

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

**“LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL ÁREA DE
CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES EN UNA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS PARA VEHÍCULOS”**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

POR

GREGORIO CHAVARRÍA JEREZ

Previo a conferírsele el título de

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

En el grado académico de

LICENCIADO

Guatemala febrero de 2013

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

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

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

Auditoría:	Lic. Mario Danilo Espinoza Aquino
Contabilidad:	Lic. Luis Alfredo Guzmán Maldonado
Matemática- Estadística:	Lic. José de Jesús Portillo Hernández

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

Presidente:	Lic. Jorge Alberto Trujillo Corzo
Secretario:	Lic. Oscar Noé López Cordon
Examinador:	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero

Guatemala 19 de septiembre de 2011

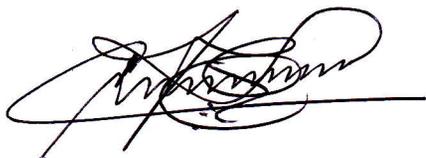
Licenciado
José Rolando Secaida Morales
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos

Respetable Señor Decano:

De conformidad con la providencia DIC.AUD.224-2009 emitida por la Decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas, fui designado como asesor de tesis del alumno Gregorio Chavarría Jerez, quien efectuó la investigación del punto de tesis titulado LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS PARA VEHÍCULOS, el cual deberá presentar para poder someterse al examen de graduación profesional, previo a optar al título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

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

Atentamente,



Lic. Mynor René Suruy Contreras

Colegiado 5461



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS

Edificio "S-8"

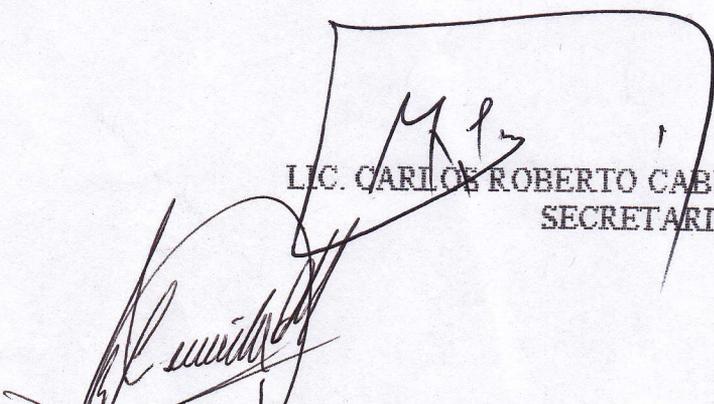
Ciudad Universitaria, Zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

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 211-2012 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 13 de septiembre de 2012 y el trabajo de Tesis denominado: "LA AUDITORIA INTERNA EN LA EVALUACION DEL AREA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS PARA VEHICULOS", que para su graduación profesional presentó el estudiante GREGORIO CHAVARRIA JEREZ, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORA
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO



Smp.

Ingrid
REVISADO

DEDICATORIA

A DIOS: Por todas las bendiciones que me ha dado, sabiduría, esperanza, fortaleza para poder culminar esta carrera.

A MIS PADRES: Juventino Chavarría y Chavarría
Victoria Jerez Samayoa
Por toda la ayuda y sabios consejos que he recibido.

A MI ESPOSA: Nanci Muñoz Cortez
Por su amor y apoyo incondicional.

A MIS HIJAS: Greyci Abigail y Gema Cristina
Por ser la alegría en nuestro hogar y de las bendiciones más grandes que he recibido en esta vida.

A MIS HERMANOS: Por todo el apoyo moral.

A MI ASESOR DE TESIS: Lic. Mynor René Suruy Contreras
Por todo su apoyo profesional y moral.

A MIS COMPAÑEROS: Por haber compartido momentos alegres, tristes, desvelos, etc.

ÍNDICE

Descripción	Página
Introducción	i-ii

CAPÍTULO I

LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS PARA VEHÍCULOS

1.1	Antecedentes	1
1.2	Definición	2
1.3	Organización	2
1.4	Formas de Constitución	4
1.5	Legislación Aplicable	6

CAPÍTULO II

AUDITORÍA

2.1	Definición	11		
2.2	Objetivos	12		
2.3	Clasificación	12		
2.4	Auditoría Interna	16		
	2.4.1	Objetivos	17	
	2.4.2	Ventajas de la Auditoría Interna	17	
	2.4.3	Alcance	18	
	2.4.4	Control Interno	19	
		2.4.4.1	COSO ERM	20

ÍNDICE

Descripción	Página
2.4.4.2 Medición de Riesgos	34
2.5 Normas Aplicables a la Auditoría Interna	37
2.5.1 Guías de Auditoría Interna	38
2.5.1.1 Guía No. 7 Créditos y Cuentas por Cobrar	39
2.5.1.2 Guía No. 15 Informe de Auditoría Interna	42
2.5.2 Código de Ética	43
2.5.3 Normas Internacionales Para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna	44
2.5.3.1 Normas sobre Atributos	46
2.5.3.2 Normas sobre Desempeño	47

CAPÍTULO III

LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL AREA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES

3.1 Control Interno de Cuentas por Cobrar	
3.1.1 Definición de Cuentas por Cobrar	50
3.1.2 Importancia del Control Interno en las Cuentas por Cobrar	50
3.1.3 Procedimientos de Control Interno en las Cuentas por Cobrar	51
3.1.3.1 Procedimientos en el Otorgamiento del Crédito	51
3.1.3.2 Procedimientos en las Cuentas por Cobrar	51
3.2 Importancia de la Auditoría Interna de Cuentas por Cobrar	52
3.3 Programa de Auditoría Interna de Cuentas por Cobrar	53
3.4 Valuación de una Antigüedad de Saldos por Cobrar	53
3.5 Cuentas Incobrables	55
3.6 Reserva para Cuentas Incobrables, Contabilización y Aspectos Legales	55
3.6.1 Reserva para Cuentas Incobrables	55
3.6.2 Contabilización	56
3.6.3 Aspectos Legales	56

ÍNDICE

Descripción	Página
3.7 Presentación de los Estados Financieros	57

CAPÍTULO IV

LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS PARA VEHÍCULOS (APLICACIÓN)

4.1 Antecedentes	62
4.2 Organización del Departamento de Créditos y Cobros	70
4.3 Elaboración y Análisis de Papeles de Trabajo	70
CONCLUSIONES	169
RECOMENDACIONES	171
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	172

INTRODUCCIÓN

Debido al creciente mercado de vehículos nuevos y usados en Guatemala, surgen las empresas que distribuyen los repuestos necesarios para el mantenimiento y reparación de dichos vehículos.

La mayor parte de empresas distribuidoras de repuestos para vehículos realizan sus ventas al crédito, y esta venta representa una cuenta por cobrar la cual debe ser recuperada en un tiempo razonable, porque la misma servirá para reinvertirla en la compra de más mercadería para la venta, y así se pueda cumplir con uno de los objetivos más importantes de cualquier empresa de carácter lucrativo.

El objetivo de esta tesis es servir de guía y utilidad para practicar una adecuada evaluación del área de cuentas por cobrar a clientes, por parte de la Auditoría Interna, en una empresa distribuidora de repuestos para vehículos, debido a que a través de ella se darán a conocer los procedimientos y técnicas necesarios que deben ser aplicados para evaluar correctamente esta área, promoviendo e implementando un ambiente de control que permita la eficiencia operativa en el otorgamiento, administración y recuperación de las cuentas por cobrar a clientes; y el cumplimiento de los objetivos, políticas, procedimientos, leyes y reglamentos con los cuales se garantice que la información financiera que contengan las cuentas por cobrar sea confiable y oportuna.

La presente tesis contiene cuatro capítulos:

El capítulo I, se refiere a los aspectos generales de la Empresa Distribuidora de Repuestos para Vehículos como su historia, definición, organización y aspectos legales.

El capítulo II, contiene las definiciones de la auditoría, objetivos y clasificación, así como a la auditoría interna y las normas que rigen al auditor interno. Además muestra el control interno cuyo concepto es la base fundamental para la realización y análisis de cualquier tipo de auditoría, y su evaluación mediante la metodología COSO ERM.

El capítulo III, muestra la importancia de la auditoría interna en las cuentas por cobrar a clientes, así como procedimientos de control de interno en esta área, un programa de auditoría interna, la valuación de la antigüedad de saldos por cobrar, las cuentas incobrables y su estimación.

En el capítulo IV, se presenta un caso práctico documentando una auditoría interna a las Cuentas por Cobrar a Clientes de una empresa Distribuidora de Repuestos para Vehículos, aplicando las técnicas y procedimientos de auditoría, y la evaluación del control interno mediante COSO ERM. Al concluir la misma se presenta un informe ante la autoridad competente con los hallazgos y recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO I

1. LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS PARA VEHÍCULOS

1.1 Antecedentes:

Las empresas distribuidoras de repuestos para vehículos en Guatemala, surgieron debido a la necesidad de repuestos para el mantenimiento que tuvieron los primeros vehículos en el país.

A continuación una reseña histórica de 2 empresas distribuidoras de repuestos para vehículos en Guatemala:

“En 1923 llega a Guatemala el Sr. Walter Frank Siebold procedente de Milwaukee Wisconsin a establecer un negocio que ofrecía el servicio de gasolina al pequeño grupo de personas que tenían vehículo que en la ciudad de Guatemala, que en ese año solo habían 280 automóviles. La forma acostumbrada de obtener gasolina era por medio de latas que los mismos dueños de carros importaban. En 1925 el negocio toma una nueva apariencia y con más espacio podía guardar una mayor existencia de productos de petróleo y ahora agregando también neumáticos de diferentes marcas a su inventario. El siguiente paso fue adquirir terreno y construir una estación más grande, la cual en el año 1930 ofreció la primera rampa de engrase para lubricar carros en Guatemala. En los años 50, el negocio estando en la 7ª Ave (donde se encuentra su actual central), ya contaba con varios empleados y además de ofrecer gasolina, tenía un garaje completamente equipado, que proporcionaba toda clase de servicio mecánico y de reparación, contando además con un departamento exclusivo para la venta de repuestos, accesorios y neumáticos.” (20:1)

“En 1941 los señores Pedro Guillermo Cofiño Durán e Irving Stahl Moss fundaron una compañía ubicada en la 5ª. Avenida Sur zona 1, que distribuía vehículos Pontiac y productos de la compañía norteamericana Tire. A medida que la situación económica y el mercado crecían se obtuvo la franquicia de Cadillac y de GMC. Para ensamblar los camiones de esta última se contaba con un taller en Antigua Guatemala llamado P.G. Cofiño. Debido al incremento de las operaciones se adecuaron las instalaciones para satisfacción de la creciente clientela. En octubre de 1951 se inauguraron las nuevas instalaciones en la 10 avenida 31-71 zona 5.

Debido al crecimiento de la operación en 1974 se organizó la actividad de la Compañía en tres áreas: venta de vehículos, suministros de repuestos y servicio. Razón por la cual en dicho año se funda Repuestos Cofal S.A. y Autoservicios Cofal S.A. las cuales conjuntamente con Cofiño Stahl y Cia. forman el Grupo Cofiño.” (24:1)

1.2 Definición:

La empresa distribuidora de repuestos para vehículos es aquella entidad que se dedica a la comercialización de repuestos y accesorios para automóviles, los cuales deben estar en óptimas condiciones para que puedan cumplir con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente.

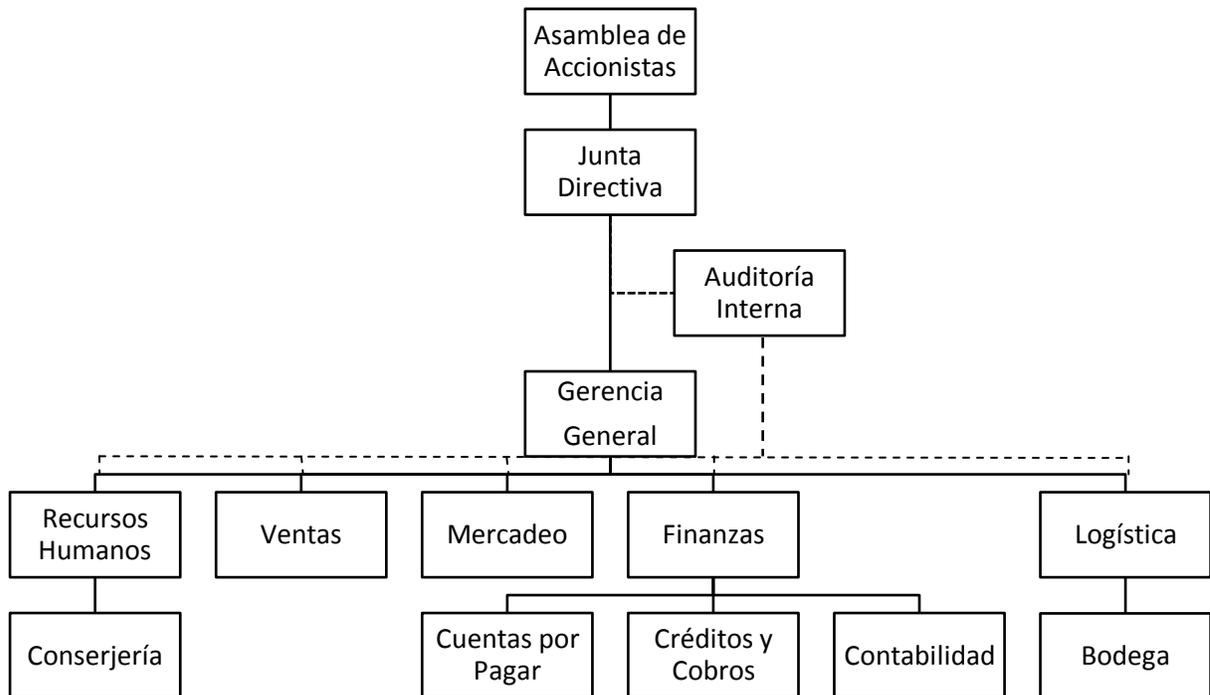
1.3 Organización:

En Guatemala existen empresas que distribuyen repuestos genuinos o genéricos. Las que distribuyen repuestos genuinos tienen su concesión de forma compartida entre diferentes

empresas o en exclusiva, e importan los repuestos directamente de la fábrica donde los producen y estas pueden estar ubicadas en diferentes partes del mundo.

Las empresas que distribuyen repuestos genéricos generalmente los importan de países como China y Korea.

Generalmente la estructura organizacional de las empresas distribuidoras de repuestos para vehículos es la siguiente:



Fuente: Elaboración Propia, con base a la investigación de la unidad de análisis

1.4 Formas de Constitución:

En Guatemala las empresas distribuidoras de repuestos para vehículos pueden constituirse de distintas formas:

- Individuales
- Sociedades Anónimas
- Sociedades Colectivas
- Sociedades en Comandita Simple
- Sociedades en Comandita por Acciones
- Sociedad de Responsabilidad Limitada

La empresa individual es aquella que está conformada por un solo propietario, quien generalmente es el administrador de su propia empresa, y que puede tener a su cargo una o más personas.

A continuación se menciona una breve descripción sobre cada una de las formas en que se pueden constituir las sociedades, según el Código de Comercio (Decreto 2-70 del Congreso de la República):

“La Sociedad Anónima es la que tiene el capital dividido y representado por acciones. La responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito. La denominación podrá formarse libremente con el agregado: Sociedad Anónima, que podrá abreviarse: S.A.” (9:15)

“La Sociedad Colectiva es la que existe bajo una razón social y en la cual todos los socios responden de modo subsidiario, ilimitado y solidariamente de las obligaciones sociales. La razón social de estas sociedades está formado por el nombre y apellido de uno de los socios, o los apellidos de dos o más de ellos, con la leyenda: y Compañía Sociedad Colectiva o abreviado: y Cía. S.C.” (9:11)

“La Sociedad en Comandita Simple es aquella que está compuesta por uno o varios socios comanditados que responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria de las obligaciones sociales; y por uno o varios socios comanditarios que tienen responsabilidad limitada al monto de su aportación. Las aportaciones no son representadas por acciones. La razón social se forma con el nombre de uno de los socios comanditados o con los apellidos de dos o más de ellos si fueren varios y con el agregado obligatorio de la leyenda: y Compañía, Sociedad en Comandita, la que podrá abreviarse: y Cía. S. en C. “ (9:13)

“La Sociedad en Comandita por Acciones Sociedad es aquélla en la cual uno o varios socios comanditados responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria por las obligaciones sociales y uno o varios socios comanditarios tienen la responsabilidad limitada al monto de las acciones que han suscrito, en la misma forma que los accionistas de una sociedad anónima. Las aportaciones deben estar representadas por acciones. La razón social se forma con el nombre de uno de los socios comanditados o con los apellidos de dos o más de ellos, si fueren varios, y con el agregado obligatorio de la leyenda: y Compañía Sociedad en Comandita por Acciones, la cual podrá abreviarse: y Cía., S.C.A.” (9:36)

“La Sociedad de Responsabilidad Limitada es la compuesta por varios socios que sólo están obligados al pago de sus aportaciones. Por las obligaciones sociales responde

únicamente el patrimonio de la sociedad. Los socios no podrán exceder de veinte. La razón social se formará con el nombre completo de uno de los socios o con el apellido de dos o más de ellos. En ambos casos es obligatorio agregar la palabra Limitada o la leyenda: y Compañía Limitada, las que podrán abreviarse: Ltda. o Cía. Ltda., respectivamente.”
(9:14)

1.5 Legislación Aplicable:

En Guatemala la legislación que regula las actividades de una empresa comercial, son las siguientes:

- ***Constitución Política de la República de Guatemala:*** Declara que es obligación del Estado orientar la economía nacional, promoviendo el desarrollo económico de la nación, estimulando la iniciativa en actividades agrícolas, pecuarias, industriales, turísticas y de otra naturaleza y protegiendo la formación de capital, el ahorro y la inversión.
- ***Código de Comercio (Decreto 2-70 del Congreso de la República):*** Se refiere a las disposiciones en las que deben regirse todos los comerciantes, así como los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles.
- ***Código Civil (Decreto Ley 106 del Congreso de la República):*** Trata temas relacionados con la propiedad, negocios, obligaciones, pagos, transmisión de deudas, contratos, sociedades, compraventa y arrendamientos.
- ***Código Tributario (Decreto 6-91):*** Se refiere a las normas de derecho público que regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado.

- **Facturas Electrónicas (Acuerdo de Directorio No. 24-2007 de la Superintendencia de Administración Tributaria):** Es un régimen optativo para la autorización, emisión, transmisión, conservación, almacenamiento y control de facturas, notas de crédito y notas de debito por medios electrónicos y el resguardo electrónico de copias de facturas, notas de crédito y notas de debito emitidas en papel. Este régimen se hizo obligatorio para los contribuyentes catalogados por la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- como “Contribuyentes Especiales”, por medio del Acuerdo de Directorio No. 08-2011, el cual entró en vigencia a partir de enero 2012.

- **Leyes Laborales:** Son las que regulan las relaciones entre patronos y trabajadores, y se encuentran enmarcados en:
 - *Código de Trabajo (Decreto 1441):* Regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores.
 - Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado, Decreto 76-78 del Congreso de la República
 - Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, Decreto 42-92 del Congreso de la República
 - Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado, Decreto 78-89 del Congreso de la República
 - Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (Decreto 295 del Congreso de la República y sus modificaciones).

- **Leyes Tributarias:** Existen varias leyes tributarias en las cuales se detalla la materia del impuesto, el hecho generador, el sujeto pasivo, el periodo de imposición, la base

imponible, el tipo impositivo, y el pago del impuesto. Las siguientes leyes aplican regularmente a toda actividad económica:

- *Ley del Impuesto Sobre la Renta (Decreto 26-92)*: El cual indica literalmente en su artículo No. 1 “Objeto. Se establece un impuesto sobre la renta que obtenga toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país, así como cualquier ente, patrimonio o bien que especifique esta ley, que provenga de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos.” (7:1)

- *Ley del Impuesto Al Valor Agregado (Decreto 27-92)*: En su artículo No. 1 indica literalmente “De la materia del impuesto. Se establece un Impuesto al Valor Agregado sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Superintendencia de Administración Tributaria”. (6:1) Este impuesto se genera en el momento de: a) La Venta o permuta de bienes muebles o de derechos reales constituidos sobre ellos, b) La prestación de servicios en el territorio nacional, c) las importaciones, d) el arrendamiento de bienes muebles e inmuebles, y e) las adjudicaciones de bienes muebles e inmuebles en pago, entre otros.

- *Ley del Impuesto de Solidaridad (Decreto 73-2008)*: Es un impuesto a cargo de las empresas que tengan un patrimonio propio, que realicen actividades mercantiles y agropecuarias en el territorio nacional y que tengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos. Dicho impuesto únicamente aplica a las empresas que se encuentren inscritas en el régimen optativo del pago del impuesto ISR según el artículo 72 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

- *Ley de Timbres Fiscales, Papel Sellado y de Protocolo (Decreto 37-92)*: Es un impuesto que se cancela sobre documentos que contienen actos y contratos por ejemplo: pago de dividendos, comprobantes por pago de premios de lotería, rifas, sorteos, contratos civiles y mercantiles, etc..
- *Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles (Decreto 15-98)*: Es un impuesto anual sobre los bienes inmuebles.
- *Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria (Decreto 20-2006)*: También se le conoce como Ley Antievasión I y surge debido a que fueron detectadas prácticas de evasión y elusión tributarias por la debilidad, ambigüedad o carencia de normas precisas que permitan la generalidad, equidad y certeza del marco jurídico impositivo. Dicha normativa se refiere a las retenciones de IVA, registro de imprentas, bancarización en materia tributaria, y reformas al Código Tributario, a la Ley del Impuesto al Valor Agregado, entre otras.
- *Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y al Contrabando (Decreto 4-12)*: También se le conoce como Ley Antievasión II, y su finalidad es adecuar las normas tributarias que permitan a la Administración Tributaria ser más eficiente en el control y fiscalización en especial a la eliminación del contrabando y la defraudación aduanera. Esta normativa reforma artículos contenidos en la Ley del Impuesto sobre la Renta, Ley del Impuesto al Valor Agregado, Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria, Código Tributario, Ley de Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos, entre otros. Esta ley entró en vigencia a partir del 25 de febrero 2012.

- *Ley de Actualización Tributaria (Decreto 10-2012)*: Decreta una nueva Ley del Impuesto Sobre la Renta, realiza reformas a la Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos, ambas entran en vigencia a partir de enero 2013. Asimismo decreta la Ley Aduanera Nacional, y efectúa reformas a Ley del Impuesto al Valor Agregado y Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos, las cuales entran en vigencia a partir de marzo 2012.

CAPÍTULO II

2. AUDITORÍA

2.1 Definición:

Existen varias definiciones de Auditoría, a continuación se mencionan algunas:

“La auditoría es la revisión independiente de alguna o algunas actividades, funciones específicas, resultados u operaciones de una entidad administrativa, realizada por un profesional de la auditoría, con el propósito de evaluar su correcta realización, y con base a ese análisis, poder emitir una opinión autorizada sobre la razonabilidad de sus resultados y el cumplimiento de sus operaciones.” (14:11)

“Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente.” (1:4)

En conclusión se puede decir que la Auditoría está encargada de la revisión de los estados financieros, de las políticas de dirección y de procedimientos específicos que relacionados entre sí forman la base para obtener suficiente evidencia acerca del objeto de revisión, con el propósito de poder expresar una opinión profesional sobre todo ello.

Los estados financieros examinados son importantes para el administrador y el inversionista, para una adecuada toma de decisiones, así como conocer la situación financiera de la empresa, tener certeza de tal situación financiera. También es importante para los proveedores, acreedores instituciones bancarias y financieras que requieren estados financieros auditados, para otorgar créditos y préstamos.

2.2 Objetivos:

“Los principales objetivos de una auditoría son:

- Obtención de información y razonabilidad de los estados financieros, observados en su conjunto.
- Establecer la aplicación adecuada de los recursos económicos y financieros de una institución, así como la protección de los mismos.
- Promover la eficiencia operativa y estimular las políticas administrativas adecuadas apoyando a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades, proporcionándoles análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.
- Descubrir y prevenir errores y fraudes.
- Efectuar estudios generales sobre casos especiales como: aspectos fiscales y legales, examen para la compra de una empresa (cesión patrimonial), examen para la determinación de bases para criterios de prorrateos, etc.” (16:3)

Como notará los objetivos de una auditoría son muy variados, demostrando así la utilidad que tienen los mismos para cualquier empresa.

2.3 Clasificación:

“Por las personas que la realizan:

Auditoría Interna: La desarrollan personas que dependen de la empresa o negocio y actúan revisando aspectos que interesan particularmente a la administración, aunque efectúan

revisiones programadas sobre todos los aspectos operativos y de registro de la empresa, control interno y estados financieros.

Auditoría Externa: Conocida también como auditoría independiente, la efectúan profesionales que no dependen de la empresa (ni económicamente ni bajo cualquier otro concepto) y a los que se reconoce un juicio imparcial merecedor de la confianza de terceros. El objeto de su trabajo es la emisión de un dictamen de estados financieros. Esta clase de auditoría es la actividad más característica del Contador Público.

Por la fecha en que son aplicados los procedimientos:

Auditoría Preliminar: Es la auditoría que se efectúa dentro del año normal de operaciones cada tres o cuatro meses, con el fin de adelantar el trabajo de la auditoría final. Esta auditoría permite examinar con más detenimiento las diferentes áreas que integran los estados financieros. Es útil, ya que algunas pruebas de auditoría, como lo es la confirmación de saldos o circularización de las áreas de cuentas por cobrar, pasivos a corto plazo y pasivos a largo plazo, se pueden hacer oportunamente y sus resultados estarán disponibles para la auditoría final.

Auditoría Final: Es la revisión en la que se conectan los saldos de la auditoría preliminar y los del cierre del ejercicio, verificando aquellas partidas que hayan tenido variaciones importantes durante el periodo.

Por el objetivo que persigue:

Auditoría Financiera: Es el examen a los estados financieros con el objeto de emitir una opinión sobre la razonabilidad de los mismos.

Auditoría Administrativa: Es el examen comprensivo y constructivo de la estructura y organización de una empresa en cuanto a sus planes y objetivos, sus métodos y controles, su forma de operación, sus recursos humanos y físicos.

Auditoría Operacional: Es el examen crítico y sistemático de las operaciones de una empresa, con el objeto de evaluar su grado de eficiencia y eficacia presentado en un informe, las observaciones, conclusiones y recomendaciones para mejorarlo. Cabe mencionar que entre la auditoría administrativa y la auditoría operacional la diferencia existente es el nombre. En la práctica, los usuarios de este tipo de trabajo no ven diferencias sustanciales, y su propósito es diagnosticar obstáculos a la eficiencia de la entidad.

Las denominaciones análogas a la Auditoría Operacional son: Auditoría Administrativa, Auditoría de operaciones, Auditoría de eficiencia, Auditoría de la Productividad, Auditoría Operativa, Diagnostico Administrativo, Evaluación Administrativa y Revisión Administrativa.

Auditoría Fiscal: Es el examen que efectúan las entidades fiscalizadoras que por ley están facultadas para comprobar que los contribuyentes están tributando correctamente.

Otras clasificaciones de la Auditoría:

Auditoría Recurrente: Es la auditoría que se efectúa al periodo actual y uno o más periodos consecutivos anteriores al actual.

Auditoría Permanente: En este tipo de Auditorías, dentro de la empresa siempre hay un auditor que revisa las operaciones financieras en forma permanente.

Auditorías Especiales: Esta auditoría incluye exámenes de cuentas especiales, independientemente de las otras que integran los estados financieros de un negocio. Ejemplo:

auditoría de caja y bancos, examen de costos de manufactura, razonabilidad de saldos por cobrar, etc..

Auditoría Forense: Es el examen efectuado por el auditor independiente para determinar las causas jurídico-contables que provocan la extinción de una entidad. La auditoría forense y contabilidad forense son nombres muchas veces asignado a la auditoría de fraude, ya que los tres nombres tienen casi el mismo significado, la prevención, detección e investigación de fraude en las empresas privadas o departamentos gubernamentales. Auditoría de fraude corresponde a una disciplina dentro de la contabilidad forense que se concentra en el área de investigación, detección y prevención de actividades delictivas en los negocios, generalmente conocida como fraude.

Auditoría con Valor Agregado: Se le denominan genéricamente auditorías con valor agregado a aquellas en que por lo general partiendo de una auditoría de estados contables o financieros se incorpora otra información auditada para satisfacer necesidades adicionales. Se presenta como forma de jerarquizar la auditoría tradicional. .

Auditoría Ambiental: Pone énfasis en la verificación de la existencia o no de degradación del medio ambiente y de las políticas y medidas concretas adoptadas por el ente para su preservación.

Auditoría de Cumplimiento: Se realiza verificando el seguimiento o no de las normas legales vigentes, entendiéndose como tales a las externas al ente como leyes, decretos, reglamentos y como internas al estatuto o contrato social. El marco de las contravenciones a disposiciones locales suele restringirse ante la imposibilidad de comprobar la ausencia de violaciones a normas menores.

Auditoría de Gestión: Tiene por objetivo evaluar la eficacia de la gestión del ente en relación con los objetivos establecidos. También se ha señalado que es el examen que se efectúa por un profesional externo e independiente con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales, su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo.

Auditoría Integral: Como se ha indicado para algunos autores la auditoría integral implica la ejecución de un trabajo con el alcance o enfoque por analogía de las auditorías: financiera, de cumplimiento, de control interno y de gestión y para otros equivale a una auditoría financiera más una operacional o de gestión.

Auditoría Social: Se entiende por tal a la auditoría ambiental, ecológica o verde, conjuntamente con las auditorías de ética empresarial y de la equidad social.” (15:3)

2.4 Auditoría Interna:

El Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors -IIA-) define a la Auditoría Interna como: “La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (23:1)

La necesidad de la auditoría interna se pone de manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen, extensión geográfica y complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección. Con anterioridad, el control lo ejercía directamente la

dirección de la empresa por medio de un permanente contacto con sus mandos intermedios, y hasta con los empleados de la empresa. En la gran empresa moderna esta peculiar forma de ejercer el control ya no es posible hoy día, y de ahí la emergencia de la llamada auditoría interna.

2.4.1 Objetivos.

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.
- Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno (lo cual implica su relevamiento y evaluación), tanto el sistema de control interno contable como el operativo.

2.4.2 Ventajas de la Auditoría Interna:

- Facilita una ayuda primordial a la dirección al evaluar de forma relativamente independiente los sistemas de organización y de administración.
- Facilita una evaluación global y objetiva de los problemas de la empresa, que generalmente suelen ser interpretados de una manera parcial por los departamentos afectados.
- Pone a disposición de la dirección un profundo conocimiento de las operaciones de la empresa, proporcionado por el trabajo de verificación de los datos contables y financieros.

- Contribuye eficazmente a evitar las actividades rutinarias y la inercia burocrática que generalmente se desarrollan en las grandes empresas.
- Favorece la protección de los intereses y bienes de la empresa frente a terceros.

2.4.3 Alcance:

El alcance comprende el examen y valoración de lo adecuado y efectivo de los sistemas de control interno de una organización, y de la calidad de la ejecución al llevar a cabo las responsabilidades asignadas. Incluye:

- Revisión de la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa y de los juicios utilizados para identificar, medir, clasificar e informar sobre la misma.
- Revisar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento con aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones, que pueden tener un impacto significativo en las operaciones e informes, y determinar si la organización los cumple.
- Revisar las medidas de salvaguarda de activos y, cuando sea apropiado, verificar la existencia de los mismos.
- Valorar la economía y eficacia con que se emplean los recursos.
- Revisar las operaciones o programas para asegurar que los resultados son coherentes con los objetivos y las metas establecidas, y que las operaciones y programas han sido llevados a cabo como estaba previsto.

2.4.4 Control Interno:

La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315, describe al control interno de la siguiente manera:

“El control interno es el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables”. (6:319)

Los principales objetivos del control interno son:

- Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia operativa.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

Entre los elementos de un buen sistema de control interno se tienen:

- Un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad.
- Un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para proporcionar un buen control contable sobre el activo y el pasivo, los ingresos y los gastos.
- Unos procedimientos eficaces para llevar a cabo el plan proyectado.

- Un personal debidamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades.

Los principales métodos para evaluar el Control Interno son:

- Memorándums de procedimientos o narrativas
- Flujogramas
- Cuestionarios de Control Interno

Los memorándums de procedimientos o narrativas consisten en hacer una descripción por escrito de las características del control de actividades y operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables y la información financiera.

Los flujogramas tienen como base la esquematización de las operaciones, mediante el empleo de dibujos (flecha, cuadros, figuras geométricas, etc.) los cuales indican y explican el desarrollo de las operaciones.

Los cuestionarios de control interno son una serie de preguntas que se elaboran previamente en forma técnica y por áreas de operaciones. Estas preguntas deben ser redactadas en forma clara y sencilla para que sean comprensibles por las personas a quienes se les solicitará que las respondan.

2.4.4.1 COSO y la Gestión de Riesgos Corporativos (ERM)

En 1985 la National Commission on Fraudulent Financial Reporting creó en Estados Unidos bajo la sigla COSO -Committee of Sponsoring Organizations- el cual está conformado por los representantes de las siguientes organizaciones:

- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (American Institute of Certified Public Accountants –AICPA-)
- La Asociación Americana de Contabilidad (American Accounting Association -AAA)
- El Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors –IIA-)
- El Instituto de Contadores Administrativos (Institute of Management Accountants – IMA-)
- El Instituto de Ejecutivos Financieros (Financial Executive Institute –FEI-)

En 1992, luego de 5 años de trabajo se publica en Estados Unidos el "Informe COSO" sobre control interno (COSO I) que surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

“Hacia fines de Septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos, e irregularidades que provocaron pérdidas importante a inversionistas, empleados y otros grupos de interés, nuevamente el Committee of Sponsoring Organizations –COSO- of the Treadway Commission, publicó el Enterprise Risk Management Integrated Framework y sus Aplicaciones técnicas asociadas, el cual amplía el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo. Este nuevo enfoque no intenta ni sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo.

Adicionalmente, dado que COSO Enterprise Risk Management - Integrated Framework se encuentra completamente alineado con el Internal Control - Integrated Framework, las mejoras en la gestión de riesgo permitirán mejorar, aún más, sobre la inversión ya realizada en control interno bajo las disposiciones de la Ley Sarbanes-Oxley.” (22:1)

A continuación se presenta un resumen de COSO Gestión de Riesgos Corporativos (Enterprise Risk Management -ERM-):

“La premisa subyacente en la gestión de riesgos corporativos es que las entidades existen con el fin último de generar valor para sus grupos de interés. Todas se enfrentan a la ausencia de certeza y el reto para su dirección es determinar cuánta incertidumbre se puede aceptar mientras se esfuerzan en incrementar el valor para sus grupos de interés.

La incertidumbre implica riesgos y oportunidades y posee el potencial de erosionar o aumentar el valor. La gestión de riesgos corporativos permite a la dirección tratar eficazmente la incertidumbre y sus riesgos y oportunidades asociados, mejorando así la capacidad de generar valor.

Se maximiza el valor cuando la dirección establece una estrategia y objetivos para encontrar un equilibrio óptimo entre los objetivos de crecimiento y rentabilidad y los riesgos asociados, además de desplegar recursos eficaces y eficientes a fin de lograr los objetivos de la entidad.

La gestión de riesgos corporativos incluye las siguientes capacidades:

- *Alinear el riesgo aceptado y la estrategia*

En su evaluación de alternativas estratégicas, la dirección considera el riesgo aceptado por la entidad, estableciendo los objetivos correspondientes y desarrollando mecanismos para gestionar los riesgos asociados.

- *Mejorar las decisiones de respuesta a los riesgos*

La gestión de riesgos corporativos proporciona rigor para identificar los riesgos y seleccionar entre las posibles alternativas de respuesta a ellos: evitar, reducir, compartir o aceptar.

- *Reducir las sorpresas y pérdidas operativas*

Las entidades consiguen mejorar su capacidad para identificar los eventos potenciales y establecer respuestas, reduciendo las sorpresas y los costes o pérdidas asociados.

- *Identificar y gestionar la diversidad de riesgos para toda la entidad*

Cada entidad se enfrenta a múltiples riesgos que afectan a las distintas partes de la organización y la gestión de riesgos corporativos facilita respuestas eficaces e integradas a los impactos interrelacionados de dichos riesgos.

- *Aprovechar las oportunidades*

Mediante la consideración de una amplia gama de potenciales eventos, la dirección está en posición de identificar y aprovechar las oportunidades de modo proactivo.

- *Mejorar la dotación de capital*

La obtención de información sólida sobre el riesgo permite a la dirección evaluar eficazmente las necesidades globales de capital y mejorar su asignación.

Estas capacidades, inherentes en la gestión de riesgos corporativos, ayudan a la dirección a alcanzar los objetivos de rendimiento y rentabilidad de la entidad y prevenir la pérdida de recursos. La gestión de riesgos corporativos permite asegurar una información eficaz y el

cumplimiento de leyes y normas, además de ayudar a evitar daños a la reputación de la entidad y sus consecuencias derivadas. En suma, la gestión de riesgos corporativos ayuda a una entidad a llegar al destino deseado, evitando baches y sorpresas por el camino.

Eventos - Riesgos y Oportunidades

Los eventos pueden tener un impacto negativo, positivo o de ambos tipos a la vez. Los que tienen un impacto negativo representan riesgos que pueden impedir la creación de valor o erosionar el valor existente. Los eventos con impacto positivo pueden compensar los impactos negativos o representar oportunidades, que derivan de la posibilidad de que ocurra un acontecimiento que afecte positivamente al logro de los objetivos, ayudando a la creación de valor o a su conservación. La dirección canaliza las oportunidades que surgen, para que reviertan en la estrategia y el proceso de definición de objetivos, y formula planes que permitan aprovecharlas.

Definición de la Gestión de Riesgos Corporativos

La gestión de riesgos corporativos se ocupa de los riesgos y oportunidades que afectan a la creación de valor o su preservación. Se define de la siguiente manera:

La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

Esta definición recoge los siguientes conceptos básicos de la gestión de riesgos corporativos:

- Es un proceso continuo que fluye por toda la entidad.
- Es realizado por su personal en todos los niveles de la organización.
- Se aplica en el establecimiento de la estrategia.
- Se aplica en toda la entidad, en cada nivel y unidad, e incluye adoptar una perspectiva del riesgo a nivel conjunto de la entidad.
- Está diseñado para identificar acontecimientos potenciales que, de ocurrir, afectarían a la entidad y para gestionar los riesgos dentro del nivel de riesgo aceptado.
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable al consejo de administración y a la dirección de una entidad.
- Está orientada al logro de objetivos dentro de unas categorías diferenciadas, aunque susceptibles de solaparse.

La definición es amplia en sus fines y recoge los conceptos claves de la gestión de riesgos por parte de empresas y otras organizaciones, proporcionando una base para su aplicación en todas las organizaciones, industrias y sectores. Se centra directamente en la consecución de los objetivos establecidos por una entidad determinada y proporciona una base para definir la eficacia de la gestión de riesgos corporativos.

Consecución de Objetivos

Dentro del contexto de misión o visión establecida en una entidad, su dirección establece los objetivos estratégicos, selecciona la estrategia y fija objetivos alineados que fluyen en cascada en toda la entidad. El presente Marco de gestión de riesgos corporativos está orientado a alcanzar los objetivos de la entidad, que se pueden clasificar en cuatro categorías:

- a) *Estrategia*: Objetivos a alto nivel, alineados con la misión de la entidad y dándole apoyo

- b) *Operaciones*: Objetivos vinculados al uso eficaz y eficiente de recursos
- c) *Información*: Objetivos de fiabilidad de la información suministrada
- d) *Cumplimiento*: Objetivos relativos al cumplimiento de leyes y normas aplicables

Esta clasificación de los objetivos de una entidad permite centrarse en aspectos diferenciados de la gestión de riesgos corporativos. Estas categorías distintas, aunque solapables – un objetivo individual puede incidir en más de una categoría- se dirigen a necesidades diferentes de la entidad y pueden ser de responsabilidad directa de diferentes ejecutivos. También permiten establecer diferencias entre lo que cabe esperar de cada una de ellas. Otra categoría utilizada por algunas entidades es la salvaguarda de activos.

Dado que los objetivos relacionados con la fiabilidad de la información y el cumplimiento de leyes y normas están integrados en el control de la entidad, puede esperarse que la gestión de riesgos corporativos facilite una seguridad razonable de su consecución. El logro de los objetivos estratégicos y operativos, sin embargo, está sujeto a acontecimientos externos no siempre bajo control de la entidad; por tanto, respecto a ellos, la gestión de riesgos corporativos puede proporcionar una seguridad razonable de que la dirección, y el consejo de administración en su papel de supervisión, estén siendo informados oportunamente del progreso de la entidad hacia su consecución.

Componentes de la Gestión de Riesgos Corporativos

La gestión de riesgos corporativos consta de ocho componentes relacionados entre sí, que se derivan de la manera en que la dirección conduce la empresa y cómo están integrados en el proceso de gestión. A continuación, se describen estos componentes:

a) *Ambiente interno*

Abarca el talante de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía para su gestión, el riesgo aceptado, la integridad y valores éticos y el entorno en que se actúa.

b) *Establecimiento de objetivos*

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

c) *Identificación de eventos*

Los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

d) *Evaluación de riesgos*

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual.

e) *Respuesta al riesgo*

La dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

f) *Actividades de control*

Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente.

g) *Información y comunicación*

La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas direcciones dentro de la entidad.

h) *Supervisión*

La totalidad de la gestión de riesgos corporativos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.

La gestión de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta sólo al siguiente, sino un proceso multidireccional e iterativo en que casi cualquier componente puede influir en otro.

Relación entre objetivos y componentes

Existe una relación directa entre los objetivos que la entidad desea lograr y los componentes de la gestión de riesgos corporativos, que representan lo que hace falta para lograr aquellos. La relación se representa con una matriz tridimensional, en forma de cubo.



Fuente: www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummary

Las cuatro categorías de objetivos estratégica, operaciones, información y cumplimiento están representadas por columnas verticales, los ocho componentes lo están por filas horizontales y las unidades de la entidad, por la tercera dimensión del cubo. Este gráfico refleja la capacidad de centrarse sobre la totalidad de la gestión de riesgos corporativos de una entidad o bien por categoría de objetivos, componente, unidad o cualquier subconjunto deseado.

Eficacia

La afirmación de que la gestión de riesgos corporativos de una entidad es eficaz es un juicio resultante de la evaluación de si los ocho componentes están presentes y funcionan de modo eficaz. Así, estos componentes también son criterios para estimar la eficacia de dicha gestión.

Para que estén presentes y funcionen de forma adecuada, no puede existir ninguna debilidad material y los riesgos necesitan estar dentro del nivel de riesgo aceptado por la entidad.

Cuando se determine que la gestión de riesgos es eficaz en cada una de las cuatro categorías de objetivos, respectivamente, el consejo de administración y la dirección tendrán la seguridad razonable de que conocen el grado de consecución de los objetivos estratégicos y operativos de la entidad, que su información es fiable y que se cumplen las leyes y la normas aplicables.

Los ocho componentes no funcionan de modo idéntico en todas las entidades. Su aplicación en las pequeñas y medianas empresas, por ejemplo, puede ser menos formal y estructurada. Sin embargo, estas entidades podrían poseer una gestión eficaz de riesgos corporativos, siempre que cada componente esté presente y funcione adecuadamente.

Limitaciones

Aunque la gestión de riesgos corporativos proporciona ventajas importantes, también presenta limitaciones. Además de los factores comentados anteriormente, las limitaciones se derivan de hechos como que el juicio humano puede ser erróneo durante la toma de decisiones, que las decisiones sobre la respuesta al riesgo y el establecimiento de controles necesitan tener en cuenta los costes y beneficios relativos, que pueden darse fallos por error humano, que pueden eludirse los controles mediante conveniencia de dos o más personas y que la dirección puede hacer caso omiso a las decisiones relacionadas con la gestión de riesgos corporativos. Estas limitaciones impiden que el consejo o la dirección tengan seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad.

Inclusión del Control Interno

El control interno constituye una parte integral de la gestión de riesgos corporativos. Este Marco lo incluye, constituyendo una conceptualización y una herramienta más sólidas para la dirección. El control interno se define y describe en el documento *Control Interno Marco integrado*. Dado que éste ha perdurado a lo largo del tiempo y es la base para las reglas,

normas y leyes existentes, se mantiene vigente para definir y enmarcar el control interno. Aunque el presente documento sólo recoge partes de *Control Interno Marco integrado*, su estructura entera se incorpora en él a través de referencias.

Roles y Responsabilidades

Todas las personas que integran una entidad tienen alguna responsabilidad en la gestión de riesgos corporativos. El consejero delegado es su responsable último y debería asumir su titularidad. Otros directivos apoyan la filosofía de gestión de riesgos de la entidad, promueven el cumplimiento del riesgo aceptado y gestionan los riesgos dentro de sus áreas de responsabilidad en conformidad con la tolerancia al riesgo. El director de riesgos, director financiero, auditor interno u otros, desempeñan normalmente responsabilidades claves de apoyo. El restante personal de la entidad es responsable de ejecutar la gestión de riesgos corporativos de acuerdo con las directrices y protocolos establecidos.

El consejo de administración desarrolla una importante supervisión de la gestión de riesgos corporativos, es consciente del riesgo aceptado por la entidad y está de acuerdo con él. Algunos terceros, como los clientes, proveedores, colaboradores, auditores externos, reguladores y analistas financieros, proporcionan a menudo información útil para el desarrollo de la gestión de riesgos corporativos, aunque no son responsables de su eficacia en la entidad ni forman parte de ella.

Estructura del Documento COSO ERM

El presente documento se divide en dos partes. La primera contiene el *Marco* y un *Resumen Ejecutivo*. El Marco define la gestión de riesgos corporativos y describe principios y conceptos, proporcionando orientación a todos los niveles de dirección en empresas y otras organizaciones para ser usada en la evaluación y mejora de la eficacia de dicha gestión. El

Resumen Ejecutivo es una perspectiva de alto nivel dirigida a los consejeros delegados, otros altos directivos, consejeros y reguladores.

La segunda parte del documento corresponde a las *Técnicas de aplicación* y proporciona ejemplos de técnicas útiles para aplicar los componentes del Marco.

Uso del Informe COSO ERM

Las acciones sugeridas que podrían adoptarse como resultado de este documento dependen de la posición y papel de las partes implicadas:

- *Consejo de Administración*

El consejo debería comentar con la alta dirección el estado de la gestión de riesgos corporativos de la entidad y aportar su supervisión según se necesite. Asimismo, debería asegurarse de que es informado de los riesgos más significativos, de las acciones que la dirección está realizando y cómo ésta asegura una gestión eficaz de riesgos.

- *Alta dirección*

Este documento sugiere que el consejero delegado evalúe las capacidades de gestión de riesgos corporativos de la organización. Por ejemplo, un consejero delegado reúne a los responsables de unidad de negocio y al personal clave del staff para comentar una evaluación inicial de las capacidades y eficacia de la gestión de riesgos corporativos. Sea cual sea su forma, esta evaluación inicial debería determinar si existe la necesidad de otra evaluación más profunda y amplia y, en caso afirmativo, cómo proceder a realizarla.

- *Otro personal de la entidad*

Los directivos y demás personal deberían considerar cómo están desempeñando sus responsabilidades a la luz del presente Marco y comentar sus ideas con responsables superiores para reforzar la gestión de riesgos corporativos. Los auditores internos deberían considerar el alcance de su enfoque sobre dicha gestión.

- *Reguladores*

Este Marco puede fomentar una visión compartida de la gestión de riesgos corporativos, incluyendo lo que se puede hacer y sus limitaciones. Los reguladores pueden referirse a este Marco al establecer sus expectativas, bien mediante normas o guías o en la realización de inspecciones en las entidades bajo su supervisión.

- *Organizaciones profesionales*

Las entidades encargadas de establecer normas y otras organizaciones que proporcionan orientación sobre gestión financiera, auditoría y temas afines, deberían considerar sus normas y guías a la luz de este Marco. A medida que se eliminen divergencias de conceptos y terminología, todas las partes se beneficiarán de ello.

- *Educadores*

Este Marco puede ser tema de investigación y análisis universitario, para ver dónde se pueden realizar futuras mejoras. En la idea de que este documento sea aceptado como base compartida de comprensión, sus conceptos y términos deberían encontrar una forma de integrarse en los programas de estudios universitarios.

Establecidos estos cimientos para una comprensión mutua, todas las partes podrán hablar un lenguaje común y se comunicarán más eficazmente. Los directivos estarán en posición de evaluar el proceso de gestión de riesgos corporativos de su entidad respecto a una norma y podrán potenciar el proceso de consecución de los objetivos establecidos. La investigación futura puede apoyarse en esta base sólida, mientras que los legisladores y reguladores podrán incrementar su comprensión de la gestión de riesgos corporativos, incluidas sus ventajas y limitaciones. Si todas las partes interesadas utilizan este Marco común para dicha gestión, se podrán obtener las ventajas comentadas.” (18:1)

2.4.4.2 Medición de Riesgos

Según la definición de COSO ERM “Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual.” (18:1)

“La probabilidad de que el riesgo ocurra y un cálculo de los efectos potenciales sobre el capital o las utilidades de la entidad. La valoración del riesgo implica un análisis conjunto de la probabilidad de ocurrencia y el efecto en los resultados; puede efectuarse en términos cualitativos o cuantitativos, dependiendo de la importancia o disponibilidad de información; en términos de costo y complejidad la evaluación cualitativa es la más sencilla y económica.

La valoración cualitativa no involucra la cuantificación de parámetros, utiliza escalas descriptivas para evaluar la probabilidad de ocurrencia de cada evento. En general este de tipo de evaluación se utiliza cuando el riesgo percibido no justifica el tiempo y esfuerzo que requiera un análisis más profundo o cuando no existe información suficiente para la cuantificación de los parámetros. En el caso de riesgos que podrían afectar significativamente los resultados, la

valoración cualitativa se utiliza como una evaluación inicial para identificar situaciones que ameriten un estudio más profundo.

La evaluación cuantitativa utiliza valores numéricos o datos estadísticos, en vez de escalas cualitativas para estimar la probabilidad de ocurrencia de cada evento, procedimiento que definitivamente podría brindar una base más sólida para la toma de decisiones, esto dependiendo de la calidad de información que se utilice.

Ambas estimaciones, cualitativa y cuantitativa, pueden complementarse en el proceso de trabajo de estimar la probabilidad de riesgo. Al respecto, debe notarse que si bien la valoración de riesgo contenida en una matriz de riesgos es mayormente de tipo cualitativo, también se utiliza un soporte cuantitativo basado en una estimación de eventos ocurridos en el pasado, con lo cual se obtiene una mejor aproximación a la probabilidad de ocurrencia del evento.

La valoración consiste en asignar a los riesgos calificaciones dentro de un rango, que podría ser por ejemplo de 1 a 5 (insignificante (1), baja (2), media (3), moderada (4) o alta (5)), dependiendo de la combinación entre impacto y probabilidad. En la siguiente gráfica se puede observar un ejemplo de esquema de valoración de riesgo en función de la probabilidad e impacto numérico con escala:

IMPACTO	Alto	4	5	5
	Medio	3	3	5
	Bajo	1	2	4
		Bajo	Medio	Alto

FRECUENCIA O PROBABILIDAD DE OCURRENCIA

Fuente: <http://es.scribd.com/doc/13889837/Gestion-de-Riesgosla-Matriz-de-Riesgos>

Una vez que los riesgos han sido valorizados se procede a evaluar la calidad de la gestión, a fin de determinar cuan eficaces son los controles establecidos por la empresa para mitigar los riesgos identificados. En la medida que los controles sean más eficaces y la gestión de riesgos pro-activa, el indicador de riesgo inherente neto tiende a disminuir. Por ejemplo una escala de valoración de efectividad de los controles podría ajustarse a un rango similar al siguiente:

Control	Efectividad
Ninguno	1
Bajo	2
Medio	3
Alto	4
Destacado	5

Fuente: <http://es.scribd.com/doc/13889837/Gestion-de-Riesgosla-Matriz-de-Riesgos>

Finalmente, se calcula el riesgo neto o residual, que resulta de la relación entre el grado de manifestación de los riesgos inherentes y la gestión de mitigación de riesgos establecida por la administración. A partir del análisis y determinación del riesgo residual los administradores pueden tomar decisiones como la de continuar o abandonar la actividad dependiendo del nivel de riesgos; fortalecer controles o implantar nuevos controles; o finalmente podría tomar posiciones de cobertura, contratando por ejemplo pólizas de seguro. Esta decisión esta delimitada a un análisis de costo beneficio y riesgo.

En el siguiente cuadro se muestra un ejemplo de cómo calcular el riesgo neto o residual utilizando escalas numéricas de posición de riesgo:” (19:4)

		CALIDAD DE GESTIÓN			
Actividad	Nivel de riesgo	Tipo de medidas de control	Efectividad	Promedio (*)	Riesgo Residual (**)
Riesgo Inherente 1	5	Control 1	3	3.6	1.38
		Control 2	4		
		Control 3	4		
Riesgo Inherente 2	4	Control 1	5	4.25	0.94
		Control 2	5		
		Control 3	4		
Riesgo Inherente 3	4	Control 1	3	3.6	1.11
		Control 2	4		
		Control 3	4		
Riesgo Inherente 4	3	Control 1	5	3.5	0.85
		Control 2	2		
Perfil de Riesgo (Riesgo Residual Total) (***)					1.07

(*) Promedio de los datos de efectividad

(**) Resultado de la división entre nivel de riesgo / Promedio de efectividad

(***) Promedio: Se considera un mismo peso de ponderación a los RI

Fuente: <http://es.scribd.com/doc/13889837/Gestion-de-Riesgosla-Matriz-de-Riesgos>

2.5 Normas Aplicables a la Auditoría Interna:

La auditoría interna está regulada y enmarcada dentro de un sistema de normas que establecen el comportamiento personal y profesional del auditor interno. En este marco regulatorio se encuentran:

- Las Guías de Auditoría Interna, emitidas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores,
- El Código de ética y
- Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

Estas últimas 2 son de ámbito internacional y fueron emitidas por el Instituto de Auditores Internos (I.I.A.: Institute of Internal Auditors) fundado en 1,941 en Estados Unidos, y constituye la principal asociación profesional de magnitud internacional, que se dedica al desarrollo del auditor interno y de la profesión de auditoría interna. Esta asociación ha emitido normas que han servido a los auditores internos para ejercer su profesión de forma independiente y eficaz dentro de la organización.

Cabe mencionar que en septiembre de 2008, el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala –CCPAG- publicó el Código de Ética Profesional, el cual ha sido elaborado con referencia a los códigos de ética profesional de varios países de Latinoamérica, introduciendo desde luego las adaptaciones necesarias. El alcance de este código lo indica literalmente en el Postulado I así:

“Este Código es aplicable a todo Contador Público y Auditor que sea miembro activo del Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala, sin importar la índole de su actividad o especialidad, bien sea que practique el ejercicio independiente, bien sea que actúe como funcionario o empleado de instituciones públicas o privadas. Abarca también a los contadores públicos, que además ejerzan otra profesión”

Actualmente el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala está en proceso de adoptar un nuevo código de ética recomendado por la Federación Internacional de Contadores (International Federation of Accountants –IFAC-).

2.5.1 Guías de Auditoría Interna

El Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, a través de la Comisión de Auditoría Interna, consciente de la necesidad de contar con guías que permitan a los

profesionales de la Contaduría Pública que se desenvuelven en actividades de auditoría interna, poder desarrollar su trabajo, ha emitido un total de 15 guías.

Las guías de auditoría interna están establecidas de la siguiente manera:

- Guía No. 01 – Conceptos Básicos de Auditoría Interna
- Guía No. 02 – Guías para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna
- Guía No. 03 – Metodología de la Auditoría Interna
- Guía No. 04 – Función de Compras
- Guía No. 05 – Inventarios
- Guía No. 06 – Ventas y Otros Ingresos
- Guía No. 07 – Créditos y Cuentas por Cobrar
- Guía No. 08 – Tesorería
- Guía No. 09 – Cuentas por Pagar
- Guía No. 10 – Nóminas y Planillas
- Guía No. 11 – Propiedad, Planta y Equipo
- Guía No. 12 – Depreciaciones
- Guía No. 13 – Préstamos Bancarios
- Guía No. 14 – Administración del Departamento de Auditoría Interna
- Guía No. 15 – Informe de Auditoría Interna

A continuación se destacan los aspectos más importantes de las guías 7 y 15, las cuales serán de utilidad para el desarrollo del tema de investigación:

2.5.1.1 Guía No. 07 – Créditos y Cuentas por Cobrar

“Tiene como propósito presentar los lineamientos básicos para realizar el trabajo de auditoría interna de los créditos y cuentas por cobrar. La evaluación del control, administración y registro

de las operaciones relacionadas permite la disminución de costos innecesarios y el incremento de la eficiencia operativa de la entidad.

En esta guía se incluyen sus propósitos, concepto, naturaleza y registro de los créditos y las cuentas por cobrar, los objetivos de la auditoría interna, los procedimientos básicos de control, la evaluación de la administración de los créditos y las cuentas por cobrar, la importancia de los sistemas de procesamiento electrónico de datos, las técnicas y procedimientos de auditoría recomendables a los créditos y cuentas por cobrar y lo relacionado al informe.” (3:22)

Como parte de los lineamientos básicos para realizar el trabajo de auditoría interna en el área de cuentas por cobrar, se menciona que debe evaluarse la existencia de los siguientes puntos de control dentro de las políticas y procedimientos dictados por la administración:

En el otorgamiento del crédito:

- Que exista una solicitud con la información general del cliente
- Que se incluyan informes de tipo financiero proporcionado por el cliente (estados financieros, estados de cuenta, etc.)
- Confirmación de referencias comerciales
- Existencia de copia de los documentos de identificación del cliente
- Evidencia de los análisis financieros realizados
- Debe indicarse la autorización del crédito, el monto, condiciones del mismo y los funcionarios que lo autorizaron.

En la administración de las cuentas por cobrar:

- Contar con un sistema que permita llevar el control de los créditos otorgados, cobros realizados y saldo de los clientes, así como un análisis de antigüedad de saldos
- Arqueos periódicos de facturas o contraseñas de pago
- Confirmación de los saldos con clientes, por correo y/o visitas personales
- Envío mensual de estados de cuenta

Algunas técnicas y procedimientos que dispone el auditor interno para evaluar el área de cuentas por cobrar son:

- a) Familiarización con las políticas y procedimientos
- b) Entrevistas y/o flujogramas
- c) Análisis de la información financiera
- d) Examen de la documentación e investigación específica

Al familiarizarse con las políticas y procedimientos deben considerarse los siguientes aspectos:

- Estudiar y evaluar las políticas y procedimientos que sean aplicables a la entidad
- Conocer la estructura organizativa de la entidad relacionada con el otorgamiento de créditos y la administración del mismo
- Identificar los puestos claves
- Conocer la naturaleza e integración de las cuentas por cobrar y sistemas auxiliares existentes para su control y administración.

Mediante entrevistas y/o flujogramas, el auditor conoce como se llevan a cabo las diferentes actividades relacionadas a las cuentas por cobrar.

El auditor debe obtener la información financiera necesaria para formarse un juicio de las cuentas por cobrar como integraciones, análisis de antigüedad de saldos, estadísticas de clientes, etc.

Con el conocimiento y la obtención de la información mencionada anteriormente el auditor debe examinar la documentación selectivamente y realizar las investigaciones específicas que considere necesarias, por ejemplo:

- Analizar los manuales de políticas y procedimientos, verificando su actualización y cumplimiento
- Elaborar en su caso, diagramas de flujo que muestren el recorrido de procesos importantes
- Análisis de la antigüedad de saldos
- Establecer el monto de las cuentas que se consideran de dudosa recuperación
- Practicar arqueos de facturas o contraseñas de pago y cotejar el resultado con los registros contables
- Confirmar los saldos de cuentas por cobrar y de las respuestas obtenidas, cotejarlas con los registros auxiliares, y de existir diferencias darles seguimiento.

Asimismo esta guía, menciona que se deben presentar las deficiencias encontradas y las recomendaciones en borrador y discutirlo con el personal involucrado. Luego el auditor interno deberá enviar al órgano a quien reporta el informe por escrito del resultado final de la evaluación.

2.5.1.2 Guía No. 15 – Informe de Auditoría Interna

“Los informes de Auditoría son el medio por el cual se evalúa el trabajo del Auditor Interno y su aporte para que la administración cumpla sus objetivos con eficiencia, economía y efectividad.

La efectividad del informe depende de la calidad del trabajo efectuado y de su soporte. El informe constituye la más sólida evidencia acerca del carácter profesional de las actividades de Auditoría Interna.

Esta guía establece las normas relativas a la emisión, discusión y distribución de informes y el correspondiente seguimiento.” (5:16)

2.5.2 Código de Ética del Instituto de Auditores Internos (IIA):

“El propósito del Código de Ética del Instituto de Auditores Internos (IIA) es promover una cultura ética en la profesión de auditoría interna.

Es necesario y apropiado contar con un código de ética para la profesión de auditoría interna, ya que ésta se basa en la confianza que se imparte a su aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos, control y dirección. El Código de Ética del Instituto abarca mucho más que la definición de auditoría interna, llegando a incluir dos componentes esenciales:

- Principios que son relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna.
- Reglas de Conducta que describen las normas de comportamiento que se espera sean observadas por los auditores internos. Estas reglas son una ayuda para interpretar los Principios en aplicaciones prácticas. Su intención es guiar la conducta ética de los auditores internos.” (23:1)

A continuación se presenta un resumen sobre la aplicación de los principios y reglas de conducta que establece este código de ética:

- Al actuar con **integridad**, los auditores internos establecen confianza y proporcionan la base para confiar en su criterio profesional. Los auditores internos desempeñan su trabajo con honestidad, observando la ley, a la vez que contribuyen a los objetivos legítimos y éticos de la organización.

- Los auditores internos exhiben el más alto nivel de **objetividad** profesional al reunir, evaluar y comunicar información. Los auditores internos realizan una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y no están indebidamente influenciados por sus propios intereses o por otras personas. Los auditores internos evitan las actividades y relaciones que puedan ser vistas como una disminución de su objetividad.

- Los auditores internos respetan el valor y la propiedad de la información que reciben y no divulgan información sin la apropiada autorización, a menos que haya una obligación legal o profesional para hacerlo (**confidencialidad**). Los auditores internos deben utilizar la información con prudencia y no para su beneficio personal.

- Los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios para cumplir con su función (**competencia**). Realizan sus trabajos de acuerdo con las Normas Internacionales Para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y se comprometen a mejorar continuamente su desarrollo profesional.

2.5.3 Normas Internacionales Para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

“El propósito de las *Normas* es:

1. Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como este debería ser.

2. Proveer un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido.
3. Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
4. Fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización.

Las *Normas* son requisitos enfocados a principios, de cumplimiento obligatorio, que consisten en:

- Declaraciones de requisitos básicos para el ejercicio de la auditoría interna y para evaluar la eficacia de su desempeño, de aplicación internacional a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones.
- Interpretaciones que aclaran términos o conceptos dentro de las Declaraciones

Las *Normas* están constituidas por las:

- ✓ *Normas sobre Atributos,*
- ✓ *Normas sobre Desempeño, y las*
- ✓ *Normas de Implantación.*

Las Normas sobre Atributos tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de auditoría interna.

Las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios.

Las Normas sobre Atributos y sobre Desempeño se aplican a todos los servicios de auditoría interna. Las Normas de Implantación amplían las Normas sobre Atributos y Desempeño,

proporcionando los requisitos aplicables a las actividades de aseguramiento (A) y consultoría (C).

Los servicios de aseguramiento comprenden la tarea de evaluación objetiva de las evidencias, efectuada por los auditores internos, para expresar una opinión o conclusión independiente respecto de una entidad, operación, función, proceso, sistema u otro asunto. La naturaleza y el alcance del trabajo de aseguramiento están determinados por el auditor interno. Por lo general existen tres partes en los servicios de aseguramiento: (1) la persona o grupo directamente implicado en la entidad, operación, función, proceso, sistema u otro asunto, es decir el dueño del proceso, (2) la persona o grupo que realiza la evaluación, es decir el auditor interno, y (3) la persona o grupo que utiliza la evaluación, es decir el usuario.

Los servicios de consultoría son por naturaleza consejos, y son desempeñados, por lo general, a pedido de un cliente. La naturaleza y el alcance del trabajo de consultoría están sujetos al acuerdo efectuado con el cliente. Por lo general existen dos partes en los servicios de consultoría: (1) la persona o grupo que ofrece el consejo, es decir el auditor interno, y (2) la persona o grupo que busca y recibe el consejo, es decir el cliente del trabajo. Cuando desempeña servicios de consultoría, el auditor interno debe mantener la objetividad y no asumir responsabilidades de gestión.” (23:1)

A continuación se presenta un resumen de las Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de la Auditoría Interna:

2.5.3.1 Normas Sobre Atributos

Estas normas se dividen en:

- ✓ 1000 - Propósito, Autoridad y Responsabilidad

- ✓ 1100 - Independencia y Objetividad
- ✓ 1200 - Aptitud y Cuidado Profesional
- ✓ 1300 - Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad

1000 - Propósito, Autoridad y Responsabilidad

“El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar formalmente definidos en un estatuto, de conformidad con la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las *Normas*. El director ejecutivo de auditoría debe revisar periódicamente el estatuto de auditoría interna y presentarlo a la alta dirección y al Consejo para su aprobación.”
(23:3)

1100 - Independencia y Objetividad

“La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.” (23:3)

1200 – Aptitud y Cuidado Profesional

“Los trabajos deben cumplirse con aptitud y cuidado profesional adecuados” (23:5)

1300 - Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad

“El director ejecutivo de auditoría debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna.” (23:6)

2.5.3.2 Normas sobre Desempeño

Estas normas se dividen en:

- ✓ 2000 - Administración de la Actividad de Auditoría Interna

- ✓ 2100 - Naturaleza del Trabajo
- ✓ 2200 - Planificación del Trabajo
- ✓ 2300 - Desempeño del Trabajo
- ✓ 2400 - Comunicación de Resultados
- ✓ 2500 – Seguimiento del Progreso
- ✓ 2600 – Decisión de Aceptación de los Riesgos por la Dirección

2000 - Administración de la Actividad de Auditoría Interna

“El director ejecutivo de auditoría debe gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna para asegurar que añade valor a la organización.” (23:8)

2100 - Naturaleza del Trabajo

“La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.” (20:9)

2200 - Planificación del Trabajo

“Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos.” (23:11)

2300 - Desempeño del Trabajo

“Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.” (23:12)

2400 - Comunicación de Resultados

“Los auditores internos deben comunicar los resultados del trabajo.” (23:13)

2500 – Seguimiento del Progreso

“El director ejecutivo de auditoría debe establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.” (23:14)

2600 – Decisión de Aceptación de los Riesgos por la Dirección

“Cuando el director ejecutivo de auditoría considere que la alta dirección ha aceptado un nivel de riesgo residual que pueda ser inaceptable para la organización, debe tratar este asunto con la alta dirección. Si la decisión referida al riesgo residual no se resuelve, el director ejecutivo de auditoría debe informar esta situación al Consejo para su resolución.” (23:15)

CAPÍTULO III

3. LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES

3.1 Control Interno de Cuentas por Cobrar

3.1.1 Definición de Cuentas por Cobrar

Las Cuentas por Cobrar a Clientes también son conocidas como Deudores Comerciales o Cuentas por Cobrar Comerciales.

“Cuentas por cobrar son todos los derechos de cobro de una entidad convertibles en dinero, mercancías y/o servicios. En las cuentas por cobrar se incluyen actividades que realiza una entidad para la recuperación del precio de los productos y/o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso del crédito.” (3:23)

En conclusión, las cuentas por cobrar son derechos adquiridos por una entidad, originados por la venta de productos o servicios prestados al crédito a clientes.

3.1.2 Importancia del Control Interno en las Cuentas por Cobrar:

Las cuentas por cobrar dentro de una empresa que otorga a crédito a sus clientes representan una parte importante dentro de los Estados Financieros, por lo tanto es indispensable contar con un adecuado control interno en el otorgamiento, administración y recuperación de dichas cuentas por cobrar, que permitan cumplir con los objetivos, políticas, procedimientos, leyes y reglamentos, con los cuales se garantice que la información financiera que contengan las cuentas por cobrar sea confiable y oportuna.

3.1.3 Procedimientos de Control Interno en las Cuentas por Cobrar

Se pueden clasificar en 2 grupos:

- Procedimientos en el Otorgamiento del Crédito
- Procedimientos en la Administración de las Cuentas por Cobrar

3.1.3.1 Procedimientos en el Otorgamiento del Crédito

El otorgamiento del crédito es una fase importante del ciclo de ingresos porque de aquí depende si el mismo continua o no, por lo cual es indispensable que se considere como mínimo lo siguiente:

- “Que exista una solicitud con la información general del cliente.
- Que se incluyan informes de tipo financiero proporcionados por el cliente como: estados financieros, estados de cuenta, etc.
- Confirmación de referencias comerciales con empresas o personas individuales.
- Existencia de copia de los documentos de identificación del cliente, que pueden ser personales o de la entidad a la cual se otorga el crédito.
- Que exista evidencia de los análisis financieros realizados.
- Debe indicarse la autorización del crédito, el monto, las condiciones del mismo y los funcionarios responsables de la aprobación.” (3:24)

3.1.3.2 Procedimientos en la Administración de las Cuentas por Cobrar

Para la correcta administración de las cuentas por cobrar se debe considerar lo siguiente:

- “Contar con un sistema que permita llevar el control de los créditos otorgados, cobros realizados y saldo de los clientes; así como un análisis de antigüedad de saldos. Por ejemplo el sistema SAP, AS400, ASPEL, etc.

- Arqueos periódicos de facturas, documentos, títulos y/o contraseñas de pago.
- Confirmación de saldos con clientes, por correo y/o con visitas personales.
- Envío mensual de estados de cuenta.
- Corte de recibos de caja.” (3:25)

3.2 Importancia de la Auditoría Interna de Cuentas por Cobrar

“Las cuentas por cobrar generalmente representan una de las partidas del activo más importantes en la empresa. No es de extrañar que las cuentas por cobrar a clientes representen entre el 30% y el 50% de los activos circulantes de una empresa. De todas las partidas del activo, únicamente la de Caja y Bancos ofrece mayor liquidez, por lo tanto los auditores independientes deben dedicar una parte considerable de su trabajo a estudiar estas cuentas. Para el auditor, tanto interno como independiente, las cuentas por cobrar representan un reto constante, no solamente debido a su importancia y liquidez sino también al cambio continuo de su composición básica.” (2:542)

La Auditoría Interna juega un papel muy importante en la evaluación del área de Cuentas por Cobrar a Clientes, ya que ayuda a la entidad a:

- Garantizar información confiable y oportuna relacionada al área de Cuentas por Cobrar a Clientes.
- Establecer la validez de las Cuentas por Cobrar
- Promover la eficiencia operativa de las Cuentas por Cobrar, evaluando que las políticas y procedimientos aplicados permitan alcanzar la mayor eficiencia, tales como: cobros realizados en el menor periodo posible, reducción al máximo de las cuentas incobrables, alta rotación de las cuentas por cobrar, evaluación del costo beneficio de las operaciones realizadas en las cuentas por cobrar.
- Evaluar la debida segregación de funciones.

- Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos aplicables a las cuentas por cobrar.

3.3 Programa de Auditoría Interna de Cuentas por Cobrar

“Por programa de auditoría se entenderá el documento que contempla, de manera sistemática y ordenada, los pasos a seguir y los procedimientos de auditoría a aplicar en una asignación de auditoría. Los programas de auditoría forman parte de los papeles de trabajo de auditoría y siempre deberán ser colocados al inicio de la sección a que aludan o correspondan. Los programas de auditoría se complementarán con cuestionarios que contemplen la cobertura de aspectos de detalle implícitos en cada una de las partes o secciones de la unidad administrativa, actividad o función sujeta a auditoría.” (17:205)

“El programa es la representación escrita de los objetivos de auditoría que se persiguen y de los procedimientos de auditoría que deben aplicarse según las circunstancias específicas de la entidad a auditar”. (4:27)

3.4 Valuación de una Antigüedad de Saldos por Cobrar

Una antigüedad de saldos por cobrar, es un reporte donde se clasifican por antigüedad los montos que el cliente adeuda a la entidad, según la fecha de emisión de la factura y los días de crédito que tiene el mismo, por ejemplo:

Ventas efectuadas a los siguientes clientes que tienen 30 días de crédito, las cuales no han sido canceladas (valores expresados en Quetzales):

Mes	Ciente A	Ciente B	Ciente C	Ciente D	Ciente E	Total
Enero	3,000					3,000
Febrero		4,000				4,000
Marzo	4,000	5,000	3,000			12,000
Abril	2,000		1,000			3,000
Mayo		7,000		2,000		9,000
Junio	500	1,000		4,000	7,000	12,500
Total	9,500	17,000	4,000	6,000	7,000	43,500

Fuente: Elaboración propia

La antigüedad de saldos al 30 de junio quedaría de la siguiente manera (valores expresados en Quetzales):

Cliente	Saldo corriente	DÍAS (ANTIGÜEDAD)					Saldo Total
		01-30	31-60	61-90	91-120	Más de 120	
A	500		2,000	4,000		3,000	9,500
B	1,000	7,000		5,000	4,000		17,000
C			1,000	3,000			4,000
D	4,000	2,000					6,000
E	7,000						7,000
Total	12,500	9,000	3,000	12,000	4,000	3,000	43,500

Fuente: Elaboración propia

Al analizar el ejemplo anterior, se puede observar que el mejor cliente es el “E” ya que presenta un saldo corriente (al día), mientras que los malos clientes son el “A” y “B” ya que presentan saldos por cobrar mayores a 90 días de antigüedad.

“Las cuentas por cobrar deben contabilizarse al valor exigible convenido originalmente. Dicho valor debe modificarse para reflejar lo que en forma razonable será el saldo de la cuenta; esto requiere que se deduzcan los descuentos, devoluciones aplicables, así como las estimaciones para cuentas dudosas.

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

Las cuentas por cobrar en moneda extranjera deberán valorarse a la tasa de cambio vigente en el mercado cambiario, a la fecha de los Estados Financieros.” (12:62)

3.5 Cuentas Incobrables

“Es una cuenta de resultados en la que se debitan los montos de los créditos considerados incobrables contra una previsión creada a tal efecto o contra la cuenta en la cual se origina la incobrabilidad.” (11:163)

3.6 Reserva para Cuentas Incobrables, Contabilización y Aspectos Legales

3.6.1 Reserva para Cuentas Incobrables

También es conocida como Estimación para Cuentas Dudosas, Provisión para Cuentas Incobrables o Previsión para Créditos Incobrables.

“Es una estimación que realiza la empresa con respecto a aquellos deudores que no abonarán sus deudas. Comprende un fondo compensador para presuntas incobrabilidades de créditos. Su saldo es acreedor y la constitución es contra el debito de una de resultado negativo. Es una cuenta regularizadora del activo; figura en el balance con saldo acreedor como una deducción de la cuenta de activo que la origina. Se la debita para compensar un crédito incobrable. En realidad algunos autores sostienen que debería llamarse *Provisión para Presuntos Incobrables*, puesto que si el deudor es incobrable tiene que desaparecer del activo.” (11:386)

3.6.2 Contabilización

El registro contable para la reserva de cuentas incobrables es:

	<i>Debe</i>	<i>Haber</i>
Cuentas Incobrables	XXXXXX	
Reserva para Cuentas Incobrables		XXXXXX

3.6.3 Aspectos Legales

En Guatemala, la Reserva para Cuentas Incobrables lo norma la Ley del Impuesto Sobre La Renta (ISR) Decreto Numero 26-92 del Congreso de la República, en su Artículo 38, inciso q) así:

“q)..... podrán optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar las cuentas incobrables que se registren en el periodo impositivo correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada uno de los períodos anuales de imposición y siempre que dichos saldos se originen del giro habitual del negocio.” (8:38)

3.7 Presentación de los Estados Financieros

3.7.1 Reconocimiento y Medición

Las cuentas por cobrar forman parte de los activos de una empresa. La Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) se refiere al reconocimiento y la medición de los activos en su sección 2 Conceptos y Principios Generales:

Párrafo 2.37 “Una entidad reconocerá un activo en el estado de situación financiera cuando sea probable que del mismo se obtengan beneficios económicos futuros para la entidad y, además, el activo tenga un costo o valor que pueda ser medido con fiabilidad. Un activo no se reconocerá en el estado de situación financiera cuando no se considere probable que, del desembolso correspondiente, se vayan a obtener beneficios económicos en el futuro más allá del periodo actual sobre el que se informa. En lugar de ello, esta transacción dará lugar al reconocimiento de un gasto en el estado del resultado integral (o en el estado de resultados, si se presenta).” (10:23)

Párrafo 2.15 inciso (a) “Un activo es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.”(10:18)

Párrafo 2.27 “Reconocimiento es el proceso de incorporación en los estados financieros de una partida que cumple la definición de un activo, pasivo, ingreso o gasto y que satisface los siguientes criterios:

- (a) Es probable que cualquier beneficio económico futuro asociado con la partida llegue a, o salga de la entidad; y
- (b) La partida tiene un costo o valor que pueda ser medido con fiabilidad.” (10:21)

Párrafo 2.29 “El concepto de probabilidad se utiliza, en el primer criterio de reconocimiento, con referencia al grado de incertidumbre con que los beneficios económicos futuros asociados al mismo llegarán a, o saldrán, de la entidad. La evaluación del grado de incertidumbre correspondiente al flujo de los beneficios futuros se realiza sobre la base de la evidencia relacionada con las condiciones al final del periodo sobre el que se informa que esté disponible cuando se preparan los estados financieros. Esas evaluaciones se realizan individualmente para partidas individualmente significativas, y para un grupo para una gran población de elementos individualmente insignificantes.” (10:21)

Párrafo 2.30 “El segundo criterio para el reconocimiento de una partida es que posea un costo o un valor que pueda medirse de forma fiable. En muchos casos, el costo o valor de una partida es conocido. En otros casos debe estimarse. La utilización de estimaciones razonables es una parte esencial de la elaboración de los estados financieros, y no menoscaba su fiabilidad. Cuando no puede hacerse una estimación razonable, la partida no se reconoce en los estados financieros.” (10:22)

Párrafo 2.33 “Medición es el proceso de determinación de los importes monetarios en los que una entidad mide los activos, pasivos, ingresos y gastos en sus estados financieros. La medición involucra la selección de una base de medición.” (10:22)

Párrafo 2.34 “Dos bases de medición habituales son el costo histórico y el valor razonable.

- (a) Para los activos, el costo histórico es el importe de efectivo o equivalentes al efectivo pagado, o el valor razonable de la contraprestación entregada para adquirir el activo en el momento de su adquisición. Para los pasivos, el costo histórico es el importe de lo recibido en efectivo o equivalentes al efectivo o el valor razonable de

los activos no monetarios recibidos a cambio de la obligación en el momento en que se incurre en ella, o en algunas circunstancias (por ejemplo, impuestos a las ganancias), los importes de efectivo o equivalentes al efectivo que se espera pagar para liquidar el pasivo en el curso normal de los negocios. El costo histórico amortizado es el costo histórico de un activo o pasivo más o menos la parte de su costo histórico reconocido anteriormente como gasto o ingreso.

(b) Valor razonable es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo, o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado, que realizan una transacción en condiciones de independencia mutua.”

(10:22)

3.7.2 Clasificación en el Estado de Situación Financiera

La Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES), Sección 4 Estado de Situación Financiera, indica lo siguiente:

Párrafo 4.5: “Una entidad clasificará un activo como corriente cuando:

- (a) espera realizarlo o tiene la intención de venderlo o consumirlo en su ciclo normal de operación;
- (b) mantiene el activo principalmente con fines de negociación;
- (c) espera realizar el activo dentro de los doce meses siguientes desde la fecha sobre la que se informa; o
- (a) se trate de efectivo o un equivalente al efectivo, salvo que su utilización esté restringida y no pueda ser intercambiado ni utilizado para cancelar un pasivo por un periodo mínimo de doce meses desde de la fecha sobre la que se informa.

Párrafo 4.6: Una entidad clasificará todos los demás activos como no corrientes. Cuando el ciclo normal de operación no sea claramente identificable, se supondrá que su duración es de doce meses.” (10:32)

Por lo tanto las Cuentas por Cobrar a Clientes y la Reserva para Cuentas Incobrables deben ser clasificadas dentro del Balance en el rubro de “Activos Corrientes”, así:

	31 dic. 20X7	31 dic. 20x6
<i>Activos Corrientes</i>		
Deudores Comerciales	xxxxx	xxxxx
(-) Reserva para Cuentas Incobrables	(xxxxx)	(xxxxx)
Cuentas por Cobrar a Empresas Relacionadas	xxxxx	xxxxx
Otras Cuentas por Cobrar	xxxxx	xxxxx

Asimismo la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para PYMES) en su Sección 4 Estado de Situación Financiera, párrafo 4.11 indica lo siguiente:

“Una entidad revelará, ya sea en el estado de situación financiera o en las notas, las siguientes subclasificaciones de las partidas presentadas:

(a)

(b) Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar que muestren por separado importes por cobrar de partes relacionadas, importes por cobrar de terceros y cuentas por cobrar procedentes de ingresos acumulados (o devengados) pendientes de facturar.” (10:33)

Lo anterior se refiere a que dentro del Estado de Situación Financiera o en las Notas, debe mostrarse por separado las cuentas por cobrar a clientes, cuentas por cobrar a compañías relacionadas, anticipos y otras cuentas por cobrar.

Si dentro de la integración de las Cuentas por Cobrar a Clientes existieran saldos acreedores estos deben ser reclasificados al Pasivo Corriente.

“Cuando existan cuentas y documentos por cobrar en moneda extranjera deberá revelarse este hecho en el cuerpo del balance general o en una nota a los estados financieros.” (13:1)

Las Cuentas Incobrables se podrán clasificar dentro del Estado de Resultados en el rubro de “Gastos Administrativos o Gastos de Ventas”, de acuerdo al criterio utilizado por cada empresa, ya que algunas consideran que no es labor del departamento de ventas la recuperación de dichas cuentas.

CAPÍTULO IV

4. LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS PARA VEHÍCULOS (APLICACIÓN)

4.1 Antecedentes

A continuación se presentan los antecedentes de la empresa en estudio:

Historia:

La unidad de análisis objeto de estudio será a una empresa distribuidora de repuestos para vehículos, fundada en 1988 e inscrita legalmente bajo las leyes de Guatemala con la razón social "REPUESTOS CASTILLO, S.A." (Nombre ficticio), cuenta con un capital suscrito y pagado de Q 1,000,000.00. La misma es catalogada como Mediana Empresa.

Visión:

Ser líderes en la venta de repuestos, alcanzando ser el ejemplo en Guatemala de brindar un servicio de excelencia.

Misión:

Ofrecer a nuestros clientes repuestos de la más alta calidad y prestigio mundial, buscando satisfacer expectativas y necesidades, por medio de nuestros colaboradores altamente calificados.

Ubicación:

Actualmente la empresa se encuentra ubicada en la 15 Avenida 14-13 Zona 12 de la ciudad de Guatemala, su principal actividad económica es la venta de repuestos para vehículos automotores.

Políticas y Estimaciones Contables:

Las principales políticas y estimaciones contables aplicables a la entidad son las siguientes:

- *Método Contable:*

La empresa utiliza para el registro de sus operaciones el sistema contable de lo devengado.

- *Unidad Monetaria:*

La moneda funcional de la República de Guatemala es el Quetzal (Q), moneda en la cual están representadas las cifras contenidas en los estados financieros.

- *Período Contable:*

Para el registro de los resultados y en cumplimiento a la normativa legal vigente en la Republica de Guatemala, comprende del 01 de enero al 31 de diciembre, de cada año.

- *Inventarios:*

Los inventarios se valúan por el método del costo promedio ponderado.

- *Reserva para Cuentas Incobrables:*

Se registra la reserva para cuentas incobrables cumpliendo con lo establecido por la Ley del Impuesto Sobre la Renta que permite constituir una reserva que no podrá exceder del 3% de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar. Este tratamiento es diferente al que se le da bajo el punto de vista financiero en el que se tendrá que valorar el % que corresponda.

- *Propiedades, Planta y Equipo:*

Estos activos se deprecian por el método de la línea recta aplicando los porcentajes permitidos por la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

- *Reserva Legal:*

Conforme al Código de Comercio de la República de Guatemala, todas las sociedades mercantiles deben separar anualmente el 5% de sus utilidades netas para formar la reserva legal, la cual no puede ser distribuida sino hasta la liquidación total de la compañía.

- *Impuesto Sobre la Renta:*

Se calcula el impuesto sobre la renta a la tasa del 31% sobre la renta imponible, de acuerdo al régimen optativo de pago del Impuesto Sobre la Renta vigente en la República de Guatemala.

Sistema Contable:

La empresa registra sus operaciones de forma computarizada en un sistema integrado, esto quiere decir por ejemplo que al emitir una factura de venta, el sistema automáticamente efectúa el registro contable en los libros de Diario, Mayor, Balances, Ventas y otros reportes.

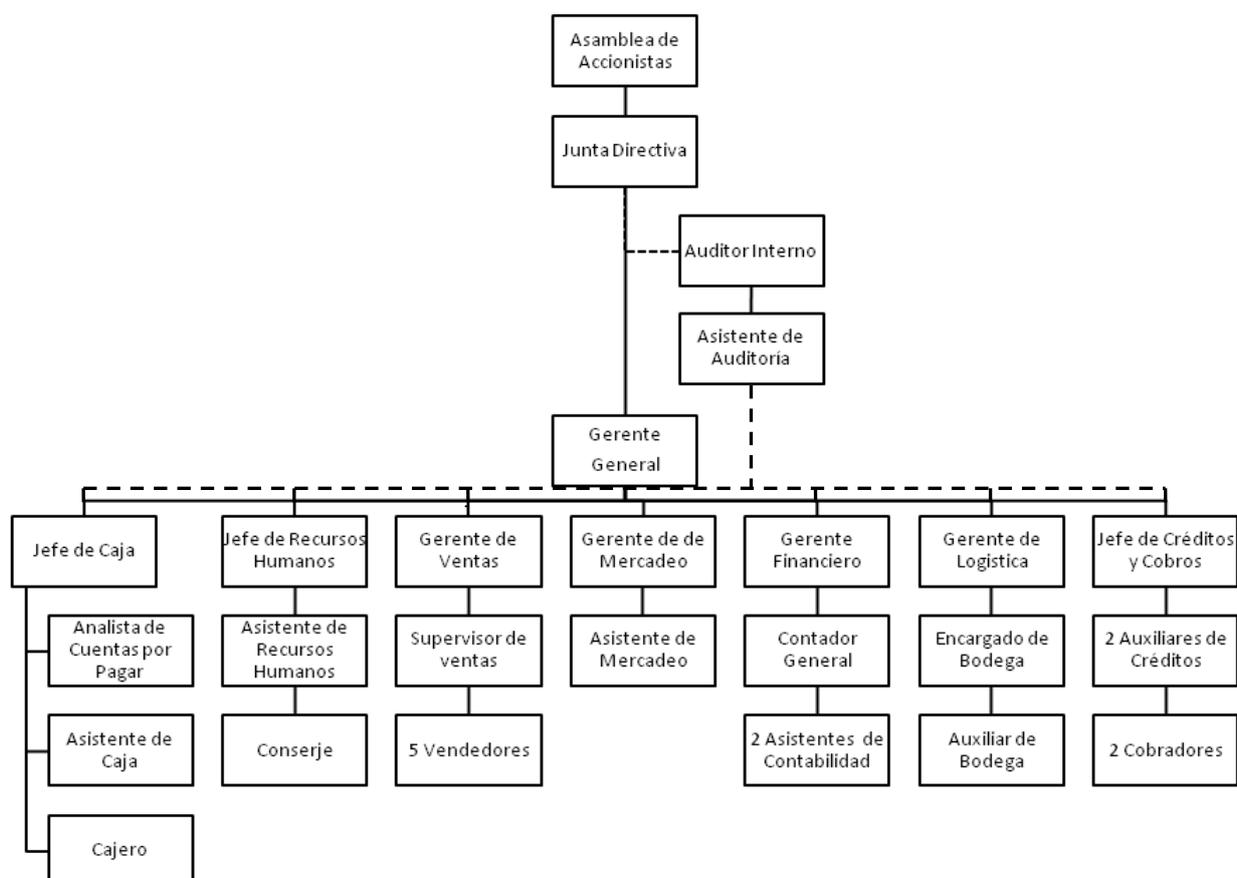
Estructura Organizativa:

La estructura organizacional, se encuentra representada, por jerarquía y de forma funcional, es decir, que cada área o departamento reporta a una línea superior, dirigida por la Junta Directiva como máximo órgano de dirección y decisión.

Junta Directiva, Gerencia General, Auditoría Interna y Jefes/Gerentes de área constituyen el comité el cual fija las directrices y criterios para los procedimientos y registros de las diferentes operaciones de la empresa.

Actualmente el equipo de trabajo de la compañía está integrado por 31 personas, como se puede observar en el siguiente organigrama. El personal administrativo se encuentra ubicado en el mismo edificio de la sede central que funciona como sala de ventas.

Organigrama



Fuente: Repuestos Castillo, S.A.

Antecedentes de las Cuentas por Cobrar

Ventas al Crédito:

Del total de las ventas que realiza la empresa el 80% son al crédito. Cuenta con 60 clientes.

Las cuentas por cobrar representan el 44% de los activos de la empresa.

Políticas y Procedimientos:

No existen políticas y procedimientos por escrito para el departamento de Créditos y Cobros.

Los procedimientos han sido divulgados como parte de la cultura y divulgación, lo cual ha originado que en ocasiones al ingresar un nuevo jefe, este omite o cambie los mismos.

Según se indicó las principales políticas aplicables al rubro cuentas por cobrar son las siguientes:

- *Plazo de crédito:*

Se les otorga 30 días de crédito a todos los clientes, salvo autorización especial de la Gerencia.

- *Límite de Crédito:*

Generalmente se les otorga un límite de crédito inicial entre Q2,000 y Q 5,000 el cual se va incrementando de acuerdo al comportamiento crediticio y de venta, el cual es evaluado periódicamente, y autorizado por la Gerencia.

- *Sobregiros:*

Al momento de que el cliente sobrepase su límite de crédito o tenga saldos atrasados el sistema bloquea automáticamente la orden de venta, y solo el departamento de Créditos y Cobros puede liberarlo.

- *Cheques Rechazados:*

Al generarse un cheque rechazado se carga la cuenta contable denominada con el mismo nombre. Al cliente se le cobra Q100 en concepto de gastos administrativos por cada cheque rechazado.

- *Apertura de Nuevos Clientes:*

El cliente debe llenar una solicitud de crédito adjuntando toda la documentación solicitada, así como firmar un contrato de crédito el cual es autorizado por la Gerencia.

- *Estados de Cuenta:*

Quincenalmente se imprimen y se envían los estados de cuenta a los clientes.

- *Cuentas Incobrables:*

Si transcurridos 2 años, el abogado no ha recuperado el saldo por cobrar el mismo se considera incobrable.

- *Cuentas por Cobrar a Empleados:*

Se originan por la venta de productos a empleados, quienes tendrán derecho a descuentos en nómina en un máximo por 3 meses.

Auditoría Interna:

Derivado que las ventas al crédito son su principal fuente de ingresos, la Junta Directiva solicita al departamento de Auditoría Interna, efectúe la primera revisión del área de Cuentas por Cobrar a Clientes, y de los resultados obtenidos, se espera un informe de control interno con sus respectivas recomendaciones que ayuden al fortalecimiento del sistema de control interno en esta área.

Plan de Trabajo de Auditoría Interna:

El programa de Auditoría Interna se enfocará principalmente en el siguiente trabajo:

a) Comprender el flujo de transacciones

La documentación del ciclo de operaciones deberá ser una descripción narrativa apoyada con flujogramas de los principales procesos (ventas al crédito y cobros a clientes). Este se realizará bajo el siguiente enfoque:

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

b) Trabajo de documentación

Al identificar los controles relevantes del departamento de Créditos y Cobros, se realizará lo siguiente:

- Evaluar el diseño e implementación de los controles actuales del departamento de Créditos y Cobros
- Evaluar la eficacia operativa de los controles relevantes
- Evaluación de la segregación de funciones
- Evaluar la eficiencia o insuficiencia de la Reserva para cuentas de dudosa recuperación
- Análisis de la antigüedad de saldos en la cartera de clientes
- Circularización de saldos
- Revisión de expedientes
- Revisión de límites de crédito
- Arqueo de facturas
- Arqueo de cheques rechazados
- Análisis de los saldos por cobrar a empleados

c) Informe del Trabajo Realizado

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

Una vez finalizada la participación de la auditoría interna, se coordinará una reunión para discutir los resultados obtenidos, los hallazgos y recomendaciones correspondientes. Un borrador del informe de auditoría será entregado con el fin de obtener los comentarios de la administración, una vez recibidos tales comentarios estos serán incluidos en el informe final, el cual será preparado de acuerdo a la Guía de Auditoría Interna No. 15.

Normativa:

Se tendrá como marco de referencia y guía las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna, las Guías de Auditoría Interna, y el Marco Integrado de Control Interno COSO-ERM.

Para el desarrollo del caso práctico se presenta el siguiente Balance General al 30 de junio del año 2012:

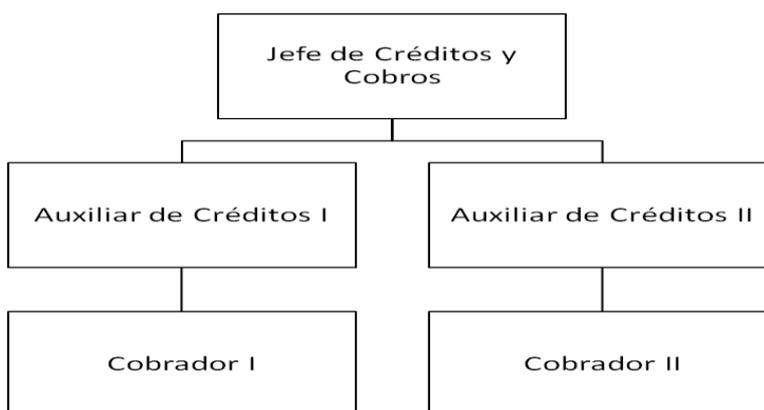
REPUESTOS CASTILLO, S.A.
BALANCE GENERAL
AL 30 DE JUNIO DE 2012
(Expresado en Quetzales)

ACTIVO					
NO CORRIENTE					
Propiedad, planta y Equipo -neto-	149,790.50	2%			
Otros Activos	<u>54,909.00</u>	1%	204,699.50	3%	
CORRIENTE					
Caja y Bancos	909,879.68	15%			
Cuentas por Cobrar -neto-	2,713,289.12	44%			
Inventarios	<u>2,398,097.00</u>	39%	<u>6,021,265.80</u>	97%	
TOTAL DE ACTIVOS			<u><u>6,225,965.30</u></u>	100%	
PATRIMONIO					
Capital	1,000,000.00	16%			
Reserva Legal	94,890.00	2%			
Utilidades Acumuladas	989,698.40	16%			
Utilidades del Ejercicio Actual	<u>539,489.58</u>	9%	<u>2,624,077.98</u>	42%	
PASIVO					
NO CORRIENTE					
Reserva para Indemnizaciones	<u>841,483.94</u>	14%	<u>841,483.94</u>	14%	
CORRIENTE					
Cuentas por Pagar	1,689,789.40	27%			
Prestaciones Laborales por Pagar	908,767.50	15%			
ISR por Pagar	<u>161,846.48</u>	3%	<u>2,760,403.38</u>	44%	
TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO			<u><u>6,225,965.30</u></u>	100%	

4.2 Organización del Departamento de Créditos y Cobros

El departamento de Créditos y Cobros está liderado por el Jefe de Créditos y Cobros, quien reporta directamente al Gerente General.

El Jefe de Créditos y Cobros tiene a su cargo 2 Auxiliares de Créditos, y estos a su vez tienen a su cargo a 2 cobradores, como se observa en el siguiente organigrama:



Fuente: Repuestos Castillo, S.A.

Dentro de las principales funciones del Departamento de Créditos y Cobros están:

- Analizar el crédito a los nuevos clientes
- Liberar ventas a clientes que se encuentren bloqueados por vencimiento de facturas o por haber excedido el límite de crédito.
- Efectuar cobros a clientes
- Registro en el sistema de los cobros efectuados
- Recuperación de cheques rechazados
- Análisis de la antigüedad de saldos por cobrar
- Elaboración de informes a la Gerencia General

4.3 Elaboración y Análisis de Papeles de Trabajo

A continuación se presenta un índice de los papeles de trabajo que se utilizarán para la auditoría interna del área de Cuentas por Cobrar a Clientes:

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

P.T. No.:	A-1
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

No.	Descripción	P.T. No.	Página
1	Índice de papeles de trabajo	A-1	71
2	Planificación de Auditoría	A-2	72
3	Programa de Auditoría	A-3	77
4	Memorando para anunciar la auditoría	AI-1	79
5	Ambiente interno	CC-1	80
6	Flujograma del proceso de venta de repuestos al crédito	CC-2	84
7	Flujograma del proceso de cobros a clientes	CC-3	85
8	Narrativa del Departamento de Créditos y Cobros	CC-4	87
9	Evaluación de riesgos y actividades de control	CC-5	96
10	Cédula de hallazgos y recomendaciones	CC-6	98
11	Cédula Centralizadora del Balance General	B/G	103
12	Cédula Sumaria de Cuentas por Cobrar	E	104
13	Cédula Analítica de Cuentas por Cobrar a Clientes	E-1	105
14	Antigüedad de saldos por cobrar a clientes	E-1-1	106
15	Circularización de saldos	E-1-2	114
16	Integración de saldos morosos	E-1-3	123
17	Revisión de expedientes de clientes	E-1-4	124
18	Arqueo de facturas pendientes de cobro	E-1-5	127
19	Revisión límites de créditos vrs. saldo por cobrar	E-1-6	131
20	Saldos acreedores en la antigüedad	E-1-7	133
21	Validación de cobros registrados	E-1-8	134
22	Arqueo de cheques rechazados	E-2	137
23	Cuenta por cobrar a empleados	E-3	138
24	Prueba cálculo de reserva para cuentas incobrables	E-4	139
25	Diagnostico de evaluación enfoque COSO ERM	EE-1	140
26	Cédula de ajustes y reclasificaciones	A/R	141
27	Informe a la Gerencia	IA	143
28	Seguimiento a recomendaciones del informe	SE-01	166

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

P.T. No.:	A-2 1/5
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

Objetivos Generales:

- ✓ Verificar la razonabilidad de los saldos y registro de las cuentas por cobrar a clientes
- ✓ Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar a clientes basado en el sistema COSO-ERM

Objetivos Específicos:

- ✓ Establecer procedimientos de auditoría interna que permitan verificar la autenticidad de los saldos por cobrar a clientes
- ✓ Establecer riesgos que pueden impactar en las operaciones de las cuentas por cobrar
- ✓ Verificar que los componentes del sistema COSO-ERM se encuentren incluidos en la gestión de riesgos de la empresa

Alcance de la Auditoría:

Nuestro examen de cuentas por cobrar a clientes de la empresa "Repuestos Castillo, S.A." al 30 de junio de 2012 se efectúa en base a Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, Guías de Auditoría Interna y el sistema COSO-ERM.

Evaluación del Control Interno:

Para la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar a clientes al 30 de junio 2012, se realizará con base en el sistema del informe COSO-ERM, dicho informe es un marco conceptual que integra los conceptos de gestión de riesgos y actividades de control

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

P.T. No.:	A-2 2/5
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

asociados a dicha gestión. Este enfoque define el control interno como un proceso diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable del logro de los objetivos en las siguientes áreas: eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas (ver PT CC-1). Este enfoque se centraliza en el análisis de los riesgos de que esos objetivos no se logren y de las actividades de control del área que ha desarrollado para mitigar los riesgos (ver PT CC-5).

Para la documentación del sistema COSO este se realizará mediante entrevistas con el Gerente General, Jefe de créditos y cobros y los colaboradores del área, sobre la inclusión y observación de los componentes en las actividades. Dichas entrevistas quedarán plasmadas mediante Narrativas y Flujogramas (ver PT CC-2, CC-3 y CC-4).

Se estará diseñando una matriz de riesgos, debido a que el área de cuentas por cobrar carece de la misma. En dicha matriz se mostrarán los riesgos identificados, la probabilidad, así como el control y la forma de mitigación de los mismos (ver PT CC-5). Antes de finalizar la auditoría se estará efectuando un diagnóstico de evaluación del área de cuentas por cobrar enfoque COSO ERM en sus 8 componentes, la situación actual y la acción requerida (ver PT EE-1).

Preparación de Cédulas y Análisis:

Es importante prestar atención a dar orden en la elaboración de las cédulas de auditoría, en el encabezado debe indicar claramente a que corresponde la cédula, la fecha de emisión, la

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

P.T. No.:	A-2 3/5
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

fecha de revisión por parte de un empleado de mayor experiencia y referencias cruzadas.

Estas son algunas de las marcas de auditoría que se utilizarán durante la revisión:

Marca	Significa
Σ	Sumado
Φ	Cotejado con Diario Mayor General
•	Muestra seleccionada
\curvearrowright	Viene de referencia
\curvearrowleft	Va hacia referencia

Se solicitará mediante memorando al Jefe de Créditos y Cobros la colaboración del personal a su cargo, para que proporcione la información solicitada. Asimismo se estarán generando en el sistema de computo los siguientes documentos necesarios:

- Antigüedad de saldos por cobrar
- Estados de cuenta
- Reporte de clientes morosos

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

Confirmación de saldos:

Cuatro días después de iniciada la auditoría se solicitará confirmación de saldos con los clientes. Para tal efecto se utilizará el método Directo.

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

P.T. No.:	A-2 4/5
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

Áreas Críticas:

Las áreas críticas serán confirmadas, por medio de las cédulas narrativas y en la evaluación de riesgos, sin embargo a la administración le preocupan las siguientes áreas:

- Apertura de nuevos clientes
- Gestión de cobros a clientes morosos
- Recuperación de cheques rechazados

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

Personal y Presupuesto de Tiempo:

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

Cargo	Nombre	Iniciales en PT	Tiempo invertido
Auditor Interno	Gregorio Chavarría	GCH	24 horas
Asistente de Auditoría	Juan José Ramos	JJR	104 horas

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

P.T. No.:	A-2 5/5
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

Fechas Claves:

Auditoría al:	30 de junio 2012
Inicio de auditoría:	16 de julio 2012
Finalización de auditoría:	28 de julio 2012
Discusión informe preliminar:	30 de julio 2012
Entrega informe final:	31 de julio 2012

Informes:

Con todos los argumentos recabados en la ejecución de la auditoría, se procederá a efectuar un informe preliminar, el cual será revisado y analizado. Posteriormente se realizara previa planificación, una reunión con todo el personal involucrado en las actividades auditadas, en donde se lee el informe preliminar y se toma nota de los comentarios o aclaraciones que surjan de la reunión, para dejarlos plasmados en el informe final, el cual será redactado de acuerdo a lo establecido en la Guía de Auditoría Interna No. 15 "Informe de Auditoría Interna".

Luego de efectuada la reunión, se procede a incluir en el informe los comentarios y observaciones realizadas en el informe preliminar, el cual se dirige a la Junta Directiva y con copia al personal involucrado en la revisión.

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

PROGRAMA DE AUDITORÍA

P.T. No.:	A-3 1/2
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

OBJETIVOS:

Evaluar el proceso de cuentas por cobrar a clientes, efectuando un análisis de la razonabilidad de los saldos y cifras presentadas en los Estados Financieros, así como la existencia, cumplimiento y eficiencia de las políticas y procedimientos de control interno.

No.	Procedimiento de Auditoría	Hecho por	Fecha Realización	P.T. No.
1	Enviar memorando al Jefe de Créditos y Cobros para anunciar la auditoría	JJR	16/07/2012	AI-01
2	Documentar el ambiente interno	JJR	16/07/2012	CC-1
3	Flujogramar el proceso de venta de repuestos	JJR	16/07/2012	CC-2
4	Flujogramar el proceso de cobro a clientes	JJR	16/07/2012	CC-3
5	Documentar con narrativa los procesos en el departamento de Créditos y Cobros	JJR	16/07/2012	CC-4
6	Diseñar el formulario de evaluación de riesgos y actividades de control del área de Créditos y Cobros	JJR	16/07/2012	CC-5
7	Elaborar Cédula de deficiencias de control, con los hallazgos determinados	JJR	16/07/2012	CC-6
8	Elaborar Cédula centralizadora de Balance General	JJR	17/07/2012	B/G
9	Elaborar Cédula sumaria de las Cuentas por Cobrar	JJR	17/07/2012	E
10	Elaborar Cédula analítica de las Cuentas por Cobrar a clientes	JJR	17/07/2012	E-1
11	Obtener la integración de las cuentas por cobrar a clientes al 30 de junio 2012, por antigüedad de saldos y realizar lo siguiente:	JJR	17/07/2012	E-1-1
	a) Verificar las sumas en forma horizontal y vertical	JJR	17/07/2012	E-1-1
	b) Cotejar el total de la antigüedad con el saldo en el Balance General y el Diario Mayor General (DMG)	JJR	17/07/2012	E-1-1
	c) Verificar con 6 clientes que las clasificaciones por antigüedad estén correctas.	JJR	17/07/2012	E-1-1-1
	d) Verificar que los nombres de 10 clientes que aparecen en la antigüedad concuerden con los registros auxiliares.	JJR	17/07/2012	E-1-1-2
12	Para la confirmación de saldos, seleccionar a los clientes que representen más del 50% del total de las cuentas por cobrar a clientes, y efectuar lo siguiente:	JJR	20/07/2012	E-1-2
	a) Solicitar al departamento de Créditos y Cobros la dirección del domicilio, número de teléfono, fax, e-mail, y nombre del contacto.	JJR	20/07/2012	E-1-2-1
	b) Revisar que los saldos que muestran las confirmaciones coincidan con la antigüedad y que los nombres, y datos generales del cliente, estén de acuerdo con los registros de crédito y cobranzas.	JJR	20/07/2012	E-1-2-2
	c) Elaborar las cartas de confirmación de saldos	JJR	20/07/2012	E-1-2-3
	d) Enviar vía e-mail las cartas de confirmación a los clientes, controlar la fecha de envío	JJR	20/07/2012	E-1-2-4
	e) Enviar por segunda vez las cartas a los clientes que no hayan respondido, por lo menos 3 días después de haber enviado la primera carta	JJR	23/07/2012	E-1-2-4
	f) Si el cliente no ha enviado su confirmación de saldos, comunicarse vía telefónica para cerciorarse que haya recibido las cartas y solicitar su respuesta lo más pronto posible	JJR	24/07/2012	E-1-2-4

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

PROGRAMA DE AUDITORÍA

P.T. No.:	A-3 2/2
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

No.	Procedimiento de Auditoría	Hecho por	Fecha Realización	P.T. No.
	g) Por las confirmaciones recibidas de inconformidad, solicitar al departamento de Créditos y Cobros, que las concilie; revisar estas conciliaciones contra la documentación soporte.	JJR	24/07/2012	E-1-2-6
	h) De las solicitudes que no se hayan tenido respuesta efectuar procedimientos alternativos como verificación de cobros posteriores, anulación de documentos y/o verificación de contraseñas de pago emitidas por el cliente	JJR	27/07/2012	E-1-2-7
	i) Preparar una estadística que muestre los resultados de la confirmación y la conclusión respectiva	JJR	24/07/2012	E-1-2-5
13	Solicitar la evidencia de cobro por aquellos saldos muestren una antigüedad mayor a 91 días	JJR	21/07/2012	E-1-3
14	Seleccionar a 5 clientes y solicitar al departamento de Créditos y Cobros el archivo de documentación de los mismos (solicitud y aprobación del crédito, RTU emitido por SAT, etc.)	JJR	21/07/2012	E-1-4
15	Llevar a cabo un arqueo de facturas por cobrar o contraseñas que respalden la cuenta por cobrar al cliente. Para ello se debe seleccionar a 5 clientes y solicitar al departamento de Créditos y Cobros el estado de cuenta de los mismos y la documentación de respaldo como facturas originales, contraseñas de pago o cobros posteriores.	JJR	21/07/2012	E-1-5
16	Verificar el limite de crédito vrs. el saldo por cobrar de cada cliente	JJR	23/07/2012	E-1-6
17	Investigar el origen de los saldos acreedores más importantes que aparezcan en la antigüedad. Evaluar la necesidad de reclasificarlos.	JJR	23/07/2012	E-1-7
18	Solicitar al departamento de creditos, 3 reportes de cobros del mes de junio 2012 y verificar los siguientes atributos:	JJR	23/07/2012	E-1-8
	a) Cobros registrados oportunamente	JJR	23/07/2012	E-1-8
	b) Cobros registrados en los clientes correctos	JJR	23/07/2012	E-1-8
	c) Revisión del reporte de cobros por parte del Jefe de Créditos y Cobros	JJR	23/07/2012	E-1-8
19	Investigar si las cuentas por cobrar incluyen cargos por mercancías entregadas en consignación o por mercancía facturada aun no entregada.	JJR	23/07/2012	CC-2
20	Solicitar la integración de los cheques rechazados y efectuar un arqueo de los mismos	JJR	23/07/2012	E-2
21	Solicitar la integración de las cuentas por cobrar a empleados, y verificar:	JJR	23/07/2012	E-3
	a) Que los empleados estén laborando en la empresa	JJR	23/07/2012	E-3
	b) Que se estén efectuando los descuentos en nómina o cobros correspondientes	JJR	23/07/2012	E-3
22	Verificar la suficiencia de la estimación para cuentas incobrables	JJR	23/07/2012	E-4
23	Diagnostico de evaluación del área de Cuentas por Cobrar, enfoque COSO ERM	JJR	27/07/2012	EE-1
24	Cédula de Ajustes y Reclasificaciones	JJR	27/07/2012	A/R
25	Informe a la Gerencia	JJR	31/07/2012	IA
26	Seguimiento a recomendaciones del informe	JJR	31/08/2012	SE

Repuestos Castillo, S.A.

Auditoría Interna

MEMORANDO

AI-01

De: Gregorio Chavarría / Auditor Interno
Para: Selvyn Pineda / Jefe de Créditos y Cobros
Fecha: 16 de julio de 2012
Asunto: Auditoría Interna de Cuentas por Cobrar a Clientes

Como parte de nuestro plan anual de auditoría, a partir de la presente fecha estaremos efectuando auditoría al área de Cuentas por Cobrar a Clientes con fecha de corte al 30 de junio de 2012. El propósito de esta auditoría es evaluar el proceso de cuentas por cobrar a clientes, efectuando un análisis de la razonabilidad de los saldos y cifras presentadas en los Estados Financieros, así como la existencia, cumplimiento y eficiencia de las políticas y procedimientos de control interno en base al sistema COSO-ERM.

El trabajo será documentado mediante entrevistas con el personal a cargo de las funciones del área, solicitud de documentación, estados de cuenta de clientes, y reportes diversos. Al final de nuestro trabajo se estará realizando el informe con los hallazgos observados, los cuales serán discutidos con su persona antes de su envío a la Gerencia General y al Consejo de Administración.

Para la realización de la auditoría el trabajo estará a cargo de Juan José Ramos – Asistente de Auditoría – quien está bajo mi supervisión.

Agradeciendo de antemano su colaboración para el desarrollo de nuestro trabajo.

Atentamente,

Gregorio Chavarría
Auditor Interno

c.c. Archivo
Junta Directiva
Gerencia General

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

AMBIENTE INTERNO

P.T. No.:	CC-1 1/4
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

Políticas y Procedimientos

Repuestos Castillo, S.A. se rige por las leyes vigentes en Guatemala, por lo que sus controles internos se establecieron para cumplir con estas leyes.

Dichos controles han sido definidos por el Gerente General de la empresa, para que después cada Gerente de Área y Jefes de Departamento sean encargados de hacer cumplir y darle seguimiento a cada uno de ellos. Cabe mencionar que las políticas y procedimientos no se encuentran por escrito, solo son dadas a conocer en forma verbal.

Tanto el Gerente General como cada Gerente o Jefe de Área, se reúnen mensualmente con el objetivo de informar o informarse de la situación actual de la empresa y tomar decisiones para cumplir con los objetivos y metas definidas.

Integridad y Valores Éticos:

El personal del departamento de Créditos y Cobros, está comprometido en cumplir con los valores éticos y profesionales acorde a sus funciones y profesiones.

Compromiso con la Competencia:

El conocimiento y las habilidades con que cuenta el personal del departamento de Créditos y Cobros son considerablemente medios, al tomar en cuenta que las contrataciones se realizan con el perfil siguiente:

- Carrera de nivel diversificado (bachiller, perito contador o secretaria), cursando las carreras de Auditoría o Administración de empresas

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

AMBIENTE INTERNO

P.T. No.:	CC-1 2/4
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

- Experiencia comprobable en puestos similares, mínimo de 1 año
- Capacidad de análisis de créditos
- Excelentes relaciones humanas.

Estos requerimientos y habilidades solicitadas, la empresa se preocupa por fortalecerlas periódicamente.

Filosofía y estilo operativo de la administración:

La administración a través de actividades proporciona señales claras a sus empleados acerca de la importancia del control interno, incentivar la integridad y los valores con que se han hecho nuevos negocios y dejar claro que al trabajar bajo la ley se obtienen mejores resultados. Regularmente el Jefe de Créditos y Cobros, da confianza a sus empleados para que se sientan motivados con el fin de lograr cumplir con su trabajo eficientemente.

Visión

Ser líderes en la venta de repuestos, alcanzando ser el ejemplo en Guatemala de brindar un servicio de excelencia.

Misión:

Ofrecer a nuestros clientes repuestos de la más alta calidad y prestigio mundial, buscando satisfacer expectativas y necesidades, por medio de nuestros colaboradores altamente calificados.

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

AMBIENTE INTERNO

P.T. No.:	CC-1 3/4
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Debido a que la Junta Directiva no ha establecido objetivos para el Departamento de Créditos y Cobros, Auditoría Interna en conjunto con el Jefe de Créditos sugieren los siguientes objetivos clasificados en cuatro categorías:

1. Estratégicos
2. Operacionales
3. Información Financiera
4. Cumplimiento

Los objetivos estarán alineados con la misión y visión de la entidad.

Objetivo Estratégico

- Mantener una cartera de clientes que contenga como máximo un 9% de saldos atrasados.

Objetivos Operacionales

1. Efectuar los cobros a clientes oportunamente
2. Coordinar la recuperación de los cheques rechazados
3. Dar seguimiento a los saldos de clientes trasladados a los abogados
4. Enviar estados de cuenta a los clientes
5. Liberar órdenes de venta que se encuentren bloqueadas por créditos
6. Mantener actualizada la base de datos de los clientes en el sistema
7. Efectuar los cobros a saldos pendientes de empleados

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

AMBIENTE INTERNO

P.T. No.:	CC-1 4/4
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

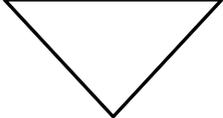
Objetivos de Información Financiera

- 8. Dar de alta en el sistema a los nuevos clientes
- 9. Analizar los saldos acreedores
- 10. Dar de baja a las cuentas incobrables
- 11. Registrar en el sistema los cobros recibidos de los clientes

Objetivos de Cumplimiento

- 10. Dar de baja a las cuentas incobrables
- 11. Registrar en el sistema los cobros recibidos de los clientes

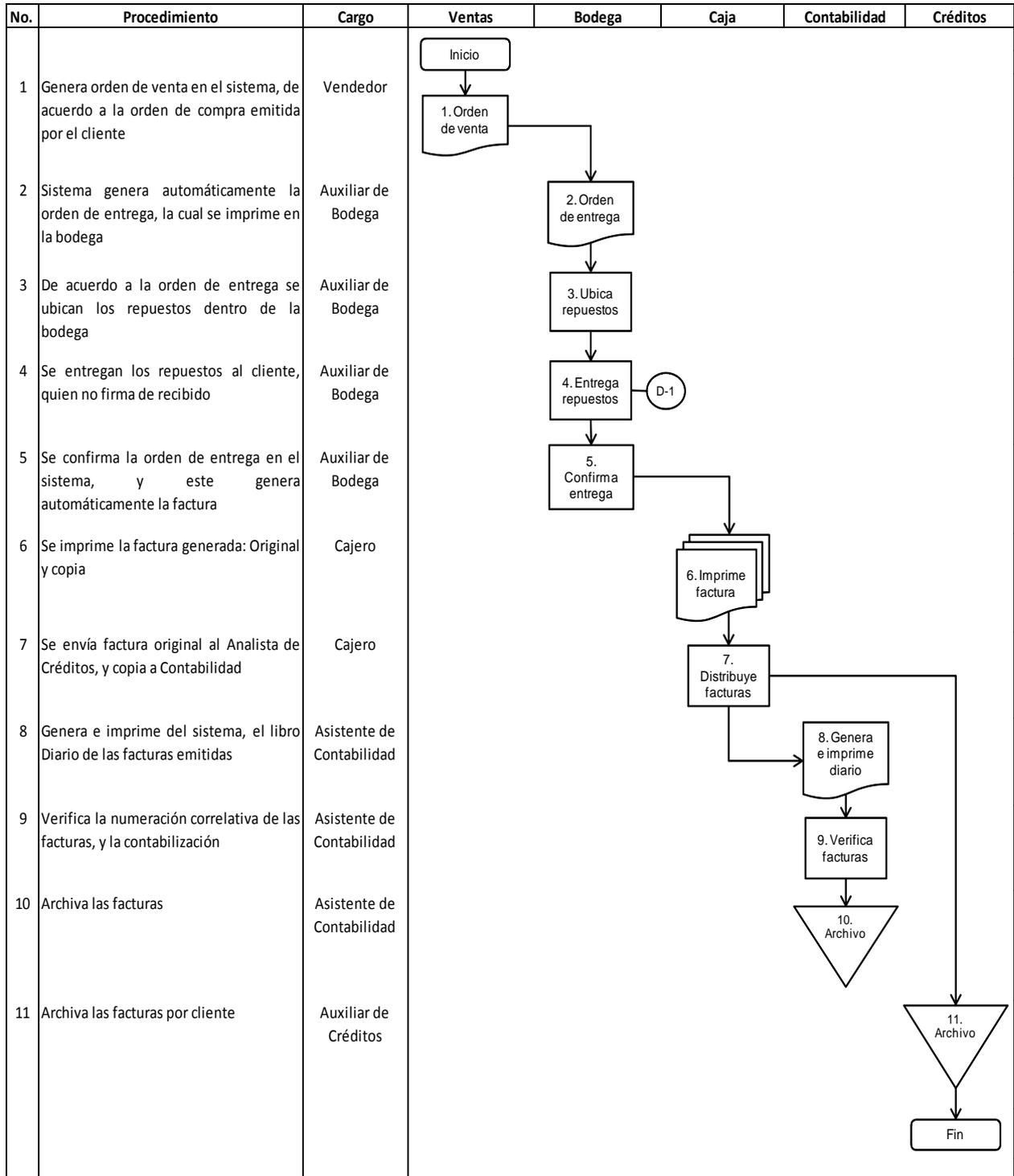
Simbología utilizada en los flujogramas:

Símbolo	Descripción
	Inicio / Fin
	Proceso
	Documento
	Archivo
	Conector
	Varios documentos

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

P.T. No.:	CC-2
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

FLUJOGRAMA DE VENTA DE REPUESTOS AL CRÉDITO



	Debilidad de Control Interno	Implicaciones de Auditoría	Ref. PT
D-1	Al momento de ser entregado el repuesto el cliente no firma de recibido ningún documento	Al no existir una constancia firmada de recibido, el cliente puede indicar que no recibió ningún producto y por lo tanto no cancelar la factura emitida.	CC-6

Observaciones: No hay productos en consignación. No se factura el producto hasta que se encuentre entregado.

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

P.T. No.:	CC-3 1/2
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

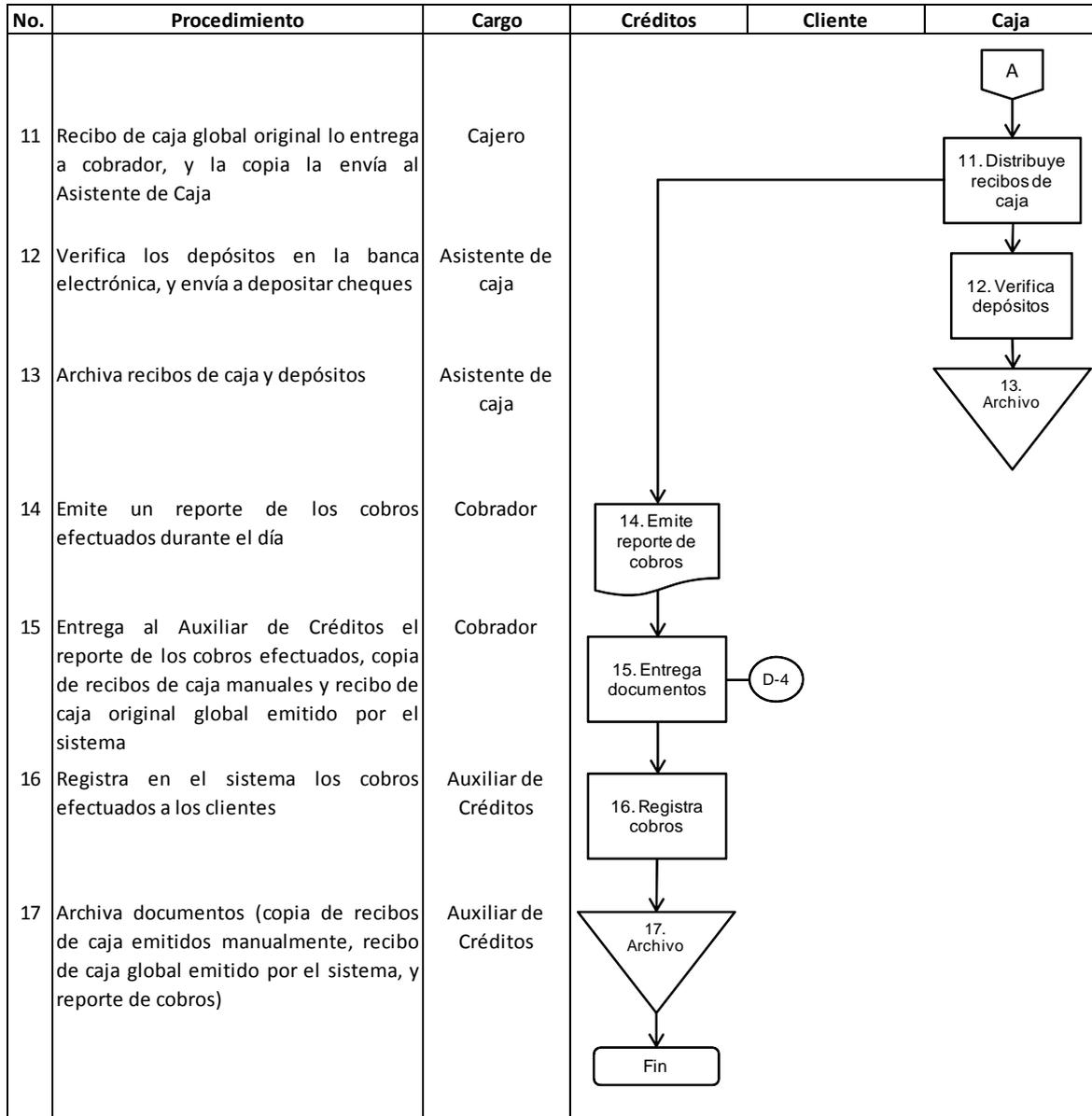
FLUJOGRAMA DE COBROS A CLIENTES

No.	Procedimiento	Cargo	Créditos	Cliente	Caja
1	Entrega factura original a cobrador	Auxiliar de Créditos	Inicio		
2	Entrega factura original a cliente	Cobrador	1. Entrega factura a cobrador (D-1)		
3	Emite contraseña de pago por factura recibida	Cliente		3. Emite contraseña	
4	Archiva contraseña de pago de acuerdo a la fecha programada por el cliente	Cobrador	4. Archivo contraseña (D-2)		
5	En la fecha programada ubica la contraseña de pago y la lleva al cliente	Cobrador	5. Ubica contraseña y lleva a cliente (D-3)		
6	Cliente entrega cheque de pago, depósito monetario o transferencia efectuada	Cliente		6. Entrega pago	
7	Emite recibo de caja manual por el monto de pago recibido, en original y 2 copias	Cobrador	7. Emite recibo de caja manual		
8	Entrega a cliente recibo de caja original	Cobrador	8. Entrega recibo de caja a cliente		
9	Entrega a Cajero, cheque, depósito o transferencia efectuado por el cliente	Cobrador	9. Entrega pago a cajero		
10	Emite en el sistema recibo de caja global, en original y copia.	Cajero			10. Emite recibo de caja global (A)

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

P.T. No.:	CC-3 2/2
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

FLUJOGRAMA DE COBROS A CLIENTES



	Debilidad de Control Interno	Implicaciones de Auditoría	Ref. PT
D-1	No existe un control de entrega de facturas originales al cobrador	Por robo o extravío de facturas, nadie se hará responsable, ocasionando saldos incobrables	CC-6
D-2	No se efectúan arqueos de contraseñas de pago	Posibilidad de que cobrador no entregue las facturas oportunamente a los clientes y con ello incrementar la antigüedad de saldos o refacturaciones solicitadas por los clientes para cambio de fecha	CC-6
D-3	Falta de supervisión en la planificación de cobros	Posibilidad de cobros no efectuados en el día establecido por el cliente, y por políticas del mismo puede retener el pago provocando así antigüedad de saldos	CC-6
D-4	No existe un control de los recibos de caja emitidos manualmente por los cobrados	Jineteo de fondos por falta de este control, extravío o robo de recibos de caja	CC-6

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

NARRATIVA DE CONTROL INTERNO

P.T. No.:	CC-4 1/9
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

A parte de los principales procesos que se dieron a conocer mediante los flujogramas anteriores de la generación de una cuenta por cobrar a clientes (ventas al crédito) y la recuperación de la misma (cobros) existen otros procesos importantes dentro del área de Cuentas por Cobrar a Clientes, los cuales serán documentados mediante una entrevista con cada uno de los involucrados en el departamento de Créditos y Cobros así como de otras áreas, siendo las siguientes personas:

Selvyn Pineda	Jefe de Créditos y Cobros
Carlos Hernández	Auxiliar de Créditos y Cobros I
María Rubio	Auxiliar de Créditos y Cobros II
Jorge Pineda	Cobrador
Julio Zapata	Vendedor
Marco Sagastume	Encargado de Bodega
Luis Medrano	Asistente de Contabilidad

Inicialmente se entrevistó con las personas que laboran en el Departamento de Créditos y Cobros para conocer las principales funciones que cada uno de ellos ejercían en dicha área y evaluar la debida segregación de funciones:

Jefe de Créditos y Cobros:

- Atención a clientes por teléfono y personalmente,
- Cobro de cheques rechazados,

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

NARRATIVA DE CONTROL INTERNO

P.T. No.:	CC-4 2/9
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

- Revisión de saldos de clientes,
- Distribución de estados de cuenta a empleados y clientes,
- Tabula los cobros efectuados por cobrador para determinar la comisión de los mismos, y luego los traslada a Recursos Humanos para su pago
- Detalle de los descuentos a empleados

Auxiliar de Créditos y Cobros I

- Registro en el sistema de computo de los recibos de caja emitidos manualmente por los cobradores,
- Cuadre de reportes de créditos diarios,
- Atención de llamadas de clientes,
- Preparar estados de cuenta quincenalmente,
- Liberación de órdenes de venta, cuando quedan bloqueadas por el sistema.

Auxiliar de Créditos y Cobros II

- Atención del teléfono,
- Emisión de cartas,
- Llamadas a clientes,
- Confirma referencias de clientes nuevos,

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

NARRATIVA DE CONTROL INTERNO

P.T. No.:	CC-4 3/9
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

- Emisión de contratos de crédito,
- Archiva las facturas emitidas a los cliente,
- Solicita autorización para depósitos monetarios departamentales.

Cobradores

- Cobro a clientes,
- Entrega de estados de cuenta y facturas originales a clientes cada quincena,
- Entrega de cartas, circulares y cheques rechazados,
- Ordenar las contraseñas de facturas por día de cobro de las mismas.

Al momento de entrevistar al Jefe de Créditos y Cobros se le solicito el manual de Políticas y Procedimientos, sin embargo nos indico que las mismas no se estaban por escrito, y solamente se conocían en forma verbal. Estos son los procesos que se dieron a conocer con las entrevistas:

APERTURA DE NUEVOS CLIENTES:

1. El interesado llena una solicitud de crédito, y adjunta la siguiente documentación:
 - Fotocopia de nombramiento del Representante Legal (si es Sociedad Anónima)
 - Patente de Comercio

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

NARRATIVA DE CONTROL INTERNO

P.T. No.:	CC-4 4/9
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

- Registro Tributario Unificado (RTU)
 - Fotocopia de cédula del deudor
 - Patente de sociedad (si es Sociedad Anónima)
 - Copia de Orden de Compra debidamente firmada y sellada (si utilizan)
 - Fotocopia de recibos de luz y de teléfono de la residencia del dueño de la empresa
 - Fotocopia de escritura de la propiedad (si el lugar donde se ubica la empresa fuere propia).
2. Una vez cumplidos los requisitos anteriores el departamento de créditos, procede a investigar las referencias del interesado.
 3. Se traslada la solicitud de crédito a la Gerencia General quien autoriza la solicitud
 4. Luego se procede a emitir el Contrato de Crédito
 5. Dicho contrato es firmado por el Gerente General y el cliente.

A todos los clientes se les otorga 30 días de crédito, salvo autorización de la Gerencia General para que se les otorgue más días de crédito. Para un cliente nuevo el crédito que se autoriza es de Q.2,000.00 a Q.5,000.00.

Observaciones:

- No se deja evidencia de la investigación de las referencias crediticias. PT CC-6.
- Ninguna persona revisa que el cálculo de las comisiones por pagar a los cobradores esté correcta. PT CC-6
- Solicitar Estados Financieros a los clientes, para determinar su capacidad de

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

NARRATIVA DE CONTROL INTERNO

P.T. No.:	CC-4 5/9
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

pago, y el límite de crédito que se le podría autorizar. PT No. CC-6.

Ver recomendaciones en hallazgos Nos. 21, 22 y 23 del informe de auditoría interna.

REGISTRO DE DOCUMENTOS

El sistema de cómputo actual trabaja en línea, esto quiere decir que al momento de emitirse una factura o nota de crédito la misma es contabilizada y registrada automáticamente en el auxiliar de clientes.

Notas de Crédito:

Cuando el cliente devuelve un repuesto se procede a hacer lo siguiente:

1. El vendedor verifica que el repuesto no tenga más de 15 días de haberse facturado, evalúa la razón de la devolución y revisa que la pieza se encuentre en buenas condiciones.
2. Luego firma la factura original (si es devolución total de repuestos facturados) o en la fotocopia de la factura (si es devolución parcial de repuestos facturados) autorizando la devolución.
3. Luego traslada el repuesto y la factura o fotocopia de factura a la bodega de repuestos en donde revisan si la pieza se encuentra en buen estado y emiten la nota de crédito.

Si el repuesto tiene la apariencia de haberse usado y la factura tiene más de un mes de haberse emitido el vendedor de repuestos solicita la autorización a la Gerencia de Logística y este decide si se emite o no la nota de crédito.

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

NARRATIVA DE CONTROL INTERNO

P.T. No.:	CC-4 6/9
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

Notas de cargo y de abono interna

Las notas de abono interna (NAI) y las notas de cargo interna (NCI) se emiten para hacer regularizaciones de saldos, por ejemplo: cobros registrados en un código de cliente incorrecto.

Cheques Rechazados

El banco envía los cheques rechazados llegan al Departamento de Caja donde realizan el registro contable cargando la cuenta de Cheques Rechazados y abonando Bancos, luego lo remiten al departamento de Créditos, para su respectiva recuperación.

El Jefe de Créditos y Cobros procede a suspender temporalmente el crédito al cliente, y realiza la gestión de recuperación. Ya recuperado el cheque rechazado se emite un Recibo de Caja y se le vuelve a habilitar el crédito al cliente.

Cuando por segunda vez le rechazan un cheque al cliente, se le cobra Q.100.00 por cada cheque rechazado. Cuando a un cliente le rechazan cheques hasta por 3 veces, se le cobra solo en efectivo.

SOBREGIRO DE LÍMITES DE CRÉDITO

Cuando un cliente que desea comprar pero ya consumió su límite de crédito, el sistema

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

NARRATIVA DE CONTROL INTERNO

P.T. No.:	CC-4 7/9
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

no deja emitir la factura, y el vendedor solicita autorización a Créditos y Cobros, quien consulta el estado de cuenta del cliente y si su saldo va al día autoriza el sobregiro en el sistema, para que se le pueda facturar al cliente.

CONTROL DE COBROS A CLIENTES

Los cobradores están distribuidos por rutas, y organizan sus cobros de la siguiente manera:

1. Tienen una cajita donde ordenan las contraseñas por día de cobro, y esta clasificación la realizan de 8:00 a 10:00 a.m. quincenalmente después de haber entregado los estados de cuenta y facturas a los clientes. Esta cajita la dejan en un escritorio de la oficina de créditos y cobros.
2. El horario de trabajo de los cobradores es de 8:00 a 18:00 horas de lunes a viernes. De 8:00 a 9:00 a.m. seleccionan las contraseñas para los cobros del día, y de 9:00 a 17:00 horas salen a realizar los respectivos cobros.
3. Alrededor de las 17:00 horas regresan los cobradores a la oficina, cuadran los cheques, transferencias y el efectivo recibido, y elaboran el reporte de cobros del día, luego se trasladan a la Caja Receptora para liquidar todo lo cobrado y el cajero emite un Recibo de Caja Global.
4. La copia del recibo de caja manual emitido por el cobrador, el recibo de caja global emitido por el cajero y el reporte de cobros, son entregados al Auxiliar de Créditos, para el registro del cobro en el sistema.

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

NARRATIVA DE CONTROL INTERNO

P.T. No.:	CC-4 8/9
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

Observaciones:

- Los talonarios de recibos de caja se entregan a los cobradores, anotando en una hoja los talonarios entregados, sin embargo la misma no es firmada por los cobradores. PT No. CC-6.
- No se lleva control del correlativo de los recibos de caja utilizados por los cobradores. PT No. CC-6
- Las cajitas donde se encuentran las contraseñas de facturas proporcionadas por los clientes, se dejan en un escritorio sin llave. PT No. CC-6

Ver recomendaciones en hallazgos Nos. 16, 17 y 18 del informe de auditoría.

COBROS A CLIENTES MOROSOS

Cuando un cliente empieza a tener atrasos en sus pagos, lo cual se ve reflejado en la antigüedad de saldos en la clasificación de 61 días en adelante, el Jefe de Créditos y Cobros bloquea el código del cliente en el sistema, para que no se le pueda facturar.

El departamento de Créditos y Cobros agota todos los medios de cobro al cliente y por último el Jefe de Créditos y Cobros solicita una reunión con el cliente para llegar a un convenio de pago, y si el mismo se niega a pagar, el caso se traslada al Abogado para que inicie la demanda jurídica.

El Abogado efectúa varias acciones legales con el cliente moroso como bloqueo de cuentas bancarias, embargo de bienes, etc. Si transcurridos 2 años las acciones legales no se concretaran, el saldo del cliente se considera incobrable.

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

NARRATIVA DE CONTROL INTERNO

P.T. No.:	CC-4 9/9
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

Observaciones:

- No se está dejando la evidencia del cobro en el expediente del cliente, por ejemplo las llamadas telefónicas, cartas, e-mail, etc. PT No. CC-6
- No se está dando el debido seguimiento a los saldos de los clientes que son trasladados al abogado para demanda jurídica. PT No. CC-6

Ver recomendaciones en hallazgos 24 y 25 del informe de auditoría interna.

ESTADOS DE CUENTA

El cierre de la cartera de clientes en el sistema se hace quincenalmente. Al efectuarse dicho cierre el sistema genera automáticamente los estados de cuenta de todos los clientes, los cuales son impresos y entregados a los cobrados para que los distribuyan a los clientes.

Generalmente dicho cierre se hace el 16 y el de fin de mes se hace de 7 a 8 días después de iniciado el siguiente mes ya que se tiene que cuadrar el saldo de contabilidad vrs. cartera de clientes.

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	CC-5 1/2
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

EVALUACIÓN DE RIESGOS Y ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	Objetivo	Tipo Objetivo	Factor de riesgo	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Calificación del Riesgo	Acciones / Actividades de Control	Evaluación / Conclusión
1	Efectuar los cobros a clientes oportunamente	Operacional	(1) No enviar las facturas de cobro a los clientes oportunamente, para la emisión de contraseñas de pago. (2) No efectuar el cobro en la fecha indicada en la contraseña.	3	4	12	Alto	(1) y (2) Efectuar arquezos sorpresivos de facturas y contraseñas a cobradores.	Los controles son suficientes para alcanzar el objetivo y mitigar el riesgo. Evaluación: Se efectuará un arqueo de facturas y contraseñas de cobro. Ver PT E-1-5
2	Coordinar la recuperación de los cheques rechazados	Operacional	(1) El departamento de Caja no envíe el cheque rechazado al departamento de Créditos y Cobros para su recuperación. (2) Traspapelar o extraviar el cheque rechazado. (3) No dar seguimiento de cobro al cheque rechazado.	2	4	8	Medio	(1) El departamento de Caja, al enviar el cheque rechazado a Créditos, lo realiza por medio de un cuaderno de conocimientos. (2) y (3) Revisar semanalmente el status de la integración de cheques rechazados.	Los controles son suficientes para alcanzar el objetivo y mitigar el riesgo. Evaluación: Se efectuará un arqueo de cheques rechazados. Ver PT E-2
3	Dar seguimiento a los saldos de clientes trasladados a los abogados	Operacional	(1) Los abogados no realizan los cobros a clientes. (2) Los abogados realizan el cobro y no lo notifican al departamento de Créditos.	2	4	8	Medio	(1) y (2) Consultar mensualmente por escrito a los abogados el status de cobro de cada cliente moroso.	Los controles son suficientes para alcanzar el objetivo y mitigar el riesgo. Evaluación: Se verificará el status de cada uno de los clientes que se encuentran con los abogados. Ver PT E-1-3
4	Enviar estados de cuenta a los clientes	Operacional	(1) Los estados de cuenta no los este recibiendo el cliente. (2) Los clientes no estén de acuerdo con su saldo.	2	2	4	Bajo	(1) Los estados de cuenta se envían quincenalmente a los clientes por medio del mensajero, firmando de recibido en cuaderno de conocimientos. (2) Existe una anotación en los estados de cuenta donde se indica que de no estar de acuerdo con el saldo	Los controles son suficientes para alcanzar el objetivo y mitigar el riesgo. Evaluación: Se enviará una circularización de saldos de los clientes que sumen más del 50% del total de la cartera. Ver PTE-1-2
5	Liberar ordenes de venta que se encuentren bloqueadas por créditos	Operacional	(1) Liberar ordenes de venta de clientes que tengan saldos morosos o sobrepasen su límite de crédito, sin que exista compromiso de pago. (2) Incremento en el saldo moroso del cliente.	4	4	16	Alto	(1) y (2) Debe existir un compromiso de pago por parte del cliente o la autorización de la Gerencia para liberar la orden de venta.	Los controles son suficientes para alcanzar el objetivo y mitigar el riesgo. Evaluación: Se verificarán los saldos de los clientes vrs. el límite de crédito. Ver PT E-1-6
6	Mantener actualizada la base de datos de los clientes en el sistema	Operacional	(1) Cliente efectúa algún cambio como dirección, número de teléfono, contacto, etc. y el mismo no se actualiza en el sistema. (2) Base de datos en el sistema desactualizada.	1	2	2	Bajo	(1) y (2) Enviar al cliente por lo menos 1 vez al año un listado con los datos registrados en el sistema para que los mismos sean confirmados.	Los controles son suficientes para alcanzar el objetivo y mitigar el riesgo. Evaluación: Se verificarán los datos consignados en el sistema de los clientes a quienes se les efectuará la circularización de saldos. Ver PT E-1-2-3

Probabilidad o impact 1 = Insignificante 2 = Leve 3 = Moderado 4 = Grave 5 = Catástrofico
Riesgo: 0 - 5 = Bajo 6 - 10 = Medio 11 - más = Alto

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	CC-5 2/2
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	17/07/2012

EVALUACIÓN DE RIESGOS Y ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	Objetivo	Tipo Objetivo	Factor de riesgo	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Calificación del Riesgo	Acciones / Actividades de Control	Evaluación / Conclusión
7	Efectuar los cobros a saldos pendientes de empleados	Operacional	(1) Empleado dado de baja en la empresa y aun tiene un saldo por cobrar. (2) No ha sido descontado en la nómina el saldo por cobrar al empleado.	2	5	10	Medio	(1) El departamento de Recursos Humanos, al momento de darle de baja a un empleado debe notificar al departamento de Créditos y Cobros para que este verifique si existe algún saldo por cobrar y descontarlo de la liquidación laboral. (2) Cuando se genere un saldo por cobrar al empleado el Departamento de Créditos debe notificar al departamento de Recursos Humanos para que efectúe el descuento correspondiente en la nómina de sueldos.	Los controles son suficientes para alcanzar el objetivo y mitigar el riesgo. Evaluación: Se verificará que se estén efectuando los descuentos en nómina a los empleados que tienen un saldo por cobrar. Ver PT E-3
8	Dar de alta en el sistema a los nuevos clientes	Información Financiera	(1) Dar de alta en el sistema a clientes que no tienen completa su documentación. (2) No tener la autorización de la Gerencia.	3	4	12	Alto	(1) Antes de dar de alta a un cliente en el sistema, llenar un check list para verificar que la documentación en el archivo se encuentre completa. (2) La Gerencia autoriza la apertura de clientes.	Los controles son suficientes para alcanzar el objetivo y mitigar el riesgo. Evaluación: Se revisarán los expedientes de algunos clientes para verificar que la documentación solicitada para la apertura este completa. Ver PTE-1-4
9	Analizar los saldos acreedores	Información Financiera	(1) Saldos acreedores reflejados en la cartera de clientes	2	2	4	Bajo	(1) Analizar mensualmente los saldos acreedores, reclasificarlos al Pasivo y darle el debido seguimiento.	Los controles son suficientes para alcanzar el objetivo y mitigar el riesgo. Evaluación: Se verificará el origen de los saldos acreedores. Ver PTE-1-7
10	Dar de baja a las cuentas incobrables	Información Financiera/ Cumplimiento	(1) Dar de baja un saldo incobrable sin tener el soporte adecuado. (2) No tener la autorización de la Gerencia.	2	4	8	Medio	(1) Documentar en el expediente del cliente los requerimientos de cobro efectuados. (2) La Gerencia autoriza la baja de una cuenta incobrable.	Los controles son suficientes para alcanzar el objetivo y mitigar el riesgo. Evaluación: Se verificarán los saldos de clientes mayores a 91 días de antigüedad. Ver PTE-1-3
11	Registrar en el sistema los cobros recibidos de los clientes	Información Financiera/ Cumplimiento	(1) Cobros recibidos y no registrados en el sistema oportunamente. (2) Registrar el cobro en el cliente incorrecto.	2	3	6	Medio	(1) y (2) Generar un reporte de los cobros registrados en el sistema y que el mismo sea revisado por el Jefe de Créditos y Cobros.	Los controles son suficientes para alcanzar el objetivo y mitigar el riesgo. Evaluación: Se revisarán reportes de cobros para verificar que los mismos hallan sido registrados en el sistema en forma correcta y oportuna. Ver PTE-1-8

Probabilidad o impact 1 = Insignificante 2 = Leve 3 = Moderado 4 = Grave 5 = Catástrfico
Riesgo: 0 - 5 = Bajo 6 - 10 = Medio 11 - más = Alto

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

CÉDULA DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO
HALLAZGOS GENERALES

P.T. No.:	CC-6 1/5
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	27/07/2012

No.	Deficiencia	Recomendación	Comentario del Encargado	P.T. No.	Hallazgo No.
1	No se han establecido objetivos para el área de Créditos y Cobros	Implementar los 4 objetivos propuestos para el área de Créditos y Cobros: Estratégicos, Operacionales, Información Financiera y Cumplimiento	De acuerdo: Se estarán implementando los objetivos propuestos	CC-1	1
2	No se cuenta con una matriz de riesgos	Implementar la matriz de riesgos propuesta	De acuerdo: Se estará implementando la matriz de riesgos	CC-5	2
3	Al evaluar los 8 componentes de COSO ERM, se observaron algunas debilidades	Implementar las acciones correctivas propuestas para fortalecer el control interno	De acuerdo: Se estarán considerando las acciones correctivas	EE-1	3
4	No existe un manual de Políticas y Procedimientos del área de Créditos y Cobros	Elaborar un manual de Políticas y Procedimientos de Cuentas por Cobrar a Clientes	De acuerdo: El Jefe de Créditos y Cobros estará a cargo de la elaboración de un manual de Políticas y Procedimientos para el área de Créditos y Cobros	CC-4	4

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

CÉDULA DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO
HALLAZGOS ESPECÍFICOS

P.T. No.:	CC-6 2/5
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	27/07/2012

No.	Deficiencia	Recomendación	Comentario del Encargado	P.T. No.	Hallazgo No.
5	Al momento de ser entregado el repuesto el cliente no firma de recibido ningun documento	Es indispensable dejar la evidencia de entrega del producto por medio de la firma del cliente en la Orden de Entrega	De acuerdo: Se estará solicitando la firma al cliente	CC-2	15
6	No existe un control por escrito de las facturas originales que se entregan a los cobradores	Implementar un cuadro de control donde se anote la factura entregada al cobrador, fecha y la firma del mismo	De acuerdo: Se empezará a llevar dicho control	CC-3	19
7	No se efectúan arqueos de contraseñas y/o facturas que tienen los cobradores en su poder	Se deben efectuar arqueos de contraseñas y/o facturas en forma periódica y sorpresiva (por lo menos una vez al mes)	De acuerdo: A partir del próximo mes iniciaran con este proceso	CC-3	20
8	Las comisiones pagadas a los cobradores es tabulada en una hoja de excel por el Jefe de Créditos, y trasladada a Recursos Humanos para su pago, nadie revisa dicho cálculo	Las comisiones que serán pagadas a los cobradores deben ser revisadas por una persona de Finanzas	De acuerdo: Se estará trasladando el cálculo de comisiones a cobradores al Contador General para su revisión	CC-4	21
9	Durante la verificación de las referencias crediticias de un nuevo solicitante de crédito no se deja evidencia, de la persona que proporcionó los datos, ni la información que indicó	Dejar evidencia de la verificación de las referencias crediticias, como el nombre, cargo, fecha y la información proporcionada	De acuerdo: Se estará anexando una hoja al archivo del cliente con la información de las referencias crediticias (nombre, cargo, fecha y la información proporcionada)	CC-4	22
10	Para los nuevos solicitantes de crédito, no se les solicitan Estados Financieros	Solicitar los Estados Financieros (de preferencia auditados) a los nuevos solicitantes de crédito, para determinar mediante análisis financieros su capacidad endeudamiento, y evaluar el límite de crédito que se le puede proporcionar	De acuerdo: A los nuevos solicitantes de crédito, se les estará solicitando los Estados Financieros para los análisis respectivos	CC-4	23
11	Los talonarios de recibos de caja que se entregan a los cobradores, se anotan en una hoja, sin embargo la misma no es firmada de recibido por los cobradores	Se debe dejar evidencia de la entrega de los recibos de caja a los cobradores, mediante una firma	De acuerdo: A partir de esta fecha se solicitará la firma de los cobradores al momento de entregarse los recibos de caja	CC-4	16

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

CÉDULA DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO
HALLAZGOS ESPECÍFICOS

P.T. No.:	CC-6 3/5
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	27/07/2012

No.	Deficiencia	Recomendación	Comentario del Encargado	P.T. No.	Hallazgo No.
12	No se esta llevando un control del correlativo de los recibos de caja utilizados por los cobradores	Es indispensable llevar un control del correlativo de los recibos de caja utilizados por los cobradores, para evitar que un jineteo de fondos o malversación de los mismos	De acuerdo: Se empezará a llevar dicho control de los recibos de caja utilizados	CC-4, CC-3	17
13	Las cajitas donde se encuentran las contraseñas de facturas proporcionadas por los clientes, se dejan en un escritorio sin llave	Las contraseñas de facturas proporcionadas por los clientes deben ser resguardadas en un lugar seguro y bajo llave	De acuerdo: Se asignará un archivo con llave, para resguardar las contraseñas de facturas. Dicha llave será custodiada por el auxiliar de Créditos II	CC-4	18
14	En los cobros a clientes morosos no se esta dejando evidencia del mismo	Dejar evidencia en el expediente de los cobros a clientes morosos, llamadas telefónicas, cartas, e-mail, etc.	De acuerdo: A partir de la fecha se estará dejando la evidencia de cobro en el expediente del cliente moroso	CC-4	24
15	Los saldos de los clientes que son trasladados al abogado para demanda Jurídica no se le esta dando el debido seguimiento	Se debe solicitar al abogado por lo menos cada 2 meses un detalle de las acciones legales efectuadas con el cliente moroso y dejarlas documentadas en el expediente.	De acuerdo: A partir de la fecha se estará solicitando dicha información al abogado.	CC-4	25
16	Falta de supervisión en la planificación de los cobros	Es necesario que exista una adecuada supervisión en la planificación de los cobros que deben realizar los cobradores diariamente	De acuerdo: Los auxiliares de de Créditos estarán dando el debido seguimiento diariamente a la planificación de los cobros	CC-3	26
17	El cliente 2109 -Alimentos Confianza, S.A. tiene un crédito de 60 días el cual no fue autorizado por la Gerencia, y la política establece son 30 días.	Asignar 30 días de crédito al cliente, de acuerdo a la política de Créditos y Cobros. Asimismo revisar que todos los clientes tengan asignado dicho plazo.	De acuerdo: Se asignará 30 días de crédito al cliente 2098-SERVICIOS DE PRIMERA, S.A.	E-1-1-1	13
18	En la base de datos de clientes en el sistema de cómputo, existen 3 clientes que no tienen su información general actualizada, siendo estos: * Héctor Cooper = Desactualizada la dirección, # de teléfono y # de fax. * Repuestos Hnos. Cabrera = Desactualizado el e-mail y nombre del contacto * Autoservicios Nueva Generación = Desactualizada la dirección y el e-mail	A efecto de tener una base de datos de clientes confiable dentro del sistema de cómputo, es necesario actualizar en la misma cualquier cambio que tengan los clientes, como dirección, # de teléfono, # de fax, e-mail y nombre del contacto.	De acuerdo: Se estará enviando una circular a todos los clientes para que confirmen sus datos actuales.	E-1-2-3	14

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

CÉDULA DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO
HALLAZGOS ESPECÍFICOS

P.T. No.:	CC-6 4/5
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	27/07/2012

No.	Deficiencia	Recomendación	Comentario del Encargado	P.T. No.	Hallazgo No.
19	En la circularización de saldos, el cliente 1789 Los 3 Hermanos, S.A. indicó su inconformidad, y en parte se debió al recibo de caja # F09182 extendido el 29/06/2012 por Q 3,910.26, el cual no fue registrado oportunamente ya que se encontraba trasapelado	El Jefe de Créditos y Cobros, debe verificar que todo lo cobrado, sea registrado oportunamente.	De acuerdo: El Jefe de Créditos y Cobros verificará diariamente que todos los cobros efectuados sean registrados	E-1-2-6	11
20	En la circularización de saldos, el cliente 1609 Repuestos Figueroa, S.A. indicó su inconformidad, y en parte se debió a que los cheques post-fechaos # 293837 y 293987 por Q 40,394.34 no fueron depositados el 25/06/2012, por olvido del encargado	Se debe implementar un control de cheques post-fechaos que permita su cobro en la fecha estipulada, y al cual debe darse un estricto seguimiento por parte del Jefe de Créditos y Cobros.	De acuerdo: Se implementará el control de cheques post-fechaos, y el seguimiento lo hará el Jefe de Créditos y Cobros	E-1-2-6	9
21	Existen 2 clientes que tienen convenios de pago: 1110 Importadora Los Unicos, S.A. y 1954 Mario Rodolfo Salguero, sin embargo no existe ningún documento que formalice y autorice dicho convenio	Se debe emitir un documento con el abogado, que formalice y autorice los convenios de pago con los clientes	De acuerdo: Se solicitará al abogado emitir un documento que formalice los convenios de pago, y se solicitará a los clientes que lo firmen	E-1-3	10
22	En la revisión de expedientes de 5 clientes no se observaron documentos que son requeridos para la apertura de un crédito	Revisar los expedientes de todos los clientes y solicitar los documentos que hacen falta.	De acuerdo: Se efectuará esta revisión de expedientes y se solicitará por medio de una carta la documentación que hace falta.	E-1-4	12
23	Durante nuestro arqueo de contraseñas de pago y cobros posteriores se observó que existe falta de supervisión y coordinación en la entrega de las facturas a los clientes, debido a que algunas facturas son entregadas hasta 15 días después de emitida, y esto provoca que los clientes se tomen más días de crédito, ya que la mayor parte de ellos empiezan a considerar sus días de crédito a partir del día en que reciben las facturas	Ejercer mayor control y coordinación en la fecha de entrega de las facturas a los clientes, teniendo como meta entregarlas en un máximo de 3 días después de emitida. Esto contribuirá a reducir los saldos mostrados en cartera con antigüedad.	De acuerdo: Se efectuará el control de entrega de facturas, y si fuere necesario se contratará a un cobrador mas.	E-1-5	8
24	Existen varios clientes que tienen un sobregiro en sus límites de crédito.	Efectuar un análisis del límite de crédito que tiene asignado cada cliente (considerando las ventas y cobros) y solicitar el incremento del mismo a la Gerencia. Dicho análisis debe ser efectuado por lo menos cada trimestre.	De acuerdo: Se efectuará el análisis del límite de crédito, y en lo sucesivo cada 3 meses	E-1-6	5

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

P.T. No.:	CC-6 5/5
Hecho por:	JJR
Fecha:	16/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	27/07/2012

CÉDULA DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO
HALLAZGOS ESPECÍFICOS

No.	Deficiencia	Recomendación	Comentario del Encargado	P.T. No.	Hallazgo No.
25	Hay algunos clientes que tienen un sobregiro en su límite de crédito, y presentan un antigüedad de saldos mayor a 31 días, lo que significa que se les sigue vendiendo a pesar de tener facturas vencidas.	Los clientes que sobrepasen su límite de crédito, y tengan facturas vencidas, no se les debe liberar la venta, a menos que se tenga un cobro pendiente de ser registrado.	De acuerdo: Se les enviará un comunicado a los clientes indicándoles que no se efectuaran liberaciones de ventas, cuando se tengan facturas vencidas.	E-1-6	6
26	Durante la revisión de la autorización en los límites de crédito mayores a Q 75,000 por parte de la Gerencia se observó que algunos carecían del mismo	Todos los límites de crédito deben estar debidamente autorizados por escrito, por parte de la Gerencia	De acuerdo: Se solicitará a la Gerencia la autorización por escrito de los límites de crédito	E-1-6	7
27	No existe una revisión de los cobros registrados en el sistema	El Jefe de Créditos y Cobros debe revisar que los cobros se estén registrando en forma oportuna y a los clientes correctos	De acuerdo: A partir de la presente fecha se estará efectuando dicha revisión	E-1-8	27
28	Se observó que no se está dando el debido seguimiento al cobro de los cheques rechazados debido a que 2 cheques se encontraban trasapelados en el escritorio del Jefe de Créditos y Cobros (uno de mayo y otro de junio)	Es indispensable dar el debido seguimiento al cobro de los cheques rechazados, por medio de un control donde se anote la fecha de la recepción del cheque y la recuperación del mismo.	De acuerdo: Se estará llevando un control de los cheques rechazados así como su recuperación.	E-2	28
29	Durante la revisión de los cheques rechazados se observó que a los clientes no se les está efectuando ningún cobro administrativo.	Por cada cheque rechazado debe existir un cobro administrativo de Q 100.00	De acuerdo: Se estará enviando una circular a todos los clientes para notificarles sobre dicho cobro administrativo por cheque	E-2	29
30	Se observó que no existe un adecuado control de las cuentas por cobrar a empleados, debido a que existen algunos empleados a los cuales no se les ha empezado a efectuar su descuento en nómina, y su compra la realizaron en meses anteriores	Es necesario llevar un adecuado control de las cuentas por cobrar a los empleados, generando mensualmente el listado de dichas cuentas por cobrar, el descuento a aplicar y luego trasladarlo al departamento de Recursos Humanos, para el descuento correspondiente	De acuerdo: Se empezará a llevar dicho control de cuentas por cobrar a empleados en forma mensual	E-3	30
31	Existe una falta de comunicación del Departamento de Recursos Humanos hacia el Departamento de Créditos, ya que cuando se le da de baja a un empleado, Recursos Humanos no está notificando a Créditos sobre el mismo	Es indispensable que al momento de ocurrir una baja de empleado se notifique inmediatamente al departamento de Créditos, para que este verifique si existe alguna cuenta por cobrar y descontársela en la liquidación laboral	De acuerdo: Se está efectuando dicha notificación al departamento de Créditos, al existir una baja de empleado	E-3	31

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

CÉDULA CENTRALIZADORA DE BALANCE GENERAL

P.T. No.:	BG
Hecho por:	JJR
Fecha:	17/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	24/07/2012

Cuenta	Saldo según contabilidad	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo según auditoría	Ref		
		Debe	Haber				
ACTIVO							
Propiedad, planta y Equipo - neto-	149,790.50			149,790.50	B		
Otros Activos	54,909.00			54,909.00	C		
Caja y Bancos	909,879.68	44,304.60	ϣA/R	954,184.28	D		
Cuentas por Cobrar - neto -	2,713,289.12	62,852.16	ϣA/R	179,967.24	ϣA/R	2,596,174.04	ϣ E
Inventarios	2,398,097.00			2,398,097.00	F		
TOTAL ACTIVO	6,225,965.30	107,156.76	179,967.24	6,153,154.82			
	Σ ϕ	Σ	Σ	Σ			
PATRIMONIO							
Capital	1,000,000.00			1,000,000.00	G		
Reserva Legal	94,890.00			94,890.00	H		
Utilidades Acumuladas	989,698.40			989,698.40	I		
Utilidades del Ejercicio Actual	539,489.58	83,623.01	ϣA/R	455,866.57	J		
PASIVO							
Reserva para Indemnizaciones	841,483.94			841,483.94	K		
Cuentas por Pagar	1,689,789.40		10,812.53	ϣA/R	1,700,601.93	L	
Prestaciones Laborales por Pagar	908,767.50			908,767.50	M		
ISR por Pagar	161,846.48			161,846.48	N		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	6,225,965.30	83,623.01	10,812.53	6,153,154.82			
	Σ ϕ	Σ	Σ	Σ			

Marcas de Auditoria:

- Σ = Sumado
- ϕ = Cotejado con Diario Mayor General
- ϣ = Viene de referencia

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

CÉDULA SUMARIA DE CUENTAS POR COBRAR

P.T. No.:	E
Hecho por:	JJR
Fecha:	17/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	24/07/2012

Cuenta	Saldo según contabilidad	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo según auditoría	Ref.
		Debe	Haber		
Cuentas por Cobrar a Clientes	2,667,005.09	10,812.53 U A/R	91,870.15 U A/R	2,585,947.47	U E-1
Cheques Rechazados	57,987.49		7,339.42 U A/R	50,648.07	U E-2
Cuentas por Cobrar a Empleados	25,980.54		1,375.42 U A/R	24,605.12	U E-3
Anticipo a Proveedores	8,900.00			8,900.00	
Otras Cuentas por Cobrar	5,909.40			5,909.40	
Total de Cuentas por Cobrar	2,765,782.52	10,812.53	100,584.99	2,676,010.06	
(-) Reserva Ctas. Incobrables	(52,493.40)	52,039.63 U A/R	79,382.25 U A/R	(79,836.02)	U E-4
TOTALES	2,713,289.12	62,852.16	179,967.24	2,596,174.04	U BG
	$\Sigma \phi$	Σ	Σ	Σ	

CONCLUSIONES:

Con base en los resultados de nuestras pruebas de auditoría interna realizadas y en la evaluación del control interno de las Cuentas por Cobrar a Clientes, se concluye que:

1. Se examinó el rubro de Cuentas por Cobrar conforme a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), de acuerdo con procedimientos y técnicas de auditoría, y la evaluación del control interno de acuerdo a COSO ERM.
2. Existen deficiencias de control interno en la apertura de clientes, registro, resguardo y recuperación de la cartera de clientes, cheques rechazados y la cuenta por cobrar a empleados, las cuales están documentadas en las cédulas sub-analíticas y enumeradas en el informe de auditoría interna así como en la cédula de Deficiencias de Control Interno PT CC-6, con las debidas recomendaciones las cuales deben seguirse para fortalecer el control interno.
3. Las cifras presentadas en los Estados Financieros al 30 de junio 2012, no muestran razonablemente la situación financiera de las Cuentas por Cobrar, por lo que es necesario efectuar los ajustes y reclasificaciones sugeridos para mostrar razonablemente la situación financiera de las Cuentas por Cobrar en los Estados Financieros de la entidad.

Marcas de Auditoría:

- Σ = Sumado
- ϕ = Cotejado con Diario Mayor General
- U = Viene de referencia
- U = Va hacia referencia

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1
Hecho por:	JJR
Fecha:	17/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

CÉDULA ANALÍTICA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES

Clasificación	Cantidad de clientes	ANTIGÜEDAD DE SALDOS					Saldo Total	Ref
		Corriente	0-30 días	31-60 días	61-90 días	91-mas días		
Cientes de Repuestos	54 90%	1,745,181.33 65%	450,575.38 17%	94,263.37 4%	37,170.94 1%	22,524.31 1%	2,349,715.33 88%	↗ E-1-1
Cientes con Convenios de Pago	2 3%	-	-	-	4,050.84 0%	113,735.50 4%	117,786.34 4%	↗ E-1-1
Cientes con Demandas Jurídicas	4 7%	-	-	-	-	199,503.42 7%	199,503.42 7%	↗ E-1-1
TOTALES	60 100%	1,745,181.33 65%	450,575.38 17%	94,263.37 4%	41,221.78 2%	335,763.23 13%	2,667,005.09 100%	ϕ
(-) Ajustes y Reclasificaciones		(29,581.81)	(3,910.26)			(47,565.55)	(81,057.62)	↗ A/R
Saldos según Auditoría	Σ	1,715,599.52	446,665.12	94,263.37	41,221.78	288,197.68	2,585,947.47	↗ E

CONCLUSIONES:

1. La antigüedad de saldos mayores a 91 días representan el un porcentaje muy elevado (13% del total de la cartera) . Dichos saldos fueron analizados en el PT E-1-3, proponiendo ajustes y reclasificaciones detallados en el PT A/R, así como las recomendaciones correspondientes enumeradas en el informe de auditoria interna.
2. Se efectuó una validación de los saldos mostrados en la antigüedad , concluyendo que los mismos son razonables. Ver PT E-1-1-1
2. El saldo final de las Cuentas por Cobrar a Clientes es de Q 2,585,947.47; incluye ajustes y reclasificaciones.

Marcas de Auditoría:

- Σ = Sumado
- ϕ = Cotejado con Diario Mayor General
- ↗ = Viene de referencia
- ↖ = Va hacia referencia

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-1 1/2
Hecho por:	JJR
Fecha:	17/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

CÉDULA SUB-ANALÍTICA CARTERA DE CLIENTES

Código	Nombre del Cliente	ANTIGÜEDAD DE SALDOS					Saldo Total	Ref
		Corriente	0-30 días	31-60 días	61-90 días	91-más días		
CLIENTES DE REPUESTOS								
1087	PARTES LA NEBULOSA	2,319.19					2,319.19	
1098	AUTOREPUESTOS MUÑOZ, S.A.	2,890.54	6,808.96				9,699.50	
1231	REPUESTOS HNOS. CABRERA	49,906.64	25,235.01	12,797.18			87,938.83	U E-1-2, U E-1-1-1
1232	HECTOR PEREZ BAMACA	29,921.09					29,921.09	
1233	ENRIQUE SAGASTUME	28,825.59					28,825.59	U E-1-5
1234	FERNANDO SANTOS	11,629.93					11,629.93	
1298	TALLER AUTOMOTRIZ EL REY SOL	50,997.96	9,753.70				60,751.66	
1399	TRANSPORTES DEL NORTE, S.A.	204,877.41	39,840.00			4,240.76	248,958.17	U E-1-3, U E-1-2
1409	DISTRIBUIDORA LAS VACAS, S.A.	13,635.25					13,635.25	
1450	TALLER LA BENDICION	33,337.90	1,460.13	4,345.00			39,143.03	
1467	HECTOR COOPER	162,505.01					162,505.01	U E-1-2
1487	REPUESTOS CPA, S.A.	10,158.16	9,990.66				20,148.82	
1534	TALLERES BARRERA	(397.43)					(397.43)	U E-1-1-1
1535	AUTO SERVICIOS NUEVA GENERAC	43,556.81	32,203.15		3,449.00		79,208.96	U E-1-2
1540	INMOBILIARIA FE	12,690.84	16,596.56				29,287.40	
1560	JORGE SALAMANCA	(1,881.09)					(1,881.09)	
1570	COMERCIAL ELECTROLUX, S.A.	15,663.83	37,478.46		13,456.00		66,598.29	U E-1-5
1609	REPUESTOS FIGUEROA, S.A.	74,391.04					74,391.04	U E-1-2
1789	LOS 3 HERMANOS, S.A.	145,867.40	12,310.50				158,177.90	U E-1-2
1803	AVANZADOS 2, S.A.	59,734.43					59,734.43	
1807	INGENIO LA ESPERANZA	38,496.70					38,496.70	
1817	AUTOMECANICA EXPRESS, S.A.	54,549.47					54,549.47	
1865	OPERADORA DEL NORTE, S.A.	82,845.06					82,845.06	U E-1-2, U E-1-1-1
1890	SUPER AUTO REPUESTOS FOX, S.A.	31,778.62	67,623.42				99,402.04	U E-1-2
1897	REPUESTOS GODINEZ, S.A.	2,278.51	39,803.00				42,081.51	
1903	SEGUROS SIN FIN, S.A.	546.52		23,456.00		813.35	24,815.87	U E-1-3
1956	DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS, S.A.	3,010.75	1,020.52				4,031.27	
1981	ALMAGUATE, S.A.	34,476.00	256.69		445.00		35,177.69	
1987	ASEGURADORA TOTAL, S.A.	26,371.72	22,732.56		234.00		49,338.28	U E-1-5
2098	SERVICIOS DE PRIMERA, S.A.	14,952.67	23,456.00				38,408.67	
2105	MARCO ANTONIO PAPA	(8,534.01)					(8,534.01)	
2108	DHL, S.A.	36,484.54	23,423.00				59,907.54	
2109	ALIMENTOS CONFIANZA, S.A.		4,173.89				4,173.89	U E-1-1-1
2169	WHIRLPOOL CENTROAMERICA, S.A.	3,542.51	1,884.57				5,427.08	
2195	DISNISA, S.A.	12,296.44					12,296.44	
2200	AVICOLA LA VILLA, S.A.	175,084.67					175,084.67	U E-1-2
2204	LA SANJUANERA, S.A.	102,347.20					102,347.20	U E-1-2
2222	SUPER SERVICIO PINEDA, S.A.	3,420.99					3,420.99	
2304	COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	2,975.58	4,513.32		1,604.40		9,093.30	
2309	VEHÍCULOS Y MAS, S.A.	952.95					952.95	
2341	CENTRAL DE MATERIALES, S.A.		36,437.72	10,693.27			47,130.99	U E-1-5
2345	INGENIO NUEVA AVENTURA				8,886.60	17,470.20	26,356.80	U E-1-3
2346	OPERADORA DEL SUR, S.A.	9,767.98					9,767.98	U E-1-1-1
2347	AUTOPARTES, S.A.	3,354.43	0.01				3,354.44	
2349	REPUESTOS CONTINENTAL, S.A.		180.00				180.00	
2350	AUTOREPUESTOS VILLAGRÁN	3,207.32	2,108.64	4,197.43			9,513.39	
2356	SERVICIOS GENERALES, S.A.	11,473.12	1,012.71	12,437.92			24,923.75	
2408	ELECTROMECAÁNICA IBÁÑEZ, S.A.	59,345.12					59,345.12	
2876	CENTRAL DEL NORTE, S.A.	10,469.00					10,469.00	

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-1 2/2
Hecho por:	JJR
Fecha:	17/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

CÉDULA SUB-ANALÍTICA CARTERA DE CLIENTES

Código	Nombre del Cliente	ANTIGÜEDAD DE SALDOS					Saldo Total	Ref.
		Corriente	0-30 días	31-60 días	61-90 días	91-más días		
2878	RESORTES DE ORIENTE, S.A.	3,394.94	7,836.35				11,231.29	
2896	REASEGUROS CONFIANZA, S.A.	14,797.77					14,797.77	
3830	GERARDO PINEDA	15,756.11	16,145.02	12,158.93			44,060.06	
3838	EMBOTELLADORA MARINA, S.A.	9,725.56	6,290.83	14,177.64	9,095.94		39,289.97	∪ E-1-1-1, ∪ E-1-5
3890	INGENIO LAS MARGARITAS	35,382.59					35,382.59	
TOTAL CLIENTES DE REPUESTOS		1,745,181.33	450,575.38	94,263.37	37,170.94	22,524.31	2,349,715.33	∪ E-1
		Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	
CLIENTES CON CONVENIOS DE PAGO								
1110	IMPORTADORA LOS ÚNICOS, S.A.				4,050.84	45,623.69	49,674.53	∪ E-1-3
1954	MARIO RODOLFO SALGUERO					68,111.81	68,111.81	∪ E-1-3, ∪ E-1-2
TOTAL CLIENTES CON CONVENIOS DE PAGO		-	-	-	4,050.84	113,735.50	117,786.34	∪ E-1
					Σ	Σ	Σ	
CLIENTES CON DEMANDAS JURÍDICAS								
1299	BATERÍAS, ETC.					42,511.44	42,511.44	∪ E-1-3
1349	COMPAÑÍA DE REPUESTOS, S.A.					55,217.12	55,217.12	∪ E-1-3
1587	AUTOSERVICIOS CENTRAL, S.A.					34,610.17	34,610.17	∪ E-1-3
1634	DISTRIBUIDORA UNIVERSAL, S.A.					67,164.69	67,164.69	∪ E-1-3
TOTAL CLIENTES CON DEMANDAS JURÍDICAS		-	-	-	-	199,503.42	199,503.42	∪ E-1
						Σ	Σ	
TOTALES		1,745,181.33	450,575.38	94,263.37	41,221.78	335,763.23	2,667,005.09	ϕ
		65%	17%	4%	2%	13%	100%	
	(-) Ajustes y Reclasificaciones	(29,581.81)	(3,910.26)			(47,565.55)	(81,057.62)	
TOTAL SEGÚN AUDITORÍA		1,715,599.52	446,665.12	94,263.37	41,221.78	288,197.68	2,585,947.47	∪ E-1
		Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

- * Se seleccionó a 6 clientes para verificar la correcta clasificación de los saldos en la antigüedad. Ver PT E-1-1-1
- * Se seleccionó a 10 clientes y se verificó que los nombres descritos en la antigüedad coincidieran con los registros auxiliares. Ver PT E-1-1-2
- * Fueron seleccionados clientes que representen más del 50% del total de la cartera, para la circularización. Ver PT E-1-2
- * Se verificaron los saldos de los clientes con antigüedad mayor a 91 días. Ver PT E-1-3
- * Se seleccionó a 5 clientes para verificar la documentación que se encuentra en su archivo. Ver PT E-1-4
- * Se realizó un arqueo de contraseñas o facturas originales, de 5 clientes. Ver PT E-1-5
- * Se verificó el límite de crédito de cada cliente y se comparó con el saldo que tiene. Ver PT E-1-6
- * Se verificaron los saldos acreedores que muestra la cartera. Ver PT E-1-7
- * Se revisó que los cobros estuvieran correcta y oportunamente registrados en el sistema, durante 3 días. Ver PT E-1-8

CONCLUSIÓN:

Con base en los resultados de nuestras pruebas de auditoría interna realizadas y en la evaluación del control interno de las Cuentas por Cobrar a Clientes, se concluye que existen deficiencias de control interno en la apertura de clientes, registro, resguardo y recuperación de la cartera, las cuales están enumeradas en el informe de auditoría interna, con las debidas recomendaciones las cuales deben seguirse para fortalecer el control interno.

Marcas de Auditoría:

- Σ = Sumado
- ϕ = Cotejado con Diario Mayor General
- ∪ = Viene de referencia
- ∩ = Va hacia referencia

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-1-1 1/3
Hecho por:	JJR
Fecha:	17/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

CÉDULA SUB-ANALÍTICA "VALIDACIÓN DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS"

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA		Literal	% Muestra (*)
Población	60 clientes	(P)	
Tamaño de la muestra	6 clientes	(TM)	10%
Intervalo de selección	10	(IS)	
Número aleatorio inicio	3	(NA)	

Tamaño de la muestra	Partida Seleccionada (PS)
1	3
2	13
3	23
4	33
5	43
6	53

Procedimiento de selección:
 Para la selección de la muestra se realizó en base al muestreo estadístico denominado "Sistemático". El cual consiste en determinar la muestra así:

PASO 1: Determinar la cantidad de la población. (P) cantidad de registro que se tiene en el archivo objeto de revisión.

PASO 2: Determinar el tamaño de la muestra. (TM) esta muestra será con base a nuestro criterio de evaluación o la cantidad de muestra que necesitamos evaluar.

PASO 3: Determinar el intervalo de selección. (IS) este es obtenido mediante la división del total de la población entre la muestra requerida a evaluar. Así: $(P) / (TM) = (IS)$.

PASO 4: Selección del número aleatorio inicial. (NA) el cual no deberá ser mayor al número del intervalo de selección.

PASO 5: Con lo anterior, iniciamos nuestra selección (PS) en el número aleatorio seleccionado que para nuestro caso es el número 3, a este número le sumamos el intervalo de selección 10 y nos da el resultado de 13, luego a este número le volvemos a sumar el intervalo de selección 10 y obtenemos 23, y así sucesivamente hasta obtener 6 números que representan la muestra a evaluar.

(*) % de acuerdo a la Política del Departamento de Auditoría Interna

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-1-1 2/3
Hecho por:	JJR
Fecha:	17/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

CÉDULA SUB-ANALITICA "VALIDACIÓN DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS"

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

No.	Código	Nombre del cliente	Saldo en Q	PS
1	1087	PARTES LA NEBULOSA	2,319.19	
2	1098	AUTOREPUESTOS MUÑOZ, S.A.	9,699.50	
3	1231	REPUESTOS HNOS. CABRERA	87,938.83	PS
4	1232	HÉCTOR PÉREZ BAMACA	29,921.09	
5	1233	ENRIQUE SAGASTUME	28,825.59	
6	1234	FERNANDO SANTOS	11,629.93	
7	1298	TALLER AUTOMOTRIZ EL REY SOL	60,751.66	
8	1399	TRANSPORTES DEL NORTE, S.A.	248,958.17	
9	1409	DISTRIBUIDORA LAS VACAS, S.A.	13,635.25	
10	1450	TALLER LA BENDICIÓN	39,143.03	
11	1467	HÉCTOR COOPER	162,505.01	
12	1487	REPUESTOS CPA, S.A.	20,148.82	
13	1534	TALLERES BARRERA	(397.43)	PS
14	1535	AUTO SERVICIOS NUEVA GENERACIÓ	79,208.96	
15	1540	INMOBILIARIA FE	29,287.40	
16	1560	JORGE SALAMANCA	(1,881.09)	
17	1570	COMERCIAL ELECTROLUX, S.A.	66,598.29	
18	1609	REPUESTOS FIGUEROA, S.A.	74,391.04	
19	1789	LOS 3 HERMANOS, S.A.	158,177.90	
20	1803	AVANZADOS 2, S.A.	59,734.43	
21	1807	INGENIO LA ESPERANZA	38,496.70	
22	1817	AUTO MECÁNICA EXPRESS, S.A.	54,549.47	
23	1865	OPERADORA DEL NORTE, S.A.	82,845.06	PS
24	1890	SÚPER AUTO REPUESTOS FOX, S.A.	99,402.04	
25	1897	REPUESTOS GODÍNEZ, S.A.	42,081.51	
26	1903	SEGUROS SIN FIN, S.A.	24,815.87	
27	1956	DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS, S.A.	4,031.27	
28	1981	ALMAGUATE, S.A.	35,177.69	
29	1987	ASEGURADORA TOTAL, S.A.	49,338.28	
30	2098	SERVICIOS DE PRIMERA, S.A.	38,408.67	
31	2105	MARCO ANTONIO PAPA	(8,534.01)	
32	2108	DHL, S.A.	59,907.54	
33	2109	ALIMENTOS CONFIANZA, S.A.	4,173.89	PS
34	2169	WHIRLPOOL CENTROAMÉRICA, S.A.	5,427.08	
35	2195	DISNISA, S.A.	12,296.44	
36	2200	AVÍCOLA LA VILLA, S.A.	175,084.67	
37	2204	LA SANJUANERA, S.A.	102,347.20	
38	2222	SÚPER SERVICIO PINEDA, S.A.	3,420.99	
39	2304	COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	9,093.30	
40	2309	VEHÍCULOS Y MAS, S.A.	952.95	
41	2341	CENTRAL DE MATERIALES, S.A.	47,130.99	
42	2345	INGENIO NUEVA AVENTURA	26,356.80	
43	2346	OPERADORA DEL SUR, S.A.	9,767.98	PS
44	2347	AUTOPARTES, S.A.	3,354.44	
45	2349	REPUESTOS CONTINENTAL, S.A.	180.00	
46	2350	AUTOREPUESTOS VILLAGRÁN	9,513.39	
47	2356	SERVICIOS GENERALES, S.A.	24,923.75	
48	2408	ELECTROMECAÁNICA IBÁÑEZ, S.A.	59,345.12	
49	2876	CENTRAL DEL NORTE, S.A.	10,469.00	
50	2878	RESORTES DE ORIENTE, S.A.	11,231.29	
51	2896	REASEGUROS CONFIANZA, S.A.	14,797.77	
52	3830	GERARDO PINEDA	44,060.06	
53	3838	EMBOTELLADORA MARINA, S.A.	39,289.97	PS
54	3890	INGENIO LAS MARGARITAS	35,382.59	
55	1110	IMPORTADORA LOS ÚNICOS, S.A.	49,674.53	
56	1954	MARIO RODOLFO SALGUERO	68,111.81	
57	1299	BATERÍAS, ETC.	42,511.44	
58	1349	COMPAÑÍA DE REPUESTOS, S.A.	55,217.12	
59	1587	AUTOSERVICIOS CENTRAL, S.A.	34,610.17	
60	1634	DISTRIBUIDORA UNIVERSAL, S.A.	67,164.69	
TOTAL CARTERA DE CLIENTES			2,667,005.09	

$\Sigma \phi$

PS Partida Seleccionada

Fuente: Cartera de Clientes proporcionada por el departamento de Créditos y Cobros

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-1-1 3/3
Hecho por:	JJR
Fecha:	17/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

CÉDULA SUB-ANALÍTICA "VALIDACIÓN DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS"

ANTIGÜEDAD DE SALDOS										
Tipo docto	No. Docto.	Fecha	Días	Corriente	0-30 días	31-60 días	61-90 días	91-mas días	Saldo Total	Ref
1231 - REPUESTOS HNOS. CABRERA										
Factura	A09347	05-jun-12	✓ 30	✓ 23,409.32					23,409.32	
Factura	A09367	07-jun-12	✓ 30	✓ 12,092.21					12,092.21	
Factura	A09387	07-jun-12	✓ 30	✓ 14,405.11					14,405.11	
Factura	A09021	09-may-12	✓ 30		✓ 15,098.32				15,098.32	
Factura	A09046	12-may-12	✓ 30		✓ 10,136.69				10,136.69	
Factura	A08812	15-abr-12	✓ 30			✓ 12,797.18			12,797.18	
SALDO	1231 - REPUESTOS HNOS. CABRERA			49,906.64	25,235.01	12,797.18	-	-	87,938.83	U E-1-1
				Σ φ	Σ φ	Σ φ			Σ φ	
1534 - TALLERES BARRERA										
Recibo caja	C09688	15-may-12	✓ 30	✓ (397.43)					(397.43)	
SALDO	1534 - TALLERES BARRERA			(397.43)	-	-	-	-	(397.43)	U E-1-1
				Σ φ					Σ φ	
1865 - OPERADORA DEL NORTE, S.A.										
Factura	A08932	02-may-12	✓ 30	✓ 54,098.32					54,098.32	
Factura	A09055	13-may-12	✓ 30	✓ 29,087.33					29,087.33	
Nota Cred.	B00283	05-may-12	✓ 30	✓ (340.59)					(340.59)	
SALDO	1865 - OPERADORA DEL NORTE, S.A.			82,845.06	-	-	-	-	82,845.06	U E-1-1
				Σ φ					Σ φ	
2109 - ALIMENTOS CONFIANZA, S.A.										
Factura	A08843	18-abr-12	✓ 60		✓ 4,173.89				4,173.89	
SALDO	2109 - ALIMENTOS CONFIANZA, S.A.			-	4,173.89	-	-	-	4,173.89	U E-1-1
					Σ φ				Σ φ	
2346 - OPERADORA DEL SUR, S.A.										
Factura	A09088	14-may-12	✓ 30	4,235.33					4,235.33	
Factura	A09132	20-may-12	✓ 30	5,532.65					5,532.65	
SALDO	2346 - OPERADORA DEL SUR, S.A.			9,767.98	-	-	-	-	9,767.98	U E-1-1
				Σ φ					Σ φ	
3838 - EMBOTELLADORA MARINA, S.A.										
Factura	A09135	20-may-12	✓ 30	✓ 9,725.56					9,725.56	
Factura	A08845	18-abr-12	✓ 30		✓ 6,290.83				6,290.83	
Factura	A08632	12-mar-12	✓ 30			✓ 5,409.43			5,409.43	
Factura	A08690	14-mar-12	✓ 30			✓ 8,768.21			8,768.21	
Factura	A08520	07-feb-12	✓ 30				✓ 8,585.00		8,585.00	
Factura	A08528	08-feb-12	✓ 30				✓ 510.94		510.94	
SALDO	3838 - EMBOTELLADORA MARINA, S.A.			9,725.56	6,290.83	14,177.64	9,095.94	-	39,289.97	U E-1-1
				Σ φ	Σ φ	Σ φ	Σ φ		Σ φ	
	TOTALES			151,847.81	35,699.73	26,974.82	9,095.94	-	223,618.30	
				68%	16%	12%	4%	0%	100%	
				Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

* Se observaron físicamente las copias de las facturas o documentos que integran el saldo del cliente, verificando que el monto y la fecha estén correctas.

DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO:

El cliente 2109 - ALIMENTOS CONFIANZA, S.A. tiene un crédito de 60 días el cual no fue autorizado por la Gerencia, y la política establece que son 30 días. PT CC-6. Ver recomendación en hallazgo No. 13 del informe de auditoría interna.

CONCLUSIÓN:

Con base en los resultados de la muestra seleccionada y de las pruebas de auditoría, se concluye que los saldos mostrados en la antigüedad, son razonables.

Marcas de Auditoría:

- Σ = Sumado
- φ = Cotejado con Antigüedad de Saldos
- U = Viene de referencia
- ✓ = Va hacia referencia
- ✓ = Documento observado físicamente, fecha y monto correcto

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-1-2 1/3
Hecho por:	JJR
Fecha:	17/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

CÉDULA SUB-ANALÍTICA "VALIDACIÓN NOMBRES DE CLIENTES"

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA		Literal	% Muestra (*)
Población	60 clientes	(P)	
Tamaño de la muestra	10 clientes	(TM)	17%
Intervalo de selección	6	(IS)	
Número aleatorio inicio	2	(NA)	

Tamaño de la muestra	Partida Seleccionada (PS)
1	2
2	8
3	14
4	20
5	26
6	32
7	38
8	44
9	50
10	56

Procedimiento de selección:
 Para la selección de la muestra se realizó en base al muestreo estadístico denominado "Sistemático". El cual consiste en determinar la muestra así:

PASO 1: Determinar la cantidad de la población. (P) cantidad de registro que se tiene en el archivo objeto de revisión.

PASO 2: Determinar el tamaño de la muestra. (TM) esta muestra será con base a nuestro criterio de evaluación o la cantidad de muestra que necesitamos evaluar.

PASO 3: Determinar el intervalo de selección. (IS) este es obtenido mediante la división del total de la población entre la muestra requerida a evaluar. Así: $(P) / (TM) = (IS)$.

PASO 4: Selección del número aleatorio inicial. (NA) el cual no deberá ser mayor al número del intervalo de selección.

PASO 5: Con lo anterior, iniciamos nuestra selección (PS) en el número aleatorio seleccionado que para nuestro caso es el número 2, a este número le sumamos el intervalo de selección 6 y nos da el resultado de 8, luego a este número le volvemos a sumar el intervalo de selección 6 y obtenemos 14, y así sucesivamente hasta obtener 10 números que representan la muestra a evaluar.

(*) % de acuerdo a la Política del Departamento de Auditoría Interna

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-1-2 2/3
Hecho por:	JJR
Fecha:	17/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

CÉDULA SUB-ANALÍTICA "VALIDACIÓN NOMBRES DE CLIENTES"

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

No.	Código	Nombre del cliente	Saldo en Q	PS
1	1087	PARTES LA NEBULOSA	2,319.19	
2	1098	AUTOREPUESTOS MUÑOZ, S.A.	9,699.50	PS
3	1231	REPUESTOS HNOS. CABRERA	87,938.83	
4	1232	HÉCTOR PÉREZ BAMACA	29,921.09	
5	1233	ENRIQUE SAGASTUME	28,825.59	
6	1234	FERNANDO SANTOS	11,629.93	
7	1298	TALLER AUTOMOTRIZ EL REY SOL	60,751.66	
8	1399	TRANSPORTES DEL NORTE, S.A.	248,958.17	PS
9	1409	DISTRIBUIDORA LAS VACAS, S.A.	13,635.25	
10	1450	TALLER LA BENDICIÓN	39,143.03	
11	1467	HÉCTOR COOPER	162,505.01	
12	1487	REPUESTOS CPA, S.A.	20,148.82	
13	1534	TALLERES BARRERA	(397.43)	
14	1535	AUTO SERVICIOS NUEVA GENERACIÓ	79,208.96	PS
15	1540	INMOBILIARIA FE	29,287.40	
16	1560	JORGE SALAMANCA	(1,881.09)	
17	1570	COMERCIAL ELECTROLUX, S.A.	66,598.29	
18	1609	REPUESTOS FIGUEROA, S.A.	74,391.04	
19	1789	LOS 3 HERMANOS, S.A.	158,177.90	
20	1803	AVANZADOS 2, S.A.	59,734.43	PS
21	1807	INGENIO LA ESPERANZA	38,496.70	
22	1817	AUTO MECÁNICA EXPRESS, S.A.	54,549.47	
23	1865	OPERADORA DEL NORTE, S.A.	82,845.06	
24	1890	SÚPER AUTO REPUESTOS FOX, S.A.	99,402.04	
25	1897	REPUESTOS GODÍNEZ, S.A.	42,081.51	
26	1903	SEGUROS SIN FIN, S.A.	24,815.87	PS
27	1956	DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS, S.A.	4,031.27	
28	1981	ALMAGUATE, S.A.	35,177.69	
29	1987	ASEGURADORA TOTAL, S.A.	49,338.28	
30	2098	SERVICIOS DE PRIMERA, S.A.	38,408.67	
31	2105	MARCO ANTONIO PAPA	(8,534.01)	
32	2108	DHL, S.A.	59,907.54	PS
33	2109	ALIMENTOS CONFIANZA, S.A.	4,173.89	
34	2169	WHIRLPOOL CENTROAMÉRICA, S.A.	5,427.08	
35	2195	DISNISA, S.A.	12,296.44	
36	2200	AVÍCOLA LA VILLA, S.A.	175,084.67	
37	2204	LA SANJUANERA, S.A.	102,347.20	
38	2222	SÚPER SERVICIO PINEDA, S.A.	3,420.99	PS
39	2304	COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	9,093.30	
40	2309	VEHÍCULOS Y MAS, S.A.	952.95	
41	2341	CENTRAL DE MATERIALES, S.A.	47,130.99	
42	2345	INGENIO NUEVA AVENTURA	26,356.80	
43	2346	OPERADORA DEL SUR, S.A.	9,767.98	
44	2347	AUTOPARTES, S.A.	3,354.44	PS
45	2349	REPUESTOS CONTINENTAL, S.A.	180.00	
46	2350	AUTOREPUESTOS VILLAGRÁN	9,513.39	
47	2356	SERVICIOS GENERALES, S.A.	24,923.75	
48	2408	ELECTROMECAÁNICA IBÁÑEZ, S.A.	59,345.12	
49	2876	CENTRAL DEL NORTE, S.A.	10,469.00	
50	2878	RESORTES DE ORIENTE, S.A.	11,231.29	PS
51	2896	REASEGUROS CONFIANZA, S.A.	14,797.77	
52	3830	GERARDO PINEDA	44,060.06	
53	3838	EMBOTELLADORA MARINA, S.A.	39,289.97	
54	3890	INGENIO LAS MARGARITAS	35,382.59	
55	1110	IMPORTADORA LOS ÚNICOS, S.A.	49,674.53	
56	1954	MARIO RODOLFO SALGUERO	68,111.81	PS
57	1299	BATERÍAS, ETC.	42,511.44	
58	1349	COMPAÑÍA DE REPUESTOS, S.A.	55,217.12	
59	1587	AUTOSERVICIOS CENTRAL, S.A.	34,610.17	
60	1634	DISTRIBUIDORA UNIVERSAL, S.A.	67,164.69	
TOTAL CARTERA DE CLIENTES			2,667,005.09	

$\Sigma \phi$

PS Partida Seleccionada

Fuente: Cartera de Clientes proporcionada por el departamento de Créditos y Cobros

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

CÉDULA SUB-ANALÍTICA "VALIDACIÓN NOMBRES DE CLIENTES"

P.T. No.:	E-1-1-2 3/3
Hecho por:	JJR
Fecha:	17/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	20/07/2012

No.	Codigo	Nombre del cliente en Cartera	Atributos	
			1	2
2	1098	AUTOREPUESTOS MUÑOZ, S.A.	✓	✓
8	1399	TRANSPORTES DEL NORTE, S.A.	✓	✓
14	1535	AUTO SERVICIOS NUEVA GENERACION	✓	✓
20	1803	AVANZADOS 2, S.A.	✓	✓
26	1903	SEGUROS SIN FIN, S.A.	✓	✓
32	2108	DHL, S.A.	✓	✓
38	2222	SUPER SERVICIO PINEDA, S.A.	✓	✓
44	2347	AUTOPARTES, S.A.	✓	✓
50	2878	RESORTES DE ORIENTE, S.A.	✓	✓
56	1954	MARIO RODOLFO SALGUERO	✓	✓

Atributos a revisar

- 1 Nombre coincide con el consignado en el expediente del cliente
- 2 Nombre coincide con el registrado en el dato maestro del cliente en el sistema

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA:

* Se verificó que el nombre del cliente fuera el mismo consignado en el expediente, así como en el dato maestro del cliente en el sistema

DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO:

Ninguna

CONCLUSIÓN:

Con base en los resultados de la muestra seleccionada y de las pruebas de auditoría, se concluye que los nombres de los clientes mostrados en la antigüedad, son razonables.

Marcas de Auditoría:

- ∑ = Sumado
- ϕ = Cotejado con Antigüedad de Saldos
- ✓ = Cumple Atributo
- ✗ = No Cumple con Atributo

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

CÉDULA SUB-ANALÍTICA CLIENTES A CIRCULARIZAR

P.T. No.:	E-1-2
Hecho por:	JJR
Fecha:	20/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	21/07/2012

Código	Nombre del Cliente	Saldo Total	%	Ref
1399	TRANSPORTES DEL NORTE, S.A.	248,958.17	9.3%	∪ E-1-1
2200	AVICOLA LA VILLA, S.A.	175,084.67	6.6%	∪ E-1-1
1467	HECTOR COOPER	162,505.01	6.1%	∪ E-1-1
1789	LOS 3 HERMANOS, S.A.	158,177.90	5.9%	∪ E-1-1
2204	LA SANJUANERA, S.A.	102,347.20	3.8%	∪ E-1-1
1890	SUPER AUTO REPUESTOS FOX, S.A.	99,402.04	3.7%	∪ E-1-1
1231	REPUESTOS HNOS. CABRERA	87,938.83	3.3%	∪ E-1-1
1865	OPERADORA DEL NORTE, S.A.	82,845.06	3.1%	∪ E-1-1
1535	AUTO SERVICIOS NUEVA GENERACION	79,208.96	3.0%	∪ E-1-1
1609	REPUESTOS FIGUEROA, S.A.	74,391.04	2.8%	∪ E-1-1
1954	MARIO RODOLFO SALGUERO	68,111.81	2.6%	∪ E-1-1
11	TOTALES	1,338,970.69	50.2%	∩ E-1-2-7
		Σ	Σ	
	SALDO DE CARTERA	2,667,005.09	100.0%	Φ

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

- * Se porcentualizó el saldo de cada cliente en relación al total de la cartera
- * Se considero el saldo de los clientes que representan mas del 50% del total de la cartera
- * Se solicito al departamento de créditos los datos generales de cada uno de estos clientes, como: dirección, # de teléfono, # de fax, e-mail, contacto, etc. Ver PT E-1-2-1 y se validarán estos datos ver PT E-1-2-2
- * Se emitieron y enviaron las cartas de confirmación de saldo a los clientes. Ver PT E-1-2-3, E-1-2-4
- * Se emitió una estadística de los resultados de la circularizacion. Ver PT E-1-2-5
- * Por los saldos de clientes inconformes se realizó una conciliación. PT E-1-2-6
- * Los clientes que no confirmaron se efectuó el procedimiento de cobros posteriores. Ver PTE-1-2-7

Marcas de Auditoría:

- Σ = Sumado
- ∪ = Viene de referencia
- ∩ = Va hacia referencia
- Φ = Cotejado con Diario Mayor General

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-2-1 1/2
Hecho por:	JJR
Fecha:	20/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	21/07/2012

SOLICITUD DE INFORMACION A CRÉDITOS "CLIENTES A CIRCULARIZAR"

Repuestos Castillo, S.A.
Auditoría Interna

MEMORANDO
AI-02

De: Gregorio Chavarría / Auditor Interno
Para: Selvyn Pineda / Jefe de Créditos y Cobros
Fecha: 20 de julio de 2012
Asunto: Solicitud de información

Por este medio solicitamos su colaboración a efecto de proporcionarnos los datos generales como dirección, # de teléfono, # de fax, e-mail y nombre del contacto de los siguientes clientes:

Código	Nombre del Cliente
1399	TRANSPORTES DEL NORTE, S.A.
2200	AVÍCOLA LA VILLA, S.A.
1467	HÉCTOR COOPER
1789	LOS 3 HERMANOS, S.A.
2204	LA SANJUANERA, S.A.
1890	SÚPER AUTO REPUESTOS FOX, S.A.
1231	REPUESTOS HNOS. CABRERA
1865	OPERADORA DEL NORTE, S.A.
1535	AUTO SERVICIOS NUEVA GENERACIÓN
1609	REPUESTOS FIGUEROA, S.A.
1954	MARIO RODOLFO SALGUERO

Agradeciendo de antemano su colaboración.

Atentamente,

Gregorio Chavarría
Auditor Interno

c.c. Archivo

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

INFORMACIÓN DE CRÉDITOS "CLIENTES A CIRCULARIZAR"

P.T. No.:	E-1-2-1 2/2
Hecho por:	JJR
Fecha:	20/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	21/07/2012

Repuestos Castillo, S.A.
Departamento de Créditos

MEMORANDO
C-134

De: Selvyn Pineda / Jefe de Créditos y Cobros
Para: Gregorio Chavarría / Auditor Interno
Fecha: 20 de julio de 2012
Asunto: Información

A continuación se detalla la información solicitada: dirección, # de teléfono, # de fax, e-mail y nombre del contacto de los siguientes clientes:

Cliente 1399 TRANSPORTES DEL NORTE, S.A. : Dirección 3a. Avenida 4-21 Z.1 San Benito, Peten, Tel. 6619-3874, Fax 6623-3498, e-mail: transnorte@yahoo.com, contacto: Pedro Arriaza

Cliente 2200 AVÍCOLA LA VILLA, S.A.: Dirección 9a. Calle 23-32 Z. 14, Ciudad, Tel. 2245-3076, Fax 2257-2398, e-mail: lavilla23@inteln.net.com, contacto: Sandra de Lima

Cliente 1467 HÉCTOR COOPER : Dirección 21 Avenida 9-43 Z.1, Ciudad, Tel. 2235-2304, Fax 2234-4876, e-mail: hcooper2@gmail.com, contacto: Héctor Cooper

Cliente 1789 LOS 3 HERMANOS, S.A. : Dirección 5a. Calle 1-21 Z.5, Villa Nueva, Tel. 6643-2398, Fax 6638-3254, e-mail: paniagua123@hotmail.com, contacto: Miguel Paniagua

Cliente 2204 LA SANJUANERA, S.A. : Dirección 1a. Avenida 1-01 Z.1, San Juan Sacatepéquez, Tel. 6654-3201, Fax No tiene, e-mail: sanjuanera2323@yahoo.com, contacto: Juan Cotzal

Cliente 1890 SÚPER AUTO REPUESTOS FOX, S.A. : Dirección 5a. Calle 4-32 Z.1, Quetzaltenango, Tel. 6632-1298, Fax 6698-2390, e-mail: pedroeiru@fox.com, contacto: Pedro Ríos

Cliente 1231 REPUESTOS HNOS. CABRERA : Dirección 32 Calle 43-21 Z.21, Ciudad, Tel. 2233-4777, Fax 2239-2988, e-mail: luiscabrera33@yahoo.com, contacto: Luis Cabrera

Cliente 1865 OPERADORA DEL NORTE, S.A. : Dirección 5a. Avenida 2-55 Z.1, Cobán, Tel 6690-9843, Fax 6649-3765, e-mail: pedroc3289@hotmail.com, contacto Pedro Caal

Cliente 1535 AUTO SERVICIOS NUEVA GENERACIÓN : Dirección Diagonal 3 4-98 Z.4, Ciudad, Tel 2234-9743, Fax 2240-9821, e-mail: figuerascdwe@gmail.com, contacto Edwin Pineda

Cliente 1609 REPUESTOS FIGUEROA, S.A. : Dirección 4a. calle 21-87 Z.8, Ciudad, Tel. 2244-8888, Fax no tiene, e-mail: reptosz888@hotmail.com, contacto: Rafael Figueroa

Cliente 1954 MARIO RODOLFO SALGUERO : Dirección 1a. calle 8-93 Z.5, Ciudad, Tel. 22345-9384, Fax ídem, e-mail: mrs23456@yahoo.com, contacto: Mario Salguero

Atentamente,

Selvyn Pineda
Jefe de Créditos y Cobros

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-2-2
Hecho por:	JJR
Fecha:	20/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	21/07/2012

VALIDACIÓN DATOS DE CLIENTES A CIRCULARIZAR

Código	Nombre del Cliente	Saldo Total	DATOS GENERALES				
			Dirección	# Teléfono	# Fax	E-mail	Contacto
1399	TRANSPORTES DEL NORTE, S.A.	ϕ 248,958.17	✓	✓	✓	✓	✓
2200	AVÍCOLA LA VILLA, S.A.	ϕ 175,084.67	✓	✓	✓	✓	✓
1467	HÉCTOR COOPER	ϕ 162,505.01	✗	✗	✗	✓	✓
1789	LOS 3 HERMANOS, S.A.	ϕ 158,177.90	✓	✓	✓	✓	✓
2204	LA SANJUANERA, S.A.	ϕ 102,347.20	✓	✓	✓	✓	✓
1890	SÚPER AUTO REPUESTOS FOX, S.A.	ϕ 99,402.04	✓	✓	✓	✓	✓
1231	REPUESTOS HNOS. CABRERA	ϕ 87,938.83	✓	✓	✓	✗	✗
1865	OPERADORA DEL NORTE, S.A.	ϕ 82,845.06	✓	✓	✓	✓	✓
1535	AUTO SERVICIOS NUEVA GENERACIÓN	ϕ 79,208.96	✗	✓	✓	✗	✓
1609	REPUESTOS FIGUEROA, S.A.	ϕ 74,391.04	✓	✓	✓	✓	✓
1954	MARIO RODOLFO SALGUERO	ϕ 68,111.81	✓	✓	✓	✓	✓
	TOTAL	1,338,970.69					
		Σ					

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

- * Se cotejó que el saldo de la antigüedad coincidiera con el saldo mostrado en la carta que será enviada al cliente.
- * Se validaron los datos enviados por el departamento de Créditos, con los datos consignados en el sistema de computo

DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO:

* En la base de datos de clientes en el sistema de cómputo, existen 3 clientes que no tienen actualizada su información general, siendo estos: PTCC-6

1. Héctor Cooper = Desactualizada la dirección, # de teléfono y # de fax.
2. Repuestos Hnos. Cabrera = Desactualizado el e-mail y nombre del contacto
3. Autoservicios Nueva Generación = Desactualizada la dirección y el e-mail

CONCLUSIÓN:

Con base en los resultados de la validación de datos que tienen asignados los clientes en el sistema con los proporcionados por el Departamento de Créditos, se concluye que el sistema no contiene la información actualizada de los clientes. Ver recomendación en hallazgo No. 14 del informe de auditoría interna.

Marcas de Auditoría:

- Σ = Sumado
- ∪ = Viene de referencia
- ∩ = Va hacia referencia
- ϕ = Saldo cotejado con Antigüedad y saldo a circularizar
- ✓ = Dato del departamento de créditos coincide con dato en sistema
- ✗ = Dato del departamento de créditos no coincide con dato en sistema

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

CARTA DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS

P.T. No.:	E-1-2-3
Hecho por:	JJR
Fecha:	20/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	21/07/2012

Nota: Por la cantidad de clientes a circularizar se adjunta solo un ejemplo:

Guatemala, 20 de Julio de 2012

Señor
Pedro Arriaza
TRANSPORTES DEL NORTE, S.A.
3ª. Avenida 4-21 Zona 1
San Benito, Peten

Estimada Sr. Arriaza:

El departamento de Auditoría Interna de **Repuestos Castillo, S.A.**, se encuentra examinando la cartera de clientes.

Como parte de nuestro trabajo necesitamos confirmar los saldos por cobrar que tenía la compañía, con ustedes al 30 de junio 2012.

Por lo que mucho le agradecemos responder a esta confirmación, solicitando se sirva hacerlo con la mayor brevedad posible, indicando en la parte de abajo si su saldo es correcto, en caso contrario favor explicarlo.

Favor enviar su respuesta con atención Auditoría Interna 15 Avenida 14-13 Zona 12 teléfono 2256-9821 o vía Fax 2256-3201 o correo electrónico auditoría.interna@castillo.com.gt

Atentamente,

Lic. Gregorio Chavarría
Auditor Interno



Saldos en Quetzales

Q 248,958.17

Fecha

30/06/2012

Conforme

Firma y Sello del Responsable _____

Inconforme

Indicar _____

**ESTE NO ES UN REQUERIMIENTO DE COBRO SINO ÚNICAMENTE UNA
CONFIRMACIÓN DE SU SALDO**

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-2-4
Hecho por:	JJR
Fecha:	20/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	27/07/2012

CONTROL ENVÍO DE CARTAS PARA CIRCULARIZACION DE SALDOS

Código	Nombre del Cliente	1er. envío de cartas		2o. Envío de cartas			Llamada Tel.	Fecha	Observaciones
		E-mail	Fecha	E-mail	Correo	Fecha			
1399	TRANSPORTES DEL NORTE, S.A.	✓	20/07/12	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
2200	AVÍCOLA LA VILLA, S.A.	✓	20/07/12	✓	✓	23/07/12	✓	24/07/12	Lo enviará hoy por la tarde
1467	HÉCTOR COOPER	✓	20/07/12	✓	✓	23/07/12	✓	24/07/12	No responde
1789	LOS 3 HERMANOS, S.A.	✓	20/07/12	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
2204	LA SANJUANERA, S.A.	✓	20/07/12	✓	✓	23/07/12	✓	24/07/12	No se encontraba la persona
1890	SÚPER AUTO REPUESTOS FOX, S.A.	✓	20/07/12	✓	✓	23/07/12	N/A	N/A	
1231	REPUESTOS HNOS. CABRERA	✓	20/07/12	✓	✓	23/07/12	✓	24/07/12	Lo enviará el lunes 27-07-12
1865	OPERADORA DEL NORTE, S.A.	✓	20/07/12	✓	✓	23/07/12	✓	24/07/12	Lo enviará el lunes 27-07-12
1535	AUTO SERVICIOS NUEVA GENERACIÓN	✓	20/07/12	✓	✓	23/07/12	N/A	N/A	
1609	REPUESTOS FIGUEROA, S.A.	✓	20/07/12	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
1954	MARIO RODOLFO SALGUERO	✓	20/07/12	✓	✓	23/07/12	✓	24/07/12	No responde

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

* Fueron enviadas todas las cartas de confirmación de saldos vía e-mail

* A los clientes que no respondieron, 3 días después de haber enviado la primera carta de confirmación de saldos, se volvió a enviar la carta vía e-mail y por correo normal

* A los clientes que no hayan respondido ninguna de las 2 anteriores cartas, se les llamó vía telefónica para cerciorarse que hayan recibido la carta y solicitarles dicha información lo más pronto posible

Marcas de Auditoría:

✓ = Documento enviado o llamada telefónica realizada
 N/A = No Aplica, porque el cliente ya había enviado su respuesta

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-2-5
Hecho por:	JJR
Fecha:	24/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	27/07/2012

ESTADÍSTICA DE LA CIRCULARIZACION DE SALDOS

No.	Código	Nombre del Cliente	Saldo Total	%	Respondió		Conforme	Inconforme	Observaciones	Ref.
					Si	No				
1	1399	TRANSPORTES DEL NORTE, S.A.	248,958.17	9.3%	✓		✓			
2	2200	AVÍCOLA LA VILLA, S.A.	175,084.67	6.6%	✓		✓			
3	1467	HÉCTOR COOPER	162,505.01	6.1%		✓			Efectuar procedimiento de cobros posteriores	E-1-2-7
4	1789	LOS 3 HERMANOS, S.A.	158,177.90	5.9%	✓			✓	Cliente informa que su saldo es de Q 145,498.21	E-1-2-6
5	2204	LA SANJUANERA, S.A.	102,347.20	3.8%		✓			Efectuar procedimiento de cobros posteriores	E-1-2-7
6	1890	SÚPER AUTO REPUESTOS FOX, S.A.	99,402.04	3.7%	✓		✓			
7	1231	REPUESTOS HNOS. CABRERA	87,938.83	3.3%		✓			Efectuar procedimiento de cobros posteriores	E-1-2-7
8	1865	OPERADORA DEL NORTE, S.A.	82,845.06	3.1%		✓			Efectuar procedimiento de cobros posteriores	E-1-2-7
9	1535	AUTO SERVICIOS NUEVA GENERACIÓN	79,208.96	3.0%	✓		✓			
10	1609	REPUESTOS FIGUEROA, S.A.	74,391.04	2.8%	✓			✓	Cliente informa que su saldo es de Q 30,208.32	E-1-2-6
11	1954	MARIO RODOLFO SALGUERO	68,111.81	2.6%		✓			Efectuar procedimiento de cobros posteriores	E-1-2-7
		TOTALES	1,338,970.69	50.2%	6	5	4	2		∪ E-1-2
			Σ	Σ	55%	45%	67%	33%		
		TOTAL CARTERA DE CLIENTES	2,667,005.09	100.0%						φ

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

- * En base a las respuestas obtenidas de los clientes, se efectuó la estadística de la circularización
- * Los clientes que respondieron inconformes, se solicitó al departamento de Créditos y Cobros que conciliara los saldos. Ver PT E-1-2-6
- * Los clientes que no respondieron se efectuaron procedimientos alternos de cobros posteriores. Ver PTE-1-2-7

CONCLUSIÓN:

Con base en los resultados de la circularización de saldos se concluye que el 55% de la muestra seleccionada respondió la carta y de este el 67% esta de acuerdo con su saldo, y por el resto de los clientes se efectuaron procedimientos alternos, el cual fue satisfactorio.

Marcas de Auditoría:

- ✓ = Efectuado
- Σ = Sumado
- ∪ = Viene de referencia
- ∩ = Va hacia referencia
- φ = Cotejado con Diario Mayor General

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

CONCILIACIÓN DE SALDOS INCONFORMES

P.T. No.:	E-1-2-6
Hecho por:	JJR
Fecha:	24/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	27/07/2012

Código: 1789	
Cliente: LOS 3 HERMANOS, S.A.	
Saldo según el cliente	145,498.21
(+) Nota de crédito # B00375 del 02/07/2012 por devolución	8,769.43 ✓
(+) Pago efectuado por el cliente el 29/06/2012, según recibo de caja # F09182, el cual fue registrado por el depto. Crédito el 06-07-2012 porque había sido traspapelado. PT CC-6	3,910.26 ✓ A/R # 1
Saldo según cartera de clientes	<u>158,177.90</u> ↺ E-1-2-5
	Σ

Código: 1609	
Cliente: REPUESTOS FIGUEROA, S.A.	
Saldo según el cliente	30,208.32
(+) Cheques post-fechaos # 293837 y 293987 del Banco Industrial, y fueron extendidos los recibos de caja # G02893 y G02987. Eran para depositarse el 25/06/2012, sin embargo el encargado olvidó depositarlos. PT CC-6	40,394.34 ✓ A/R # 2
(+) Factura # A09632 del 30/06/2012, no registrada por el cliente	3,788.38 ✓
Saldo según cartera de clientes	<u>74,391.04</u> ↺ E-1-2-5
	Σ

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

- * Se solicito al departamento de Créditos y Cobros la conciliación de los saldos inconformes
- * Se reviso dicha conciliación de saldos
- * Se observaron los documentos físicamente

DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO:

- * El recibo de caja # F09182 a nombre del cliente Los 3 Hermanos, S.A. extendido el 29/06/2012 por Q 3,910.26 no fue registrado oportunamente ya que se encontraba traspapelado. PT CC-6
- * Los cheques post-fechaos # 293837 y 293987 emitidos por el cliente Repuestos Figueroa, S.A. por Q 40,394.34 no fueron depositados el 25/06/2012, por olvido del encargado. PT CC-6

CONCLUSIÓN:

Con base en los resultados de nuestras pruebas de auditoría interna realizadas se concluye que los saldos mostrados en la cartera de clientes, pueden ser incorrectos ya que los cobros no son registrados oportunamente. Ver recomendaciones en hallazgos Nos. 9y 11 del informe de auditoría interna.

Marcas de Auditoría:

- ✓ = Documento observado físicamente
- Σ = Sumado
- ↺ = Viene de referencia
- ↻ = Va hacia referencia

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-2-7
Hecho por:	JJR
Fecha:	27/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	28/07/2012

CÉDULA DE COBROS POSTERIORES

Código	Cliente	Saldo al 30/06/2012	Cobro posterior	Saldo al 27/07/2012**	Recibo de Caja #	Fecha Recibo Caja	Observaciones	Ref.
1467	HÉCTOR COOPER	162,505.01	160,879.96	1,625.05	C09874 ✓	16/07/2012	Pendiente emitir nota de crédito por pronto pago	∪ E-1-2-5
2204	LA SANJUANERA, S.A.	102,347.20	95,384.34	6,962.86	C09734 ✓	10/07/2012	Se emitió la nota de crédito # A09598 el 20/07/2012 por Q 6,962.86	∪ E-1-2-5
1231	REPUESTOS HNOS. CABRERA	87,938.83	87,938.83	-	F09243 ✓	23/07/2012		∪ E-1-2-5
1865	OPERADORA DEL NORTE, S.A	82,845.06		82,845.06			Cliente pagará el 28/07/2012, contraseña de pago # 9874 observada	∪ E-1-2-5
1954	MARIO RODOLFO SALGUERO	68,111.81	5,000.00	63,111.81	G02830 ✓	17/07/2012	Cliente tiene convenio de pago, y esta abonando mensualmente Q 5,000	∪ E-1-2-5
	TOTALES	503,747.91	349,203.13	154,544.78				
		∑	∑	∑				

** Corresponde al saldo actual del cliente (-) facturas emitidas en julio

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

- * A los clientes que no confirmaron su saldo, se efectuó el procedimiento alternativo de cobros posteriores
- * Se solicitó al departamento de Créditos y Cobros los saldos de estos clientes hasta la fecha
- * Se solicitó al departamento de Créditos y Cobros los movimientos que han tenido dichos clientes durante el mes de julio (recibos de caja, notas de crédito, facturas, etc.)
- * Se observaron físicamente los recibos de caja

CONCLUSIÓN:

Con base en los resultados de nuestras pruebas de auditoría interna realizadas se concluye que los saldos mostrados son razonables.

Marcas de Auditoría:

- ✓ = Documento observado físicamente
- ∑ = Sumado
- ∪ = Viene de referencia
- ∩ = Va hacia referencia

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-3
Hecho por:	JJR
Fecha:	21/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	23/07/2012

CLIENTES CON ANTIGÜEDAD MAYOR A 91 DÍAS

Código	Nombre del Cliente	Saldo Total	91-más días	Observaciones	Ref.
CLIENTES DE REPUESTOS					
1399	TRANSPORTES DEL NORTE, S.A.	248,958.17	4,240.76	El cliente solicitó la emisión de una nota de crédito por pronto pago, la cual fue ofrecida por el vendedor. Dicho vendedor ya no labora en la empresa.	A/R # 3
1903	SEGUROS SIN FIN, S.A.	24,815.87	813.35	Saldo moroso corresponde a factura # A04589 y que el cliente no aprobó dicha compra, por lo tanto indica que no pagará la factura.	A/R # 4
2345	INGENIO NUEVA AVENTURA	26,356.80	17,470.20	El cliente ha tenido ciertos problemas administrativos dentro de su empresa, y el actual Gerente ha dejado de cancelar las facturas, hasta que se concilien los saldos. Ya no se le esta vendiendo producto.	
CLIENTES CON CONVENIOS DE PAGO					
1110	IMPORTADORA LOS ÚNICOS, S.A.	49,674.53	45,623.69	El cliente tuvo problemas financieros, y ya no pudo cancelar el saldo de las facturas vencidas, por lo que se acordó que cancelaría cuotas mensuales de Q 2,000. No existe ningún documento por escrito donde se formalice o autorice dicho convenio.	CC-6
1954	MARIO RODOLFO SALGUERO	68,111.81	68,111.81	El dueño de la empresa falleció, quedando a cargo del negocio el hijo, quien desconocía sobre la deuda que tenía su padre, por lo que acordó que cancelaría mensualmente Q 5,000. No existe ningún documento por escrito donde se formalice o autorice dicho convenio.	CC-6
CLIENTES CON DEMANDAS JURÍDICAS					
1299	BATERÍAS, ETC.	42,511.44	42,511.44	No se sabe nada de este cliente, corresponde a la administración anterior. Las facturas son del año 2009.	A/R # 5
1349	COMPAÑÍA DE REPUESTOS, S.A.	55,217.12	55,217.12	El cliente cerro su negocio y ya no respondió su teléfono. Su caso esta en manos del abogado, desde diciembre 2011.	
1587	AUTOSERVICIOS CENTRAL, S.A.	34,610.17	34,610.17	Por problemas financieros el cliente ya no pudo pagar las facturas. Su caso esta en manos del abogado, desde marzo 2012.	
1634	DISTRIBUIDORA UNIVERSAL, S.A.	67,164.69	67,164.69	Esta empresa se declaro en quiebra en el año 2011. El abogado esta en el proceso de embargo de bienes.	
TOTALES		617,420.60	335,763.23		
		Σ	Σ		
TOTAL DE CARTERA		2,667,005.09	335,763.23		Φ
		100%	13%		

Nota: Las reclasificaciones de los saldos incobrables se efectuó en base lo descrito en el artículo 1514 numeral 2 del Código Civil el cual indica: "Prescriben en dos años:.... 2) La acción de cualquier comerciante para cobrar el precio de los objetos vendidos"

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

- * Fueron seleccionados de la cartera los clientes que tienen saldos mayores a 91 días
- * Se solicito información al departamento de Créditos y Cobros sobre el origen de dichos saldos morosos, cual ha sido el seguimiento, y se observo la documentación de respaldo (e-mail, cartas, etc.)

DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO:

- * Los clientes Importadora Los Únicos, S.A. y Mario Rodolfo Salguero tienen un convenio de pago, sin embargo no existe ningún documento por escrito donde se formalice o autorice dicho convenio. PT CC-6.

CONCLUSIÓN:

Con base en los resultados de nuestras pruebas de auditoria interna realizadas a los clientes que tienen saldos mayores a 91 días y en la evaluación del control interno se concluye que los saldos mostrados en la antigüedad mayor a 91 días no son razonables, y además existe un alto riesgo de su recuperabilidad. Ver recomendaciones en hallazgos Nos. 10, 24 y 25 del informe de auditoría interna.

Marcas de Auditoría:

- Σ = Sumado
- \cup = Viene de referencia
- \cup = Va hacia referencia
- Φ = Cotejado con Diario Mayor General

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

CÉDULA SUB-ANALÍTICA "REVISION DE EXPEDIENTES"

P.T. No.:	E-1-4 1/3
Hecho por:	JJR
Fecha:	21/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	23/07/2012

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

		Literal	% Muestra (*)
Población	60 clientes	(P)	
Tamaño de la muestra	5 clientes	(TM)	8%
Intervalo de selección	12	(IS)	
Número aleatorio inicio	4	(NA)	

Tamaño de la muestra	Partida Seleccionada (PS)
1	4
2	16
3	28
4	40
5	52

Procedimiento de selección:

Para la selección de la muestra se realizó en base al muestreo estadístico denominado "Sistemático". El cual consiste en determinar la muestra así:

PASO 1: Determinar la cantidad de la población. (P) cantidad de registro que se tiene en el archivo objeto de revisión.

PASO 2: Determinar el tamaño de la muestra. (TM) esta muestra será con base a nuestro criterio de evaluación o la cantidad de muestra que necesitamos evaluar.

PASO 3: Determinar el intervalo de selección. (IS) este es obtenido mediante la división del total de la población entre la muestra requerida a evaluar. Así: $(P) / (TM) = (IS)$.

PASO 4: Selección del número aleatorio inicial. (NA) el cual no deberá ser mayor al número del intervalo de selección.

PASO 5: Con lo anterior, iniciamos nuestra selección (PS) en el número aleatorio seleccionado que para nuestro caso es el número 4, a este número le sumamos el intervalo de selección 12 y nos da el resultado de 16, luego a este número le volvemos a sumar el intervalo de selección 12 y obtenemos 28, y así sucesivamente hasta obtener 5 números que representan la muestra a evaluar.

(*) % de acuerdo a la Política del Departamento de Auditoría Interna

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

CÉDULA SUB-ANALÍTICA "REVISION DE EXPEDIENTES"

P.T. No.:	E-1-4 2/3
Hecho por:	JJR
Fecha:	21/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	23/07/2012

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

No.	Código	Nombre del cliente	Saldo en Q	PS
1	1087	PARTES LA NEBULOSA	2,319.19	
2	1098	AUTOREPUESTOS MUÑOZ, S.A.	9,699.50	
3	1231	REPUESTOS HNOS. CABRERA	87,938.83	
4	1232	HÉCTOR PÉREZ BAMACA	29,921.09	PS
5	1233	ENRIQUE SAGASTUME	28,825.59	
6	1234	FERNANDO SANTOS	11,629.93	
7	1298	TALLER AUTOMOTRIZ EL REY SOL	60,751.66	
8	1399	TRANSPORTES DEL NORTE, S.A.	248,958.17	
9	1409	DISTRIBUIDORA LAS VACAS, S.A.	13,635.25	
10	1450	TALLER LA BENDICIÓN	39,143.03	
11	1467	HÉCTOR COOPER	162,505.01	
12	1487	REPUESTOS CPA, S.A.	20,148.82	
13	1534	TALLERES BARRERA	(397.43)	
14	1535	AUTO SERVICIOS NUEVA GENERACIÓN	79,208.96	
15	1540	INMOBILIARIA FE	29,287.40	
16	1560	JORGE SALAMANCA	(1,881.09)	PS
17	1570	COMERCIAL ELECTROLUX, S.A.	66,598.29	
18	1609	REPUESTOS FIGUEROA, S.A.	74,391.04	
19	1789	LOS 3 HERMANOS, S.A.	158,177.90	
20	1803	AVANZADOS 2, S.A.	59,734.43	
21	1807	INGENIO LA ESPERANZA	38,496.70	
22	1817	AUTO MECÁNICA EXPRESS, S.A.	54,549.47	
23	1865	OPERADORA DEL NORTE, S.A.	82,845.06	
24	1890	SÚPER AUTO REPUESTOS FOX, S.A.	99,402.04	
25	1897	REPUESTOS GODÍNEZ, S.A.	42,081.51	
26	1903	SEGUROS SIN FIN, S.A.	24,815.87	
27	1956	DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS, S.A.	4,031.27	
28	1981	ALMAGUATE, S.A.	35,177.69	PS
29	1987	ASEGURADORA TOTAL, S.A.	49,338.28	
30	2098	SERVICIOS DE PRIMERA, S.A.	38,408.67	
31	2105	MARCO ANTONIO PAPA	(8,534.01)	
32	2108	DHL, S.A.	59,907.54	
33	2109	ALIMENTOS CONFIANZA, S.A.	4,173.89	
34	2169	WHIRLPOOL CENTROAMÉRICA, S.A.	5,427.08	
35	2195	DISNISA, S.A.	12,296.44	
36	2200	AVÍCOLA LA VILLA, S.A.	175,084.67	
37	2204	LA SANJUANERA, S.A.	102,347.20	
38	2222	SÚPER SERVICIO PINEDA, S.A.	3,420.99	
39	2304	COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	9,093.30	
40	2309	VEHÍCULOS Y MAS, S.A.	952.95	PS
41	2341	CENTRAL DE MATERIALES, S.A.	47,130.99	
42	2345	INGENIO NUEVA AVENTURA	26,356.80	
43	2346	OPERADORA DEL SUR, S.A.	9,767.98	
44	2347	AUTOPARTES, S.A.	3,354.44	
45	2349	REPUESTOS CONTINENTAL, S.A.	180.00	
46	2350	AUTOREPUESTOS VILLAGRÁN	9,513.39	
47	2356	SERVICIOS GENERALES, S.A.	24,923.75	
48	2408	ELECTROMECAÁNICA IBÁÑEZ, S.A.	59,345.12	
49	2876	CENTRAL DEL NORTE, S.A.	10,469.00	
50	2878	RESORTES DE ORIENTE, S.A.	11,231.29	
51	2896	REASEGUROS CONFIANZA, S.A.	14,797.77	
52	3830	GERARDO PINEDA	44,060.06	PS
53	3838	EMBOTELLADORA MARINA, S.A.	39,289.97	
54	3890	INGENIO LAS MARGARITAS	35,382.59	
55	1110	IMPORTADORA LOS ÚNICOS, S.A.	49,674.53	
56	1954	MARIO RODOLFO SALGUERO	68,111.81	
57	1299	BATERÍAS, ETC.	42,511.44	
58	1349	COMPAÑÍA DE REPUESTOS, S.A.	55,217.12	
59	1587	AUTOSERVICIOS CENTRAL, S.A.	34,610.17	
60	1634	DISTRIBUIDORA UNIVERSAL, S.A.	67,164.69	
TOTAL CARTERA DE CLIENTES			2,667,005.09	

$\Sigma \phi$

PS Partida Seleccionada

Fuente: Cartera de Clientes proporcionada por el departamento de Créditos y Cobros

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

CÉDULA SUB-ANALÍTICA "REVISION DE EXPEDIENTES"

P.T. No.:	E-1-4 3/3
Hecho por:	JJR
Fecha:	21/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	23/07/2012

Documentación	1232 Héctor Pérez B.	1560 Jorge Salamanca	1981 Almaguate, S.A.	2309 Vehículos y Más, S.A.	3830 Gerardo Pineda	Ref.
Solicitud de crédito aprobada	X	✓	✓	✓	✓	
Representación Legal	NA	NA	X	✓	NA	
Patente de comercio	✓	✓	✓	✓	✓	
Registro Tributario Único (RTU)	✓	X	✓	✓	✓	
Cédula del deudor	✓	✓	NA	NA	X	
Patente sociedad	NA	NA	✓	✓	NA	
Orden de compra	NA	NA	X	X	NA	
Recibo luz y teléfono del dueño	X	X	X	X	X	
Escritura de propiedad	X	X	X	X	X	
Contrato de crédito aprobada	✓	✓	X	✓	X	

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

- * Fueron seleccionados de la cartera a 5 clientes
- * Se solicitó al Departamento de Créditos y Cobros, el expediente de dichos clientes
- * Se verificó físicamente los documentos que contenían dichos expedientes

DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO:

- * Ningún cliente de la muestra seleccionada cumple con el 100% de los documentos requeridos para la apertura de su crédito. PT CC-6.

CONCLUSIÓN:

Con base en la revisión de los documentos que contienen el expediente de los clientes, se concluye que la misma no cumple con lo solicitado por el Departamento de Créditos y Cobros. Ver recomendación en hallazgo No. 12 del informe de auditoría interna.

Marcas de Auditoría:

- ✓ = Documento observado físicamente
- X = Documento no observado
- NA = No aplica

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-5 1/4
Hecho por:	JJR
Fecha:	21/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	23/07/2012

CÉDULA SUB-ANALÍTICA "ARQUEO DE FACTURAS O CONTRASEÑAS"

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

		Literal	% Muestra (*)
Población	60 clientes	(P)	
Tamaño de la muestra	5 clientes	(TM)	8%
Intervalo de selección	12	(IS)	
Número aleatorio inicio	5	(NA)	

Tamaño de la muestra	Partida Seleccionada (PS)
1	5
2	17
3	29
4	41
5	53

Procedimiento de selección:

Para la selección de la muestra se realizó en base al muestreo estadístico denominado "Sistemático". El cual consiste en determinar la muestra así:

PASO 1: Determinar la cantidad de la población. (P) cantidad de registro que se tiene en el archivo objeto de revisión.

PASO 2: Determinar el tamaño de la muestra. (TM) esta muestra será con base a nuestro criterio de evaluación o la cantidad de muestra que necesitamos evaluar.

PASO 3: Determinar el intervalo de selección. (IS) este es obtenido mediante la división del total de la población entre la muestra requerida a evaluar. Así: $(P) / (TM) = (IS)$.

PASO 4: Selección del número aleatorio inicial. (NA) el cual no deberá ser mayor al número del intervalo de selección.

PASO 5: Con lo anterior, iniciamos nuestra selección (PS) en el número aleatorio seleccionado que para nuestro caso es el número 5, a este número le sumamos el intervalo de selección 12 y nos da el resultado de 17, luego a este número le volvemos a sumar el intervalo de selección 12 y obtenemos 29, y así sucesivamente hasta obtener 5 números que representan la muestra a evaluar.

(*) % de acuerdo a la Política del Departamento de Auditoría Interna

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-5 2/4
Hecho por:	JJR
Fecha:	21/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	23/07/2012

CÉDULA SUB-ANALÍTICA "ARQUEO DE FACTURAS O CONTRASEÑAS"

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

No.	Código	Nombre del cliente	Saldo en Q	PS
1	1087	PARTES LA NEBULOSA	2,319.19	
2	1098	AUTOREPUESTOS MUÑOZ, S.A.	9,699.50	
3	1231	REPUESTOS HNOS. CABRERA	87,938.83	
4	1232	HÉCTOR PÉREZ BAMACA	29,921.09	
5	1233	ENRIQUE SAGASTUME	28,825.59	PS
6	1234	FERNANDO SANTOS	11,629.93	
7	1298	TALLER AUTOMOTRIZ EL REY SOL	60,751.66	
8	1399	TRANSPORTES DEL NORTE, S.A.	248,958.17	
9	1409	DISTRIBUIDORA LAS VACAS, S.A.	13,635.25	
10	1450	TALLER LA BENDICIÓN	39,143.03	
11	1467	HÉCTOR COOPER	162,505.01	
12	1487	REPUESTOS CPA, S.A.	20,148.82	
13	1534	TALLERES BARRERA	(397.43)	
14	1535	AUTO SERVICIOS NUEVA GENERACI	79,208.96	
15	1540	INMOBILIARIA FE	29,287.40	
16	1560	JORGE SALAMANCA	(1,881.09)	
17	1570	COMERCIAL ELECTROLUX, S.A.	66,598.29	PS
18	1609	REPUESTOS FIGUEROA, S.A.	74,391.04	
19	1789	LOS 3 HERMANOS, S.A.	158,177.90	
20	1803	AVANZADOS 2, S.A.	59,734.43	
21	1807	INGENIO LA ESPERANZA	38,496.70	
22	1817	AUTO MECÁNICA EXPRESS, S.A.	54,549.47	
23	1865	OPERADORA DEL NORTE, S.A.	82,845.06	
24	1890	SÚPER AUTO REPUESTOS FOX, S.A.	99,402.04	
25	1897	REPUESTOS GODÍNEZ, S.A.	42,081.51	
26	1903	SEGUROS SIN FIN, S.A.	24,815.87	
27	1956	DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS, S.A	4,031.27	
28	1981	ALMAGUATE, S.A.	35,177.69	
29	1987	ASEGURADORA TOTAL, S.A.	49,338.28	PS
30	2098	SERVICIOS DE PRIMERA, S.A.	38,408.67	
31	2105	MARCO ANTONIO PAPA	(8,534.01)	
32	2108	DHL, S.A.	59,907.54	
33	2109	ALIMENTOS CONFIANZA, S.A.	4,173.89	
34	2169	WHIRLPOOL CENTROAMÉRICA, S.A	5,427.08	
35	2195	DISNISA, S.A.	12,296.44	
36	2200	AVÍCOLA LA VILLA, S.A.	175,084.67	
37	2204	LA SANJUANERA, S.A.	102,347.20	
38	2222	SÚPER SERVICIO PINEDA, S.A.	3,420.99	
39	2304	COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	9,093.30	
40	2309	VEHÍCULOS Y MAS, S.A.	952.95	
41	2341	CENTRAL DE MATERIALES, S.A.	47,130.99	PS
42	2345	INGENIO NUEVA AVENTURA	26,356.80	
43	2346	OPERADORA DEL SUR, S.A.	9,767.98	
44	2347	AUTOPARTES, S.A.	3,354.44	
45	2349	REPUESTOS CONTINENTAL, S.A.	180.00	
46	2350	AUTOREPUESTOS VILLAGRÁN	9,513.39	
47	2356	SERVICIOS GENERALES, S.A.	24,923.75	
48	2408	ELECTROMECAÁNICA IBÁÑEZ, S.A.	59,345.12	
49	2876	CENTRAL DEL NORTE, S.A.	10,469.00	
50	2878	RESORTES DE ORIENTE, S.A.	11,231.29	
51	2896	REASEGUROS CONFIANZA, S.A.	14,797.77	
52	3830	GERARDO PINEDA	44,060.06	
53	3838	EMBOTELLADORA MARINA, S.A.	39,289.97	PS
54	3890	INGENIO LAS MARGARITAS	35,382.59	
55	1110	IMPORTADORA LOS ÚNICOS, S.A.	49,674.53	
56	1954	MARIO RODOLFO SALGUERO	68,111.81	
57	1299	BATERÍAS, ETC.	42,511.44	
58	1349	COMPAÑÍA DE REPUESTOS, S.A.	55,217.12	
59	1587	AUTOSERVICIOS CENTRAL, S.A.	34,610.17	
60	1634	DISTRIBUIDORA UNIVERSAL, S.A.	67,164.69	
TOTAL CARTERA DE CLIENTES			2,667,005.09	

Σ φ

PS Partida Seleccionada

Fuente: Cartera de Clientes proporcionada por el departamento de Créditos y Cobros

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-5 3/4
Hecho por:	JJR
Fecha:	21/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	23/07/2012

CÉDULA SUB-ANALÍTICA "ARQUEO DE FACTURAS O CONTRASEÑAS"

Tipo docto	No. Docto.	Fecha	Valor	Recibo de Caja o contraseña de pago #	Fecha	Ref
1233 - ENRIQUE SAGASTUME						
Factura	A09303	03-jun-12	1,460.13 ^	C09877	16-jul-12	
Factura	A09389	08-jun-12	7,486.79 ✓	4938	12-jun-12	
Factura	A09525	10-jun-12	12,598.23 ✓	4955	15-jun-12	
Factura	A09715	15-jun-12	7,280.44 ✓	5006	17-jun-12	
SALDO	1233 - ENRIQUE SAGASTUME		28,825.59 ∪ E-1-1			
			$\Sigma \phi$			
1570 - COMERCIAL ELECTROLUX, S.A.						
Factura	A08602	15-mar-12	13,456.00 ^	F09132	10-jul-12	
Factura	A08932	18-may-12	10,548.20 ^	F09155	16-jul-12	
Factura	A08988	20-may-12	8,564.60 ✓	54988	03-jun-12	CC-6
Factura	A09025	23-may-12	18,365.66 ✓	54988	03-jun-12	CC-6
Factura	A09450	05-jun-12	3,254.52 ✓	55048	18-jun-12	CC-6
Factura	A09598	12-jun-12	12,409.31 ✓	55048	18-jun-12	CC-6
SALDO	1570 - COMERCIAL ELECTROLUX,		66,598.29 ∪ E-1-1			
			$\Sigma \phi$			
1987 - ASEGURADORA TOTAL, S.A.						
Factura	A08650	18-mar-12	234.00 ^	C09833	16-jul-12	
Factura	A08982	19-may-12	5,409.34 ^	C09833	16-jul-12	
Factura	A08989	20-may-12	9,834.23 ^	C09833	16-jul-12	
Factura	A09059	24-may-12	7,488.99 ^	C09833	16-jul-12	
Factura	A09501	08-jun-12	11,598.21 ✓	439763	27-jun-12	CC-6
Factura	A09520	10-jun-12	7,834.23 ✓	439763	27-jun-12	CC-6
Factura	A09614	18-jun-12	6,939.28 ✓	439763	27-jun-12	CC-6
SALDO	1987 - ASEGURADORA TOTAL, S.A.		49,338.28 ∪ E-1-1			
			$\Sigma \phi$			
2341 - CENTRAL DE MATERIALES, S.A.						
Factura	A08790	10-abr-12	5,409.01 ^	F09101	05-jul-12	
Factura	A08799	12-abr-12	5,284.26 ^	F09101	05-jul-12	
Factura	A09189	15-may-12	9,857.08 ✓	39484	29-may-12	CC-6
Factura	A09208	21-may-12	12,587.98 ✓	39484	29-may-12	CC-6
Factura	A09253	24-may-12	10,696.25 ✓	39484	29-may-12	CC-6
Factura	A09265	26-may-12	3,296.41 ✓	39484	29-may-12	CC-6
SALDO	2341 - CENTRAL DE MATERIALES,		47,130.99 ∪ E-1-1			
			$\Sigma \phi$			

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

CÉDULA SUB-ANALÍTICA "ARQUEO DE FACTURAS O CONTRASEÑAS"

P.T. No.:	E-1-5 4/4
Hecho por:	JJR
Fecha:	21/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	23/07/2012

Tipo docto	No. Docto.	Fecha	Valor	Recibo de Caja o contraseña de pago #	Fecha	Ref
3838 - EMBOTELLADORA MARINA, S.A.						
Factura	A08520	07-feb-12	8,585.00 ^	C09810	09-jul-12	
Factura	A08528	08-feb-12	510.94 ^	C09810	09-jul-12	
Factura	A08632	12-mar-12	5,409.43 ^	C09810	09-jul-12	
Factura	A08690	14-mar-12	8,768.21 ^	C09810	09-jul-12	
Factura	A08845	18-abr-12	6,290.83 ✓	1245	29-abr-12	CC-6
Factura	A09135	20-may-12	9,725.56 ✓	1289	31-may-12	CC-6
SALDO	3838 - EMBOTELLADORA MARI		39,289.97 ∪ E-1-1			
			∑ ϕ			

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

- * Fueron seleccionados de la cartera a 5 clientes
- * Se solicitó al departamento de Créditos y Cobros los estados de cuenta de dichos clientes al 30/06/2012
- * Se verificó el cobro posterior de dichas facturas o la contraseña de pago extendida por los clientes.

DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO:

- * Existe falta de supervisión y coordinación en la entrega de las facturas a los clientes, debido a que algunas facturas son entregadas hasta 15 días después de emitida, y esto provoca que los clientes se tomen más días de crédito, ya que la mayor parte de ellos empiezan a considerar sus días de crédito a partir de la fecha en que reciben las facturas. Ver PT CC-6.

CONCLUSIÓN:

Con base en los resultados del arqueo de facturas por cobrar a clientes se concluye que no existe control en las fechas de entrega de las facturas, ya que las mismas son entregadas varios días después de ser emitidas. Ver recomendación en hallazgo No. 8 del informe de auditoría interna

Marcas de Auditoría:

- ✓ = Contraseña de pago observada físicamente
- ^ = Cobro posterior verificado
- ∑ = Sumado
- ϕ = Cotejado con saldo mostrado en cartera
- ∪ = Viene de referencia
- ∩ = Va hacia referencia

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-6 1/2
Hecho por:	JJR
Fecha:	23/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	24/07/2012

ANÁLISIS LIMITE DE CRÉDITO

Código	Nombre del Cliente	Saldo Total	Límite de crédito	Diferencia	Observaciones (Lo indicado por Créditos y Cobros)	Ref.
CLIENTES DE REPUESTOS						
1087	PARTES LA NEBULOSA	2,319.19	5,000.00	(2,680.81)	ok	
1098	AUTOREPUESTOS MUÑOZ, S.A.	9,699.50	10,000.00	(300.50)	ok	
1231	REPUESTOS HNOS. CABRERA	87,938.83	25,000.00	62,938.83	Las compras efectuadas por el cliente se han incrementado considerablemente. Tiene saldos con antigüedad mayor a 31 días	CC-6
1232	HÉCTOR PÉREZ BAMACA	29,921.09	10,000.00	19,921.09	Es un buen cliente, va al día con sus pagos	CC-6
1233	ENRIQUE SAGASTUME	28,825.59	10,000.00	18,825.59	Es un buen cliente, va al día con sus pagos	CC-6
1234	FERNANDO SANTOS	11,629.93	10,000.00	1,629.93	ok	
1298	TALLER AUTOMOTRIZ EL REY SOL	60,751.66	50,000.00	10,751.66	Las compras efectuadas por el cliente se han incrementado	CC-6
1399	TRANSPORTES DEL NORTE, S.A.	248,958.17	✓ 200,000.00	48,958.17	Es un buen cliente y las compras que ha efectuado se han incrementado considerablemente	CC-6
1409	DISTRIBUIDORA LAS VACAS, S.A.	13,635.25	10,000.00	3,635.25	ok	
1450	TALLER LA BENDICIÓN	39,143.03	25,000.00	14,143.03	Es un buen cliente y las compras que ha efectuado se han incrementado considerablemente. Tiene saldos con antigüedad mayor a 31 días.	CC-6
1467	HÉCTOR COOPER	162,505.01	✓ 100,000.00	62,505.01	Es un buen cliente va al día con sus pagos y las compras que ha efectuado se han incrementado considerablemente	CC-6
1487	REPUESTOS CPA, S.A.	20,148.82	25,000.00	(4,851.18)	ok	
1534	TALLERES BARRERA	(397.43)	5,000.00	(5,397.43)	ok	
1535	AUTO SERVICIOS NUEVA GENERAC	79,208.96	X 100,000.00	(20,791.04)	ok	CC-6
1540	INMOBILIARIA FE	29,287.40	25,000.00	4,287.40	ok	
1560	JORGE SALAMANCA	(1,881.09)	5,000.00	(6,881.09)	ok	
1570	COMERCIAL ELECTROLUX, S.A.	66,598.29	✓ 100,000.00	(33,401.71)	ok	
1609	REPUESTOS FIGUEROA, S.A.	74,391.04	✓ 100,000.00	(25,608.96)	ok	
1789	LOS 3 HERMANOS, S.A.	158,177.90	X 150,000.00	8,177.90	ok	CC-6
1803	AVANZADOS 2, S.A.	59,734.43	✓ 100,000.00	(40,265.57)	ok	
1807	INGENIO LA ESPERANZA	38,496.70	X 100,000.00	(61,503.30)	ok	CC-6
1817	AUTOMECANICA EXPRESS, S.A.	54,549.47	✓ 100,000.00	(45,450.53)	ok	
1865	OPERADORA DEL NORTE, S.A.	82,845.06	X 100,000.00	(17,154.94)	ok	CC-6
1890	SÚPER AUTO REPUESTOS FOX, S.A.	99,402.04	X 100,000.00	(597.96)	ok	CC-6
1897	REPUESTOS GODÍNEZ, S.A.	42,081.51	50,000.00	(7,918.49)	ok	
1903	SEGUROS SIN FIN, S.A.	24,815.87	50,000.00	(25,184.13)	ok	
1956	DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS, S.A.	4,031.27	5,000.00	(968.73)	ok	
1981	ALMAGUATE, S.A.	35,177.69	50,000.00	(14,822.31)	ok	
1987	ASEGURADORA TOTAL, S.A.	49,338.28	50,000.00	(661.72)	ok	
2098	SERVICIOS DE PRIMERA, S.A.	38,408.67	50,000.00	(11,591.33)	ok	
2105	MARCO ANTONIO PAPA	(8,534.01)	5,000.00	(13,534.01)	ok	
2108	DHL, S.A.	59,907.54	50,000.00	9,907.54	ok	
2109	ALIMENTOS CONFIANZA, S.A.	4,173.89	5,000.00	(826.11)	ok	
2169	WHIRLPOOL CENTROAMÉRICA, S.A.	5,427.08	5,000.00	427.08	ok	
2195	DISNISA, S.A.	12,296.44	5,000.00	7,296.44	ok	
2200	AVÍCOLA LA VILLA, S.A.	175,084.67	X 200,000.00	(24,915.33)	ok	CC-6
2204	LA SANJUANERA, S.A.	102,347.20	X 150,000.00	(47,652.80)	ok	CC-6
2222	SÚPER SERVICIO PINEDA, S.A.	3,420.99	5,000.00	(1,579.01)	ok	
2304	COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	9,093.30	10,000.00	(906.70)	ok	
2309	VEHÍCULOS Y MAS, S.A.	952.95	5,000.00	(4,047.05)	ok	

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-6 2/2
Hecho por:	JJR
Fecha:	23/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	24/07/2012

ANÁLISIS LIMITE DE CRÉDITO

Código	Nombre del Cliente	Saldo Total	Limite de crédito	Diferencia	Observaciones (Lo indicado por Créditos y Cobros)	Ref.
2341	CENTRAL DE MATERIALES, S.A.	47,130.99	25,000.00	22,130.99	A este cliente ya no se le vende porque dejó de pagar las facturas que adeudaba.	CC-6
2345	INGENIO NUEVA AVENTURA	26,356.80	25,000.00	1,356.80	ok	
2346	OPERADORA DEL SUR, S.A.	9,767.98	5,000.00	4,767.98	ok	
2347	AUTOPARTES, S.A.	3,354.44	5,000.00	(1,645.56)	ok	
2349	REPUESTOS CONTINENTAL, S.A.	180.00	5,000.00	(4,820.00)	ok	
2350	AUTOREPUESTOS VILLAGRÁN	9,513.39	5,000.00	4,513.39	ok	
2356	SERVICIOS GÉNERALES, S.A.	24,923.75	50,000.00	(25,076.25)	ok	
2408	ELECTROMECÁNICA IBÁÑEZ, S.A.	59,345.12	50,000.00	9,345.12	ok	
2876	CENTRAL DEL NORTE, S.A.	10,469.00	10,000.00	469.00	ok	
2878	RESORTES DE ORIENTE, S.A.	11,231.29	5,000.00	6,231.29	ok	
2896	REASEGUROS CONFIANZA, S.A.	14,797.77	5,000.00	9,797.77	ok	
3830	GERARDO PINEDA	44,060.06	10,000.00	34,060.06	Cliente ha incrementado sus compras, sin embargo se observó que tiene saldos con antigüedad mayor a 31 días	CC-6
3838	EMBOTELLADORA MARINA, S.A.	39,289.97	25,000.00	14,289.97	Cliente ha incrementado sus compras, sin embargo se observó que tiene saldos con antigüedad mayor a 61 días	CC-6
3890	INGENIO LAS MARGARITAS	35,382.59	25,000.00	10,382.59	Es un buen cliente, va al día con sus pagos	CC-6
CLIENTES CON CONVENIOS DE PAGO						
1110	IMPORTADORA LOS ÚNICOS, S.A.	49,674.53	25,000.00	24,674.53	A este cliente ya no se le vende. Tiene convenio de pago	
1954	MARIO RODOLFO SALGUERO	68,111.81	50,000.00	18,111.81	A este cliente ya no se le vende. Tiene convenio de pago	
CLIENTES CON DEMANDAS JURÍDICAS						
1299	BATERÍAS, ETC.	42,511.44	25,000.00	17,511.44	A este cliente ya no se le vende. Se encuentra bloqueado	
1349	COMPAÑÍA DE REPUESTOS, S.A.	55,217.12	50,000.00	5,217.12	A este cliente ya no se le vende. Se encuentra bloqueado	
1587	AUTOSERVICIOS CENTRAL, S.A.	34,610.17	25,000.00	9,610.17	A este cliente ya no se le vende. Se encuentra bloqueado	
1634	DISTRIBUIDORA UNIVERSAL, S.A.	67,164.69	25,000.00	42,164.69	A este cliente ya no se le vende. Se encuentra bloqueado	
TOTAL CARTERA		2,667,005.09				
		100%				
		Σ ϕ				

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA:

- * Se solicitó al departamento de Créditos y Cobros el listado de límites de crédito que tiene cada cliente
- * Se comparó el saldo del cliente en cartera vrs. el límite de crédito
- * Por las diferencias que sobrepasaron los Q10,000 se solicitó la justificación del sobregiro en su límite de crédito
- * Los clientes que tienen un límite de crédito mayor a Q 75,000 se solicitó la autorización correspondiente

DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO:

- * Existen varios clientes que tienen un sobregiro en sus límites de crédito, sin que los mismos hayan sido evaluados para incrementarlos. PT CC-6

* Hay algunos clientes que tienen un sobregiro en su límite de crédito, y presentan un antigüedad de saldos mayor a 31 días, lo que significa que se les sigue vendiendo a pesar de tener facturas vencidas. PT CC-6

* No observó la autorización por parte de la Gerencia General, en el límite de crédito que tienen asignados algunos clientes. PT CC-6

CONCLUSIÓN:

Con base en la revisión de los límites de crédito de los clientes, se concluye que los límites de crédito asignados a los clientes no son los adecuados. Ver recomendaciones en los hallazgos Nos. 5, 6 y 7 del informe de auditoría interna.

Marcas de Auditoría:

- Σ = Sumado
- ϕ = Cotejado con Diario Mayor General
- ∪ = Viene de referencia
- ∩ = Va hacia referencia
- ✓ = Autorización observada del límite de crédito, por parte de la Gerencia General
- X = No se tiene la autorización del límite de crédito, por parte de la Gerencia General

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-7
Hecho por:	JJR
Fecha:	23/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	24/07/2012

SALDOS ACREEDORES

Código	Nombre del Cliente	Saldo Total	Integración del saldo			Origen de Saldos Acreedores	Ref.
			Tipo docto.	No. Docto.	Fecha		
1534	TALLERES BARRERA	(397.43)	Recibo de caja	✓ C09688	15/05/2012	Saldo que el cliente canceló de más en facturas que adeudaba.	A/R #6
1560	JORGE SALAMANCA	(1,881.09)	Recibo de caja	✓ G02653	18/06/2012	Anticipo que el cliente dejó por pedido de repuestos que no están en stock. Producto estará llegando a bodega en agosto 2012	A/R #6
2105	MARCO ANTONIO PAPA	(8,534.01)	Nota de crédito x devolución	✓ B00310	12/06/2012	Nota de crédito por devolución de producto, que el cliente ya había cancelado.	A/R #6
	TOTAL SALDOS ACREEDORES	(10,812.53)					
		-0.41%					
	TOTAL CARTERA	2,667,005.09					
		100.00%					
		$\Sigma \phi$					

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

- * Fueron seleccionados de la cartera los saldos acreedores
- * Se solicitó al Departamento de Créditos la integración de dichos saldos acreedores y la explicación sobre el origen de los mismos
- * Se observaron físicamente los documentos que integran dicho saldos acreedores

CONCLUSIÓN:

Con base en la revisión de los saldos acreedores se concluye que la misma se debe reclasificar al Pasivo. Ver PT A/R #6

Marcas de Auditoría:

- Σ = Sumado
- ϕ = Cotejado con Diario Mayor General
- U = Viene de referencia
- U = Va hacia referencia
- ✓ = Documento observado físicamente

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

VALIDACIÓN DE COBROS REGISTRADOS EN EL SISTEMA

P.T. No.:	E-1-8 1/3
Hecho por:	JJR
Fecha:	23/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	24/07/2012

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

		Literal	% Muestra (*)
Población	26 días hábiles	(P)	
Tamaño de la muestra	3 días	(TM)	12%
Intervalo de selección	9	(IS)	
Número aleatorio inicio	5	(NA)	

Tamaño de la muestra	Partida Seleccionada (PS)
1	5
2	14
3	23

Procedimiento de selección:

Para la selección de la muestra se realizó en base al muestreo estadístico denominado "Sistemático". El cual consiste en determinar la muestra así:

PASO 1: Determinar la cantidad de la población. (P) cantidad de registro que se tiene en el archivo objeto de revisión.

PASO 2: Determinar el tamaño de la muestra. (TM) esta muestra será con base a nuestro criterio de evaluación o la cantidad de muestra que necesitamos evaluar.

PASO 3: Determinar el intervalo de selección. (IS) este es obtenido mediante la división del total de la población entre la muestra requerida a evaluar. Así: $(P) / (TM) = (IS)$.

PASO 4: Selección del número aleatorio inicial. (NA) el cual no deberá ser mayor al número del intervalo de selección.

PASO 5: Con lo anterior, iniciamos nuestra selección (PS) en el número aleatorio seleccionado que para nuestro caso es el número 5, a este número le sumamos el intervalo de selección 9 y nos da el resultado de 14, luego a este número le volvemos a sumar el intervalo de selección 9 y obtenemos 23 con el que se completa la muestra a evaluar.

(*) % de acuerdo a la Política del Departamento de Auditoría Interna

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-8 2/3
Hecho por:	JJR
Fecha:	23/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	24/07/2012

VALIDACIÓN DE COBROS REGISTRADOS EN EL SISTEMA

SELECCIÓN DE LA MUESTRA			
Día Hábil	Fecha	Día	PS
1	01/06/2012	Viernes	
2	02/06/2012	Sábado	
3	04/06/2012	Lunes	
4	05/06/2012	Martes	
5	06/06/2012	Miércoles	PS
6	07/06/2012	Jueves	
7	08/06/2012	Viernes	
8	09/06/2012	Sábado	
9	11/06/2012	Lunes	
10	12/06/2012	Martes	
11	13/06/2012	Miércoles	
12	14/06/2012	Jueves	
13	15/06/2012	Viernes	
14	16/06/2012	Sábado	PS
15	18/06/2012	Lunes	
16	19/06/2012	Martes	
17	20/06/2012	Miércoles	
18	21/06/2012	Jueves	
19	22/06/2012	Viernes	
20	23/06/2012	Sábado	
21	25/06/2012	Lunes	
22	26/06/2012	Martes	
23	27/06/2012	Miércoles	PS
24	28/06/2012	Jueves	
25	29/06/2012	Viernes	
26	30/06/2012	Sábado	
PS	Partida Seleccionada		

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-1-8 3/3
Hecho por:	JJR
Fecha:	23/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	24/07/2012

VALIDACIÓN DE COBROS REGISTRADOS EN EL SISTEMA

Día Hábil	Fecha	Cobros en Q	Atributos		
			1	2	3
5	06/06/2012	12,090.23	✓	✓	X
14	16/06/2012	24,987.32	✓	✓	X
23	27/06/2012	42,587.59	✓	✓	X

79,665.14

Σ

Atributos a revisar

- 1 Cobro registrado oportunamente en el sistema
- 2 Cobro registrado en el cliente correcto
- 3 Reporte de cobros revisado por el Jefe de Créditos

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

- * Se solicitó al Departamento de Créditos los reportes de cobros y recibos de caja de los días seleccionados
- * Se verificó que el cobro haya sido registrado en el sistema un día después de la fecha del recibo de caja, así como en el cliente correcto
- * Se observó si el reporte de cobros fue revisado por el Jefe de Créditos

DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO:

- * El reporte de cobros no esta siendo revisado por el Jefe de Créditos y Cobros. PT CC-6

CONCLUSIÓN:

Con base en los resultados de la validación de cobros registrados en el sistema, se concluye que los mismos están siendo registrados correctamente, sin embargo no existe ninguna revisión por parte del Jefe de Créditos. Ver recomendación en hallazgo No. 27 del informe de auditoría interna.

Marcas de Auditoría:

- Σ = Sumado
- ✓ = Cumple Atributo
- X = No Cumple con Atributo

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

ARQUEO DE CHEQUES RECHAZADOS

P.T. No.:	E-2
Hecho por:	JJR
Fecha:	23/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	24/07/2012

No.	Cheque No.	Banco	Fecha	Cliente	Valor Q	Motivo rechazo	Ref.
1	2938932	Bancafe	01/04/2009	José Luis Yoc	✓ 5,230.21	Falta de fondos	A/R # 7
2	394809	Industrial	15/02/2010	Taller Los Piratas	✓ 2,109.21	Falta de fondos	A/R # 7
3	13453	G&T	08/05/2012	Repuestos Hnos. Cabrera	✓ 6,234.21	Firma no coincide con la registrada	CC-6
4	1097	Banrural	25/05/2012	Avanzados 2, S.A.	^ 12,347.43	Falta de fondos	
5	498502	Industrial	05/06/2012	Ingenio La Esperanza	✓ 15,983.43	Endoso incorrecto	CC-6
6	234903	Banrural	13/06/2012	Héctor Cooper	^ 9,623.12	Firma no registrada	
7	5328937	Republica	20/06/2012	Súper Servicio Pineda, S.A.	^ 6,459.88	Falta de fondos	
				TOTAL CHEQUES RECHAZADOS	57,987.49	ϕ	
				(-) Ajustes y Reclasificaciones	(7,339.42)		A/R # 7
				Saldo cheques rechazados sgn. Auditoría	50,648.07		∪ E
					Σ		

Nota:

La reclasificación de los cheques rechazados en los años 2009 y 2010 se efectuó con base en el artículo 513 del Código de Comercio, el cual indica: "Las acciones cambiarias derivadas del cheque prescriben en seis meses", y en base lo descrito en el artículo 1514 numeral 2 del Código Civil el cual indica: "Prescriben en dos años:.... 2) La acción de cualquier comerciante para cobrar el precio de los objetos vendidos"

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

- * Se solicitó al departamento de Créditos y Cobros la integración de los cheques rechazados
- * Se observó físicamente cada cheque
- * Por los cheques recuperados, se verificó cobro posterior

DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO:

- * No se está dando el debido seguimiento al cobro de los cheques rechazados, ya que 2 cheques (uno de mayo y otro de junio) se encontraban traspapelados en el escritorio del Jefe de Créditos y Cobros. PT CC-6
- * Asimismo no se está efectuando ningún cobro administrativo a los clientes por estos cheques rechazados. PT CC-6

CONCLUSIÓN:

Con base en la revisión de los cheques rechazados, se concluye que no existe control interno en el resguardo y cobro de los cheques rechazados. Ver recomendaciones en los hallazgos Nos. 28 y 29 del informe de auditoría interna.

Marcas de Auditoría:

- Σ = Sumado
- ϕ = Cotejado con Diario Mayor General
- ∪ = Viene de referencia
- ∪ = Va hacia referencia
- ✓ = Cheque observado físicamente
- ^ = Cobro posterior verificado

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-3
Hecho por:	JJR
Fecha:	23/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	24/07/2012

CÉDULA ANALÍTICA DE CUENTAS POR COBRAR A EMPLEADOS

No.	Nombre del Empleado	Saldo	Empleado vigente	Descuentos en nómina	Observaciones	Ref.
1	Julio Roberto Martínez	3,209.21	✓	^		
2	Fredy Abimael Sotoj	2,139.33	✓	^		
3	Mercedes Rodriguez	2,598.21	✓	*	El depto. de Créditos no había trasladado la información al Depto. Recursos Humanos para el descuento en nómina. Compra efectuada en marzo 2012	CC-6
4	Carlos Hernández	1,590.21	✓	^		
5	Jorge Pineda	903.22	✓	^		
6	Julio Zapata	843.21	X	*	Empleado ya no labora, desde enero 2012	A/R # 8
7	Marco Sagastume	3,509.26	✓	^		
8	Fernando Choj	550.43	✓	^		
9	Alejandro Paredes	320.21	✓	^		
10	Victoria Marimar	532.21	X	*	Empleado ya no labora, desde noviembre 2011	A/R # 8
11	Nanci Pineda	430.22	✓	^		
12	Aarón Caal	120.21	✓	^		
13	Rony Cach	1,459.21	✓	*	El depto. de Créditos no había trasladado la información al Depto. Recursos Humanos para el descuento en nómina. Compra efectuada en mayo 2012	CC-6
14	Rodrigo Hernández	1,209.43	✓	*	El depto. de Créditos no había trasladado la información al Depto. Recursos Humanos para el descuento en nómina. Compra efectuada en abril 2012	CC-6
15	Ana Paola Ramírez	899.33	✓	^		
16	Marco Muñoz	702.11	✓	*	El depto. de Créditos no había trasladado la información al Depto. Recursos Humanos para el descuento en nómina. Compra efectuada en febrero 2012	CC-6
17	Antonio Penedo	3,901.10	✓	*	El empleado esta efectuando sus pagos directamente en cajas	
18	Gerardo Medina	1,063.43	✓	^		
	TOTAL	25,980.54	φ			
	(-) Ajustes y reclasificaciones	(1,375.42)	A/R # 8			
	Saldo según auditoría	24,605.12				∩ E
		Σ				

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

- * Se solicitó al departamento de Créditos y Cobros la integración de las Cuentas por Cobrar a Empleados
- * Se solicitó al departamento de Recursos Humanos el listado de los empleados actuales y el detalle de los descuentos efectuados en nómina de junio 2012
- * Se verificó si los empleados que tienen una cuenta por cobrar siguen laborando para la empresa
- * Se verificó si a los empleados se les esta efectuando el descuento correspondiente en nómina

DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO:

* No existe un adecuado control de las cuentas por cobrar a empleados, debido a que existen algunos empleados a los cuales no se les ha empezado a efectuar su descuento en nomina. PT CC-6

* Existe una falta de comunicación del Departamento de Recursos Humanos hacia el Departamento de Créditos, ya que cuando se le da de baja a un empleado, Recursos Humanos no esta dando aviso a Créditos para conocer si existen saldos por cobrar a los empleados para descontarles en su liquidación laboral. PT CC-6

CONCLUSIÓN:

Con base en la revisión de las cuentas por cobrar a empleados, concluye que no existe control interno en las Cuentas por Cobrar a Empleados. Ver recomendaciones en los hallazgos 30 y 31 del informe de auditoría interna.

Marcas de Auditoría:

- Σ = Sumado
- φ = Cotejado con Diario Mayor General
- ∩ = Viene de referencia
- ∩ = Va hacia referencia
- ✓ = Empleado actual
- X = Empleado dado de baja
- ^ = Descuento efectuado en nomina
- * = No se está efectuando descuento

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	E-4
Hecho por:	JJR
Fecha:	23/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	24/07/2012

PRUEBA GLOBAL DEL CÁLCULO PARA LA RESERVA DE CUENTAS INCOBRABLES

Cuenta	Saldo s/Contabilidad	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo s/Auditoría	Ref.
		Debe	Haber		
Cuentas por Cobrar a Clientes	2,667,005.09	10,812.53	91,870.15	2,585,947.47	∪ E-1
Cheques Rechazados	57,987.49		7,339.42	50,648.07	∪ E-2
Cuentas por Cobrar a Empleados	25,980.54		1,375.42	24,605.12	∪ E-3
Sub-Total	2,750,973.12	10,812.53	100,584.99	2,661,200.66	
(-) Reserva Ctas. Incobrables	(52,493.40)	52,039.63		(453.77)	
Total Ctas x Cobrar Comerciales	2,698,479.72	62,852.16	100,584.99	2,660,746.89	
	Σ	Σ	Σ	Σ	
Análisis del Cálculo de la Reserva		Base Q	%	Monto Q	
Cálculo de la reserva actual		2,750,973.12	1.91%	52,493.40	
(-) Ajustes por saldos de clientes incobrables				(43,324.79)	∪ A/R # 4, 5
(-) Ajustes por cheques rechazados prescritos				(7,339.42)	∪ A/R # 7
(-) Ajustes por saldos de empleados incobrables				(1,375.42)	∪ A/R # 8
Sub-total				453.77	
Cálculo de la reserva correcta, saldo según auditoría		2,661,200.66	3.00%	79,836.02	∪ E-1-1, ∪ E
Diferencia para ajustar contablemente				79,382.25	A/R # 9
				Σ	

CONCLUSIÓN:

Con base en la antigüedad de saldos de cuentas por cobrar al 30 de junio 2012, se realizó el análisis de suficiencia de la Reserva para Cuentas Incobrables, y se determinó que no es adecuada. Realizar el ajuste propuesto. A/R #9

Marcas de Auditoría:

Σ = Sumado
∪ = Viene de referencia
∩ = Va hacia referencia

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	EE-1
Hecho por:	JJR
Fecha:	27/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	28/07/2012

DIAGNOSTICO DE EVALUACIÓN DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR ENFOQUE COSO E.R.M.

No.	Componentes COSO E.R.M.	Situación Actual	Acción Requerida	Ref.
1	Ambiente Interno			
	Filosofía de Riesgos	El departamento carece de filosofía de administración de riesgos corporativos.	Definir la filosofía de riesgos con la finalidad que el personal del departamento incluya dentro de sus actividades cotidianas la administración de riesgos corporativos.	
	Integridad y Valores	Ausencia del código de ética y conducta personal, que defina la integridad y valores que se espera del personal.	Elaboración e implementación del código de ética y conducta.	CC-1
	Estructura Organizativa	Existe estructura organizativa en el departamento, sin embargo la misma le reporta directamente a la Gerencia General.	El departamento de Créditos y Cobros debe reportar a la Gerencia Financiera, y esta a su vez a la Gerencia General. Asimismo es necesario divulgar las principales funciones que tiene el departamento.	
2	Establecimiento de Objetivos			
	Misión y Visión	Existe una misión y visión definida.	Hacer énfasis y divulgación de la misión y visión, plasmados en los objetivos del departamento para el desempeño de las diferentes actividades.	CC-1
	Objetivos	La Junta Directiva no ha establecido objetivos para el Departamento de Créditos y Cobros.	Considerar los objetivos sugeridos por Auditoría Interna los cuales se encuentran clasificados en 4 categorías: Estratégicos, Operacionales, Información Financiera y Cumplimiento.	CC-1
3	Identificación de Eventos			
	Técnicas de Identificación de Eventos	No se desarrollan actividades para identificación de eventos potenciales, que de ocurrir pueden afectar a la entidad.	Aplicación de técnicas de análisis para la identificación de eventos.	
4	Evaluación de Riesgos			
	Análisis de Riesgos Identificados	No se efectúan análisis de los riesgos respecto a la probabilidad e impacto.	Elaboración de mapa de riesgos, para evaluación de riesgos inherentes y valuación de impacto y probabilidad, propuesto por Auditoría Interna.	CC-5
5	Respuesta a los Riesgos			
	Análisis y Establecimiento de las respuestas a los riesgos	Ante la carencia de la administración de riesgos, se presenta la ausencia de análisis de las respuestas aplicables a los riesgos.	Establecer según el mapa de riesgos, la respuesta al riesgo y valuación de impacto y probabilidad.	CC-5
6	Actividades de Control			
	Políticas y Procedimientos	Carencia de políticas y procedimientos en forma escrita que establezcan los lineamientos para la ejecución de los procesos en el departamento.	Escribir las políticas y procedimientos, que sean utilizados como documentos de consulta, para la administración y mitigación del riesgo, asimismo realizar planes de capacitación reforzando la cultura de consulta.	
7	Información y Comunicación			
	Establecimiento de medios de información y comunicación	La entidad cuenta con medios que garantizan la oportuna información y comunicación.	Optimizar los medios existentes dentro de la entidad, tales como: intranet, fax, teléfono, e-mail, etc.	
8	Supervisión			
	Supervisión Permanente	Carencia de supervisión y monitoreo del cumplimiento de funciones y responsabilidades en el departamento.	Establecer una adecuada supervisión para la evaluación, cumplimiento y administración del personal y el proceso.	

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

CÉDULA DE AJUSTES Y RECLASIFICACIONES

P.T. No.:	A/R 1/2
Hecho por:	JJR
Fecha:	27/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	28/07/2012

	Debe	Haber	Ref.
PARTIDA # 1			
Caja y Bancos	3,910.26		BG
Cuentas por Cobrar a Clientes		3,910.26	E-1-2-6
Registro de recibo de caja # F09182 del 29/06/2012, cliente 1789 Los 3 Hermanos, S.A.	3,910.26	3,910.26	
PARTIDA # 2			
Caja y Bancos	40,394.34		BG
Cuentas por Cobrar a Clientes		40,394.34	E-1-2-6
Registro de recibos de caja # G02893 y G02987 del cliente 1609 Repuestos Figueroa, S.A.	40,394.34	40,394.34	
PARTIDA # 3			
Descuentos por Pronto Pago	4,240.76		E-1-3
Cuentas por Cobrar a Clientes		4,240.76	
Descuento por pronto pago ofrecido por vendedor al cliente 1399 Transportes del Norte	4,240.76	4,240.76	
PARTIDA # 4			
Reserva Cuentas Incobrables	813.35		E-4
Cuentas por Cobrar a Clientes		813.35	E-1-3
Saldo de la factura # A04589 que cliente 1903 Seguros Sin Fin, S.A. no aprobó	813.35	813.35	
PARTIDA # 5			
Reserva Cuentas Incobrables	42,511.44		E-4
Cuentas por Cobrar a Clientes		42,511.44	E-1-3
Cancelación del saldo del cliente 1299 Baterías, ETC., del cual no se sabe nada y las facturas corresponden al año 2009	42,511.44	42,511.44	
PARTIDA # 6			
Cuentas por Cobrar a Clientes	10,812.53		E-1-7
Cuentas por Pagar		10,812.53	BG
Reclasificación de saldos acreedores, clientes: 1534 Talleres Barrera por Q 397.43, 1560 Jorge Salamanca por Q 1,881.09, y 2105 Marco Antonio Papa por Q 8,534.01	10,812.53	10,812.53	

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
 AL 30/06/2012

P.T. No.:	A/R 2/2
Hecho por:	JJR
Fecha:	27/07/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	28/07/2012

CÉDULA DE AJUSTES Y RECLASIFICACIONES

	Debe	Haber	Ref.
PARTIDA # 7			
Reserva Cuentas Incobrables	7,339.42		E-4
Cheques Rechazados		7,339.42	E-2
Registro de 2 cheques rechazados prescritos: Chq # 2938932 del Bancafe, emitido el 01/04/2009 por el cliente José Luis Yoc por Q 5,230.21; y el chq # 394809 del Banco Industrial, emitido el 15/02/2010 por el cliente Taller Los Piratas, por Q 2,109.21			
	7,339.42	7,339.42	
PARTIDA # 8			
Reserva Cuentas Incobrables	1,375.42		E-4
Cuentas por Cobrar a Empleados		1,375.42	E-3
Registro por incobrabilidad de 2 empleados que ya no laboran para la empresa: Julio Zapata Q 843.21 y Victoria Marimar Q 532.21			
	1,375.42	1,375.42	
PARTIDA # 9			
Cuentas Incobrables	79,382.25		
Reserva Cuentas Incobrables		79,382.25	E-4
Reserva para Cuentas Incobrables	79,382.25	79,382.25	

PT No.: **IA**

REPUESTOS CASTILLO, S.A.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Resultado de la revisión efectuada a las Cuentas por Cobrar a Clientes

Por el periodo terminado al 30 de junio 2012

Guatemala, 31 de julio 2012

Guatemala, 31 de julio 2012

Señores

Junta Directiva

Repuestos Castillo, S.A.

Presente

Hemos realizado la auditoría interna del rubro de Cuentas por Cobrar de la Empresa Repuestos Castillo, S. A. por el periodo correspondiente al 30 de junio de 2012 esta auditoría se efectuó de acuerdo al plan anual autorizado y sobre las transacciones realizadas, los procedimientos y controles vigentes en el proceso de Cuentas por Cobrar de la empresa. El informe preliminar fue discutido con la administración el 30 de julio 2012.

Estas transacciones, procedimientos y controles son responsabilidad de la administración de la empresa y nuestra responsabilidad es realizar las pruebas necesarias para evaluar la eficiencia de los mismos y comunicar los resultados, así como proponer acciones correctivas y/o de mejoramiento donde sea necesario.

Nuestro trabajo de auditoría fue efectuado de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, Guías de Auditoría Interna, y la metodología de COSO ERM para la evaluación del control interno.

Dentro de las operaciones de la empresa, las Cuentas por Cobrar, representan el mayor rubro en la obtención de ingresos para que la organización pueda continuar como negocio en marcha, radicando aquí la importancia de efectuar una revisión sobre las transacciones, procedimientos y controles generados.

El área de Cuentas por Cobrar se encarga de:

- Analizar el crédito a los nuevos clientes
- Liberar ventas a clientes que se encuentren bloqueados por vencimiento de facturas o por haber excedido el límite de crédito.
- Efectuar cobros a clientes
- Registro en el sistema de los cobros efectuados
- Recuperación de cheques rechazados
- Análisis de la antigüedad de saldos por cobrar
- Elaboración de informes a la Gerencia General

Como resultado de nuestra auditoría, consideramos que el proceso de Cuentas por Cobrar presenta debilidades significativas en su control interno, las cuales enumeramos a continuación:

HALLAZGOS GENERALES

1. Hallazgo: Objetivos del área de Créditos y Cobros

En el departamento de Créditos y Cobros no se han establecido objetivos que ayuden al logro de los objetivos de la empresa en sus áreas de: eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Recomendación:

Es indispensable implementar los objetivos propuestos en el área de Créditos y Cobros, detallados en el anexo No. 1 de este informe.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se estarán implementando los objetivos propuestos.

2. Hallazgo: Matriz de Riesgos

El área de Créditos y Cobros no cuenta con una matriz de riesgos que identifique los factores de riesgos, la probabilidad y las actividades de control necesarios.

Recomendación:

Implementar la matriz de riesgos propuesta en el anexo No. 2 de este informe.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se estará implementando la matriz de riesgos propuesta.

3. Hallazgo: Componentes COSO ERM

Al evaluar los 8 componentes de COSO ERM en el área de Créditos y Cobros se observaron algunas debilidades de control interno.

Recomendación:

Es indispensable implementar las acciones necesarias en cada uno de los componentes de COSO ERM, detallados en el Anexo No. 3 de este informe.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se estarán implementando las acciones necesarias.

4. Hallazgo: Políticas y Procedimientos

No existe un manual por escrito que contenga las Políticas y Procedimientos para el área de Cuentas por Cobrar, lo cual ha originado que en ocasiones al ingresar un nuevo jefe, este omite o cambie los mismos.

Recomendación:

Es indispensable elaborar un manual de Políticas y Procedimientos para el área de cuentas por cobrar, el cual debe estar autorizado por la Gerencia General y Financiera.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: El Jefe de Créditos y Cobros estará a cargo de la elaboración del manual de Políticas y Procedimientos para el área de Créditos y Cobros.

HALLAZGOS ESPECÍFICOS

5. Hallazgo: Sobregiro en Límites de Crédito

Existen varios clientes que tienen un sobregiro en sus límites de crédito, por ejemplo:

Código	Cliente	Límite de Crédito	Saldo en cartera	Sobregiro
1231	Repuestos Hnos. Cabrera	25,000.00	87,938.83	62,938.83
1467	Héctor Cooper	100,000.00	162,505.01	62,505.01
1399	Transportes del Norte, S.A.	200,000.00	248,958.17	48,958.17
3830	Gerardo Pineda	10,000.00	44,060.06	34,060.06
1232	Héctor Pérez Bamaca	10,000.00	29,921.09	19,921.09

Recomendación:

Efectuar un análisis del límite de crédito que tiene asignado cada cliente (considerando las ventas y cobros) y solicitar el incremento del mismo a la Gerencia. Dicho análisis debe ser efectuado por lo menos cada trimestre.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se efectuará el análisis del límite de crédito, y en lo sucesivo se hará cada 3 meses.

6. Hallazgo: Liberación de ventas, con saldos vencidos

Hay algunos clientes que tienen un sobregiro en su límite de crédito, y presentan una antigüedad de saldos mayor a 31 días, lo que significa que se les sigue vendiendo a pesar de tener facturas vencidas, por ejemplo:

Código	Cliente	Sobregiro	Antigüedad de Saldos		
			0-30 días	31-60 días	+ 61 días
1231	Repuestos Hnos. Cabrera	62,938.83	25,235.01	12,797.18	
1450	Taller la Bendición	14,143.03	1,460.13	4,345.00	
3830	Gerardo Pineda	34,060.06	16,145.02	12,158.93	
3838	Embotelladora Marina, S.A.	14,289.97	6,290.83	14,177.64	9,095.94

Recomendación:

Los clientes que sobrepasen su límite de crédito, y tengan facturas vencidas, no se les debe liberar la venta, a menos que se tenga un cobro pendiente de ser registrado.

Comentario del Auditado:

Esto se debe principalmente a que el cliente promete un pago, para que se le libere la venta, sin embargo al final no lo hace.

De acuerdo: Se les enviará un comunicado a todos los clientes indicándoles que no se efectuaran liberaciones de ventas, cuando se tengan facturas vencidas.

7. Hallazgo: Límites de Crédito sin autorización

Se verificaron que los límites de crédito mayores a Q 75,000.00 tuvieron la autorización por parte de la Gerencia, sin embargo se observó que algunos clientes carecían del mismo, por ejemplo:

Código	Cliente	Límite de Crédito
2200	Avícola La Villa, S.A.	200,000.00
2204	La Sanjuanera, S.A.	150,000.00
1789	Los 3 Hermanos, S.A.	150,000.00
1807	Ingenio La Esperanza	100,000.00
1865	Operadora del Norte, S.A.	100,000.00
1890	Súper Auto Repuestos Fox, S.A.	100,000.00

Recomendación:

Todos los límites de crédito deben estar debidamente autorizados por escrito, por parte de la Gerencia.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se solicitará a la Gerencia la autorización por escrito de los límites de crédito.

8. Hallazgo: Falta supervisión en entrega de facturas

Durante nuestro arqueo de contraseñas de pago y cobros posteriores se observó que existe falta de supervisión y coordinación en la entrega de las facturas a los clientes, debido a que algunas facturas son entregadas hasta 15 días después de emitida, y esto provoca que los clientes se tomen más días de crédito, ya que la mayor parte de ellos empiezan a considerar sus días de crédito a partir del día en que reciben las facturas. Por ejemplo:

Factura No.	Fecha factura	Cliente	Contraseña #	Fecha contraseña
A09501	08/06/12	Aseguradora Total, S.A.	439763	27/06/12
A08988	20/05/12	Comercial Electrolux, S.A.	54988	03/06/12
A09189	15/05/12	Central de Materiales, S.A.	39484	29/05/12

Recomendación:

Ejercer mayor control y coordinación en la fecha de entrega de las facturas a los clientes, teniendo como meta entregarlas en un máximo de 3 días después de emitida. Esto contribuirá a reducir los saldos con antigüedad mostrados en la cartera.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se efectuará el control de entrega de facturas, y si fuere necesario se contratará a un cobrador más.

9. Hallazgo: Cheques post-fechaos no cobrados

En la circularización de saldos, el cliente 1609 Repuestos Figueroa, S.A. indicó su inconformidad, y en parte se debió a que los cheques post-fechaos # 293837 y 293987 por Q 40,394.34 no fueron depositados el 25/06/2012, por olvido del encargado.

Recomendación:

Se debe implementar un control de cheques post-fechaos que permita su cobro en la fecha estipulada, y el Jefe de Créditos y Cobros debe darle un estricto seguimiento al mismo.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se implementará el control de cheques post-fechados, y el seguimiento lo hará el Jefe de Créditos y Cobros.

10. Hallazgo: Convenio de Pago verbal

Existen 2 clientes que tienen convenios de pago: 1110 Importadora Los Únicos, S.A. y 1954 Mario Rodolfo Salguero, sin embargo no existe ningún documento que formalice y autorice dicho convenio.

Recomendación:

Se debe emitir un documento con el abogado, que formalice y autorice los convenios de pago con los clientes.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se solicitará al abogado emitir un documento que formalice los convenios de pago, y luego se solicitará a los clientes que lo firmen.

11. Hallazgo: Cobro no registrado oportunamente

En la circularización de saldos, el cliente 1789 Los 3 Hermanos, S.A. indicó su inconformidad, al efectuar la conciliación se determinó que correspondía al recibo de caja # F09182 extendido el 29/06/2012 por Q 3,910.26, el cual no fue registrado oportunamente ya que se encontraba trasapelado.

Recomendación:

El Jefe de Créditos y Cobros, debe verificar que todo lo cobrado, sea registrado oportunamente.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se verificará diariamente que todos los cobros efectuados sean registrados oportunamente.

12. Hallazgo: Falta de documentos en expedientes

En la revisión de expedientes de 5 clientes no se observaron documentos que son requeridos para la apertura de un crédito, por ejemplo:

Código	Cliente	Falta en expediente
1232	Héctor Pérez B.	Solicitud de crédito aprobada, recibo de agua, luz o teléfono del propietario, escritura de propiedad
1560	Jorge Salamanca	RTU, recibo de agua, luz o teléfono del propietario, escritura de propiedad
1981	Almaguate, S.A.	Representación legal, orden de compra, recibo de agua, luz o teléfono del propietario, escritura de propiedad y contrato de crédito aprobada
2309	Vehículos y Más, S.A.	Orden de compra, recibo de agua, luz o teléfono del propietario y escritura de propiedad
3830	Gerardo Pineda	Cédula del deudor, Recibo de agua, luz o teléfono del propietario, escritura de propiedad y contrato de crédito aprobada

Recomendación:

Revisar los expedientes de todos los clientes y solicitar los documentos que hacen falta.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se efectuará esta revisión de expedientes y se solicitará por medio de una carta la documentación que hace falta.

13. Hallazgo: Cliente con Crédito de 60 días

Se observó que el cliente 2109 – Alimentos Confianza, S.A., tiene asignado un crédito de 60 días el cual no se encuentra autorizado por la Gerencia, y como política se establece que todos los clientes tengan 30 días.

Recomendación:

Asignar 30 días de crédito al cliente 2109 – Alimentos Confianza, S.A., de acuerdo a la política de Créditos y Cobros. Asimismo revisar que todos los clientes tengan asignado dicho plazo.

Comentario del Auditado:

Por error se le asignó dicho crédito al cliente en mención. Se estará asignando 30 días, y se revisaran todos los clientes de la cartera para asegurarse que tengan 30 días de crédito.

14. Hallazgo: Base de datos desactualizada

En la muestra seleccionada se observó que 3 clientes no contaban con información actualizada dentro del sistema de cómputo:

Código	Cliente	Información desactualizada en sistema
1467	Héctor Cooper	Dirección, # de teléfono y # de fax
1231	Repuestos Hnos. Cabrera	E-mail y nombre del contacto
1535	Autoservicios Nueva Generación	Dirección y E-mail

Recomendación:

A efecto de tener una base de datos de clientes confiable dentro del sistema de computo, es necesario actualizar en la misma cualquier cambio que tengan los clientes, como dirección, # de teléfono, # de fax, e-mail y nombre del contacto.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se estará enviando una circular a todos los clientes para que confirmen sus datos actuales, y luego se registrara en el sistema de cómputo.

15. Hallazgo: Entrega de repuestos

Al momento de ser entregado el repuesto al cliente este no firma de recibido ningún documento, existiendo el riesgo de que indique que no recibió el producto y por lo tanto no cancelar la factura emitida.

Recomendación:

Cuando se entregue el producto al cliente es necesario que el mismo firme de recibido en la Orden de Entrega.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se estará solicitando la firma al cliente en la orden de entrega.

16. Hallazgo: Talonarios de recibos de caja

Al ser entregados los talonarios de recibos de recibos de caja a los cobradores, se anota en una hoja, sin embargo en la misma nadie firma de recibido.

Recomendación:

Se debe dejar evidencia de la entrega de los recibos de caja a los cobradores, mediante una firma en un cuaderno de conocimientos.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: A partir de la presente fecha se estará solicitando la firma a los cobradores, al momento de entregarle los recibos de caja.

17. Hallazgo: Correlativo de Recibos de Caja

No se está llevando un control del correlativo de los recibos de caja emitidos manualmente por los cobradores.

Recomendación:

Es indispensable llevar un control del correlativo de los recibos de caja emitidos manualmente por los cobradores, para evitar un jineteeo de fondos o malversación de los mismos.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se empezará a llevar el control del correlativo de recibos de caja emitidos por los cobradores.

18. Hallazgo: Resguardo de Contraseñas de Pago

Las cajitas donde se resguardan las contraseñas de pago emitidas por los clientes se dejan en un escritorio sin llave.

Recomendación:

Las contraseñas de pago emitidas por los clientes deben ser resguardadas en un lugar seguro y bajo llave.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se asignará un archivo con llave para resguardar las contraseñas de pago, y estarán a cargo del Auxiliar de Créditos.

19. Hallazgo: Facturas entregadas a cobradores

No existe control por escrito de las facturas originales que se entregan a los cobradores para estos la remitan a los clientes.

Recomendación:

Implementar un cuadro de control por la entrega de las facturas originales, donde se detalle el número de la misma, fecha de entrega y nombre del cobrador, quien deberá firmar de recibido.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se empezará a llevar este control.

20. Hallazgo: Arqueos de facturas y contraseñas de pago

No se efectúan arqueos de contraseñas de pago o facturas originales que tienen en su poder los cobradores.

Recomendación:

Por lo menos una vez al mes, se deben efectuar arqueos de contraseñas de pago o facturas en forma sorpresiva a los cobradores.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: A partir del próximo mes se iniciará con este proceso.

21. Hallazgo: Comisiones a Cobradores

Las comisiones por pagar a cobradores son tabuladas en una hoja de Excel por el Jefe de Créditos y Cobros y trasladada a Recursos Humanos para su pago, sin embargo ninguna persona revisa que el cálculo esté correcto.

Recomendación:

Para evitar cálculos erróneos es necesario que las comisiones tabuladas sean revisadas por una persona en Finanzas.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se estará trasladando el cálculo de comisiones al Contador General para su revisión.

22. Hallazgo: Referencias Crediticias

Durante la verificación de las referencias crediticias de un nuevo solicitante de crédito no se deja evidencia en el expediente del cliente, de la persona que proporcionó los datos ni la información que indicó.

Recomendación:

Dejar evidencia en el expediente del cliente de la verificación efectuada de las referencias crediticias, como el nombre, cargo, fecha, y la información proporcionada.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se estará anexando una hoja en el expediente del cliente con la información de las referencias crediticias.

23. Hallazgo: Estados Financieros de Clientes

Dentro de la documentación requerida a los nuevos solicitantes de crédito no se encuentran los Estados Financieros.

Recomendación:

Solicitar los Estados Financieros (de preferencia auditados) a los futuros clientes, para determinar mediante análisis financieros su capacidad de endeudamiento, evaluar el límite de crédito que se les puede otorgar, etc.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se estará solicitando los Estados Financieros a los nuevos clientes.

24. Hallazgo: Evidencia de Cobro

No se está dejando evidencia del cobro efectuado a los clientes morosos.

Recomendación:

Es indispensable dejar evidencia del cobro en el expediente del cliente con saldo moroso por ejemplo: e-mail, cartas, llamadas telefónicas, etc.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se estará dejando la evidencia de los cobros en el expediente de los clientes con saldo moroso.

25. Hallazgo: Seguimiento a Demandas Jurídicas

Los saldos de los clientes que son trasladados al abogado para demanda jurídica, no se les está dando el debido seguimiento.

Recomendación:

Se debe solicitar mensualmente al abogado el detalle de las acciones legales efectuadas contra el cliente moroso, y dejarlas documentadas en el expediente.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: A partir de la fecha se estará solicitando dicha información al abogado.

26. Hallazgo: Supervisión en la Planificación de Cobros

No existe supervisión en la planificación de los cobros que deben hacerse diariamente.

Recomendación:

Es necesario que exista una adecuada supervisión en la planificación de los cobros que deben realizar los cobradores diariamente.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Los auxiliares de créditos estarán supervisando diariamente la planificación de cobros a cargo de los cobradores.

27. Hallazgo: Falta de Revisión en el Registro de Cobros

Se observó que los cobros registrados en el sistema no están siendo revisados por el Jefe de Créditos.

Recomendación:

Es indispensable que los cobros registrados en el sistema cuenten con la debida revisión del Jefe de Créditos a efecto de que la misma sea procesada en forma correcta y oportuna, y evitar así potenciales errores.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: A partir de la presente fecha se estará efectuando dicha revisión.

28. Hallazgo: Cheques Rechazados no cobrados

Se observó que no se está dando el debido seguimiento al cobro de los cheques rechazados debido a que 2 cheques se encontraban traspapelados en el escritorio del Jefe de Créditos y Cobros:

Cheque No.	Banco	Fecha	Cliente	Valor
13453	G&T	08/05/2012	Repuestos Hnos Cabrera	6,234.21
498502	Industrial	05/06/2012	Ingenio La Esperanza	15,983.43
			TOTAL	22,217.64

Recomendación:

Es indispensable dar el debido seguimiento al cobro de los cheques rechazados, por medio de un control donde se anote la fecha de la recepción del cheque y la recuperación del mismo.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se estará llevando un control de los cheques rechazados así como su recuperación.

29. Hallazgo: Cobro Administrativo por Cheque Rechazado

Durante la revisión de los cheques rechazados se observó que a los clientes no se les está efectuando ningún cobro administrativo.

Recomendación:

Por cada cheque rechazado debe existir un cobro administrativo de Q 100.00.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se estará enviando una circular a todos los clientes para notificarles sobre dicho cobro administrativo por cheque rechazado.

30. Hallazgo: Falta de Control en Cuentas por Cobrar a Empleados

Se observó que no existe un adecuado control de las cuentas por cobrar a empleados, debido a que existen algunos empleados a los cuales no se les ha empezado a efectuar su descuento en nomina, y su compra la realizaron en meses anteriores, por ejemplo:

Empleado	Saldo en Q.	Mes en que se efectuó la venta
Mercedes Rodríguez	2,598.21	Marzo 2012
Rony Cach	1,459.21	Mayo 2012
Rodrigo Hernández	1,209.43	Abril 2012
Marco Muñoz	702.11	Febrero 2012
TOTAL	5,968.96	

Recomendación:

Es necesario llevar un adecuado control de las cuentas por cobrar a los empleados, generando mensualmente el listado de dichas cuentas por cobrar, el descuento a aplicar y luego trasladarlo al departamento de Recursos Humanos, para el descuento correspondiente.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se empezará a llevar dicho control de cuentas por cobrar a empleados en forma mensual.

31. Hallazgo: Empleados dados de baja con saldo pendiente de pago

Existe una falta de comunicación del Departamento de Recursos Humanos hacia el Departamento de Créditos, ya que cuando se le da de baja a un empleado, Recursos Humanos no está notificando a Créditos sobre el mismo, causando así un saldo incobrable, por ejemplo:

Empleado	Saldo	Dado de baja en
Julio Zapata	843.21	Enero 2012
Victoria Marimar	532.21	Noviembre 2011
TOTAL	1,375.42	

Recomendación:

Es indispensable que al momento darle de baja a un empleado se notifique inmediatamente al departamento de Créditos, para que este verifique si existe alguna cuenta por cobrar y descontársela en la liquidación laboral.

Comentario del Auditado:

De acuerdo: Se está efectuando dicha notificación al departamento de Créditos, al existir una baja de empleado.

Los hallazgos y recomendaciones fueron discutidos y aceptados por los Gerentes de las áreas involucradas.

En la realización de esta auditoría y en la discusión del informe, agradecemos la colaboración y el compromiso mostrado por el personal involucrado, que permitieron el cumplimiento en las fechas para la ejecución de nuestro trabajo. Este compromiso mostrado, permitirá la implementación adecuada y oportuna de las recomendaciones dadas en este informe.

Atentamente,

Gregorio Chavarría

Auditor Interno

c.c. Gerente General
Gerente Financiero
Gerente de Logística
Contador General
Jefe de Créditos y Cobros
Recursos Humanos

ANEXO No. 1 “ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS”

Los objetivos propuestos para el área de Créditos y Cobros están clasificados en cuatro categorías:

1. Estratégicos
2. Operacionales
3. Información Financiera
4. Cumplimiento

Los objetivos están alineados con la misión y visión de la entidad.

Objetivo Estratégico

- Mantener una cartera de clientes que contenga como máximo un 9% de saldos atrasados.

Objetivos Operacionales

1. Efectuar los cobros a clientes oportunamente
2. Coordinar la recuperación de los cheques rechazados
3. Dar seguimiento a los saldos de clientes trasladados a los abogados
4. Enviar estados de cuenta a los clientes
5. Liberar órdenes de venta que se encuentren bloqueadas por créditos
6. Mantener actualizada la base de datos de los clientes en el sistema
7. Efectuar los cobros a saldos pendientes de empleados

Objetivos de Información Financiera

8. Dar de alta en el sistema a los nuevos clientes
9. Analizar los saldos acreedores
10. Dar de baja a las cuentas incobrables
11. Registrar en el sistema los cobros recibidos de los clientes

Objetivos de Cumplimiento

10. Dar de baja a las cuentas incobrables
11. Registrar en el sistema los cobros recibidos de los clientes

ANEXO No. 2 “MATRIZ DE RIESGOS”

No.	Objetivo	Tipo Objetivo	Factor de riesgo	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Calificación del Riesgo	Acciones / Actividades de Control
1	Efectuar los cobros a clientes oportunamente	Operacional	(1) No enviar las facturas de cobro a los clientes oportunamente, para la emisión de contraseñas de pago. (2) No efectuar el cobro en la fecha indicada en la contraseña.	3	4	12	Alto	(1) y (2) Efectuar arquezos sorpresivos de facturas y contraseñas a cobradores.
2	Coordinar la recuperación de los cheques rechazados	Operacional	(1) El departamento de Caja no envíe el cheque rechazado al departamento de Créditos y Cobros para su recuperación. (2) Traspapelar o extraviar el cheque rechazado. (3) No dar seguimiento de cobro al cheque rechazado.	2	4	8	Medio	(1) El departamento de Caja, al enviar el cheque rechazado a Créditos, lo realiza por medio de un cuaderno de conocimientos. (2) y (3) Revisar semanalmente el status de la integración de cheques rechazados.
3	Dar seguimiento a los saldos de clientes trasladados a los abogados	Operacional	(1) Los abogados no realizan los cobros a clientes. (2) Los abogados realizan el cobro y no lo notifican al departamento de Créditos.	2	4	8	Medio	(1) y (2) Consultar mensualmente por escrito a los abogados el status de cobro de cada cliente moroso.
4	Enviar estados de cuenta a los clientes	Operacional	(1) Los estados de cuenta no los este recibiendo el cliente. (2) Los clientes no estén de acuerdo con su saldo.	2	2	4	Bajo	(1) Los estados de cuenta se envían quincenalmente a los clientes por medio del mensajero, firmando de recibido en cuaderno de conocimientos. (2) Existe una anotación en los estados de cuenta donde se indica que de no estar de acuerdo con el saldo
5	Liberar ordenes de venta que se encuentren bloqueadas por créditos	Operacional	(1) Liberar ordenes de venta de clientes que tengan saldos morosos o sobrepasen su límite de crédito, sin que exista compromiso de pago. (2) Incremento en el saldo moroso del cliente.	4	4	16	Alto	(1) y (2) Debe existir un compromiso de pago por parte del cliente o la autorización de la Gerencia para liberar la orden de venta.
6	Mantener actualizada la base de datos de los clientes en el sistema	Operacional	(1) Cliente efectúa algún cambio como dirección, número de teléfono, contacto, etc. y el mismo no se actualiza en el sistema. (2) Base de datos en el sistema desactualizada.	1	2	2	Bajo	(1) y (2) Enviar al cliente por lo menos 1 vez al año un listado con los datos registrados en el sistema para que los mismos sean confirmados.

Probabilidad o impact: 1 = Insignificante 2 = Leve 3 = Moderado 4 = Grave 5 = Catástrofico
 Riesgo: 0 - 5 = Bajo 6 - 10 = Medio 11 - más = Alto

No.	Objetivo	Tipo Objetivo	Factor de riesgo	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Calificación del Riesgo	Acciones / Actividades de Control
7	Efectuar los cobros a saldos pendientes de empleados	Operacional	(1) Empleado dado de baja en la empresa y aun tiene un saldo por cobrar. (2) No ha sido descontado en la nómina el saldo por cobrar al empleado.	2	5	10	Medio	(1) El departamento de Recursos Humanos, al momento de darle de baja a un empleado debe notificar al departamento de Créditos y Cobros para que este verifique si existe algún saldo por cobrar y descontarlo de la liquidación laboral. (2) Cuando se genere un saldo por cobrar al empleado el Departamento de Créditos debe notificar al departamento de Recursos Humanos para que efectúe el
8	Dar de alta en el sistema a los nuevos clientes	Información Financiera	(1) Dar de alta en el sistema a clientes que no tienen completa su documentación. (2) No tener la autorización de la Gerencia.	3	4	12	Alto	(1) Antes de dar de alta a un cliente en el sistema, llenar un check list para verificar que la documentación en el archivo se encuentre completa. (2) La Gerencia autoriza la apertura de clientes.
9	Analizar los saldos acreedores	Información Financiera	(1) Saldos acreedores reflejados en la cartera de clientes	2	2	4	Bajo	(1) Analizar mensualmente los saldos acreedores, reclasificarlos al Pasivo y darle el debido seguimiento.
10	Dar de baja a las cuentas incobrables	Información Financiera / Cumplimiento	(1) Dar de baja un saldo incobrable sin tener el soporte adecuado. (2) No tener la autorización de la Gerencia.	2	4	8	Medio	(1) Documentar en el expediente del cliente los requerimientos de cobro efectuados. (2) La Gerencia autoriza la baja de una cuenta incobrable.
11	Registrar en el sistema los cobros recibidos de los clientes	Información Financiera / Cumplimiento	(1) Cobros recibidos y no registrados en el sistema oportunamente. (2) Registrar el cobro en el cliente incorrecto.	2	3	6	Medio	(1) y (2) Generar un reporte de los cobros registrados en el sistema y que el mismo sea revisado por el Jefe de Créditos y Cobros.

Probabilidad o impact 1 = Insignificante 2 = Leve 3 = Moderado 4 = Grave 5 = Catástrofico
Riesgo: 0 - 5 = Bajo 6 - 10 = Medio 11 - más = Alto

ANEXO No. 3 “DIAGNOSTICO DE EVALUACIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS, ENFOQUE COSO ERM”

No.	Componentes COSO E.R.M.	Situación Actual	Acción Requerida
1	Ambiente Interno		
	Filosofía de Riesgos	El departamento carece de filosofía de administración de riesgos corporativos.	Definir la filosofía de riesgos con la finalidad que el personal del departamento incluya dentro de sus actividades cotidianas la administración de riesgos corporativos.
	Integridad y Valores	Ausencia del código de ética y conducta personal, que defina la integridad y valores que se espera del personal.	Elaboración e implementación del código de ética y conducta.
	Estructura Organizativa	Existe estructura organizativa en el departamento, sin embargo la misma le reporta directamente a la Gerencia General.	El departamento de Créditos y Cobros debe reportar a la Gerencia Financiera, y esta a su vez a la Gerencia General. Asimismo es necesario divulgar las principales funciones que tiene el departamento.
2	Establecimiento de Objetivos		
	Misión y Visión	Existe una misión y visión definida.	Hacer énfasis y divulgación de la misión y visión, plasmados en los objetivos del departamento para el desempeño de las diferentes actividades.
	Objetivos	La Junta Directiva no ha establecido objetivos para el Departamento de Créditos y Cobros.	Considerar los objetivos sugeridos por Auditoría Interna los cuales se encuentran clasificados en 4 categorías: Estratégicos, Operacionales, Información Financiera y Cumplimiento.
3	Identificación de Eventos		
	Técnicas de Identificación de Eventos	No se desarrollan actividades para identificación de eventos potenciales, que de ocurrir pueden afectar a la entidad.	Aplicación de técnicas de análisis para la identificación de eventos.
4	Evaluación de Riesgos		
	Análisis de Riesgos Identificados	No se efectúan análisis de los riesgos respecto a la probabilidad e impacto.	Elaboración de mapa de riesgos, para evaluación de riesgos inherentes y valuación de impacto y probabilidad, propuesto por Auditoría Interna.
5	Respuesta a los Riesgos		
	Análisis y Establecimiento de las respuestas a los riesgos	Ante la carencia de la administración de riesgos, se presenta la ausencia de análisis de las respuestas aplicables a los riesgos.	Establecer según el mapa de riesgos, la respuesta al riesgo y valuación de impacto y probabilidad.
6	Actividades de Control		
	Políticas y Procedimientos	Carencia de políticas y procedimientos en forma escrita que establezcan los lineamientos para la ejecución de los procesos en el departamento.	Escribir las políticas y procedimientos, que sean utilizados como documentos de consulta, para la administración y mitigación del riesgo, asimismo realizar planes de capacitación reforzando la cultura de consulta.
7	Información y Comunicación		
	Establecimiento de medios de información y comunicación	La entidad cuenta con medios que garantizan la oportuna información y comunicación.	Optimizar los medios existentes dentro de la entidad, tales como: intranet, fax, teléfono, e-mail, etc.
8	Supervisión		
	Supervisión Permanente	Carencia de supervisión y monitoreo del cumplimiento de funciones y responsabilidades en el departamento.	Establecer una adecuada supervisión para la evaluación, cumplimiento y administración del personal y el proceso.

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	SE-01 1/3
Hecho por:	JJR
Fecha:	31/08/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	05/09/2012

SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES SOBRE LOS HALLAZGOS DEL INFORME

No.	Recomendación	Fecha implementación	Responsable	Cargo	Status
1	Es indispensable implementar los objetivos propuestos en el área de Créditos y Cobros, detallados en el anexo No. 1 del informe	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
2	Implementar la matriz de riesgos propuesta en el anexo No. 2 del informe	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
3	Es indispensable implementar las acciones necesarias en cada uno de los componentes de COSO ERM, detallados en el Anexo No. 3 del informe	sep-12	Oscar López	Gerente General	En proceso
4	Elaborar un manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de Créditos	oct-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	En proceso
5	Efectuar un análisis del límite de crédito que tiene asignado cada cliente (considerando las ventas y cobros) y solicitar el incremento del mismo a la Gerencia. Dicho análisis debe ser efectuado por lo menos cada trimestre	sep-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	En proceso
6	Los clientes que sobrepasen su límite de crédito, y tengan facturas vencidas, no se les debe liberar la venta, a menos que se tenga un cobro pendiente de ser registrado	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
7	Todos los límites de crédito deben estar debidamente autorizados por escrito, por parte de la Gerencia.	sep-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	En proceso
8	Ejercer mayor control y coordinación en la fecha de entrega de las facturas a los clientes, teniendo como meta entregarlas en un máximo de 3 días después de emitida. Esto contribuirá a reducir los saldos con antigüedad mostrados en la cartera.	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
9	Se debe implementar un control de cheques post-fechaos que permita su cobro en la fecha estipulada, y el Jefe de Créditos y Cobros debe darle un estricto seguimiento al mismo	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
10	Se debe emitir un documento con el abogado, que formalice y autorice los convenios de pago con los clientes	sep-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	En proceso

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

P.T. No.:	SE-01 2/3
Hecho por:	JJR
Fecha:	31/08/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	05/09/2012

SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES SOBRE LOS HALLAZGOS DEL INFORME

No.	Recomendación	Fecha implementación	Responsable	Cargo	Status
11	El Jefe de Créditos y Cobros, debe verificar que todo lo cobrado, sea registrado oportunamente	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
12	Revisar los expedientes de todos los clientes y solicitar los documentos que hacen falta	oct-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	En proceso
13	Asignar 30 días de crédito al cliente 2109 – Alimentos Confianza, S.A., de acuerdo a la política de Créditos y Cobros. Asimismo revisar que todos los clientes tengan asignado dicho plazo	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
14	A efecto de tener una base de datos de clientes confiable dentro del sistema de computo, es necesario actualizar en la misma cualquier cambio que tengan los clientes, como dirección, # de teléfono, # de fax, e-mail y nombre del contacto	sep-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	En proceso
15	Al momento de entregar el producto es necesario que el cliente firme de recibido en la Orden de Entrega	ago-12	Carlos Flores	Gerente de Logística	Implementado
16	Se debe dejar evidencia de la entrega de los recibos de caja a los cobradores, mediante una firma en un cuaderno de conocimientos	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
17	Es indispensable llevar un control del correlativo de los recibos de caja emitidos manualmente por los cobradores, para evitar un jineteo de fondos o malversación de los mismos	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
18	Las contraseñas de facturas proporcionadas por los clientes deben ser resguardadas en un lugar seguro y bajo llave	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
19	Al momento de entregar la factura original al cobrador, este debe firmar de recibido en un cuadro de control donde se detalle la fecha de entrega, el numero de factura y nombre del cliente	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
20	Por lo menos una vez al mes, se deben efectuar arquezos sorpresivos de las contraseñas y/o facturas originales que los cobradores tengan en su poder	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
21	El cálculo de las comisiones por pagar a los cobradores debe ser revisada por el Contador General, antes de trasladarlo a Recursos Humanos para su pago	sep-12	Octavio Pérez	Contador General	En proceso

REPUESTOS CASTILLO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES
AL 30/06/2012

SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES SOBRE LOS HALLAZGOS DEL INFORME

P.T. No.:	SE-01 3/3
Hecho por:	JJR
Fecha:	31/08/2012
Revisado por:	GCH
Fecha:	05/09/2012

No.	Recomendación	Fecha implementación	Responsable	Cargo	Status
22	Al verificar las referencias crediticias de un nuevo cliente, se debe dejar la evidencia del mismo, como el nombre, cargo, fecha y la información que proporcionaron.	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
23	Solicitar los Estados Financieros (de preferencia auditados) a los futuros clientes, para determinar mediante análisis financieros su capacidad de endeudamiento, evaluar el límite de crédito que se les puede otorgar, etc.	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
24	Dejar evidencia en el expediente de los cobros a clientes morosos, llamadas telefónicas, cartas, e-mail, etc	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
25	Es indispensable darle el debido seguimiento a los saldos de los clientes morosos que son trasladados al abogado para demanda jurídica, solicitándole al mismo (por lo menos cada 2 meses) el detalle de las acciones legales efectuadas, y dejándolas documentadas en el expediente del cliente	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
26	Es necesario que exista una adecuada supervisión en la planificación de los cobros a realizarse	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
27	Es indispensable que los cobros registrados en el sistema cuenten con la debida revisión del Jefe de Créditos a efecto de que la misma sea procesada en forma correcta y oportuna, y evitar así potenciales errores	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
28	Es indispensable dar el debido seguimiento al cobro de los cheques rechazados, por medio de un control donde se anote la fecha de la recepción del cheque y la recuperación del mismo	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
29	Por cada cheque rechazado debe existir un cobro administrativo de Q 100.00.	sep-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	En proceso
30	Es necesario llevar un adecuado control de las cuentas por cobrar a los empleados, generando mensualmente el listado de dichas cuentas por cobrar, el descuento a aplicar y luego trasladarlo al departamento de Recursos Humanos, para el descuento correspondiente.	ago-12	Selvyn Pineda	Jefe de Créditos	Implementado
31	Es indispensable que al momento darle de baja a un empleado se notifique inmediatamente al departamento de Créditos, para que este verifique si existe alguna cuenta por cobrar y descontársela en la liquidación laboral	ago-12	María Rosales	Jefe de Recursos Humanos	Implementado

CONCLUSIONES

1. Una adecuada y oportuna evaluación de las Cuentas por Cobrar a Clientes, por parte de la auditoría interna en una Empresa Distribuidora de Repuestos para Vehículos, ayudaría a evitar los siguientes efectos financieros con las recomendaciones pertinentes:

- *La lenta recuperabilidad de los saldos por cobrar:* Ejerciendo mayor control y coordinación en la fecha de entrega de las facturas a los clientes, así como el seguimiento de los saldos por cobrar a clientes y empleados.
- *Pérdida por cuentas incobrables:* No liberando ventas a clientes que tengan facturas vencidas o que sobrepasen su límite de crédito, así como darle un estricto seguimiento a los saldos morosos que pasen al abogado para demanda jurídica.
- *Apropiación indebida recursos:* Llevando un estricto control de la emisión de los recibos de caja por parte de los cobradores, y efectuando arqueos sorpresivos de las contraseñas y/o facturas que los cobradores tengan en su poder.
- *Valuación Incorrecta de las Cuentas por Cobrar:* Registrando oportunamente los cobros efectuados a los clientes, dando seguimiento al cobro de los cheques rechazados, cobrando oportunamente los cheques post-fechaados y dando de baja los saldos incobrables.
- *Quiebra de la empresa:* Fortaleciendo los controles internos en el otorgamiento, administración y recuperación de las Cuentas por Cobrar a Clientes.

Con lo descrito anteriormente se confirma la hipótesis formulada en el plan de investigación.

2. El Contador Público y Auditor en función de Auditor Interno debe conocer los aspectos más importantes de la legislación laboral y tributaria de la empresa donde se desempeña, así como la aplicación de las mismas.

3. Para practicar una adecuada evaluación de auditoría interna en el área de cuentas por cobrar a clientes deben aplicarse las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, con apoyo a la Guía de Auditoría Interna No. 7 Créditos y Cuentas por Cobrar, y No. 15 Informe de Auditoría Interna, emitidas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA).

4. En las empresas distribuidoras de repuestos para vehículos donde su principal fuente de ingresos son las ventas al crédito, el área de cuentas por cobrar a clientes se convierte en uno de los principales rubros dentro del Balance General.

RECOMENDACIONES

1. El diseño y ejecución de una adecuada auditoría interna en el área de cuentas por cobrar a clientes, ayuda a la organización a cumplir sus objetivos evaluando y mejorando la eficacia de sus procesos.
2. El Contador Público y Auditor en función de Auditor Interno debe estar actualizado con las últimas reformas laborales y tributarias, para optimizar el desempeño de su labor diaria y servir de consultor a la Gerencia.
3. Se recomienda que el Contador Público y Auditor, en la función de Auditor Interno debe aplicar las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y las Guías de Auditoría Interna para cumplir con su actividad de independencia y objetividad agregando valor y mejorando las operaciones de la organización.
4. Al efectuar una evaluación del área de cuentas por cobrar a Clientes el Auditor Interno debe conocer los aspectos más importantes de la misma como: el control interno, la interpretación y evaluación de la antigüedad de saldos, las cuentas incobrables, la reserva para cuentas incobrables, su contabilización, aspectos legales, y presentación en los Estados Financieros; y así poder diseñar una adecuada planeación y programa de Auditoría Interna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arens, Alvin A.; Randal J. Elder; Mark S. Beasley. Auditoría Un Enfoque Integral, 11a. Edición, 2007, Pearson Educación, México, 800 páginas.
2. Chsin, James A., Neuwirth, Paul D., y Levy John F., Enciclopedia de la Auditoría, MMI Edición española Océano Grupo Editorial, S.A. España, Versión española de la segunda edición de la obra original "Chasins's Handbook for Auditors" publicada por McGraw-Hill, Nueva York, EEUU. 1315 páginas.
3. Comisión de Auditoría Interna del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Guía No. 7 Créditos y Cuentas por Cobrar, Guatemala, 5ª. Edición, 2001, 29 páginas.
4. Comisión de Auditoría Interna del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Guía No. 3 Metodología de la Auditoría Interna, Guatemala, 6ª. Edición, 2001, 42 páginas.
5. Comisión de Auditoría Interna del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Guía No. 15 Informe de Auditoría Interna, Guatemala, 2ª. Edición, 2000, 23 páginas.
6. Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad, 11ª. edición, 2010, México, 949 páginas.

7. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 27-92 – Ley del Impuesto Al Valor Agregado (IVA), y sus reformas.
8. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Numero 26-92 - Ley del Impuesto Sobre La Renta (ISR), y sus reformas.
9. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Numero 2-70 – Código de Comercio de Guatemala, y sus reformas.
10. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), Fundación del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASCF). Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES), 2009, 245 páginas.
11. Diccionario contable, 5ª. Edición, Valletta Ediciones, 2010, Buenos Aires, Argentina, Grecco O, 512 páginas.
12. León Monzón, Giovanni Albino, Tesis “Auditoría Interna de la Cuenta por Cobrar de una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica”, julio 2010, USAC, 109 páginas.
13. Liliana Quintanar García; Tesis Procedimientos en las Cuentas por Cobrar y las Cuentas por Pagar ; disponible en <http://www.universidadabierta.edu.edu.mx/Biblio/Q/Quintanar%20Liliana-Cuentas.htm>; México, año 2008.
14. Muñoz Razo, Carlos. Auditoría en Sistemas Computacionales, 1ª. Edición, 2002, Pearson Educación, México, 796 páginas.

15. Perdomo Salguero, Mario Leonel. Procedimientos y Técnicas de Auditoría I, 2ª. Edición, 2006, Ediciones Contables Administrativas –ECA-, Guatemala, 167 páginas.
16. Pérez Orozco, Gilberto Rolando. Auditoría I Normas y Procedimientos, 2ª. Edición, 2001, Editores Ecafya, Guatemala, 102 páginas.
17. Santillana González, Juan Ramón. Auditoría Interna Integral, 2ª. Edición, 2002, International Thompson Editores, México, 415 páginas.
18. Sitio de internet: www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummary
19. Sitio de internet: <http://es.scribd.com/doc/13889837/Gestion-de-Riesgosla-Matriz>
20. Sitio de internet: www.autosiebold.com/nosotros
21. Sitio de internet: www.facpce.org.ar/web2011/files/proyectos_rt/anexo_prt24.pdf
22. Sitio de internet: www.pwc.com/cl/es/cursos/finanzas-y-analisis-cuantitativo/coso-ii
23. Sitio de internet: www.theiia.org
24. Sitio de internet: www.toyota.com.gt/quienes-somos/historia