización para el conocimiento y protección de sus activos, la consecución de información financiera correcta y fidedigna y el incentivo a la eficacia de la gestión y la realización de las políticas surgidas en la dirección.

#### **2.1 Estructura de control interno basado en el informe COSO**

“El COSO (*Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), es un informe que establece una definición común de control interno y proporciona un estándar mediante el cual las organizaciones pueden evaluar y mejorar su sistema de control.”(4:2)

El informe COSO tiene como fin unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre el control interno.

“El objetivo principal del informe COSO es establecer una definición de control interno que sea común para todas las empresas y que basados en la interpretación de este concepto, ayude a la organización a evaluar de mejor manera sus sistemas de control y a tomar decisiones de cómo mejorar estos sistemas.” (4:4)

## 2.2 COSO II

“Debido al aumento de preocupación por la administración de riesgos, la comisión *Treadway*, determinó la necesidad de la existencia de un marco que reconozca la administración integral de riesgos. El proyecto se inició en enero de 2001 con el objeto de desarrollar un marco global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgo, este proyecto reconoce que muchas organizaciones están comprometidas en aspectos de la administración de riesgos. En septiembre de 2004, se publica el informe denominado *Enterprise Risk Management – Integrated Framework (ERM)*, el cual incluye el marco global para la administración integral de riesgos.” (4:5)

### ¿Qué es enterprise risk management -(ERM)-?

"Gestión de riesgos, es un proceso para identificar potenciales eventos que puedan afectar a una empresa y la forma de como administrar esos eventos dentro de los rangos de aversión al riesgo aceptado por la empresa, esto para proveer una razonable seguridad en el logro de sus objetivos." (4:6)



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

### 2.2.1 Ambiente de interno

El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control.



Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades, organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados así como la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

El ambiente de control tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las actividades empresariales, en el establecimiento de objetivos y en la evaluación de riesgos.

### **2.2.2 Establecimiento de objetivos**

“Los objetivos se fijan a escala estratégica, se establece con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada empresa se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la empresa, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.” (4:6)

### **2.2.3 Identificación de eventos**

“La dirección identifica los eventos potenciales que de ocurrir, afectarán a la empresa y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades, en el contexto del ámbito global de la organización.” (4:7)

## **2.2.4 Evaluación de riesgos**

Toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación de los riesgos es el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados.

- **Objetivos relacionados con las operaciones:** Se refieren a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento y rentabilidad y la salvaguarda de los recursos contra posibles pérdidas. Estos objetivos varían en función de la elección de la dirección respecto a estructuras y rendimiento.
- **Objetivos relacionados con la información financiera:** Se refieren a la preparación de estados financieros confiables y a la prevención de la falsificación de la información financiera. A menudo, estos objetivos están condicionados por requerimientos externos.
- **Objetivos de cumplimiento:** Estos objetivos se refieren al cumplimiento de las leyes y normas a las que está sujeta la entidad. Dependen de factores externos (tales como la reglamentación en materia de medio ambiente), tienden a ser parecidos en todas las entidades, en algunos casos, o en todo un sector, en otros.

## **2.2.5 Riesgos del control interno**

El riesgo es aquello que puede limitar a una organización a alcanzar sus objetivos. Típicamente los riesgos no son eliminados, simplemente se reducen a niveles aceptables para administrarlos. El riesgo puede ser considerado como una combinación entre la posibilidad de la existencia de errores significativos o irregulares y el hecho de que los mismos no sean descubiertos por los procedimientos de control de la entidad. Los errores o irregularidades son fuentes potenciales de discrepancia de registro, falsedad y omisión de datos y por consiguiente, información sustancialmente incorrecta.

Riesgo inherente: “Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases asumiendo que no hubo controles internos relacionados.” (12:82)

Riesgo de control: “Es el riesgo que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de una cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.” (12:83)

Riesgo de detección: “Es el riesgo que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en el saldo de una cuenta o clase de transacciones que podrían ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en estos saldos o clases.” (12:83)

### **2.2.6 Análisis de riesgos**

Una vez identificados los riesgos a nivel de entidad y por actividad deben llevarse a cabo un análisis de riesgos que puede ser:

- Una estimación de la importancia del riesgo
- Una evaluación de la probabilidad o frecuencia de que se materialice
- Las medidas que deben adoptarse

Existe una diferencia entre el análisis de los riesgos, que forman parte del control interno, y los planes, programas y acciones resultantes que la dirección considere necesarios para afrontar dichos riesgos, estas acciones son parte del proceso de gestión, pero no son un elemento del sistema de control interno.

### **2.2.7 Respuesta a los riesgos**

“Una vez evaluados los riesgos relevantes la dirección determinará como responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y

aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de la tolerancia al riesgo establecido. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la empresa o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, para determinar si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la empresa.” (4:8)

### **2.2.8 Actividades de Control**

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.

Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías, según el tipo de objetivo de la entidad con el que están relacionadas: las operacionales, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la legislación aplicable.

Existen muchas descripciones de tipos de actividades de control, que incluyen desde controles preventivos a controles detectivos y correctivos, controles manuales, controles informáticos y controles de dirección.

Algunos ejemplos de tipos de actividades de control:

- Análisis efectuados por la dirección: Los resultados obtenidos se analizan comparándolos con los presupuestos, las previsiones, los resultados de ejercicios anteriores y de los competidores. Con el fin de evaluar en qué medida se están alcanzando los objetivos.

- Gestión directa de funciones por actividades: Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados.
- Proceso de información: Se aplican una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones. Se controla el desarrollo de nuevos sistemas y la codificación de los existentes, al igual que el acceso a los datos, archivos y programas informáticos.
- Controles físicos: Los equipos de fabricación, las inversiones financieras, la tesorería y otros activos son objeto de protección y periódicamente se someten a recuentos físicos cuyos resultados se comparan con las cifras que figuran en los registros de control.
- Indicadores de rendimiento: El análisis combinado de diferentes conjuntos de datos (operativos o financieros) junto con la puesta en marcha de acciones correctivas, constituye actividades de control.
- Segregación de funciones: Con el fin de reducir el riesgo de que se cometan errores o irregularidades, las tareas se reparten entre los empleados.

De forma paralela a la evaluación de los riesgos, la dirección deberá establecer y aplicar el plan de acción necesario para afrontarlos. Una vez identificadas, estas acciones también serán útiles para definir las operaciones de control que se aplicarán para garantizar su ejecución de forma correcta y en el tiempo deseado. La evaluación deberá tener en cuenta no solamente si las actividades de control empleadas son relevantes en base al proceso de evaluación de riesgos realizando, sino también si se aplican de manera correcta.

### **2.2.9 Información y Comunicación**

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias,

actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros.

Una de las mejores fuentes de información relativa a las deficiencias de control es el propio sistema de control interno. Las actividades de supervisión continua de una entidad, incluyendo las de gestión y supervisión diarias del personal, proporcionan la percepción de las personas directamente involucradas en las actividades de la entidad.

El personal puede advertir aspectos de relevancia en tiempo real que pueden servir para identificar las deficiencias existentes rápidamente. Las evaluaciones puntuales del sistema de control interno constituyen otra fuente de detección de las deficiencias de control. Las evaluaciones realizadas por la dirección, los auditores internos u otros empleados pueden señalar áreas que necesiten mejoras.

#### **2.2.10 Supervisión**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión.

### **2. 3 Normas internacionales de auditoría para evaluar el control interno**

Las normas internacionales de auditoría (NIAs) deben ser aplicadas en la auditoría de los estados financieros. En las NIAs están contenidos los principios básicos y los procedimientos esenciales junto con lineamientos relativos en forma de material explicativo y de algún otro tipo. Los principios básicos y los procedimientos esenciales se han de interpretar en el contexto del material explicativo o de otro tipo que proporciona lineamientos para su aplicación.

### **2.3.1 NIA 210 Términos de los trabajos de auditoría**

“El auditor y el cliente deberán acordar los términos del trabajo. Los términos convenidos necesitarían ser registrados en una carta compromiso de auditoría u otra forma apropiada de contrato” (5:111)

Conviene a los intereses tanto del cliente como del auditor que el auditor envíe una carta compromiso, preferiblemente antes del inicio del trabajo, para ayudar a evitar malos entendidos respecto del trabajo. La carta compromiso documenta y confirma la aceptación del nombramiento por parte del auditor, el objetivo y alcance de la auditoría, el grado de las responsabilidades del auditor hacia el cliente y la forma de cualesquier informe.

La forma y contenido de las cartas compromiso de auditoría pueden variar de cliente a cliente, pero generalmente deberían incluir una referencia a:

- El objetivo de la auditoría de estados financieros.
- La responsabilidad de la administración por los estados financieros.
- El marco de referencia de información financiera adoptado por la administración para preparar los estados financieros, es decir, el marco de referencia de información financiera aplicable.
- El alcance de la auditoría, incluyendo referencia a la legislación regulaciones, o pronunciamientos aplicables de órganos profesionales, a los que se adhiere el auditor.
- La forma de cualesquier informes u otra comunicación de resultados del trabajo.
- El hecho de que debido a la naturaleza de prueba y otras limitaciones inherentes de una auditoría, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema contable y de control interno, hay un riesgo inevitable de que pueda quedar sin descubrir incluso alguna representación errónea de importancia relativa.
- Acceso irrestricto a cualquier registro, documentación y otra información solicitada en conexión con la auditoría.

### **2.3.2 NIA Comunicación de deficiencias en el control interno a los encargados del gobierno corporativo y a la administración**

El objetivo del auditor es comunicar de forma apropiada a los encargados del gobierno corporativo y a la administración las deficiencias en el control interno que el auditor haya identificado durante la auditoría y que, a juicio profesional del auditor, son de suficiente importancia para merecer sus respectivas atenciones.

Esta norma internacional de auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de comunicar, de manera apropiada, a los encargados del gobierno corporativo y a la administración las deficiencias en el control interno.

Deficiencia en el control interno. Existe cuando:

- Un control se diseña, implementa u opera de manera tal que no tenga capacidad de prevenir o detectar y corregir, errores en los estados financieros oportunamente; o Falta un control necesario para prevenir o detectar y corregir errores en los estados financieros oportunamente.

Deficiencia significativa en el control interno:

- Una deficiencia o combinación de deficiencias en el control interno que, a juicio profesional del auditor, es de suficiente importancia para ameritar la atención de los encargados del gobierno corporativo.

El auditor deberá incluir en la comunicación escrita de las deficiencias significativas en el control interno:

- Una descripción de las deficiencias y una explicación de sus potenciales efectos;
- Suficiente información para permitir a los encargados del gobierno corporativo y a la administración entender el contexto de la comunicación. En particular, el auditor deberá explicar que:



- El propósito de la auditoría es que el auditor exprese una opinión sobre los estados financieros;
- La auditoría incluye la consideración del control interno relevante a la preparación de los estados financieros para planear procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no para el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno; y
- Los asuntos que se reportan se limitan a las deficiencias que el auditor ha identificado durante la auditoría y que el auditor ha concluido que son de suficiente importancia para merecer reportarse a los encargados del gobierno corporativo.

### **2.3.3 NIA 300 Planificación de una auditoría de estados financieros**

“El auditor deberá planificar la auditoría de modo que el trabajo se desempeñe de una manera efectiva. Planificar una auditoría implica establecer la estrategia general de auditoría para el trabajo y desarrollar un plan de auditoría, para reducir el riesgo a un nivel aceptablemente bajo. ” (5:259)

“La planificación involucra al socio del trabajo y a otros miembros clave del equipo para ganar de su experiencia y clara percepción y para enriquecer la efectividad y eficiencia del proceso de planificación” (5:259)

Una adecuada planificación ayuda a asegurar que se dedique la atención apropiada a áreas importantes de la auditoría, que se identifiquen los potenciales problemas y se resuelvan oportunamente, así como que el trabajo de auditoría se organice y administre de manera apropiada para que se desempeñe de una forma efectiva y eficiente.

La planificación adecuada también ayuda a la asignación apropiada de trabajo a los miembros del equipo del trabajo, facilita la dirección y supervisión de los mismos y la revisión de su tarea y ayuda, cuando sea aplicable, en la coordinación del trabajo hecho por los auditores de componentes y por los expertos.

La naturaleza y extensión de las actividades de planificación variarán de acuerdo con el tamaño y complejidad de la entidad, la experiencia previa del auditor con la entidad y los cambios en circunstancias que ocurran durante el trabajo de auditoría.

El plan de auditoría incluye:

- Una descripción de la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos planeados de evaluación del riesgo, suficiente para evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa. Entendimiento de la entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa.
- Una descripción de la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos adicionales de auditoría planeados a nivel de aseveración, para cada clase de transacciones de importancia relativa, saldo de cuentas y revelación.
- Procedimientos del auditor en respuesta a los riesgos evaluados. El plan para los procedimientos adicionales de auditoría refleja la decisión del auditor sobre si somete o no a prueba la efectividad de los controles y la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos sustantivos planeados.

La oportunidad, naturaleza y extensión de la dirección y supervisión de los miembros del equipo del trabajo y de la revisión de su trabajo varían dependiendo de muchos factores, incluyendo el tamaño y complejidad de la entidad, el área de auditoría, los riesgos de representación errónea de importancia relativa, así como las capacidades y competencia del personal que desempeña el trabajo de auditoría.

El auditor planea la naturaleza, oportunidad y extensión de la dirección y supervisión de los miembros del equipo del trabajo, con base en el riesgo evaluado de representación errónea e importancia relativa. Al aumentar el riesgo de representación errónea de importancia relativa, un área dada de la auditoría, el auditor generalmente incrementa la extensión y puntualidad de la

dirección y supervisión de los miembros del equipo del trabajo y desempeña una revisión más detallada de su tarea. De modo similar, el auditor planea la naturaleza oportunidad y extensión de la revisión del trabajo del equipo, con base en las capacidades y competencia de los miembros del equipo del trabajo de auditoría en lo individual.

El auditor puede discutir elementos de la planificación con la administración de la compañía. Estas discusiones pueden ser parte de las comunicaciones generales que se requiere hacer con los encargados de la entidad o pueden hacerse para mejorar la efectividad y eficiencia de la auditoría. Las discusiones con los encargados de la administración, generalmente, incluyen la estrategia general de auditoría y la oportunidad de la auditoría incluyendo cualquier limitación de la misma, o cualesquier requisitos adicionales. Las discusiones con la administración a menudo se dan para facilitar la conducción y administración del trabajo de auditoría.

#### **2.3.4 NIA 315 Entendimiento de la entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa**

“Se deberá obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno, suficiente para identificar y evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debido a fraude o error, para diseñar y desempeñar procedimientos adicionales de auditoría” (5:274)

Obtener un entendimiento de la entidad y su entorno es un aspecto esencial del desempeño de una auditoría de acuerdo con NIAs. En particular, dicho entendimiento establece un marco de referencia dentro del cual el auditor planea la auditoría y ejerce juicio profesional acerca de evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros y responder a dichos riesgos a lo largo de la auditoría.

El auditor usa el juicio profesional para determinar el grado requerido de entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno. La principal consideración del auditor es si el entendimiento que se ha obtenido es

suficiente para evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros y para diseñar y desempeñar procedimientos adicionales de auditoría. La profundidad del entendimiento general que requiere el auditor al desempeñar la auditoría es menor que la que posee la administración para manejar la entidad.

El auditor deberá realizar los siguientes procedimientos de evaluación del riesgo para obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno:

- Investigaciones con la administración y otros dentro de la entidad
- Procedimientos analíticos
- Observación e inspección

Una vez hecho el entendimiento del cliente, los miembros del equipo del trabajo deberán discutir la susceptibilidad de los estados financieros a representaciones erróneas de importancia relativa. El objetivo de esta discusión es que los miembros del equipo del trabajo obtengan un mejor entendimiento del potencial de representaciones erróneas de importancia relativa de los estados financieros resultantes de fraude o error en las áreas específicas que se les asignen y entender cómo los resultados de los procedimientos de auditoría que realizan pueden afectar a otros aspectos de la auditoría incluyendo las decisiones sobre la naturaleza, oportunidad y extensión de procedimientos adicionales de auditoría.

El entendimiento de la entidad y su entorno por el auditor consiste de un entendimiento de los siguientes aspectos:

- Factores de la industria, de regulación y otros factores externos incluyendo el marco de referencia de información financiera aplicable
- Naturaleza de la entidad. incluyendo la selección y aplicación de políticas contables por la entidad.

- Objetivos y estrategias y los riesgos de negocio relacionados que puedan dar como resultado una representación errónea de importancia relativa de los estados financieros
- Medición y revisión del desempeño financiero de la entidad
- Control interno

### **2.3.5 NIA 320 Importancia relativa de la auditoría**

“La información es de importancia relativa si su omisión o representación errónea pudiera influir en las decisiones económicas de los usuarios tomadas con base en los estados financieros. La importancia relativa depende del tamaño de la partida o error juzgado en las circunstancias particulares de su omisión o representación errónea. Así, la importancia relativa ofrece un punto de separación de la partida en cuestión, más que ser una característica primordial cualitativa que deba tener la información para ser útil” (5:323)

El objetivo de una auditoría de estados financieros es hacer posible al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados, respecto de todo lo importante, de acuerdo con un marco de referencia para información financiera aplicable. La evaluación de qué es de importancia relativa es un asunto de juicio profesional.

La importancia relativa debería ser considerada por el auditor cuando:

- Determina la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría
- Evalúa el efecto de las representaciones erróneas

Al planificar la auditoría, el auditor considera qué pudiera hacer que los estados financieros se representaran de una manera errónea de importancia relativa. El entendimiento del auditor de la entidad y su entorno establece un marco de referencia dentro del cual el auditor planea la auditoría y ejerce el juicio profesional para evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros y responder a dichos riesgos durante la auditoría.

También le ayuda a establecer la importancia relativa y a evaluar si el juicio sobre importancia relativa sigue siendo apropiado al avanzar la auditoría. La evaluación de importancia por el auditor, relativa a clases de transacciones, saldos de cuentas y revelaciones, ayuda al auditor a decidir cuestiones como qué partidas examinar y si ha de usar muestreo y procedimientos analíticos sustantivos. Esto le da capacidad al auditor para seleccionar los procedimientos de auditoría que, en combinación, puede esperarse que reduzcan el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo.

Hay una relación inversa entre la importancia relativa y el nivel de riesgo de auditoría que es que mientras más alto el nivel de importancia relativa, más bajo el riesgo de auditoría y viceversa. (El riesgo de auditoría es el riesgo de que el auditor exprese una opinión de auditoría inadecuada cuando los estados financieros contengan errores e irregularidades importantes). El auditor toma en cuenta la relación inversa entre importancia relativa y riesgo de auditoría cuando determina la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría. Por ejemplo, si, después de planificar procedimientos de auditoría específicos, el auditor determina que el nivel de importancia relativa aceptable es más bajo, el riesgo de auditoría aumenta.

El auditor compensará estas situaciones de las siguientes formas:

- Reduciendo el nivel evaluado de riesgo de control, cuando esto sea factible y apoyando el nivel reducido desarrollando pruebas de control extensas o adicionales
- Reduciendo el riesgo de detección al modificar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos planeados

### **2.3.6 NIA 560 Hechos posteriores**

“El auditor deberá desempeñar procedimientos diseñados para obtener suficiente evidencia apropiada de auditoría de que todos los eventos hasta la fecha el dictamen del auditor que puedan requerir ajuste de o revelación en los estados financieros han sido identificados. Estos procedimientos son además de los procedimientos de rutina que pueden aplicarse a transacciones

específicas que ocurran después del final del período de la fecha de los estados financieros para obtener evidencia de auditoría en cuanto a saldos de cuentas al final del período a la fecha de los estados financieros; por ejemplo las pruebas del corte de inventario y los pagos a acreedores. Sin embargo, no se espera que al auditor conduzca una revisión continua de todos los asuntos a los que los procedimientos que se aplicaron previamente han dado conclusiones satisfactorias” (5:546)

El auditor no tiene ninguna responsabilidad de desempeñar procedimientos o de hacer ninguna averiguación respecto de los estados financieros después de la fecha del dictamen del auditor.

Durante el período de la fecha del dictamen del auditor a la fecha en que se emiten los estados financieros, la responsabilidad de informar al auditor de los hechos que puedan afectar a los estados financieros descansa en la administración. Después de que los estados financieros han sido emitidos, el auditor no tiene obligación de hacer ninguna investigación respecto de dichos estados financieros.

### **2.3.7 NIA 800 El dictamen del auditor sobre compromisos de auditoría con propósito especial**

“Puede pedirse al auditor que exprese una opinión sobre uno o más componentes de los estados financieros, por ejemplo, cuentas por cobrar, inventario, un cálculo de bono para empleados, o una provisión para impuestos sobre la renta. Este tipo de trabajo puede ser llevado a cabo como un trabajo separado o conjuntamente con una auditoría de los estados financieros de la entidad” (5:768)

Sin embargo, este tipo de trabajo no da como resultado un dictamen sobre los estados financieros tomados como un todo y, consecuentemente, el auditor debería expresar una opinión sólo respecto de si el componente auditado está preparado, respecto de todo lo importante, de acuerdo con la base identificada de contabilización.

Muchas partidas de los estados financieros están interrelacionadas, por ejemplo, ventas y cuentas por cobrar, e inventarios y cuentas por pagar. Consecuentemente, cuando se dictamina sobre un componente de los estados financieros, el auditor no podrá a veces considerar el sujeto de la auditoría en forma aislada y necesitará examinar otra cierta información financiera. Al determinar el alcance del trabajo el auditor deberá considerar aquellas partidas de los estados financieros que estén interrelacionadas y que podrían en forma importante afectar a la información sobre la que se va a expresar la opinión de auditoría.

Para evitar dar al usuario la impresión de que el dictamen se relaciona con los estados financieros completos, el auditor debería informar al cliente que el dictamen del auditor sobre un componente de los estados financieros no deberá acompañar los estados financieros de la entidad.



## **CAPÍTULO III**

### **SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO**

En el presente capítulo se describen, de acuerdo a las políticas de créditos y cobros diseñadas por la administración, los subprocesos importantes, que integra el proceso de cuentas por cobrar, los cuales se evaluarán posteriormente, es importante resaltar que aquí se dará el conocimiento de la operación que se realiza hoy en día, y que fue tomada de las visitas realizadas a la Estación de Servicio de Combustible.

Es importante conocer como está integrado el sistema actual del manejo de las cuentas por cobrar de la Estación de Servicio de Combustible, así como cada subproceso que este relacionado el mismo, para después poder evaluarlo.

#### **3.1 Políticas**

“Son todos los lineamientos técnicos que utiliza una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.”(10:1)

#### **Política de Créditos**

“Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.”(11:1)

“La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.”(11:1)

Las políticas de créditos es la parte fundamental del control de una cartera crediticia de cualquier empresa. En el caso de una Estación de Servicio de Combustible las políticas de créditos deben contener aspectos de control y delegación que permitan el adecuado funcionamiento del crédito.

- Aplicabilidad y responsabilidad: Deben contener en aspectos generales la aplicabilidad de la que se harán uso las políticas de créditos así como las responsabilidades de cada persona que formará parte del manejo de los créditos.
- Términos y sistemas de control de la cartera crediticia: Según los estándares del consejo de administración deberán estructurarse la forma como se manejaran y que contendrán las solicitudes, evaluaciones y controles que se le aplicaran a las transacciones de los clientes, así mismo debe indicar los límites y plazos de crédito.
- Niveles de responsabilidad y autoridad: De acuerdo a los estándares de la consejo de administración deben indicarse los niveles de responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el manejo del crédito, debe identificarse claramente a las personas que sean las encargadas de suplir todo lo necesario, para el manejo adecuado de la cartera y debe indicarse claramente a las personas que tienen autoridad para tomar cualquier decisión con respecto al manejo de la cartera de créditos.
- Monitoreo de resultados y toma de decisiones: Por ultimo las políticas de créditos eficientes deben indicar con que periodicidad se monitorearan los resultados y delegará al personal con la autoridad necesaria para toma de decisiones en el caso de declarar cuentas incobrables, baja de clientes o acciones legales.

### **3.2 Subproceso a evaluar No. 1: El otorgamiento del crédito**

Condiciones del crédito

Toda empresa que brinda crédito de cualquier tipo, requiere distintas condicionantes por este otorgamiento, para mantener el control y medición de esta operación.

Todo proceso de crédito inicia con una solicitud por parte del cliente que desea hacer uso de este tipo de financiamiento, toda solicitud de crédito es acompañada por información de soporte que compruebe veracidad para que la empresa minimice cualquier riesgo de brindarle crédito a un cliente inexistente.

La papelería que solicitan para autorizar el crédito es:

Para una empresa mercantil

- Solicitud de crédito completa
- Estados Financieros recientes
- Patente de Comercio
- Fotocopia de RTU
- Fotocopia de cédula / DPI del representante legal
- Fotocopia de identificación de representante legal
- Fotocopia de recibo de servicios (agua, luz)
- Fotocopia de estados de cuenta bancarios últimos 3 meses
- Referencias comerciales

En el caso de que se trate de una empresa o persona individual

- Solicitud de crédito completa
- Fotocopia de NIT
- Fotocopia de cédula / DPI
- Fotocopia de recibo de servicios (agua, luz)
- Fotocopia de estados de cuenta bancarios últimos 3 meses
- Referencias comerciales

Evaluaciones de créditos

El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes, para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito que la empresa exige.

Aunque los límites de crédito de los clientes de una estación de servicio de combustible son, en muchos de los casos, de bajo rango es necesario llevar a cabo una evaluación para cada cliente que asegure la capacidad de pago.

En dado caso, no sea posible obtener la información para realizar el análisis necesario, solicitan alguna otra información que indicará que la empresa es una empresa reconocida en el medio, esto lo realizan en la minoría de los casos.

La Estación de Servicio de Combustible utiliza actualmente las razones financieras como método para evaluar los estados financieros del cliente, enfocado a medir el grado la eficacia y comportamiento de la empresa, para así contar con una perspectiva de la situación financiera y precisar el grado de liquidez, de rentabilidad, el apalancamiento financiero.

A continuación se da una descripción de cada una de las razones financieras utilizadas:

- Índice de solvencia: “Se utiliza como un indicador de la capacidad de la empresa para liquidar oportunamente sus obligaciones a corto plazo. Tal relación se considera lógica debido a que las deudas a plazo menor de un año normalmente son liquidadas con los recursos resultantes de la conversión en efectivo de los activos circulantes. El cociente obtenido de esta razón representa la cantidad en quetzales que se tiene de activo circulante por cada quetzal pasivo a corto plazo” (10:1)

$$\text{Índice de solvencia} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- Índice de apalancamiento: “Indicador del nivel de endeudamiento de una organización en relación a sus activos o patrimonio. Consiste en la utilización de la deuda para aumentar la rentabilidad esperada del capital propio”. (10:1)

$$\text{Índice de Apalancamiento} = \frac{\text{Total Pasivos}}{\text{Patrimonio}}$$

- Retorno sobre capital: “El cociente indica que por cada quetzal que los accionistas han invertido o reinvertido en la empresa, se obtienen utilidades en términos reales, es decir, descontando el efecto de la inflación, ya que el capital y las utilidades acumuladas han sido expresados en quetzales de poder adquisitivo actualizado.” (10:1)

$$\text{Retorno sobre capital} = \frac{\text{Utilidades del Ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$$

- Prueba del Acido “Esta prueba es semejante al índice de solvencia, pero dentro del activo corriente no se tiene en cuenta el inventario de productos, ya que este es el activo con menor liquidez.” (11:1)

$$\text{Prueba del Acido} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- Razones de rentabilidad: “Una empresa rentable es aquella que otorga rendimientos adecuados sobre la inversión considerando el riesgo de la misma.” (11:1)
- Utilidad neta / capital contable: Esta razón indica cuánto se gana por cada Quetzal invertido en el negocio.
- Utilidad neta / (pasivo total + capital contable): Esta razón indica cuántos Quetzales se están generando por cada Quetzal (propio y ajeno) invertido en el negocio.
- Utilidad neta / ventas netas: Esta razón indica cuántos Quetzales se gana por cada Quetzal vendido.

### **Clasificaciones de Riesgos**

Actualmente el único análisis del riesgo, lo realizan en base a la puntuación obtenida en las evaluaciones y re-evaluaciones del cliente, ya que seguidamente de su evaluación se clasifican por el nivel de riesgo que representa brindarle financiamiento a través del crédito, actualmente manejan

tres tipos de niveles de riesgo: alto, medio y bajo. Una vez clasificado el riesgo que tiene el cliente se sigue la metodología de programarle una re-evaluación de acuerdo a la tabla siguiente:

Calificación	Riesgo	Re-Evaluación
76 - 100	Bajo	Cada 2 años
51 - 75	Medio	Cada 1.5 años
26 - 50	Alto	Cada 1 año
0 - 25	No califica para Crédito	

### **Limites de crédito y términos de pago**

Los límites de crédito son en función de los términos de pago, volumen esperado y precios. Sólo un límite de crédito es establecido para cada cliente, procuran que todos los clientes de una estación de servicio tengan los mismos términos de pagos para facilitar el control del mismo. El volumen esperado es discutido con el cliente quien explica que periodicidad necesitarán sus vehículos el combustible.

### **3.3 Subproceso a evaluar No. 2: Ventas al crédito**

En la visita realizada a la estación de servicio de combustible, se observo el proceso que se realiza en el momento de las ventas al crédito. El cual se realiza de la siguiente forma:

- El cliente se presenta en la estación y solicita combustible, utilizando un vale como medio de pago.
- El cajero verifica que se encuentre autorizado, según el listado que se encuentra ubicado cerca del punto de venta.
- Realiza el despacho. Archiva original y copia del vale y entrega segunda copia al cliente.
- al finalizar del turno el cajero entrega los vales al subgerente, como parte de los medios de pago.
- subgerente verifica el cuadro y traslada al coordinador administrativo la documentación del cuadro de turno y los vales.

### **3.4 Subproceso a evaluar No. 3: Reconciliación de cartera**

Se observo el proceso siguiente a la venta el crédito, el cual se realiza de la siguiente forma:

- El coordinador administrativo verifica el cuadro de turno y elabora la cuenta corriente, adjuntando copia del vale.
- Traslada reporte diario junto con los vales al analista de créditos, para verificación de documentación.
- El analista de créditos reporta cualquier anomalía al gerente de estación
- Ingresa datos a la cuenta corriente del cliente.
- Cada fin de mes consolida vales y facturas por cliente, elabora estados de cuenta y envía resumen general al analista de créditos.

#### Confirmación de saldos

“Consiste en la obtención de una comunicación escrita de un tercero independiente de la empresa examinada y que se encuentra en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones del hecho económico y de informar válidamente sobre el mismo.” (14:1)

“En la práctica no todos contestan, pero el auditor determinará una importancia relativa del el porcentaje de respuestas sobre el total circularizado, además puede aplicar trabajos alternos sobre los clientes que no recibe una respuesta, como lo son cobros posteriores, verificar facturas y estados de cuenta recibidos de conformidad por cliente.” (14:1)

### **3.5 Subproceso a evaluar No. 4: Métodos de cobro y análisis de cobrabilidad**

- Se envía al cliente la documentación para su cobro.
- Cliente firma de recibido una copia del estado de cuenta.
- Entre los 15 días del mes siguiente, el cliente se presenta a realizar el pago.
- El coordinador administrativo elabora recibo de caja por el pago y entrega original al cliente.

- Realiza el depósito por medio de la recolectora de valores y recibe copia del depósito con firma y sello de recibido.
- Incluye boleta de depósito en el cierre diario y lo opera en la cuenta del cliente.

#### Modalidades de procedimiento de cobro

Normalmente se emplean varias modalidades de procedimientos de cobro, a medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta.

El coordinador administrativo de la estación de servicio de combustible es el encargado de llevar el control del consumo diario de todo cliente, donde se muestre el consumo promedio diario y con base a esto, deberá notificar al cliente que esté próximo a alcanzar su límite de crédito, y según el consumo promedio diario, le hará notar por cuantos días más le será despachado producto, antes de llegar a su límite autorizado.

Si el pago de un cliente no es recibido en tiempo, la persona encargada de coordinar el proceso de cobros, notificará al cliente que sus despachos han sido detenidos y gestionará con el gerente de créditos una autorización temporal para seguir despachando, si en dado caso el cliente ofreciera pago para una fecha determinada.

Si el cliente no cancelara su deuda en el plazo acordado, debe seguirse el procedimiento de cobros estipulado por la administración el cual debe quedar documentado en el archivo por cliente.

Los procedimientos de cobro recomendados son:

- Llamadas telefónicas: El gerente de la estación llama al cliente y le exige el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se pueden hacer arreglos para prorrogar el período de pago.



- Cartas: Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un período determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más directa.
- Agencias de cobros: Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible que se reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir.
- Procedimiento legal: Este procedimiento legal debe realizarse si en la reunión mensual de Gerencia se llega al acuerdo de proceder de esta manera, en esta decisión debe tomarse en cuenta si el monto de la deuda amerita este tipo de procedimiento. Para que un procedimiento legal proceda, se requiere de documentación que servirá como soporte de deuda, como lo es una carta de cobro que contenga todas las especificaciones necesarias para dar un mejor soporte a la deuda.

#### Cuentas incobrables

“Las deudas incobrables, siempre que se originen en operación es del giro habitual del negocio, que no se encuentren garantizadas con prenda o hipoteca y se justifique tal calificación mediante la presentación de los requerimientos irrefutables de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, antes que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable. “(6:20)

“La reserva para las cuentas incobrables según la ley del impuesto sobre la renta no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, excluidas las que tengan garantía hipotecaria o prendaria, al cierre de cada uno de los períodos anuales de liquidación y siempre que dichos saldos se originen del giro habitual del negocio, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados. “(6:20)

### **3.6 Proceso a evaluar No. 5: Comunicación de resultados y supervisión**

La comunicación en la empresa es una necesidad diaria, debe realizarse de forma regular y controlada, cuyos resultados se muestran a largo plazo. Requiere de un seguimiento y control y por supuesto de una mejora constante.

Para el caso de la Estación de Servicio de Combustible, la comunicación de los resultados es realizada en reunión en forma mensual en la que interviene la gerencia general, gerentes de ventas y gerente de créditos, en la cual se da a conocer, lo más relevante sucedido en el mes anterior acerca de la cartera de clientes y en base a los resultados se definen los planes de acción a seguir.

Todos los meses, presentan un resultado de vencimiento por cliente y en esta reunión para su monitoreo y toma de decisiones, así mismo abordan temas de clientes problemáticos o clientes que necesiten cobro por agencias o legales, así como posibles incobrables para autorizar el uso de la reserva de cuentas incobrables.

## **CAPÍTULO IV**

### **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE DE ACUERDO AL MODELO COSO**

#### **4.1 Planteamiento del caso práctico**

Desde el punto de vista de la auditoría externa y de acuerdo a los lineamientos y herramientas planteadas en el capítulo II, se desarrollará una evaluación del control interno del proceso de cuentas por cobrar del sistema descrito en el capítulo III, de la Estación de Servicio de Combustible, teniendo como base COSO ERM. El periodo a evaluar será del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

El caso práctico se inicia con la propuesta de servicios profesionales en donde se delimita el alcance de la revisión, en este caso son las cuentas por cobrar, en dicha propuesta se obtienen datos vitales como el personal asignado, las visitas a las instalaciones del cliente, los productos entregables consecuencia de la auditoría y por supuesto los honorarios profesionales.

Luego tal como sucede en la práctica profesional, sigue la aceptación de la propuesta de servicios profesionales, con la cual el auditor se asegura que el cliente acepta y conoce las condiciones del trabajo a realizar y los productos entregables y el costo.

Una vez aceptadas las condiciones contractuales se obtiene la información necesaria para llevar a cabo la revisión de las cuentas por cobrar y todo lo relacionado con la planificación desde el requerimiento inicial, está en las instalaciones del cliente para conocer su ambiente de control y los procesos fundamentales que inciden en nuestra auditoría, hasta la determinación de los objetivos de auditoría, la determinación del riesgo aceptable por parte del auditor, así como los procedimientos para asegurar que los controles impuestos por la administración son efectivos y funcionan.

Información importante:

La Estación de Servicio de Combustible ubicada en la ciudad de Guatemala, cuenta con políticas sobre condiciones, análisis y aprobaciones de créditos, así como procedimientos de control de clientes, de cobros y realiza diversos reportes de créditos para la toma de decisiones.

Además cuenta con un gerente de estación encargado de la operación y un auditor de controles que realiza una revisión mensual, que incluye a la cartera de clientes, reportando cualquier anomalía al consejo de administración.

#### 4.2 Objetivo Especifico del caso práctico

Proporcionar lineamientos para evaluar el control interno del proceso de cuentas por cobrar bajo COSO ERM en una Estación de Servicio de Combustible para que sea funcional, objetivo y minimice los riesgos y este de acuerdo a las necesidades de la compañía.

#### 4.3 Objetivos Generales del caso práctico

- Determinar el alcance de la evaluación en términos de categoría de objetivos, componentes de control interno y actividades objeto de la evaluación.
- Identificar las actividades de supervisión continua que normalmente aseguran la eficacia del control interno.
- Establecer las prioridades de las áreas de mayor riesgo, por unidad, componente de control interno u otros, para su atención inmediata.
- Realizar un análisis de segregación de funciones en cada actividad sometida a evaluación.
- Seguir el avance de la evaluación y revisar las condiciones obtenidas.
- Realizar un informe de evaluación del control interno, indicando los riesgos detectados y las actividades de control recomendadas.

#### 4.4 Papeles de trabajo:

Las cédulas que se utilizarán en el caso práctico para cumplir con los objetivos planteados:

- Cédulas de planificación de auditoría: Se presentarán todas las cedulas utilizadas para la correcta planeación de la auditoría de acuerdo a las normas de auditoría.
- Flujo de transacciones: En esta cédula se indicará el proceso de cuentas por cobrar a través de flujo gramas.
- Matriz de riesgos y controles: En esta sección se describirán los riesgos de todos los sub-procesos descritos anteriormente, se clasificaran los riesgos de acuerdo a su probabilidad de ocurrencia e impacto, así mismo se diseñaran las actividades de control que se destinaran para cada posible riesgo detectado, indicando el objetivo deseado y el tipo de control que se pretende alcanzar, se indicará la evidencia con la que el control contará, así como roles y responsabilidades del mismo.
- Segregación de funciones: Con el uso de estas cédulas se pretende evaluar cada actividad clave de todo sub-proceso identificado funciones potencialmente conflictivas, entre los procesos de autorización, custodia de activos, registros y actividades de control.
- Documentación de la prueba de control: Sera la evidencia del plan de pruebas, de cada actividad de control, en el cual después de haber sido ejecutado de acuerdo a lo planeado, se indicará si es un control eficiente de acuerdo a las observaciones encontradas.
- Informe de evaluación del control interno: En esta sección se reportará el resultado de la evaluación realizada.

<b>Z. S. &amp; ASOCIADOS</b>		<b>ÍNDICE DE PLANIFICACIÓN</b>			
Cliente: Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. Periodo finalizado al 31 de diciembre de 2011		Referencia		<b>A</b>	
		Hecho:	ZS	Fecha:	15.01.12
		Revisado:	EJ	Fecha:	20.01.12

4.5 Propuesta de servicios de auditoría	<b>A1</b>
4.6 Aceptación de la propuesta	<b>A2</b>
4.7 Planificación de la auditoría	<b>A3</b>
4.8 Programa de trabajo	<b>A4</b>
4.9 Cuestionario de control interno	<b>A5</b>
4.10 Flujo de transacciones	<b>A6</b>
4.11 Matriz de riesgos y controles	<b>A7</b>
4.12 Documentación de la prueba de control	<b>A8</b>
4.13 Segregación de funciones	<b>A9</b>
4.14 Informe de control interno	<b>A10</b>

<b>Z. S. &amp; ASOCIADOS</b>		<b>PROPUESTA DE SERVICIOS</b>			
Cliente: Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. Periodo finalizado al 31 de diciembre de 2011		Referencia		<b>A1</b>	
		Hecho:	ZS	Fecha:	15.01.12
		Revisado:	EJ	Fecha:	20.01.12

---

**PROPUESTA DE SERVICIOS PROFESIONALES**

**POR EL PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

---

Z. S. & ASOCIADOS  
Contadores Públicos y Auditores  
Avenida Siempre Viva 37-00 zona 12  
Ciudad de Guatemala  
Teléfono PBX: 2424-2424  
e-mail: zs@asociados.com

Guatemala 2 de enero de 2012

CONFIDENCIAL

Ingeniero  
Bartolomé Fillingo  
Presidente  
Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible  
Ciudad de Guatemala

Estimado Ingeniero Fillingo:

Es muy grato para nosotros presentarle nuestra propuesta de servicios profesionales relacionados con la evaluación del control interno del proceso de cuentas por cobrar de su prestigiosa Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, por el año terminado al 31 de diciembre de 2011.

Sirva la presente para confirmar nuestro entendimiento de los términos y objetivos de nuestra contratación y la naturaleza y limitaciones de los servicios que ofrecemos.

ALCANCE DE NUESTROS SERVICIOS

Durante el transcurso de la auditoría, se realizarán pruebas de cumplimiento y otros procedimientos de auditoría necesarios, basados en COSO ERM, los cuales permitirán evaluar si sus políticas y procedimientos están acorde a las necesidades de su compañía y el cumplimiento de las mismas, para así proporcionar una base razonable que sustente la opinión sobre las cuentas por cobrar que se presentan en los estados financieros.



Al aceptar la presente propuesta de servicios, ustedes se comprometen, a suministrarnos todos los registros y la documentación e información que se soliciten en relación con la auditoría; así mismo, a que toda la información importante nos será revelada, y además nos garantizan la total colaboración de su personal durante la auditoría. Tal como lo requieren las normas internacionales de auditoría, se efectuarán indagaciones específicas sobre las aseveraciones de la administración sobre la efectividad del control interno.

Como parte del proceso de auditoría, se solicitarán a la administración de Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. la confirmación escrita referente a estos y otros asuntos que se consideren necesarios como resultado de la auditoría.

Las respuestas a las indagaciones, las manifestaciones escritas y los resultados de las pruebas de auditoría comprenderán el material de evidencia en el cual se confiará para formarse una opinión sobre la efectividad del control interno del proceso de cuentas por cobrar.

La administración de la empresa también es responsable por la adopción de políticas adecuadas y de la implantación de sistemas confiables de control interno que garanticen la confiabilidad en los procesos y que ofrezcan una seguridad razonable, pero no absoluta, de que no ocurran errores e irregularidades que puedan tener un impacto significativo sobre los estados financieros tomados en conjunto.

Como resultado de las limitaciones inherentes en el control interno, así como la naturaleza de las pruebas y otras limitaciones que normalmente ocurren en una auditoría, ésta no puede proporcionar la seguridad absoluta de que no existan errores en los estados financieros como consecuencia de fraudes, irregularidades u otras incorrecciones.

Por lo tanto, dichos errores pueden, no obstante, ocurrir y no ser detectados por una auditoría efectuada de conformidad con normas de auditoría generalmente aceptadas en Guatemala.

Sin embargo, si dentro del alcance del trabajo se detectaran situaciones que fueran indicativas de fraudes o actos ilegales, se informará a la administración de la empresa, lo relativo a estas situaciones.

La administración de la empresa tiene la responsabilidad de efectuar los ajustes que se consideren necesarios en los estados financieros para corregir los errores e irregularidades significativas que se detecten.

Los papeles de trabajo preparados en relación con nuestra auditoría son propiedad de Z. S. & ASOCIADOS.

Si se diera el caso de controversias en la prestación de los servicios contenidos en esta propuesta, tanto Z. S. & ASOCIADOS, así como Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. convienen resolver dichas diferencias con carácter conciliatorio; sin embargo, si no fuera posible llegar a un acuerdo, las diferencias serán llevadas y resueltas únicamente en la jurisdicción de los tribunales de justicia de la ciudad de Guatemala.

Este documento constituye la totalidad del acuerdo y el entendimiento entre la firma con relación a los servicios que se contratan.

#### Visitas

Con el fin de cumplir eficientemente el trabajo, se programarán las visitas en común acuerdo con la administración de la empresa, de tal forma que permita acumular la evidencia que se utilizará para emitir la opinión sobre las cuentas por cobrar sobre los estados financieros tomados en conjunto.

#### Informes de auditoría

Al concluir la revisión, se emitirá el informe indicando los antecedentes, objetivos, alcance, observaciones y recomendaciones significativas, los comentarios de la administración y las conclusiones de la evaluación a una de sus estaciones de servicio de combustible para el periodo terminado al 31 de diciembre de 2011.

Si por alguna circunstancia el trabajo no pudiera desarrollarse con el alcance requerido por las normas, o alguna cuenta o transacción importante no se hubiese registrado de acuerdo con dichos principios, se está obligado a mencionarlo en la opinión; sin embargo, cuando estas circunstancias ocurren, se discutirá con el cliente a fin de buscar la manera como se desvanezcan las causas que dan origen a la salvedad, previo a emitir la opinión.

#### Antecedentes:

La Estación de Servicio de Combustible ubicada en la ciudad de Guatemala, cuenta con políticas sobre condiciones, análisis y aprobaciones de créditos, así como procedimientos de control de clientes, de cobros y realiza diversos reportes de créditos para la toma de decisiones.

La Estación de Servicio de Combustible forma parte de una organización compuesta por un gobierno corporativo el cual esta integrado por el consejo de administración y la dirección general, así mismo cuenta con un auditor interno responsable de velar por el cumplimiento del control de todo el proceso de cuentas por cobrar.

#### Objetivo de la revisión

Evaluar el control interno del proceso de cuentas por cobrar bajo COSO ERM en una Estación de Servicio de Combustible, identificando los controles existentes por cada uno de los procesos que se realizan, para determinar que los controles han operado eficazmente durante el periodo de revisión.

#### Trabajo a desarrollar

- Determinar el alcance de la evaluación en términos de categoría de objetivos, componentes de control interno y actividades objeto de la evaluación.
- Identificar las actividades de supervisión continua que normalmente aseguran la eficacia del control interno.

- Establecer las prioridades de las áreas de mayor riesgo, por unidad, componente de control interno u otros, para su atención inmediata.
- En base a lo anterior, elaborar un programa de evaluaciones que conste de actividades a corto y largo plazo.
- Realizar un análisis de segregación de funciones en cada actividad sometida a evaluación.
- Seguir el avance de la evaluación y revisar las condiciones obtenidas.
- Realizar un informe de evaluación del control interno, indicando los riesgos detectados y las actividades de control recomendadas.

Para el entendimiento de la operación se desarrollara un flujo de transacciones en el cual se indicará el proceso de cuentas por cobrar y se describirán los subprocesos a través de flujo gramas.

Para la evaluación y validación de los controles identificados se utilizara la matriz de riesgos y controles en la cual se describirán y se clasificaran los riesgos de acuerdo a su probabilidad de ocurrencia e impacto, así mismo se diseñaran las actividades de control que se destinarán para cada posible riesgo detectado, indicando el objetivo deseado y el tipo de control que se pretende alcanzar, se indicará la evidencia con la que el control contará, así como roles y responsabilidades del mismo.

#### Carta a la Gerencia

Al concluir la visita programada se elaborara una carta a la gerencia con las observaciones y recomendaciones que se consideren importantes para la administración de la compañía.

#### Equipo de trabajo

El equipo de trabajo generalmente se estructura con un grupo de gerencia que es el responsable de atender al cliente a alto nivel, analizar el enfoque de trabajo más apropiado y de elaborar los informes convenidos, asistidos por miembros del equipo profesional que cumplan con el perfil y la experiencia para satisfacer las necesidades del cliente.

En este caso, se ha definido al siguiente equipo para atenderles:

- Socio encargado: Lic. Zoar Santisteban
- Socio revisor: Lic. Esaú Juárez

## HONORARIOS

Estimamos que los honorarios por efectuar la auditoría de cuentas por cobrar de la empresa Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011, serán de Q 24,000.00 (IVA incluido).

En caso de ser aceptada la propuesta, se estará facturando el 75% de los honorarios con la aceptación de la misma, 20% durante la realización del trabajo y el 5% restante, al presentar el informe final. Se solicita que las facturas se paguen al día siguiente de la fecha de su presentación.

=====

Será para nosotros motivo de gran satisfacción tener a Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible entre nuestros clientes y confiamos que los términos de nuestra propuesta sean aceptables para ustedes. Si el contenido de la presente está de acuerdo con sus requerimientos y si los términos arriba mencionados son aceptables para ustedes, por favor confirmarnos su aceptación de la propuesta mediante una carta dirigida hacia nosotros.

Agradeceremos la oportunidad que nos brinda de poder servirles.



Lic. Zoar Santisteban

CPA Colegiado No. 2424

<b>Z. S. &amp; ASOCIADOS</b>		<b>ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA</b>			
Cliente: Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. Periodo finalizado al 31 de diciembre de 2011		Referencia		<b>A2</b>	
		Hecho:	ZS	Fecha:	15.01.12
		Revisado:	EJ	Fecha:	20.01.12

---



---

**ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA**

**POR EL PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

---



---

Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible  
Avenida Petapa 38-50 zona 12  
Ciudad de Guatemala  
PBX: 2277-1925

Guatemala, 11 de enero de 2012

Licenciados:

Z. S. & ASOCIADOS

Contadores Públicos y Auditores

Avenida Siempre Viva 37-00 zona 12

Ciudad de Guatemala

Teléfono PBX: 2424-2424

Estimados Licenciados:

Por este medio confirmamos nuestra aceptación de la prestación de sus servicios profesionales y términos a los que se refiere su propuesta de fecha 2 de enero de 2012 para efectuar la auditoría de cuentas por cobrar de Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011.

Atentamente,



Bartolomé Fillingo  
Presidente

<b>Z. S. &amp; ASOCIADOS</b>		<b>PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA</b>			
Cliente: Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. Periodo finalizado al 31 de diciembre de 2011		Referencia		<b>A3</b>	
		Hecho:	ZS	Fecha:	15.01.12
		Revisado:	EJ	Fecha:	20.01.12

---



---

## PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

**POR EL PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

---



---



A continuación se presenta el memorando de planificación para llevar a cabo la revisión del control interno de la Estación de Servicio de Combustible.

#### Estructura legal y operativa

Como lo indica la norma internacional de auditoría No. 315 “Entendimiento de la entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa, el auditor deberá obtener un entendimiento de la naturaleza de la entidad. La naturaleza de una entidad se refiere a las operaciones de la entidad, su propiedad y gobierno, los tipos de inversión que está haciendo y que planea hacer, la manera en que está estructurada la entidad y cómo se financia. Un entendimiento de la naturaleza de una entidad hace posible al auditor entender las clases de transacciones, saldos de cuentas y revelaciones que se esperan en los estados financieros” (5:278)

Se presenta a continuación la estructura legal y operativa de la Estación de Servicio de Combustible.

#### Constitución:

Fue constituida bajo las leyes de la República de Guatemala, está organizada como Sociedad Anónima y fue autorizada para operar por tiempo indefinido. Inicio sus operaciones el 24 de septiembre de 1981. Tiene un capital social constituido de 2,000 acciones comunes con un valor nominal de mil quetzales cada una, del cual tiene suscrito y pagado el cien por ciento de su capital. La compañía forma parte del grupo Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A.

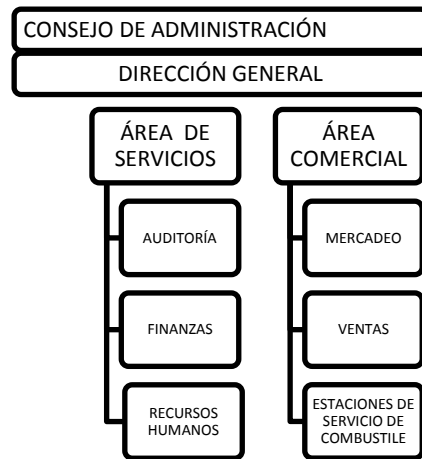
#### Período contable:

El período contable de la compañía es del 1 de enero al 31 de diciembre y está ubicada en la avenida Petapa 38-50 zona 12, ciudad de Guatemala.

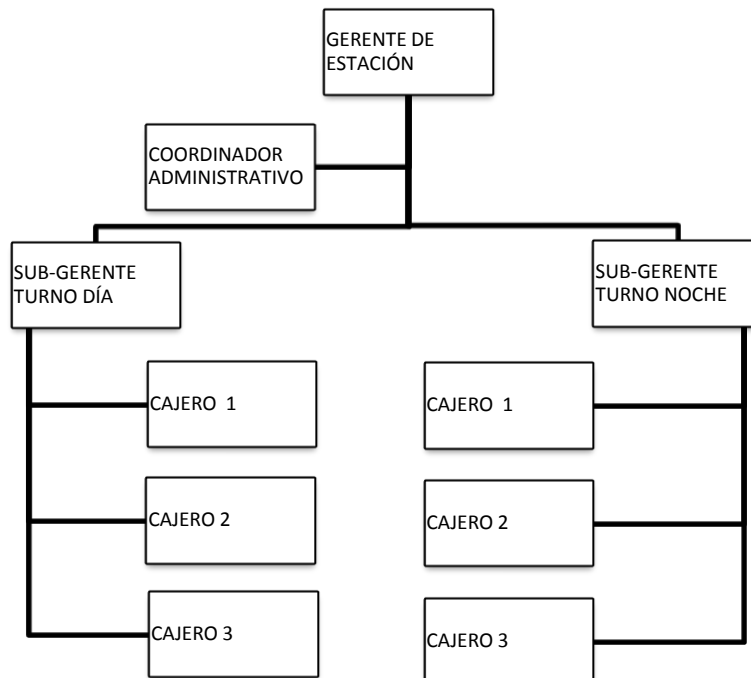
Entorno de control:

Actualmente cuenta con la siguiente estructura organizacional:

La Estación de Servicio de Combustible forma parte de un gobierno corporativo el cual esta integrado de la siguiente forma:



Organización de la Estación de Servicio de Combustible



### Actividad principal

Una Estación de Servicio de Combustible es el lugar en el cual se vende combustible regular, súper y diesel, cuentan con una estructura física interna denominada tienda de conveniencia y espacio exterior denominado pista.

### Objetivo de la revisión

Evaluar el Control Interno del proceso de cuentas por cobrar bajo COSO ERM en una Estación de Servicio de Combustible, identificando los controles existentes por cada uno de los procesos que se realizan, para determinar que los controles han operado eficazmente durante el periodo de revisión.

Para el entendimiento de la operación se desarrollara un flujo de transacciones en el cual se indicará el proceso de cuentas por cobrar y se describirán los subprocesos a través de flujo gramas.

Para la evaluación y validación de los controles identificados se utilizara la matriz de riesgos y controles en la cual se describirán y se clasificaran los riesgos de acuerdo a su probabilidad de ocurrencia e impacto, así mismo se diseñaran las actividades de control que se destinaran para cada posible riesgo detectado, indicando el objetivo deseado y el tipo de control que se pretende alcanzar, se indicará la evidencia con la que el control contará, así como roles y responsabilidades del mismo.

El proceso de cuentas por cobrar de una Estación de Servicio de Combustible comprende desde el otorgamiento del crédito al solicitante, el proceso de venta al crédito, la reconciliación de la cartera, los métodos de cobro utilizados y el análisis de cobrabilidad, la comunicación de resultados y la toma de decisiones.

Las pruebas a realizar se considerarán como satisfactorias siempre y cuando el resultado sea menor al 20% de excepciones en los atributos que deben cumplir las actividades de los subprocesos, de acuerdo al resultado esperado por junta directiva

<b>Z. S. &amp; ASOCIADOS</b>		<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b>			
Cliente: Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. Periodo finalizado al 31 de diciembre de 2011		Referencia		<b>A4</b>	
		Hecho:	ZS	Fecha:	15.01.12
		Revisado:	EJ	Fecha:	20.01.12

<b>No.</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Hecho por</b>	<b>Ref.</b>
1.	Determinar el alcance de la evaluación en términos de categoría de objetivos, componentes de control interno y actividades objeto de la evaluación.	ZS	<b>A3</b>
2.	Realizar un cuestionario del control interno	ZS	<b>A5</b>
3.	Identificar las actividades de supervisión continua que normalmente aseguran la eficacia del control interno.	ZS	<b>A6</b>
4.	Establecer las prioridades de las áreas de mayor riesgo, por unidad, componente de control interno u otros, para su atención inmediata.	ZS	<b>A7</b>
5.	Seguir el avance de la evaluación y revisar las condiciones obtenidas.	ZS	<b>A8</b>
6.	Realizar un análisis de segregación de funciones en cada actividad sometida a evaluación	ZS	<b>A9</b>
7.	Realizar un informe de evaluación del control interno, indicando los riesgos detectados y las actividades de control recomendadas	ZS	<b>A10</b>

<b>Z. S. &amp; ASOCIADOS</b>		<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>			
Cliente: Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. Periodo finalizado al 31 de diciembre de 2011		Referencia		<b>A5 1/4</b>	
		Hecho:	ZS	Fecha:	15.01.12
		Revisado:	EJ	Fecha:	20.01.12

No.	Preguntas	SI	NO
1	¿Cuenta con la política de créditos actualizada dentro de la estación de servicio?	X	
2	¿El gerente de la estación de servicio se encarga del manejo de las solicitudes de crédito?	X	
3	¿El gerente de la estación de servicio solicita al gerente de créditos aprobación para el despacho temporal de clientes que han excedido su límite de crédito o término de pago?	X	
4	¿El gerente de la estación de servicio ha detenido despachos a los clientes que han excedido su límite de crédito o termino de pago que no cuenten con autorización del gerente de créditos?	X	
5	¿El subgerente de la estación de servicio revisa que las transacciones de crédito cuenten con la documentación requerida, en cada cierre de turno?	X	
6	¿El coordinador administrativo es el único que ingresa al sistema de control de créditos, los consumos de los de los clientes en forma diaria?	X	
7	¿Esta publicado en los puntos de venta el listado de clientes que están autorizados a consumir al crédito, y que no tienen ningún problema en su record actual?	X	
8	¿El cajero conoce el procedimiento de despacho de combustible a los clientes crédito de la estación de servicio?	X	
9	¿Existe un archivo por cliente, donde se resguarde toda su documentación?	X	
10	¿Cuentan con catálogos de procedimientos de reconciliación de clientes crédito?	X	

Respondió: Gerente de Estación de Servicio de Combustible

<b>Z. S. &amp; ASOCIADOS</b>		<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>			
Cliente: Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. Periodo finalizado al 31 de diciembre de 2011		Referencia		<b>A5 2/4</b>	
		Hecho:	ZS	Fecha:	15.01.12
		Revisado:	EJ	Fecha:	20.01.12

No.	Preguntas	SI	NO
11	¿Existe un control de entrega de talonarios de vales a los clientes de crédito?	X	
12	¿Realizan despachos de combustible a cualquier cliente que no presente su vale con sello y firma de la empresa a la que representa?		X
13	¿Se encuentra en los puntos de venta un listado actualizado de todos los clientes que están autorizados a consumir con vales de crédito?	X	
14	¿En el listado mencionado anteriormente, se incluye la información de firmas autorizadas y placas registradas por el cliente?	X	
15	¿Se coloca en el vale algún sello de "producto despachado" para evitar que sea utilizado más de una vez?	X	
16	¿El subgerente de turno, al momento de realizar el cuadro revisa que las copias de los vales coincidan con los datos especificados en las facturas?	X	
17	¿El subgerente de turno traslada al coordinador administrativo, la totalidad de los vales posteriormente de ser verificados en el cuadro de turno?	X	
18	¿Son archivados adecuadamente los vales por cliente, después de ser verificados en el cuadro de turno?	X	

Respondió: Subgerente de Estación de Servicio de Combustible

<b>Z. S. &amp; ASOCIADOS</b>		<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>			
Cliente: Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. Periodo finalizado al 31 de diciembre de 2011		Referencia		<b>A5 3/4</b>	
		Hecho:	ZS	Fecha:	15.01.12
		Revisado:	EJ	Fecha:	20.01.12

No.	Preguntas	SI	NO
19	¿Los estados de cuenta de los clientes son enviados los primeros cinco días de cada mes?	X	
20	¿El estado de cuenta contiene, copia de vales de todos los despachos realizados por los clientes?	X	
21	¿Tiene todos los estados de cuenta que han sido firmados de conformidad por los clientes, en el file de cada cliente?	X	
22	¿Realiza el gerente de la estación de servicio alguna visita a los clientes cuando estos no pueden presentarse a pagar en la estación de servicio de servicio?	X	
23	¿Tiene las copias de los recibos de caja archivados en las carpetas de cada cliente?	X	
24	¿Tiene algún cheque resguardado que no haya sido enviado a depósito?		X
25	¿Tiene debidamente archivadas las copias de las boletas de deposito de los cheques que envía por medio de la transportadora de valores?	X	
26	¿Se ha extraviado algún cheque de pago de clientes?		X
27	¿Realizan cargos por cheque rechazado?		X
28	¿Realizan cobros de intereses por mora a los clientes que cancelan después de la fecha de pago estipulada?		X

Respondió: Coordinador administrativo Estación de Servicio de Combustible

<b>Z. S. &amp; ASOCIADOS</b>		<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>			
Cliente: Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. Periodo finalizado al 31 de diciembre de 2011		Referencia		<b>A5 4/4</b>	
		Hecho:	ZS	Fecha:	15.01.12
		Revisado:	EJ	Fecha:	20.01.12

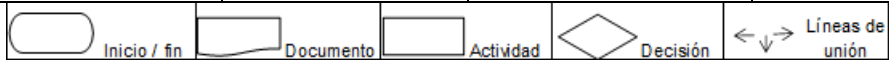
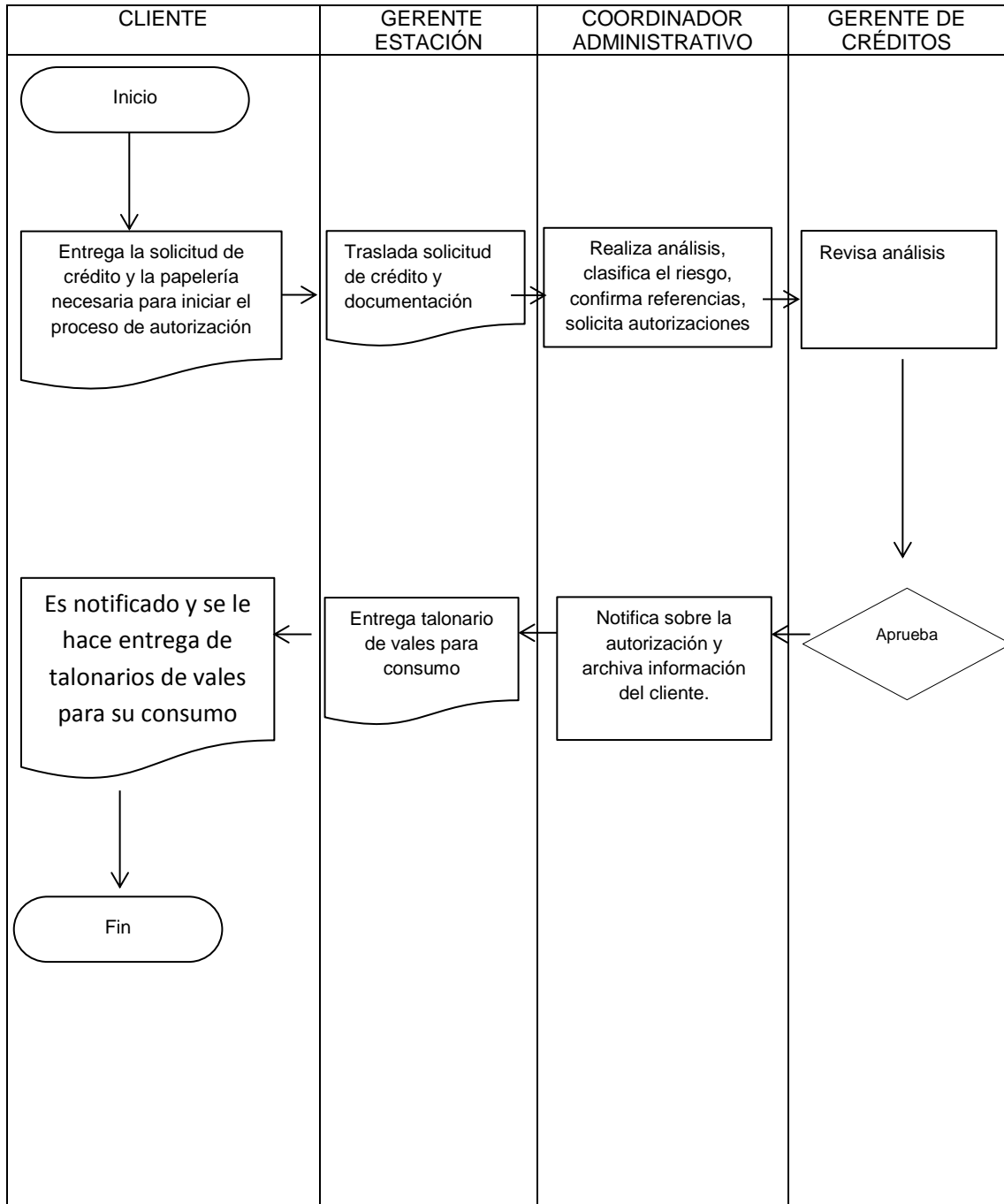
No.	Preguntas	SI	NO
29	¿Esta al día la cuenta corriente de los clientes?	X	
30	¿La copia de los vales de consumo se encuentra archivada en un lugar específico y bajo llave?	X	
31	¿Tiene acceso únicamente a la información de los clientes el coordinador administrativo y el gerente de estación de servicio?	X	
32	¿Traslada diariamente al analista de reconciliación física, una de las copias de los vales junto con copia de la cuenta corriente?	X	
33	¿Se reporta al gerente de estación inmediatamente después de revisar las copias de los vales, cualquier anomalía o diferencia que exista?	X	
34	¿El gerente de la estación de servicio de servicio resuelve los problemas reportados en un periodo de tiempo razonable?	X	
35	¿El resumen mensual de los clientes se encuentra al día?	X	
36	¿El coordinador administrativo es el único que elabora los estados de cuenta?		
37	¿Se envían en forma mensual el resumen general de los créditos al analista de reconciliación física?	X	
38	¿Utiliza esta información el analista de créditos para realizar los reportes mensuales y reportes de gerencia?	X	

Respondió: Analista de Créditos



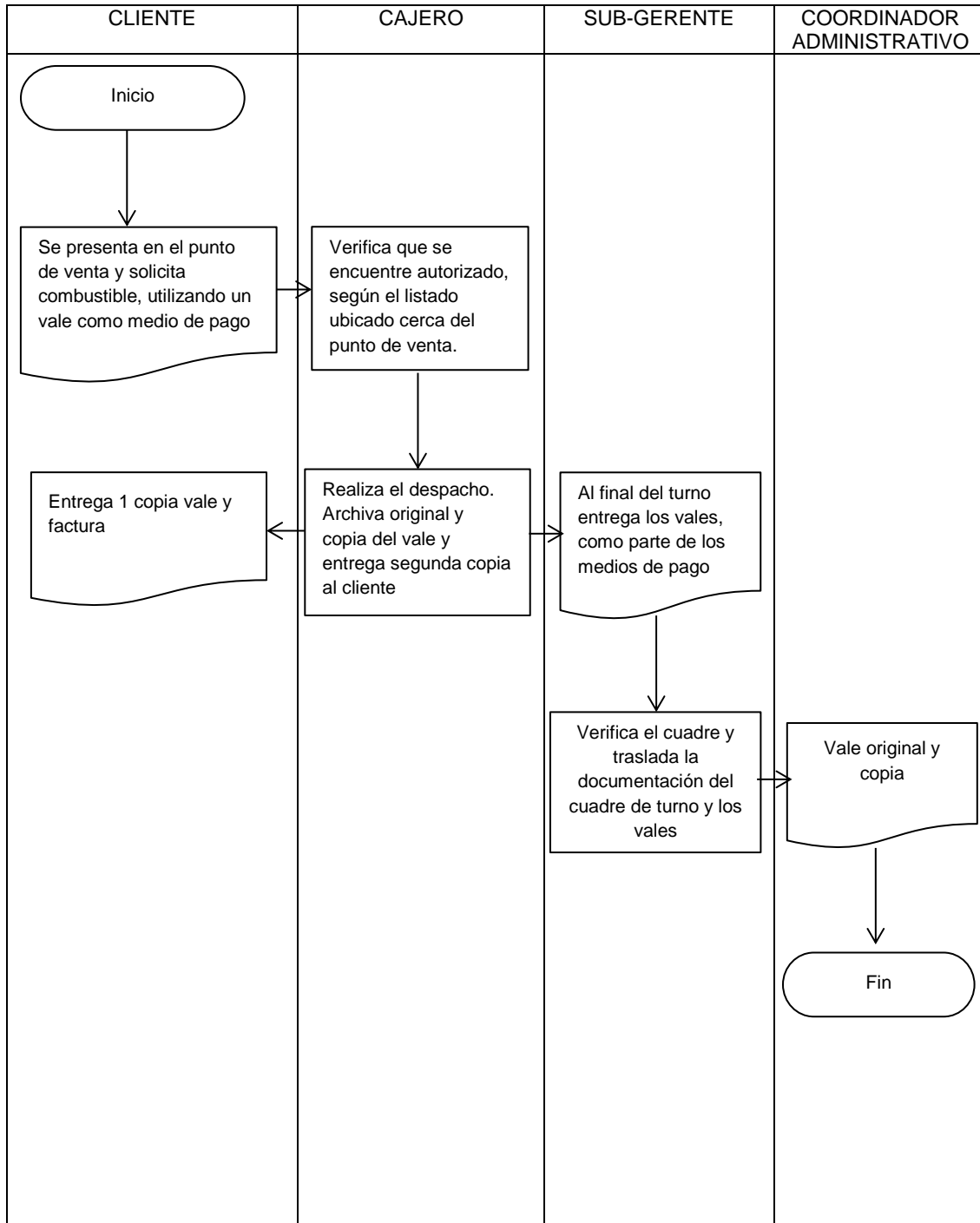
Cliente: Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A.  
 Periodo finalizado al 31 de diciembre de 2011

Referencia	A6 1/5		
Hecho:	ZS	Fecha:	20.01.12
Revisado:	EJ	Fecha:	25.01.12

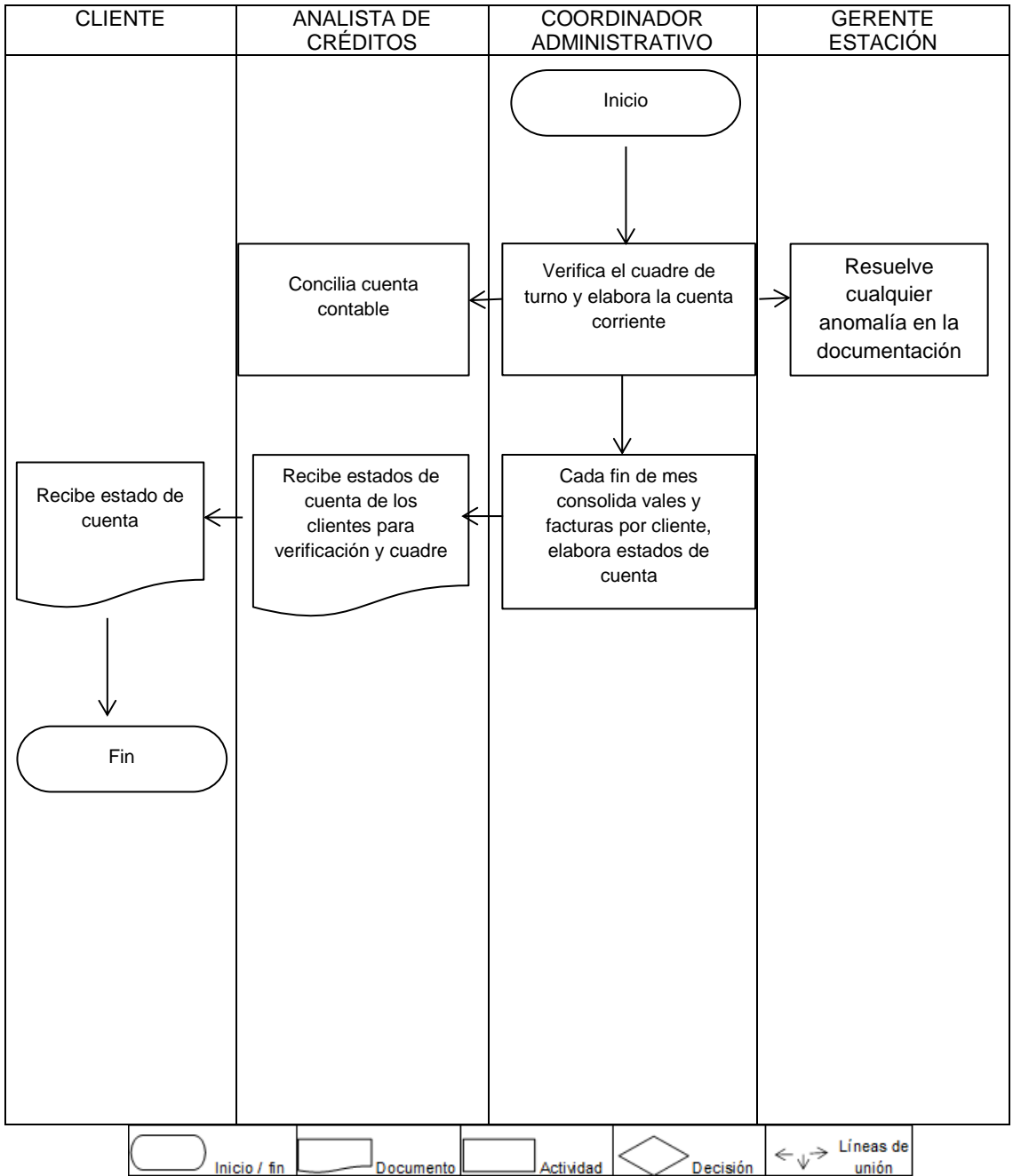


Cliente: Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A.  
 Periodo finalizado al 31 de diciembre de 2011

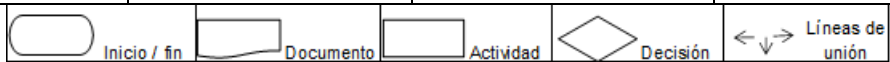
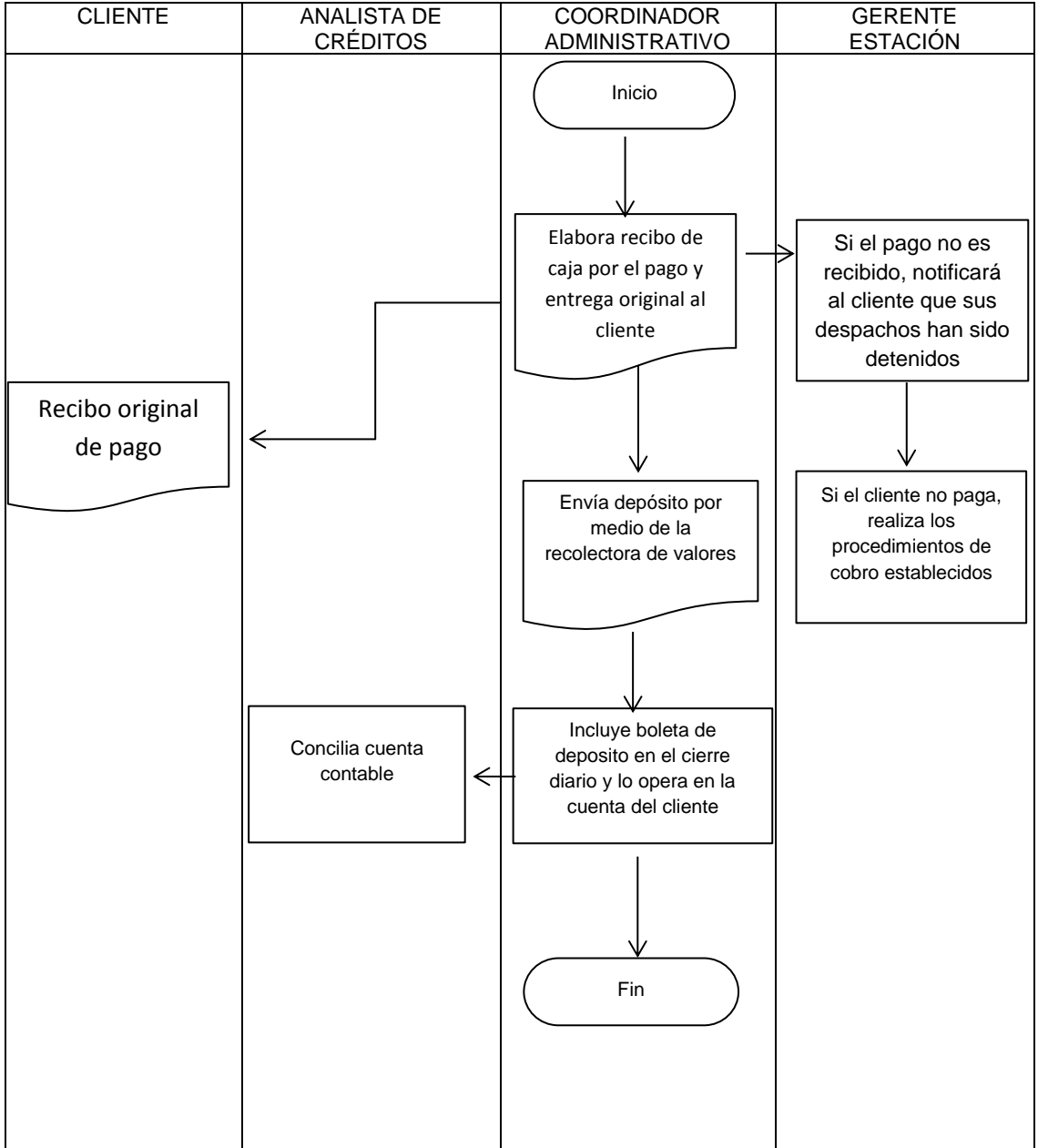
Referencia	A6 2/5		
Hecho:	ZS	Hecho:	ZS
Revisado:	EJ	Revisado:	EJ



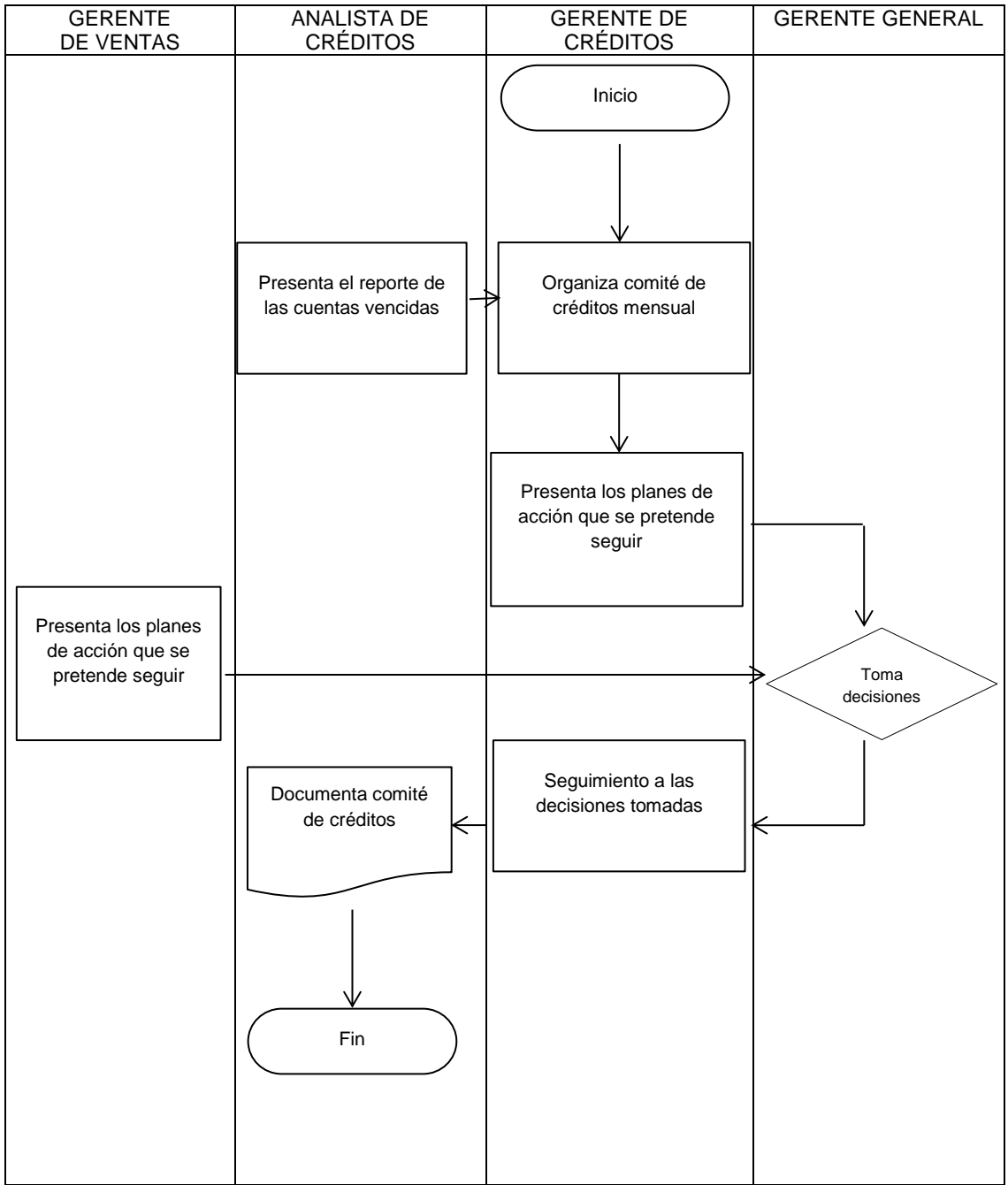
<b>Z. S. &amp; ASOCIADOS</b>		<b>FLUJOGRAMA RECONCILIACIÓN DE CARTERA</b>			
Cliente: Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. Periodo finalizado al 31 de diciembre de 2011		Referencia		A6 3/5	
		Hecho:	ZS	Hecho:	ZS
		Revisado:	EJ	Revisado:	EJ



<b>Z. S. &amp; ASOCIADOS</b>		<b>FLUJOGRAMA MÉTODOS DE COBRO Y ANÁLISIS DE COBRABILIDAD</b>			
Cliente: Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. Periodo finalizado al 31 de diciembre de 2011		Referencia		A6 4/5	
		Hecho:	ZS	Hecho:	ZS
		Revisado:	EJ	Revisado:	EJ



<b>Z. S. &amp; ASOCIADOS</b>		<b>FLUJOGRAMA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS Y TOMA DE DECISIONES</b>			
Cliente: Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. Periodo finalizado al 31 de diciembre de 2011		Referencia		A6 5/5	
		Hecho:	ZS	Hecho:	ZS
		Revisado:	EJ	Revisado:	EJ



Z. S. & ASOCIADOS

**MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES**

Empresa:	ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE	Referencia	<b>A7 1/6</b>
Proceso:	CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ZS Fecha: 25.01.12
Sub-Proceso:	OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO	Revisado por:	EJ Fecha: 30.01.12

No.	RIESGO ¿QUÉ PUEDE SALIR MAL?	CONFIABILIDAD DE LA INF FINANCIERA						EFICIENCIA Y EFICACIA Y EFIGA OP	CUMPLIMIENTO LEYES Y NORMAS	CLASIFICACIÓN DE RIESGO			ACTIVIDAD DE CONTROL	OBJETIVO O DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	RESULTADO				REF.	
		EXISTENCIA OCURRENCIA	INTEGRIDAD/ TOTALIDAD	DERECHOS OBLIGACIONES	VALUACIÓN/SIGNIFICACIÓN	PRESENTACIÓN/ REVELACIÓN	RENDIMIENTO			SALVAGUARDAS	1B 2M 3A	IMPACTO 1B 3M 5A			CLASIFICACIÓN 1-5 Bajo 6-9 Medio 10 -15 Alto	MUESTRA	EXCEPCIONES	% EXCEPCIONES		SATISFACTORIO S/N
R1	Que la papelería sobre la cual se realizan todos los análisis sea falsa y/o este alterada por el cliente solicitante del crédito.		✓			✓	✓		1	5	BAJO	Validar la información de todos los clientes que se ha recibido anteriormente, enfocándose en los Estados Financieros. Con las nuevas cuentas deben asegurarse que los Estados Financieros estén certificados por un contador autorizado.	Asegurar que todo registro de las cuentas de los clientes contenga información real y detectar cualquier tipo de intento de fraude.	20	15	75%	NO	A8-1		
R2	Que el solicitante del crédito no sea un cliente real, que sea una empresa fantasma.		✓				✓		1	5	BAJO	Cuando sea el cliente que se presente a la Estación de Servicio de Combustible para solicitar el crédito, el Gerente de la Estación debe visitar la empresa del cliente solicitante, antes de concederle la autorización.	Con esta visita se pretende asegurar la presencia física de la empresa con la que se tendrán relaciones comerciales.	2	0	0%	SI	A8-1		
R3	Que la papelería solicitada no fue entregada en su totalidad, por ser parte de las políticas de las empresas solicitantes.				✓	✓	✓		3	3	MEDIO	Validar la existencia de autorizaciones por parte de la Gerencia de excepciones de documentos, con casos estrictamente excepcionales.	Asegurar que la Gerencia este enterada de la falta de papelería que exigen sus propias políticas.	10	7	70%	NO	A8-1		
R4	Errores en el análisis del crédito		✓			✓			3	5	ALTO	Validar el análisis realizado a los clientes mas importantes de la Estación de Servicio de combustible	Asegurar que el análisis haya sido realizado adecuadamente y sin errores.	6	0	0%	SI	A8-1		

Z. S. & ASOCIADOS

**MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES**

Empresa:	ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE	Referencia	<b>A7 2/6</b>
Proceso:	CUENTAS POR COBRAR	Hecho por:	ZS Fecha: 25.01.12
Sub-Proceso:	OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO	Revisado por:	EJ Fecha: 30.01.12

No.	RIESGO ¿QUÉ PUEDE SALIR MAL?	CONFIABILIDAD DE LA INF FINANCIERA				EFICIENCIA Y EFICACIA		CUMPLIMIENTO LEYES Y NORMAS	CLASIFICACIÓN DE RIESGO			ACTIVIDAD DE CONTROL	OBJETIVO O DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	RESULTADO				REF.	
		EXISTENCIA	OCURRENCIA/ TOTALIDAD	DERECHOS OBLIGACIONES	VALUACIÓN/SIGNIFICACIÓN	PRESENTACIÓN/ REVELACIÓN	RENDIMIENTO		SALVAGUARDAS	PROBABILIDAD	IMPACTO			CLASIFICACIÓN	MUESTRA	EXCEPCIONES	% EXCEPCIONES		SATISFACTORIO S/N
										1B 2M 3A	1B 3M 5A			1-5 Bajo 6-9 Medio 10 -15 Alto					
R5	Manipulación de la información por parte del analista de créditos, que los formatos que utilizan no tengan ninguna protección y puedan ser fácilmente cambiados sin ninguna restricción ni supervisión.		✓		✓		✓		3	5	ALTO	El analista debe imprimir y firmar cada análisis realizado y archivarlo en las carpeta de cada cliente. EL supervisor contable debe colocar un sello de revisión en cada impresión.	Asegurar que el análisis realizado no sea sustituido ni alterado posteriormente	10	8	80%	NO	A8-1	
R6	En el momento de las Re-evaluaciones, los clientes se nieguen a entregar de nuevo la papelería solicitada.				✓	✓	✓		3	3	MEDIO	La re-evaluación del crédito debe realizarse según el historial de consumos y pagos del cliente, en el ultimo año.	Asegurar que el cliente ha cancelado sus deudas en tiempo y que ha tenido un consumo normal.	10	10	100%	NO	A8-1	
R7	Que la clasificación de los riesgos no sea adecuada y no de los resultados que esperan				✓		✓		3	5	ALTO	Según su evaluación, a los clasificados en alto riesgo, se debe dar un seguimiento estricto durante el primer mes del consumo, velando que el cliente respete su limite de crédito y que cumpla con el termino de pago.	Asegurarse que el cliente cumpla los requerimientos, y actuar inmediatamente en cuanto los incumpla.	1	0	0%	SI	A8-1	
R8	Que no existan documentos legales que den obligación a los clientes con alto riesgo a cancelar deudas futuras, en otras palabras, que no posean ningún tipo de garantía.	✓		✓			✓	✓	3	5	ALTO	Solicitar al cliente que opte por el termino pre-pago, o que entregue algún tipo de garantía.	Evitar perdidas y posibles fraudes a la empresa.	1	1	100%	SI	A8-1	
												60	41	68%					

Empresa:		ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE										Referencia		A7 3/6					
Proceso:		CUENTAS POR COBRAR										Hecho por:		Fecha: 25.01.12					
Sub-Proceso:		VENTAS AL CRÉDITO										Revisado por:		Fecha: 30.01.12					
No.	RIESGO ¿QUÉ PUEDE SALIR MAL?	CONFIABILIDAD DE LA INF					EFICIENCIA Y EFICACIA		CUMPLIMIENTO LEYES Y NORMAS	CLASIFICACIÓN DE			ACTIVIDAD DE CONTROL	OBJETIVO O DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	RESULTADO				REF.
		EXISTENCIA OCURRENCIA	INTEGRIDAD/TOTALIDAD	DERECHOS OBLIGACIONES	VALUACIÓN/ASIGNACIÓN	PRESENTACIÓN/REVELACIÓN	RENDIMIENTO	SALVAGUARDAS		1B 2M 3A	1B 3M 5A	1-5 Bajo 6-9 Medio 10 -15 Alto			MUESTRA	EXCEPCIONES	% EXCEPCIONES	SATISFACTORIO S/N	
R9	Cualquiera de los involucrados en el proceso de venta al crédito puede tratar de alguna manera utilizar vales falsos.		✓				✓			1	5	BAJO	Los vales deben estar sellados y firmados por el cliente, además debe mantenerse un record del correlativo de vales que se entregan a cada cliente.	Detectar vales que pueden ser falsificados, por medio del correlativo se puede determinar a que cliente se le han entregado.	12	7	58%	NO	A8-2
R10	Los listados oficiales que se encuentran en los puntos de venta, pueden no estar actualizados. Y esto conllevaría a que clientes morosos consumieran combustible		✓				✓			2	3	MEDIO	Se debe mantener actualizado con cada cambio de cualquier cliente. Con firma y fecha de la persona responsable,	Evitar que se le siga brindando crédito a clientes que tengan algún problema con sus cuentas.	1	0	0%	SI	A8-2
R11	Los vales ya utilizados por el cliente, pueden ser re-utilizados de alguna manera.		✓				✓			2	5	ALTO	Cada vale al ser utilizado debe colocársele un sello de "Producto Despachado"	Evitar el doble uso de los vales	12	6	50%	NO	A8-2
R12	Los vales se pueden perder durante el manejo de la documentación en el día.		✓				✓			1	1	BAJO	Cualquier vale original que haya sido utilizado, debe ser cobrado a la persona responsable.	Evitar el doble uso de los vales	12	7	58%	NO	A8-2
														37	20	54%			



Z. S. & ASOCIADOS

**MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES**

Empresa:		ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE										Referencia		A7 4/6					
Proceso:		Cuentas por cobrar										Hecho por:		Fecha: 25.01.12					
Sub-Proceso:		RECONCILIACIÓN DE CARTERA										Revisado por:		Fecha: 30.01.12					
No.	RIESGO ¿QUÉ PUEDE SALIR MAL?	CONFIABILIDAD DE LA INF FINANCIERA					EFICIENCIA Y EFICACIA OP		CUMPLIMIENTO LEYES Y NORMAS	CLASIFICACIÓN DE RIESGO			ACTIVIDAD DE CONTROL	OBJETIVO O DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	RESULTADO				REF.
		EXISTENCIA OCURRENCIA	INTEGRIDAD/ TOTALIDAD	DERECHOS OBLIGACIONES	VALUACIÓN/SIGNACIÓN	PRESENTACIÓN/ REVELACIÓN	RENDIMIENTO	SALVAGUARD A		1B 2M 3A	1B 3M 5A	1-5 Bajo 6-9 Medio 10 -15 Alto			MUESTRA	EXCEPCIONES	% EXCEPCIONES	SATISFACTORIO S/N	
R13	Cualquiera de los involucrados en el proceso de reconciliación de cartera puede tratar de alguna manera de falsificar información.		✓				✓		2	3	MEDIO	Reconciliación física con los documentos que amparan las transacciones	Detectar información que no sea verdadera y sin soporte físico	6	3	50%	NO	A8-3	
R14	Errores en el ingreso de la cuenta corriente, facturación, estados de cuenta del cliente		✓				✓		3	1	BAJO	Cuadre mensual de la cuenta corriente	Detectar errores en el ingreso de la información	6	0	0%	SI	A8-3	
R15	Descuadre en los reportes, Estados de cuenta, facturaciones contra los datos del sistema		✓				✓		3	1	BAJO	Cuadre mensual de la cuenta corriente contra el sistema	Detectar errores entre la cuenta corriente y el sistema	6	0	0%	SI	A8-3	
R16	Descuadre en los reportes, Estados de cuenta, facturaciones contra los datos del cliente		✓				✓		2	5	ALTO	Circularización de cartera	Confirmación de saldos del sistema contra saldos del cliente	7	0	0%	SI	A8-3	
													25	3	12%				

Empresa:		ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE											Referencia		A7 5/6				
Proceso:		Cuentas por cobrar											Hecho por:		Fecha: 25.01.12				
Sub-Proceso:		MÉTODOS DE COBRO Y ANÁLISIS DE COBRABILIDAD											Revisado por:		Fecha: 30.01.12				
No.	RIESGO ¿QUÉ PUEDE SALIR MAL?	CONFIABILIDAD DE LA INF						EFICIENCIA Y EFICACIA		CLASIFICACIÓN DE			ACTIVIDAD DE CONTROL	OBJETIVO O DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	RESULTADO				REF.
		EXISTENCIA	OCURRENCIA	INTEGRIDAD/TOTALIDAD	DERECHOS OBLIGACIONES	VALUACIÓN/SIGNACIÓN	PRESENTACIÓN/REVELACIÓN	RENDIMIENTO	SALVAGUARDAS	CUMPLIMIENTO LEYES Y NORMAS	PROBABILIDAD	IMPACTO			CLASIFICACIÓN	MUESTRA	EXCEPCIONES	% EXCEPCIONES	
R17	El cliente no reconozca ni cancele su deuda por cualquier motivo en el plazo determinado	✓					✓						Solicitar garantías a los clientes al momento de autorizarles el crédito. Firmar contrato legal	Asegurar que la empresa cuenta con una garantía en caso que el cliente no reconozca ni pague las deudas contraídas con la Estación de servicio	1	1	100%	NO	A8-4
R18	Que el dinero del pago recibido del cliente no llegue a la cuenta bancaria de la Empresa, por cualquier motivo		✓				✓						Cada recibo de pago que sea extendido en la estación de servicio, debe ser enviado a más tardar al día hábil siguiente al analista de créditos.	El seguimiento oportuno de los depósitos asegurara detectar cualquier posible anomalía.	10	6	60%	NO	A8-5
R19	Que no se detengan los despachos de combustible si el cliente no paga, y este siga incrementando su deuda.		✓				✓						Revisar periódicamente las cuentas corrientes de los clientes. Que el programa utilizado para llevar las cuentas corrientes den un tipo de alerta cuando el cliente este próximo a llegar a su limite de crédito autorizado	Asegurar que los registros están actualizados y que brinden alertas para así tomar las medidas necesarias en los casos que se presenten.	5	0	0%	SI	A8-4
R20	Que no se apliquen los procedimientos de cobro establecidos		✓				✓						Cada procedimiento de cobro establecido debe tener una constancia que indique su ejecución, todos los registros deben guardarse en las carpetas de los clientes	Tener documentación necesaria que demuestre el correcto seguimiento a las cuentas vencidas	4	0	0%	SI	A8-4
R21	Cualquiera de los involucrados en el proceso de cobro y análisis de cobrabilidad, puede tratar de alguna manera de falsificar información.		✓				✓						Revisión periódica de la información de los clientes	Detectar información alterada	4	0	0%	SI	A8-4
															24	7	29%		

Z. S. & ASOCIADOS

**MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES**

Empresa:		ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE										Referencia		A7 6/6					
Proceso:		CUENTAS POR COBRAR										Hecho por:		Fecha: 25.01.12					
Sub-Proceso:		COMUNICACIÓN DE RESULTADOS Y TOMA DE DECISIONES										Revisado por:		Fecha: 30.01.12					
No.	RIESGO ¿QUÉ PUEDE SALIR MAL?	CONFIABILIDAD DE LA INF FINANCIERA					EFICIENCIA Y EFICACIA OP		CUMPLIMIENTO LEYES Y NORMAS	CLASIFICACIÓN DE RIESGO			ACTIVIDAD DE CONTROL	OBJETIVO O DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	RESULTADO				REF.
		EXISTENCIA OCURRENCIA	INTEGRIDAD/ TOTALIDAD	DERECHOS OBLIGACIONES	VALUACIÓN/SIGNACIÓN	PRESENTACIÓN/ REVELACIÓN	RENDIMIENTO	SALVAGUARD A		1B 2M 3A	1B 3M 5A	1-5 Bajo 6-9 Medio 10 -15 Alto			MUESTRA	EXCEPCIONES	% EXCEPCIONES	SATISFACTORIO S/N	
R22	Cualquiera de los involucrados en el proceso de comunicación de resultados y toma de decisiones puede tratar de alguna manera de falsificar información.		✓				✓		2	3	MEDIO	Revisión de la información antes de presentarla al comité de Créditos	Detectar información que no sea verdadera	3	1	33%	NO	A8-5	
R23	Información incorrecta para la tomas de decisiones		✓				✓		2	5	ALTO	Revisión de la información antes de presentarla al comité de Créditos	Detectar información que no sea correcta	3	0	0%	SI	A8-5	
R24	Falta de seguimiento a los planes de acción que la Gerencia determine		✓				✓		3	1	BAJO	Acta de informe sobre la reunión, indicando planes de acción a seguir, responsable, fechas de vencimiento	Detectar falta o pobre seguimiento a los planes de Gerencia	3	0	0%	SI	A8-5	
														9	1	11%			

Z. S. & ASOCIADOS			DOCUMENTACIÓN DE LA PRUEBA DEL CONTROL					
Empresa:	ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE				Referencia	A8-1		
Proceso:	CUENTAS POR COBRAR				Hecho por:	ZS	Fecha: 25.01.12	
Sub-Proceso:	OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO				Revisado por:	ES	Fecha: 30.01.12	
<b>Esta prueba tiene como propósito ejecutar las actividades de control descritas en la cedula SO-3</b>								
No. Riesgo	Atributo	DESCRIPCIÓN DEL ATRIBUTO						
R1	A	Se encuentran los Estados Financieros del Cliente dentro de su folder y certificados por un Perito Contador						
R2	B	El Gerente de la Estación debe hacer costar en una acta que ha visitado al cliente en sus instalaciones.						
R3	C	Sello de Chek List con fecha y nombre del Analista de créditos en la solicitud del crédito.						
R3	D	Sello de Chek List con fecha y nombre del revisor en la solicitud del crédito.						
R5	E	Sello de Chek List con fecha y nombre del revisor en el documento impreso.						
R6	F	Sello de Chek List con fecha y nombre del revisor en el documento impreso.						
R7	G	Revisar semanalmente la cuenta corriente del cliente, dejando como evidencia una impresión sellada y firmada por el revisor.						
R8	H	El Gerente de la Estación debe dirigir una carta al cliente solicitándole los requerimientos.						
Fecha prueba	Atributo	Tamaño muestra aleatoria	Cumplimiento de atributos			ACCIÓN RECOMENDADA A SEGUIR	RESPONSABLE	FECHA A REMEDIAR
			ok	ex	n/a			
25.01.12	A	20	5	15		Solicitar una Autorización al Gerente por la falta de Documentación.	Gerente de créditos	30/04/2012
25.01.12	B	2	2	0				
25.01.12	C	10	3	7		Solicitar una Autorización al Gerente por la falta de Documentación	Gerente de créditos	30/04/2012
25.01.12	D	6	6	0				
25.01.12	E	10	2	8		Imprimir las faltantes, con fecha actual y actualizar los registros.	Gerente de créditos	30/04/2012
25.01.12	F	10	0	10		Recomendar cambiar el proceso de revaluaciones	Gerente de créditos	30/04/2012
25.01.12	G	1	1	0				
25.01.12	H	1	1	1				

MARCAS DE AUDITORÍA	
<b>ok</b>	SIN EXCEPCIONES
<b>ex</b>	EXCEPCIÓN
<b>n/a</b>	NO APLICA

Z. S. & ASOCIADOS			DOCUMENTACIÓN DE LA PRUEBA DEL CONTROL					
Empresa:	ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE			Referencia		A8-2		
Proceso:	CUENTAS POR COBRAR			Hecho por:	ZS	Fecha:	25.01.12	
Sub-Proceso:	VENTAS AL CRÉDITO			Revisado por:	EJ	Fecha:	30.01.12	
<b>Esta prueba tiene como propósito ejecutar las actividades de control descritas en la cedula SO-3</b>								
No. Riesgo	Atributo	DESCRIPCIÓN DEL ATRIBUTO						
R9	A	Registro de firmas y sellos que el cliente utilizara, registro del record de entrega de vales a los clientes.						
R10	B	El Gerente de Estación debe revisar en cada punto de venta que el listado este actualizado.						
R11	C	El Coordinador administrativo debe revisar que todos los vales tenga el sello correspondiente						
R12	D	El Sub-gerente debe revisar la existencia de todos los vales en los cuadros de turno						
Fecha prueba	Atributo	Tamaño muestra aleatoria	Cumplimiento de atributos			ACCIÓN RECOMENDADA A SEGUIR	RESPONSABLE	FECHA A REMEDIAR
			ok	ex	n/a			
25.01.12	A	12	5	7		Revisar mensualmente vales de los clientes y reportar faltas de cumplimiento	Analista de Créditos	30/04/2012
25.01.12	B	1	1	0				
25.01.12	C	12	6	6		Reforzar actividad de control	Gerente de Estación	30/04/2012
25.01.12	D	12	5	7		Reforzar actividad de control	Gerente de Estación	30/04/2012

MARCAS DE AUDITORÍA	
<b>ok</b>	SIN EXCEPCIONES
<b>ex</b>	EXCEPCIÓN
<b>n/a</b>	NO APLICA

Z. S. & ASOCIADOS			DOCUMENTACIÓN DE LA PRUEBA DEL CONTROL						
Empresa:		ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE				Referencia		A8-3	
Proceso:		CUENTAS POR COBRAR				Hecho por:		ZS Fecha: 25.01.12	
Sub-Proceso:		RECONCILIACIÓN DE CARTERA				Revisado por:		EJ Fecha: 30.01.12	
<b>Esta prueba tiene como propósito ejecutar las actividades de control descritas en la cedula SO-3</b>									
No. Riesgo	Atributo	DESCRIPCIÓN DEL ATRIBUTO							
R13	A	Constancia impresa y firmada de la reconciliación física realizada							
R14	B	Reporte mensual de diferencias encontradas							
R15	C	Reporte mensual de diferencias encontradas							
R16	D	Cartas de confirmación de saldos / Pruebas posteriores en caso de no recibir respuesta.							
Fecha prueba	Atributo	Tamaño muestra aleatoria	Cumplimiento de atributos			ACCIÓN RECOMENDADA A SEGUIR	RESPONSABLE	FECHA A REMEDIAR	
			ok	ex	n/a				
25.01.12	A	6	3	3	Reportes no existen, Deben realizar un arqueo físico y determinar si existen diferencias	Analista de Créditos	30/04/2012		
25.01.12	B	6	6	0					
25.01.12	C	6	6	0					
25.01.12	D	7	7	0					

MARCAS DE AUDITORÍA	
<b>ok</b>	SIN EXCEPCIONES
<b>ex</b>	EXCEPCIÓN
<b>n/a</b>	NO APLICA

Z. S. & ASOCIADOS				DOCUMENTACIÓN DE LA PRUEBA DEL CONTROL				
Empresa:		ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE			Referencia		<b>A8-4</b>	
Proceso:		CUENTAS POR COBRAR			Hecho por:	ZS	Fecha: 25.01.12	
Sub-Proceso:		MÉTODOS DE COBRO Y ANÁLISIS DE COBRABILIDAD			Revisado por:	EJ	Fecha: 30.01.12	
<b>Esta prueba tiene como propósito ejecutar las actividades de control descritas en la cedula SO-3</b>								
No. Riesgo	Atributo	DESCRIPCIÓN DEL ATRIBUTO						
R17	A	Que se adhiera a la política de créditos como requisito de crédito, la obtención de una garantía igual al límite de crédito autorizado						
R18	B	El analista de créditos debe sellar de recibido las copias de los recibos de caja que el coordinador administrativo emita.						
R19	C	Revisión periódica de las cuentas corrientes de los clientes.						
R20	D	Revisión periódica de las carpetas de los clientes.						
R21	E	Firma y sello de revisión						
Fecha prueba	Atributo	Tamaño muestra aleatoria	Cumplimiento de atributos			ACCIÓN RECOMENDADA A SEGUIR	RESPONSABLE	FECHA A REMEDIAR
			ok	ex	n/a			
26.01.12	A	1	0	1		Se procederá a incluirlo dentro del informe de Auditoría	Auditoría	30/04/2012
26.01.12	B	10	4	6		El analista verificara la fecha y el monto en la conciliación bancaria	Analista de Créditos	30/04/2012
26.01.12	C	5	5	0				
26.01.12	D	4	3	0	1			
26.01.12	E	4	4	0				

MARCAS DE AUDITORÍA	
<b>ok</b>	SIN EXCEPCIONES
<b>ex</b>	EXCEPCIÓN
<b>n/a</b>	NO APLICA

Z. S. & ASOCIADOS				DOCUMENTACIÓN DE LA PRUEBA DEL CONTROL				
Empresa:		ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE		Referencia		A8-5		
Proceso:		CUENTAS POR COBRAR		Hecho por:	ZS	Fecha:	25.01.12	
Sub-Proceso:		COMUNICACIÓN DE RESULTADOS Y TOMA DE DECISIONES		Revisado por:	EJ	Fecha:	30.01.12	
<b>Esta prueba tiene como propósito ejecutar las actividades de control descritas en la cedula SO-3</b>								
No. Riesgo	Atributo	DESCRIPCIÓN DEL ATRIBUTO						
R22	A	E-Mail de confirmación de que la información es razonable						
R23	B	E-Mail de confirmación de que la información es razonable						
R24	C	Acta de informe sobre la reunión, indicando planes de acción a seguir, responsable, fechas de vencimiento						
Fecha prueba	Atributo	Tamaño muestra aleatoria	Cumplimiento de atributos			ACCIÓN RECOMENDADA A SEGUIR	RESPONSABLE	FECHA A REMEDIAR
			ok	ex	n/a			
27.01.12	A	1	3	1		Realizar un acta que explique las razones por las cuales no se realizo comité de créditos en el mes de Junio 2011.	Gerente de créditos	30/04/2012
27.01.12	B	10	2	0				
27.01.12	C	5	2	0				

MARCAS DE AUDITORÍA	
<b>ok</b>	SIN EXCEPCIONES
<b>ex</b>	EXCEPCIÓN
<b>n/a</b>	NO APLICA



Z. S. & ASOCIADOS				SEGREGACIÓN DE FUNCIONES			
Empresa:	ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE			Referencia		A9-1	
Proceso:	CUENTAS POR COBRAR			Hecho por:	ZS	Fecha:	05.02.12
				Revisado por:	EJ	Fecha:	10.02.12
<b>Esta prueba tiene como propósito detectar actividades potencialmente conflictivas</b>							
SUB - PROCESO	ACTIVIDAD CLAVE	AUTORIZACIÓN	CUSTODIA DE ACTIVOS	REGISTRO	ACTIVIDAD DE CONTROL	¿CONFLICTO? S/N	
<b>1. OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO</b>	1.1 Recepción de solicitudes del cliente		Gerente de Estación			N	
	1.2 Análisis del crédito				Analista de Créditos	N	
	1.3 Revisión del Análisis Realizado del Crédito				Gerente de créditos	N	
	1.4 Autorización del Crédito	Gerente de créditos				S	
<b>2.VENTAS AL CRÉDITO</b>	2.1 Entrega De Vales de consumo	Analista de Créditos				N	
	2.2 Recepción del vale como método de pago			Cajero		N	
	2.3 Revisión del vale				Sub-Gerente Y Coordinador Administrativo	N	
	2.4 Clientes Autorizados para consumos por medio de vales				Coordinador Administrativo Y Gerente de Estación	N	

Z. S. & ASOCIADOS				SEGREGACIÓN DE FUNCIONES			
Empresa:	ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE			Referencia		A9-2	
Proceso:	CUENTAS POR COBRAR			Hecho por:	ZS	Fecha:	05.02.12
				Revisado por:	EJ	Fecha:	10.02.12
<b>Esta prueba tiene como propósito detectar actividades potencialmente conflictivas</b>							
SUB - PROCESO	ACTIVIDAD CLAVE	AUTORIZACIÓN	CUSTODIA DE ACTIVOS	REGISTRO	ACTIVIDAD DE CONTROL	¿CONFLICTO? S/N	
<b>3. RECONCILIACIÓN DE CARTERA</b>	3.1 Elabora cuenta corriente			Coordinador Administrativo		N	
	3.2 Verifica cuenta y cuadra cuenta corriente				Analista de Créditos	N	
	3.3 Resuelve cualquier anomalía reportada	Gerente de Estación				N	
	3.4 Realiza circularización de clientes para confirmación de saldos				Auditoría Interna	N	
<b>4. MÉTODOS DE COBRO Y ANÁLISIS DE COBRABILIDAD</b>	4.1 Recibe el pago del cliente y lleva los registros correspondientes a las transacciones del cliente.			Coordinador Administrativo		N	
	4.2 Verifica el correcto deposito y abono a la cuenta del cliente				Analista de Créditos	N	
	4.3 Da seguimiento al incumplimiento del pago del cliente				Gerente de Estación	N	
	4.4 Verifica que los registros estén actualizados				Analista de Créditos	N	
<b>5. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS Y TOMA DE DECISIONES</b>	5.1 Elabora información para el Comité de Créditos			Analista de Créditos		N	
	5.2 Revisa información para el Comité de Créditos				Gerente de créditos	N	
	5.3 Toma de decisiones sobre información Presentada	Gerente General				N	
	5.4 Seguimiento a planes de acción				Gerente de créditos	N	

<b>Z. S. &amp; ASOCIADOS</b>		<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>			
Cliente: Corporación de Estaciones de Servicio de Combustible, S.A. Periodo finalizado al 31 de diciembre de 2011		Referencia		<b>A10</b>	
		Hecho:	ZS	Fecha:	15.05.12
		Revisado:	EJ	Fecha:	20.05.12

---



---

**INFORME DE CONTROL INTERNO**

**POR EL PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

---



---

A LA JUNTA DIRECTIVA

CORPORACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE, S.A.

Las normas internacionales de auditoría establecen que los auditores informen aquellos asuntos concernientes a los controles internos de la compañía observados durante la auditoría, y requieren que algunos de los asuntos sean reportados por escrito. Los asuntos que deben ser reportados por escrito, son deficiencias importantes en el diseño u operación de los controles internos que, a juicio del auditor, podrían afectar adversamente la habilidad de la administración de la compañía para registrar, procesar resumir y reportar información financiera.

Nuestra revisión incluyo un estudio detallado y evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar y fue hecha con el propósito de hacer recomendaciones detalladas y evaluar lo adecuado de los controles llevados a cabo por la compañía para prevenir o detectar errores e irregularidades relacionados con el control interno.

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

Los objetivos de los controles internos son proveer a la administración de una seguridad razonable, pero no absoluta, de que los activos están protegidos contra pérdidas por usos o disposiciones no autorizadas y que las transacciones son ejecutadas de acuerdo con autorizaciones de la administración y son registradas apropiadamente.

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

Ya que el propósito de nuestra consideración de los controles interno fue proveer una seguridad sobre los mismos, ciertos asuntos llamaron nuestra atención los cuales deseamos informarles. Los asuntos, los cuales consideramos durante nuestra auditoría se incluyen en el informe adjunto con nuestras recomendaciones.

De acuerdo con normas internacionales de auditoría, una deficiencia importante es una deficiencia significativa en la cual el diseño u operación de uno o más de los elementos de los controles internos no reducen a un nivel relativamente bajo el riesgo de que errores e irregularidades que podrían ser importantes en relación con la información que está siendo auditada, puedan ocurrir y no ser detectados oportunamente por los empleados en el ejercicio normal de sus funciones.

Nuestra consideración de los controles internos no necesariamente revelaría todos los aspectos de dichos controles que podrían ser deficiencias significativas y, en consecuencia, no necesariamente revela todas las deficiencias significativas que también podrían ser consideradas deficiencias importantes, según la definición anterior.

Consideramos que las debilidades descritas en el informe adjunto, son deficiencias importantes. No somos responsables de la suficiencia y efectiva implementación de las acciones correctivas.

El presente informe es solo para información y uso de la Junta Directiva y la administración y otros dentro de la organización.

Deseamos agradecer la colaboración y cortesías mostradas por funcionarios y empleados, lo que fue de singular importancia para el desarrollo de nuestro trabajo.



Atentamente,

Lic. Zoar Santisteban

CPA colegiado 2424

Z. S. & ASOCIADOS

Referencia técnica:

Norma internacional de auditoría 265

Comunicación de deficiencias en el control interno a los encargados del gobierno corporativo y a la administración

### **Observación No. 1**

En el subproceso del otorgamiento del crédito, se observó que el método utilizado puede ser fácilmente manipulado por parte del analista de créditos, ya que los formatos que utilizan no tienen ninguna protección y pueden ser fácilmente cambiados sin ninguna restricción ni supervisión. Con la actividad de control diseñada se comprobó que el 80% de la muestra no cumple con los atributos que pueden minimizar este riesgo con el proceso actual.

Además se determinó que dentro de las actividades claves de este subproceso existe una incorrecta segregación de funciones que es potencialmente conflictiva, el gerente de créditos, revisa y autoriza la solicitud del crédito.

### **Recomendación**

Reforzar con procesos tecnológicos el método utilizado para las evaluaciones de los créditos y así asegurar que el análisis realizado no sea sustituido ni alterado.

Así mismo cambiar inmediatamente el conflicto de segregación de funciones en el subproceso para no tener problemas con la segregación de funciones. Recomendamos que el crédito deba ser autorizado por el gerente de la empresa.

### **Comentario de la Administración**

La administración está de acuerdo con mejorar los métodos de análisis de los créditos, por lo que se comprometen a cambiar de un proceso manual a uno que contenga más protección y que impida la manipulación de la información.

Con relación a la segregación de funciones, han cambiado el proceso, enviando al gerente de la empresa las autorizaciones de todo crédito, con el visto bueno del gerente de créditos.

## **Observación No. 2**

En el subproceso de ventas al crédito, se comprobó que el 50% de la muestra examinada no evidenciaba el uso del sello de "producto despachado", con lo cual puede darse el caso de que los vales sean utilizados nuevamente por cualquier persona involucrada en esta actividad. Con la actividad de control diseñada se comprobó que el 50% de la muestra no cumplió con este requerimiento.

### **Recomendación**

Reforzar el control y exigir que esta medida sea cumplida sin falta. Además se aumentara la muestra de las revisiones en las próximas evaluaciones

### **Comentario de la Administración**

La administración esta consiente del riesgo que existe con esta situación y que atenderá las recomendaciones.

## **Observación No. 3**

En el subproceso de métodos de cobro y análisis de cobrabilidad, se determinó el riesgo de la falta de garantías para las deudas de los clientes y si algún cliente no reconociera ni cancelara su deuda, a pesar de agotar todos los métodos de cobro, existe la posibilidad de que nunca sean canceladas. Con la actividad de control diseñada se comprobó que el 100% de la muestra no cumple con los atributos que pueden minimizar este riesgo con el proceso actual.

### **Recomendación**

Se recomienda obtener un documento legal como garantía de las deudas de los clientes, dicho documento debe ser exigido al momento de otorgarle el



crédito al cliente, y cuyo valor debe ser igual al límite de crédito autorizado. Con este documento se mejora el proceso de análisis del crédito y eliminar la actividad de revaluaciones de créditos.

### **Comentario de la Administración**

La administración no esta de acuerdo con exigir dicho documento al cliente. Indica que es decisión de gerencia general.

### **Observación No. 4**

En el subproceso de métodos de cobro y análisis de cobrabilidad que el dinero del pago recibido del cliente no llegue a la cuenta bancaria de la empresa, por cualquier motivo. Con la actividad de control diseñada se comprobó que el 80% de la muestra no cumple con los atributos que pueden minimizar este riesgo con el proceso actual.

### **Recomendación**

Se recomienda un mejor seguimiento a los depósitos de los pagos de los clientes y cada recibo de pago que sea extendido en la estación de servicio, debe ser enviado a más tardar al día hábil siguiente al analista de créditos.

### **Comentario de la Administración**

La administración indica que nunca han tenido ningún problema con los depósitos de los clientes. Pero que reforzará el tema y seguirá la recomendación.



Lic. Zoar Santisteban

## CONCLUSIONES

En la presente investigación se establecieron las siguientes conclusiones:

1. El gobierno corporativo es un conjunto de relaciones entre la administración de la empresa, su consejo de administración y sus accionistas, los cuales proporcionan la estructura a través de la que se fijan los objetivos de la compañía y se determinan los medios para alcanzar esos objetivos y supervisar el desempeño.
2. El sistema de control interno basado en el informe de COSO ERM brinda una valiosa guía de como evaluar correctamente los procesos que lleva a cabo el personal de la empresa, para asegurar razonablemente el logro de los objetivos y la gestión de los riesgos de todas las actividades que se dan en una empresa.
3. Todo incumplimiento a las políticas diseñadas por la administración incide directamente en los resultados financieros de la empresa. Cada política es diseñada con el propósito de que las empresas logren los objetivos que se han planteado los cuales están en línea con la misión de la empresa.
4. Durante el proceso de planificación de una auditoría, enfocada a las cuentas por cobrar, el auditor debe obtener un entendimiento del ambiente de control con el que cuenta la empresa, lo cual le permitirá identificar las actividades importantes de los procesos así como la identificación de todos los posibles riesgos.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones anteriores se recomienda lo siguiente:

1. Todo contador público y auditor debe tener un claro conocimiento de como están integrados los gobiernos corporativos de las organizaciones a las cuales les prestará sus servicios profesionales, lo cual le será de gran importancia desde la planificación de la auditoría hasta la entrega del informe final de sus evaluaciones.
2. Todo contador público y auditor debe de estar actualizado y bien preparado para asesorar a las empresas acerca de los sistemas de control interno, además deben ayudar a las empresas a crear ambientes de confianza y credibilidad que sirvan para la toma de decisiones las cuales pueden ser determinantes para el éxito de las empresas.
3. Todo contador público y auditor al momento de iniciar sus evaluaciones debe solicitar los manuales de políticas y procedimientos que han sido diseñados por la administración a la que evaluará, esto le permitirá conocerlas, determinar si están a la medida de las necesidades de las empresas y evaluar el cumplimiento de las mismas.
4. Todo contador público y auditor debe contar con la información necesaria que le permita identificar los riesgos en los procesos, los cuales le servirán planificar las pruebas de control para poder dar respuesta a todos los eventos que perjudique de manera negativa la consecución de los objetivos de las empresas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CONSETI 2005 - Consultoría Estratégica de tecnología de información sobre el control interno COSO
2. CLAIN 2005 - El Auditor Interno y la ley Sarbanes Oxley
3. De James A. Cashin, Paul D. Neuwith, John F. Levy - Enciclopedia de la Auditoría
4. IIA Colombia - Congreso de auditoría interna - El rol y la visión de la auditoría interna en la gestión de riesgos
5. IFAC / IAASB – Normas Internacionales de Auditoría - edición 2009
6. Ley del impuesto sobre la renta. Decreto 26-92 del congreso de la república de Guatemala.
7. Meigs Robert F. - Contabilidad la base para las decisiones gerenciales - McGraw-Hill 2000
8. The Institute of Internal Auditors - Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.
9. The Institute of Internal Auditors - El Rol de la Auditoría Interna en la Gestión de Riesgo Empresarial

## Sitios Web

10. <http://www.elmundo.es/diccionarios>
11. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs>
12. <http://www.monografias.com/trabajos5/cuentas/cuentas.shtml>
13. <http://www.monografias.com/trabajos28/politicas-credito/>
14. [http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/36/cxc.htm,](http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/36/cxc.htm)
15. <http://www.theiia.org/chapters-institutes/>
16. <http://www.coso.org/>