

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

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS DE UNA
EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTO DENTAL**



TESIS

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

POR

ERICKA BEATRIZ MUCHUCH VÁSQUEZ

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, JULIO DE 2014.

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

Decano	Lic. José Rolando Secaída Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
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 Chiguichón Boror

EXONERADA DE LOS EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículo 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al punto quinto, inciso 5.2, subinciso 5.2.1, del Acta 33-200,1 de la sesión celebra por la Junta Directiva el 11 de septiembre de 2001.

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
SECRETARIO	Lic. Erik Roberto Flores López
EXAMINADOR	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín

Guatemala, 14 de mayo 2014

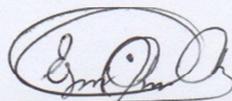
Licenciado
José Rolando Secaïda Morales
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho

Señor Decano:

En atención a la designación para asesorar a la señorita Ericka Beatriz Muchuch Vásquez, en su tesis denominada "**Evaluación del Control Interno, Ciclo de Ingresos de una Empresa Distribuidora de Producto Dental**", me permito informarle que, de conformidad con la revisión efectuada, el trabajo indicado llena los requisitos que el reglamento establece.

Basado en lo anterior, recomiendo que sea aceptada para su discusión en el Examen Privado de Tesis, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor en el grado de Licenciada a la señorita Muchuch Vásquez.

Sin otro particular, me suscribo de usted, atentamente.



Erick Giovanni Porras Rubio
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 5669

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

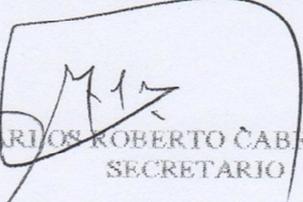
Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
DIECINUEVE DE AGOSTO DE DOS MIL CATORCE.

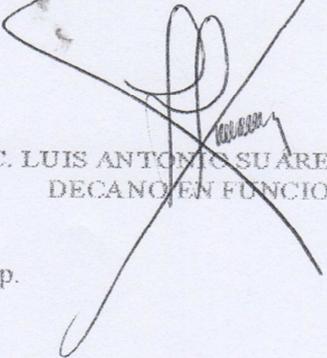
Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 del Acta 12-2014 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 31 de julio de 2014, se conoció el Acta AUDITORIA 150-2014 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 29 de abril de 2014 y el trabajo de Tesis denominado: "CONTROL INTERNO DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DENTALES", que para su graduación profesional presentó la estudiante ERICKA BEATRIZ MUCHUCH VÁSQUEZ, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

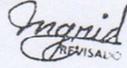

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO




LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO EN FUNCIONES



Smp.


Ingrid
PREVISALCO

DEDICATORIA

A DIOS:

Por ser mi Señor y salvador, fuente inagotable de amor y misericordia, por haberme proporcionado la vida, la sabiduría y la fortaleza necesaria para culminar mis estudios profesionales de manera exitosa.

A MIS PADRES:

José Antonio Muchuch Velásquez

Juana Vàsquez de Muchuch

Que me han heredado la riqueza más grande que el ser humano puede tener “Los Conocimientos”, a través de su constante sacrificio y apoyo absoluto. Le agradezco a Dios por brindarme unos padres maravillosos.

A MIS HERMANOS:

Ana María, Marco Antonio, Elsa Marina y Silvia Carolina.

Por el apoyo incondicional que siempre me han brindado, en el transcurso de mi formación profesional.

A MIS PASTORES:

Leopoldo y Ana Boch.

Por su amistad, su guía y apoyo incondicional que me han brindado en cada momento.

A MI UNIVERSIDAD:

Universidad de San Carlos de Guatemala, por haber abierto sus puertas para obtener los conocimientos necesarios para desarrollarme como profesional.

A MI ASESOR Y SUPERVISOR:

Lic. Erick Geovanni Porras Rubio y Doctor Manuel Alberto Selva Rodas,
Por su asesoramiento y apoyo, durante la elaboración de la tesis.

A MIS AMIGOS:

Drei, Lilian, Doris, Carlos y todos aquellos que directa e indirectamente me apoyaron para poder cumplir esta meta.

A MIS JEFES, AMIGOS Y COMPAÑEROS DE TRABAJO:

Por su apoyo y animo brindado durante estos años de formación profesional.

CONTENIDO

Introducción	i
--------------	---

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTO DENTAL

1.1	Empresa	1
1.2	Recursos de la empresa	2
1.2.1	Recursos materiales	2
1.2.2	Recursos técnicos	2
1.2.3	Recursos humanos	3
1.2.4	Recursos financieros	3
1.3	Objetivos de la Empresa	4
1.3.1	Económicos	4
1.3.2	Sociales	4
1.3.3	Técnicos	5
1.4	Clasificación de las Empresas	5
1.4.1	Según su Objetivo	7
1.4.2	Según su Actividad Económica	7
1.4.3	Según la Procedencia del capital	8
1.4.4	Según el Tamaño	8
1.4.5	Según su Constitución Legal	9
1.5	Definición de empresa distribuidora	10
1.6	Definición de Empresa distribuidora de producto dental	10
1.7	Antecedentes históricos de la distribuidora La Coronita, S.A.	11
1.8	Características actuales de la Empresa	11
1.9	Estructura organizacional	17
1.10	Sistema contable	18

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO

2.1	Definición	20
2.2	Relaciones entre COSO I y COSO II, ERM	25
2.3	Objetivo del Informe COSO	27
2.4	Administración de Riesgos	27
2.5	Marco de Gestión de Riesgos Corporativos (ERM)	29
2.5.1	Consecución de Objetivos	30
2.5.2	Responsabilidades de la Gestión de Riesgos	30
2.5.3	Beneficios al adoptar los lineamientos Informe COSO II, ERM	31
2.5.4	Beneficios de realizar auditorías basadas en el informe COSO II	32
2.6	Componentes del Informe COSO II, ERM	32
2.6.1	El ambiente de control	32
2.6.2	Establecimiento de Objetivos	34
2.6.3	Identificación de Eventos	34
2.6.4	Evaluación de Riesgos	34
2.6.5	Respuesta a los Riesgos	36
2.6.6	Actividades de Control	37
2.6.7	Información y Comunicación	38
2.6.8	Supervisión y Monitoreo	39
2.7	Limitantes de Control Interno	40
2.8	Riesgo de Control Interno	41
2.8.1	Definición de Riesgo	41
2.8.2	Clasificación de Riesgos	43
2.9	Clasificación del Control Interno	45
2.10	Objetivos del Control Interno	47
2.11	Principios del control interno	47
2.12	Métodos de Evaluación del Control Interno	50
2.12.1	Método Descriptivo	50
2.12.2	Método Grafico	51
2.12.3	Método de Entrevista y Cuestionario	51

CAPÍTULO III

CICLO DE INGRESOS

3.1.1	Ciclo	52
3.2	Hechos Económicos	52
3.2.1	Clases de Hechos Económicos	52
3.3	Transacciones	53
3.4	Ciclos de Transacciones	54
3.5	Beneficio de la definición de ciclos	54
3.5.1	Ciclo de Tesorería	54
3.5.2	Ciclo de Egresos Compras	55
3.5.3	Ciclo de Egresos Nominas	56
3.5.4	Ciclo de Conversión	57
3.5.5	Ciclo de Ingresos	57
3.5.5.1	Importancia del Ciclo de Ingresos	58
3.5.5.2	Objetivos del Ciclo de Ingresos	59
3.5.2.3	Principios del Control Interno aplicables al ciclo de ingresos	61
3.6	Objetivos del Control Interno por ciclo de transacciones	61
3.7	Funciones Típicas	63
3.7.1	Función de Ejecución	63
3.7.2	Función de Registro	64
3.7.3	Función de Custodia	65
3.8	Asientos Comunes	65
3.9	Formas y Documentos Importantes	66
3.10	Tipos de riesgos en el ciclo de ingresos	66
3.10.1	Existencia y Ocurrencia	67
3.10.2	Integridad	67
3.10.3	Exactitud	67
3.11	Objetivos de Control Interno del ciclo de ingresos	67
3.11.1	Objetivos de Autorización	67
3.11.2	Objetivos de Procesamiento y Clasificación de Transacciones	68
3.11.3	Objetivos de Verificación y Evaluación	69
3.11.4	Objetivos de Salvaguarda Física	69
3.12	Errores potenciales a evaluar	69

3.13	Proceso de la Evaluación del Control Interno del Ciclo de Ing.	70
3.13.1	Proceso de Recepción de Dinero	70
3.13.2	Proceso de Cuentas por Cobrar	71
3.14	Riesgo e importancia relativa	73
3.15	Deficiencias que pueden encontrarse en un Sistema de C.I.	73
3.16	Responsabilidad de la Administración	74
3.16.1	Inadecuado Ambiente de Control	75
3.16.2	Ausencia de filosofía y estilo de operación de la administración	78
3.16.3	Ausencia de Liderazgo	78
3.16.4	Inadecuada Segregación de Funciones	79
3.16.5	Inadecuado Procedimientos de Control	79
3.16.6	Inadecuado Sistema Contable	80

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTO DENTAL (Caso práctico)

4.1	Introducción al Caso Práctico	81
4.2	Desarrollo Evaluación del Control Interno Ciclo de Ingresos	82
4.2.1	Propuesta de Servicio	82
4.2.2	Carta de Aceptación	85
4.3	Comprensión de la Empresa y su ambiente	86
4.3.1	Antecedentes	86
4.3.2	Organización administrativa	89
4.4	Memorándum de Planeación	90
4.4.1	Planificación del Trabajo	94
4.5	Proceso de Venta	96
4.5.1	Entrevista Proceso de Ventas	96
4.5.2	Procedimiento de Ventas	97
4.5.3	Flujograma de Ventas	100
4.6	Cuentas por Cobrar	101

4.6.1	Entrevista de Cuentas por Cobrar	101
4.6.2	Procedimiento de Cuentas por Cobrar	102
4.6.3	Flujograma de Cuentas por Cobrar	105
4.6.4	Papeles de Trabajo de Cuentas por Cobrar	106
4.7	Ingresos de Efectivo	108
4.7.1	Entrevista Ingresos de Efectivo	108
4.7.2	Procedimientos de Ingresos de Efectivo	109
4.7.3	Flujograma de Ingresos de Efectivo	112
4.7.4	Papeles de Trabajo de Ingresos de Efectivo	113
4.8	Diagnóstico de Riesgos del Ciclo de Ingresos	114
4.8.1	Matriz de Riesgos	115
4.9	Informe de Evaluación del Control Interno	116
	CONCLUSIONES	121
	RECOMENDACIONES	122
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	123

ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1	Clasificación de las empresas	6
Esquema 2	Material dental	12
Esquema 3	Organigrama La Coronita S.A.	18
Esquema 4	Relación entre Coso I y Coso II	26
Esquema 5	Matriz de evaluación de riesgos	36
Esquema 6	Enlace de los ciclos de transacciones	63

INTRODUCCIÓN

Las empresas se esfuerzan por crecer, mantenerse y sobresalir dentro del mercado. Esto demanda calidad y altos estándares en los productos que se ofrecen; además de un servicio de excelencia. Este último juega un papel determinante, pues suele ser, en muchas ocasiones, su carta de presentación ante el cliente. Este servicio de excelencia generalmente depende de las condiciones internas en las que la empresa, desarrolla sus actividades, es por eso que en la presente investigación se orienta a como evaluar el Control Interno del Ciclo de Ingresos de una Empresa Distribuidora de Producto Dental, lo que permite identificar cuáles son las fortalezas y debilidades del sistema de control interno actual y con base a esa evaluación, adoptar las medidas necesarias, para fortalecerlo, derivado que uno de los objetivos de esta empresa es posicionarse, en un futuro, como líder en el mercado, no solo a nivel nacional, sino que internacional.

Para desarrollar el tema denominado “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTO DENTAL”, esta tesis, se ha organizado en cuatro capítulos.

En el primero se presenta información relativa a los aspectos generales de una Empresa Distribuidora de Producto Dental, recursos de una empresa, objetivos de la empresa, clasificación de las empresas, antecedentes históricos, características actuales, estructura organizacional y el sistema contable.

En el segundo capítulo se aborda la información relativa al Control Interno, definición, clasificación, objetivos, principios, componentes, métodos de evaluación, limitantes y riesgos de control interno. En este capítulo se considera como un enfoque de control interno al sistema COSO II Gestión de Riesgos Corporativos ERM y para efectos ilustrativos, se establece una relación con el

COSO I, ambos como un evento no aislado, sino como una serie de acciones que ocurren de manera constante por medio del funcionamiento y operación de una entidad, que se debe reconocer como un componente integral de cada sistema o, parte inherente a la estructura administrativa y operacional de una entidad.

En el tercer capítulo, se presenta la información relativa a los ciclos de transacciones, con especial énfasis en el ciclo de ingresos, importancia, objetivos, principios, funciones típicas, asientos comunes, formas y documentos importantes, tipos de riesgos del ciclo de ingresos, objetivos del control interno, proceso de evaluación del control interno del ciclo de ingresos, riesgos e importancia relativa y deficiencias en el diseño de un sistema de control interno.

En el cuarto capítulo, se desarrolla de forma práctica, la evaluación del control interno ciclo de ingresos de una empresa distribuidora de producto dental, con base al enfoque COSO II, Gestión de Riesgos Corporativos (ERM), en sus ocho componentes, lo que contribuirá a identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que se afecten en el ciclo objeto de estudio y el impacto en la liquidez de la empresa.

Al concluir la respectiva evaluación, se emite un informe que se fundamenta en las pruebas aplicadas al Control Interno en el Ciclo de Ingresos de la empresa distribuidora de producto dental, donde se refieren acciones, conclusiones, y medidas que la empresa puede adoptar e implementar para fortalecer el sistema de control interno en esa área.

Finalmente, basado en el contenido de los capítulos mencionados y los resultados obtenidos, se presentan las conclusiones y recomendaciones acerca del tema desarrollado.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTO DENTAL

1.1 Empresa

“Una empresa es una organización del sistema económico, que mediante una determinada combinación de recursos y materiales (factores) permite a través de la gestión eficiente de un conjunto de actividades de producción, distribución y consumo de bienes y servicios a sus titulares obtener de ello un beneficio o utilidad.” (12:54)

“Empresa es todo esfuerzo organizado que se emprende con el propósito de generar riqueza, término que incluye bienes y servicios.”(19)

Al establecer una empresa, es indispensable invertir en capital, terreno y potencial humano, proporcionalmente con las actividades que sean esenciales para desarrollar una producción eficiente de bienes o prestar servicios.

Existen diversas razones que motivan a una persona o, grupo de personas, a crear una empresa, entre las que se enumeran las siguientes:

- Deseo de independencia económica.
- El obtener mayores ingresos para beneficio propio y de su familia.
- Superación personal, principalmente en el ámbito empresarial.

La persona que se convierte en empresario recibe beneficios y ventajas, los que se reflejan y repercuten en la sociedad, ya que:

- Al obtener ganancias, puede convertirse en consumidor de la diversidad de bienes y servicios que la sociedad produce y presenta en el mercado.
- Al producir bienes o prestar servicios, satisfacer necesidades de la comunidad.
- Al crear una empresa, requiere de mano de obra, convirtiéndose en una fuente generadora de empleo.

1.2 Recursos de la Empresa

Para que una empresa logre cumplir sus objetivos y metas trazadas, es necesario que cuente con una serie de elementos, recursos o insumos que contribuyen a su adecuado funcionamiento, entre los cuales se pueden mencionar:

1.2.1 Recursos Materiales

“Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios” (12; 58), para el caso de una empresa manufacturera sería:

- Instalaciones, edificios o espacio físico donde se instalara la empresa, maquinaria, mobiliario y equipo, terrenos, instrumentos, herramientas y otros.
- Materia prima, materiales indispensables que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, entre otros.

1.2.2 Recursos Técnicos

“Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos” (12; 58), que pueden ser:

- Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, entre otros.
- Fórmulas, patentes, marcas, etc.

1.2.3 Recursos Humanos

“Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos “(23).

Entre las características que éstos poseen, se puede mencionar:

- Posibilidad de desarrollo y crecimiento intelectual.
- Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- Sentimientos.
- Experiencias, conocimientos, y otros.

Características que los hace únicos y diferentes de los demás recursos, según la función que les sea asignada y el nivel jerárquico en que se encuentren pueden ser: obreros, oficinistas, supervisores, técnicos, ejecutivos, directores, gerentes y otros cargos que sean propios de cada empresa.

1.2.4 Recursos Financieros

“Recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo” (02; 59), entre los que se pueden citar:

- Recursos financieros propios, se encuentran en el dinero en efectivo, aportaciones de los socios, utilidades, etc.

- Recursos financieros ajenos, están representados por los préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, entre otros.

1.3 Objetivos de la Empresa

La empresa, al actuar dentro de un marco social e influir directamente en la vida del ser humano, necesita fijarse un patrón u objetivos deseables, que le permitan satisfacer las necesidades del medio en que actúa, entre los que se pueden mencionar:

1.3.1 Económicos

Son los destinados a lograr beneficios monetarios, como lo son:

- Cumplir con los intereses monetarios de los inversionistas, al retribuirlos con dividendos justos sobre la inversión realizada.
- Cubrir los pagos a acreedores por intereses sobre préstamos concedidos.
- Mantener el capital a valor presente.
- Obtener beneficios arriba de los intereses bancarios, para repartir utilidades a inversionistas y reinvertir en el crecimiento de la empresa.

1.3.2 Sociales

Aquellos que contribuyen a lograr el bienestar de la comunidad, en los que se remarcan los siguientes:

- Satisfacer las necesidades de los consumidores con bienes o servicios de calidad, en las mejores condiciones de venta.

- Incrementar el bienestar socioeconómico de una región al consumir materias primas, servicios y al crear fuentes de trabajo.
- Cubrir, mediante organismos públicos o privados, seguridad social.
- Contribuir al sostenimiento de los servicios públicos al pagar las cargas tributarias.
- Mejorar y conservar la ecología de la región, evitando la contaminación ambiental.
- Producir bienes y productos que no sean nocivos al bienestar de la comunidad.

1.3.3 Técnicos

Los que son dirigidos a la optimización de la tecnología, entre los que se menciona:

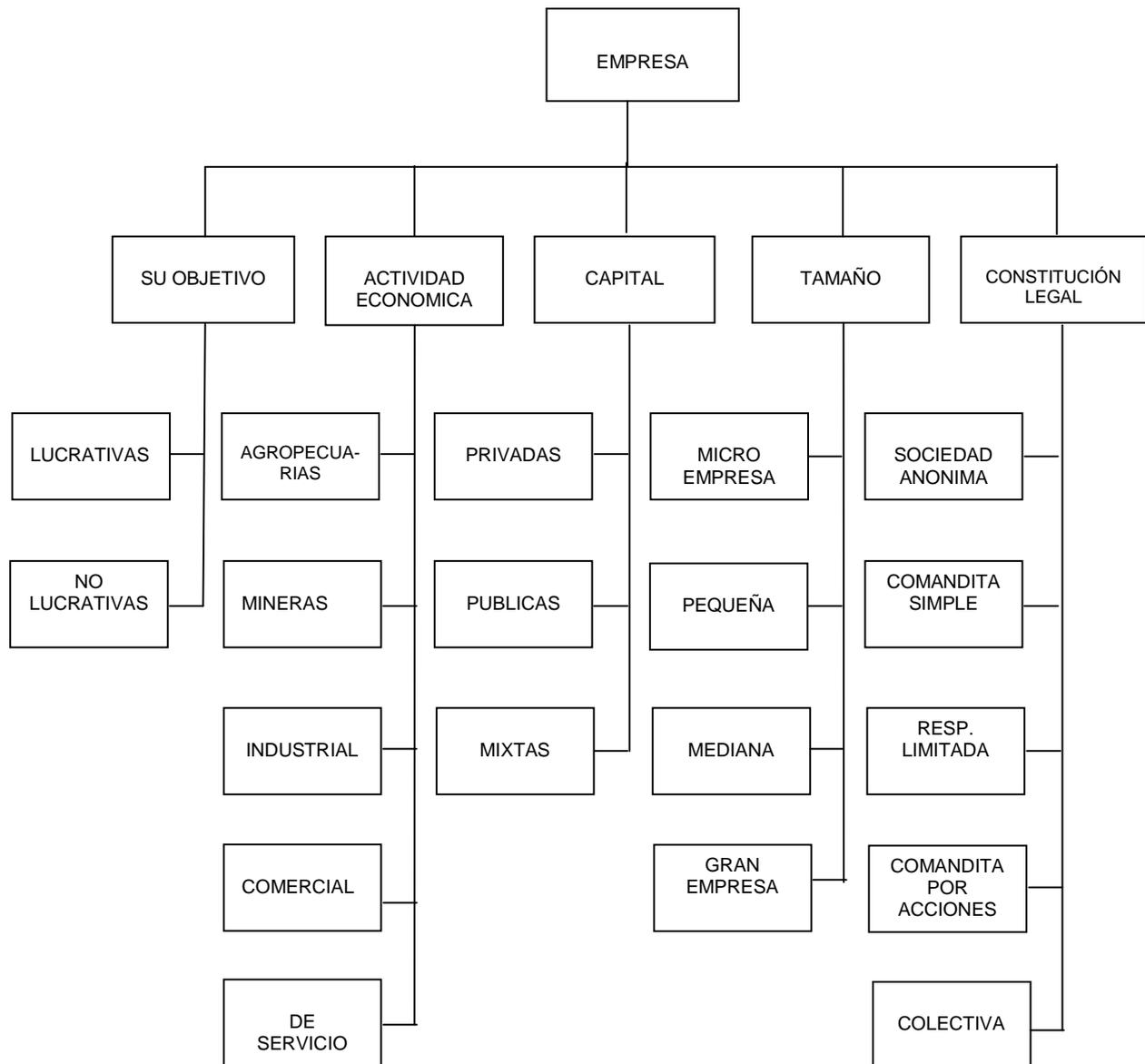
- Utilizar los conocimientos más recientes y las aplicaciones tecnológicas más modernas en las diversas áreas de la empresa, para contribuir al logro de sus objetivos.
- Propiciar la investigación y mejoramiento de técnicas actuales, para la creación de tecnología nacional.
- Investigar las necesidades del mercado, para crear productos y servicios competitivos.

1.4 Clasificación de las Empresas

En Guatemala, las empresas pueden ser ubicadas en distintas clasificaciones, y para ello, se utiliza una serie de criterios, los cuales se basan en los intereses de la misma empresa y de cómo está constituida. A continuación se detallan, de forma breve, algunas de las clasificaciones utilizadas con mayor frecuencia.

Esquema 1

CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS



Fuente: Organización y documentaciones empresariales
Camilo Prieto Sánchez

1.4.1 Según su objetivo

- a. Con ánimo de lucro: Con el desarrollo de su objeto social, pretenden obtener utilidades.
- b. Sin ánimo de lucro: El objeto social se fundamenta en la prestación de un servicio o entrega de un bien específico, tales como salud, educación y otros, como por ejemplo el sector cooperativo, iglesias, fondos de empleados, sindicatos, corporaciones civiles (cruz roja), fundaciones de beneficencia.

1.4.2 Según su actividad económica:

- a. Empresas agropecuarias: Son aquellas que producen bienes agrícolas y pecuarios (ganado, caballos, porcino), en grandes cantidades, como por ejemplo, las granjas avícolas, porcinas, invernaderos, haciendas de producción agrícola.
- b. Empresas mineras o extractivas: Cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables y no renovables, entendiéndose por recursos naturales, todas las cosas de la naturaleza son indispensables para la subsistencia del hombre. Entre algunos ejemplos de este tipo de empresa, se pueden mencionar las pesqueras, madereras, mineras y petroleras, etc.
- c. Empresas industriales: Las que se dedican a la transformación de la materia prima en productos terminados o semielaborados, por ejemplo las fábricas de telas.
- d. Empresas comerciales: Son intermediarias entre fabricante y consumidor o, entre productor y distribuidor. Su función principal es la compra-venta de productos terminados y pueden clasificarse en:

- Mayoristas, cuando efectúan ventas en gran escala a otras empresas (minoristas), que a su vez, distribuyen el producto al consumidor.
 - Minoristas, las que venden el producto al menudeo o en pequeñas cantidades al consumidor, como por ejemplo los supermercados y droguerías.
- e. Empresas de servicios: Son las que brindan un servicio a la comunidad y pueden o no, tener fines lucrativos. Estas empresas cubren necesidades como educación, transporte, recreación, servicios públicos, seguros, entre otros.

1.4.3 Según la procedencia del capital

Dependiendo del origen de las aportaciones de su capital o hacia donde van orientadas sus actividades, las empresas pueden clasificarse en:

- a. Públicas: En éste tipo, el capital pertenece al Estado y su finalidad es satisfacer las necesidades de carácter social.
- b. Privadas: Lo son cuando el capital es propiedad de inversionistas privados (personas particulares), y la finalidad es eminentemente lucrativa; a su vez, pueden ser nacionales, cuando los inversionistas son nacionales o nacionales-extranjeros; y trasnacionales, cuando la mayoría de los inversionistas son extranjeros y las utilidades se trasladan al país de origen.
- c. De participación mixta: Es cuando reciben aportes de los particulares y del Estado.

1.4.4 Según el Tamaño:

Estas pueden clasificarse con base a distintos criterios, pero una clasificación sería:

- a. Micro empresa: Cuenta con 1 a 4 trabajadores.
- b. Pequeña empresa: Posee entre 5 a 19 trabajadores.
- c. Mediana empresa: Cuenta entre 20 a 49 trabajadores.
- d. Gran empresa: Supera los parámetros anteriores, tiene más de 50 trabajadores. (23)

1.4.5 Según su constitución legal:

Según el artículo 10 del Código de Comercio de Guatemala, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, las empresas pueden constituirse o clasificarse legalmente, de la siguiente forma:

- a. Sociedad Colectiva: Es aquella que existe bajo una razón social y en la cual, todos los socios, responden de modo subsidiaria, ilimitada y solidariamente, de las obligaciones sociales.
- b. Sociedad en Comandita Simple: Es la compuesta por uno o varios socios comanditados que responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria de las obligaciones sociales, y por uno o varios socios comanditarios, que tienen la responsabilidad limitada al monto de su aportación; las aportaciones no pueden ser representadas por títulos o acciones.
- c. Sociedad de Responsabilidad Limitada: Es la compuesta por varios socios que sólo están obligados al pago de sus aportaciones; por las obligaciones sociales, responde únicamente el patrimonio de la sociedad y, en su caso, la suma que a además de las aportaciones, se convenga en la escritura social. El capital estará dividido en aportaciones que no podrán incorporarse a títulos de ninguna naturaleza, ni denominarse acciones.

- d. Sociedad Anónima: Es la que tiene el capital dividido y representado por acciones, la responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito.

- e. Sociedad en Comandita por Acciones: Es aquella en la cual uno o varios socios comanditados, responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria por las obligaciones sociales, y uno o varios socios comanditados, tienen la responsabilidad limitada al monto de las acciones que han suscrito; en la misma forma que los accionistas de una sociedad anónima, las aportaciones deben estar representadas por acciones.

1.5 Definición Empresa Distribuidora

Empresa que se dedica a la comercialización de un producto, en algunos casos, con carácter exclusivo, y actúa de mediador entre el fabricante y el comerciante. (39) También puede ser intermediador entre el fabricante y el consumidor final.

1.6 Definición de empresa distribuidora de producto dental

Empresa que se dedica a la comercialización de producto dental, farmacéuticos de venta libre, material de curación, materiales y otros productos odontológicos; dispositivos médicos (equipo médico quirúrgico) e instrumental; reactivos de laboratorio para uso, diagnóstico; y, materias primas para la fabricación de productos farmacéuticos y afines, materias primas clasificadas como precursor químico y sustancias químicas. (17)

1.7 Antecedentes Históricos de la Distribuidora La Coronita S. A.

Distribuidora La Coronita, S. A., que es la unidad de análisis, fue fundada en el año 2011 por Julio Antonio Vallegrande, quien actualmente la preside. Desde su inicio en el mercado dental guatemalteco, se propuso ofrecer productos de calidad, dirigidos al sector dental como lo son: Odontólogos, universidades, laboratorios dentales, técnicos dentales y demás personas que requieran de su portafolio, y siempre en busca de la excelencia para llegar a ser líder en la distribución de equipo y material odontológico, dentro del mercado nacional e internacional.

Lo anterior se logra con mantener el compromiso de brindar el mejor material con altos estándares de calidad, la más avanzada tecnología de punta en la industria dental y de implantes, con un servicio esmerado, oportuno y un stock permanente, a un precio accesible.

1.8 Características actuales de la empresa

La unidad sujeta de estudio, Distribuidora La Coronita, Sociedad Anónima, es una empresa dedicada a la distribución de producto dental de alto consumo a nivel nacional, de primera calidad. Para poder brindar el mejor servicio y precio, opera en su sede ubicada en la 2 avenida, 12-44 zona 27, de la ciudad capital de Guatemala.

Distribuidora La Coronita, S. A., se proyecta a nivel nacional como una empresa cuyo objetivo es satisfacer en las mejores condiciones, precios justos y en el menor tiempo posible, las demandas que tengan sus clientes, tanto a nivel personal, de fabricación y comercio. Con base a este fin, procura diversificar sus fuentes de suministro, mientras entrena a su personal en la mística del buen servicio.

Entre las principales marcas que distribuye, se pueden mencionar:

- Productos 3M ESPE
- Productos Moyco Union Broach
- Productos Dentsply
- Productos Kerr
- Productos Coltene Whaledent
- Productos Ultradent
- Productos Ivoclar Vivadent
- Productos Bisco
- Productos Sultan
- Productos Angelus, entre otras más.

A manera de ilustración, a continuación se muestran algunas presentaciones de los citados productos.

Esquema 2

Material Dental



Coronas y Puentes



Material de Impresión a base de Poliéter



Material de Impresión a base de Poliéter



Material de Impresión Vinil Polisiloxano



Dispensador



Cemento Temporal Libre de Eugenol



Unidad Mezcladora de Cápsulas



Dispositivo para mezcla de Cápsulas



Coronas de Policarbonato



Sellador



Single Bond



Adhesivo



Adhesivo de Auto-Grabado



Adhesivo Multipropósito



Restaurador
Universal



Restaurador
Universal



Lámpara de foto
polimerizado de
luz halógena



Lámpara de foto
polimerizado con
tecnología LED

Fuente: Gerencia de Ventas Empresa la Coronita S. A.

Naturaleza de la Empresa

Su actividad económica principal, la enmarca en la venta y distribución de material dental y equipo odontológico; pretende llegar a ser la empresa líder, con mayor prestigio y éxito en la distribución de su producto, en el ámbito nacional y, en un futuro próximo, expandirse al ámbito internacional.

Objetivos de la Empresa

Toda empresa se distingue por los objetivos que persigue o espera obtener en el transcurso del tiempo, los objetivos de la empresa difieren de las demás, en función del propósito para el cual fueron creadas.

En tal sentido, los objetivos de la empresa distribuidora de producto dental son:

- Ser una empresa líder en el abastecimiento del mercado dental nacional.
- Cumplir con el compromiso de alta calidad, tecnología y precios competitivos.
- Generar fuentes de trabajo para el bienestar socioeconómico del país.
- Contribuir al sostenimiento de los servicios públicos, mediante la tributación de impuestos.

Objetivo social

Facilitar a los profesionales de la odontología la adquisición de equipos, materiales y servicios, con la menor inversión y la mejor relación costo beneficio, a fin de mejorar el nivel tecnológico, la productividad y la rentabilidad de su práctica profesional.

Misión

Ser el grupo empresarial mejor reconocido en Guatemala, por su activa participación en el desarrollo técnico y económico de los profesionales de la odontología, ofreciendo productos y servicios innovadores, de alta tecnología, calidad y precio; con valores agregados que la distinga de las demás empresas del mercado local.

Visión

Ser el grupo líder en Guatemala en:

- Amplitud de Productos
- Accesibilidad a los Productos
- Calidad del Producto

- Utilidad de los Productos
- Con la mejor relación costo beneficio

Valores

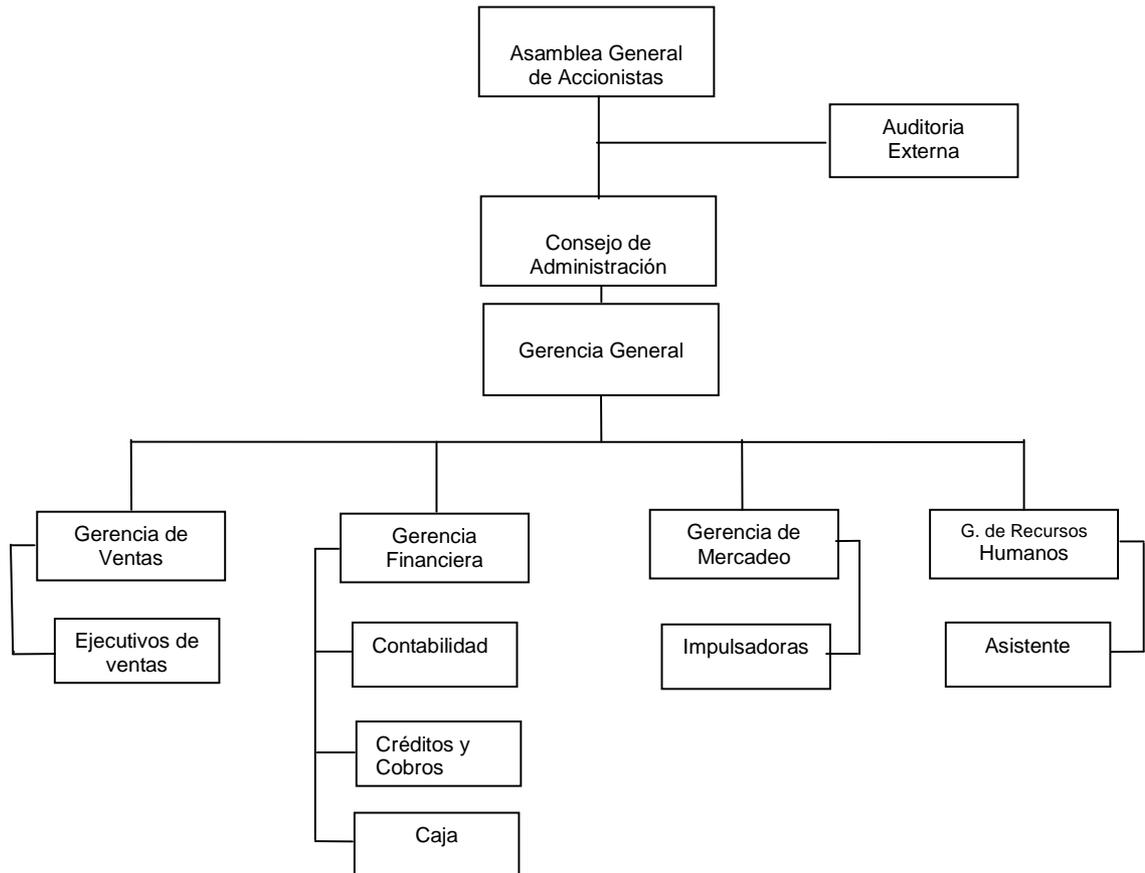
- Actualidad
- Capacidad de compromiso
- Capacidad de cumplimiento
- Honestidad
- Lealtad
- Oportunidad
- Responsabilidad
- Respetabilidad
- Veracidad

1.9 Estructura Organizacional

La forma de organización de la empresa distribuidora de producto dental, la unidad sujeta a estudio, es la de Sociedad Anónima, debido a que se constituye como una persona jurídica independiente. En cuanto a su estructura organizacional, es como sigue:

Esquema 3

Distribuidora de Productos Dentales La Coronita, S. A.



Fuente: Consejo de Administración Distribuidora La Coronita, S. A.

1.10 Sistema contable

La estructura informática del sistema contable que se utiliza para la generación de la información contable y financiera, permite tener acceso a

diferentes módulos, de los cuales se obtienen los reportes que a continuación se detallan:

Módulo	Reportes que se emiten
Contabilidad	Emite pólizas de diario, Estado de Resultados y Balance de Situación General.
Caja y Bancos	Emisión de cheques, detalle de depósitos, listado de cheques impresos, cortes de caja.
Cuentas por Cobrar	Cuenta corriente, análisis de antigüedad de saldos, reporte de pagos por cliente, facturación, pólizas de ajustes a la antigüedad de saldos.
Inventarios	Control de activos totales.
Libros Contables	Genera los libros de compras, ventas, inventario, diario, mayor y balances.
Nóminas	Genera la planilla de sueldos a cancelar cada quincena.
Cuentas por Pagar	Cuenta corriente, análisis de antigüedad de saldos y emisión de la póliza correspondiente, emisión de órdenes de compra.

Derivado de la evaluación efectuada al sistema contable, tal como se evidencia más adelante, se observa que éste sistema cuenta con medidas de seguridad, que transmiten confiabilidad en las operaciones que se manejan por medio del mismo, dentro de las cuales se puede mencionar las siguientes:

- No permite operar el mismo documento más de una vez.
- Cada persona tiene acceso al módulo que le fue asignado, no así a todo el sistema contable.
- Permite la verificación de partidas descuadradas.
- Restringe el acceso a la información mediante el uso de una clave personal.
- Genera reportes de las transacciones digitadas para efectos de verificar su correcta operatoria.

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO

2.1 Definición

“El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las practicas ordenadas por la gerencia” (1; 29).

La Gerencia de Distribuidora de Producto Dental La Coronita, S. A., es la responsable de diseñar los controles internos para proteger los activos de la organización, procurar un adecuado funcionamiento de las operaciones y generar información financiera que sea veraz, confiable y que cumpla con las leyes aplicables y las políticas establecidas.

El Control Interno no se debe enmarcar exclusivamente en controles para el área contable o financiera, es un proceso en el que se debe involucrar a todos los miembros de una organización, independientemente del nivel jerárquico que este ocupe, ya que cada miembro es importante y contribuirá, de forma individual, al cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad, por lo que cada uno de los departamentos, o áreas, debe poseer sus propios controles.

Con relación a la definición de control interno, cabe mencionar que esta no tiene el mismo significado para todas las personas, lo que causa confusión entre empresarios, profesionales, legisladores, reguladores y otras personas, lo que da origen a problemas de comunicación y diversidad de expectativas dentro de una misma empresa.

En tal sentido, el denominado "INFORME COSO" (Committee of Sponsoring Organizations), por sus siglas en inglés, que aborda el control interno, el cual fue publicado en Estados Unidos de América (EE.UU), en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno. Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo, que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING (Comisión de Normas Nacional sobre, Información Financiera Fraudulenta), creó en EE. UU, en 1985, bajo la sigla COSO. El grupo fue formado por representantes de las siguientes organizaciones:

- Asociación Americana de Contabilidad, (American Accounting Association, AAA).
- Instituto Americano de Contadores Públicos, (American Institute of Certified Public Accountants, AICPA).
- Instituto de Administración y Contabilidad, (Financial Executive Institute, FEI).
- Instituto de Auditores Internos, (Institute of Internal Auditors, IIA).
- Instituto de Ejecutivos Financieros (Institute of Management Accountants, IMA).

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directrices para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido, a nivel mundial, en el estándar de referencia en todo lo que concierne al control interno.

Es además una herramienta que puede asistirlo en la evaluación, auditoría, documentación, mejora y seguimiento al sistema de control interno, facilita las actividades de los encargados del control interno, auditores internos y

externos y gerencias de las organizaciones preocupadas por mejorar sus resultados.

Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO, la versión de 1992 que surge cuando la TREADWAY COMMISSION (Comisión de Normas), emite el documento denominado Marco Integrado del Control Interno (Framework Internal Control Integrated), contando con 5 componentes.

Posteriormente, la versión de septiembre de 2004, surge debido a la preocupación y al aumento del interés en la gestión de riesgo durante la segunda mitad de los años 90, el Comité de las organizaciones que patrocinaban la TREADWAY COMMISSION, determinó que había una necesidad de un marco común de Gestión Integral de Riesgo y en el año 2001 contrató a la firma de auditoría Pricewaterhouse Coopers, para desarrollar un marco para evaluar y mejorar la gestión de riesgo en las organizaciones; y se emite el Marco de Gestión de Riesgos (Enterprise Risk Management Framework), incluyendo en éste, 3 componentes más.

El Marco de Gestión de Riesgos Corporativos (ERM), se creó ampliando la versión de COSO de 1992 y no para sustituir el marco de control interno; además, incluye una guía actualizada que proporciona herramientas de ayuda a las empresas en la administración de sus riesgos.

Este procura materializar un objetivo fundamental, definir un marco conceptual del control interno, que integre las diversas definiciones y conceptos, que se venían utilizando en relación a este tema, logrando así que las organizaciones públicas o privadas, la auditoría interna o externa y los diferentes niveles académicos o legislativos, cuenten con un marco conceptual común que satisfaga, en la medida de lo posible, las demandas de los diversos sectores. El mismo define al Control Interno como "un proceso que lleva a cabo el Consejo de Administración, la Dirección y los demás

miembros de una organización, con el objetivo de proporcionar un grado razonable de confianza en la consecución de objetivos en la categoría de:

- Efectividad y eficacia de las operaciones: Se refiere a los objetivos del negocio, entendidos en términos de rentabilidad y rendimiento de las operaciones de la empresa u organización.
- Confiabilidad de la información financiera: Pretende garantizar que la empresa disponga de información financiera cierta, fiable y que esta información se obtenga tempestivamente, eso es, cuando sea necesaria y útil.
- Cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas: Se refiere al cumplimiento de todas aquellas normas o reglas a las que se encuentre sujeta la empresa.”

El modelo COSO, toma en cuenta los siguientes conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso, es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas dirigidas a la consecución de un fin, no es un fin en sí mismo. Los procesos que se llevan a cabo dentro de las distintas unidades y funciones de la organización o entre las mismas, se coordinan en función de los procesos de gestión, de planificación, ejecución y supervisión. El control interno es parte de dichos procesos y está integrado en ellos, permitiendo su adecuado funcionamiento y supervisando su comportamiento y aplicabilidad.
- Los controles internos deben ser incorporados a la infraestructura de una organización, no deben ser añadidos, de manera que no deben entorpecer, sino favorecer la consecución de los objetivos de la entidad.
- El control interno lo llevan a cabo las personas: No se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de

la organización. El control interno lo realiza el Consejo de Administración, la Dirección y los demás miembros de la organización mediante sus actuaciones. Son las personas quienes establecen los objetivos de la organización e implementan los mecanismos de control.

- El control interno sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la Dirección y al Consejo de Administración de la organización, ya que existen limitaciones que son inherentes a todos los sistemas de control interno, las cuales se deben a que las opiniones en que se basan las decisiones pueden ser erróneas, los empleados encargados del establecimiento de controles tienen que analizar la relación costo/beneficio y pueden haber problemas en el funcionamiento del sistema como consecuencia de fallos humanos, aunque se trate de un simple error o equivocación.
- Es un instrumento de eficiencia, no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de la empresa a clientes y mantiene, en un nivel de alta dignidad humana, las relaciones de patrón a empleado. Asimismo, se puede mencionar que el Control Interno da cabida a los subgrupos de control interno, uno puede centrarse por ejemplo, en los controles sobre la información financiera o los relacionados con el cumplimiento de la legislación aplicable en el área operativa. De igual forma, permite centrarse en los controles sobre algunas unidades o actividades determinadas de una entidad.
- Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas.

En tal sentido, se dice que el control interno debe contener lo siguiente:

- Un plan de organización, en donde se establezcan las responsabilidades y funciones de cada uno de los miembros.
- Procedimientos de registro y autorización, para tener un control sobre los activos, pasivos, ingresos y gastos.
- Prácticas a seguir por los miembros de la organización.
- Personal capaz, que cumpla con sus diferentes funciones.

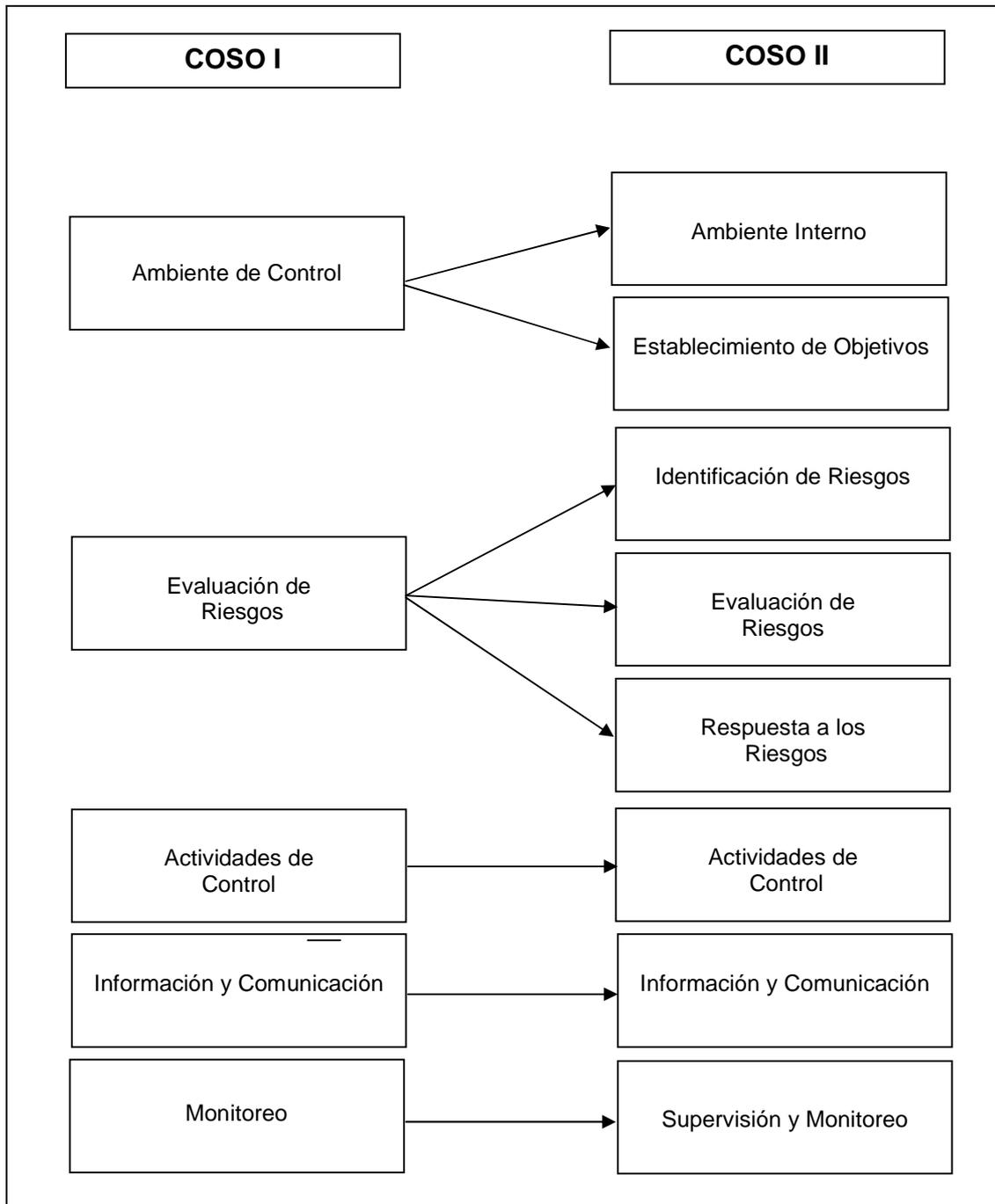
En éste trabajo, se incorpora el concepto de gestión de riesgos, entendiéndose como tal, un proceso llevado a cabo por el director ejecutivo, gerencias y demás personal, destinado a establecer estrategias para toda la empresa; diseñado para identificar eventos potenciales que pudieran afectar a la entidad; y, administrar los riesgos, para que estén dentro de los límites de su disposición al riesgo con el fin de proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de los objetivos de la entidad.

2.2 Relaciones entre COSO I y COSO II (ERM) Enterprise Risk Management.

El primer informe COSO, integra el control interno en 5 elementos, los cuales se relacionan con la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315, “Entendimiento de la entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa” y la NIA 330, “Procedimientos del auditor en respuesta a los riesgos evaluados”; sin embargo, con el nuevo informe COSO II (ERM), se incrementan 3 elementos más al control interno. En tal sentido, el caso práctico se enfocará a la aplicación de los 8 elementos.

Esquema 4

RELACION ENTRE COSO I y COSO II



Fuente: www.lcastellani@kpmgchile.cl

2.3 Objetivo del Informe COSO

El objetivo prioritario es ayudar a las organizaciones a mejorar el control de sus actividades, ya que establece un marco para los conceptos de control interno, que permite la definición común de control interno y la identificación de sus componentes.

También se pueden mencionar los siguientes objetivos:

- Proporcionar el marco, para que cualquier tipo de organización pueda evaluar sus sistemas de control y decidir cómo mejorarlos.
- Ayudar a la Dirección de las empresas a mejorar el control de las actividades de sus organizaciones.

2.4 Administración de Riesgos

La Comisión Treadway, define a la Administración de Riesgos como un proceso efectuado por el director, administradores y otras personas de la entidad, incorporados a la estrategia establecida en la empresa, diseñado para identificar potenciales eventos que puedan afectarla y administrar los riesgos que están dentro de su cantidad y capacidades, para proveer una seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos.

La definición anterior, introduce términos importantes para la administración de riesgos, la cual establece una estructura básica e integrada de conceptos entre el control interno y la administración de riesgos, los cuales son:

- Un proceso: Esto se refiere a que la administración de riesgos no es un suceso aislado, sino que representa una serie de acciones que se extienden por toda la empresa, por medio de sus actividades propias, siendo estas últimas inherentes a la gestión de la Dirección.

- Las personas: La administración de riesgos es efectuada por personas que se desempeñan en el Consejo de Administración, la Dirección y los demás miembros de la organización, por medio de acciones y palabras.

Estas personas son las que establecen la visión, misión, estrategia y objetivos de la entidad, e implantan los mecanismos de administración de riesgos.

- Aplicada en la Estrategia: Una entidad define su visión y misión y luego, sustentado en éstas, establece sus objetivos estratégicos; también fija objetivos operacionales para la organización en forma integral y para unidades específicas, como divisiones y procesos, las cuales se derivan de la estrategia.
- Aplicada por medio de la Empresa: Para tener éxito en aplicación de la administración de riesgos, una entidad debe considerar el alcance total de sus actividades; es decir, de todos los niveles de la organización sin excepción, tales como planificación estratégica -asignación de recursos, unidades de negocios- y sus procesos -comercialización, recursos humanos.
- Cantidad de riesgo: Esto es el nivel de riesgo que una organización está dispuesta a aceptar en post del logro de sus objetivos.
- Proporcionar una seguridad razonable: La administración de riesgos, por muy bien diseñada que se encuentre, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos organizacionales.

- Logro de los objetivos: Dentro del contexto establecido en la misión o visión, está la definición de los objetivos y la selección de estrategias para alcanzarlos.

La Comisión Treadway, plantea que la administración de riesgos se aplica, desde la puesta en marcha de las estrategias y objetivos operacionales de la organización, debiendo integrarse a todos los controles internos, hasta el resultado final y en la retroalimentación pertinente de todos los procesos.

2.5 Marco de Gestión de Riesgos Corporativos (Enterprise Risk Management Framework –ERM-)

Es un proceso efectuado por el Consejo de Administración de una entidad, su Dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa, diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, para gestionar sus riesgos dentro de los niveles aceptados y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos. En suma, la Gestión de Riesgos Corporativos (ERM) es un proceso formal diseñado para identificar, evaluar, responder, comunicar y monitorear los riesgos a lo largo de toda la organización que permite:

- Identificar aquellos acontecimientos que puedan impactar en la organización, impidiéndole sus objetivos.
- Realizar una valoración de los riesgos de la compañía y gestionar su tratamiento en función del riesgo aceptado en la misma.
- Integrar la gestión de riesgos en los procesos de planificación estratégica de la compañía, en el control interno y en la operativa diaria de la misma.
- Disponer del portafolio de riesgos a nivel global de la compañía y para cada una de sus divisiones y/o funciones.

2.5.1 Consecución de Objetivos

Dentro del contexto de la misión establecida, la Dirección fija objetivos estratégicos, selecciona su estrategia y establece otros objetivos que fluyen en cascada por toda la entidad y están en línea con la estrategia y vinculados a ella.

Aunque muchos objetivos son específicos para una entidad determinada, algunos son ampliamente compartidos. Es por ello que, en el marco de gestión de riesgos, se establecen cuatro categorías de objetivos de una entidad:

- Estrategia: Es el medio por el cual una empresa pretende lograr sus objetivos. Determina y revela el propósito organizacional en términos de objetivos a largo plazo, programas de acción y prioridades en la asignación de recursos.
- Operaciones: Relativos al uso eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.
- Información: Relativos a la fiabilidad de los informes de la entidad.
- Cumplimiento: Relacionados al cumplimiento, por la entidad, de las leyes y normas aplicables.

2.5.2 Responsabilidades de la Gestión de Riesgos

Todas las personas que integran una compañía tienen alguna responsabilidad en esta gestión:

- Presidente: Responsable último.
- Otros directivos: Apoyan la filosofía de gestión de riesgos de la entidad, gestionan los riesgos dentro de sus áreas de responsabilidad, en conformidad con la tolerancia al riesgo.

- Contador General, Financiero, Auditor Interno: Desempeñan responsabilidades claves de apoyo y supervisión de la gestión de riesgos.
- Personal restante: Responsable de ejecutar la gestión de riesgos corporativos de acuerdo con las directrices establecidas.
- Consejo de Administración: Desarrolla una importante supervisión de la gestión de riesgos corporativos.
- Terceros (clientes, proveedores, auditores externos, reguladores y analistas financieros): Proporcionan, a menudo, información útil para el desarrollo del ERM, aunque la responsabilidad de su eficacia recae en la entidad

2.5.3 Beneficios al adoptar los lineamientos del Informe COSO II, ERM

El Marco de Gestión de Riesgos Corporativos, proporciona los siguientes beneficios:

- Permite a la Dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.
- Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión; así como la toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.
- Alinea los objetivos del grupo, con los objetivos de las diferentes unidades del negocio, así como los riesgos asumidos y controles puestos en acción.
- Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.
- Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de la administración del negocio.
- Fomenta la gestión de riesgos.

- Mejora las decisiones de respuesta al riesgo.
- Reduce sorpresas y pérdidas.
- Aprovecha las oportunidades.

2.5.4 Beneficios de realizar Auditorías basadas en el Informe COSO II

- Eficacia: La prueba de los ocho componentes del control interno COSO. ERM, proporcionan un fundamento sólido para determinar el grado de seguridad brindado por los controles.
- Eficiencia: Enfocar un único objetivo COSO, que evita una costosa dispersión en el alcance.
- Capacidad de ser comparado: Al utilizar un marco común de auditoría y un sistema de clasificación, permite que se pueda comparar a los controles de diferentes áreas.
- Comunicación: El integrar los criterios del informe COSO, ERM a las discusiones con los responsables, mejora la comprensión de los conceptos de control.
- Comisión de Auditoría: En aquellas entidades que cuentan con una Auditoría que informen, en términos del informe COSO, ayuda a representar las fortalezas y debilidades del sistema de control interno.

2.6 Componentes del Informe COSO II, ERM

La gestión de riesgos corporativos consta de ocho componentes interrelacionados, que tienen impacto en función de la manera como la Dirección lleva el negocio, que se integran en el proceso de gestión.

Estos componentes son:

- Ambiente de Control.
- Establecimiento de Objetivos.

- Identificación de Eventos.
- Evaluación de Riesgos.
- Respuesta al Riesgo.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión y Monitoreo.

2.6.1 El ambiente de control

Es la base fundamental para los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos; es el elemento que proporciona la disciplina y la conducta. Consiste en la concientización del personal respecto del riesgo y el control; así como el modo en que las estrategias y objetivos son establecidos, las actividades de negocio son estructuradas y los riesgos son identificados, evaluados y gerenciados. Se determina en función de la integridad y competencia de todo personal de una organización, ya que los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control.

Debe tomarse en cuenta que la alta administración es la encargada de dar las bases para la disciplina dentro de las organizaciones.

Los factores que se contemplan son:

- Filosofía de la gestión de riesgos.
- Cultura del riesgo.
- Consejo de administración/Dirección.
- Integridad y valores éticos.
- Compromiso de competencia profesional.
- Estructura organizativa.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

2.6.2 Establecimiento de Objetivos

Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas; por lo que, una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de los riesgos y la respuesta a ellos, es fijar los objetivos, los que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que oriente a su vez, los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.

2.6.3 Identificación de Eventos

La administración debe identificar los eventos potenciales, que de ocurrir, afectarán a la entidad y determinar si representan oportunidades o si pueden afectar, negativamente, la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito.

Los eventos, con impacto negativo, representan riesgos que exigen la evaluación y respuesta de la Dirección.

Los eventos, con impacto positivo, representan oportunidades que la Dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos, la Dirección contempla una serie de factores, internos y externos, que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades en el contexto del ámbito global de la organización.

2.6.4 Evaluación de Riesgos

Permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La Dirección evalúa estos

acontecimientos desde una doble perspectiva y, normalmente, usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos.

Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad.

En ese orden de ideas, los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.

a. Riesgo Inherente

Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la Dirección para modificar su probabilidad o impacto, se refiere a la posibilidad de que en el proceso ocurran errores sustanciales, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control.

b. Riesgo Residual

Se refiere a la incapacidad de los controles internos de prevenir o detectar los errores o irregularidades de una empresa, riesgo que permanece después que se han implantado, de manera eficaz, las acciones planificadas por la Dirección para mitigar el riesgo inherente.

Luego que se ha identificado los riesgos con los que se cuenta, es necesario su evaluación, con el objetivo de llegar a identificar cuáles son los riesgos que deben de centrar la atención y determinar la cantidad de los controles necesarios para cada uno de ellos; éstos pueden ser evaluados por medio de su magnitud y la probabilidad de la ocurrencia de los mismos. Para evaluar los riesgos, señalan que se puede tomar los siguientes criterios, considerando el riesgo inherente:

Esquema 5

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

Categoría	Probabilidad	Magnitud
Baja	Es poco frecuente	Si el riesgo se produce, probablemente, no impactará, materialmente, en el logro del objetivo.
Mediana	Moderado	Si el riesgo se produce, puede afectar el logro del objetivo.
Alta	Frecuente	Si el riesgo se produce, puede afectar, significativamente, el logro del objetivo.

Fuente: www.lcastellani@kpmgchile.cl

Esta matriz refleja la relación que existe entre la probabilidad y la magnitud del riesgo. Sirve para identificar aquellos riesgos significativos a los cuales debe dársele mayor prioridad en establecer los controles adecuados para la disminución de su ocurrencia.

2.6.5 Respuesta a los Riesgos

Al considerar su respuesta, la Dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. Una vez se han identificado los riesgos, se puede tomar una de las siguientes acciones:

- **Evitarlo:** Se toman acciones a modo de discontinuar las actividades que generan riesgo.

- **Reducirlo:** Se toman acciones de modo de reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos.
- **Compartirlo:** Se toman acciones a modo de reducir el impacto o, la probabilidad de ocurrencia, al transferir o compartir una porción del riesgo.
- **Aceptarlo:** No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

2.6.6 Actividades de Control

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la Dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar en la organización, en todos los niveles y funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones. Después de haber seleccionado las respuestas al riesgo, la Dirección identificará las actividades de control necesarias para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevarán a cabo adecuada y oportunamente.

Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas, y sus salidas informativas, facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones relativas a los objetivos.

También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas direcciones dentro de la organización. Por lo general, las actividades de control se establecen para asegurar que se llevan a cabo y de manera adecuada, la respuesta a los riesgos. Existen ciertos objetivos, en los que las propias actividades de control, constituyen la respuesta al riesgo.

2.6.7 Información y Comunicación

La información es necesaria en todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y responder a los riesgos; además es útil para dirigir la entidad y conseguir sus objetivos. La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo. Las personas entienden su papel en dicha gestión y cómo las actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás.

Asimismo, se deben tener medios para comunicar hacia arriba la información que sea significativa y debe existir una comunicación eficaz para con terceros, tales como los clientes, proveedores, reguladores y accionistas. En tal sentido, es importante tener presente lo siguiente:

a. Información

Esta puede proceder de fuentes internas como externas; en ambos casos, se debe recopilar y analizar para establecer la estrategia y los objetivos, identificar eventos, analizar riesgos, determinar respuestas a ellos y, en general, llevar a cabo la gestión de riesgos corporativos y otras actividades de gestión.

Cada organización debe valorar sus necesidades de sistemas de información, en función de sus objetivos. Para responder a estas necesidades, debe atenderse a los siguientes aspectos relativos a la calidad de la información:

- Contenido: La información debe ser necesaria y relevante.
- Tiempo: La información debe transmitirse en tiempo oportuno y adecuado.
- Actualidad: La información debe ser la más reciente posible.
- Accesibilidad: Los miembros de la organización, que necesiten utilizar información, deben tener acceso fácil a la misma.

b. Comunicación

Resulta clave, para crear un entorno adecuado y apoyar al resto de los componentes de la gestión de riesgos corporativos. La Dirección debe proporcionar comunicaciones específicas que se dirijan a orientar las expectativas de comportamiento y las responsabilidades del personal, lo que debe incluir una exposición clara de la filosofía y enfoque de la gestión de riesgos corporativos de la entidad y una delegación de autoridad.

La comunicación puede efectuarse mediante manuales de políticas, memorándums, o bien, por medios verbales. Por otro lado, debe de tomarse en cuenta que la alta dirección debe dar el ejemplo, para transmitir a los empleados las actitudes y las ideas que éstos deben poseer.

2.6.8 Supervisión y Monitoreo

Monitorear que el proceso de Administración de Riesgos mantenga su efectividad a lo largo del tiempo y que todos sus componentes funcionen adecuadamente y se adapten a las necesidades y cambios de circunstancias, se realiza por medio de actividades de monitoreo continuo, que se llevan a cabo durante el curso normal de las operaciones y evaluaciones puntuales realizadas por personal, que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades.

El alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá, fundamentalmente, de la evaluación de riesgo y la eficiencia de los procedimientos de supervisión permanentes.

2.7 Limitantes de Control Interno

Muchas veces las personas consideran que un adecuado sistema de control interno no permitirá ninguna falla, este pensamiento es equivocado, ya que siempre se tendrán los riesgos inherentes o, en algunas ocasiones, los controles pueden ser mal adoptados, ya sea por error o con intención.

Debe considerarse que existen limitaciones, debido a que la Dirección no siempre tiene el control de todos los hechos que ocurren dentro de la organización; además, hay que tomar en cuenta que el sistema de control interno solo nos da una seguridad razonable de que los objetivos serán cumplidos y que no habrá fallas. No debe de tenerse seguridad absoluta de que el sistema funcionará a la perfección.

Se puede mencionar algunas situaciones en la que los controles fallan:

a. Juicio

Muchas veces toman decisiones incorrectas, lo que, posiblemente, se debe a falta de experiencia, presión de tiempo, información incompleta, entre otros. Dentro de las decisiones que se basan en el juicio humano, se incluye:

- Disfunciones del sistema: Cuando el personal no comprende las instrucciones recibidas o se dan errores de juicio humano. Estos errores pueden darse por la falta de interés del personal, por fatiga o por errores a causa de la poca atención prestada al momento de que fueron giradas las instrucciones.
- Elusión de los controles por la Dirección: No solo pueden darse errores entre los niveles medios o bajos, sino que también pueden darse a nivel de la Dirección, ya que algunas veces ignora las políticas o procedimientos establecidos, para tergiversar las

información, incumplimiento de leyes, interés personal, entre otros. Dentro de la elusión, pueden incluirse actos como falsificación de la información presentada a proveedores, bancos, abogados, auditores, emisión de documentos falsos.

- Relación costo/beneficio: Debe de considerar que los recursos son escasos y las necesidades ilimitadas, por lo que las organizaciones deben de tomar en cuenta los costos y los beneficios que implicará la implementación de controles.

b. Confabulación

Ocurre cuando dos o más personas se ponen de acuerdo para causar algún fallo en el sistema de control interno. El sistema de control puede fallar, en el caso de que varias personas estén de acuerdo de hacer los cambios respectivos, para que no sean identificados por los controles establecidos.

2.8 Riesgo de Control Interno

2.8.1 Definición de Riesgo

La palabra riesgo proviene del latín “riscare” que significa atreverse. En realidad tiene un significado negativo relacionado con el peligro, daño, siniestro o pérdida. Etimológicamente la palabra riesgo significa proximidad a un daño. También es la contingencia, desgracia o contratiempo.

“En la actualidad el riesgo es todo aquello (positivo y negativo, de origen interno o externo), que puede (probabilidad) afectar (impacto) un negocio”.
(20; 253)

El riesgo en contabilidad, se puede definir como la posibilidad de que en el trabajo, propiamente contable, se den errores, omisiones, incertidumbres o fraudes.

Es importante, en toda organización, contar con una herramienta que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están sometidos los distintos procesos y actividades, y que por medio de procedimientos de control, se pueda evaluar el desempeño de la misma. La prevención y detección de errores e irregularidades, corresponde a los Administración y a la Dirección, por medio de la implantación y funcionamiento continuado de los adecuados sistemas contables y de control interno. Dichos sistemas reducen, pero no eliminan, la posibilidad de errores e irregularidades.

En relación a los actos u omisiones cometidos por uno o más individuos, sean de los Administradores, de la Dirección, de los Empleados de la entidad auditada, o de terceras personas ajenas a ésta, que alteran la información contenida en las cuentas anuales, se les califica como error, cuando esos actos u omisiones, no son intencionados y, como una irregularidad, cuando son intencionados.

Riesgo de Auditoría “Es el riesgo de formular una opinión de auditoría incorrecta cuando existe un error significativo en las cuentas anuales”. (25; 25) Para lograr su objetivo, el auditor debe de planificar y ejecutar su trabajo de tal forma que se reduzca el riesgo de auditoría a un nivel aceptable; es decir, el auditor debe planificar y ejecutar su trabajo de tal forma que se reduzca la posibilidad de emitir una opinión inadecuada.

Por consiguiente, la auditoria debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque

sistemático y disciplinado, para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

Debido a las limitaciones inherentes a toda auditoría, existe un riesgo inevitable de que no se detecten errores e irregularidades que afecten, significativamente, a las cuentas anuales, incluso aunque se planifica y ejecuta, adecuadamente, de acuerdo con las Normas técnicas de Auditoría.

El riesgo de no detectar irregularidades es mayor que el de no descubrir errores, ya que normalmente la irregularidad va acompañada de actuaciones tendentes a ocultarlo, tales como colusiones, falsificaciones, omisiones deliberadas en el registro de transacciones o justificaciones inadecuadas al auditor.

La evidencia del auditor es la convicción razonable, de que los datos contables expresados en las cuentas anuales han sido y están debidamente soportados en tiempo y contenido por hechos económicos y circunstanciales que realmente han ocurrido. La naturaleza de la evidencia está constituida por todos aquellos hechos y aspectos susceptibles de ser verificados por el auditor y que tiene relación con las cuentas anuales que se examinan. No siempre el auditor podrá tener certeza absoluta sobre la validez de la información financiera, por consiguiente, el auditor determina los procedimientos y aplica las pruebas necesarias para la obtención de una evidencia suficiente y adecuada, con relación al objetivo de su trabajo.

2.8.2 Clasificación de Riesgos:

No obstante que existen varias clasificaciones de los riesgos, los más usuales son los siguientes:

- **Riesgo de Mercado:** Se entiende como la pérdida que puede sufrir un inversionista, debido a la diferencia en los precios que se registran en el

mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasa de interés, tipos de cambio, etc.).

- **Riesgo de Crédito:** Es el más antiguo y probablemente el más importante riesgo que enfrentan las empresas. Se puede definir como la pérdida potencial que es consecuencia de un incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye compromiso de pago.

- **Riesgo de Tasas de Interés y Liquidez:** Se refiere a las pérdidas que puede sufrir una empresa por movimientos adversos en tasas de interés. Los bancos son muy sensibles a las variaciones en las tasas de interés y el manejo de activos y pasivos. El riesgo de liquidez también se refiere a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo (imposibilidad de vender un activo en el mercado); este riesgo está presente en situaciones de crisis cuando en los mercados hay vendedores pero no compradores.

- **Riesgo Legal:** Se refiere a la pérdida que se podría sufrir en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y en esa transacción no se pudiera exigir, por la vía jurídica, cumplir con los compromisos de pago. Se refiere a operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión en la documentación.

- **Riesgo Operativo:** Está asociado a faltas en los sistemas, procedimientos, controles inadecuados, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude o error humano, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. También está asociado a pérdidas por fraudes o por falta de capacitación, de algún empleado en la organización.

También se atribuye a este tipo de riesgo, las pérdidas en que puede incurrir una empresa o institución, por la eventual renuncia de algún

empleado o funcionario de la misma, que durante el período en que laboró en dicha empresa, concentró todo su conocimiento especializado en algún proceso clave.

2.9 Clasificación del Control Interno

Dependiendo de la base técnica, enfoque u orientación, se puede clasificar así:

Control Financiero – Contable: Está orientado, fundamentalmente, hacia el control de las actividades financieras y contables de una entidad.

Control Administrativo: Es donde se debe observar y aplicar, en todas las fases o etapas del proceso administrativo. También se indica que “El control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente, es el plan de organización, y todos los métodos que facilitan la planeación y control de la empresa”. (10; 52)

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

Los elementos del control administrativo interno son:

- Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.
- Clara definición de funciones y responsabilidades.
- Un mecanismo de comprobación interna en la estructura de operación, con el fin de proveer un funcionamiento eficiente y la máxima protección contra fraudes, despilfarros, abusos, errores e irregularidades.
- El mantenimiento, dentro de la organización, de la actividad de evaluación independiente, representada por la auditoría interna, encargada de revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias,

prácticas financieras y operaciones en general, como un servicio constructivo y de protección para los niveles de Dirección y Administración.

El control administrativo está conformado por control operativo y control estratégico. El control administrativo, el cual es denominado por algunos autores como operativo, hasta ahora ha sido identificado como el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia operativa y la adhesión a las políticas de la dirección.

a. Control operativo

Controles entendidos como las acciones estructuradas y coordinadas, para alcanzar un nivel razonable de confianza en el cumplimiento de la legislación aplicable en el área operativa, y en lograr los niveles esperados de economía, eficiencia y eficacia en las operaciones y en la protección de los activos.

b. Control estratégico

Proceso que comprende las acciones coordinadas e integradas a las unidades o actividades de la entidad, para alcanzar un nivel razonable de seguridad en el éxito de las estrategias formuladas.

2.10 Objetivos del Control Interno

Conocer los objetivos del sistema del control interno resulta importante para poder verificar el funcionamiento de éste. El sistema de control interno se desarrolla y vive dentro de la organización, cumple y alcanza los objetivos que persigue ésta, entre los que se pueden mencionar:

- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda contra el desperdicio.

- Salvaguarda contra la insuficiencia.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

Las transacciones son el componente básico de la actividad empresarial y, por tanto, el objetivo primero del control interno.

2.11 Principios del control interno

Deben ser tareas priorizadas de cada dirigente y trabajador de una organización. Se deben implementar las medidas de control interno adecuadas, así como la realización sistemática de los controles y de la aplicación de divisiones para erradicar las deficiencias, con el objetivo de lograr un incremento de la eficiencia económica y la calidad, así como el resultado positivo de las actividades realizadas por cada entidad.

Para lograr establecer un eficaz sistema de control interno, se deberá tomar en cuenta, previamente, la organización de la entidad, sobre la base de determinados principios, entre ellos, los fundamentales son los siguientes:

a. División del trabajo

La esencia de éste principio descansa en la separación de funciones de las unidades operativas, de forma tal, que una persona no tenga un control completo de la operación, para lo cual se debe distribuir el trabajo de modo que una operación no comience y termine en la persona o departamento que la inició.

De esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra, que trabaja independientemente, pero que al mismo tiempo, está verificando la operación realizada, lo que posibilita la detección de errores u otras irregularidades.

El control interno debe pasar por cuatro etapas separadas:

- Autorización.
- Aprobación.
- Ejecución.
- Registro.

De tal modo que garantice que los responsables de la custodia de los medios y la elaboración de los documentos primarios, no tengan autoridad para aprobar los mismos y que ambos no tengan la función o posibilidad de efectuar anotaciones en los registros contables; de esta forma, el trabajo de una persona es verificado por otra que trabaja independiente y que, al mismo tiempo, verifica la operación realizada, posibilitando la detección de errores o fraudes.

b. Fijación de responsabilidades

Que los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración de los documentos pertinentes, permitan determinar en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo.

Ser parte, de la concepción, de que las normas y procedimientos estructurados, sobre la base de una adecuada organización, prevean las funciones de cada área, o sea, que hay que hacer, así como las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de

una unidad organizativa, expresando el cómo hay que hacer y quién debe hacerlo.

Es importante que los procedimientos definan quién debe efectuar cada operación y que a su vez se establezca, en forma obligatoria, que se deje evidencia de quién efectúa cada una de ellas en los documentos y registros.

- Definir conceptualmente las responsabilidades.
- Dejar constancia documental de quién efectúa cada operación.

c. Cargo y descargo de servicios y recursos

Se garantiza que todo recurso o servicio que es recibido o se ha entregado, sea totalmente registrado; los cargos de todo lo que entra y descargos de todo lo que sale, lo que servirá de evidencia documental para que precise, quién lo ejecutó, aprobó, registró y verificó.

Debe quedar bien claro en qué forma y momento, una cuenta recibe los créditos y los débitos. Es por ello que toda anotación que no obedezca a las normas de una cuenta, se debe investigar en detalle, lo que permitirá descubrir errores o anomalías en la información contable.

En realidad, el objetivo de éste principio trata de garantizar que cada modelo, documento o registro, corresponda con sólo determinado tipo de operaciones perfectamente delimitado, de forma tal que la naturaleza de estas operaciones siempre sea correspondiente y uniforme.

El estudio del control interno tiene por objeto conocer como es dicho control interno, no solamente en los planes de la Dirección, sino en la ejecución real de las operaciones cotidianas.

2.12 Métodos de Evaluación del Control Interno

Así como existe una clasificación para el control interno, también deben existir métodos para documentar su conocimiento, los cuales se detallan a continuación:

2.12.1 Método descriptivo

Este método consiste en la narración de los procedimientos relacionados con el control interno, dentro de los cuales pueden dividirse por diferentes actividades.

Una descripción adecuada de un sistema de contabilidad y de los procesos de control relacionados, incluye ciertas características:

- Origen de la documentación y el registro en el sistema.
- Entender cómo se efectúa el procesamiento.
- Disponer, físicamente, de la documentación y evidencia del registro en el sistema.
- Indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación de los riesgos de control.

2.12.2 Método gráfico

Se refiere a la preparación de diagramas de flujo de los procedimientos ejecutados en cada uno de los departamentos involucrados en una operación.

Este método es comúnmente conocido como flujograma de procedimiento, el cual representa, en forma gráfica, las operaciones, movimientos, demoras y procedimientos de archivo concernientes al proceso descrito. En este método, también deben incluirse las características descritas con anterioridad.

2.12.3 Método de entrevista y cuestionario

Consiste en una serie de preguntas, mediante las cuales se evalúan las debilidades, fortalezas del sistema de Control Interno. Estos cuestionarios se aplican a cada área en las cuales el auditor divide los rubros a evaluar.

Para elaborar el cuestionario, el Auditor debe tener pleno conocimiento de los puntos en donde existen riesgos, deficiencias y anomalías. Algunas de las preguntas pueden ser generales y aplicables a todas las entidades; sin embargo, deben formular preguntas específicas del tipo de negocio que se esté evaluando.

CAPÍTULO III

CICLO DE INGRESOS

3.1 Ciclo

“Indica al auditor que la actividad de negocios es un flujo continuo de hechos y transacciones. Los ciclos se definen para agrupar el flujo de hechos económicos, similares y que se enlazan entre sí”. (13:1)

Transacciones: Hecho económico que produce un efecto potencial sobre los Estados Financieros. (17)

3.2 Hechos Económicos

“Un hecho económico es un suceso potencial, verdadero y objetivo; es un acontecimiento preciso”. (13:1)

3.2.1 Clases de Hechos Económicos

- a. Los que involucran intercambio con Terceros:
 - “Adquisición de recursos a cambio de obligaciones de pago.
 - Pagos de efectivo para satisfacer obligaciones.
 - Distribución de recursos a terceros a cambio de promesas de pagos futuros.
 - Recibo de pago de terceros, por recursos distribuidos” (13;1-2)

- b. Los que comprenden fuerzas o entidades externas, pero no comprenden intercambios:

- “Cambios en las condiciones económicas del país (recesiones, cambios en los niveles de precios, escasez de abastecimiento, etc.)
 - Cambios en las leyes y regulaciones gubernamentales. Incluyendo cambios en leyes y tarifas de impuestos.
 - Los actos de la naturaleza como incendios e inundaciones.
 - Cambios en los domicilios de proveedores, empleados y clientes.
 - Arrendamientos operativos y contratos con fuerza ejecutiva”.(13:1-2)
- c. Los que involucran decisiones o transferencias internas de recursos:
- “Decisiones operativas cambiando precios.
 - Transferencias de materias primas a productos en proceso.
 - Corrección de errores (ajustes de facturas incorrectas)”.(13:2)
- d. Los que involucran el Tiempo:
- “Acumulación de intereses y depreciación.
 - Amortización de gastos anticipados devengados”.(13:2)

3.3 Transacciones

“Es un hecho económico que produce un efecto potencial sobre los estados financieros, se ha presentado en una forma que puede procesarse y ha sido aceptado para procesamiento por uno o más de los sistemas de registro de la entidad. Un solo hecho económico puede originar varias transacciones, ejemplo: el embarque de mercancías da origen a transacciones separadas de facturación, cuentas por cobrar, inventarios y costo de ventas”. (13:3)

No todos los hechos económicos que deben reflejarse en los estados financieros se convierten en transacciones y se procesan; por ejemplo:

cambios en los niveles de precios, se pueden informar en los estados financieros, pero normalmente no se consideran como transacciones

3.4 Ciclos de Transacciones

“Consiste en eventos económicos similares que se convierten en transacciones a ser procesadas en los sistemas contables, considerando estas transacciones como hechos económicos a los que se les reconoce que tienen un efecto sobre los estados financieros de una entidad y que se presenta en una forma en que puede codificarse y aceptarse para procesamiento en los sistemas de contabilidad. Todo ciclo ejecuta más de una función interrelacionada entre sí”. (13:6)

3.5 Beneficio de la definición de ciclos

“Los ciclos definidos aquí, son artificiales en un sentido, ellos no identifican ni tienen la intención de identificar las unidades organizativas. Por Ejemplo; es posible que encontremos el departamento de contabilidad de una entidad; es dudoso que usted pueda localizar el ciclo de información financiera”. (13:5)

“Sin embargo, la definición de ciclo le ofrece un número de beneficios al equipo de auditoría. Esencialmente, es un medio excelente para simplificar el modo en que ellos ven el sistema financiero de una compañía”. (13:5)

Entre los principales ciclos de transacción se tiene:

3.5.1 Ciclo de tesorería

Este ciclo analiza los pasos o procedimientos de las transacciones en efectivo, es decir, los fondos de capital y las obligaciones. Este se origina mediante las necesidades que surgen de efectivo disponible de las operaciones corrientes y otros.

Sus funciones:

- Compra de valores, recepción de ingresos, adquisición de obligaciones y acciones representativas del capital social, pago de intereses sobre obligaciones y dividendos en efectivo.
- Verificar porque se contabilicen todas y cada una de las transacciones que genere una operación de recepción o desembolso de efectivo.
- Proteger todos los valores, asegurar que los saldos que se presenten, dentro de los pasivos o capital, sean los correctos.

Cuentas más utilizadas:

- Efectivo y Bancos.
- Cuentas por pagar.
- Documentos por pagar.
- Intereses.
- Inversiones.
- Capital. (13:14).

3.5.2 Ciclo de egresos- compras

Este ciclo analiza los pasos o procedimientos de todas las transacciones de adquisición y pago, además, al adquirir recursos para la operación, genera la clasificación de diversas cuentas de activo como de gastos, por ejemplo: compras de materias primas, compras de suministros, adquisición de activos, gastos generales, inventarios, proveedores, etc.

Sus funciones:

Llevar con exactitud cuenta y razón de los inventarios, para así proteger sus inventarios.

Cuentas más utilizadas:

- Caja.
- Cuentas por pagar.
- Inventarios.
- Activos fijos.
- Gastos de fabricación u operación. (13:28).

3.5.3 Ciclo egresos nóminas

Este ciclo analiza los pasos o procedimientos de todas las transacciones que se realizan en las nóminas, las cuales corresponden a pagos de sueldos, salarios, comisiones, horas extras, bonificaciones, prestaciones laborales, etc.

Sus funciones:

Velar porque todas las transacciones sean contabilizadas de una manera correcta, de acuerdo a las políticas de cada empresa, a las normas de contabilidad y a las leyes vigentes en el país como por ejemplo: el código de trabajo da beneficios a empleados, regula los asientos contables relacionados con los gastos y pasivos laborales. Que las cuentas bancarias que sean manejadas para la nómina, presenten los saldos correctos.

Cuentas más utilizadas

- Se relaciona con el ciclo de tesorería, en cuanto a los desembolsos en efectivo.
- Se relaciona con el ciclo de conversión, debido a los servicios de mano de obra
- Se relaciona con el ciclo de información financiera, por todos los registros de diario (13:40).

3.5.4 Ciclo de conversión

Este ciclo analiza los pasos o procedimientos de todas las transacciones que se manejan en operaciones como por ejemplo: Los inventarios, seguros, equipos depreciables, o bien en los recursos que se procesan, es decir que hay una transformación de materias primas como lo es el costo de producción, y otros como los activos fijos.

Sus funciones:

- Proteger los productos o artículos en el proceso y terminado; registrar adecuadamente, el costo de producción de los productos para presentar los costos reales de producción al registrar todos los procesos adecuadamente.
- Resguardar los activos de la empresa y asimismo, los seguros, etc.

Cuentas más utilizadas

- Inventarios.
- Depreciaciones acumuladas.
- Propiedad, planta y equipo.

3.5.5 Ciclo de ingresos

Este ciclo analiza los pasos o procedimientos de todas las transacciones que se generan en el momento de intercambio de bienes o servicios por efectivo o bien, genere un crédito, es decir que surja de la operación de venta; además, la determinación del costo de ventas. También puede identificarse en este ciclo de ingresos, cuando la empresa se dedica a la fabricación de productos.

Contiene todas las funciones que se requieren para obtener dinero mediante la prestación de un producto o servicio, incluyendo los pedidos de los clientes

y el uso de las prestaciones que ofrece cada empresa. Entre las funciones principales del ciclo se encuentran el otorgamiento de crédito, toma de pedidos, entrega de mercancías, facturación, cuentas por cobrar, ingreso del efectivo y determinación del costo de ventas, entre otras. (22)

3.5.5.1 Importancia del Ciclo de Ingresos

Cada actividad de éste ciclo que es convertida a efectivo, por lo que se vuelve vulnerable a irregularidades, debido a que puede ser sujeto de malversación, por lo tanto, requiere de prácticas y políticas específicas para el personal que maneja el efectivo, tales como adquirir pólizas de caución para evitar el hurto o robo de efectivo, desfalcos o abusos en el uso del efectivo.

El sistema de contabilidad requiere de conocimiento de los métodos de procesamiento de datos, ya sean estos manuales o computarizados, también de los libros contables utilizados para registrar las transacciones del ciclo de ingresos.

Un sistema contable adecuado debe respaldarse por medio de manuales de normas y procedimientos, especificando el perfil ideal y la capacitación constante del personal de contabilidad

Sus funciones:

- Proteger que toda operación que se genere en las ventas sea contabilizada.
- Velar porque todos los saldos que se presenten de la cuenta por cobrar sean los correctos.

Cuentas más utilizadas:

- Ventas.
- Devoluciones y descuentos sobre ventas.

- Comisiones sobre ventas.
- Cuentas por cobrar.
- Cuentas incobrables.
- Costo de ventas.
- Estimaciones para cuentas incobrables.
- Gastos de Publicidad.
- Gastos para promociones.
- Gastos de Mercadeo.
- Anticipos sobre ventas.

3.5.5.2 Objetivos del Ciclo de Ingresos

Los objetivos del ciclo de ingresos se han clasificado en 4 clases:

a. Objetivos de autorización: Son aquellos controles que se establecen para asegurarse de que se están cumpliendo las políticas y criterios establecidos por la administración y que estos son adecuados, siendo los más importantes:

- La cartera de clientes debe ser autorizada de acuerdo a políticas administrativas.
- Los porcentajes de intereses, moras, seguros y demás servicios, deben crearse y basarse de acuerdo a políticas adecuadas y establecidas previamente por la Dirección.
- Los ajustes, gastos y cuentas de clientes, de igual forma, deben ser establecidas por la administración.

b. Objetivos de procesamiento y clasificación de Transacciones: Son aquellos controles que deben establecerse para asegurarse del correcto reconocimiento, procesamiento, clasificación, registro e

informe de las transacciones ocurridas en una empresa, así como los ajustes de éstas.

- Los préstamos a clientes deben aprobarse únicamente, si están apegadas a las políticas establecidas por la administración.
- El efectivo cobrado debe controlarse, desde su recepción hasta su depósito, en las cuentas bancarias de la entidad.
- Los ingresos deben clasificarse correcta y oportunamente.
- Los ingresos percibidos por intereses, deben rebajarse de la deuda de cada cliente.
- La información para determinar las bases de los impuestos, derivados de las actividades de ingresos, deben producirse correcta y oportunamente.

c. Objetivos de verificación y evaluación: Son aquellos controles relativos a la verificación y evaluación periódica de los saldos que se informan, así como de la integridad de los sistemas de procesamiento.

- Deben verificarse y evaluarse, en forma periódica, los saldos de cuentas por cobrar y las transacciones relativas a la misma.

d. Objetivos de salvaguarda física: Son aquellos controles relativos al acceso a los activos, registros, formas importantes, lugares de proceso y procedimientos de proceso.

- El acceso del objetivo recibido debe custodiarse, únicamente, de acuerdo a controles adecuados establecidos por la Dirección, hasta que pase al ciclo de tesorería.
- Los registros de facturación, cobranza y cuentas por cobrar, deben ser restringidos y deben ejecutarse de acuerdo a políticas establecidas por la gerencia. (15)

3.5.5.3 Principios de Control Interno aplicables al ciclo de Ingresos

Los principios deben entenderse como la base sobre la cual se desarrollan las funciones de los ciclos de transacciones, de ellos dependen las directrices que regulan las acciones de los diferentes procesos de las actividades a realizar.

Principios de control interno

- “Segregación de funciones.
- Asignación de responsabilidades.
- Rotación de puestos.
- Instrucciones por escrito.
- Sistemas de autorización.
- Programa de remuneración adecuado.
- Seguros y fianzas”. (13:7)

3.5.6 Ciclo de información financiera

El ciclo de información financiera de una entidad, no procesa transacciones, más bien, obtiene información de contabilidad y operaciones de otros ciclos. Entonces analiza, evalúa, resume, concilia, ajusta y reclasifica esa información, de modo que pueda ser informada a la gerencia y a otros. Además la recopilación de datos, para su exposición en los Estados Financieros, ocurre dentro de este ciclo (13:65).

Las cuentas de mayor que se utilizarán, dependerán de todos los ajustes que surjan.

3.6 Objetivos del Control Interno por Ciclos de Transacciones

Este sistema debe ser diseñado con base en los objetivos generales de control Interno, los cuales se enuncian a continuación:

a. Objetivos de autorización de transacciones

Las operaciones deben de realizarse de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la administración:

- Cada nivel administrativo debe otorgar autorizaciones de acuerdo a los criterios establecidos.
- Cada transacción debe ser válida, para someterse a su aceptación con oportunidad.
- Todos los resultados del procesamiento de las transacciones deben informarse en tiempo y forma, y estar respaldados por archivos adecuados.

b. Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones

Todas las operaciones deben registrarse para permitir la preparación de estados financieros, de preferencia, de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), así como archivar de forma apropiada las custodias, como por ejemplo, que cada transacción debe quedar registrada en el mismo período contable, teniendo cuidado de aquellas que afectan a más de un ciclo.

c. Objetivos de verificación y evaluación de transacciones

Los registros referentes a activos sujetos a custodia se deben comparar, a intervalos razonables, con los activos físicos existentes, para su medición apropiada y oportuna referente a las diferencias detectadas.

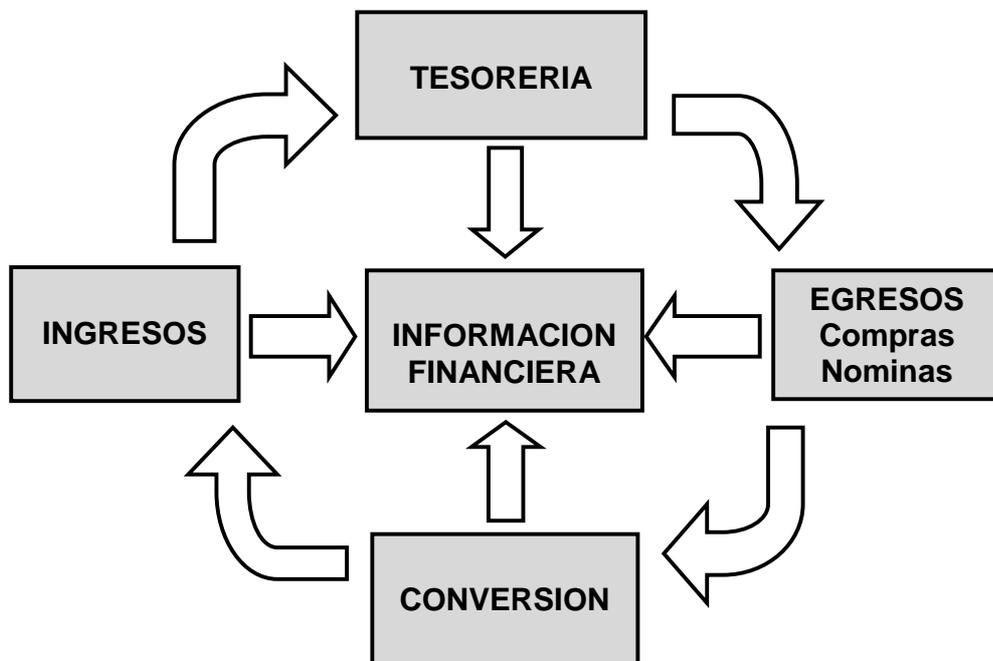
De igual forma, deben existir controles relacionados con la verificación y evaluación periódica de los saldos que se informan en los estados financieros.

d. Objetivos de salvaguarda física

Las políticas establecidas por la administración deben restringir el acceso a los activos, por lo que se debe mantener un apego y respeto a los controles y políticas. A continuación se presenta una ilustración de las vinculaciones que se dan en el ciclo de transacciones.

Esquema 6

Esquema de enlace de los Ciclos de Transacciones



Fuente: Elaboración propia, con base en lo antes expuesto.

3.7 Funciones Típicas

3.7.1 Funciones de Ejecución

- a. "Ventas"
 - Toma de pedidos.
 - Evaluación y aprobación de crédito.

- Despacho del pedido.
- Facturación". (13:56)

b. Ingresos de efectivo

- Recibir remesas de efectivo por correo.
- Recepción de transferencias.
- Recibir cheques.
- Pago por medio de tarjetas de crédito.
- Recepción de dinero de ventas al mostrador.
- Sumar el total de entradas de efectivo.
- Depositar el efectivo recibido en el banco.
- Determinación de cuentas incobrables.

3.7.2 Funciones de Registro

a. Ventas

- Contabilizar la factura.
- Contabilizar comisiones.
- Contabilizar garantías otorgadas en la venta del bien o servicio.
- Emisión de notas de crédito, ajustes a clientes por mercadería devuelta, ajustes a precios, errores en facturación, cualquier otra reducción en el saldo de los clientes.
- Determinación del costo de ventas.
- Actualización de los diarios de: venta de bienes y prestación de servicios, cobros y depósitos, notas de crédito y débito emitidos a clientes.
- Actualización de los sub-mayores de: caja, clientes, inventarios, propiedades, comisiones a pagar.
- Gestión de cobro a clientes y seguimiento de cuentas morosas.
- Registro de cuentas incobrables.

b. Ingresos de Efectivo

- Contabilizar en el libro diario, las entradas de efectivo y efectuar traslados al mayor.
- Contabilizar en el libro diario, las transacciones de ajustes y traslados al mayor.
- Actualización de los mayores auxiliares de clientes”.(13:56-57)

3.7.3 Funciones de Custodia

a. “Ventas

- Proteger el mayor auxiliar de clientes.
- Mantener actualizados los saldos.

b. Ingresos de efectivo

- Llevar el control correcto del efectivo.
- Llevar un control apropiado de los saldos de clientes”.(13:-57)

3.8 Asientos Comunes

- a. “Ventas.
- b. Costo de ventas.
- c. Ingresos de caja.
- d. Devoluciones y rebajas sobre ventas.
- e. Descuentos por pronto pago.
- f. Provisiones para cuentas de cobro dudoso.
- g. Cancelaciones y recuperaciones de cuentas incobrables.
- h. Gastos de comisiones.
- i. Creación de pasivos por el impuesto a las ventas.
- j. Provisiones para gastos de garantía.
- k. Cheques rechazados”. (13:58)

3.9 Formas y documentos importantes

Ejemplos de formas y documentos importantes, del Ciclo de Ingresos, podrían ser:

a. “Ventas

- Pedidos de clientes.
- Órdenes de despacho.
- Facturas de ventas.
- Relación de documentos entregados para su cobro.
- Recibos.
- Relación diaria de cobro.
- Relación diaria de depósitos.
- Notas de débito y crédito a clientes por modificaciones en las facturas o saldos de su cuenta .(13:58)

b. Ingresos

- Cheques recibidos.
- Cintas de máquinas registradoras.
- Listado de entradas de efectivo.
- Resúmenes diarios de efectivo.
- Depósitos bancarios.
- Notas de crédito.
- Notas de autorización y de cancelación de cuentas”.(13:58-59)

3.10 Tipos de riesgos en el ciclo de ingresos

Se puede definir varios tipos de riesgo que se pueden dar en el ciclo de ingresos, debido al volumen de transacciones y la complejidad que presentan los sistemas contables:

3.10.1 Existencia y Ocurrencia

Los saldos registrados puede ser que no correspondan a clientes, precios o términos reales. Este riesgo es cubierto por los objetivos de autorización y exactitud.

3.10.2 Integridad

Puede ser que no sean registradas todas las transacciones válidas. Este riesgo es cubierto por el objetivo de integridad.

3.10.3 Exactitud

En el procesamiento de transacciones, se pueden presentar errores mecánicos o de sumas. Este riesgo es cubierto por el objetivo de exactitud

3.11 Objetivos de Control Interno del Ciclo de Ingresos

Se han identificado 21 objetivos específicos de control interno, los cuales han sido clasificados en cuatro clases como sigue:

3.11.1 Objetivos de Autorización

Estos objetivos para el ciclo de ingresos son:

- Los clientes deben autorizarse de acuerdo con políticas establecidas por la administración.
- El precio y condiciones de las mercancías y servicios que han de proporcionarse a los clientes, deben de autorizarse de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración.

- Las distribuciones de cuentas y los ajustes a los ingresos, costo de ventas, gastos de ventas y cuentas de clientes, deben de autorizarse de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración.
- Los procedimientos del proceso del ciclo de ingresos, deben estar de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración.

3.11.2 Objetivos de procesamiento y clasificación de Transacciones

Estos objetivos para el ciclo de ingresos son:

- Sólo deben aprobarse aquellos pedidos de clientes por mercancías o servicios, que se ajusten a políticas adecuadas establecidas por la administración.
- Debe requerirse de una solicitud o pedido aprobado, antes de proporcionar mercancías.
- Cada pedido autorizado debe despacharse correcta y oportunamente.
- Todos y únicamente los productos despachados y/o los servicios prestados, deben producir facturación.
- Las facturas deben prepararse correcta y adecuadamente.
- Debe controlarse el efectivo cobrado desde su recepción, hasta su depósito.
- Las facturas deben clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente.
- Los costos de los productos y/o servicios prestados, así como los gastos relativos a las ventas, deben clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente.
- La información del efectivo debe clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente.
- Los ajustes a los ingresos, costos de ventas, gastos de ventas y cuentas de clientes, deben clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente.

- Las facturas, cobros y los ajustes relativos, deben aplicarse con exactitud a las cuentas apropiadas de cada cliente.
- En cada período contable, deben prepararse asientos contables para facturaciones, costos de mercancías y servicios vendidos, gastos relativos a las ventas, efectivo recibido y ajustes relativos.
- Los asientos contables del ciclo de ingresos, deben resumir y clasificar las transacciones de acuerdo con las políticas establecidas por la gerencia.
- La información para determinar bases de impuestos, derivada de las actividades de ingreso, debe producirse correcta y oportunamente.

3.11.3 Objetivos de Verificación y Evaluación

Este objetivo, para el ciclo de ingresos, es la de verificar y evaluar, en forma periódica, los saldos de cuentas por cobrar y las transacciones relativas

3.11.4 Objetivos de Salvaguarda Física

Estos objetivos, para el ciclo de ingresos, son:

- El acceso al efectivo recibido, debe permitirse únicamente de acuerdo con controles adecuados establecidos por la gerencia, hasta que se transfiera dicho control al ciclo de tesorería.
- El acceso a los registros de facturación, cobranza y cuentas por cobrar, así como las formas importantes, lugares y procedimientos de proceso, debe permitirse únicamente de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la gerencia.

3.12 Errores potenciales a evaluar

En el ciclo de ingresos, en sus distintas fases, pueden surgir errores, tales como:

a. "Ventas

- Facturada, no despachada.
- Despachada, no facturada.
- Facturada, no contabilizada.
- Importe contabilizado incorrectamente.
- Factura valorada incorrectamente.
- Mal clasificada contablemente.
- Contabilizada en período indebido".(13:64-65)

b. "Cobros

- Cobrado, no depositado.
- Cobrado, no contabilizado.
- Depositado, no contabilizado.
- Contabilizado, no depositado.
- Importe contabilizado incorrectamente.
- Acreditado en cuenta indebida.
- Contabilizado en período indebido".(13:64-65)

3.13 Proceso de la Evaluación del Control Interno del Ciclo de Ingresos

3.13.1 Proceso de recepción del dinero

La recepción de dinero, como fase inicial del ciclo de ingresos, cubre la primera recepción a caja desde cualquier parte de la organización. Consecuentemente, está relacionada con el manejo de caja y la forma como se recibe y se mueve internamente, dentro de un control centralizado.

El proceso de recepción del dinero se detalla así:

- La contabilización debe efectuarse lo más rápido posible.
- Los registros contables deben estar orientados, lo más práctico posible, hacia los ingresos de caja.

- Se deben instituir controles para asegurar que se cobren los servicios que presta la empresa.
- Conciliar los ingresos de caja.
- Los ingresos de caja deben separarse de los egresos.
- Los ingresos de caja deben permanecer intactos y depositarse de inmediato.
- Deben contabilizarse adecuadamente todas las contrapartidas.
- Los registros contables deben ser operados de manera independiente, es decir por transacciones.

3.13.2 Proceso de Cuentas por Cobrar

a. Naturaleza de las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar surgen por diversas formas; sin embargo, la principal y primordial, es la venta de productos o servicios prestados por la entidad.

El proceso relativo de cuentas por cobrar se da en tres fases:

- Condiciones que originan la existencia de una cuenta por cobrar.
- Administración de las cuentas por cobrar y la forma como fueron creadas.
- Mecanismos que hacen que la cuenta sea finalmente recuperada.

El objetivo en cada fase, será comprender el rango general de los asuntos involucrados y la identificación de los principales problemas de control.

b. Creación de las Cuentas por Cobrar

En virtud de que las cuentas, normalmente, se originan por la venta al crédito de los productos de la empresa o la prestación de determinado servicio. Las principales consideraciones de control aplicables a la creación de la cuenta por cobrar, son como se detalla a continuación:

- Revisión independiente y aprobación de crédito.
- Determinación de la disponibilidad del producto.
- Autorización de precios y términos.
- Papelería multicopia para propósitos específicos.

c. Administración de las Cuentas por Cobrar

La fase de administración del proceso de cuentas por cobrar empieza desde la generación de la cuenta, para su manejo y control propio, y concluye en el momento que es pagada o liquidada. Las principales consideraciones de control, durante esta nueva fase, incluyen:

- Control independiente de los registros de cuentas por cobrar.
- Registro y control.
- Oportuno y adecuado sistema de reporte.
- Envío de estados de cuenta de clientes en forma directa e independiente.
- Disponibilidad de las cuentas por cobrar.

Existen cuatro procedimientos para acreditar una cuenta por cobrar, los cuales se refieren junto con las principales consideraciones de control:

- Cobranza.
- Devolución de mercancía.

- Ajustes y descuentos.
- Cancelación de cuentas malas.

d. Políticas administrativas de las Cuentas por Cobrar

Al considerar el marco de referencia operacional del proceso de cuentas por cobrar, posteriormente se analizan, cuidadosamente, varias políticas claves relacionadas con el manejo de las mismas cuentas por cobrar.

- Otorgamiento de líneas de crédito.
- Impacto de las relaciones con los clientes en el proceso de cuentas por cobrar.

3.14 Riesgo e importancia relativa

En cualquiera de las transacciones de facturación y cobro de efectivo, pueden ocurrir errores e irregularidades en el registro, cifras y monto depositado, el riesgo es inherente y está relacionado con la correcta aplicación de controles que disminuyan el riesgo.

La presentación incorrecta de los ingresos de efectivo, ocasiona una información financiera errada, esto genera una inadecuada toma de decisiones por parte de la entidad, ya que este ciclo es uno de los más importantes.

3.15 Deficiencias que pueden encontrarse en un sistema de control interno

La falta de un sistema adecuado de control interno, aumenta los errores, riesgo e irregularidades en las operaciones de la entidad, por ende los objetivos no son alcanzados y la información financiera generada, no es apta

para la toma de decisiones. Las causas principales por las cuales no exista un control interno eficiente, pueden ser las siguientes:

- Ausencia de una adecuada segregación de funciones, acorde a los objetivos establecidos.
- Falta de revisión y aprobación adecuada de las transacciones, pólizas contables y reportes financieros.
- Aplicación incorrecta de la evaluación de los principios contables aplicables.
- Fijación de medidas deficientes para la salvaguarda de activos.
- Debilidad en el diseño del sistema para suministrar información completa y correcta, congruente con las necesidades de la entidad.
- Deficiencias en la operación de la estructura de control Interno.
- Deficiencias en los controles establecidos para prevenir y detectar omisiones de la información contable.
- Fallas en la información de acuerdo con los controles de la entidad, como consecuencia en la aplicación de los procedimientos de control.
- Falta de protección de los activos contra pérdidas, daños o uso indebido.
- Fallas en la ejecución de funciones que son parte de la estructura del control interno, tales como preparación o revisión oportuna de conciliaciones.
- Aplicación inadecuada de los principios contables, con intención de distorsionar la información financiera.

3.16 Responsabilidad de la administración

Como ya se indicó, el auditor es responsable de la evaluación del adecuado control interno; sin embargo, la mayor responsabilidad de mantener una estructura de control interno apropiado, está a cargo de la administración e

incluye supervisar lo adecuado de la estructura de control y efectuar las modificaciones a medida que se requiera.

La administración de una entidad puede ser responsable de un inadecuado sistema de control, derivado de estos aspectos:

- Falta de profesionalismo por parte de la gerencia, en el manejo de la entidad, estructura organizativa, métodos de control de supervisión y seguimiento del desempeño, políticas prácticas del personal.
- La deficiente aplicación de políticas contables para la identificación, unión, análisis, clasificación, registro e información de las operaciones de la entidad, genera que dicha información sea inoportuna y registrada inadecuadamente, obviando la certeza de los estados financieros.
- La falta de procedimientos y ambiente de control, no generan seguridad razonable para alcanzar los objetivos de la entidad, faltando la debida autorización de transacciones y actividades, inadecuada segregación de funciones y diseño del uso de medidas necesarias para la custodia de activos.

3.16.1 Inadecuado ambiente de control

Como ya se dijo anteriormente, se refiere a la parte medular del funcionamiento de la entidad e incluye, en una porción significativa, la interacción del empleado con la entidad.

Un inadecuado ambiente de control, se manifiesta en la debilidad de los siguientes aspectos:

- Estilo de trabajo de la administración.
- Estructura orgánica de la institución o entidad.
- Métodos para asignar autoridad y responsabilidad.

- Seguimiento y sistematicidad.
- Efectividad en el trabajo de auditoría interna y política laboral.
- Métodos de control sobre el cumplimiento de las leyes que regulan la entidad.

Cada debilidad tiene un impacto en la entidad, los cuales se detallan a continuación:

- **Estilo de trabajo de la administración:** Este se refleja en el Control Interno de la entidad y el ambiente que genera el funcionamiento en la entidad, tomando en cuenta las debilidades del estilo de trabajo de la administración se puede reflejar en mostrar una actitud agresiva o irracional para tomar decisiones; también se puede incurrir en poner en riesgo los aspectos contables, inestabilidad y falta de atención al personal de las áreas económicas y administrativas; falta de claridad, honestidad durante la auditoría por falta de documentación y respuestas evasivas a los cuestionamientos.
- **Estructura orgánica de la institución:** Cuando la estructura orgánica de una entidad es inapropiada y no está alineada a los objetivos generales y específicos, la entidad inhibe la segregación de funciones; impide el registro y mantenimiento de las operaciones de custodia sobre activos
- **Desordena en la estructura organizacional:** Cuando surgen cambios administrativos frecuentes: Se puede ausentar la supervisión y control del trabajo realizado, exceso en la carga de trabajo; lo que puede hacer que surja, por ejemplo, incompetencia del personal de las áreas económicas, cuando no se tiene la experiencia necesaria en esta rama.

- **En los métodos para asignar responsabilidad y autoridad:** En los cuales la estructura de la entidad no son adecuados, se torna difícil o se hace imposible la asignación correcta y la delegación de responsabilidades y autoridad referente a los asuntos vinculados con los objetivos, metas y funciones operativas.
- **En lo que se refiere al seguimiento y sistematicidad:** Si no se aplica correctamente, puede afectar el Control Interno, los resultados y la eficiencia del trabajo. Algunas condiciones pueden ser: Falta de claridad por parte de la administración sobre el control que debe ejercer a ciertas actividades; utilización de métodos inadecuados para la investigación de las situaciones inusuales; y, decisión de las acciones para su solución. Otra de las actividades que afectan, es la falta de seguimiento a las notificaciones por parte de los auditores e inspectores internos o externos, incluyendo las derivadas de errores detectados, los cuales pueden convertirse en violaciones a las políticas de la entidad.
- **Referente a la efectividad del trabajo de Auditoría Interna:** Cuando éste no cumple las directivas, normas y principios, el trabajo de Auditoría no es suficiente y profundo para permitir al auditor interno mantener los objetivos propuestos; no se cumple con rigor lo establecido en las resoluciones, referida a las Normas Internacionales de Auditoría que miden el trabajo a ejecutar; cuando las políticas laborales tienen debilidades, la selección del personal es inadecuada; los procedimientos para avalar el acceso de los nuevos trabajadores, promociones y traslados son insuficientes.
- **No existen suficientes programas de capacitación técnica y superación de personal:** Los trabajadores no conocen los procedimientos y regulaciones establecidas para sus áreas o la institución.

- Dentro de las debilidades de los métodos de control, sobre el cumplimiento de la legislación de la entidad, se pueden señalar las siguientes: Selección del personal inadecuado; insuficiencia en los programas de capacitación técnica y de superación profesional; los trabajadores no se identifican con las políticas, misión y visión, por la falta de conocimiento de los mismos.

3.16.2 Ausencia de filosofía y estilo de operación de la administración

La filosofía y estilo de operaciones de la administración, como factor del ambiente de control, se refiere a la mentalidad administrativa con la que se dirigen los esfuerzos de la entidad, con sus actitudes y acciones, muestra de carácter, integridad y valores éticos.

3.16.3 Ausencia de Liderazgo

El liderazgo se puede definir como la capacidad de un individuo para influir, de manera positiva o negativa, en las personas a su alrededor, la influencia se puede utilizar para contribuir al éxito de la organización a la cual pertenecen. El liderazgo tiene varias características, dentro de las cuales destacan:

- La capacidad de guiar, por medio del ejemplo, habilidad, impulso emprendedor, orientación clara hacia un objetivo o misión, el optimismo, capacidad para delegar y motivar; por lo tanto, el liderazgo ejercido por la administración puede ser deficiente, lo que influye negativamente en el esfuerzo individual de cada empleado, tal el caso del logro de metas y objetivos establecidos por la institución.

3.16.4 Inadecuada segregación de funciones

En este apartado, el asignar responsabilidad respecto a una actividad, abarca la responsabilidad. El objetivo primordial de la segregación de funciones, es la prevención y detección de irregularidades y errores en la ejecución de las responsabilidades asignadas.

Desde el punto de vista del control, no se pueden compartir las actividades, sin tener previa autorización. Si la entidad no cuenta con una adecuada segregación de funciones para el ciclo de ingresos, puede ser que las siguientes actividades sean ejecutadas por la misma persona:

- Facturación a los clientes.
- Cobro de las cuentas por cobrar.
- Contabilización del cobro.
- Investigación de las diferencias de las cuentas por cobrar.
- Ajuste y alimentación de los reportes de cada cliente de su cuenta por cobrar.

Si algún empleado ejecuta más de una de las actividades descritas anteriormente, la entidad está en riesgo que el empleado malverse los activos y oculte dicha malversación.

3.16.5 Inadecuados procedimientos de control

Estos procedimientos son un elemento importante de la estructura de control Interno, y pueden ser utilizados en varias actividades o transacciones aplicables a la entidad. Si no existen procedimientos de control adecuados a las transacciones, éstas pueden ser objeto de errores e irregularidades, que se transforman en ineficiencia al aprovechar los recursos.

3.16.6 Inadecuado sistema contable

“El sistema contable se describe como los métodos y registros establecidos para identificar, agrupar, analizar, clasificar y dictaminar las transacciones de una entidad y mantener el control sobre los activos y pasivos.

Para que un sistema contable sea efectivo, debe cumplir con las siguientes cualidades:

- Identificar y registrar todas las transacciones válidas.
- Describir las transacciones con detalle suficiente para clasificar, adecuadamente, la información financiera.
- Determinar el período en el cual las transacciones tuvieron lugar para permitir una adecuada contabilización de las transacciones en el momento contable correcto.
- Presentar, adecuadamente, cada transacción y notas correlativas dentro de los Estados Financieros.

El sistema contable presenta la información financiera como resultado de los hechos económicos realizados en las transacciones referentes al negocio de la entidad, éste debe cumplir con las características principales cualitativas de la información financiera, y las Normas Internacionales de Auditoría indican que las características cualitativas son los atributos que hacen útil para los usuarios, la información suministrada en los Estados Financieros. “Las características principales que debe reunir los Estados Financieros son: comprensibilidad, relevancia, fiabilidad y comparabilidad” (12).

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, DEL CICLO DE INGRESOS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTO DENTAL (Caso práctico)

4.1 Introducción

El caso práctico se basa en el trabajo de campo que se ejecutó en la Distribuidora de Producto Dental, “La Coronita, S. A.”, evaluando, específicamente, el control interno, bajo enfoque COSO ERM, aplicable al ciclo de ingresos.

A continuación se muestra el plan de trabajo, que detalla las actividades y procedimientos que se realizaron para la evaluación del control interno en el ciclo de ingresos de la unidad sujeta a examen.

- Propuesta de servicios
- Carta de aceptación
- Carta Compromiso
- Comprensión de la Empresa y su ambiente
- Memorándum de Planeación
 - ✓ Entrevistas
 - ✓ Procedimientos
 - ✓ Flujogramas
- Papeles de Trabajo
 - ✓ Ventas
 - ✓ Ingresos
 - ✓ Cuentas por cobrar
- Matriz y Mapa de Riesgos
- Informe

4.2 Desarrollo de la Evaluación del Control Interno, Ciclo de Ingresos

4.2.1 Propuesta de servicios

Guatemala 15 de Enero de 2012

Licenciado

Álvaro Rafael Chacón Méndez

Gerente General

La Coronita S. A.

Presente

Respetable Lic. Chacón:

Conforme a la atenta invitación que nos hiciera y a lo conversado con Usted, nos complace someter a su consideración nuestra propuesta de servicios profesionales para la Evaluación del Control Interno, con enfoque COSO ERM, aplicable al Ciclo de Ingresos de la distribuidora LA CORONITA S. A.

Nuestra firma, es líder en servicios de Consultoría y Auditoría, reconocida a nivel nacional e internacional, y por el desempeño y experiencia en diferentes campos, nos situamos como una de las mejores opciones en la rama de consultorías y asesorías.

El trabajo es debidamente supervisado y el soporte que se brinda a cada servicio adquirido, cumpliendo con las normas de calidad y técnicas que rigen nuestra profesión.

La firma tiene experiencia y conocimiento en empresas que se dedican a actividades comerciales, lo que permite contar con el conocimiento legal y general del tipo de negocio en el que opera la Distribuidora LA CORONITA, S. A.

Alcance del servicio:

Nuestro trabajo se enfocará en la Evaluación del Control interno, con enfoque COSO, ERM, aplicable al Ciclo de Ingresos; en tal sentido, es nuestro compromiso con la Distribuidora La Coronita S. A, con el objetivo de determinar si existen deficiencias en el Control Interno de la empresa y sugerir, las medidas y acciones que tiendan a fortalecer el Control Interno, para solucionar dichas deficiencias, adoptando los lineamientos del Informe COSO II, Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado ERM.

Responsabilidad del compromiso adquirido

La firma tiene la obligación de realizar el trabajo conforme Normas Internacionales de Auditoría, las que requieren la aplicación de procedimientos básicos que deben ser observados en la realización de este tipo de compromisos. Por lo anterior se debe planear, con el propósito de obtener un alcance suficiente de los procedimientos a aplicar.

Papeles de trabajo

Constituyen información confidencial y patrimonial de la firma de auditores y serán retenidos por ella, ya que constituyen la evidencia del trabajo desarrollado durante la comprensión y evaluación del sistema de controles.

Responsabilidad de la administración

La administración de la entidad tiene las siguientes responsabilidades ante la firma de Auditores.

- Asegurar que la entidad cumpla con la legislación aplicable a sus funciones.
- Proporcionar en forma oportuna, la información solicitada por los Auditores, tales como resolución de deudas, entrevistas y procesos.

Comunicación de resultados

A la Gerencia General se le reportará directamente cualquier asunto relevante o que llame nuestra atención, como una condición urgente y reportable, que afecten directamente la operación de la entidad como registros, procesamiento y presentación de la información financiera.

Informes a entregar

Se emitirá un informe que contendrá las sugerencias de mejora de procesos de la Entidad, la cual contendrá lo siguiente:

Carta a la Gerencia de la Distribuidora La Coronita, S. A., sobre las deficiencias y/o debilidades detectadas en la evaluación del control interno existente en el ciclo de ingresos.

Visitas a la Empresa

Se efectuarán dos visitas en las siguientes fechas:

Visita 1: Se realizará el 15 de febrero de 2012, para la comprensión del control interno.

Visita 2: El 03 de marzo 2012 se hará la evaluación de las actividades del control interno, ciclo de ingresos de la empresa.

Equipo encargado de ejecutar el trabajo

El personal asignado estará disponible a tiempo completo, los cuales tienen el conocimiento y experiencia de varios años en la ejecución de este tipo de trabajos, nombrados a continuación:

- Socio a Cargo: Eduardo Martínez.
- Auditor 1: Erick Porras.
- Asistente 1: Ericka Muchuch.

Honorarios

Los honorarios pactados por el trabajo contratado, ascienden a Q. 75,000.00, que serán facturados de la forma siguiente:

- 40% al inicio de la Auditoría , y
- 60% contra entrega del Informe.

Aceptación

La presente propuesta fue diseñada exclusivamente para la DISTRIBUIDORA LA CORONITA S. A., por ello se solicita discreción y confidencialidad, si su respuesta es positiva, por favor confirmar por medio de una carta de aceptación firmada por la Gerencia.

Agradecemos la oportunidad brindada para exponer ante esta entidad, las prescripciones de la Firma.

Quedamos a disposición de Ustedes para cualquier aclaración o consulta que deseen realizar.

Atentamente,

María Clara Godoy
Socia

4.2.2 Carta de aceptación



Guatemala, 18 de enero de 2012

Licenciada
María Clara Godoy
Socia
Auditores Externos
Presente

Respetable Licda. Godoy:

De acuerdo a la propuesta de servicios recibida el 15 de enero del presente año, nos complace en poner a cargo de la firma de auditores, de la cual Usted es socia, la evaluación del Control Interno del Ciclo de Ingresos de nuestra empresa.

La Distribuidora Coronita, S. A., se compromete a presentar la documentación solicitada por sus colaboradores, para cumplir con lo establecido en la propuesta.

Estamos seguros que el trabajo se realizará con profesionalidad, compromiso y responsabilidad, tomando en cuenta la experiencia, conocimiento y presencia en el mercado de la firma.

Quedamos a disposición de sus indicaciones.

Atentamente

Lic. Álvaro Rafael Chacón Méndez
Gerente General
Distribuidora La Coronita, S. A.

4.3 Comprensión de la Empresa y su ambiente

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
COMPRESIÓN DE LA EMPRESA Y SU AMBIENTE

PT: T-4

Hecho por:
FR

Fecha
06/03/2012

Revisado por:
EP

Fecha
06/03/2012

4.3.1 Antecedentes

La Empresa La Coronita, S. A., fue constituida bajo las leyes de la República de Guatemala en el año 2001, bajo la estructura de una Sociedad Anónima, su actividad económica principal, es la comercialización y distribución de material y equipo odontológico a nivel nacional.

Su visión es lograr ser la empresa líder, con mayor prestigio y éxito en la distribución de material y equipo odontológico, en el ámbito nacional y en un futuro, expandirse al ámbito internacional.

Además acentúa su objetivo social que es facilitar a los profesionales de la odontología la adquisición de equipos, materiales y servicios con la menor inversión y la mejor relación costo beneficio, a fin de mejorar el nivel tecnológico, la productividad y la rentabilidad de su práctica profesional, ofreciendo un valor agregado.

Opera con su sede ubicada en la 2 avenida 12-44, zona 27 de la ciudad capital de Guatemala.

Se evaluará el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2011, con el objetivo de determinar la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

Adicionalmente, la compañía cuenta con la siguiente información, producto de la entrevista con el Gerente General de la entidad:

El ciclo que se analizará es el de los Ingresos.

El Gerente General indica que la empresa cuenta con cincuenta y tres colaboradores, distribuidos de la manera siguiente: Gerencia General, Gerencia de Mercadeo, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia Financiera y Gerencia de Ventas.

Durante la entrevista, se determinó que la Administración de la empresa comunica los cambios de autoridad o responsabilidad a las personas interesadas por medio de memorándum; se prepara un presupuesto en diciembre de cada año, con la participación de los gerentes de la empresa y con la supervisión de la estructura de control interno a cargo del Gerente General.

La principal actividad y fuente de ingresos es la comercialización, distribución y venta de material y equipo dental dentro del mercado local. Para el registro de sus ingresos, utiliza el método de lo devengado.

Sus clientes representan un 70% de sus ingresos, entre los principales se mencionan:

- Cantoral Paraíso, Selva (La sonrisa)
- Manila Estrada, Carmen Olivia
- Pamela Roco (las muelitas)
- Canté Garzón, Ricardo

Sus proveedores principales son:

- 3Y en Guatemala.
- Dentaflix
- Ultradentin Inc.

4.3.2 Organización administrativa

**DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

PT: T-5	
Hecho por: EB	Fecha 05/03/2012
Revisado por: EP	Fecha 06/03/2012

La Empresa se encuentra organizada por varios departamentos, los cuales son supervisados por la Gerencia General, estos departamentos son:

- Gerencia General, se encarga de vigilar que los controles y procedimientos internos se cumplan, esto con el objetivo de maximizar los recursos humanos y físicos, así optimizar los recursos económicos y minimizar los costos operativos; autorizar las decisiones que toma el departamento de ventas y contabilidad.
- Gerencia de Recursos Humanos, se encarga del reclutamiento, capacitación y contratación del personal adecuado para laborar en la empresa, de acuerdo a sus necesidades.
- Gerencia Financiera, se encarga de autorizar las decisiones, registros y transacciones que realiza el departamento de contabilidad, así como de velar por el adecuado registro contable del proceso de información financiera de la empresa.
- Departamento de Contabilidad, es donde se llevan los registros contables, pago de sueldos y salarios, preparación y pago de impuestos, preparación de los estados financieros de la compañía.
- Departamento de créditos y cobros, es el encargado de emitir las facturas por ventas crédito, por lo que se toma de base para esta última, el pedido elaborado por el ejecutivo de ventas. También emite

notas de crédito por descuentos y/o devoluciones de producto. Es el responsable de emitir mensualmente el informe de cartera de clientes, dar seguimiento de cobro a aquellos clientes que tengan saldos atrasados, así como a la recuperación de cheques rechazados.

- Caja, efectúa la recepción de los pagos por las ventas al contado y al crédito; arqueo de caja y elaborar la boleta de depósito correspondiente.
- Gerencia de ventas, se encarga de contactar clientes, y trasladar al departamento de créditos y cobros, cuando estos requieren crédito, además, se puede mencionar que dentro de sus responsabilidades, se encuentra la de toma de pedidos, facturar, autorizar y velar por el cumplimiento en cuanto a la meta de ventas trazadas y asignadas a cada uno de los ejecutivos de ventas.
- Gerencia de mercadeo, se encarga de hacer los distintos estudios de mercado relativos a la material dental y equipo odontológico, ver las publicaciones en medios escritos y recomendar algún tipo de promoción que ayude a incrementar las ventas; también tiene a su cargo la capacitación de impulsadoras y telemarketing, y autorizar pedidos de productos que se solicitan para promociones o para demostraciones.

4.4. Memorándum de planeación

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
MEMORANDUM DE PLANEACIÓN

PT: T-6 1/4

Hecho por:
EB

Fecha
07/03/2012

Revisado por:
EP

Fecha
07/03/2012

a) Aspectos Generales:

La Empresa La Coronita S.A. fue constituida bajo las leyes de la República de Guatemala en el año 2001, Su actividad económica principal, la enmarca en la venta y distribución de material dental y equipo odontológico, sus ingresos principalmente provienen de la venta al contado y al crédito.

b) Objetivo:

El objetivo de la evaluación del Control Interno del Ciclo de Ingresos, es identificar y establecer los riesgos que pueden impactar en las operaciones de este ciclo, este propósito se basa en los siguientes objetivos:

- La Salvaguarda de sus activos.
- Garantizar la confiabilidad de la información financiera.
- Promover la eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Definir los mecanismos necesarios que permitan evaluar y dar seguimiento a las observaciones realizadas.

c) Alcance

Se realizará una evaluación al control interno del ciclo de ingresos existente, de la Distribuidora “La Coronita S. A”, con el objeto de establecer riesgos que pueden impactar en las operaciones de este ciclo, que los controles mismos no los cubran total o solo sean cubiertos de forma parcial. El periodo sujeto de evaluación comprende del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
MEMORANDUM DE PLANEACIÓN

PT: T-6 2/4	
Hecho por: EB	Fecha 07/03/2012
Revisado por: EP	Fecha 07/03/2012

d) Fechas Importantes:

- Aceptación del trabajo. Enero 2012.
- Inicio del proceso. Febrero 2012.
- Entrega de informes. Abril 2012.

e) Personal Clave de la Distribuidora.

- José Pablo Sagastume, Gerente General.
- Rigoberto Santoc, Gerente Financiero.
- Álvaro Chacón, Contador General.

f) Transacciones principales de la Entidad del Ciclo de Ingresos

- Ventas.
- Créditos y Cobros.
- Ingreso de Efectivo.

g) Entendimiento del Ciclo de Ingresos

- Créditos y Cobros
Se realizará el análisis selectivo del proceso de autorización y cobro de la cartera de clientes, previo a los diagramas de flujo de procesos y las matrices de riesgos identificados.

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
MEMORANDUM DE PLANEACIÓN

PT: T-6 3/4

Hecho por:
EB

Fecha
07/03/2012

Revisado por:
EP

Fecha
07/03/2012

- Ingresos de Efectivo
Se realizarán narrativas del proceso de recepción y custodia de efectivo, previo a los diagramas de flujo de procesos y las matrices de riesgos identificados.

h) Métodos a utilizar en la evaluación

Se utilizarán los siguientes métodos para evaluar el ciclo de ingresos:

- Visita preliminar.
- Recopilación de la información general de la Entidad.
- Entrevistas y cuestionarios.
- Flujograma de los procedimientos.
- Narrativas.
- Matriz de control y riesgo.

i) Informes a Entregar como resultado del trabajo de Auditoría

Como resultado de la Evaluación del Control Interno del Ciclo de Ingresos, se emitirá un informe considerando la mejora de procesos de la Entidad, la cual contendrá lo siguiente:

- Carta a la Gerencia de la Distribuidora La Coronita, S. A. sobre las deficiencias de control interno en el ciclo de ingresos.

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
MEMORANDUM DE PLANEACIÓN

PT: T-6 4/4	
Hecho por: EB	Fecha 07/03/2012
Revisado por: EP	Fecha 07/03/2012

j) Personal de Auditoría a cargo del Compromiso

- Socio a Cargo Eduardo Martínez
- Auditor 1 Erick Porras.
- Asistente 1 Ericka Muchuch

María Clara Godoy
Socia

Aprobado por:

Nombre y Firma	Puesto	Fecha

4.4.1 Planificación del trabajo

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
MEMORANDUM DE PLANEACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO

PT: C/I	
Hecho por: FR	Fecha 08/03/2012
Revisado por: EP	Fecha 08/03/2012

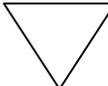
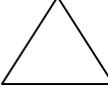
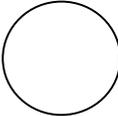
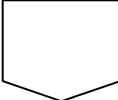
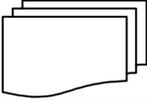
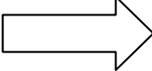
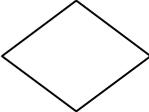
Objetivos:

1. Evaluar los principales procesos del ciclo de ingresos.
2. Garantizar la confiabilidad de la información financiera.
3. Establecer las debilidades existentes dentro del control interno del ciclo de ingresos.

No.	Descripción	Revisión Final		
		Hecho por	Fecha	Ref.
1	Comprendiendo el ambiente de control, por medio de la investigación con la Gerencia Financiera y Gerencia General	EB	06/03/2012	T-4
2	Memorándum de Planeación	EB	07/03/2012	T-5
3	Analizar los procesos del ciclo de ingresos y preparar las narrativas.	EB	10/03/2012	C/I-1/ C/I-2 y C/I- 3
3.1	Entrevista, narrativa y flujograma, referente al procesos de ventas.	EB	15/03/2012	C/I- 1
3.2	Entrevista, procedimientos y flujograma, relacionado a los procesos de ingresos del efectivo y cuentas por cobrar.	EB	20/03/2012	C/I-2 y C/I-3
4.	Matriz de Riesgos	EB	22/03/2012	
4	Diagnostico a la Distribuidora, identificando las deficiencias, riesgos y recomendaciones para la mejoras de los proceso.	EB	25/03/2012	C/I-4
5	Presentar Informes de Control Interno, de acuerdo a las necesidades del Ciclo de Ingresos de la Distribuidora.	EB	02/04/2012	

SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMACIÓN

A continuación se presenta el significado de la simbología, utilizada en la elaboración de los diagramas de flujo, de acuerdo a la forma.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	INICIO Y FIN
	OPERACIÓN, ACTIVIDAD O PROCESO
	ARCHIVO FINAL
	ARCHIVO TEMPORAL
	CONECTOR DENTRO DE PÁGINA
	INSPECCIÓN, REVISIÓN O VERIFICACIÓN
	CONECTOR FUERA DE PÁGINA
	DOCUMENTO
	MULTIDOCUMENTO
	TRANSFERENCIA
	DECISIÓN

4.5 Proceso de Ventas

4.5.1 Entrevista proceso de ventas

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
ENTREVISTA PERSONAL PROCESO DE VENTAS

PT: **C/I-1 1/5**

Hecho por:
FR

Fecha
15/03/2012

Revisado por:
FP

Fecha
17/03/2012

Entrevistado: Álvaro Chacón
 Fecha de Entrevista: 15 de marzo 2013
 Posición dentro de la Entidad: Contador General

No.	Actividad	Si	No
1	¿Se verifica que las ventas efectivamente se realizaron?	X	
2	¿Se verificó facturación y documentación que amparen las ventas, los cálculos aritméticos, precio unitario, bonificaciones, descuentos y progresividad numérica, así como su contabilización?	X	
3	¿Existen políticas y procedimientos escritos para las ventas?	X	
4	¿Está disponible una lista de precios?	X	
5	¿Aprueban los ejecutivos responsables cualquier cambio en los precios establecidos?	X	
6	¿Aprueba el departamento de crédito todos los pedidos?		X
7	¿Es el departamento de crédito independiente de el de ventas?	X	
8	¿Están las facturas de venta numeradas secuencialmente y se contabilizan todos los números?	X	
9	¿Se informa, regularmente, a la Dirección del rendimiento real de las ventas comparado con el proyectado?	X	
10	¿Existe un procedimiento escrito para devoluciones?		X
11	¿La persona que realiza la facturación del producto es independiente a la que realiza el cobro?	X	

CONCLUSIÓN:

Sobre los procedimientos de control, existe debida autorización de las transacciones, una adecuada segregación de funciones y verificaciones independientes.

CALIFICACIÓN:

Bueno.

4.5.2 Procedimiento de ventas

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
NARRATIVA DE CUENTAS POR VENTAS

PT: C/I-1 2/5	
Hecho por: EB	Fecha 15/03/2012
Revisado por: FP	Fecha 17/03/2012

Entrevistado: Juan José Cárdenas

Fecha de Entrevista: 15 de marzo 2012

Posición dentro de la Entidad: Gerente de Ventas.

Tiempo del Puesto: 3 años con 5 meses

Jefe Inmediato: Rigoberto Santoc

Descripción del proceso:

El 9 de marzo se efectuó la entrevista del proceso de ventas de la Empresa La Coronita, S. A., con la observación de esta actividad desde el inicio.

Objetivo del Proceso:

El objetivo principal es comprender la importancia del proceso de ventas, ya que alrededor de éste proceso se originan y desarrollan los procesos de cuentas por cobrar y el ingreso de efectivo.

Alcance:

Ventas en la Empresa La Coronita, S. A.

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
NARRATIVA DE VENTAS

PT: **C/I-1 3/5**

Hecho por:
EB

Fecha
15/03/2012

Revisado por:
FP

Fecha
17/03/2012

Ventas:

1. El proceso de ventas, se origina en el momento que el cliente se presenta a la empresa, interesado en agenciarse de material dental o equipo odontológico.
2. El departamento de ventas se encarga de verificar, si el cliente es nuevo o si ya existe dentro de sus registros, de no existir información, se procede a ingresar sus datos al sistema.
3. El departamento ventas procede a tomar el pedido, de acuerdo y con relación a los productos que la empresa ofrece, indicando si la compra se hará al contado o al crédito.
4. Si se trata de una venta al crédito, se traslada el pedido al departamento de créditos y facturación para su respectivo proceso.
5. Al realizarse la venta al contado, se procede a emitir la factura respectiva, para que el cliente efectúe el pago.
6. El departamento de ventas debe generar un reporte de ventas diarias y trasladarlo al jefe de departamento de créditos y facturación, para su visto bueno y a la postre, será trasladado al departamento de contabilidad para su registro.

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
NARRATIVA DE VENTAS

PT: **CI-1 4/5**

Hecho por:
EB

Fecha
15/03/2012

Revisado por:
FP

Fecha
17/03/2012

Deficiencias Encontradas:

De acuerdo a la descripción de los procesos por parte de los entrevistados, se identifican las siguientes deficiencias:

1. No existe un parámetro establecido en cuanto a los cambios de precios para clientes preferenciales.
2. No se cuenta con un proceso por escrito, respecto a las devoluciones y descuentos sobre ventas.

Conclusión:

Por entendimiento de los procedimientos, se puede concluir que los objetivos planeados han sido satisfactoriamente alcanzados, y se pudo identificar deficiencias, de las cuales se procederá a presentar las recomendaciones respectivas.

4.5.3 Flujograma de ventas

PT: **CI-1 5/5**

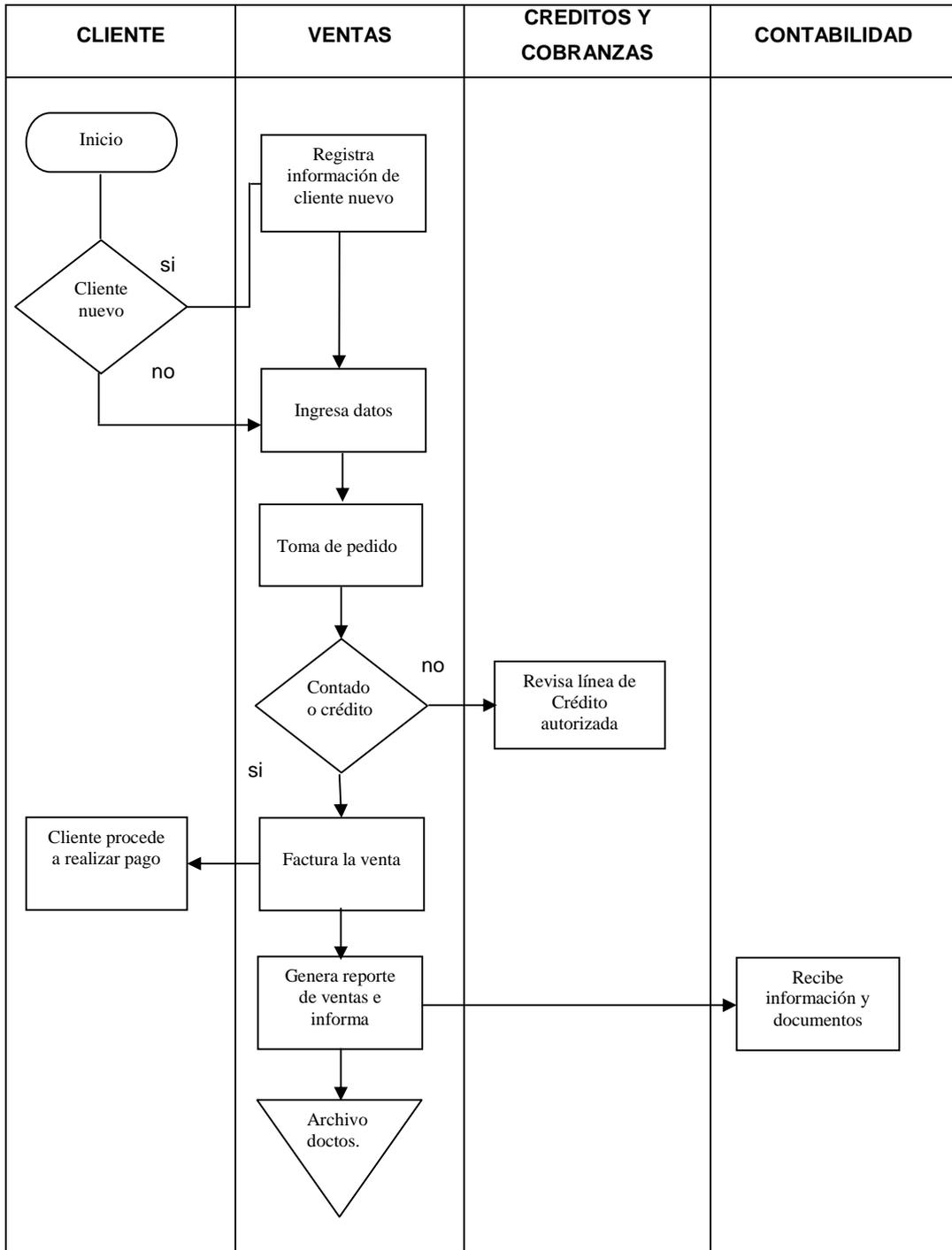
DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
FLUJOGRAMA DE VENTAS

Hecho por:
EB

Fecha
16/03/2012

Revisado por:
FP

Fecha
18/03/2012



Fuente: Elaboración propia basada en Distribuidora La Coronita S. A.

4.6 Cuentas por Cobrar

4.6.1 Entrevista Cuentas por Cobrar

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CICLO DE INGRESOS
ENTREVISTA DE CUENTAS POR COBRAR

PT: **CI-3 1/7**

Hecho por:
EB

Fecha
20/03/2012

Revisado por:
FP

Fecha
21/03/2012

Entrevistado: Consuelo Mendoza
Fecha de Entrevista: 20 de marzo 2012
Posición dentro de la Entidad: Jefe de Créditos

No.	Actividad	Si	No
1	Se emiten recibos numerados por la cobranza a los clientes?	X	
2	El sistema genera los intereses automáticamente?	X	
3	Existe vigilancia sobre el vencimiento y cobranza de los créditos?	X	
4	Se realiza una confirmación periódica por escrito de los saldos por cobrar?	X	
5	Las diferencias reportadas por los clientes, son investigadas por una persona distinta a la encargada de cuentas por cobrar?	X	
6	Se actualiza periódicamente los datos generales del cliente, tales como: Teléfono, direcciones, etc?		X
7	Se tiene alguna contingencia o seguro para las cuentas incobrables?	X	
8	Se cuenta con procedimientos para el registro de las estimaciones de cuentas dudosas de recuperación?	X	
9	La persona que maneja los créditos y la cobranza, no es la misma que contabiliza , emite recibos y paga la nómina o maneja algún fondo de caja?		X
10	Las cuentas con antigüedad mayor a tres meses, son trasladadas al comité de créditos para que se proceda al cobro Judicial?	X	
11	¿Se realiza un estudio de cobrabilidad?	X	

CONCLUSIÓN:

Sobre los procedimientos de control, existe debida autorización de transacciones, adecuada segregación de funciones y verificaciones independientes.

CALIFICACIÓN:

Bueno

4.6.2 Procedimiento de Cuentas por Cobrar

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
NARRATIVA DE CUENTAS POR COBRAR

PT: CI-3 2/7	
Hecho por: EB	Fecha 20/03/2012
Revisado por: FP	Fecha 21/03/2012

Entrevistada: María Cristina Aguilar

Fecha de Entrevista: 21 de marzo 2012

Posición dentro de la Entidad: Jefe de Créditos y Cobranzas

Tiempo del Puesto: 3 años con 5 meses

Jefe Inmediato: Rigoberto Santoc

Descripción del proceso:

El 9 de marzo se efectuó la entrevista del proceso de cuentas por cobrar, cobros por mercadería al crédito, otorgada por la Empresa La Coronita, S. A. Con la observación de esta actividad, que desde el inicio proporciona comprensión total del Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar.

Objetivo del Proceso:

El objetivo principal es comprender el proceso de reembolso de las cuentas por cobrar y la aplicación al cliente, proceso importante e indispensable para identificar los principales problemas de Control Interno.

Alcance:

Cuentas por Cobrar en la Empresa La Coronita, S. A.

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACION DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
NARRATIVA DE CUENTAS POR COBRAR

PT: **CI-3 3/7**

Hecho por:
EB

Fecha
20/03/2012

Revisado por:
FP

Fecha
21/03/2012

Proceso de cuentas por cobrar

1. La cuenta por cobrar se apertura en la contabilidad, desde el momento que el crédito es autorizado y otorgado al cliente.
2. El departamento de Créditos y Facturación, recibe el expediente del cliente, para responsabilizarse en el control de la cuenta por cobrar del cliente, el cual incluye, mantener la información de los saldos del cliente al día, seguimiento a clientes morosos, etc.
3. El efectivo que el cliente se presenta a abonar, debe ser depositado a la cuenta bancaria de la empresa, paralelamente se encarga de enviar a contabilidad la documentación física del cobro, es decir el reporte de caja firmado por la encargada, la copia del recibo de cobro y el depósito bancario de cada recibo.
4. El departamento de contabilidad recibe la documentación y coteja los depósitos físicos contra un estado de cuenta bancario, para asegurar que los fondos se encuentren disponibles.
5. Al asegurarse que los fondos están disponibles, procede a contabilizar en el sistema los ingresos, de acuerdo a los rubros que indican el recibo, como: cliente, intereses, mora, descuento, etc.
6. El departamento de Créditos debe realizar los cobros personalmente, vía telefónica y/o por correo, a los clientes que tengan más de 3 meses de no haber realizado pagos al crédito otorgado.
7. Dado el caso que no se recibe pago sobre el crédito otorgado, dos meses después del cobro, se traslada el caso al Comité de Créditos, para que este tome la decisión de si se inicia con el cobro por la vía judicial.

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
NARRATIVA DE CUENTAS POR COBRAR

Hecho por:
EB

Fecha
20/03/2012

Revisado por:
FP

Fecha
21/03/2012

8. Si se inicia un proceso judicial, se cancela la cuenta por cobrar en el sistema y se crea una cuenta de contingencias, por incapacidad de pago por parte del cliente.

Deficiencias Encontradas:

De acuerdo a la descripción de los procesos por parte de los entrevistados, se identifican las siguientes deficiencias:

1. El departamento de cartera no realiza un estudio de cobrabilidad, sino hasta que el crédito está en mora.
2. No se realiza periódicamente el análisis de los saldos de los clientes para determinar si están cumpliendo o no, con lo establecido al momento de autorizarse el crédito.
3. No se cuenta con un listado actualizado de los datos generales de los clientes.

Conclusión:

Por entendimiento de los procedimientos, se puede concluir que los objetivos planeados han sido satisfactoriamente alcanzados, y se pudo identificar deficiencias, de las cuales se procederá a presentar las recomendaciones respectivas.

4.6.3 Flujograma de Cuentas por Cobrar

PT: **CI-3 5/7**

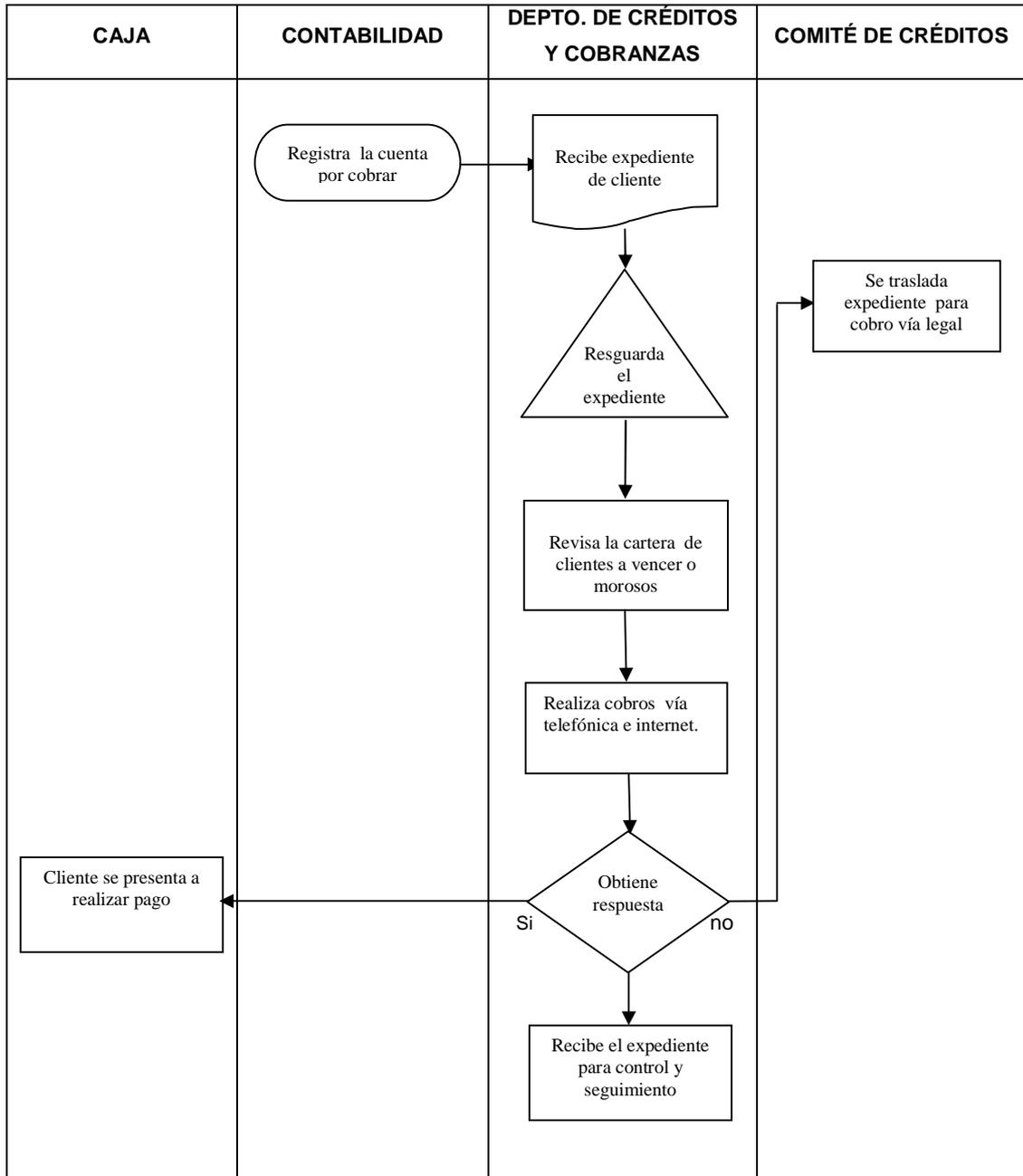
DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S .A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
FLUJOGRAMA DE CUENTAS POR COBRAR

Hecho por:
EB

Fecha
21/03/2012

Revisado por:
FP

Fecha
23/03/2012



Fuente: Elaboración propia basada en Distribuidora La Coronita S. A.

4.6.4 Papeles de Trabajo Cuentas por Cobrar

PT: **CI-3 6/7**

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
CUENTAS POR COBRAR
ESTADÍSTICAS DE CIRCULARIZACIÓN

Hecho por:
EB

Fecha
22/03/2012

Revisado por:
EP

Fecha
23/03/2012

No. CRÉDITO	NOMBRE	SALDO DE CRÉDITO	CONTESTO	NO CONTESTO	REF.
05-001217	Manila Estrada, Carmen Olivia	47.728,00	47.728.00		
05-001820	Pamela Roco	47.255,78	47.256.78		
05-001115	Ávila, Silvia Lorena	26.000,00	26.000.00		
05-005141	López Yes, Mariano	27.000,00	27.000.00		
03-031311	Cantoral Paraíso, Selva	53.717,35	53.717.35		
03-031631	Kilo Liz, Mariela Sofía	4.903,12	4.903.12		
31-003123	De la Paz Santiago, Luis	10.944,71	10.944.71		
31-031131	Estrada Pereira, Eduardo	5.451,85	5.452.81		
31-000825	Villa Larga, Pedro Martín	26.439,15		26.439.15	
05-031431	Elías Zamora, Fernando	31.949,69	31.949.69		
31-011493	Dinora Argelia	4.544,06	4.544.06		
31-011284	Gonzales Tizón, Amelia	15.645,44	15.645.44		
31-011434	Hernández, Gerardo	15.318,09	15.318.09		
07-011437	Luya Cáceres, Álvaro	44.829,52	44.829.52		
07-011436	Fernández Ortiz, Martina	8.314,50	8.314.50		
07-013939	Aguilar Rabanales, Oscar	5.243,32	5.243.32		
07-013969	Cardona Larios, Roberto	38.756,08	38.756.08		
07-013636	Molina Álvarez, Nohemí	11.122,16		11.122.16	
07-013706	Nájera Fernández, Astrid	18.191,59	18.191.59		
07-013729	Morales Castro, Fermín Antonio	35.873,03	35.873.03		
07-013730	Porras Chiquin, Cesar	5.879,69	5.879.69		
07-013897	Asturias Barrios, Alfredo	22.035,15	22.035.15		
07-013937	Tzul Yax, German	45.681,71	45.681.71		
07-039938	Tomas Navas, Fidel	41.707,94	41.707.94		
07-031146	Games Fernández, Sergio	46.770,63	46.770.63		
07-031303	Faya Mereyes, Gabriel	31.728,11	31.728.11		
07-031900	Nata Pérez, Helen	45.890,07	45.890.07		
07-031669	Pérez Bach, Diego Fernando	10.000,00		10.000.00	
07-031891	Vargas Cordón, Luis Alfredo	16.777,93	16.777.93		
07-019140	Rosales Tol, Elmer	20.000,00	20.000.00		
07-019239	Tecun Pastor, Herlinda	<u>23.032,66</u>	<u>23.033,66</u>		
	van	788,911.33	741,349.62	47,561.31	

CI-3

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
CUENTAS POR COBRAR
ESTADÍSTICAS DE CIRCULARIZACIÓN

PT: **C/I-3 777**

Hecho por:
EB

Fecha
22/03/2012

Revisado por:
EP

Fecha
23/03/2012

No. CREDITO	NOMBRE	SALDO DE CREDITO	CONTESTO	NO CONTESTO	REF.
07-0192915	Vienen	788,911.33	741,349.62		} C/I-3
07-0193796	Manila Estrada, Carmen Olivia	47,728.00	47,728.00		
07-0196465	Pamela Roco	47,255.78	47,256.78		
07-0196993	Canté Garzón, Ricardo	50,000.00	50,000.00		
	Torres Milton Rene	10,000.00	10,000.00		
	CIRCULARIZADO	<u>943,895.11</u>	<u>896,333.80</u>	<u>47,561.31</u>	

NO CIRCULARIZADO 2,427,158.85
SALDO S/CONTA. 3,371,053.96

CIRCULARIZADO 943,895.11 28%
NO CIRCULARIZADO 2,427,158.85 72%
3,371,053.96 100%

CONTESTO 896,333.80 95%
NO CONTESTO 47,561.31 5%
943,895.11 100%

^ Sumarizado

Conclusión:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de circularización de clientes, se analizó el 28% del total de clientes, de los cuales obtuvimos respuesta del 94% de lo circularizado. La presente prueba se define como satisfactoria.

4.7 Ingresos de Efectivo

4.7.1 Entrevista Ingresos de Efectivo

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
ENTREVISTA INGRESO DE EFECTIVO

PT: **C/I-2 1/6**

Hecho por: EB

Fecha
21/03/2012

Revisado por:
EP

Fecha
22/03/2012

Entrevistado: Rigoberto Santoc
Fecha de Entrevista: 21 de marzo 2012
Posición dentro de la Entidad: Gerente Financiero

No.	Actividad	Si	No
1	¿En la empresa se genera un reporte de caja diario?	X	
2	¿Lo cobrado se deposita inmediatamente o al final del día?		X
3	¿Existe segregación de funciones en la cobranza y depósito del efectivo?	X	
4	¿Los depósitos los realiza el personal de la empresa?	X	
5	¿Se realizan arqueos periódicos de efectivo?		X
6	¿Existe un resguardo bajo llave de los fondos cobrados durante el día?	X	
7	¿Se emite recibo numerado al momento que el cliente se presenta a pagar alguna cuota de su crédito?	X	
8	¿Se realizan conciliaciones bancarias diarias?		X
9	¿Los vendedores de crédito pueden realizar cobros domiciliarios a los clientes?		X
10	¿Los ingresos son contabilizados diariamente?		X
11	¿De los ingresos diarios se realizan pagos a proveedores?		X
12	¿Los recibos por cobro de créditos son resguardados bajo llave?	X	
13	¿Se hacen préstamos a los empleados, de los fondos provenientes de los ingresos?		X
14	¿Existe alguna sanción para el cliente por cheque rechazado?		X
15	¿El mensajero tiene a su cargo la custodia de los ingresos desde el momento que recibe el depósito por parte del cajero, hasta el momento de realizar el depósito en el banco?	X	
16	¿Se coloca en los cheques provenientes de remesas o pagos, un endoso restrictivo tan pronto como son recibidos?	X	

CONCLUSIÓN:

Sobre los procedimientos de control, existe debida autorización de transacciones, adecuada segregación de funciones y verificaciones independientes.

CALIFICACIÓN:

Bueno

4.7.2 Procedimiento Ingresos de Efectivo

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
NARRATIVA DE INGRESO DE EFECTIVO

PT: C/I-2 2/6	
Hecho por: EB	Fecha 21/03/2012
Revisado por: FP	Fecha 22/03/2012

Empresa: La Coronita, S. A.

Entrevistado: Gerente Financiero

Fecha de Entrevista: 22 de marzo 2012

Posición dentro de la empresa: Gerente Financiero y miembro del Comité de Crédito.

Tiempo del Puesto: 2 años y 8 meses

Jefe Inmediato: José Pablo Sagastume

Descripción del proceso:

El 07 de marzo se efectuó la entrevista del proceso de ingreso de efectivo proveniente del cobro a clientes y ventas. Con la observación de que esta actividad desde el inicio, proporciona comprensión total del Control Interno aplicado en los ingresos de efectivo y aplicación del mismo a la cuenta por cobrar.

Objetivo del Proceso:

El objetivo principal es comprender el proceso de ingreso de efectivo por ventas y cobro de las cuentas por cobrar, procesos importantes e indispensables, para mantener el control interno en mejores condiciones a las actuales.

Alcance:

Ingreso de efectivo en la empresa La Coronita, S. A.

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
NARRATIVA DE INGRESO DE EFECTIVO

PT: C/I-2 3/6	
Hecho por: EB	Fecha 21/03/2012
Revisado por: FP	Fecha 22/03/2012

Entrada de efectivo por abono a crédito y ventas al contado.

1. El cliente se presenta a la agencia a adquirir producto al contado o si se trata de crédito, a realizar los abonos correspondientes.
2. En la agencia se le emite al cliente un recibo en original y duplicado para la contabilidad, el cual incluye un código de cliente, fecha, monto; y en el caso de los créditos, se le hace un desglose de los pagos que integran el total del recibo.
3. El efectivo o cheque recibido, se resguarda en la agencia hasta tener una cantidad significativa de Q. 25,000.00 y enviarla al banco para depositar con el mensajero.
4. Se envía duplicado del recibo junto con la boleta de depósito y listado de cobros del día a la contabilidad para custodia, revisión y registro de los documentos.

Deficiencias Encontradas:

De acuerdo a la descripción de los procesos por parte de los entrevistados, se identifican las siguientes deficiencias:

1. El efectivo y su equivalente cobrado no es depositado en el instante o el día siguiente en la cuenta bancaria de la empresa, sino que se espera reunir cierto monto para ser depositado.
2. Si el pago del cliente se hace por medio de cheque, no existe ninguna sanción por rechazo de cheque, permitiendo al cliente, atrasarse en las cuotas establecidas.

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
NARRATIVA DE INGRESO DE EFECTIVO

PT: **C/I-2 4/6**

Hecho por:
EB

Fecha
21/03/2012

Revisado por:
FP

Fecha
23/03/2012

3. Las conciliaciones bancarias no se realizan diariamente, sino quincenalmente.
4. El traslado de la información de los ingresos al departamento de contabilidad, sobre el efectivo percibido, no se hace de forma diaria, lo que repercute en la veracidad de la información financiera que se genera.
5. El depósito del efectivo al banco se realiza bajo pocas medidas de seguridad, ya que la mayor parte de veces, el mensajero únicamente va acompañado de un guardia y se trasladan caminando, debido a que el banco se encuentra muy cercano a la empresa.

Conclusión:

Por entendimiento de los procedimientos, se puede concluir que los objetivos planeados han sido satisfactoriamente alcanzados, y se pudo identificar deficiencias, de las cuales se procederá a presentar la recomendación respectiva.

4.7.3 Flujograma de Ingresos de Efectivo

PT: **CI-2 5/6**

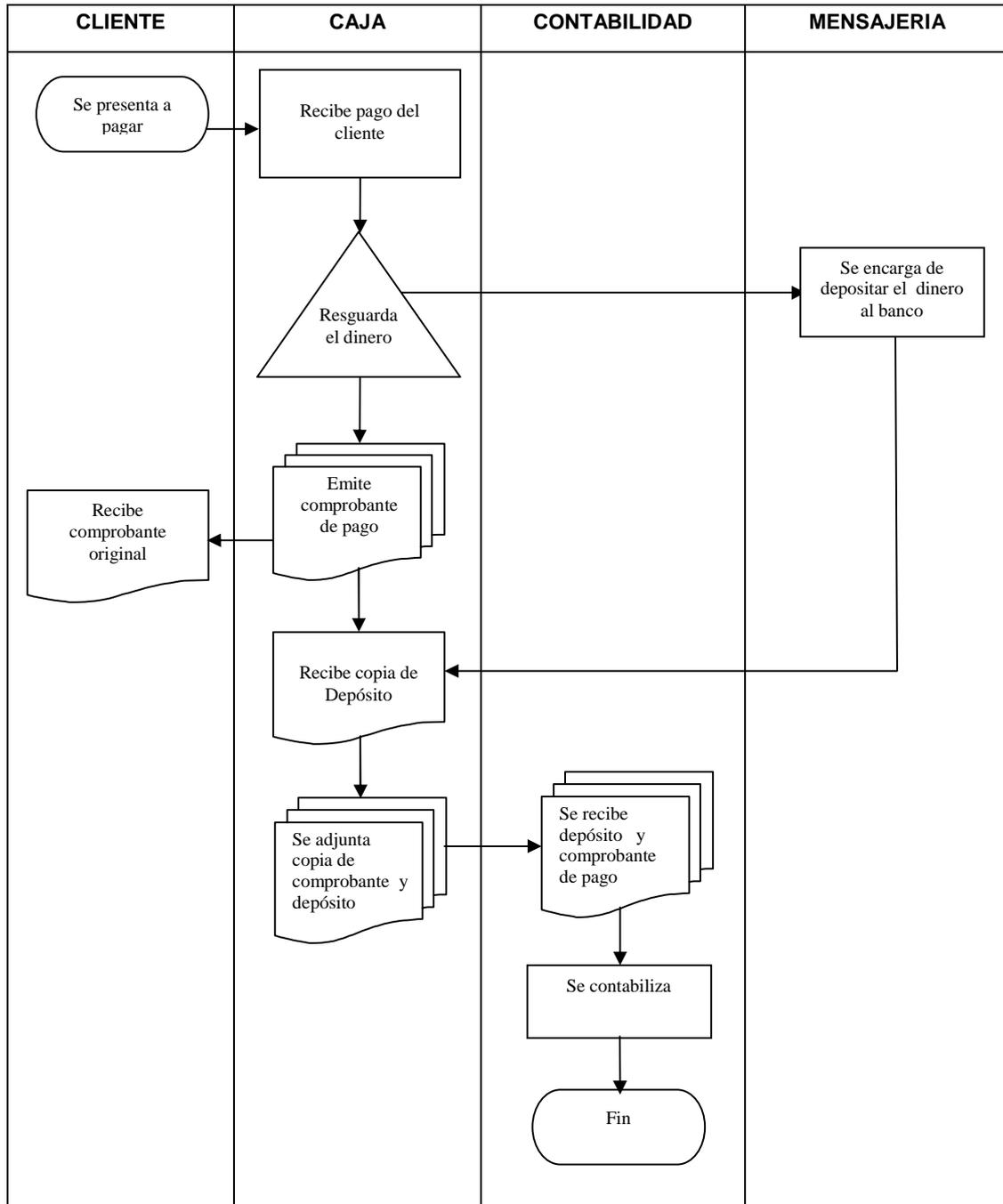
DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
FLUJOGRAMA DE INGRESOS

Hecho por: EB

Fecha
22/03/2012

Revisado por:
FP

Fecha
23/03/2012



Fuente: Elaboración propia basada en Distribuidora La Coronita, S. A.

4.7.4 Papeles de Trabajo Ingresos de Efectivo

PT: **C/I-2 6/6**

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
PRUEBA DE INGRESO DE EFECTIVO
NOVIEMBRE 2011
(cifras en quetzales)

Hecho por:
EB

Fecha
23/03/2012

Revisado por:
EP

Fecha
24/03/2012

Recibo del -al	Capital	Intereses	Mora	Total	Rango de fechas
97216-103842	45,998.44	19,277.85	1,675.51	66,951.80	02 al 06-11-2013
103843-103969	65,124.38	25,930.24	2,320.04	93,374.66	08 al 13-11-2013
103970-104079	231,754.20	53,609.37	541.41	285,904.98	15 al 20-11-2013
104080-104204	124,749.71	33,993.45	3,169.43	161,912.59	22 al 30-11-2013
TOTALES	467,626.73	132,810.91	7,706.59	608,144.03	

✓ Cotejado contra reporte de caja diario, recibos y depósitos.

S/DATOS DEL DMG

CUENTA	INTERESE NOVIEMBRE		MORA NOVIEMBRE		EFECTIVO NOVIEMBRE
4211.01.01	13,552.86	4213.01.01	702.55	1311.01.01	35,250.36
4211.01.02	23,726.32	4213.01.02	435.77	1311.01.02	77,256.25
4211.01.03	25,726.25	4213.01.03	925.32	1311.01.03	5,377.26
4211.01.04	21,616.18	4213.01.04	539.18	1311.01.04	62,529.00
4211.01.51	9,028.33	4213.01.51	714.16	1311.01.51	124,826.33
4211.01.52	12,553.37	4213.01.52	976.66	1311.01.52	55,725.32
4211.02.01		4213.02.01	793.91	1311.01.59	13,002.00
4211.02.51	6,723.46	4213.02.51	964.21	1311.02.01	16,726.76
4211.03.01	6,107.22	4213.03.01		1311.02.51	
4211.03.51	3,334.45	4213.03.51	317.75	1311.03.51	52,189.22
4211.04.01	3,523.72	4213.04.01	834.20	1311.04.01	25,115.82
4211.04.51	10,642.32	4213.04.51	924.40	1311.04.51	10,642.32
	136,534.48		8,128.11	1311.5	475,640.64
S/CONTA	136,534.48		8,128.11		475,640.64
S/RECIBOS	<u>132,810.91</u>		<u>7,706.59</u>		<u>467,626.73</u>
DIFERENCIA	3,703.27 3%		421.52 5%		8,013.91 2%

EXPLICACIÓN A LAS DIFERENCIAS:

Las diferencias se consideran aceptables, si se tiene en cuenta que existen ampliaciones de créditos en donde se cancela el antiguo y se amplía el crédito nuevo; además existen créditos nuevos.

CONCLUSION:

Se revisó el 25% de los documentos relacionados con ingresos, obteniendo un resultado de diferencia aceptable, de acuerdo a la comparación de los libros contables y la documentación física.

4.8 Diagnóstico de Riesgos del Ciclo de Ingresos

DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CICLO DE INGRESOS
DIAGNÓSTICO DE RIESGOS

PT: C/I-4	
Hecho por: EB	Fecha 25/03/2012
Revisado por: FP	Fecha 25/03/2012

Empresa: Distribuidora La Coronita, S. A.

Procedimiento: Diagnóstico de riesgos del ciclo de ingresos, aprobación del crédito y entrada del efectivo.

Fecha: 18 de marzo 2012.

El control implica un elemento de la estructura de control Interno, los cuales podrán aplicarse a los tipos de transacciones contables.

Con el propósito de realizar la evaluación del control interno del ciclo de ingresos, se han aplicado procedimientos de entendimiento y comprensión de los procesos del ciclo de la Empresa La Coronita S. A., por medio de entrevistas e indagaciones. A continuación se presentan los riesgos observados y detectados, los que se tratarán como oportunidades de mejora en el informe de Control Interno.

4.8.1 MATRIZ DE RIESGOS

INGRESO DE EFECTIVO Y CUENTAS POR COBRAR

FACTOR DE RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	CONTROL Y FORMA DE MITIGARLO	DEPARTAMENTO	REFERENCIA
1. Pérdida de dinero e intereses por realizar los depósitos a la cuenta bancaria, hasta tener un mínimo de Q.25,000.00, no trasladando la información de ingresos a contabilidad el mismo día.	<ul style="list-style-type: none"> - Se puede dar jineteo de fondos u operaciones indebidas. - Pérdida de liquidez de la empresa. 	Frecuente	Alto	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer lineamientos sobre la obligatoriedad de realizar el corte de caja y el depósito de los ingresos a diario, trasladando la información a contabilidad para su registro. 	Caja	C/I-2 3/6
2. Se otorgan precios preferenciales a ciertos clientes.	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de políticas establecidas. 	Poco frecuente	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> - Asignar al Gerente de Ventas la aprobación y verificación de precios en los pedidos despachados. 	Ventas	C/I-1 1/5
3. Incobrabilidad de cuentas, por falta de rastreo a los cheques rechazados, no existe sanción por cheque rechazado.	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de efectivo. - Déficit en capital de trabajo. - Alto nivel de exposición y reincidencia, al no existir una política establecida. 	Moderado	Medio	<ul style="list-style-type: none"> - Crear una política que establezca los lineamientos y sanciones para la admisión de cheque como medio de pago. 	Créditos y Cobranzas	C/I-2 1/6
4. Información no real, sobre la disponibilidad de las cuentas bancarias, ya que la conciliación bancaria se realiza quincenalmente.	<ul style="list-style-type: none"> - Información incorrecta y sin verificación. 	Frecuente	Alto	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar la conciliación bancaria por lo menos dos veces a la semana y designar a una persona encargada para ello. 	Contabilidad	C/I-2 4/6
5. Pérdida de la información que soporta los cobros de los clientes y no existe actualización de datos de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> - Omisión de cobros. - Información incorrecta y sin verificación. 	Poco Frecuente	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> - El Jefe de Créditos es el encargado de revisar la información respecto a los clientes y debe reforzar las políticas ya existentes. 	Créditos y Cobranzas	C/I-3 1/7
6. Poco resguardo hacia el encargado de realizar el depósito del efectivo al Banco, únicamente es acompañado por un agente de seguridad, y se transporta caminando, por lo cercano del Banco.	<ul style="list-style-type: none"> - Exposición a que se de un robo del efectivo. - Incitación a que se confabulen operaciones indebidas. 	Frecuente	Alto	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar que se contrate a una empresa encargada de recoger el depósito correspondiente. 	Ventas	C/I-2 1/6
7. No existe un proceso definido por escrito respecto a los descuentos o devoluciones sobre ventas.	<ul style="list-style-type: none"> - Operaciones erradas. - Clientes insatisfechos. - Información incorrecta. 	Poco Frecuente	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un proceso que establezca lineamientos para la aplicación de descuentos y devoluciones sobre ventas. 	Ventas	C/I-1 1/5

4.9 Informe de la Evaluación del Control Interno

Guatemala, 2 de Abril, 2012

Consejo de Administración
DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A.
Edificio

Respetables Señores:

En atención al compromiso contractual y requerimiento de evaluar el control interno bajo enfoque COSO ERM, aplicado al ciclo de ingresos de la empresa que dirigen, nos complace trasladarles el resultado final del trabajo realizado.

Las Normas Internacionales de Auditoría, recomiendan que los auditores informen aquellos asuntos notorios, concernientes al Control Interno de una Entidad, los cuales deben ser reportados por escrito.

En la planeación y ejecución de la evaluación del Control Interno de la DISTRIBUIDORA LA CORONITA, S. A., por el año que terminó el 31 de diciembre de 2011, consideramos su estructura de control interno, para determinar nuestros procedimientos de auditoría, con el propósito de emitir una opinión sobre la suficiencia y efectividad de los controles establecidos. Notamos ciertos asuntos con relación a su funcionamiento, que consideramos deben ser incluidos en este informe para su conocimiento, análisis y acciones conducentes.

De acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, una deficiencia material es significativa, en la cual la evaluación de los elementos del Control Interno no reduce a un nivel relativamente bajo, el riesgo de que errores e irregularidades en montos, que podrían ser importantes en relación con los estados financieros, puedan ocurrir y no ser detectados oportunamente por los empleados en el ejercicio normal de sus funciones asignadas.

Adjunto describimos nuestras observaciones sobre las situaciones que llamaron nuestra atención durante la realización de nuestro trabajo, como es usual en este tipo de informes y por aspectos prácticos, hacemos mención únicamente de las deficiencias detectadas, no así de los logros y fortalezas del sistema y de la administración de la Entidad.

Al ofrecernos para cualquier aclaración o ampliación, quedamos de Ustedes,

Atentamente,

María Clara Godoy
Socia

Adjto. Reporte de hallazgos.

Reporte de Hallazgos Ingreso de efectivo y cuentas por cobrar

1. Hallazgo:

El efectivo y su equivalente cobrado en la empresa, no es depositado en el instante o el día siguiente en la cuentas bancaria de la distribuidora, sino hasta que se recauda la cantidad de Q. 25,000.00.

Efecto:

Pérdida de dinero e intereses, por depositarlo hasta llegar a recaudar de los cobros a clientes y ventas en efectivo, la cantidad de Q.25,000.00.

Recomendación:

Realizar un corte de caja al final del día, permitiendo depositar el mismo día, o a más tardar, el día siguiente el efectivo cobrado a los clientes.

2. Hallazgo:

Ausencia en la verificación de precios otorgados a ciertos clientes, existiendo favoritismos, no apeándose a los lineamientos establecidos.

Efecto:

Incumplimiento de las políticas que previamente se ha establecido.

Recomendación:

Que el Gerente de Ventas ponga mayor énfasis en la aprobación y verificación de los precios otorgados en los pedidos despachados.

3. Hallazgo:

Si el pago del cliente se hace por medio de cheque, no existe ninguna sanción por rechazo de cheque, permitiendo al cliente, atrasarse en los pagos establecidos, en ocasiones trasciende en incobrabilidad de la cuenta.

Efecto:

Incobrabilidad de cuentas por falta de seguimiento y política de los cheques rechazados.

Recomendación:

Crear una política donde se establezcan los lineamientos y sanciones que involucran los cheques rechazados, para disminuir la posibilidad que se conviertan en cuentas incobrables.

4. Hallazgo:

Las conciliaciones bancarias no se realizan diariamente, sino quincenalmente.

Efecto:

Información irreal de las cuentas bancarias, derivado de conciliación quincenal, lo que se considera muy atrasada.

Recomendación:

Realizar conciliaciones bancarias al menos 2 veces por semana, para disminuir la acumulación de cobros sin aplicación y mantener el saldo de las cuentas bancarias al día.

5. Hallazgo:

Información que da soporte al cobro de los clientes se disipa y no existe un archivo en el que, continuamente, se actualicen los datos de cada cliente.

Efecto:

Pérdida de la información que soporta los cobros a los clientes, información incorrecta, obsoleta y sin verificación.

Recomendación:

Reforzar el cumplimiento de las políticas existentes, relativa a los clientes, por medio del Jefe de Créditos.

6. Hallazgo:

El envío al Banco del depósito diario de los ingresos es muy riesgoso, carece de salvaguarda adecuada, ya que el encargado de llevar el depósito al banco, se traslada caminando.

Efecto:

Riesgo de que se suscite una pérdida del depósito, que sustenta lo ingresos percibidos durante el día.

Recomendaciones:

Evaluar la posibilidad de contratar una empresa que se encargue de recoger el depósito de los ingresos diarios, y mientras se espera, estos sean resguardados en una caja fuerte.

7. Hallazgo:

No se ha creado el proceso que defina lo que concierne a los descuentos y devoluciones sobre ventas.

Efecto:

Se dan operaciones erradas respecto a la aplicación de los descuentos o devoluciones sobre ventas, por no existir un proceso definido para su aplicación.

Recomendación:

Crear y establecer los lineamientos para la correcta aplicación de los descuentos y devoluciones sobre ventas.

CONCLUSIONES

8. La evaluación de una parte del control interno de una empresa distribuidora de producto dental, puede comprender el plan de organización y todos los métodos que en forma coordinada, adopta la administración para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera que se genera, proveer la eficiencia operativa en cada una de sus áreas y velar por el cumplimiento de las políticas internas. Es decir que el COSO II, ERM, permite evaluar una parte de las operaciones de la empresa.
9. Todos los miembros de la empresa distribuidora de producto dental, deben ser responsables de velar por el cumplimiento del control interno, es decir desde el Presidente de la Junta Directiva, los miembros del Consejo de Administración, los Gerentes, hasta los empleados de menor jerarquía.
10. Para la empresa distribuidora de producto dental, sujeta a estudio, el ciclo de ingresos es un área importante, ya que sobre esta gira la disponibilidad y recuperación de lo invertido, esto encaminado a recobrar el capital invertido, lo que le permitirá agenciarse de nuevo, mejor e innovador producto y así brindar calidad a un costo adecuado.
11. La aplicación de la metodología COSO II, ERM, provee a la administración, de una herramienta efectiva para evaluar el control interno implementado, que permite la administración adecuada de los distintos niveles de riesgo, la correcta toma de decisiones y genera confiabilidad de la información que se genera.

RECOMENDACIONES

1. La empresa distribuidora de producto dental, debe estar en constante evaluación y actualización del control interno e innovándose, con el objetivo de prevenir e impedir que éste se debilite o falle en cualquiera de sus bases, involucrando a todo el personal de la empresa, ya que éste constituye en un recurso necesario e imprescindible en el fortalecimiento del mismo.
2. La empresa distribuidora de producto dental, debe mantener sus objetivos bien definidos y claros, que deben estar en consonancia con los riesgos aceptados y controlados por un buen sistema de monitoreo, que contribuirá, entre otros aspectos, a recuperar el capital invertido, lo que permitirá estar capacitado para cualquier situación fortuita que surja durante la recuperación del capital.
3. Se sugiere a todo el personal de la Distribuidora la Coronita, S. A., que se implemente el proceso de Gestión de Riesgos de manera permanente; además, que se instruya sobre los beneficios que el mismo proporciona a la empresa y el papel que cada uno de los miembros juega dentro del mismo, brindando seguridad de que los principales riesgos de la empresa están siendo manejados y controlados.
4. Se exhorta al Gerente General de la Distribuidora Coronita, S. A., que considere el informe de debilidades y recomendaciones, ya que este les brindara un visión sobre la situación actual de la empresa, y que de igual forma, se tomen en cuenta cada una de las recomendaciones sugeridas, para poder subsanar las debilidades del sistema de control interno y enfocarse en el logro de sus metas y objetivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Comité Internacional de Practicas de Auditoria (IAPC), Normas Internacionales de Auditoría, 476 Págs.
2. Commitee of Sponsorig Organization of the Treadway Comision (COSO), Gestión de Riesgos Corporativos, Marco Integrado, Técnicas de aplicación, septiembre 2004, 125 Págs.
3. Decreto 2-70. Código de Comercio y sus Reformas contenidas en el Decreto 62-95 del Congreso de la República de Guatemala. Ediciones Alenro. Guatemala 2002, 183 Pág.
4. Encarta, Enciclopedia Microsoft, Diccionario Actual de la lengua española, Bibliografía S. A.. año 2003, Barcelona.
5. Fonseca Borja, René. Auditoría Interna, un enfoque Moderno de Planificación, Ejecución y Control. Editorial Artes Gráficas Acrópolis, Guatemala, 2da. Impresión. Julio 2004. 596 Pág.
6. Holmes, Arthur W. "Principios y Procedimientos de Auditoría". Volumen 1, Editorial UTEHA, México, D.F. 2008, 952 Pág.
7. Pérez Orozco, Gilberto Rolando, Normas y Procedimientos de Auditoria I, EECAFYA, 2da. Edición, año 2001, Imprentas Industriales S.A., Guatemala, 95 Págs.
8. Reyes Ponce, Agustín. ADMINISTRACIÓN MODERNA, México, Editorial Limusa, 2004. 480 páginas.

WEB GRAFÍA

1. www.asofis.org.mx/mejores_practicas/COSO.pdf.
2. <http://auditor2006.comunidadcoomeva.com/blog/uploads/1PresentacinRafaelRuano-PriceWaterHouseCoopers-COSOIERMylRoldelAuditorInterno.pdf>.
3. http://www.eduardoleyton.com/Ctl_interno_R.html.
4. <http://www.geocities.com/gehg48/Aef7.html>.
5. <http://www.gestiopolis.co/recursos/documentos/fulldocs/fin/ppiodnoraus.htm>.
6. http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/procesoadmvo/tema6_1.htm.
7. http://www.liderazgoymercadeo.com/liderazgo_tema.asp?id=62.
8. http://www.goo.es/content/view/1349628/CICLOSTRANSACCIONALES-Y-EL-CONTROL-INTERNO.html#.UvRQ5_sz0Tg.
9. <http://www.asies.org.gt/category/tipo/publicaciones/publicaciones/analisis-mensual>.