

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

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA DE UNA EMPRESA
COMERCIALIZADORA DE MOTOCICLETAS IMPORTADAS**

TESIS

Presentada a la Junta Directiva de la
Facultad de Ciencias Económicas

POR

SERGIO RENÉ DE LA CRUZ MORALES

Previo a conferírsele el título de

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

En el grado académico de

LICENCIADO

Guatemala, Mayo de 2013.

**MIEMBROS DE LA 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 Chigiüichón Boror

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

AREA MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA	Lic. Oscar Noé López Cordon
ÁREA CONTABILIDAD	Lic. Guillermo Javier Cuyún González
ÁREA AUDITORÍA	Lic. Mario Danilo Espinoza Aquino

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Rubén Eduardo Del Águila Rafael
SECRETARIO	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
EXAMINADOR	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por darme la vida y las fuerzas necesarias para lograr este triunfo.
- A MIS PADRES:** Manuel de Jesús de la Cruz B. y Olga Elizabeth Morales G. por sus sabios consejos y apoyo incondicional en el camino de la vida.
- A MIS HERMANOS Y ESPOSAS:** Manuel, Daris y Lilian, por el cariño fraternal que nos une.
- A MIS ABUELOS:** Fermín de la Cruz y María Borrayo (Q.P.D) por el apoyo que siempre me brindaron, así como a todos mis familiares.
- A MI ASESOR:** Hildo Baldomero Orellana, por su ayuda profesional.
- A MIS AMIGOS:** Por la amistad que me brindaron y los momentos compartidos.
- A MI CASA DE ESTUDIOS:** Universidad de San Carlos de Guatemala en especial a la Facultad de Ciencias Económicas.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

i-iii

CAPÍTULO I

EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MOTOCICLETAS IMPORTADAS

		Página
1.1	Antecedentes	1
1.2	Definición de Empresa Comercial	1
1.3	Empresa Comercializadora de Motocicletas Importadas	3
1.4	Breve historia	3
1.5	Forma de organización	5
1.5.1	Asamblea de Accionistas	5
1.5.2	Consejo de Administración	6
1.5.3	Auditoría Interna	6
1.5.4	Gerencia General	7
1.5.5	Departamento de Mercadeo	7
1.5.6	Gerencia Administrativa Financiera	8
1.5.7	Departamento de Contabilidad	8
1.5.8	Departamento de Créditos y Cobranza	8
1.5.9	Departamento de Ventas	8
1.6	Comprensión de los Sistema de Contabilidad y de Control	9

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO

2.1	Definición	12
2.1.1	Naturaleza e importancia del Control Interno	13
2.1.2	Objetivos	14
2.2	Control Administrativo y Contable	16
2.2.1	Control Administrativo	16
2.2.2	Control Contable	16
2.3	Sistema Contable	18

2.4	Estructura del Control Interno	18
2.4.1	Ambiente de Control	20
2.4.2	Procedimientos de Control	21
2.5	El conocimiento requerido de la Entidad y su entorno, incluido Su Control Interno.	23
2.5.1	El Control Interno de la Entidad	24
2.5.2	Comprensión del Ambiente de Control	24
2.5.3	Comprensión del Sistema Contable	24
2.5.4	Comprensión de Procedimientos de Control	25
2.5.5	Documentación de la comprensión de la estructura de Control Interno	25
2.6	Información sobre la estructura de Control Interno en una entidad	25
2.7	Revisión del diseño de la estructura de Control Interno	26
2.8	Procedimientos de Auditoría para el conocimiento de la estructura de Control Interno	26
2.9	Evaluación de la estructura de Control Interno	27
2.9.1	Procedimientos de evaluación del riesgo y fuentes de información sobre la entidad y su entorno, incluyendo su Control Interno	28
2.9.2	Procedimientos de evaluación del Riesgo	29
2.9.3	Procedimientos de Auditoría que responden a los riesgos de representación errónea de importancia relativa	32

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1	Definición	33
3.2	Objetivo de la Auditoría Interna	33
3.3	Nivel organizacional	35
3.4	Objetividad	36
3.5	Reclutamiento del personal	37
3.6	Supervisión	38
3.7	Administración del departamento de Auditoría Interna	39
3.8	Normas de conducta del Auditor Interno	40
3.9	Alcance del trabajo de Auditoría	47
3.9.1	Confiabilidad e integridad de la información	47

3.9.2	Cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos	47
3.9.3	Salvaguada de los Activos	48
3.9.4	Uso económico y eficiente de los recursos	48
3.10	Planeación de la auditoría	49
3.10.1	Examen y evaluación de la información	51
3.11	Metodología de la auditoría interna	52
3.12.	Verificación del cumplimiento	53

CAPÍTULO IV

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA

4.1	Definición	56
4.1.1	Funciones del departamento de crédito y cobranza	57
4.1.2	Definición, naturaleza y registro de los créditos y cuentas por cobrar	57
4.2	Organización del departamento	58
4.2.1	Recurso humano	58
4.2.2	Elemento físico	63
4.3	Objetivos	63
4.3.1	De crédito	63
4.3.2	De cobro	63
4.4	Política de crédito y cobro	64
4.4.1	Política de crédito	64
4.4.2	Política de cobro	65

CAPÍTULO VI

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MOTOCICLETAS IMPORTADAS (APLICACIÓN)

5.1	Generalidades	66
5.2	Índice de papeles de trabajo	69
5.3	Nombramiento Junta Directiva	70

5.4	Evaluación preliminar	71
5.5	Programa de evaluación del Sistema de Control Interno en el Departamento de Créditos y Cobranza	73
5.6	Matriz de riesgo	88
5.7	Cédula de marcas	89
5.8	Informe de debilidades	90
5.9	Diseño del Sistema de Control Interno en el Departamento de Créditos y Cobranza	96
	CONCLUSIONES	119
	RECOMENDACIONES	121
	BIBLIOGRAFÍA	122

INTRODUCCIÓN

Las actuales condiciones económicas del país y el ambiente competitivo que impera, son circunstancias que han requerido la evolución de los créditos en los negocios, por lo que es necesario conocer las diversas políticas, procedimientos y controles que se requieren para la administración de las Cuentas por Cobrar.

Las Cuentas por Cobrar representan el activo exigible de un negocio, por lo que la eficiencia en el cobro es clave para mantener el equilibrio de su capacidad económica; para la administración de las Cuentas por Cobrar pueden implementarse sistemas simples o sistemas de información modernos según las necesidades de cada empresa.

Para tener un mejor control sobre las Cuentas por Cobrar es necesario diseñar un sistema que permita identificar los departamentos involucrados y relacionarlos con documentos, identificar los puntos débiles de control en las diferentes áreas y así detallar la totalidad de los errores posibles, con esto establecer un método de control verificando la segregación de funciones en cada uno. Con ello establecer criterios básicos para otorgar o rechazar un crédito.

El presente trabajo de tesis **“Diseño de un sistema de control interno en el departamento de créditos y cobranza de una empresa comercializadora de motocicletas importadas”**, presenta lineamientos para el control desde la adjudicación del crédito hasta el cobro del mismo, así mismo, pretende proporcionar una guía que permita a la empresa alcanzar los objetivos del control administrativo y financiero. Esto debido a las diferentes deficiencias que se presentan en la empresa El Éxito, S.A. cuyo negocio es la importación y venta de motocicletas.

Este trabajo contiene los aspectos teóricos y conceptuales en el cual se establecen las diversas políticas de crédito que debe considerar una empresa en el otorgamiento de créditos a sus clientes, así como los diversos procesos

para la recuperación de los mismos. Entre los objetivos del siguiente trabajo se mencionan los siguientes:

Determinar las causas por las cuales no existen controles en los departamentos de Créditos y Cobranzas de las Cuentas por Cobrar-clientes de las empresas de importación y venta de motocicletas.

Dar a conocer mecanismos de control en las empresas de importación y venta de motos, para garantizar la validez de la cuentas por cobrar-clientes y alcanzar la eficiencia necesaria para reducir los riesgos de no cobrabilidad de los créditos otorgados.

Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en los departamentos de créditos y cobranzas de las empresas de importación y venta de motos que puedan comprometer las funciones del departamento.

Este se divide en seis capítulos, en el primero se tratan generalidades sobre las empresas, constituyendo el pilar fundamental y esencial en el desarrollo económico de nuestro país, sin la existencia de ellas, sería imposible el avance y el progreso de la humanidad; su importancia, sus objetivos tanto de servicios, como económicos, la diversa clasificación que se hace de las mismas de las cuales se pueden mencionar las pequeñas, medianas y grandes; por el fin que persiguen; por la naturaleza de sus actividades entre otras. Hace énfasis sobre como está estructurada la empresa bajo estudio, la cual tiene el nombre de El Éxito, S.A. la cual tiene más de 10 años en el negocio de venta de motocicletas.

La empresa de importación y venta de motos El Éxito, S.A., desde su primer año de operaciones ha tenido un crecimiento en términos comerciales y posicionamiento en el mercado de motos considerable con una participación

de mercado del 60%, y actualmente con una red de 70 puntos de venta a nivel nacional y 48 talleres autorizados.

En el segundo capítulo se mencionan aspectos importantes sobre el control interno, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender y como debe observarse en las empresas que otorgan créditos y la estructuración del mismo.

El tercer capítulo define las principales característica de la Auditoría Interna enfocada en las empresas que otorgan créditos, los objetivos, las normas que rigen principalmente la actuación del auditor interno.

Con el objetivo de tener un panorama más amplio, el cuarto capítulo indica conceptos sobre un departamento de créditos y cómo está estructuralmente en la empresa, así como, los objetivos de dicho departamento, el mantenimiento de una cartera sana realizando las investigaciones de datos que permitan soportar la calidad de crédito, referencias bancarias y comerciales, y la importancia de tener una base de datos actualizada para un mejor control de información aplicada a cobros.

El quinto capítulo presenta un caso práctico, que contiene los lineamientos tanto para la concesión, el análisis, adjudicación y cobro de un crédito en una empresa comercial de importación y venta de motocicletas, para eliminar las causas antes señaladas en el capítulo quinto.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación, así como, la bibliografía utilizada para realizar el presente trabajo.

CAPÍTULO I

EMPRESAS COMERCIALIZADORA DE MOTOCICLETAS IMPORTADAS

1.1 ANTECEDENTES

Los entornos dinámicos, tanto económicos, sociales, políticos y tecnológicos actualmente, hace necesario que las empresas lleven a cabo funciones de planeación, organización, ejecución y control, para cumplir exitosamente con los objetivos que la empresa tiene trazados.

Las organizaciones públicas o privadas tiene como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento de las operaciones con el uso adecuado de los recursos disponibles, es indispensable el establecimiento de controles y evaluaciones de los procedimientos a fin de determinar la situación real de la empresa, en función de plantear una efectiva toma de decisiones.

1.2 DEFINICIÓN DE EMPRESA COMERCIAL

Existen varias definiciones con respecto a los entes comerciales; una definición más exacta afirma que se entiende por ésta a una organización que no sólo se dedica a comprar y vender bienes, sino que es un lugar en donde se combinan los factores productivos para generarlos. Estos bienes y servicios estarán siempre vinculados a las necesidades de la sociedad, una empresa es también un eje de producción; estas empresas poseen fines económicos, objetivos, responsabilidad y riesgo. Los objetivos se relacionan con la maximización de beneficios, es decir, obtener la mayor ganancia posible; el fin económico es el de producir bienes y servicios para la sociedad. Se concibe como una unidad de producción de la economía.

“La empresa comercial es la unidad económica y social donde el capital, trabajo y la dirección se coordinan para lograr la producción de bienes y servicios que correspondan a los requerimientos del medio humano en el que la propia empresa actúa”. (8:10)

La empresa está compuesta por un conjunto de elementos, materiales, humanos, técnicos y financieros, localizados en una o varias unidades físicas especiales o centros de gestión combinados y ordenados según determinados modelos de estructura organizada. Dicha combinación se efectúa con base a ciertos planes a corto, mediano y largo plazo, con el ánimo de alcanzar determinados objetivos. Para llevar a cabo dichos planes es necesario que la empresa desarrolle funciones específicas y concretas de carácter financiero, comercial y productivo.

Otras definiciones:

- Es una acción que se lleva a cabo para obtener objetivos específicos.
- Persona jurídica cualquiera que sea su régimen jurídico y cuya actividad consista en la producción de bienes y servicios destinados al mercado.
- Unidad básica de producción cuya función principal es coordinar los factores de producción con la finalidad de producir bienes y servicios.

Constitución:

Todo comerciante individual o jurídico tiene la obligación de inscribirse en el registro mercantil así como cumplir con las siguientes implicaciones fiscales.

Inscripción de la Empresa en el Registro Mercantil

“Son lineamientos a seguir en la inscripción de una sociedad siendo los siguientes:

- Inscripción como comerciante
- Solicitud de patente de comercio de empresa
- Solicitud de patente de comercio de sociedad
- Autorización de libros de contabilidad”.(2)

Obligaciones ante la Inspección General de Trabajo

“El Código de Trabajo (Decreto 330) requiere la presentación ante el ministerio de los siguientes requisitos:

- Presentación de contratos individuales de trabajo.
- Autorización de libro de salarios.
- Presentación de informa anual de salarios”. (3)

Implicaciones Fiscales y Tributarias

“Al momento de constituirse una sociedad, dicha empresa adquiere derechos y obligaciones ante los entes que regulan la actividad de los cuales se mencionan los siguientes:

- Obtener número de identificación tributaria Nit
- Inscripción en el departamento del IVA.
- Autorización de facturas.
- Habilitación de los libros de contabilidad.
- Habilitación de los libros de registros de compras y ventas”.(5)
- Contribuyente al impuesto de timbres fiscales y papel sellado especial para protocolo
- Contribuyente al impuesto único sobre inmuebles, entre otros”.
- “Pago de impuesto sobre la renta” (4)

1.3 EMPRESA COMERCIAL DE IMPORTACIÓN Y VENTA DE MOTOCICLETAS

Su finalidad es la importación, distribución, comercialización y financiamiento de vehículos automotores de dos, tres y cuatro ruedas. La importación de cualquier clase de artículos, mercaderías o productos de tipo comercial e industrial.

Entidad integrada por capital y trabajo, como factores de la producción, y dedicada a actividades mercantiles con fines de lucro que introduce productos extranjeros al país para comercializarlos, organizada como sociedad anónima, su capital está presentado en acciones comunes nominativas, sujeta a las leyes vigentes del país.

1.4 BREVE HISTORIA DE LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO

Las operaciones de la empresa de importación y venta de motos El Éxito, S.A. inicia oficialmente en marzo de 1991, en ese mismo mes se realizaron las primeras importaciones de motos.

En abril del 1991, se comenzó la comercialización de motos y se abrieron los primeros puntos de venta y talleres de servicio. Luego en mayo del mismo año, se trasladaron las oficinas administrativas, sala de ventas, bodega de distribución y taller de servicio a una nueva instalación debido al acelerado crecimiento de la empresa. Para el año de 1992 se contaba con una red de 25 puntos de venta y 28 talleres autorizados.

La empresa de importación y venta de motos El Éxito, S.A., desde su primer año de operaciones ha tenido un crecimiento en términos comerciales y posicionamiento en el mercado de motos considerable y actualmente se cuenta con una participación de mercado del 60%. (Según encuesta realizada por la empresa).

A continuación se detallan los siguientes aspectos:

Misión

Importación, distribución y comercialización de motocicletas dirigidas al trabajo, en los mercados escogidos, fortaleciendo la confianza hacia clientes colaboradores, proveedores y socios.

Visión

- Lograr la firme convicción de nuestros clientes, que la empresa cumpla con el objetivo de satisfacer de forma eficiente y económica sus necesidades de transporte en motocicleta.
- Personal que se sienta orgulloso de trabajar en esta empresa.
- Una comunidad y gobierno que nos considere como un buen ejemplo de lo que debe hacer una empresa con altos estándares de calidad.
- Proveedores que nos consideren sus mejores clientes.

Filosofía

Nuestros colaboradores y clientes antes que nuestros productos

Productos que Comercializa

La compañía tiene más de 10 años de experiencia en la región Centroamericana, en el área de Motocicletas como comercializador #1 de modelos de 2 y 3 ruedas, convirtiéndose en líderes de ventas.

Actualmente cuenta con una red de 70 puntos de venta a nivel nacional y 48 talleres autorizados.

Planillas y Salarios

1. Salarios competitivos
2. Forma y fecha de pago
 - Quincenal
 - Cuenta de ahorro banco
3. Política salarial
4. Evaluación del desempeño

1.5 FORMA DE ORGANIZACIÓN

La organización formal se concibe como una estructura de funciones o un agrupamiento de actividades, las cuales son necesarias para lograr los objetivos y metas que la dirección de la organización se propone.

La empresa objeto de estudio corresponde a una sociedad anónima la cual está organizada jerárquicamente de forma siguiente:

1.5.1 Asamblea de Accionistas

Está integrada por los accionistas de la empresa. Las acciones de la empresa son nominativas.

Entre sus atribuciones están: conocer y aprobar los informes presentados por la administración única, el Balance General y el Estado de Resultados, así como conocer el informe del auditor y tomar las medidas que estime convenientes para la correcta dirección de la empresa, elegir o confirmar a los ejecutivos que dirigen a la sociedad, adoptar los acuerdos que crea oportunos para la buena marcha de los negocios y actividades de la sociedad.

1.5.2 Consejo de Administración

Representa el segundo órgano superior después de la Asamblea de Accionistas, el cual está integrado por los socios o accionista de la Empresa, por ejecutivos y terceras personas. La estructura organizacional del Consejo de Administración está integrada de la siguiente forma: por el presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, vocales y suplentes. Dentro de las funciones que tiene el Consejo de Administración está proponer y nombrar quien ejecutará la representación legal y las funciones que ello requiera.

Este órgano cumple con los acuerdos de la Asamblea General de Accionistas e instrumentar el control y sistematización en la organización para eficientar sus operaciones.

1.5.3 Auditoría Interna

Quien tiene a su cargo velar por el resguardo y uso eficientes de los activos, cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, verificar la efectividad de los controles establecidos, entre otros. Este departamento está integrado de la siguiente manera: el gerente de auditoría, un supervisor y tres asistentes de auditoría interna.

La misión del departamento de auditoría interna es proporcionar servicios de aseguramiento, consultoría y objetivos, diseñados para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización. Ayuda a la organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control.

El alcance del trabajo del departamento de auditoría interna es determinar si la red de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de la organización, concebidos y representados por su gerencia, es adecuada y funciona de forma de asegurar que:

- Los riesgos están siendo adecuadamente identificados y administrados.
- Existe interacción entre los varios grupos de gobierno de acuerdo con las necesidades.

- La información financiera, de gestión y operativa significativa es precisa, confiable y oportuna.
- Las acciones de los empleados cumplen con las políticas, normas, procedimientos, y leyes y regulaciones aplicables.
- Los recursos se adquieren en forma económica, se utilizan eficientemente, y están adecuadamente protegidos.
- Se cumplen los programas, planes y objetivos.
- Las leyes o regulaciones significativas que afectan a la organización, están reconocidas y consideradas apropiadamente.

Como resultado de las auditorías se podrán identificar oportunidades de mejoras a la gestión del control y a los rendimientos. Estas mejoras serán comunicadas al nivel adecuado, Asamblea de Accionista y Comité Ejecutivo.

El trabajo del departamento de auditoría interna cubre las unidades operativas de la organización, incluyendo la actividad operacional propia de cada uno de los departamentos o secciones.

1.5.4 Gerencia General

Tiene a su cargo la autorización de programas de trabajo por departamentos, autorización de presupuestos anuales y el manejo de las operaciones de la empresa.

1.5.5 Departamento de Mercadeo

Su función es de planificar las actividades que se realizarán para la presentación del producto, promoción, publicidad. Tiene como objetivo contactar clientes.

1.5.6 Gerencia Administrativa Financiera

Tiene a su cargo la administración de la empresa, análisis de la información financiera, toma de decisiones, autorización de compras y pagos, obtención de recursos financieros. Realizar reportes de variaciones de Estados Financieros a la gerencia general y su comparación con el presupuesto anual.

1.5.7 Departamento de Contabilidad

Es el departamento encargado del registro contable de las transacciones comerciales y mercantiles de la empresa, presentación de Estados Financieros mensuales a la gerencia administrativa financiera y declaraciones juradas de impuestos.

1.5.8 Departamento de Créditos y Cobranza

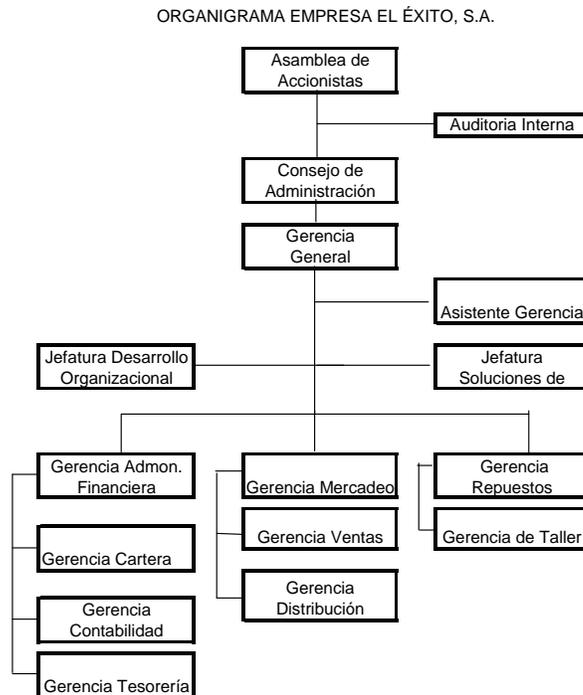
La función principal de este departamento es de mantener la cartera de clientes al día, dar seguimiento a la solicitud de crédito del cliente. Reporta directamente a la gerencia administrativa financiera proporcionando los reportes de saldos de la cartera, de lo cual cabe mencionar será objeto de análisis para determinar el cumplimiento correcto de sus funciones como departamento.

1.5.9 Departamento de Ventas

Este departamento cuenta con un gerente de ventas, 10 vendedores los cuales se encuentran distribuidos en las distintas salas de venta de la empresa. Entre las principales funciones del departamento están:

- Supervisa el trabajo de cada vendedor.
- Solventa de la mejor manera cualquier problema que se presente con un cliente determinado.
- Planifica el trabajo de ventas.
- Coordina reuniones y visitas a los clientes.
- Estudia el mercado de trabajo.
- Realiza el pronóstico de ventas por mes.

- Lleva el acumulado diario de las ventas.



Fuente: Empresa El Éxito, S.A.

1.6 COMPRENSIÓN DE LOS SISTEMAS DE CONTABILIDAD Y DE CONTROL INTERNO

La Compañía presenta sus estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). A continuación un resumen de las políticas contables más importantes utilizadas en la preparación de sus Estados Financieros se presenta a continuación:

Estimación

La administración de la Compañía ha efectuado un número de estimaciones y supuestos relacionados al informe de activos, pasivos y las revelaciones de activos y pasivos contingentes a la fecha de los Estados Financieros y los montos reportados de ingresos y gastos durante el año. Las estimaciones importantes, que son particularmente susceptibles a cambios significativos.

Algunas estimaciones son basadas en el mejor entendimiento de la administración de los eventos corrientes y acciones futuras de la Compañía. Los resultados reales pueden diferir de esas estimaciones.

Reconocimiento de Ingresos de Operación

La compañía reconoce sus ingresos cuando los servicios son prestados al cliente y se transfiere el derecho y asume los riesgos; cuando el cobro de la Cuenta por Cobrar es probable y cuando existe evidencia concluyente de un arreglo y el precio de venta es fijo o determinable.

Instrumentos Financieros

Los activos y pasivos financieros corresponden al efectivo en caja y bancos, inversiones en valores, cuentas por cobrar comerciales y cuentas por cobrar, préstamos bancarios, cuentas por pagar a proveedores y otras cuentas por pagar. Los activos y pasivos se reconocen como tales en el momento de la negociación y su reconocimiento cesa en el momento en que se liquidan. Debido a la naturaleza de estos activos y pasivos financieros y al plazo de su liquidez o vencimiento, su valor en libros se aproxima en su valor razonable.

Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son expresadas a su valor nominal, después de la estimación para cuentas incobrables.

Vehículos, Mobiliario y Equipo de Cómputo

Estos activos se presentan al costo de adquisición, netos de la depreciación acumulada y cualquier pérdida acumulada por deterioro en el valor de los mismos. Cuando se venden o retiran los activos, se elimina el costo y su depreciación acumulada y cualquier ganancia o pérdida que resulte de la disposición se registra contra los resultados del año.

El costo inicial de estos activos comprende su precio de compra, incluyendo el impuesto de aduana e impuestos de compra no reembolsable y cualquier costo directamente atribuibles para ubicar y dejar al activo en condiciones de trabajo y uso.

Software

Los costos de adquisición de nuevos software que forman parte integrante del equipo de cómputo se registran como activo fijo y se amortizan bajo el método de línea recta en un período de tres años.

Costos de Préstamos

Los costos de préstamos generalmente se registran como gastos. Los costos de préstamos incluyen los cargos por intereses y otros costos incurridos relacionados con los préstamos de fondos, como las diferencias cambiarias provenientes de préstamos en moneda extranjera hasta el monto en que se consideran como ajuste de los costos por intereses.

Transacciones en Moneda Extranjera

Las operaciones en moneda extranjera se registran en la moneda de reporte, aplicando a los montos en moneda extranjera los tipos de cambio del día de la transacción. Las diferencias en cambio que se generan entre el tipo de cambio de cierre y el tipo de cambio con el que fueron inicialmente registradas las operaciones, son reconocidas contra el resultado del año en que se generan.

Deterioro del valor de Activos

Cuando existen acontecimientos o cambios económicos circunstanciales que indiquen que el valor de un activo pueda no ser recuperable, la compañía revisa el valor de los vehículos, mobiliario y equipo de cómputo para verificar que no existe ningún deterioro. Cuando el valor del activo en libros excede su valor recuperable, se reconoce una pérdida por desvalorización contra los resultados del año para los rubros de inmuebles.

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO

2.1 Definición

“El término “control interno” abarca un amplio espectro de actividades, dentro de los componentes, que pueden describirse como el entorno de control: el proceso de valoración del riesgo por la entidad; el sistema de información, incluidos los correspondientes procesos de negocio relevantes para la información financiera y su comunicación; las actividades de control; y el seguimiento de los controles. Esta división, sin embargo, no refleja necesariamente el modo en que una entidad concreta diseña, implementa y mantiene su control interno, o el modo en que clasifica un determinado elemento.

El control interno de una entidad (en concreto, sus libros y registros contables o sus sistemas de contabilidad) refleja las necesidades de la dirección, la complejidad del negocio, la naturaleza de los riesgos a los que la entidad está sometida y las disposiciones legales o reglamentarias aplicables”.(6)

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)

Existe una deficiencia en el control interno cuando:

- Un control está diseñado, se implementa u opera de forma que no sirve para prevenir, o detectar y corregir incorrecciones en los estados financieros oportunamente; o
- No existe un control necesario para prevenir, o detectar y corregir, oportunamente, incorrecciones en los estados financieros.

Deficiencia significativa en el control interno: deficiencia o conjunto de deficiencias en el control interno que, según el juicio profesional del auditor, tiene la importancia suficiente para merecer la atención de los responsables del gobierno de la entidad.

2.1.1 Naturaleza e importancia del Control Interno

El poder llegar a conocer la naturaleza del control interno se deriva de la siguiente definición:

“El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados dentro de una empresa, para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas”. (7:80)

Cabe destacar que la responsabilidad principal de la gerencia o dirección es operar dichos controles con el fin de lograr la mayor utilidad. Para alcanzar dicha meta es necesario lograr ciertos objetivos, tales como: producir los artículos o servicios a un costo razonable y dada la presión de la competencia efectuar los cambios conforme la demanda de los clientes y otros factores que puedan causar obsolescencia, además, presentar productos y servicios nuevos o mejorados, así como una apropiada selección, entrenamiento y compensación de personal, evaluando la ejecución del trabajo a través de la supervisión de los controles y registros establecidos.

El control interno es fundamental para la organización y la gerencia, hasta en la actividad más sencilla se deben controlar las herramientas, los materiales, además deben controlarse las funciones de cada persona así como el control sobre los diversos registros contables.

Conforme crece una organización, surge la necesidad de usar procedimientos formales de control y volumen de sus operaciones que permite establecer estándares predeterminados para poder detectar las desviaciones que pueden representar operaciones anormales o posibles errores.

Debido al alcance y tamaño de la entidad comercial se ha convertido en algo tan complejo y difundido, que la administración tendrá que confiar en numerosos reportes y análisis para controlar las operaciones con eficiencia.

La importancia del control interno para la gerencia ha sido reconocida dentro del campo profesional por muchos expertos durante varios años.

El chequeo y revisión inherentes en un buen sistema de control interno podrá proporcionar protección en contra de la debilidad humana y reducir la posibilidad de errores o que surjan irregularidades.

El control interno es necesario y vital para la empresa, de tal manera que ésta pueda operar normalmente sin ser entorpecida en su funcionamiento habitual.

2.1.2 Objetivos

- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la administración. Todas las autorizaciones concedidas para el ejercicio de una actividad deben estar de acuerdo con los criterios establecidos por la Dirección de la entidad. Para ello debe procederse a una adecuada definición y comunicación de las responsabilidades.

- Establecer las acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la entidad, que le permitan la autoprotección necesaria para garantizar una función administrativa transparente, eficiente, cumplimiento de las leyes y normas que la regulan.

- Que las operaciones se registren oportunamente por el importe correcto, las cuentas apropiadas y en el período contable en que se llevan a cabo, de forma que permitan la preparación de información financiera dentro de una estructura de políticas contables reconocidas, así como el mantenimiento del control contable de los activos.

- Que el acceso a los activos se permita sólo de acuerdo con la autorización de la administración. Esto debe permitirse únicamente de acuerdo con los criterios de la gerencia. Como activos deben considerarse los bienes físicos (efectivo, valores, existencias y propiedades) y también los sistemas informáticos, en caso de existir, los registros y documentos, así como los programas y la documentación de los sistemas. Debe establecerse una asignación clara de las autorizaciones de acceso, de las responsabilidades de custodia y establecerse medidas de control.
- Que los registros contables de los activos se comparen con los activos existentes a intervalos razonables de tiempo y que se tome la acción apropiada con respecto a cualesquiera diferencias.
- Mantener una adecuada protección de los activos de la compañía, para que éstos sean utilizados de acuerdo a sus fines y evitar pérdidas por un uso inadecuado o no autorizado, además todos los bienes deben ser debidamente registrados en el inventario de activo fijo.
- Obtención de información financiera, razonable y oportuna. La cual es básica para el desarrollo del negocio, pues en ella se basan todas las decisiones que deban tomarse y los programas que han de normar las actividades futuras. Las transacciones deben clasificarse de forma que permita la preparación de cuentas anuales de conformidad con principios y criterios de contabilidad generalmente aceptados y con los planes de la gerencia. Pero cada tipo de transacción debe existir una comprensión clara de quién establece las políticas de clasificación, quién hace realmente la clasificación inicial, cuándo ocurre la clasificación durante el sistema y cómo pueden cotejarse las cantidades resumidas con los documentos que las justifican.
- Eficiencia operativa. Lograr que todas las operaciones de una empresa se desarrollen con eficiencia, para esto se formulan principios, se

adecúan métodos al desarrollo operacional de la empresa, pues con ello se busca una eficiente distribución de labores entre el personal y trata de obtener un beneficio mayor, que el costo de su implantación.

2.2 Control Administrativo y Contable

Tomando en cuenta que el control interno va a servir como base o instrumento de control administrativo, y que igualmente abarca el plan de organización, de procedimientos y anotaciones dirigidas con la finalidad de custodiar los activos y a la confiabilidad contable éste se divide de la siguiente forma:

2.2.1 Control Administrativo

“Comprende, aunque no en forma exclusiva el plan de organización, los procedimientos y registros relativos a los procesos de decisión que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia, dicha autorización es una función administrativa, directamente asociada con la responsabilidad del logro de los objetivos de la organización, a la vez que constituye el punto de partida para establecer el control contable de las transacciones”. (13:206)

2.2.2 Control Contable

“Comprende el plan de organización, los procedimientos y registros relativos a la seguridad de los activos y la confiabilidad de los registros financieros; por lo consiguiente, está destinado a proporcionar las siguientes garantías:

- Las transacciones se ejecutan de acuerdo con la autorización general o específica de la gerencia.
- Las transacciones deben registrarse según lo requerido para permitir la preparación de los estados financieros, y mantener datos relativos a la custodia de los activos.
- El acceso a los activos sólo se permite con la autorización de la gerencia.

- El registro de contabilidad para los activos se compara con los activos existentes a intervalos razonables de tiempo y se toman medidas apropiadas en relación con cualquier diferencia que se encuentre”.
(13:206)

El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.

Riesgo de auditoría: significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los Estados Financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

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

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

Riesgo de detección: es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases”. (9)

2.3 Sistema Contable

“El sistema contable consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las operaciones de una entidad, así como mantener el control de los activos y pasivos”. (10)

Un sistema de contabilidad es la serie de tareas y registros de una entidad por medio de los cuales se procesan las transacciones como un medio para mantener los registros financieros. Dichos sistemas identifican, agrupan, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen y reportan las transacciones y otros eventos. Un sistema contable además de los métodos, procedimientos y recursos utilizados por la entidad para seguir las huellas de las actividades financieras y resumirlas de forma útil (estados financieros) para quienes toman decisiones y asegurar la exactitud de esos registros. Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos tales como:

- Comprobar si las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Verificar si todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados con el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable correspondiente, a modo de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros previamente identificados.
- Si el acceso a activos y registros es permitido sólo de acuerdo con la autorización de la administración.

2.4 Estructura del Control Interno

“El término "Sistema de control interno" comprende todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente del negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la

prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad". (12:15)

En general los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos colocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas. Lo anterior no significa que tengan que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de riesgos existentes y del grado de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o necesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su reforzamiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades de supervisión diaria en distintos niveles de organización; de manera independiente por personal que no es responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) mediante la combinación de las dos formas anteriores.

La realización de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente. Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige. Por ejemplo:

- Verificaciones de registros contra la existencia física de los recursos.

- Análisis de los informes de auditoría, reporte de deficiencias, autodiagnósticos y otros.
- Comparación de información generada internamente con otra preparada por entidades externas.
- Juntas de trabajo y de evaluación en las que se traten asuntos relacionados con problemas de operación asociados (directa o indirectamente) con la efectividad de los controles.
- Detección de fraudes u otros actos indebidos perpetrados por el personal o por terceros.
- Obtención de reportes con bajo nivel de oportunidad y confiabilidad.

2.4.1 Ambiente de Control

El ambiente de control abarca el talento de una organización, que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma de base de los otros componentes de la gestión de riesgo corporativo, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgo de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el Concejo de Administración, la integridad, valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla a sus empleados.

La dirección de la entidad puede crear un ambiente adecuado si:

- Existe una estructura organizativa efectiva.
- Se aplican sanas políticas de administración.
- Cumplimiento de las leyes y políticas que serán asimiladas de mejor forma si el personal la tiene a la vista por escrito.

El ambiente de control es de todos los componentes, la base para el desarrollo del resto de ellos y se basa en otros fundamentos claves, tales como:

- La filosofía y el estilo de dirección.
- La estructura, el plan de organización, los reglamentos y los manuales de procedimientos.

- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicaciones de rendimiento.
- En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

2.4.2 Procedimientos de Control

“Son aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.

El auditor debe obtener una comprensión de los procedimientos de control suficiente para desarrollar el plan de auditoría. Al obtener este entendimiento el auditor consideraría el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido del análisis del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesaria alguna información adicional sobre los procedimientos de control. Como los procedimientos de control están integrados con el ambiente de control y con el sistema de contabilidad, al obtener el auditor una comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad, es probable que obtenga también algún conocimiento sobre procedimientos de control, por ejemplo, al obtener un juicio del sistema de contabilidad referente a efectivo, el auditor ordinariamente se da cuenta de si las cuentas bancarias están conciliadas. Ordinariamente, el desarrollo del plan global de auditoría no requiere una comprensión de procedimientos de control para cada aseveración de los estados financieros en cada cuenta y clase de transacción”. (12:85)

“El entendimiento del entorno de control por el auditor afecta a la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa al nivel de estado financiero. Un entorno de control efectivo puede permitir al auditor tener más confianza en el control interno y en la confiabilidad de la evidencia de auditoría generada dentro de la entidad y así, por ejemplo, permitir al auditor conducir algunos procedimientos de auditoría en una fecha intermedia más que al final del ejercicio. Si hay debilidades en el entorno de control, el auditor ordinariamente conduce más procedimientos de auditoría al final del ejercicio y no en una fecha intermedia. Busca evidencia de auditoría más extensa con los procedimientos sustantivos. Modifica la naturaleza de los procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría más persuasiva, o aumenta el número de localidades que se han de incluir en el alcance de la auditoría”. (6)

Entre algunos procedimientos de control que se tienen:

- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones bancarias.
- Verificar la exactitud aritmética de los registros.
- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:
 - Cambios a programas de computación.
 - Acceso a archivos de datos
 - Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
 - Aprobar y controlar documentos
 - Comparar datos internos con fuentes externas de información.
 - Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
 - Limitar el acceso físico directo a los activos y registros.

- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

En la auditoría de Estados Financieros, el auditor está interesado sólo en aquellas políticas y procedimientos dentro de los sistemas de contabilidad y de control interno que son relevantes para las aseveraciones de los estados financieros. La comprensión de los aspectos relevantes de los sistemas de contabilidad y de control interno, junto con las evaluaciones del riesgo inherente y de control y otras consideraciones, harán posible para el auditor:

- Identificar los tipos de potenciales representaciones erróneas de importancia relativa que pudieran ocurrir en los estados financieros.
- considerar factores que afectan el riesgo de representaciones erróneas sustanciales.
- Diseñar procedimientos de auditoría apropiados.

2.5 El conocimiento requerido de la entidad y su entorno, incluido su control interno

“El auditor obtendrá conocimiento de lo siguiente:

- Factores relevantes sectoriales y normativos, así como otros factores externos, incluido el marco de información financiera aplicable.
- La naturaleza de la entidad, en particular:
- Sus operaciones;
- Sus estructuras de gobierno y propiedad;
- Los tipos de inversiones que la entidad realiza o tiene previsto realizar, incluidas las inversiones en entidades con cometido especial.
- El modo en que la entidad se estructura y la forma en que se financia para permitir al auditor comprender los tipos de transacciones, saldos

contables e información a revelar que se espera encontrar en los estados financieros.

- La selección y aplicación de políticas contables por la entidad, incluidos los motivos de cambios en ellas. El auditor evaluará si las políticas contables de la entidad son adecuadas a sus actividades y congruentes con el marco de información financiera aplicable, así como con las políticas contables utilizadas en el sector correspondiente
- Los objetivos y las estrategias de la entidad, así como los riesgos de negocio relacionados, que puedan dar lugar a incorrecciones materiales.
- La medida y revisión de la evolución financiera de la entidad".(6)

2.5.1 El control interno de la entidad

"El auditor obtendrá conocimiento del control interno relevante para la auditoría. Si bien es probable que la mayoría de los controles relevantes para la auditoría estén relacionados con la información financiera, no todos los controles relativos a la información financiera son relevantes para la auditoría. El hecho de que un control, considerado individualmente o en combinación con otros, sea o no relevante para la auditoría es una cuestión de juicio profesional del auditor". (6)

2.5.2 Comprensión del Ambiente de Control

"El auditor deberá obtener los conocimientos suficientes sobre el ambiente de control, para poder entender la actitud, conciencia y acciones de la gerencia y del consejo de administración con respecto al ambiente de control". (12:86)

2.5.3 Comprensión del Sistema Contable

"El auditor deberá obtener los conocimientos suficientes del sistema contable para entender:

- Las clases de transacciones incluidas en las operaciones de la entidad, que son significativas en los Estados Financieros.
- La manera en que se inician esas transacciones.
- Los registros contables, documentos soporte, información legible en máquina y las cuentas específicas.
- El procesamiento contable involucrado”. (12:86)

2.5.4 Comprensión de Procedimientos de Control

Puesto que algunos procedimientos de control se integran de componentes específicos del ambiente de control y sistema contable conforme el auditor obtiene una comprensión de estos sistemas, determina la confiabilidad del control existente; en consecuencia la profundidad en las pruebas de auditoría a realizar varía en cuanto al número o porcentaje de la muestra.

2.5.5 Documentación de la comprensión de la Estructura del Control Interno

El auditor deberá documentar la comprensión obtenida de los elementos de la estructura de control interno de la entidad, para planear la auditoría. La forma y el alcance de esta documentación se ven influidos por el tamaño y la complejidad de la entidad, así como por la naturaleza de la estructura de control interno de la misma, ésta podría incluir diagramas de flujo, cuestionarios o tablas de decisiones.

2.6 Información sobre la estructura de Control Interno de una Entidad

“Un Contador Público y Auditor independiente puede comprometerse a informar sobre la estructura de Control Interno, en distintas formas:

- Expresar una opinión sobre el sistema vigente a una fecha específica.
- Informar sobre todo o parte de la estructura de control interno de la entidad, para el uso restrictivo de la administración o de organismos

regulatorios, basado en los criterios establecidos previamente por tales organismos.

- Emitir otros informes con propósitos especiales sobre todo o parte de la estructura de control interno de la entidad para uso restrictivo de la administración.

Un Contador Público y Auditor también puede verse involucrado en la estructura de control interno de la entidad en tal forma que no se vea obligado a informar de actuaciones con esta norma. Por ejemplo un auditor puede comprometerse a dar una asesoría sobre como mejorar el sistema. En estas circunstancias puede comunicar los resultados del trabajo por medio de cartas, memorándum o cualquier otro medio menos formal, únicamente para la información interna de la administración”. (10)

2.7 Revisión del diseño de la estructura de Control Interno

“El propósito de la revisión del diseño es obtener información suficiente que permita al Auditor llegar a una conclusión sobre si la estructura de control interno proporciona seguridad razonable a poder lograr los objetivos específicos de la entidad. Para este propósito el Auditor debe obtener un conocimiento de:

- El flujo de las transacciones a través del sistema contable.
- Los objetivos específicos de control que se relacionan con aquellos puntos en el flujo de las transacciones y en el manejo de los activos donde pueden ocurrir errores o irregularidades.
- Los procedimientos específicos de control o las técnicas que la entidad ha establecido”. (10)

2.8 Procedimientos de Auditoría para el conocimiento de la estructura de Control Interno

“El auditor debe efectuar procedimientos que le proporcionen los conocimientos suficientes sobre el diseño de las políticas, los procedimientos y los registros, correspondientes a cada uno de los elementos de la estructura de control interno y si se han puesto en marcha. Estos conocimientos se suelen obtener a

través de experiencias anteriores con la entidad y de procedimientos tales como indagaciones con el personal apropiado, inspección de los documentos y registros de la entidad y la observación de las operaciones de la misma. La naturaleza y alcance de los procedimientos efectuados, varían de una entidad a otra, viéndose afectados por el tamaño y complejidad de la entidad, experiencias anteriores con la misma, la naturaleza de la política o procedimiento en particular y de su documentación respectiva.

El auditor debe documentar el conocimiento obtenido de los elementos de la estructura de control interno de la entidad para planificar su Auditoría. La forma y alcance de esta documentación se ven influidos por el tamaño y complejidad de la entidad, así como por la naturaleza de la estructura de control interno de la misma. Por ejemplo, en una entidad compleja, podrá incluir diagramas de flujos, cuestionarios o tablas de decisiones. Sin embargo, para una entidad pequeña, la documentación suficiente puede ser un memorándum. Por lo general, mientras más compleja sea la estructura de control interno y extensos los procedimientos efectuados, más extensa debe ser la documentación del auditor". (10)

2.9 Evaluación de la estructura de Control Interno

"La Administración de la entidad que es auditada, es responsable de mantener un sistema de contabilidad adecuado, que incorpore diversos controles internos con la amplitud apropiada al tamaño y a la naturaleza de la entidad. El Contador Público y Auditor necesita tener seguridad razonable de que el sistema de contabilidad es adecuado y de que toda la información contable que debiera haberse registrado, de hecho lo ha sido. Normalmente los controles internos contribuyen a tal seguridad.

El Contador Público y Auditor debe adquirir la comprensión del sistema de contabilidad y de los controles internos relativos; estudiar y evaluar la operación de aquellos controles internos sobre los que desea apoyarse para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de otros procedimientos de auditoría a aplicar.

Cuando el Contador Público y Auditor llega a la conclusión de que puede apoyarse en ciertos controles internos de la entidad, sus procedimientos sustantivos normalmente serán menos amplios de los de otra forma se requieran y a su vez también pueden diferir en cuanto a su naturaleza y oportunidad”. (10)

El Auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.

2.9.1 Procedimientos de evaluación del Riesgo y fuentes de Información sobre la Entidad y su entorno, incluyendo su Control Interno

“Obtener un entendimiento de la entidad y su entorno incluyendo su control interno, es un proceso continuo, dinámico de compilación, actualización y análisis de información en toda la auditoría. Los procedimientos de auditoría para obtener un entendimiento se conocen como procedimientos de evaluación del riesgo, porque algo de la información que se obtiene al desempeñar estos procedimientos puede usarse por el auditor como evidencia de auditoría para soportar las evaluaciones de los riesgos de representación errónea de importancia relativa. Además, al realizar los procedimientos de evaluación del riesgo, el auditor puede obtener evidencia de auditoría sobre clases de transacciones, saldos de cuentas, o revelaciones y aseveraciones relacionadas y sobre la efectividad operativa de los controles, aún cuando dichos procedimientos de auditoría no fueran planeados específicamente como procedimientos sustantivos o como pruebas de controles.

El auditor puede decidir también realizar procedimientos sustantivos o pruebas de controles junto con procedimientos de evaluación del riesgo porque sea eficiente hacerlo así”. (6)

2.9.2 Procedimientos de evaluación del Riesgo

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

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

No se requiere que el auditor realice todos los procedimientos de evaluación del riesgo descritos antes para cada aspecto del entendimiento expuesto. Sin embargo, todos los procedimientos de evaluación del riesgo los realiza el auditor en el curso de obtener el entendimiento requerido.

Además el auditor realiza otros procedimientos de auditoría donde la información obtenida pueda ser útil para identificar riesgos de representación errónea de importancia relativa. Por ejemplo, el auditor puede considerar hacer investigaciones con el asesor legal externo de la entidad o con expertos en valuación que haya usado la entidad. También puede ser útil para obtener información sobre la entidad, revisar información obtenida de fuentes externas como informes de analistas, bancos o agencias calificadoras, revistas de comercio o economía; o publicaciones reguladoras o financieras.

La observación e inspección pueden apoyar las investigaciones con la administración y con otros, y también dar información sobre la entidad y su entorno. Estos procedimientos de auditoría ordinariamente incluyen lo siguiente:

- Observación de actividades y operaciones de la entidad.
- Inspección de documentos (como planes y estrategias del negocio), registros y manuales de control interno.
- Lectura de informes preparados por la administración (como informes trimestrales de la administración y estados financieros provisionales) y los encargados del gobierno corporativo (como minutas de las reuniones del consejo de directores).
- Visitas a las instalaciones y plantas de la entidad.

- Rastreo de transacciones relevantes para la información financiera, a través del sistema de información”.(6)

Riesgo de Auditoría

Significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

Riesgo Inherente

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

Riesgo de Control

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

Riesgo de Detección

“Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

La evaluación del auditor de los riesgos identificados al nivel de aseveración proporciona una base para considerar el enfoque apropiado de auditoría para diseñar y desempeñar procedimientos adicionales de auditoría. En algunos casos, el auditor puede determinar que sólo desempeñando pruebas de

controles puede lograr una respuesta efectiva al riesgo evaluado de representación errónea de importancia relativa para una aseveración particular.

En otros casos, el auditor puede determinar que desempeñar sólo procedimientos sustantivos es apropiado para aseveraciones específicas y, por lo tanto, el auditor excluye el efecto de los controles de la evaluación del riesgo relevante. Esto puede ser porque los procedimientos de evaluación del riesgo por el auditor no han identificado algunos controles efectivos relevantes a la aseveración, o porque poner a prueba la efectividad operativa de los controles sería ineficiente. Sin embargo, el auditor necesita quedar satisfecho de que el desempeñar sólo procedimientos sustantivos para la aseveración relevante sería efectivo para reducir el riesgo de representación errónea de importancia relativa a un nivel aceptablemente bajo. A menudo el auditor puede determinar que un enfoque combinado que usa pruebas de la efectividad operativa de los controles igual que procedimientos sustantivos es un enfoque efectivo. Sin importar el enfoque seleccionado, el auditor diseña y desempeña procedimientos sustantivos para cada clase de importancia relativa de transacciones, saldos de cuentas y revelaciones”, (6)

Documentación

“El auditor deberá documentar las respuestas globales para atender a los riesgos evaluados de representación errónea de importancia relativa al nivel de estados financieros y la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos adicionales de auditoría, la vinculación de estos procedimientos con los riesgos evaluados al nivel de aseveración y los resultados de los procedimientos de auditoría. Además, si el auditor planea usar evidencia de auditoría sobre la efectividad operativa de los controles obtenida en auditorías anteriores, deberá documentar las conclusiones que alcance respecto de apoyarse en los controles que se pusieron a prueba en una auditoría anterior. La manera en que estos asuntos se documentan se basa en el juicio profesional del auditor”. (6)

2.9.3 Procedimientos de Auditoría que responden a los Riesgos de representación errónea de Importancia Relativa al nivel de aseveración

“El auditor deberá diseñar y desempeñar procedimientos adicionales de auditoría cuya naturaleza, oportunidad y extensión respondan a los riesgos evaluados de representación errónea de importancia relativa al nivel de aseveración. El propósito es proporcionar un vínculo claro entre la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos adicionales de auditoría del auditor y la evaluación del riesgo. Al diseñar procedimientos adicionales de auditoría, el auditor considera asuntos como los siguientes:

- La importancia del riesgo.
- La probabilidad de que ocurra una representación errónea de importancia relativa.
- Las características de la clase de transacciones, saldo de la cuenta o revelación implicadas.
- La naturaleza de los controles específicos usados por la entidad y en particular si son manuales o automatizados.
- Si el auditor espera obtener evidencia de auditoría para determinar si los controles de la entidad son efectivos para prevenir, o detectar y corregir, representaciones erróneas de importancia relativa.
- La naturaleza de los procedimientos de auditoría es de la mayor importancia para responder a los riesgos evaluados”. (6)

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1 Definición

“Consiste en la actividad de evaluación interna, relativamente independiente, que es responsable de revisar la efectividad de los registros, y controles de las operaciones contables, generalmente dentro de una organización, que sirven a la gerencia como un servicio protector y constructivo, que es efectuado como una función de asesoría profesional por los empleados de la compañía, la cual constituye un elemento importante de control interno”. (12.46)

La aplicación más satisfactoria de la Auditoría Interna se encuentra cuando su estatus en el cuadro de organización en una empresa es más elevada y sus funciones delegadas son más amplias.

“La Auditoría Interna forma parte de la estructura organizativa de la empresa y debe estar ubicada organizacionalmente a un nivel jerárquico, que le permita cumplir con los objetivos que se le asignan.

La Auditoría Interna debe mantener independencia con relación a las actividades que audita, por lo tanto, cuando la Auditoría Interna se involucra en el proceso operativo deja de realizar funciones de Auditoría Interna y se convierte en una contraloría, control de calidad, supervisión, etc.

En Guatemala, es común encontrar la posición de la Auditoría Interna reportando a: Junta Directiva, Gerencia General o Gerencia Financiera; sin embargo, la Auditoría Interna debe reportar a la Junta Directiva, Consejo de Administración o Administrador único para abarcar todas las áreas de la empresa”. (9)

3.2 Objetivos de la Auditoría Interna

“La auditoría interna en situaciones ampliamente desarrolladas debe lograr los siguientes objetivos:

- La verificación y evaluación de la confiabilidad de los registros de contabilidad y de los datos estadísticos.
- Las averiguaciones de si los activos de toda clase tanto los que representan existencias como aquellos de que ya se ha dispuesto están salvaguardados y han sido debida y totalmente contabilizados, que los procesos contables normales proporcionan información que revela las pérdidas.
- La determinación de que los planes, las políticas y los procedimientos prescritos por la gerencia están siendo observados por las unidades de operación.
- La información y las observaciones hechas con recomendaciones para el mejoramiento en los diversos sectores del negocio.
- Promover la eficiencia operativa de la entidad: Cuando la Auditoría Interna evalúa actividades relacionadas con el uso económico y eficiente de los recursos, promueve la eficiencia operativa de la entidad al identificar situaciones tales como: sub-utilización de instalaciones, trabajo no productivo, procedimientos que no justifican su costo, exceso o insuficiencia de personal. Esto lo logra la auditoría interna cuando:
- Efectúa la evaluación de: estándares que miden si la utilización de los recursos se realizan económica y eficientemente. Si el recurso humano ha entendido y cumple con los estándares de operación. Si las desviaciones a los estándares se analizan, investigan y se toman las medidas correctivas correspondientes”. (9)

En la mayoría de las organizaciones mercantiles o comerciales, la actividad de la auditoría interna se preocupa primordialmente de la verificación de las transacciones financieras realizadas y de los registros respectivos.

Utilizando la base de la verificación después de la transacción, el auditor interno procede a examinar y evaluar las políticas, los planes, los registros y procedimientos de organización afines en función de su suficiencia y efectividad.

Una parte importante de las actividades del auditor interno la constituyen también la revisión y evaluación del trabajo del personal del departamento de contabilidad, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.

3.3 Nivel Organizacional

“El departamento de Auditoría Interna debe estar ubicado adecuadamente para que le permita el cumplimiento de sus responsabilidades y así lograr sus objetivos.

Los auditores internos deben reportar al consejo de administración, junta directiva o administrador único y contar con su apoyo para obtener la colaboración del personal.

Dentro del consejo de administración o junta directiva se debe asignar a una persona que tenga comunicación y autoridad dentro de la entidad, y que fomente la independencia del auditor interno, para lograr una adecuada cobertura de la auditoría interna y que en base a los informes del auditor tome las acciones convenientes.

La independencia se verá incrementada cuando el consejo de administración, junta directiva o administrador único, participe en la contratación, así como en la remoción del auditor interno

El objetivo, autoridad y responsabilidad del departamento de auditoría interna debe estar por escrito y ser autorizado por el consejo de administración, buscando la aceptación de la gerencia general, para obtener mayor colaboración.

El documento debe establecer la posición jerárquica del departamento, así como la autorización para el acceso a los registros, personas, propiedades físicas y definir el alcance del trabajo.

Anualmente el auditor interno debe presentar el plan de trabajo de auditoría interna, presupuesto de gastos y plan de reclutamiento para su autorización y/o modificación por parte del consejo de administración, junta directiva o administrador único. Adicionalmente debe buscar la aceptación de la gerencia general.

Al concluir cada trabajo, el auditor interno debe discutir el borrador de su informe con el gerente y el personal auditado. Posteriormente el informe final debe ser analizado con el delegado de junta directiva y comunicado a dicha junta.

El auditor interno debe informar a junta directiva las desviaciones al plan de trabajo, planes de reclutamiento y presupuesto de gastos del departamento.

El informe debe incluir los hallazgos detectados así como sus recomendaciones, debe segregar los puntos relevantes y cuando por el grado de importancia lo ameriten, el auditor interno debe informarlo oportunamente a junta directiva.

El auditor interno debe informar a junta directiva las desviaciones al plan de trabajo, planes de reclutamiento y el presupuesto financiero". (9)

3.4 Objetividad

"El trabajo de auditoría interna debe efectuarse con objetividad. Al realizar cada trabajo de auditoría los auditores internos deben mantener una actitud mental independiente, positiva y objetiva, y no permitir influencias por juicios de otras personas.

Los auditores internos no deben colocarse en situaciones que los imposibiliten de emitir juicios objetivos.

Las asignaciones de trabajo al personal deben realizarse de tal forma que no cree conflicto de intereses y de suceder esta situación, el personal involucrado debe hacerlo del conocimiento del auditor interno para que se eliminen o reasigne los trabajos. La asignación de las auditorías deben ser sorpresivas, rotativas y periódicas entre los asistentes.

Los auditores internos no deben efectuar trabajos operativos, ya que de hacerlo no actúan como auditores internos. Adicionalmente, en las áreas operativas en las que hayan tenido autoridad o responsabilidad, es recomendable que no realicen Auditorías.

Las personas que dentro de la entidad son trasladadas para laborar en el departamento de auditoría interna, no deben ser asignadas para revisar áreas donde ellos participaron, para evitar la falta de objetividad.

En cada etapa de trabajo debe existir una supervisión adecuada que permita tener una seguridad razonable de la objetividad del trabajo.

Cuando el auditor interno revisa procedimientos antes de ser implantados y efectúe recomendaciones para su fortalecimiento, la objetividad no se afecta.

El diseño, la instalación y operación de sistemas y procedimiento no son funciones de Auditoría Interna. Cuando el auditor interno realiza dichas actividades, la objetividad se ve afectada". (9)

3.5 Reclutamiento del Personal

El auditor interno al reclutar personal debe obtener una seguridad razonable de las capacidades y habilidad de cada auditor con el objeto de realizar adecuadamente las auditorías.

El personal de auditoria interna debe poseer conocimientos, experiencias y disciplinas para realizar el trabajo, elaboración de programas y habilidad para

aplicar los procedimientos y técnicas de auditoría entre los que se destacan además de los anteriores:

- Habilidades para la aplicación de normas, técnicas y procedimientos de auditoría al desarrollar su trabajo.
- Habilidad en la aplicación de principios y técnicas contables al manejar registros e informes financieros.
- Experiencias en procedimientos administrativos para identificar y evaluar la importancia y efecto de las desviaciones en la estructura de control interno.
- Preparación suficiente en las áreas de contabilidad, economía, leyes relacionadas, impuestos, finanzas, procesamiento electrónico de datos y administración, para detectar problemas y recomendar soluciones.

3.6 Supervisión

El auditor interno es responsable de las asignaciones de auditoría interna, por lo tanto, debe ejercer una adecuada supervisión desde la planeación hasta la realización del trabajo.

La supervisión incluye:

- Dar instrucciones al personal de auditoría interna desde el inicio hasta el final de la revisión
- Verificar el cumplimiento del programa general de auditoría interna, si existe una desviación deber ser justificada y aprobada.
- Elaborar un programa de revisión y velar por su cumplimiento.

- Verificar que los papeles de trabajo soporten adecuadamente la evidencia comprobatoria de los hallazgos de auditoría interna, los procedimientos y conclusiones.
- Determinar que los informes de auditoría sean objetivos, comprensibles, oportunos y que contengan recomendaciones pertinentes.
- Debe incluirse dentro de los papeles de trabajo la evidencia que soporta la revisión.
- Todas las asignaciones realizadas por personal de auditoría interna o para éste, son responsabilidad del Auditor Interno.

3.7 Administración del Departamento de Auditoría Interna

“El Auditor Interno es responsable que el departamento esté apropiadamente administrado, a efecto de que:

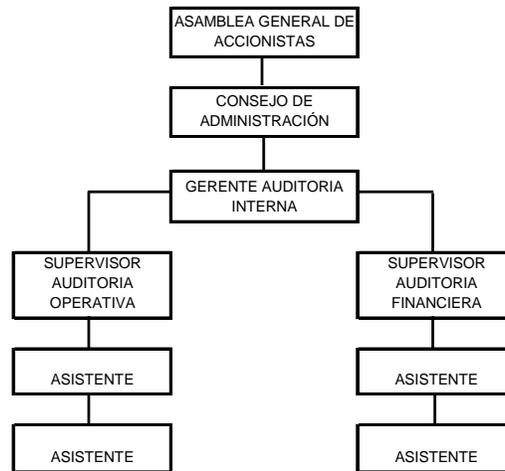
El trabajo de Auditoría cumpla con los propósitos generales y las responsabilidades aprobadas por la Gerencia y aceptadas por el Consejo de Administración.

Los recursos del departamento de auditoría interna sean empleados eficiente y eficazmente.

El trabajo de auditoría se realice de acuerdo a las guías para la práctica profesional de la auditoría interna”. (9)

A continuación se presenta organigrama del departamento de auditoría interna de la empresa de importación y venta de motocicletas El Éxito, S.A.

ORGANIGRAMA AUDITORÍA INTERNA



FUENTE: Empresa El Éxito, S. A.

3.8 Normas de Conducta del Auditor Interno

Los auditores internos deben cumplir con las normas generales personales de conducta y apearse a las normas de ética para graduados de Contaduría Pública y Auditoría el cual menciona las responsabilidades que se tienen hacia la sociedad y a la profesión, así como las sanciones correspondientes. Siendo las siguientes:

Independencia y Objetividad

“La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo”. (11)

Independencia de la Organización

“El director ejecutivo de auditoría debe responder ante un nivel jerárquico tal dentro de la organización que permita a la actividad de auditoría interna cumplir con sus responsabilidades”. (11)

3.8.1 Relaciones Humanas y Comunicación

Los auditores internos deben mantener relaciones satisfactorias con los auditados.

Debe hacer conciencia a los demás departamentos, sobre la importancia y bondades que ofrece la auditoría interna.

3.8.2 Sociales

Se refiere a aquellas relaciones entre seres humanos.

Respeto Mutuo

Incluye la cortesía y el buen trato hacia cualquier persona con la cual sea necesario tratar; en el contexto del ejercicio de la labor de auditoría interna o en cualquier evento dentro de la comunidad nacional e internacional en el que un auditor interno esté participando en representación de la Institución conlleva la práctica de la atención y la capacidad de escuchar.

Confianza Mutua

Entendida como la facultad de actuar con firmeza, franqueza y sinceridad e inspirar en los usuarios la seguridad de que la acción de la auditoría está orientada hacia el bien común, esto es, el desarrollo de la sociedad.

Aceptación Mutua

Comprendida como la receptividad hacia todo ser humano, independientemente de sus diferencias étnicas, de clase social, formación profesional o académica, políticas o religiosas y bajo la convicción de la necesaria objetividad que exige la acción de la auditoría interna.

Empatía

Lo cual implica el desarrollo de la capacidad de ponerse en el lugar del otro, lo que en el contexto de la auditoría interna significa ponerse en el lugar de la administración para orientarla cuando sea necesario.

Capacidad de Negociación

La cual, como elemento básico de la comunicación y las relaciones humanas, significa establecer acuerdos sustentados en el conocimiento y la razón, de manera que las partes estén de acuerdo en las actividades a realizar.

Independencia de Criterio.

Al expresar cualquier juicio profesional, el Contador Público y Auditor tiene la obligación de sostener un criterio libre de conflicto de intereses e imparcial.

Calidad Profesional de los Trabajos

“En la prestación de cualquier servicio se espera del Contador Público y Auditor un riguroso desempeño trabajo profesional, por lo que siempre tendrá presentes las disposiciones normativas de la profesión que sean aplicables al trabajo específico que esté realizando. Actuará asimismo con la intención, el cuidado y la diligencia propios de de una persona responsable”. (1)

Preparación y Calidad del Profesional

“Como requisito para que el Contador Público y Auditor acepte prestar sus servicios, deberá contar con la preparación profesional y técnica y con la capacidad necesaria para realizar las actividades profesionales satisfactoriamente”. (1)

Responsabilidad Personal

El Contador Público y Auditor aceptará siempre la responsabilidad personal por los trabajos llevados a cabo por él o realizados bajo su dirección.

3.8.3 Personales

Son aquellas que rigen la vida del ser humano

Autoestima

Entendida como el respeto y la valoración hacia sí mismo, como elementos sustentadores de la propia dignidad humana.

Visión

Hace referencia a las aspiraciones de una persona, en términos del desarrollo de aquellas características o cualidades personales necesarias en su proceso de crecimiento, auto realización y adaptación a los procesos de cambio.

Compromiso

Implica el vínculo intelectual y emocional del individuo con aquella parte de la tarea que le toca hacer. Es la aplicación de la inteligencia humana a la labor cotidiana y el gozo que se desprende por el logro del trabajo bien realizado.

Iniciativa

Significa la capacidad de identificar e intervenir oportunamente en situaciones que por razones de su propia naturaleza, requieren tomar acciones o decisiones inmediatas. También se pueden mencionar la ética, el propósito, la creatividad y el debido cuidado profesional.

Desarrollo Profesional Continuo

“Los auditores internos deben perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua”. (11)

Deben identificar controles inadecuados y hacer las recomendaciones para promover el cumplimiento de procedimientos y prácticas generalmente aceptadas.

Los auditores internos deben realizar la planeación de auditoría, tratando de cubrir aquellos aspectos relevantes que den forma razonable.

En caso de errores e irregularidades deben reportar en forma oportuna a la autoridad competente, así como efectuar las recomendaciones pertinentes y darles seguimiento.

Para el desarrollo de su trabajo, el auditor interno reunirá y desarrollará un mínimo de características personales y profesionales que le permitirán un desenvolvimiento eficiente y eficaz de su labor.

Estas características son las siguientes:

3.8.4 Profesionales

Son conductas o valores que rigen al profesional en sus labores.

Planificación del Trabajo

“Los auditores internos deben desarrollar y registrar un plan para cada trabajo.

Consideraciones sobre Planificación.

Al planificar el trabajo, los auditores internos deben considerar:

- Los objetivos de la actividad que está siendo revisada y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño.
- Los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos y operaciones, y los medios con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene a un nivel aceptable.
- La adecuación y eficacia de los sistemas de gestión de riesgos y control de la actividad comparados con un cuadro o modelo de control relevante.
- Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los sistemas de gestión de riesgos y control de la actividad”. (11)

Vocación de Servicio

Entendida como la aptitud y la disposición natural o adquirida para el ejercicio de su labor como auditor interno. En la vocación de servicio radica el compromiso de servir a la sociedad.

Responsabilidad

Hace referencia a la capacidad de respuesta del auditor la cual surge como producto del conocimiento de la tarea a realizar. Se sustenta en la formación permanente que incluye la capacitación profesional y el desarrollo personal.

Competencia

Entendida como la calificación e información requerida para el ejercicio de la profesión y la creciente especialización que deriva del ejercicio profesional y de la capacitación permanente.

Criterio de Independencia

El cual hace referencia al criterio propio y objetivo puesto al servicio de la toma de decisiones, sustentado en la normativa legal y los procedimientos que regulan el trabajo del auditor interno. El criterio de independencia es la base del valor civil.

Confidencialidad

Comprendida como la seguridad y la reserva con las que el auditor interno debe manejar la información que surge del ejercicio de sus funciones, a fin de que la misma sea discutida y analizada en las instancias que corresponden, de acuerdo a lo establecido en la normativa y los procedimientos de trabajo.

Cooperación

En tanto la base de sustentación del trabajo en equipo, significa la capacidad de contribuir a la realización del trabajo y a la colaboración con superiores jerárquicos, proponiendo y transmitiendo conocimientos que faciliten la ejecución de las tareas asignadas.

También se puede mencionar la capacidad de análisis, capacidad de síntesis, precisión, transparencia, liderazgo y proactivo.

Respeto a los Colegas y a la Profesión

Todo Contador Público y Auditor cuidará las relaciones con sus colaboradores, con sus colegas y con las instituciones que los agrupan, buscará que nunca se menoscabe la dignidad de la profesión sino que se enaltezca, y actuará con espíritu de grupo.

Dignificación de la imagen profesional gracias a la calidad

“Para proyectar en los usuarios de sus servicios y en la sociedad en general una imagen positiva y prestigiosa, el Contador Público y Auditor se valdrá fundamentalmente de su calidad profesional y personal, apoyándose en la promoción institucional y, cuando lo considere pertinente, podrá difundir y resaltar sus capacidades, pero sin demeritar a sus colegas o a la profesión en general”. (1)

3.8.5 Responsabilidad hacia la Empresa

Éstas se refieren a las que se deben tener para la empresa.

Secreto Profesional

El Contador Público y Auditor tiene la obligación de guardar el secreto profesional y por lo tanto no revelar, por ningún motivo, en beneficio propio o de terceros, los hechos, datos o circunstancias de que tenga o hubiese tenido conocimiento en el ejercicio de su profesión. Solamente estará obligado a revelar información de sus clientes o contratantes cuando exista orden de juez competente o lo establezca la ley respectiva.

Objetividad

“Los auditores internos exhiben el más alto nivel de objetividad profesional al reunir, evaluar y comunicar información sobre la actividad o proceso a ser examinado. Los auditores internos hacen una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes, y forman sus juicios sin dejarse influir indebidamente por sus propios intereses o por otras personas”. (11)

Obligación de rechazar tareas que irrespeten los Principios y Normas de la moral

Faltarán al honor y dignidad profesional todo Contador Público y Auditor que directa o indirectamente intervenga en actividades que riñan con la moral.

Difusión y enseñanza de conocimientos técnicos

Todo Contador Público y Auditor que de alguna manera transmita sus conocimientos, tendrá como objetivo mantener las más altas normas profesionales y de conducta y contribuir al desarrollo y difusión de los contenidos propios de la profesión.

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 es inaceptable para la organización, debe discutir esta cuestión con la alta dirección. Si la decisión referida al riesgo

residual no se resuelve, el director ejecutivo de auditoría y la alta dirección deben informar esta situación al Consejo para su resolución”. (11)

3.9 Alcance del trabajo de Auditoria

El alcance de la auditoría interna debe incluir la revisión y la evaluación de la estructura de control interno para determinar si el mismo es efectivo y eficiente.

El alcance del trabajo de auditoria interna abarca la ejecución del plan de trabajo. Sin embargo, la gerencia y el consejo de administración proporcionan una dirección sobre el alcance del mismo.

El propósito de la revisión de la estructura del control interno es determinar si se cumplen los objetivos elementales del mismo.

El sistema de información proporciona datos que sirven para la toma de decisiones y para medir el control de las operaciones. Por ello, los auditores deben examinar los sistemas de información y verificar la confiabilidad e integridad de la información financiera y operacional, que ésta sea oportuna lo que implica lo siguiente:

3.9.1 Confiabilidad e Integridad de la Información.

El sistema de información proporciona datos que sirven para la toma de decisiones y para medir el control de las operaciones. Por ello, los auditores deben examinar los sistemas de información y verificar la confiabilidad e integridad de la información financiera y operacional y ésta sea oportuna.

3.9.2 Cumplimiento con Políticas, Planes, Procedimientos, Leyes y Reglamentos.

La gerencia es responsable de establecer las políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos aplicables. Y es responsabilidad de los auditores internos revisar y determinar si los sistemas son adecuados.

3.9.3 Salvaguarda de los Activos

Los auditores internos deben revisar la existencia y propiedad de los Activos Fijos utilizando los procedimientos más adecuados, deben revisar los métodos de salvaguarda de los mismos, y si dichos métodos son apropiados para proteger y contrarrestar cualquier tipo de riesgo.

3.9.4 Uso económico y eficiente de los Recursos

Los auditores internos deben evaluar si se realizan en forma económica y eficiente, siendo responsables de determinar lo siguiente:

Si han sido establecidos los estándares y si son adecuados para medir la economía y eficiencia en el uso de los recursos.

Las auditorías relacionadas con el uso económico y eficiente de los recursos deberán identificar situaciones tales como:

- Sub-utilización de instalaciones
- Trabajo no productivo.
- Segregación de funciones.
- Procedimientos que no justifican el costo conforme estándares.
- Sub-utilización de Activos.

Debido a su contacto y familiaridad con los detalles de las operaciones frecuentemente se solicita la colaboración del auditor interno para la realización de estudios especiales para la gerencia, abarcando asuntos tan diversos como una revisión de los métodos de contabilidad y de control sobre el material de desperdicio o el análisis de un plan para la descentralización de las actividades contables y de otras actividades de operación.

Los estudios especiales frecuentemente tienen por objeto la preparación de la información necesaria para la formulación de las políticas generales de las empresas. Las conclusiones de la auditoría interna de rutina pueden indicar también las áreas en las cuales deben considerarse cambios en políticas y procedimientos.

La responsabilidad del auditor interno en la formulación, el mantenimiento y evaluación de las comprobaciones internas adecuadas constituye su contribución principal para que la comisión de fraudes resulte difícil y para descubrirlos prontamente, mediante los procesos de los métodos de operación y controles diarios.

Algunos fraudes se descubren mediante técnicas normales de verificación del programa del auditor interno, la prevención del fraude mediante recomendaciones de medios de protección adecuados como parte de los procedimientos de operación, más bien que el propio hecho del descubrimiento de los fraudes ya cometidos, se considera igualmente como una función de la auditoría interna.

Cuando se descubre un fraude, el auditor interno le interesa no solamente la suma de dinero o valores involucrada, sino también el estudio del mecanismo fraudulento empleado y las personas responsables, así como la evaluación de los medios de verificación establecidos, con el fin de prevenir la recurrencia de fraude o hacerlo menos probable.

3.10 Planeación de la Auditoría

“El Auditor Interno es responsable de planear y realizar cada una de las auditorías.

La planeación deberá ser documentada e incluirá:

- Determinación de los objetivos y alcance del trabajo.
- La obtención de información relativa a las actividades a auditar.
- Determinar los recursos necesarios.
- Establecer comunicación con el personal a cargo de las operaciones a auditar.

- Realizar inspección física sobre las actividades y controles a auditar, identificando las áreas en las que se debe hacer énfasis y obtener comentarios y sugerencias de los auditados.
- Preparar por escrito el programa de auditoría.

Determinar cómo, cuándo y a quién se le comunicarán los resultados de la auditoría". (9)

El Auditor Interno deberá establecer los planes correspondientes para cumplir con la responsabilidad del departamento de auditoría interna.

Estos planes deberán ser consistentes con la organización del departamento de auditoría interna y con las metas de la organización.

El proceso de planeación comprende el establecer:

- Metas
- Programa de trabajo de auditoría
- Planes de contratación de personal y presupuesto financiero
- Informes de actividades

Las metas del departamento de auditoría se deberán establecer de tal manera que se pueda lograr su cumplimiento, en base a los planes específicos de operación y a los presupuestos y hasta donde sea posible, deberán ser cuantificables. Deberán acompañarse de los criterios para medirlas y de fechas límite para su logro.

Los programas de trabajo de auditoría deberán incluir: a). Las actividades que se van a auditar; b). Cuándo serán auditadas; c). El tiempo estimado requerido, tomando en consideración el alcance del trabajo de auditoría realizado por otros.

Los asuntos a considerarse al establecer las prioridades del trabajo de auditoría deberán incluir; a). La fecha y resultado de la última auditoría; b). Revelación financiera; c). Pérdidas y riesgos potenciales; d). Solicitudes de la gerencia; e). Cambios importantes en las operaciones, programas y controles;

f). Oportunidades para lograr beneficios operacionales; y g). Cambios y capacidades del personal de auditoría. Los programas de trabajo deberán ser lo suficientemente flexibles para cubrir demandas imprevistas.

Los planes de contratación de empleados, los presupuestos financieros, incluyendo el número de disciplinas requeridas para realizar su trabajo, deberán contemplarse al elaborar los programas de trabajo de auditoría; así como las actividades administrativas, la escolaridad y el adiestramiento requerido, las investigaciones sobre auditoría y los esfuerzos de desarrollo.

3.10.1 Examen y evaluación de la Información

“El auditor interno debe obtener, analizar, interpretar y documentar la información para apoyar los resultados de la auditoría.

- Obtener información de todos los asuntos relacionados con los objetivos y alcance de la auditoría.
- La información debe ser suficiente, competente, relevante y útil para que proporcione bases sólidas sobre los hallazgos y recomendaciones de la auditoría.
- La información suficiente, significa que está basada en hechos, es adecuada y convincente.
- La información competente, significa que es confiable.
- La información relevante, apoya los hallazgos y recomendaciones de auditoría.
- La información útil, ayuda a la administración a lograr sus objetivos.
- Las técnicas y procedimientos de auditoría, deberán ser elegidas con anterioridad, las que se deben ampliar y modificar cuando las circunstancias lo requieran.
- El proceso de obtener, analizar, interpretar y documentar la información, debe supervisarse adecuadamente.

Los papeles de trabajo que documentan la auditoría, deben registrar la información obtenida y el análisis realizado, debiendo apoyar los hallazgos de

auditoría y las recomendaciones. Adicionalmente deben servir de guía y fuente de consulta en auditorías recurrentes”. (9)

3.11 Metodología de la Auditoria Interna

“La metodología es la sistematización de todos los pasos de una revisión, de manera que permita la formulación de conclusiones válidas en el menor tiempo posible.

En la realización de una Auditoría Interna, la metodología de trabajo debe incluir como mínimo los siguientes pasos:

Conocimiento de la Entidad

Debe tener un conocimiento pleno de la entidad, sus principales actividades, las características especiales de la rama económica en la cual se desenvuelve, la infraestructura existente, la estructura administrativa y contable y las principales leyes y reglamentaciones que inciden en la misma.

Familiarización con los Ciclos y/o Funciones a Auditar

Esta etapa debe incluir entrevistas con el personal de la empresa que tienen a su cargo las funciones que se van a auditar, así como la recolección de los principales documentos, formas y el conocimiento de los sistemas involucrados en dichos ciclos y/o funciones.

Para desarrollar este paso deben utilizarse los siguientes métodos o una combinación de los mismos:

- Narrativa
- Cuestionarios
- Flujogramas

3.12 Verificación del Cumplimiento

El objetivo de este paso es analizar la información obtenida y examinar la documentación correspondiente, para evaluar la eficiencia y efectividad del ciclo y/o función a auditar.

La principal herramienta en la realización de este paso son las pruebas de cumplimiento; pero también podrán utilizarse pruebas sustantivas y/o de doble propósito.

Es importante indicar que el auditor interno no se debe limitar únicamente al análisis de la información obtenida dentro de la empresa, sino que en aquellos casos que lo amerite debe apoyar su trabajo con información proporcionada por entidades externas, tales como: Cámaras, asociaciones económicas, bancos, proveedores, clientes, así como económicos gubernamentales.

3.12.1 Resumen de Deficiencias.

“Este paso debe incluir la descripción del problema y los riesgos derivados del mismo, los comentarios del personal involucrado en el problema y una recomendación específica”. (9)

3.12.2 Comunicación de Resultados, informe de Auditoría

“Cada informe de Auditoría debe orientarse a incrementar la eficiencia y rentabilidad de las operaciones. Los informes constituyen los documentos en base a los cuales el personal de la Organización prepara planes de acción para adoptar medidas correctivas sobre su contenido y así mejorar la eficiencia, economía y efectividad de la responsabilidad asignada.

El informe de auditoría:

- Establece conclusiones basadas en la Auditoría.
- El informe resume la evidencia obtenida durante la auditoría, con la presentación de hallazgos y conclusiones; representa el resultado final de auditoría, reporta condiciones.

- El informe reporta a la organización un resumen de las principales áreas que requiere mejoras, el auditor debe asegurarse que el informe sea visto como una herramienta que sirva a la administración para conocer sus operaciones y evaluar su ejecución.
- Constituye el marco de referencia de acción administrativa.
- Las recomendaciones en el informe representan las conclusiones del auditor y las acciones que deben ser tomadas por la administración". (9)

3.12.3 Responsabilidad en la presentación de Informes

“Los estándares para la práctica profesional de la auditoría interna establecen en la norma relativa a comunicación de resultados.

Los auditores internos deben reportar los resultados de sus trabajos de auditoría.

- Se debe emitir un reporte por escrito y firmado, cada vez que se concluya un examen de auditoría. Durante el transcurso de la auditoría se podrán transmitir formal o informalmente, reportes orales o escritos.
- Los auditores internos deberán discutir conclusiones y recomendaciones a un nivel adecuado de la administración antes de emitir su reporte escrito final.
- Los reportes deberán ser objetivos, claros, concisos, constructivos y oportunos.
- Los reportes contendrán el propósito, alcance y resultados de la auditoría y, en la aplicable, la opinión del auditor.
- Los reportes pueden incluir recomendaciones de mejoras potenciales y un satisfactorio reconocimiento de la ejecución de acciones correctivas.
- Pueden ser incluidos en el reporte de auditoría los puntos de vista de los auditados respecto de las conclusiones o recomendaciones del auditor.
- El jefe del departamento de auditoría interna o la persona designada, deberá revisar y aprobar el reporte final de auditoría antes de su emisión, y deberá decidir a quien distribuirá el reporte.

El auditor interno sirve e informa a la dirección, su trabajo fundamentalmente consiste en reforzar el control interno, con el fin de asegurarse del

cumplimiento de los procedimientos operacionales establecidos por la dirección y que estos son suficientes, económicos y se llevan a cabo con eficiencia. En el desempeño de estas funciones aparecen importantes desviaciones de las cuales se reportan a la dirección, se recomiendan métodos de corrección cuando esto es posible, se efectúa seguimiento para comprobar que se han adoptado medidas correctivas debidamente aprobadas por la dirección. El trabajo puede incluir estudios de una variedad de operaciones, análisis de tendencias y similares”. (9)

CAPÍTULO IV

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA

4.1 Definición

El departamento de créditos y cobros, realiza un conjunto de actividades para tramitar las solicitudes de crédito que presentan las personas que desean adquirir motocicletas que ofrece a la venta la empresa por medio de financiamiento.

Las actividades se refieren a: confirmación de la información, investigación del solicitante de crédito, análisis y toma de decisiones para autorizar o rechazar la solicitud.

Para la toma de desiciones, es necesario hacerlo de manera imparcial, honesta, responsable, sin prejuicio, independiente de cualquier presión y conforme los requisitos establecidos por la empresa vendedora.

El departamento tiene la misión fundamental de autorizar créditos, cuando considere lograr la recuperación normal del efectivo, por medio de la actividad de cobro, en las fechas estipuladas de pago, para lo cual utiliza los elementos que tiene a su disposición.

Además, debe contar con una eficaz política de administración crediticia, que marque los parámetros para autorizar las solicitudes de crédito, para no correr el riesgo que los objetivos del departamento de créditos y cobros no estén coordinados con los objetivos de la empresa y como resultado, se presente cualquiera o ambas de las situaciones negativas siguientes:

- Poca venta
- Acumulación excesiva en las cuentas por cobrar, por una lenta recuperación de la cartera debido a créditos autorizados.

4.1.1 Funciones del Departamento de Crédito y Cobranza

- Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso.
- Realizar el procedimiento establecido antes de autorizar un crédito para evitar cuentas incobrables.
- Realizar la labor de cobro por medio de sus cobradores.
- Registrar los pagos realizados por los clientes para mantener la cuenta corriente del mismo actualizada.

Es importante mantener al personal con capacitación constante en el tema de finanzas y decisiones financieras

4.1.2 Definición, Naturaleza y Registro de los Créditos y las Cuentas por Cobrar

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 por sus clientes mediante el uso del crédito.

Por su naturaleza las cuentas por cobrar pueden ser originadas por venta de productos o servicios prestados al crédito a clientes, créditos a deudores diversos y cuentas por cobrar documentadas.

El registro de las cuentas por cobrar tiene como objetivo, que se presente en el balance general, el monto real de los derechos que por este concepto tiene una entidad, al eliminar los saldos que correspondan a cuentas dudosas recuperación e incobrabilidad.

4.2 Organización

Dentro de la actividad empresarial moderna, representa una exigencia del mercado efectuar operaciones por venta al crédito: Si se restringe la participación de este tipo de venta, la empresa estará en desventaja respecto a otras similares pues, la mayor parte de operaciones de venta se efectúan por este sistema.

Por lo expuesto, es necesario contar dentro de la organización con un departamento de créditos y cobros, para desarrollar con efectividad la concesión de crédito y la recuperación del efectivo en forma sistemática, dinámica y oportuna, para que la liquidez de la empresa no se vea afectada.

4.2.1 Recurso Humano

Constituido por los empleados del departamento, es un recurso importante por la relación y comunicación directa con los clientes de la empresa que desean adquirir o están pagando por abonos una motocicleta.

Cada colaborador, debe poseer cualidades para desarrollarse como persona digna de confianza dinámica y agradable, para influir positivamente en los clientes. La acción de investigar o confirmar la información de las personas que solicitan crédito, o efectuar el cobro de una cuenta, puede resultar totalmente negativa si se ejecuta en forma poco profesional.

El personal debe ser cuidadosamente seleccionado y, capacitado para tratar con los clientes. Es importante que el personal del departamento, desarrolle una personalidad que influya positivamente y convenza a los clientes sobre la conveniencia de pagar oportunamente para su récord crediticio.

Las cualidades necesarias que deben poseer y perfeccionar son las siguientes:

- Actitud positiva, ser optimista y buscar en cada persona y circunstancia la parte agradable, partiendo de la base de que dicho lado siempre existe.

- Entusiasmo, interés demostrado por una persona, convencida que su trabajo es importante.
- Confianza, seguridad y fe en si mismo, para proyectarla y lograr resultados satisfactorios.
- Simpatía, ser agradable a las demás personas para lograr una comunicación efectiva.
- Persuasión, talento de hablar o escribir en forma convincente.
- Iniciativa, capacidad para hacer las cosas por si mismo, con poca o ninguna supervisión de los demás.
- Serenidad, tranquilidad, control de si mismo ante cualquier circunstancia por desagradable que ésta sea.
- Honradez, proceder con rectitud e integridad con los demás y especialmente con uno mismo.
- Persistencia, ser constante en el desempeño de su trabajo, perseverar en su esfuerzo hasta lograr el objetivo sin desanimarse.
- Organización, ser ordenado y metódico, evitar la anarquía y el olvido por descuido.

Los puestos que generalmente se presentan en el departamento de créditos y cobros son los siguientes:

Gerente de Créditos y Cobranza

Debe ser una persona con cualidades humanas, promoviendo que los esfuerzos de los colaboradores se hagan en equipo, creando un ambiente en el cual, el trabajador se sienta seguro y libre de expresar sus opiniones.

Tener una visión general de la empresa, que le permita reconocer los elementos significativos en una situación determinada y posea la habilidad de resolver problemas en forma positiva para la organización.

Además de estas cualidades, el gerente de créditos y cobros debe poseer ciertas características importantes para desempeñar su puesto como las siguientes:

- Habilidad para comunicarse con sus subalternos, otros departamentos, sus superiores y principalmente con los clientes.
- Integro en todos los aspectos, conducta ajustada a normas éticas e imparcial en sus decisiones.
- Experiencia para desempeñar el puesto.

El gerente tiene a su cargo la administración del departamento, asignando las funciones y responsabilidades a cada uno de los subalternos, establece controles para una buena supervisión del trabajo asignado y evalúa los resultados para aplicar las medidas correctivas cuando es necesario.

Es la persona indicada para autorizar o rechazar las solicitudes de crédito y, para atender casos especiales de los clientes, relacionados con sus cuentas conforme las políticas de la empresa, creación de estrategias de cobro y velar porque se realicen así como proyecciones.

Jefe de Créditos

Entre sus funciones están: valuación de clientes para aprobación de créditos, controlar las funciones del departamento optimizando la utilización periódica de los recursos, participar en el planteamiento de políticas de crédito y cobranza y estrategias de control y administración del departamento de crédito y cobranza y trato con los clientes.

Jefe de Cobros

Las funciones del jefe de cobros son importantes pues de ellos depende en gran parte que la gestión de cobro se realice, entre las funciones de éste están: controlar las cuentas por cobrar, realizar de antigüedad de saldos, elaborar reporte semanal de cobros, generar listado de recibos de caja, depósitos, facturas, realizar el cuadro mensual de cobros, realización de llamadas telefónicas por cobro, elaboración de mensajes, cartas o recordatorios de pago y otras actividades que el gerente les asigne, incluyendo visitas de cobro si es necesario.

Secretaria

Es una persona valiosa como auxiliar del gerente del departamento, así como de los supervisores de campo y oficina y los cobradores, prestándoles su ayuda en el desempeño de sus labores.

Se encarga de recibir las llamadas telefónicas para atenderlas o cursarla a donde corresponda dentro del departamento.

Recibe la correspondencia dirigida al departamento, remitiéndola a donde corresponda. Efectúa trabajos de correspondencia, lleva los registros establecidos que pueden ser de diferente tipo como por ejemplo, control de llamadas telefónicas, control de correspondencia recibida y controles de los cobradores, supervisores y otros.

Además, maneja el archivo general y archivos específicos bajo su control y responsabilidad.

Supervisores

Los supervisores pueden ser de campo y de oficina. Los supervisores de campo se encargan de confirmar personalmente la información proporcionada por los solicitantes de crédito, visitando los domicilios, lugares de trabajo, las personas y empresas comerciales mencionados como referencias.

Reporta los resultados de su gestión y muchas veces aporta nuevas informaciones que recaba en el desempeño de su trabajo.

Presta una valiosa colaboración, cuando se trata de localizar clientes que nunca se encuentran o han cambiado de domicilio y también para reforzar las visitas del cobrador.

Analista de Créditos

Los analistas son los encargados de confirmar vía telefónica la información que esté a su alcance como números telefónicos reportados por el cliente, lugares de trabajo entablando comunicación con el departamento de personal o

directamente con el jefe del solicitante, así como referencias personales y comerciales. De ellos depende en gran parte que el crédito sea aprobado con la mayor certeza de que el cliente tiene la capacidad de pago.

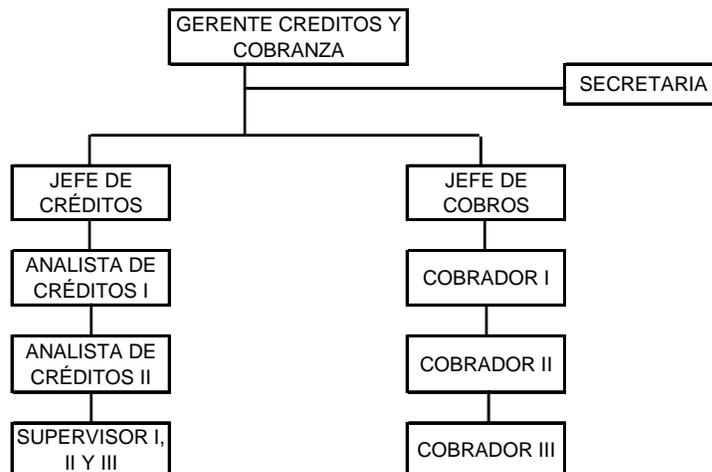
Cobradores

Se encargan de visitar a los clientes en su domicilio, lugar de trabajo o algún lugar acordado, con el objeto de presentarles al cobro la cuenta, para la cual emiten recibos numerados por los pagos recaudados. Reportan día a día las visitas efectuadas y el resultado de las mismas, así como cualquier información que amplíe o modifique la que posee la empresa, para que sea registrada donde corresponda.

Los cobros efectuados, los entrega directamente al departamento de caja en forma íntegra tanto del efectivo como los cheques recibidos.

A continuación se presenta el organigrama del departamento de créditos y cobranza de la empresa El Éxito, S.A.

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA



FUENTE: EMPRESA EL ÉXITO, S.A.

4.2.2 Elemento Físico

El departamento debe contar con un lugar agradable y cómodo, para desempeñar con eficiencia las actividades de trabajo, así como para atender a los clientes con privacidad en los asuntos relacionados con la solicitud de crédito o su cuenta abierta por compra al crédito.

Además debe estar equipado para tener comunicación pronta con los clientes, fiadores, personas o empresas mencionadas como referencias personales o crediticias, o por ejemplo contar con líneas telefónicas, telefax, correo electrónico, y todo medio que pueda estar a su alcance.

Así mismo, es necesario contar con el mobiliario indispensable tales como: computador, fotocopiadora, fax, impresora, máquina de escribir y calculadora, papelería y los accesorios correspondientes para evitar demoras innecesarias.

4.3 Objetivos

El departamento de créditos y cobranza para realizar sus funciones debe de cumplir con los siguientes objetivos:

4.3.1 De Crédito

Autorizar en el menor tiempo posible, las solicitudes de crédito que representen un riesgo razonable para la empresa, con el objeto de sustentar una cartera sana en que los índices de morosidad no sobrepasen los parámetros proyectados.

Para efectuar esta actividad, el departamento de créditos y cobros debe contar con la información completa por medio de la solicitud de crédito, del comprador como de la persona que actúa como fiador.

4.3.2 De Cobro

El objetivo primordial es la recuperación del precio de las mercaderías proporcionadas a los clientes por medio del uso del crédito. Para llevarlo a cabo, el departamento de créditos y cobros debe planear las actividades, así

como los recursos necesarios para alcanzar las metas establecidas de recuperación de cartera y minimizar la incobrabilidad.

La pronta recuperación de las cuentas por cobrar, permite la administración eficaz del efectivo, vital para cualquier organización en toda época y condiciones en que se desenvuelva y evita que en períodos de inflación los pagos se reciban con moneda depreciada. Otro objetivo no menos importante es promover las ventas y conservar la buena voluntad de los clientes.

4.4 Política de Crédito y Cobro

Éstos son lineamiento establecidos por la empresa para eficientar las actividades y funciones de la misma, las cuales se describen así:

4.4.1 Política de Crédito

Son lineamientos que dan la orientación necesaria para determinar si un crédito debe concederse y el monto del mismo a un cliente. Estas guías se establecen tomando como base la experiencia y resultados obtenidos en años anteriores cuyo objetivo es lograr un incremento en las ventas con un mínimo de riesgo para la empresa, ésta no debe ser estática, sino flexible y dinámica.

El principal objetivo de la administración de cuentas por cobrar, (salvo que las finanzas del negocio se encuentren altamente limitadas), es hacer que el rendimiento sobre la inversión sea elevado a su máximo nivel. Este rendimiento permite lograr un equilibrio, que en las circunstancias propias de una empresa, resulta en una combinación de índices de rotación y porcentajes de utilidades.

En la medida en que se otorguen créditos, se están comprometiendo fondos y al mismo tiempo la capacidad del negocio para pagar sus obligaciones; no obstante, se facilitan las ventas de los productos mejorando las utilidades. Por lo tanto, el equilibrio debe existir básicamente entre el beneficio obtenido de la concesión del crédito (rendimiento) y la capacidad de obtener los fondos suficientes para pagar las deudas (liquidez) de tal manera que ese beneficio sea un indicador del nivel a que se eleva el rendimiento sobre la inversión
Entre los procedimientos básicos de control aplicables a los créditos están:

- Que exista una solicitud con la información general del cliente.
- Que se incluyan informes de tipo financiero proporcionados por el cliente (estados financieros, estados de cuenta, entre otros.)
- Confirmación de referencias comerciales con empresas o personas individuales.
- Existencia de copia de los documentos de identificación del cliente (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.

4.4.2 Política de Cobro

Son los procedimientos que ésta sigue para recuperar las cuentas por cobrar a su vencimiento. Cada empresa debe establecer las políticas que considere necesarias conforme a las circunstancias y que se adapten a la naturaleza de la misma.

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. Entre los controles se pueden mencionar:

- 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, 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

CAPÍTULO V

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MOTOCICLETAS IMPORTADAS

CASO PRÁCTICO

Para efectos de presentación y desarrollo del caso práctico se ha considerado una empresa comercializadora de motocicletas importadas, con el propósito de ejemplificar un diseño de control interno en el departamento de créditos y cobranza de una empresa comercializadora de motocicletas importadas.

La fase de planeación fue iniciada el 2 de abril de 2012; el trabajo de campo inició el día 9 y concluyó el 28 del mismo mes y año. El informe fue entregado el 03 de mayo de 2012.

Es muy importante mencionar que el trabajo para el cual fui autorizado como auditor, es el de realizar un diseño de control interno para el área de créditos y cobranza desde el punto de vista de auditoría interna, esto no significa que no exista independencia profesional, ya que mi trabajo como profesional se limita específicamente a realizar un diseño; sin embargo la evaluación y seguimiento de la misma será realizada por la sección de evaluación de control interno del departamento de auditoría y así dejar claro la independencia y objetividad profesional del auditor(11)

5.1 Generalidades de la Empresa

La empresa objeto de estudio se encuentra ubicada en la zona 4, cuyos clientes en su mayoría son personas que dependen de un trabajo que en su mayoría son mensajeros o personas que requieren de un vehículo para trasladarse a su trabajo, así también personas dedicadas a la economía informal con ventas en mercados y calles.

Es una compañía que cuenta con más de 10 años de experiencia en la región de Centroamérica, en el área de Motocicletas como comercializador #1 de modelos de 2 y 3 ruedas, líderes en ventas; actualmente cuenta con más de 90 distribuidores a nivel nacional, cuya marca de motocicletas es reconocida en varios países del mundo, cuyo proceso de ensamblaje es proporcionado por una empresa destacada en el ensamble de motocicletas en Guatemala.

El principal negocio de una empresa dedicada a la venta de motos, es el crédito que otorgan en el momento que se produce la venta y se caracteriza por ser en esencia de naturaleza riesgosa. Es por esta razón que se hace necesario que la entidad designe la responsabilidad de la actividad del Departamento de Créditos y Cobranza con una estructura de control interno que le permita el análisis, trámite y recuperación del crédito otorgado en forma eficiente.

La cartera de la empresa está constituida por 1524 cuentas de las cuales 1143 que constituyen el 75% están al día y 381 atrasadas que representan el 25%.

Condiciones que afectan al negocio y que repercuten en el departamento de créditos y la concesión de créditos.

El mercado y la competencia.

Actividad cíclica o de temporada.

Cambios en la tecnología de las motocicletas.

Alta competencia en el mercado.

Gestión de riesgo

- De precio
- De crédito
- De liquidez

**EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MOTOCICLETAS IMPORTADAS EL
ÉXITO, S.A.
PAPELES DE TRABAJO**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA DE UNA EMPRESA
IMPORTADORA DE MOTOCICLETAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

Departamento de Auditoría Interna

5.2 ÍNDICE DE PAPELES TRABAJO

	PAPELES DE TRABAJO	REFERENCIA P/T	PÁGINA
1	Nombramiento		70
2	Evaluación Preliminar	A-1 (1/2 y 2/2)	71
3	Programa de evaluación del Sistema de Control Interno	A-2 (1/3 a 3/3)	74
4	Programa de procedimientos de auditoría	B	78
5	Cuestionario de evaluación de control interno	C	79
6	Pruebas de cumplimiento	C-1	83
7	Matriz de Riesgo	D	89
8	Cédula de marcas	CM	90
9	Informe		91

EMPRESA EL ÉXITO, S.A
Departamento de Auditoría Interna

5.3 NOMBRAMIENTO Y ACEPTACIÓN DEL DISEÑO

NOMBRAMIENTO JUNTA DIRECTIVA

Señor: Sergio René de la Cruz Morales
Auditor Interno

Asunto: Diseño del sistema de control interno en el Departamento de
Créditos y Cobranza.

Fecha: Guatemala, 02 de abril de 2012.

Sr. Auditor Interno

Por este medio y debido a la necesidad de la empresa de mejorar sus controles internos en un área tan importante como es la venta al crédito, se autoriza realizar el diseño del sistema de control interno en el Departamento de Créditos y Cobranza, por medio del cual se realicen las adjudicaciones de créditos a clientes que ayude a minimizar los riesgos de acumulación de Cuentas Incobrables.

Dicho trabajo comprende el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

Atentamente,

Carlos Pérez
Secretario Junta Directiva

PT:	A-1 1/2
HP:SRDM	F: 09/04/2012
RP: DAV	F: 14/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A.

Departamento de Auditoría Interna

5.4 EVALUACIÓN PRELIMINAR

Evaluación del Sistema de Control Interno en el departamento de créditos y cobranza

Del 01 enero al 31 de diciembre de 2011

Se aplicaron procedimientos preliminares con el objetivo de obtener un conocimiento del área, que permita identificar y comprender hechos, transacciones y prácticas que a nuestro juicio pueden tener un efecto significativo y para efecto tomar en cuenta lo siguiente:

Solicitud de crédito

En la empresa de importación y venta de motocicletas al momento de que el cliente requiere crédito por la compra de una motocicleta, el vendedor le hace entrega de una solicitud para iniciar el proceso a este documento le llaman solicitud de crédito.

Análisis del cliente

Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa que realiza el analista de créditos, entre las cuales están, investigar las referencias que el cliente ha colocado, determinar si el valor de la moto está de acuerdo con la capacidad de pago.

Culminado el análisis cuyo resultado es positivo se considera la autorización del crédito por la moto vendida.

PT:	A-1 2/2
HP:SRDM	F: 09/04/2012
RP: DAV	F: 14/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A.

Departamento de Auditoría Interna

Autorización

La autorización del crédito por la compra de la motocicleta es dada por el gerente de créditos.

Control contable

El ingreso del cliente al sistema se hace al ser autorizado el crédito esto para realizar los registros contable de las transacciones; tanto de la facturación como de los abonos realizados por el cliente.

Control de documentación

Los documentos que respaldan la venta al crédito son resguardados por el analista de créditos, el cual debe incluir: factura, recibos emitidos, pagaré y el análisis realizado y todos los documentos que respalden la gestión de cobro.

Gestión de cobro

En departamento de créditos y cobranza realizan llamadas telefónicas como recordatorio de la deuda con la empresa, indicando el vencimiento de las cuotas.

PT:	A-2 1/4
HP:SRDM	F: 09/04/2012
RP: DAV	F: 14/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A.

Departamento de Auditoría Interna

5.5 PROGRAMA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA

Las áreas significativas se determinan de acuerdo a la evaluación efectuada en la revisión de los procesos en el Departamento de Créditos y Cobranza a criterio.

Objetivos

- Determinar si es adecuado y funcional el control interno establecido por la administración para el área de Créditos y Cobranza así como establecer los mecanismos utilizado para la recuperación del crédito.
- Evaluar los recursos presentes en la empresa como el personal, sistemas, instalaciones y otros, para determinar la eficiencia, calidad, oportunidad, disponibilidad y suficiencia, en los niveles de seguridad requeridos.
- Obtener satisfacción de que los procesos, prácticas, políticas, normas y disposiciones estén funcionando de de forma adecuada y eficiente.

Alcance

Se evaluarán todas las operaciones del departamento de créditos y cobranza en la adjudicación de créditos y la cobranza de estos, y como base el 3% sobre el total de clientes caídos en mora al 31 de diciembre de 2011.

Metodología

La metodología específica del trabajo de auditoría, incluyendo y desarrollando las fases de la auditoría: planeación, ejecución, informe de resultados y seguimiento a las recomendaciones.

PT:	A-2 2/4
HP:SRDM	F: 09/04/2012
RP: DAV	F: 14/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A.

Departamento de Auditoría Interna

Periodo a revisar

Se revisaran los clientes registrados caídos en mora durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

Personal asignado

Para efectuar el proceso de revisión, tanto en la evaluación y planeación. Ejecución y finalización del trabajo se ha designado al siguiente personal:

Nombre	Puesto	Etapas del diseño
Sergio de la Cruz	Auditor Interno	Planificación y finalización
Manuel Salguero	Supervisor de Auditoria	Planificación y finalización
Lilian Cabrera	Asistente de Auditoria	Planificación, ejecución y finalización
René Morales	Asistente de Auditoria	Planificación, ejecución y finalización

Técnicas a utilizar

Observación

Inspección física

Estudio general

Examen documental

Entrevista

Investigación

PT:	A-2 3/4
HP:SRDM	F: 09/04/2012
RP: DAV	F: 14/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A.

Departamento de Auditoría Interna

Procedimientos

ACTIVIDAD	HORAS UTILIZADAS				
	Sergio de la cruz Auditor Interno	Manuel Salguero Supervisor	Lilian Cabrera Asistente	René Morales Asistente	Total Horas
Realización de cuestionarios de control interno en las distintas áreas que intervienen en la adjudicación y cobro de los créditos			4	4	8
Planeación y Programa de auditoría	1	6	8	8	23
Examen de las autorizaciones de la administración para la adjudicación de un crédito			5	2	7
Evaluar la existencia de segregación de funciones en lo que respecta a créditos y cobros			4	5	9
Examinar los documentos que respaldan la venta y el crédito concedido en los expedientes			6	6	12
Determinar la existencia de controles que permitan garantizar la existencia y registro de los créditos		5	6		11
Determinar la existencia de cuadros entre saldo contable y auxiliares			6	4	10
Verificar si se realizan arqueos periódicos de documentos que respaldan el crédito y cobro realizado			4	4	8
Seleccionar un número de expedientes para ver si cumplen con la papelería necesaria			8		8
Verificar la realización de recibos por cada cobro realizado			4	4	8

PT:	A-2 4/4
HP:SRDM	F: 09/04/2012
RP: DAV	F: 14/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A.

Departamento de Auditoría Interna

ACTIVIDAD	HORAS UTILIZADAS				
	Sergio de la cruz Auditor Interno	Manuel Salguero Supervisor	Lilian Cabrera Asistente	René Morales Asistente	Total Horas
Verificar la existencia de documentos que respalden el crédito entregado como: solicitud de crédito y la documentación que certifique al cliente, el análisis realizado para la adjudicación			8	8	16
Seguimiento de los cheques rechazados			4	4	8
Realización de informe de debilidades de control en el Departamento de Créditos y Cobranza			15	15	10
Revisión y autorización de informe	4	7			11
Discusión de informe	2	2	2	2	8
Supervisión		16			16
Totales	7	36	74	66	183

F. _____

Auditor

PT:	B
HP:SRDM	F: 19/04/2012
RP: DAV	F: 20/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A.

Departamento de Auditoría Interna

**EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011
PROGRAMA DE PROCEDIMIENTOS**

No.	Procedimiento	Hecho por	Ref. a Pts de Trabajo
1	Practicar cuestionarios de control interno, a las áreas del departamento de créditos y cobranza	SRCM	C
2	Seleccionar un número de expedientes de clientes que soporten el crédito y verificar autorizaciones y documentación.		C-11/5
3	Examinar la documentación soporte de los abonos a clientes por pagos contra recibos.		C-1 2/5
4	Verificar la calidad de dato de la solicitud de crédito utilizada		C-1 3/5
5	Solicitar los cheques rechazados y verificación de seguimiento dado.		C-1 4/5
6	Verificar cuadro de auxiliar contra dato contable.		C-1 5/5
7	Evidenciar la labor de cobro realizada a los clientes		C-1 6/6
7	Realización de informe de hallazgos		C-5

F. _____

Auditor

PT:	C 1/4
HP:SRDM	F: 19/04/2012
RP: DAV	F: 20/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A.

Departamento de Auditoría Interna

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	REF
		SI	NO	N/A		
	GENERALIDADES					
1	Existe un organigrama general de la empresa?	X			Se solicitó copia	
2	Cuenta la empresa con un departamento de Créditos y Cobranza?	X				
3	Existen un manual de procedimientos que describa lo relacionado con la autorización, custodia, registro, control y responsabilidad de la cuentas por cobrar?		X			
4	Existe un registro auxiliar de la cuenta por cobrar?	X				

PT:	C 2/4
HP:SRDM	F: 19/04/2012
RP: DAV	F: 20/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A.

Departamento de Auditoría Interna

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	REF
		SI	NO	N/A		
5	Se concilian mensualmente las cuentas por cobrar		X			C-1 5/5
6	Existen niveles de autorización establecidos por la administración para la adjudicación de créditos?	X				
7	Existe segregación de funciones en la adjudicación, registro y cobro del crédito?		X			
8	Se entrega una solicitud de crédito a los clientes?	X			Se solicitó una copia	C-1 3/5
9	Existen talonarios de recibos para soportar los cobros realizados?	X				C-1 2/5
10	Existen expedientes de los clientes ?	X				C-1 1/5

PT:	C 3/4
HP:SRDM	F: 19/04/2012
RP: DAV	F: 20/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A.
Departamento de Auditoría Interna

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	REF
		SI	NO	N/A		
11	Se realizan periódicamente confirmaciones?		X			
12	Existe un control adecuado sobre las entradas de efectivo mediante recibos pre-numerados	X				
13	Se lleva un registro especial que indique la fecha de vencimiento?	X			El sistema no genera un reporte por antigüedad.	
14	Se realizan arquezos periódicos de facturas pendientes de cobro?		X			
15	Se hacen arquezos periódicos de recibos?	X			Eventuales	
16	Las cobranzas diarias se depositan son sin demora?	X			C	C-1 2/5
17	Se controla la secuencia numérica de los recibos?	X				

PT:	C 4/4
HP:SRDM	F: 19/04/2012
RP: DAV	F: 20/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A.
Departamento de Auditoría Interna

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	REF
		SI	NO	N/A		
18	Se da seguimiento a los cheques rechazados?		X		C Existen cheques muy antiguos	C-1 4/5
19	Se envían mensualmente estados de cuenta a los clientes		X			C-1 6/6

F. _____

Marvin Rodríguez
Gerente de Créditos

F. _____

Auditor

PT:	C-1 1/6
HP:SRDM	F: 23/04/2012
RP: DAV	F: 24/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

Departamento de Auditoría Interna

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA
Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011**

PRUEBA: Revisión de expedientes para verificar los documentos que soporta el crédito.

No. Cliente	Nombre del cliente	Solicitud de crédito	Análisis	Firma de autorización	Factura	Recibos	Pagaré
309	Nelson Ramón Hernández	↗	↗	↗	↗	X	↗
310	Rommel Fernández	X	X	X	↗	↗	X
311	Edwin Oliva	X	X	X	↗	↗	↗
314	Roberto Lemus	↗	↗	↗	↗	X	↗
320	Jose Guillen	↗	X	↗	X	↗	X
313	Ramiro Herrera	↗	↗	↗	↗	X	↗
326	Karen Quezada	X	X	X	↗	↗	↗
379	Enrique Flores	X	X	X	↗	X	↗
656	Ricardo Enriquez	X	X	X	X	↗	↗
837	Edwin solórzano	↗	↗	↗	↗	↗	X

MARCAS

- ↗ Cumple
- X No cumple
- N/A No aplica

Conclusión:

De acuerdo a los resultados de la evaluación realizada se observó que los expedientes de los clientes carecen de los documentos necesarios para documentar el crédito así como la autorización de la persona que los aprueba.

F. _____
Auditor

PT:	C-1 2/6
HP:SRDM	F: 23/04/2012
RP: DAV	F: 24/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

Departamento de Auditoría Interna

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA**

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011

PRUEBA: Evaluación del cumplimiento de documentación de efectivo depositado
y rebaja de recibo al saldo del cliente.

Código	Cliente	Recibo	Boleta Depósito / transferencia	Rebajado en estado cuenta
331	José Tinoco	434	☒	☒
375	Enrique Flores	874	☒	☒
426	Ramiro Herrera	938	☒	☒
551	Jesús Guillen	533	☒	☒
576	José Soza	827	☒	☒
787	Ricardo Selva	236	☒	☒
713	Luis Soza	628	☒	☒
742	Heyzel Trinidad	746	☒	☒
749	Alma Duarte	989	☒	☒
807	Edwin Oliva	837	☒	☒
309	Nelso Ramírez	276	☒	☒
310	Romel Arauz	2093	☒	☒
312	Ena Sanders	1026	☒	☒
314	Ricardo Serrano	1629	☒	☒
316	María Fernández	936	☒	☒

☒ Si se documenta y acredita al cliente

☒ No se realiza atributo

Conclusión:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación se determinó que en algunos casos no se documenta en cada recibo con el número o copia de la boleta de depósito y no se rebaja a los clientes el monto pagado.

F. _____

Auditor

PT:	C-1 3/6
HP:LCDC	F: 23/04/2012
RP: DAV	F: 24/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

Departamento de Auditoría Interna

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA**

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011

PRUEBA: Evaluación de datos incluidos en formato de solicitud de crédito.

No.	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	
1	Nombres y apellidos	S	
2	No. De cédula o DPI	S	
3	Fecha de Nacimiento	S	
4	Profesión		X
5	Domicilio	S	
6	Teléfono	S	
7	Nit		X
8	Posee vehículo?		X
9	Vivienda Alquilada o Propia?	S	
10	Ingresos Mensuales	S	
11	Lugar donde labora	S	
12	Dirección		X
13	Teléfono		X
14	Tiempo de laborar	S	
15	Referencia comerciales y bancarias		X
16	Referencias familiares	S	

MARCAS

S Si incluye formato proporcionado

X No cumple

Conclusión:

Al revisar los datos incluidos en formato de solicitud de crédito proporcionada se determina que hay datos importantes que no se incluyen en formato.

F. _____

Auditor

PT:	C-1 4/6
HP:LCDC	F: 23/04/2012
RP: DAV	F: 24/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

Departamento de Auditoría Interna

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA**

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011

PRUEBA: Evaluación del seguimiento dado a los cheques rechazados.

Banco	No. De cheque	Fecha de emisión	Emisor	Monto Q.	Ref
Industrial	223555	15/01/2010	Carlos Méndez	2,500.00	← ↺
Industrial	345235	25/09/2009	Luis Figueroa	1,800.00	← ↺
Industrial	567564	26/08/2010	Amelia García	3,200.00	← ↺
City	3455	19/08/2010	Celia Cruz	900.00	← ↺
City	7865	30/07/2010	Elizabeth Padilla	1,320.00	← ↺
City	8654	23/01/2011	Cristal Funes	3,287.00	← ↺
G&T	9754456	06/07/2010	Marvin Pacheco	600.00	← ↺
G&T	8464664	03/04/2010	Lourdes Veliz	450.00	← ↺
G&T	5645875	21/11/2011	Pablo Hernández	375.00	← ↺
Promerica	2344	09/03/2011	Kevin Pérez	1,327.00	← ↺
Promerica	2622	16/06/2011	Alex Cifuentes	1,983.00	← ↺
Total				17,742.00	

MARCAS

- ← Vistos físicamente
- ↺ Revisado sello de rechazo del banco

Conclusión:

Se obtuvieron los cheques rechazados de los cuales ninguno evidencia seguimiento de cobro , sin embargo el saldo del cliente fue rebajado.

F. _____

Auditor

PT:	C-1 5/6
HP:SRDM	F: 23/04/2012
RP: DAV	F: 24/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

Departamento de Auditoría Interna

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA
Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011**

PRUEBA: Verificación de conciliación de saldo del auxiliar de la cuenta por cobrar clientes vrs saldo contable.

MESES	CONCILIA	NO CONCILIA
ENERO	✓	
FEBRERO		X
MARZO		X
ABRIL		X
MAYO		X
JUNIO		X
JULIO		X
AGOSTO		X
SEPTIEMBRE		X
OCTUBRE		X
NOVIEMBRE		X
DICIEMBRE		X

MARCAS

- ✓ Cumple con el atributo
- X No cumple

Conclusión:

Se verificaron los saldos mensuales de enero a diciembre 2011 del auxiliar y se determinó que no se realizar conciliaciones mensuales contra el saldo contable.

F. _____

Auditor

PT:	C-1 6/6
HP:RMFE	F: 23/04/2012
RP: DAV	F: 24/04/2012

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

Departamento de Auditoría Interna

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA
Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011**

PRUEBA: Evidenciar la labor de cobro realizada en los expedientes de los clientes.

DESCRIPCIÓN	REPORTE LLAMADAS TELEFÓNICAS	ENVIO ESTADOS DE CUENTA	CARTAS DE COBRO
José Soza	X	x↗	x↗
Ricardo Selva	X	X	x↗
Luis Soza	X	X	X
Heyzel Trinidad	X	X	x↗
Elizabeth Padilla	X	X	X
Cristal Funes	X	X	x↗
Marvin Pacheco	X	X	x↗
Romel Arauz	X	X	x↗
Ena Sanders	X	x↗	X
Ricardo Serrano	X	x↗	x↗
Enrique Flores	X	X	X
Ramiro Herrera	X	x↗	x↗
Jesús Guillen	X	X	X

MARCAS

x↗ Cumple con el atributo
X No cumple

Conclusión:

Se determinó que en la mayoría de expedientes no existe evidencia de la labor de cobro realizada ya que no se adjuntan los documentos al expediente.

F. _____
Auditor

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

Departamento de Auditoría Interna

PT:	D
HP:SRDM	F: 25/04/2012
RP: DAV	F: 28/04/2012

**5.6 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA
Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011**

MATRIZ DE RIESGO

	Tema	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto
		LIQUIDEZ		
A	Otorgamiento	Deriva de la falta de un departamento de crédito y cobro que evalúe la capacidad económico-financiera del cliente para atender sus compromisos de pago.	Casi Seguro	Alto
		ACUMULACIÓN DE CARTERA MOROSA		
B	Seguimiento y Control	Deriva de la forma de monitoreo y calificación continua de las operaciones de crédito.	Probable	Alto
		IRRECUPERABILIDAD		
C	Recuperación	Deriva de la puesta en práctica de los procedimientos adoptados para la administración del crédito: criterios de cobro, acciones en caso de mora, criterios de castigo.	Probable	Moderado

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

Departamento de Auditoría Interna

PT:	CM
HP:SRDM	F: 25/04/2012
RP: DAV	F: 28/04/2012

5.7 CÉDULA DE MARCAS

MARCA

DESCRIPCIÓN

↗	Cumple con el atributo
X	No cumple
N/A	No aplica
↖	Si se documento y acredita al cliente
☒	No se realiza atributo
S	Si incluye formato proporcionado
←	Visto físicamente
↺	Revisado sello de rechazo del banco

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

Departamento de Auditoría Interna

**5.8 INFORME DE DEBILIDADES ENCONTRADAS EN LA EVALUACIÓN
DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA**

Guatemala, mayo 2012

Licenciado
Omar Robles
Presidente del Consejo de Administración
El Éxito, S.A.

Distinguido Licenciado:

Con base en su solicitud realizada, hemos concluido con la evaluación al Sistema de control interno en el departamento de créditos y cobranza, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

Nuestro trabajo fue efectuado de conformidad con estándares de auditoría interna y está basado en pruebas selectivas; se delimitó el área de créditos y cobranza y fue realizada del 09 al 28 de abril de 2012, por lo que esta evaluación podría no necesariamente descubrir todas las debilidades sustanciales, errores o irregularidades.

Alcance

La evaluación cubrió lo siguiente:

- Evaluación y determinación de la funcionalidad del sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas.
- Revisión física de expedientes de créditos concedidos.
- Verificación de autorización de los créditos concedidos.

- Cumplimiento de documentos necesarios para respaldar el crédito.
- Documentación respaldo de los cobros realizados y depósitos hechos.
- Evaluación de requisitos que debería incluir la solicitud del crédito.
- Determinación de seguimiento de cheques rechazados.

Procedimientos

Se emplearon técnicas y procedimientos de Auditoría Interna para evaluar el sistema de control interno en el área de créditos y cobranza al 31 de diciembre de 2011.

Hallazgos y Recomendaciones

Hallazgo No.1

En la empresa de importación y venta de motocicletas al momento de que el cliente requiere crédito por la compra de una motocicleta, el vendedor le hace entrega de una solicitud, dicho documento no llena todos los requisitos necesarios del cliente. (C-1 3/5)

Causas

El formato utilizado no se ha actualizado , por lo tanto no llena los requisitos necesarios.

Efectos

Falta de información para poder realizar la investigación necesaria.

Riesgo de autorizar créditos de difícil recuperación.

Recomendación

Analizar los requisitos necesarios que brinden mejor y más información del cliente.

Implementar el formato sugerido.

Hallazgo No.2

En la empresa la información es recopilada y analizada de tal forma, que no permite determinar si un cliente tiene la capacidad de pago del crédito. (C-1 3/5)

Causas

La solicitud de crédito no proporciona la información necesaria para realizar el análisis del cliente.

No se investiga a fondo la situación económica del cliente y su capacidad de pago.

Efectos

Dar crédito a personas que no tengan la capacidad de cancelar la deuda.

Falta de liquidez al no recuperar el valor de la moto.

Recomendación

Buscar los medios necesarios para investigar al cliente.

Realizar visitas al domicilio del posible cliente.

Obtener las referencias necesarias para establecer la liquidez del cliente.

Hallazgo No.3

Existen clientes que no tienen expediente y en otros casos no está completo, esto debido a que en ocasiones se extravía. (C-1 1/5)

Causas:

No se le asigna la responsabilidad de la custodia a una persona específica.

Cuando el expediente es consultado no se verifica que estén todos los documentos necesarios.

Efectos

Documentos extraviados.

Falta de soporte para realizar la gestión de cobro.

Cuentas trasladada judicial sin soporte necesario

Recomendación

Designar a una persona encargada de la custodia del expediente.

Verificar que toda la documentación esté completa antes de guardad el expediente.

Realizar una lista de documentos que deberían de integrar el expediente del cliente.

Hallazgo No.4

No se tiene evidencia de la gestión de cobro realizada por medio telefónico así como no aparece en los expedientes las cartas indicando el vencimiento y saldo de la deuda. (C-1 6/6)

Causas

No se realizar un reporte de llamadas hechas al cliente donde indique el día y la hora en que se le requirió el pago al cliente.

No se dejan las cargas de cobro enviadas al cliente en los expedientes.

Efectos

No se tiene evidencia de la labor de cobro realizada.

Falta de seguimiento a la cuentas morosas.

Recomendación

Establecer un formato para la realización de las cartas enviadas al cliente.

Realizar reporte de llamadas hechas al cliente solicitando el pago de la deuda.

Archivar todos los documentos relacionados a la labor de cobro realizada.

Hallazgo No.5

No se le da el seguimiento necesario a los cheques rechazados ya que se observó que se tienen varios con fechas antiguas los cuales no han sido cobrados. (C-1 4/5)

Causa

No se ha asignado la labor de seguimiento a persona específica.

Son archivados y olvidados.

Efectos

No recuperación de la deuda.

Rebaja del saldo del cliente sin haber cobrado el cheque.

Recomendación

Asignar la labor de cobro a una persona específicamente y que sea la responsable.

Mantener los cheques a la vista para evitar olvidos.

Realizar la labor de seguimiento inmediatamente después de recibir el cheque rechazado.

Hallazgo No.6

En el Departamento de Créditos y Cobranza de la empresa de venta de motos no se cuenta con una adecuada segregación de funciones, pues la persona que realiza el registro de los pagos a los clientes también puede cobrar, así como también realizar el análisis de la papelería para el otorgamiento de crédito. (C 1/4)

Causas

Falta de personal en el departamento.

No se tienen delimitadas las funciones de cada colaborador.

Efectos

Fraudes.

Descuido de una actividad por realizar otra.

Hallazgo No.7

En la empresa el sistema no genera un reporte con antigüedad de saldos. (C 3/4)

Causas

Deficiencia del sistema utilizado.

Efectos

Limitación en el análisis de las cuenta por cobrar cliente.

Recomendación

Solicitar al departamento de sistemas el desarrollo del sistema para poder generar reportes por antigüedad.

Hallazgo No.8

No se realizan conciliaciones mensuales entre el saldo contable contra el auxiliar.

(C-1 5/5)

Causas

Falta de supervisión y seguimiento.

Deficiencia administrativa.

Efectos

Información financiera incorrecta.

Acumulación de cuentas incobrables.

Recomendación

Realizar cuadros mensuales para determinar el saldo real de la cuenta por cobrar.

Recomendación General

Con base en lo anterior sugerimos se de seguimiento a cada uno de los casos comentados y aplicar las acciones necesarias que permitan su corrección, así como la siguiente estructura de control interno.

Atentamente,

Lic. Sergio de la Cruz

Auditor Interno

El Éxito, S.A.

5.9 Diseño del Sistema de Control Interno en el Departamento de Créditos y Cobranza

Fase 1: Análisis de créditos (pag. 97)

- Solicitud de crédito
- Solicitud de información financiera y crediticia
- Investigación del solicitante del crédito
- Corroboración de referencias
- Capacidad de pago
- Análisis del valor del crédito del solicitante

Fase 2: Aprobación y adjudicación de créditos (pag. 103)

- Aprobación por parte del Gerente de Créditos
- Límite de crédito
- Solicitud de papelería
- Elaboración y firma del contrato
- Elaboración de archivo con el nombre completo del cliente
- Registro del cliente en el sistema

Fase 3: Procedimientos de cobranza (pag. 108)

- Custodia y entrega a clientes de recibo de caja
- Realización de liquidaciones y depósitos diarios de cobros
- Registro diario de abonos a clientes contra soporte físico
- Custodia y cobro de los cheques rechazados por pago de clientes
- Revisión periódica de la antigüedad de saldos
- Segregación de funciones en autorización, registro y cobro.
- Documentación de los controles

Con base a la solicitud hecha por la Junta Directiva de la empresa El Éxito, S.A. se detallan los procedimientos a seguir para la adjudicación de créditos siendo el siguiente:

Proceso para la entrega de Créditos (Entrega y recepción de la Solicitud de Crédito)

Se deberá tener un formato para la solicitud de crédito y ser entregada por medio del vendedor de la empresa al solicitante del crédito, la cual debe llenar y entregar debidamente según el formato lo indica (este formulario será llamado solicitud de crédito), es importante que el solicitante consigne los datos generales, direcciones, teléfonos, referencias comerciales y bancarias, bienes patrimoniales, así mismo deben estar anexados los documentos en fotocopia que se han solicitado.

El formato a llenar por parte del cliente que será entregado por el vendedor al momento que este solicite el crédito en la sala de ventas para iniciar el proceso de adjudicación del crédito se adjunta a continuación:

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

Departamento de Auditoría Interna

FORMATO SOLICITUD DE CRÉDITO CLIENTE Y FIADOR

SOLICITUD DE CREDITO					
SOLICITUD No.	<input type="text"/>	AUTORIZACION NO.	<input type="text"/>		
DATOS DEL SOLICITANTE DEL CREDITO					
Primer nombre	<input type="text"/>	Segundo nombre	<input type="text"/>	Cedula orden	<input type="text"/>
				Registro	<input type="text"/>
				Extendida	<input type="text"/>
Primer apellido	<input type="text"/>	Segundo apellido	<input type="text"/>		
Fecha de nacimiento	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Nacionalidad	<input type="text"/>
	Día	Mes	Año	Profesión	<input type="text"/>
Domicilio	<input type="text"/>	Teléfono	<input type="text"/>	Nit	<input type="text"/>
Casa propia	<input checked="" type="checkbox"/>	Tiempo de residir	<input type="text"/>	Posee Vehículo	<input type="text"/>
Casa Alquilada	<input type="checkbox"/>			Si	<input type="text"/>
				No	<input type="text"/>
Nombre empresa donde trabaja	<input type="text"/>	Teléfono	<input type="text"/>		
Dirección del trabajo	<input type="text"/>	Tiempo de laborar	<input type="text"/>		
Gastos aprox. Mensuales	<input type="text"/>	Sueldo mensual	<input type="text"/>		
Total crédito	<input type="text"/>	Plazo	<input type="text"/>		
Concepto:	Compra de moto estilo A				
REFERENCIAS COMERCIALES Y BANCARIAS					
Nombre	Dirección	Teléfono			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
REFERENCIAS FAMILIARES					
Nombre	Dirección	Teléfono			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
Lugar y fecha			Firma Solicitante		
<input type="text"/>			<input type="text"/>		
USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA					
Referencias Confirmadas	SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>	
Firma Confirmación de Información	<input type="text"/>				
	Analista de Créditos				
Autorizado por	<input type="text"/>		Monto	<input type="text"/>	
	Gerente de Créditos				
Código cliente	<input type="text"/>	Fecha	<input type="text"/>		

Como anexo a este formato se le entregará al cliente la forma preimpresa que indique los documentos necesarios a presentar con la solicitud de crédito para poder dar trámite a su aprobación según sea el tipo de cliente, dicho formato es el siguiente:

Empresa El Éxito, S.A.
Papelería necesaria para solicitar crédito

Empresas Jurídicas
- Escritura de constitución
- Recibo de agua o luz de la empresa o casa
- Estados de cuenta bancarios de los últimos 3 meses
- Número de identificación tributaria (NIT)
- Representación legal
- Patente de comercio y de sociedad
- Fotocopia de cédula representante legal
- Estados financieros del último período fiscal, firmados por el contador general y auditados.
- Orden de compra
Comerciantes Individuales
- Patente de comercio
- Recibo de agua o luz del negocio registrado
- Copia de cédula
- Carta de ingresos certificados debidamente sellados o última declaración de IVA
- Tres últimos estados de cuenta Bancarios y/o estados de cuenta de tarjeta de crédito
- Número de identificación tributaria (NIT)
- Fiador con la misma papelería.

Empresa El Éxito, S.A.
Papelería necesaria para solicitar crédito

Personas Individuales Asalariados
- Fotocopia de cédula
- Recibo de agua o luz de la residencia
- Casa propia o de un familiar
- Número de identificación tributaria (NIT)
- Constancia de ingresos extendida por la empresa en que labora actualmente debidamente firmada y sellada en original
- Tres últimos estados de cuenta bancarios en original y/o estados de cuenta de tarjeta de crédito
- Fiador con la misma papelería.

Estos documentos deben ser trasladados por el departamento de ventas a través de los vendedores al departamento de créditos y cobranza para su respectivo análisis.

Procedimiento para el análisis del crédito

Al momento de llenar la solicitud el cliente, el departamento de créditos recibe la solicitud y realiza el análisis de la información adjunta a través de un auxiliar del Departamento de Créditos el cual será llamado **Analista de Créditos**, quien debe formar un expediente del cliente aspirante al crédito con los documentos que soportan el análisis realizado.

Esta persona verifica la calidad del crédito del solicitante. En este paso se determina el grado de riesgo que la empresa está dispuesta a aceptar. De la manera en que existen clientes de los cuales se puede estar seguro de que pagarán sus cuentas, también hay clientes que tienen menos posibilidades de pagarlas. Así mismo se necesita contar con la información necesaria y suficiente que permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.

El crédito debe pasar por una etapa de evaluación por más simple y rápida que sea, se debe tomar en cuenta que crédito tiene riesgo por fácil y bueno y bien garantizado que parezca.

En el proceso de la evaluación, el otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante y sus antecedentes crediticios, esto con base a sus ingresos, su patrimonio y obligaciones.

Para la evaluación del crédito el analista de créditos recibe los documentos solicitados y se determina el siguiente procedimiento:

- Verificar que la papelería esté completa con base a los requerimientos realizados.
- Confirmar en el sistema si el cliente ha tenido crédito anteriormente y su récord crediticio, con ello si el solicitante tiene un récord limpio con la empresa es más fácil la autorización del siguiente crédito.
- Verificación de domicilio personal y laboral: Se deberá proceder a realizar visitas al domicilio y centro laboral del solicitante si fuera necesario con el siguiente carácter:
 - Domiciliaria: Confirmar que el solicitante habite o sea propietario del domicilio con documentos acreditables, así mismo, de manera objetiva verificar estatus de la vivienda, muebles con los que cuenta, entorno familiar.
 - Laboral: Confirmar la relación laboral del solicitante con la empresa donde labora (antigüedad laboral, cargo, sueldo) en el caso de ser trabajador dependiente, si fuera el caso de ser independiente se deberá verificar (antigüedad del negocio, giro del negocio, número de trabajadores, afluencia de clientes). En ambos casos se deberá tener presente la ubicación del domicilio y del centro laboral, considerando que aquellas direcciones ubicadas en zonas peligrosas o de difícil acceso no podrán calificar para el crédito.

- Verificar en Infonet (forma de obtención de información crediticia del cliente a través de esta empresa) y determinar si el cliente tiene deudas pendientes.
- Realizar investigación telefónica.
- Realizar el análisis de la investigación.
- Llenar hoja de cálculo para la calificación del cliente y así determinar si califica o no.

Con alguno de los requisitos anteriores necesarios que falte se debe considerar si se acepta el riesgo.

Verificación de referencias Bancarias y Comerciales

Sé deberá proceder a revisar las referencias de terceros tanto de instituciones financieras (bancos) y comerciales (Proveedores), buscando obtener la mayor información.

Se entrevistará al futuro cliente para tratar de obtener la mayor información posible como las siguientes:

- Cual estilo de moto solicita, así el monto del crédito solicitado.
- En qué tiempo lo piensa pagar.

Fuentes de Pago

Con base a la información obtenida y analizada se determina lo siguiente:

- Como pagará o las mejores opciones de pago de cuotas.
- Cuáles son sus fuentes principales de financiamiento
- Que otras fuentes de pago son disponibles

El resultado es informado por el analista de créditos y traslada el expediente con el Gerente del departamento de créditos quien firma la aprobación, después de verificar que la investigación efectivamente se realizó.

Posteriormente se ingresará el nombre del cliente en el sistema asignándole un número el cual lo identificará, esto debe ser realizado por el gerente de créditos de

ingresar el límite del crédito aprobado para tener el registro del crédito y poder efectuar la facturación correspondiente.

Aprobación y Adjudicación de Crédito

Con base a la información entregada por el cliente y realización del análisis de la misma y obtener los resultados realizados por el departamento de créditos y si éstos son satisfactorios, se procede a la apertura del crédito, notificando al cliente por escrito de acuerdo al formato siguiente:

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

Departamento de Auditoría Interna

CARTA DE APROBACIÓN DEL CRÉDITO

Guatemala, ___ de ____ del 2,012

Señor(a)

Dirección

Estimado señor (a):

Presente

Estimado Señor (es)

Por este medio se le informa que su solicitud de crédito fue autorizada por nuestra empresa, por un monto de Q._____a un plazo de ___ años de emitida la factura, su código es el _____, el cual debe indicar al efectuar sus compras y sus pagos.

Esta autorización tiene vigencia a partir del ___ de ____ del 2012

Atentamente,

Gerente de créditos

Es importante mencionar que la única persona que puede autorizar el crédito es el Gerente de créditos, basándose en la información recibida por el cliente y la información recopilada por el departamento a través del analista de créditos.

Una vez aprobado el crédito se le citará para la firma del respectivo pagaré.

FORMATO DE PAGARÉ

<p>PAGARE</p> <p>Yo Carlos José Marroquín, prometo pagar a Empresa El Éxito,S. A, la suma de Once Mil Quetzales exactos (Q.11,000.00), el treinta de septiembre de dos mil once(30-09-2011) en las instalaciones de dicha empresa (zona 4 ciudad capital). La suma representada por este pagaré devengará intereses del 1% por ciento mensual, los que se pagarán al finalizar cada año del plazo. La falta de pago de una anualidad por concepto de intereses, dará por vencido y se podrá ejecutar la obligación contenida en este título.</p> <p>F) _____ Nombre: Carlos José Marroquín Dirección: 5a. Av. 8-23 Mixco.</p>
--

Ingreso al Módulo de clientes y Cuentas por Cobrar

Este captura los datos comerciales de cada una de las personas o empresas que compran las motos y se les asigna un código, así mismo facilita el registro de los cargos y abonos a los estados de cuenta de cada cliente y la obtención de múltiples consultas y reportes, siendo los siguientes.

- Registro y clasificación de los clientes
- Reportes y/o consultas
- Antigüedad de saldos
- Cobros del día
- Datos generales de los clientes
- Resumen de movimientos
- Estados de cuenta
- Emisión de documentos

Resguardo de los documentos

Es necesario formar el expediente del cliente en el cual se resguardaran los documentos que respaldan la entrega del crédito así como lo necesario para realizar el cobro respectivo.

Se crea un archivo con los documentos que respaldan el crédito, el custodio será el analista de créditos. Este debe contener:

- Solicitud de crédito
- Factura original
- Recibos emitidos
- Pagaré
- Todo lo relacionado al cobro.

Facturación

Se procede hacer la factura con base a la autorización dada por el departamento de créditos y el resguardo de la factura original en el archivo la cual se entregará hasta el momento de la cancelación de la deuda, esto será informado por el gerente de créditos o analista a través de la hoja de autorización con la cual el facturador tiene la certeza que el crédito efectivamente fue autorizado, esto a través de un memorándum enviado a través de correo electrónico ó impreso.

La factura debe tener los requisitos necesarios para ser un documento legal y contener toda la información de la operación realizada, a continuación se presenta un modelo de factura:

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

Departamento de Auditoría Interna

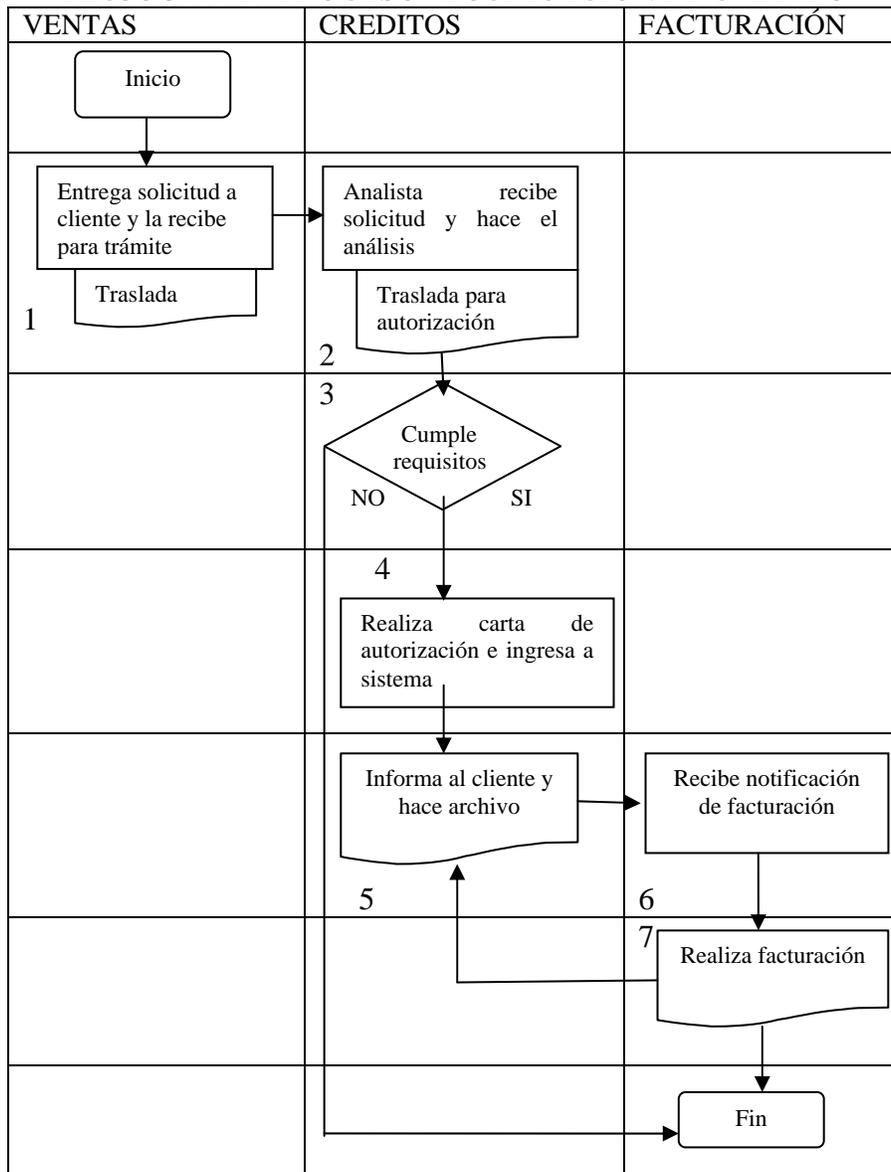
MODELO DE FACTURA

EL ÉXITO, S.A. 20 calle 0-85 zona 4 Tel. 2473-2839 y 2473 2184 Nit 938483-4				FACTUA No. 701 SERIE A
FECHA	Guatemala 05 de octubre de 2011			
NOMBRE	Carlos José Marroquín García		NIT	196823-2
DIRECCION	5a. Av. 8-23 Mixco			
VENDERO	1	CONTADO		CREDITO X
				PLAZO 3 años
CANTIDAD	CODIGO	DESCRIPCION	TOTAL	
1	34342	Moto marca LUZ estilo A motor No. 342343423 Chasis 4329903439 color azul.	11,000.00	
CANTIDAD EN LETRAS	Once mil quetzales 00/100			
Sujeto a pagos Trimestrales Autorizado s/resolución No. 2009-5-513-208 del 23-08-2009				

A continuación se muestra el flujograma del departamento de créditos y cobranza en la adjudicación de créditos:

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

FLUJOGRAMA PROCESO ADJUDICACIÓN DE CRÉDITO



1. Vendedor entrega la solicitud e crédito al cliente para inicial el trámite.
2. El analista recibe la solicitud con todos los datos e inicia la investigación y la traslada al gerente de créditos para la autorización.
3. El gerente de créditos verifica los datos y si se cumplió el proceso autoriza, si no, se rechaza y se informa al cliente.
4. El analista realiza carta de autorización del crédito y le informa al cliente.
5. El analista realiza un expediente con toda la información recopilada.
6. Facturación recibe la autorización y factura lo solicitado.
7. Traslada la factura al analista para ser archivada hasta que el cliente cancela

Cobranza

Generalidades

El jefe de cobros es el responsable de entregar el reporte de cartera al cobrador cada lunes de los clientes con deudas pendientes. También de enviar los recibos y depósitos efectuados por pagos realizados de clientes al departamento de créditos y cobranza para su operación en la cuenta corriente del cliente.

Proceso administrativo de cobro

Para el Proceso administrativo de cobro se debe imprimir una antigüedad de saldos pero de forma que aparezca la antigüedad de los saldos integrada por cliente. Posteriormente imprimir un estado de cuenta detallado de los clientes que presenten atraso, de esta manera se podrán dirigir las acciones específicas en cada caso.

Para realizar el análisis de la antigüedad de la cartera el sistema debe proporcionar el reporte siguiente:

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

EJEMPLO DE REPORTE DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS

CLIENTE	VIGENTE	1-30 DIAS	31 A 60 DIAS	61 A 90 DIAS	TOTAL
Calor Morales	17,400.00		600.00		18,000.00
Jorge Lemus	5,000.00	2,500.00	5,000.00	5,000.00	17,500.00
Luis Bats	6,000.00	5,000.00	1,000.00		12,000.00
Carmen González	4,500.00	1,000.00	3,000.00	500.00	9,000.00

Utilización de técnicas de cobro administrativo

Enviar estados de cuenta detallados con tarjeta o aviso de recordatorio de pago

Estado de cuenta generado del sistema para realizar cobro

EL ÉXITO, S.A. ESTADO DE CUENTA		
CARLOS MORALES	CREDITO	18,000.00
LOTE 12, COLONICA CASTAÑAS ZONA 12 TELEFONO 2332-9823 PLAZO DEL CREDITO 3 AÑOS FACTURA 3435 DE FECHA 01-04 2011		
CUOTA ATRASADA		600.00
fecha del reporte 01-06-2012		

Atentamente se le recuerda que a la fecha no se ha recibido el pago que corresponde a estas facturas, se espera que cancele las cuotas atrasadas lo más pronto posible, para no afectar su record crediticio.

Nota: si ya efectuó su pago favor omitir esta nota.

Las opciones de pago por parte del cliente se contemplan de la siguiente manera:

- Pagos realizados por cuenta del cliente en bancos del sistema a nombre de la empresa.
- Por medio de cobradores en efectivo o cheques con leyenda de "No Negociable". Si el cheque es rechazado se estará cobrando Q.75.00, los cuales se cargarán al saldo del cliente y el encargado de cobros informará al cliente sobre el mismo. Se aceptarán cheques posfechados no mayores a quince días de los cuales estarán custodiados por el departamento de créditos y cobranza, y no podrán ser operados en cartera hasta verificar su cobro en estado de cuenta del banco.
- Por medio de Tarjeta de Crédito o Débito en oficinas Autorizadas.

- El departamento de créditos realizará la revisión necesaria de las cuentas de clientes para verificar morosidad y realizar los cobros.
- Los cobros solamente podrán ser realizados por personal autorizado: cobradores y en caja general ubicada en oficinas centrales.
- Debe de quedar por escrito el número de recibos entregados a cada cobrador, especificando al momento de liquidar número de recibos anulados y entregados.
- La custodia de los talonarios de recibos estará a cargo del departamento de contabilidad.
- Los cobros deberán ser respaldado por medio de recibo de caja y boleta de depósito bancario con sello de la máquina registradora del banco al momento de realizar la liquidación respectiva.

EMPRESA EL ÉXITO, S.A
FORMATO DE RECIBO DE CAJA

EL ÉXITO, S.A. 20 calle 0-85 zona 4 Tel. 2473-2839 y 2473 2184 Nit 938483-4			
		RECIBO DE CAJA	
		SERIE A	No. 23245
FECHA:		Guatemala 19-10-2011	
		MONTO:	400.00
RECIBI DE:	LUIS QUIÑONEZ		
DIRECCION:	5 AV. 7-34 ZONA 1		
LA SUMA DE:	CUATROCIENTOS QUETZALES 00/100		
CUOTA DEL MES DE:	SEPTIEMBRE		
Original cliente adquiriente		<hr style="width: 100%;"/> FIRMA Y SELLO DEL CAJERO	

Pagos en oficinas centrales y cobros realizados

Si el pago es realizado en caja central el receptor debe emitir un recibo de caja el cual debe ser reportado al departamento de créditos y cobranza para ser operado por el auxiliar de cobros en la cuenta corriente del cliente para rebajar su saldo de misma forma lo debe realizar el cobrador.

Modalidades del Procedimiento de Cobro

Normalmente se emplean varias modalidades de procedimientos de cobro. A medida que una cuenta envejece, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta. Los procedimientos básicos de cobro que se utilizarán en el orden que normalmente se siguen en el proceso de cobro son:

- **Cartas:** Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un período determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta. Las cartas de cobro serán el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.

A continuación se presenta un modelo de la carta para su utilización:

Modelos de Cartas:

**EMPRESA DE IMPORTACIÓN Y VENTA DE MOTOS EL ÉXITO, S.A.
DEPARTAMENTO DE COBROS**

Guatemala, ____ de _____ de 2,012

Señor(a)

Dirección

Estimado señor (a):

Es grato dirigirnos a usted con el propósito de recordarle que a la presente fecha, su crédito refleja 1 cuota atrasada, por un monto de Q. _____ y que su fecha de pago es el 30 de cada mes.

Por lo anterior se le solicita de la manera más atenta, se sirva realizar el pago respectivo en cualquier agencia de Banrural a la mayor brevedad posible, conservando de esta forma su buen record crediticio.

Sin otro particular, nos suscribimos de usted.

Atentamente,

Jefe de cobros

Tel. 24282930

c.c. File

SEGUNDO AVISO

**EMPRESA DE IMPORTACIÓN Y VENTA DE MOTOS EL ÉXITO, S.A.
DEPARTAMENTO DE COBROS**

Guatemala, _____ de _____ de 2,012

Señor(a)

Dirección

Estimado señor (a):

Por este medio hacemos referencia a su crédito el cual a la presente fecha refleja 2 cuotas atrasadas, por un monto de Q._____.

En virtud de lo anterior, le recordamos que debe realizar sus pagos en las fechas estipuladas, razón por la cual se le solicita efectuar el pago correspondiente en cualquier agencia de Banrural en un plazo no mayor de 72 hrs. después de recibida la presente, evitando así que se le retire el vehículo y que se le cobre a su fiador, por incumplimiento de pago.

Sin otro particular quedamos a la espera de su pronto pago.

Atentamente,

Jefe de cobros

Tel. 24282930

c.c. File

Fiador

Si ya realizó su pago, sírvase omitir la presente.

TERCER AVISO

**EMPRESA DE IMPORTACIÓN Y VENTA DE MOTOS EL ÉXITO, S.A.
DEPARTAMENTO DE COBROS**

Guatemala, __de _____ de 2,012

Señor(a)

Dirección

Señor (a):

Por este medio hacemos referencia a su crédito el que a la fecha presenta un atraso de 3 cuotas por un monto de Q._____ a pesar de los requerimientos realizados a su persona de los cuales ha hecho caso omiso.

En virtud de lo anterior se le solicita efectuar el pago correspondiente, en un plazo no mayor de 72 horas después de recibir la presente. Caso contrario nos veremos en la necesidad de retirar inmediatamente el vehículo, del lugar donde se encuentre ubicado y al mismo tiempo, a ingresar sus datos a la lista negra de Infornet con lo cual su récord crediticio y el de su fiador se verán sumamente afectados.

En espera de su pronto pago.

Jefe de cobros

Tel. 24282930

c.c. File

Fiador

Nota: Si ya realizó su pago, sírvase omitir la presente.

- Llamadas Telefónicas: Si las cartas son inútiles, el gerente de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.
- Proceso Legal a través de un abogado al quien se le entregaran todos los documentos soporte del crédito (expediente del cliente).

Análisis de los clientes que se les suspende el crédito y se trasladan a cobro judicial.

Este análisis consiste en efectuar los cálculos del costo de recuperación de la cuenta por medio de un abogado, en esta fase se debe analizar si la cuenta vale o no el gasto para trasladarla a una oficina de cobranza. Ejemplo:

Jorge Lemus Monto de la deuda: Q.5,000.00

5 av. 8-23 zona 5

Cheque rechazado Banco de Occidente de fecha 2 de Enero de 2011. Presentado para su pago el 4 de Enero de 2011. Valor Q.5,000.00.

De acuerdo a esta información el valor de esa cuenta corresponde a un cheque rechazado el cual el cliente no ha querido cancelar y que tiene más de 1 año, como se ve el cheque fue presentado en el plazo establecido por la ley por lo tanto el sello de la cámara de compensación le da validez para poder cobrarse por la vía judicial.

En tal caso, se tiene establecida una oficina de cobranza que por concepto de honorarios deduce un 20% de la deuda por cobrarla por medio de juicio ejecutivo, además las costas procesales se cargan al cliente, y se recupera en un plazo promedio de 3 meses, ya sea en efectivo o con Garantías del cliente, y por lo que se ha investigado del cliente posee 2 vehículos.

Valor del cheque rechazado			Q5,000.00
Honorarios oficina de cobranza		20%	-Q1,000.00
Valor recuperable de la cuenta			Q4,000.00

Como se ve a simple vista esta cuenta sí tiene muchas probabilidades de recuperarse por la vía Judicial, por lo cual se procede a notificarle al departamento de ventas de la decisión tomada y a trasladarse a la oficina de cobranza. En tal caso esta cuenta debe rebajarse de la cuenta corriente pues no puede considerarse para los análisis de cartera, para tal efecto se regula con la cuenta contable de provisión para cuentas incobrables. (Se hace registro contable)

El proceso Judicial de Cobro.

En esta fase el departamento de créditos se responsabiliza de darle seguimiento a la oficina de cobranza, pidiéndole los reportes de avance de trabajo y exigiendo el depósito de los abonos hechos por los clientes a la oficina de cobranza.

Si el cobro de la cuenta se hace por medio de juicio ejecutivo se envían los documentos originales y se guardan copias firmadas y selladas por la oficina de cobranza.

El traslado de las cuentas a cobro Judicial se hace por medio de Memorando y detallando las cuentas enviadas.

Descripción de la oficina de cobranza.

La oficina de cobranza que se elija, debe ser responsable y profesional, es mejor conocer las instalaciones donde está ubicada y los procedimientos de cobranza que utiliza para lo cual se debe tener una entrevista personal con el representante.

Para elegir debidamente la oficina se deben tomar algunos aspectos tales como:

- Se deben pedir referencias a otras empresas de la eficacia del trabajo de la oficina de cobranza.

- Preferiblemente que la oficina cobre un porcentaje sobre el saldo de la cuenta y que los gastos y costas procesales corran por cuenta del deudor.
- Que la oficina reporte regularmente el avance del proceso.

Formato de Envío de documentos.

El formato para enviar documentos a la oficina de cobranza debe tener una descripción completa de los datos generales del cliente, y mencionar los documentos que se envían anexos:

MEMORANDUM	
PARA	Lic. Oscar Caal Oficina de cobranza
DE	Luis Mendoza Gerente de Créditos
ASUNTO	Cliente para cobro judicial
FECHA	05 de diciembre de 2011
Por este medio le remito a su oficina los documentos necesarios para el cobro por vía judicial del cliente a continuación detallado:	
Jorge Lemus Moto de la deuda Q. 5,000.00 5 av. 8-23 zona 5	
Cheque rechazado Banco de Occidente de fecha 2 de septiembre de 2011. Presentado para su pago el 4 de agosto de 2011 por valor de Q. 5,000.00	
Los documento adjuntos son el cheque No. 34 del Banco de Occidente por valor de Q.5,000.00 y copia de la ficha del cliente en el cual están los datos generales del cliente.	
FIRMA _____	

El formato de seguimiento de los clientes en cobro judicial debe llevarse para saber oportunamente el estado actual de los clientes que tiene la oficina de cobranza y tener presente la fecha en que se traslado y el monto de los abonos del cliente si los hubiera

Liquidación de Cobros Realizados

Los pagos realizados por el cliente deberán ser confirmados en el estado de cuenta bancario para poder ser operados en la cuenta del cliente

En el caso de cobradores que se encuentren en ruta departamental deben liquidar una vez por semana el cobro y realizar depósitos diarios en las cuentas de la empresa para resguardar los valores.

Esta liquidación se hace a través del siguiente formato:

EMPRESA EL ÉXITO, S.A

LIQUIDACION DE COBROS RECUPERADOS POR COBRADORES

ENCARGADO DE REGION: _____
 COBRADOR: _____
 REGION: _____

No.	CLIENTE	No. DE RECIBO	FECHA DEL RECIBO	No. DEPOSITO	FECHA DEPOSITO	BANCO	MONTO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
TOTAL COBRADO EN LA SEMANA							Q. -

ENTREGADO: _____

RECIBIDO (jefe de cobros) _____

FECHA: _____

CONCLUSIONES

1. Con base a todo lo observado, evaluado, verificado y analizado, se puede decir que se ha confirmado la hipótesis descrita en el plan de investigación, debido a los siguientes aspectos:
 - Falta de segregación de funciones en el departamento de créditos y cobranza.
 - Otorgamiento de créditos sin previa investigación del cliente.
 - Falta de análisis de la información del cliente.
 - Falta de gestión en el proceso de recuperación de cheques rechazados.
 - Falta de reportes que muestren la antigüedad de los saldos.
 - Falta de un módulo adecuado para el registro de clientes.
2. Las deficiencias o debilidades en la gestión del departamento de crédito y cobro de una empresa comercializadora de motocicletas, es el resultado de la falta de políticas y cobro funcionales, así como de un efectivo sistema de control, que repercute en la toma equivocada de decisiones en la concesión de créditos y el cobro de las cuentas.
3. Cada día el volumen de las operaciones de las empresas crecen y parte importante de ello son las ventas al crédito ya que cada vez más personas utilizan esa forma de compra para obtener beneficios y el valor del bien o servicio sea dividido en varias cuotas, facilitando el pago de las mismas.
4. Para tener acceso a créditos las personas individuales o jurídicas deben presentar documentos tales como: la solicitud de crédito, la factura, el contrato, el análisis realizado, la identificación del cliente (cédula vecindad), sin embargo, muchas veces no existe un buen sistema de catalogación y archivo, lo que dificulta la recuperación del crédito por no tener la evidencia suficientes. Además esto obstaculiza cuando se quiere proceder por la vía jurídica.

5. El control interno debe ajustarse a la estructura organizacional y capacidad económica de toda empresa, además de general valor agregado, debe optimizar la utilización de los recursos y sobre todo que proveer información financiera confiable y oportuna, por lo que deberá ajustarse a los objetivos y normas legales estatutarias aplicables a toda empresa, un excesivo control puede ser costoso y contraproducente, además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

RECOMENDACIONES

1. La empresa de importación y venta de motocicletas debe contar con una estructura de control interno para que este permita garantizar que los créditos sean dados a personas que tengan la capacidad de pago necesaria y así logras la eficiencia y eficacia en las operaciones realizadas por el departamento de créditos y cobranza, fomentando el apego a las políticas.
2. Que la administración de la empresa comercializadora de motocicletas, para el logro de sus objetivos, documente las políticas y procedimientos del departamento de Créditos y Cobranza, y se comunique de forma oportuna al personal, para facilitar que se determine el otorgamiento de un crédito, por cuánto se debe conceder, el plazo y las condiciones de pago y que el cobro se realice oportunamente.
3. Para llevar un mejor control de las cuentas por cobrar es importante que el departamento de Auditoría Interna realice revisiones periódicas que ayuden a verificar los controles y determinar si son efectivos, con ello realizar mejoras que ayuden al logro de los objetivos.
4. Se recomienda implementar el modelo del diseño de control interno detallado en el capítulo VI para tener controles adecuados en la adjudicación del crédito como en la recuperación, pues ellos ayudará a disminuir disminuir los montos por saldos morosos.
5. Se recomienda, al diseñar un sistema de control interno en el departamento de créditos y cobranza realizar un análisis de los procesos y funciones con el propósito de identificar las debilidades y derivado de ello, definir las medidas a utilizar para reducirlos, así como, la revisión periódica por parte del departamento de auditoria interna.

BIBLIOGRAFÍA

1. Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala -Código de Ética Profesional del Contador Público y Auditor -, agosto 2008.
2. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio, Decreto Número 2-70 y sus Reformas.
3. Congreso de la República de Guatemala. Código de trabajo. Decreto Número 330 y su Reglamento.
4. Congreso de la Republica de Guatemala. Ley del Impuesto Sobre la Renta (ISR), Decreto Número 26-92 y sus reformas.
5. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), Decreto Número 27-92 y sus Reformas.
6. Federación Internacional de Auditoría. Comité internacional de Prácticas de Auditoría y Consejo de la Federación Internacional de Contadores (IFAC). Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad. NIAS 315 y 330. Edición 2011.
7. Fonseca Borja, Rene.—Auditoría Interna un Enfoque Moderno de Planificación, Ejecución y Control.—2ª. Edición. Guatemala, 2,004.593p.
8. Gaitán Nufio, Héctor Romero—Tesis de Administración de Empresas, Evaluación de la Estructura legal y Operativa de la empresa.— Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas.—Contador Público y Auditor.—Guatemala marzo de 1,995. 75 páginas.
9. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. Guías de Auditoría Interna. año 2002.

10. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Normas de auditoría. Edición enero 2005.
11. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, The Institute of internal Auditors (NIAI), año 2011.
12. Philip L., DeFliese.—Auditoría Montgomery—. 9a. edición. —Editorial Limusa, S.A. de C.V. 1,985.—543 p.
13. Ray Whittington, O. —Auditoría un Enfoque Integral.—Editorial Lily Arévalo, 2,003.—12 edición. 624p.