

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“REVISIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA INTERMEDIA DESEMPEÑADA  
POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE A UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE  
TELEATENCIÓN”**



GUATEMALA, ABRIL DE 2016

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

DECANO	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
SECRETARIO	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
VOCAL SEGUNDO	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
VOCAL TERCERO	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
VOCAL CUARTO	P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
VOCAL QUINTO	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

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

ÁREA MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA	Lic. Jorge Oliva Ordóñez
ÁREA CONTABILIDAD	Lic. Erick Roberto Flores López
ÁREA DE AUDITORÍA	Lic. Rubén Eduardo del Águila Rafael

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

PRESIDENTE	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín
SECRETARIO	Lic. Luis Fernando Monterroso Santos
EXAMINADOR	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez

Guatemala, 1 de octubre 2014

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

Estimado Señor Decano:

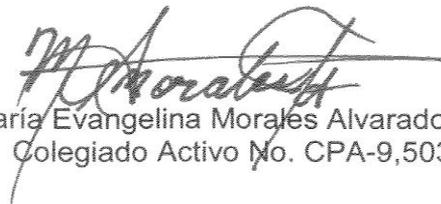
Tengo el honor de dirigirme a usted para informarle que he procedido a asesorar el trabajo de tesis de graduación profesional del estudiante Luis Tomás Mejía Tecún, el cual lleva por título **“REVISIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA INTERMEDIA DESEMPEÑADA POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE A UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TELEATENCIÓN”**.

El trabajo realizado en mi opinión, cumple a satisfacción con los estándares de calidad que caracterizan este tipo de investigaciones. Lo anterior tomando en consideración los lineamientos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala y con apego al plan de trabajo originalmente aprobado.

Durante el transcurso del asesoramiento, surgieron algunos cambios, los cuales fueron aceptados e incluidos por el señor **Luis Tomás Mejía Tecún**.

Derivado de lo anterior me permito recomendar a usted que se apruebe el presente trabajo para sustentar el **EXAMEN PRIVADO DE TESIS**, previo a optar al título universitario de **CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR** en el grado de Licenciado.

Atentamente,



Licda. María Evangelina Morales Alvarado de López.  
Colegiado Activo No. CPA-9,503



FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONOMICAS

Edificio "S-8"

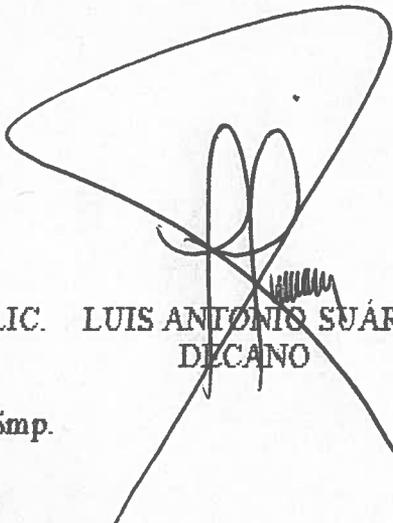
Ciudad Universitaria, Zona 12  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
NUEVE DE MARZO DE DOS MIL DIECISÉIS.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 3-2016 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 22 de febrero de 2016, se conoció el Acta AUDITORÍA 342-2015 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 11 de noviembre de 2015 y el trabajo de Tesis denominado: "REVISIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA INTERMEDIA DESEMPEÑADA POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE A UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TELEATENCIÓN", que para su graduación profesional presentó el estudiante LUIS TOMÁS MEJÍA TECÚN, autorizándose su impresión.

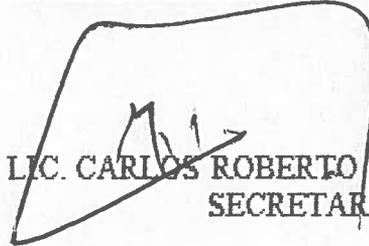
Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN  
DECANO

Smp.



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



## **AGRADECIMIENTOS**

- A DIOS  
Por ser el centro de todo, darme la vida, salud y la oportunidad de concluir esta etapa profesional de mi vida.
- A MIS PADRES  
Don Pedro y Doña Juana, por su apoyo incondicional, cariño, consejos, por ser parte importante de mi vida, aguantarme y por hacer posible que cumpla con una meta más en mi vida.
- A MIS HERMANOS  
Sandra, José, Lupita y Pedrito por su apoyo incondicional y consejos en cada momento de mi carrera profesional.
- A MI ESPOSA E HIJA  
A mi esposa (Ely) por su apoyo incondicional y mi hija (Katherine) por ser la razón del esfuerzo diario.
- A MIS AMIGOS  
Edilzar, Rony, Tobías, Luis Fernando, Paty y Jorge por compartir tantos buenos momentos dentro y fuera de la Universidad.
- A MI TERNA DE TÉSIS  
Agradecimiento por sus opiniones y sugerencias dadas en el tema expuesto.
- A LA USAC  
A la Universidad de San Carlos de Guatemala, por la oportunidad de obtener los conocimientos en relación a la auditoría y abrir las puertas del saber a la población guatemalteca.

## ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
INTRODUCCIÓN	
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
1.1 Empresa	1
1.2 Dependiendo del origen del capital	1
1.2.1 Entidades públicas	1
1.2.2 Entidades privadas	2
1.2.3 Entidades mixtas	2
1.3 De acuerdo al tipo de industria	2
1.3.1 Primarias	2
1.3.2 Secundarias	3
1.4 Atendiendo a la distribución	4
1.5 Según el tamaño de la empresa	4
1.6 De acuerdo a su constitución	5
1.7 Legislación aplicable	6
1.8 Definición de empresas de tele-atención (call centers)	7
1.9 Tecnologías utilizadas	8
1.10 Las empresas de tele-atención como industrias de la subcontratación	8

1.11	Servicios que presta una empresa de tele-atención	9
1.11.1	Atención a clientes	9
1.11.2	Gestión de crédito	9
1.11.3	Información a clientes	10
1.11.4	Gestión de cobros	10
1.11.5	Información y ventas	10
1.11.6	Gestión de reclamaciones	10
1.12	Estructura organizativa	10
1.13	Factores que se consideran para seleccionar una localización	12
1.13.1	Laborales	12
1.13.2	Educación	13
1.13.3	Inmobiliarios	13
1.13.4	Conexiones	13
1.13.5	Gubernamentales	14
1.13.6	Mercadotecnia internacional	14
1.13.7	Organigrama	16

## **CAPÍTULO II**

### **AUDITORÍA EXTERNA**

2.1	Definiciones	17
2.2	Objetivos de la auditoría	18
2.3	Comprender la naturaleza de la entidad y su entorno	19
2.3.1	Marco relevante de la industria, legal y regulatorio y otros factores externos	19
2.3.2	Factores de la industria	19
2.3.3	Marco legal y regulatorio	20
2.3.4	Otros factores externos	21
2.4	Establecer nuestro equipo	21
2.5	Considerar los resultados de nuestros procedimiento de aceptación y continuidad del cliente y el compromiso	22
2.6	Determinar el alcance preliminar de la auditoría	23
2.7	Comunicar nuestras responsabilidades y el alcance preliminar de la auditoría	23
2.8	Naturaleza de la entidad	24
2.9	Selección y aplicación de las políticas contables de la entidad	25
2.10	Riesgo de negocio	26
2.11	Medición y revisión del desempeño financiero de la entidad	27
2.12	Procedimientos analíticos generales sobre información financiera y no financiera	27

2.13	Evaluación del control interno	28
2.14	Procedimientos de auditoría	30
2.15	Programa de auditoría	32
2.15.1	Definición	32
2.15.2	Objetivos de los programas de auditoría	34
2.15.3	Importancia de los programas de auditoría	35
2.15.4	Factores a considerar al momento de preparar el programa de auditoría	35

### **CAPÍTULO III**

#### **REVISION DE INFORMACION FINANCIERA INTERMEDIA**

3.1	Objetivo	37
3.2	Diferencia con auditoría	38
3.3	Norma de trabajo de revisión financiera intermedia 2410	39
3.4	Principios generales de una revisión de información financiera intermedia	40
3.5	Acuerdos de los trabajos de revisión financiera intermedia	41
3.6	Procedimientos básicos para una revisión financiera intermedia	42
3.7	Revisión de información financiera intermedia desempeñada por el auditor independiente de la entidad	45
3.7.1	Averiguaciones, procedimientos analíticos y otros procedimientos de revisión.	46

3.7.1.1	Evaluación de representaciones erróneas	49
3.7.2	El auditor que desempeña la revisión de la información financiera intermedia también desempeña una auditoría anual.	51
3.7.3	Representación de la administración	52
3.7.4	Responsabilidad del auditor por la información que se acompaña	53
3.7.5	Comunicación	54
3.7.6	Informe de la naturaleza, extensión y resultados de la revisión de información financiera intermedia	56
3.7.7	Desviación del marco de referencia de información financiera aplicable	58
3.7.7.1	Limitación en el alcance	59
3.7.7.2	Limitación en el alcance impuesta por la administración	59
3.7.7.3	Otras limitaciones en el alcance	60
3.7.8	Empresa en funcionamiento y faltas de certeza importantes	61
3.7.9	Otras consideraciones	62
3.7.10	Documentación	63

## **CAPÍTULO IV**

### **REVISIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA INTERMEDIA REALIZADA POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE A UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TELEATENCIÓN (CASO PRACTICO)**

4.1	Antecedentes de la empresa	64
4.2	Índice de papeles de trabajo	66
4.3	Solicitud de servicios	67
4.4	Propuesta de técnica de servicios	68
4.5	Propuesta económica	75
4.6	Aceptación de la propuesta de servicios por la Entidad	77
4.7	Carta Compromiso	78
4.8	Entendimiento del negocio y su entorno	81
4.9	Narrativas de flujos de transacciones	84
4.10	Revisión analítica	99
4.11	Memorándum de planeación	108
4.12	Programa de auditoría	112
4.13	Cédulas de marcas	114
4.14	Estados financieros de la empresa	115
4.15	Informe de revisión limitada sobre estados financieros intermedios	140
4.16	Carta de representación	165
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>173</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>174</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>175</b>

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mercado de negocios es tan dinámico, complejo y está en constante evolución. De acuerdo a estudios recientes, el contacto entre clientes y negocios se realizan a través de múltiples canales, en los cuales se encuentran la telefonía, correos electrónicos, redes sociales y mensajería en línea, todo esto se ha logrado a través de los centros de teleatención.

Guatemala no puede ser independiente a este fenómeno, ya que el sector de los servicios de teleatención se enfoca especialmente en el factor humano y especialmente en las personas que desean combinar estudios y trabajo.

Por tal razón el profesional de las Ciencias Económicas debe prepararse y aportar sus conocimientos en el desarrollo de dichos centros.

Como cualquier entidad lucrativa, los accionistas al inicio de cada periodo operacional se enfocan en la proyección de sus ingresos y resultados.

Todas las operaciones realizadas durante un periodo son reflejadas en los estados financieros de cada entidad a una fecha determinada, este es objeto a múltiples opiniones por parte de cada una de las direcciones, ya que el accionista solicita una justificación razonable al comportamiento financiero de la Compañía.

Para lo cual el accionista necesita obtener una conclusión u opinión, cuando corresponda, de los resultados obtenidos en un periodo determinado. Derivado a esto, el profesional de la contaduría pública y auditoría tiene la oportunidad de realizar un trabajo bajo las normas que apliquen, en la emisión de una conclusión u opinión de la información financiera de una entidad.

El presente trabajo de investigación constituye un medio de información y ayuda a reunir las principales variables que debe de tomarse en cuenta al momento de emitir una conclusión sobre la revisión de información financiera intermedia, que

no es más que la información financiera de una entidad en un periodo menor a 12 meses.

El capítulo I incluye una descripción sobre las generalidades de las empresas de servicios de teleatención. Recoge además, una breve descripción de los servicios que se prestan, así como la tecnología necesaria para que los mismos sean gestionados eficientemente.

El capítulo II, define la auditoría externa, una breve descripción de las normas básicas de la auditoría, los tipos de auditoría que existen y los dictámenes a emitir derivado de una auditoría externa; seguidamente en el capítulo III, trata sobre la norma específica para las revisiones de información financiera intermedia, el cual incluye la diferencia entre una auditoría y una revisión, los procedimientos mínimos y los tipos de conclusión a emitir.

Seguidamente se incluye el capítulo IV, se incluye un caso práctico de la revisión de información financiera intermedia a una empresa de teleatención, el cual incluye la planeación de la revisión, programa de revisión, entendimiento del control interno de la Compañía, papeles de trabajo, informe de auditoría y carta de representación o salvaguarda.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1 EMPRESA**

Según la real academia española se define como empresa a “la unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”.

Dependiendo del aspecto que se le considere se puede clasificar a la empresa de la siguiente manera:

### **1.2 DEPENDIENDO DEL ORIGEN DEL CAPITAL**

De acuerdo al origen de su capital y a quienes van dirigidas sus actividades, la empresa puede clasificarse en:

#### **1.2.1 Entidades públicas:**

Son empresas creadas por el gobierno para prestar servicios públicos. Son aquellas entidades que pertenecen al Estado, tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propios. Se crean mediante un decreto del ejecutivo, para la realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica.

En la literatura sobre empresa pública existe una amplia variedad de definiciones y acepciones de la misma. Por lo general tienden a señalar, en primer término, la propiedad parcial o total del capital por parte del Estado, en segundo, que esta participación está fundada en un fin específico y no es la de obtener algún tipo de lucro.

### **1.2.2 Entidades privadas:**

Son las empresas donde el capital es de personas privadas, éstas pueden ser nacionales o transnacionales, su fin es el lucro y su división depende del giro o actividad que realicen. (13:1)

### **1.2.3 Entidades mixtas**

Una empresa mixta es un tipo de empresa que recibe aportes capitales por parte de particulares y por parte del estado, ciudad, provincia. Por lo tanto no es una empresa de titularidad enteramente privada, ni enteramente pública, sino mixta.

## **1.3 DE ACUERDO AL TIPO DE INDUSTRIA**

### **1.3.1 Primarias**

Son todas aquellas que explotan tanto recursos naturales renovables como no renovables, hallándose dentro de este grupo a las empresas:

- **Extractivas:** Tienen como único fin explotar los diversos recursos naturales, como las mineras, pesqueras, madereras, petroleras, entre otros.
- **Mineras:** Este tipo de empresa se encuentra ligada a la extracción, producción y comercialización de los recursos minerales no renovables con el fin de obtener beneficios económicos.
- **Pesqueras:** Se encuentran ligadas a la extracción y explotación de las riquezas del mar y comprenden todas las actividades destinadas a capturar, cazar, segar, poseer, recolectar, conservar y utilizar todas las especies hidrobiológicas que tienen el mar como fuente de vida.
- **Agropecuarias:** Este sector está constituido por dos actividades, la Agrícola y la Ganadera o Pecuaria las cuales están constituidas por una

- actividad primaria productora, la cual puede llevarse a cabo en la tierra o no y una actividad secundaria de elaboración que puede llevarse a cabo en cualquier otro lugar, en este sector tiene espacio la producción de hortalizas, cereales, frutas, viñas y ganadería. La ganadería se refiere netamente a la actividad de criar animales para su posterior venta.
- Silvícolas: Estas tienen como fin explotar y cosechar los bosques nativos como plantaciones, regenerar y proteger los bosques, tanto como para recolectar sus productos como también realizar actividades de forestación, plantación, replante, conservación de bosques y zonas forestadas. (15:2)

### **1.3.2 Secundarias**

Dentro de esta clasificación se agrupan las siguientes:

- **Manufactureras:** Son todas aquellas que tienen como fin elaborar o convertir materias primas, productos semielaborados y productos terminados, con la finalidad de negociarlos en el mercado nacional o internacional, pudiendo hacer mención de las siguientes: empresas que producen bienes de producción, teniendo como finalidad satisfacer la demanda de empresas de consumo final, y empresas que producen bienes de consumo final, siendo éstas las que se alimentan de las empresas que producen bienes de producción.
- **De Construcción:** Son todas aquellas que realizan obras públicas y privadas, como la construcción de calles, carreteras, casas, edificios.
- **Comerciales:** Dice de todas aquellas que se dedican propiamente al comercio, siendo su función principal la compra-venta de productos terminados en donde participan dos intermediarios que son el productor y el consumidor.
- **De servicio:** Son todas aquellas que realizan una actividad comercial, productiva y prestadora de servicios con fines de lucro.

- De Servicios Financieros: Son todas aquellas que realizan una actividad comercial, prestadora de servicios de intermediación relacionados con el ámbito de generación de valor a través del dinero. A manera de ejemplo se tiene a los bancos e instituciones financieras, la oferta y contratación de seguros, las administradoras de fondos generales, de pensiones mutuos, para la vivienda, de inversión; el mercado de valores, y (23:1)
- Otros servicios financieros tales como factoring, leasing y casas de cambio. (15:41)

#### **1.4 ATENDIENDO A LA DISTRIBUCIÓN**

- Mayoristas: son empresas que efectúan ventas a gran escala y que distribuyen a entidades revendedoras.
- Minoristas o detallistas: son los que venden productos al menudeo, o al detalle al consumidor.
- Comisionistas: se dedican a vender mercancías que los productores les dan a consignación, percibiendo por esta función una ganancia o comisión.

#### **1.5 SEGÚN EL TAMAÑO DE LA EMPRESA:**

De acuerdo al tamaño de la empresa se dice que ésta puede ser pequeña, mediana o grande. Para poder distinguir entre una y otra existen ciertos criterios que permiten diferenciarlas y determinar qué tipo de empresa es. Entre los criterios que más se utilizan para hacer tal distinción se pueden mencionar los que a continuación se listan:

- Financiero: el tamaño de la empresa se determina con base en el capital.

- Personal: este enfoque establece que una empresa pequeña es aquella en la que hay menos de 250 empleados y mediana a la que tiene entre los 250 y 1000 trabajadores; grande es la que tiene o se compone por más de 1,000 trabajadores.
- Producción: este enfoque califica las empresas dependiendo del modo de maquinación. Una empresa pequeña es aquella en la que el trabajo del hombre es decisivo o sea que su producción es artesana, en ocasiones puede estar mecanizada pero generalmente la máquina es obsoleta y requiere de mucha mano de obra.
- Teleatención: es un canal de comunicación constante con clientes a un menor costo que la interacción personal, que permite cubrir desde una preventa hasta una postventa.
- Ventas: establece el tamaño de la empresa con relación al mercado que la empresa obtiene en el monto de sus ventas. (13:4)

## **1.6 DE ACUERDO A SU CONSTITUCIÓN:**

De acuerdo con el régimen jurídico en que se constituya la empresa, según el Código de Comercio, éstas pueden ser:

- Comerciantes individuales
- Comerciantes sociales o sociedades mercantiles:
  - a. Sociedad Colectiva
  - b. Sociedad en Comandita Simple
  - c. Sociedad de Responsabilidad Limitada
  - d. Sociedad Anónima
  - e. Sociedad en Comandita por acciones

## 1.7 LEGISLACIÓN APLICABLE

Refiriéndose de manera específica a las empresas de teleatención, estas se encuentran afectados directamente, por un sin número de leyes y normas legales pudiéndose nombrar las siguientes:

**Constitución Política de la República de Guatemala**, en su artículo 43, establece: “Libertad de industria, comercio y trabajo. Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes”.

**Código de Comercio (Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas)** Los comerciantes están obligados a llevar contabilidad en forma organizada de acuerdo con el sistema de partida doble usando principios de contabilidad generalmente aceptados. Para este efecto deberán llevar los siguientes libros o registros:

1. Inventarios;
2. De primera entrada o diario;
3. Mayor o centralizador;
4. De Estados Financieros de igual forma los libros y registros deben operarse en español y las cuentas en moneda nacional.

**Código Tributario (Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas)** Las normas de este Código son de derecho público y fueron creadas para uniformar los procedimientos y otras disposiciones que son aplicables en forma general a cualquier tributo y para evitar la contradicción, repetición y falta de técnica legislativa en las leyes ordinarias.

**Código de trabajo (Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas).** Empleador, patrono es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

**Ley de Actualización Tributaria - Libro I (Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas)** Se decreta un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en este libro, sean éstos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país.

El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas, y se determina de conformidad con lo que establece el presente libro.

**Ley de Impuesto al Valor Agregado (Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas)** Se determina un impuesto que se debe adicionar al valor de la venta de bienes, prestación de servicios, importaciones, arrendamientos así como otros actos de traslado de dominio de los bienes, establece también la emisión de facturas y otros títulos de crédito para comprobar el cumplimiento de dicha ley.

**Ley del Impuesto de Solidaridad (Decreto 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala)** Se establece un impuesto a cargo de las personas individuales o jurídicas que realicen actividades mercantiles o agropecuarias y cualquier otra actividad de lícito comercio que obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos.

**La ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**, establece la obligación que tienen las empresas con empleados, de pagar las cuotas patronales y laborales al IGSS, IRTRA e INTECAP.

## **1.8 DEFINICIÓN DE EMPRESAS DE TELEATENCIÓN (CALL-CENTERS)**

Una empresa de tele-atención es un área donde agentes, asesores, supervisores o ejecutivos, especialmente entrenados, realizan llamadas y/o reciben llamadas desde o hacia: clientes (externos o internos), socios comerciales, campañas asociadas u otros.

También son denominados “centros de llamadas” los operadores por una compañía proveedora de servicios que se encarga de administrar y proveer soporte y asistencia al consumidor según los productos, servicios o información solicitada. También se realizan llamadas en función de implementar las ventas y cobranzas de las empresas.

## **1.9 TECNOLOGÍAS UTILIZADAS**

Las tecnologías tradicionales que se ocupan en las empresas de tele-atención son las siguientes:

- Infraestructura telefónica (computador, teléfonos, voz sobre IP, diademas o cintillos).
- Infraestructura de datos (computadoras, bases de datos, CRM)
- Distribuidor automático de llamadas entrantes
- Sistema de respuesta interactiva de Voz (IVR)
- Grabador de llamadas
- Marcador o discador, asistido, progresivo o automático y predictivo; si se trata de un centro de tele-atención de salida.

La inteligencia artificial ha dado lugar a nuevas tecnologías también de reciente adopción, como por ejemplo: el reconocimiento de voz, la síntesis de voz y un sistema híbrido con humanos que se conoce como reconocimiento de voz asistido.

## **1.10 LAS EMPRESAS DE TELEATENCIÓN COMO INDUSTRIA DE LA SUBCONTRATACIÓN**

Muchas empresas buscan externalizar los centros de llamadas y es así como se ha generado una industria en torno a esta actividad. El surgimiento de empresas especializadas y la contratación de sus servicios, muchas veces fuera de las fronteras, son algunos de los efectos de la subcontratación.

Los factores críticos para la ubicación de un centro de llamados son: la disponibilidad, educación y costo del recurso humano, además de la infraestructura de comunicaciones. Es por ello, que usualmente los centros de llamadas se instalan en ciudades universitarias o capitales de países donde abundan los jóvenes.

Irlanda, en los años 1990, emergió como el destino europeo de los centros de llamadas, por sus bajos costos y abundante fuerza de trabajo. Irlanda aprovechó su situación y dictó normas que incentivaron la instalación de estos centros operativos en el país.

India y Filipinas son dos de los destinos preferidos para instalar centro de llamadas para los mercados de habla inglesa en Europa, Norte América y Oceanía. Su gran cantidad de angloparlantes, su fuerza de trabajo educada y sus bajos costos, los posicionan en el primer lugar indiscutido de la externalización de llamadas.

## **1.11 SERVICIOS QUE PRESTA UNA EMPRESA DE TELEATENCIÓN**

### **1.11.1 Atención a clientes**

El servicio de atención al cliente gestiona las llamadas recibidas y activas proporcionando información y atendiendo sugerencias, peticiones y reclamaciones relativas a los productos / servicios durante todo el ciclo de vida del cliente a través de múltiples canales.

### **1.11.2 Gestión de crédito**

Solución enfocada en los emisores y adquirentes para la gestión de tarjetas de crédito y débito.

Cubre todos los procesos de la cadena de valor de los emisores y adquirentes de tarjetas de débito y crédito, incluyendo las ventas, análisis de crédito, gestión de

uso, solicitudes y reclamaciones, así como de los procesos de recobro. Para adquirentes también provee el soporte técnico.

### **1.11.3 Información a clientes**

Engloba el envío de los más diversos tipos de datos, desde el estado de las carreteras, el valor de la cotización de acciones ya sea en el país o en el extranjero, la previsión del tiempo hasta el resultado de un sorteo.

### **1.11.4 Gestión de cobros**

Servicio diseñado para que los clientes puedan disminuir los índices de morosidad, integrando la gestión a través de teleoperadores (cobro telefónico) y recursos tecnológicos (como envío automático de avisos).

### **1.11.5 Información y ventas**

El objetivo es vender el producto, poniéndose en contacto con los potenciales clientes para realizar la venta de productos o servicios.

### **1.11.6 Gestión de reclamaciones**

Este servicio está orientado a la prevención y gestión de los procesos de reclamaciones en todos los segmentos del mercado, en especial en aquellos sectores con más volumen. Dentro de la gestión se incorpora la atención y solución a demandas de los clientes finales y de igual forma a los órganos regulatorios.

## **1.12 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

La estructura organizativa de este tipo de empresas depende del tamaño de la misma; sin embargo, la estructura básica se describe a continuación:

## **Supervisores**

Al realizar la gestión del centro de llamadas, el supervisor debe estar capacitado para generar reportes e informes de: cantidad de llamadas contestadas y rechazadas.

- Cantidad de llamadas perdidas y desbordadas.
- Tiempo promedio de espera.
- Nivel de servicio.
- Duración de llamadas.
- Nivel de ocupación de los agentes.
- Al mismo tiempo debe poder realizar un 'monitoreo en tiempo real' de la cantidad de: Agentes y sus Estados.
- Llamadas en cola.
- Líneas telefónicas ocupadas

## **Coordinadores**

Mediante una consola de administración el coordinador debe poder realizar las siguientes actividades:

- Cargar y conectarse con bases de datos.
- Segmentar y definir uso de las bases de datos.
- Asignar tareas a agentes y supervisores.
- Registrar agentes y supervisores con permisos.
- Monitorear gestión de agentes y supervisores.
- Verificar tareas realizadas por agentes y supervisores.

- Medir avances del trabajo por campaña.
- Medir productividad del trabajo por campaña.
- Análisis estadístico de tendencias en el servicio ofrecido.
- Minería de datos sobre la gestión por agentes.
- Creación de guion y formulario para agentes.
- Creación de campañas.
- Plantillas de tele-ventas, tele-mercadeo, tele-cobranzas, servicio al cliente y mesa de ayuda.
- Asignar tareas a agentes y supervisores.

### **1.13 FACTORES QUE SE CONSIDERAN PARA SELECCIONAR UNA LOCALIZACIÓN**

#### **1.13.1 Laborales**

Si su comunidad posee una tasa de desempleo baja, esto es un factor contraproducente cuando es necesario reclutar agentes. ¿A quiénes se contrata como agentes?: amas de casa, estudiantes con horarios flexibles, trabajadores de medio tiempo, etc. Se debe detectar una comunidad o región que asegure calidad y continuidad de recursos humanos. Continuidad implica que la fuerza laboral debe ser lo suficientemente grande como para proveer de un flujo constante de trabajadores, capaz de resistir los picos de trabajo sin sacrificar calidad. Además, se deben tener en cuenta ciertos factores demográficos.

Es importante tener una alta tasa de personas jóvenes en el área de localización. No debe olvidarse que no se trata de los típicos trabajadores de nueve a cinco, sino de individuos con gran flexibilidad de horarios y trabajo.

### **1.13.2 Educación**

Cuanto más diversificada sea la oferta universitaria de una comunidad, más atractiva será la localización de personal capacitado. Utilizar estudiantes universitarios es una decisión estratégica dentro del armado de la fuerza de trabajo de un call center. Los factores que hay que tener en cuenta son los siguientes: bajo costo, historial académico, flexibilidad. Sin embargo, es importante considerar que el estudiante piensa primero en su estudio y luego en su trabajo. Por ello, es deseable una combinación de perfiles e incentivar con capacitaciones para tener una mejor gestión del desempeño.

### **1.13.3 Inmobiliarios**

Existen diferentes lugares dónde establecerse. Puede ser lejos de la ciudad en un edificio especial para ello, o en una vieja fábrica remodelada o un grupo de oficinas en desuso. Un centro de tele atención tiene otra ventaja: puede ubicarse prácticamente en cualquier lado. También deben tenerse en cuenta diferentes factores ergonómicos, como ventanas, estacionamiento y transporte cercano, que son importantes para generar una mayor concentración en los representantes.

### **1.13.4 Conexiones**

Éste es el factor que genera el cuello de botella en un call center. El ancho de banda es la restricción más importante a su actividad. Si no se cuenta con buena conectividad será necesario pensar en otra localización. Deberá tener algún tipo de alianza o acuerdos con las empresas de telecomunicación. Dos aspectos importantísimos son la estabilidad de la infraestructura (poder manejar tráfico pesado) y la innovación de la tecnología (analógico, ISDN, IP).

### **1.13.5 Gubernamentales**

Contar con subsidios para la actividad que se desea desarrollar incrementa el atractivo del lugar seleccionado para instalarse. Las medidas más comunes que impulsan las municipalidades o los gobiernos son los siguientes:

- Reducción de impuestos.
- Crédito o subsidios a la creación de trabajo.
- Subsidios destinados al reentrenamiento de personas desocupadas.
- Exonerar de impuestos a este tipo de industrias.

### **1.13.6 Mercadotecnia internacional**

Ciertos usuarios de call center (por ejemplo, hoteles, líneas aéreas, tarjetas de crédito, empresas de alta tecnología) han globalizado sus servicios. Todos estos usuarios toman esta decisión basándose en una estrategia de servicio al cliente tratando de tener una ventaja competitiva y sobre todo promover el crecimiento de sus carteras de clientes. Aunque parezca poco importante, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos: Responder las

- Llamadas en el idioma correcto.
- Cobrar en la moneda correcta.
- Mantener la neutralidad idiomática del discurso.

Tendencias en el mercado de atención al cliente

Teniendo en cuenta el actual contexto, en los próximos años se prevé un crecimiento global ligeramente inferior al de años anteriores, motivado por:

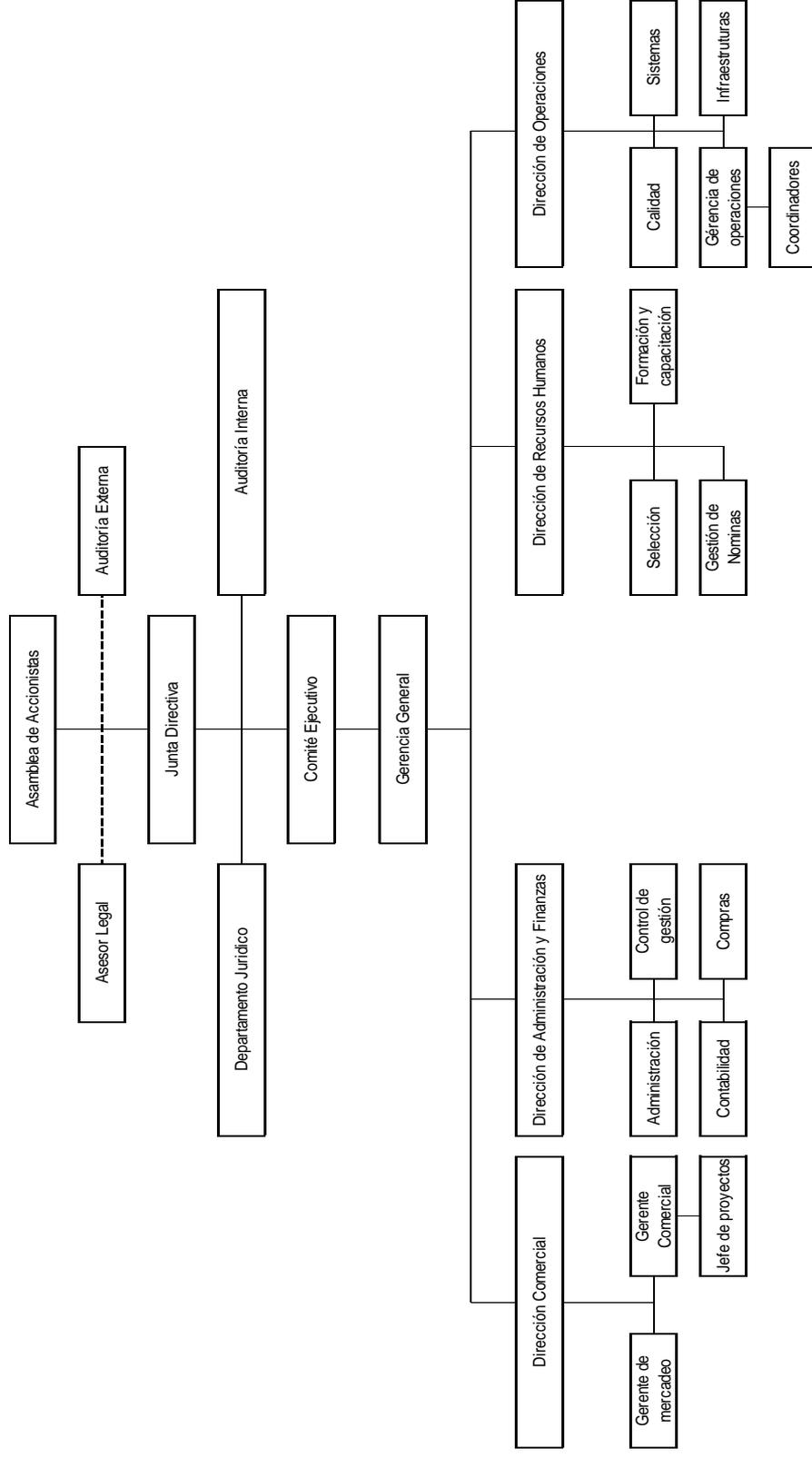
Necesidades de reducir costos, entre las medidas adoptadas por los clientes para abordar este reto, destacamos la ampliación de servicios fuera de plaza, el

aumento de la automatización y la integración de modelos más rentables para prestar servicios, incorporando soluciones más rentables.

La modernización tecnológica, el incremento en el uso de tecnologías de consumo masivo como los teléfonos inteligentes y mayores niveles de interfaces de autoservicio, con lo que disminuyen los costos de soporte de estos servicios.

Muchas compañías están comenzando a ver la externalización de los servicios como una ventaja estratégica que les permite ser más ágiles, rápidas y mejores en el momento de innovar y adaptarse a entornos cambiantes.

### 1.13.7 Organigrama



Fuente: Elaboración propia con el trabajo realizado

## CAPÍTULO II

### AUDITORÍA EXTERNA

#### 2.1 DEFINICIONES

##### a) Auditoría

“Examen sistemático de los estados financieros, registros y transacciones relacionadas para determinar la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, a las políticas de dirección y a los requerimientos establecidos”. (4:4)

Para realizar una auditoría con éxito, se necesita llevar a cabo cada uno de los pasos que se encuentran descritos a lo largo de los procedimientos que detallan las Normas Internacionales de Auditoría.

##### b) Auditoría Externa:

“Es el examen independiente que realiza el Contador Público y Auditor de los Estados Financieros, de cualquier entidad, lucrativa o no, sin importar su tamaño o forma legal, cuando tal examen se lleva a cabo con el objeto de expresar una opinión sobre dicha información”. (4:9)

La auditoría externa tiene que ser realizada por un Contador Público y Auditor independiente, de tal forma que este pueda emitir su opinión en forma totalmente libre, sin influencia de ninguna naturaleza, por tal razón esta revisión muestra con extrema certeza la razonabilidad de los estados financieros o del área evaluada.

Debe considerarse que no importa que sea una empresa quien solicite y cancele los honorarios por los servicios prestados del auditor independiente, ya que es el auditor el principal responsable ante el público que confía en su opinión sobre la razonabilidad de las aseveraciones presentadas en los estados financieros.

**c) Auditor externo:**

El auditor externo es también llamado Auditor Independiente y lo podemos denominar como el Contador Público y Auditor o despacho de profesionales de esta rama que realizan auditorías a entidades financieras comerciales y no comerciales.

“Contador Público y Auditor, que en forma independiente comprueba y fiscaliza las actividades comerciales establecidas en los libros y registros de una contabilidad, con la finalidad de expresar su opinión razonable sobre la autenticidad de los estados financieros emanados de aquella”. (4:9)

**2.2 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

De acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS), “El objetivo principal de la auditoría de estados financieros, es facultar al auditor para expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados, respecto de todo lo importante, de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable”. (4:14)

Para formar una opinión de auditoría sobre los estados financieros, se establecen objetivos para obtener evidencia suficiente y competente, sobre si las aseveraciones de los estados financieros carecen de errores e irregularidades, que serían significativos para los estados financieros tomados en conjunto.

Se definen los objetivos de auditoría con respecto a aquellas aseveraciones que corresponden a saldos de cuenta y clases de transacciones significativas de los estados financieros.

Un objetivo de auditoría es obtener evidencia sobre un conjunto de aseveraciones relacionadas de los estados financieros. Al más simple nivel, nuestros objetivos de auditoría son paralelos a las afirmaciones de la gerencia.

## **2.3 COMPRENDER LA NATURALEZA DE LA ENTIDAD Y SU ENTORNO**

La comprensión sobre la entidad y su entorno en base a lo que se indica en la NIA 315, se obtiene de igual forma un conocimiento sobre los siguientes asuntos:

- El marco relevante de la industrial, legal y regulatorio y otros factores externos
- La naturaleza de la entidad
- La selección y aplicación de políticas contables de la entidad
- Los objetivos y estrategias de la entidad
- La medición y revisión del desempeño financiero de la entidad
- La información financiera y no financiera de la entidad por medio de la ejecución de procedimientos analíticos generales. (4:315)

### **2.3.1 Marco relevante de la industria, legal y regulatorio y otros factores externos**

La comprensión del marco de la industria, legal y regulatorio y otros factores externos como indica la NIA 315 ayudan a identificar factores de riesgo con respecto a las oportunidades y presiones que enfrenta la entidad.

La industria en la cual opera la entidad puede dar lugar a factores de riesgo resultantes de la naturaleza de la propia entidad o del grado de regulación. Con base en los factores de riesgo identificados, debe de considerarse la participación de un miembro del equipo con la experiencia y los conocimientos relevantes suficientes para apoyar en la ejecución de las evaluaciones de riesgo.

### **2.3.2 Factores de la industria**

La importancia de la comprensión de los factores de la industria para determinar su efecto en la naturaleza de la entidad y su entorno es significativo para cualquier auditoría.

Por ejemplo, consideraciones:

- El entorno competitivo, tal como el mercado y la competencia, incluyendo la demanda, la capacidad y competencia en precios, y la actividad cíclica o de temporada.
- Las relaciones con proveedores y clientes, tales como contratos y tipos de proveedores y clientes (ej. partes relacionadas, grupos de compra unificados)
- Desarrollos tecnológicos, tales como tecnologías de productos relacionados con productos de la entidad, suministro de energía y costo.

### **2.3.3 Marco legal y regulatorio**

La comprensión del marco legal y regulatorio, y cómo cumple la entidad con dicho marco, ayuda a identificar los riesgos de aseveración equívoca material para los estados financieros debido al incumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones.

- La obtención de una comprensión de las leyes y regulaciones que determinan directamente los importes reportados y las revelaciones en los estados financieros. (4:250)
- La obtención de una comprensión de las políticas y procedimientos de la entidad respecto al cumplimiento con leyes y regulaciones
- Indagar la gerencia y en su caso con quienes están a cargo del gobierno corporativo, en cuanto, si la entidad está cumpliendo con las leyes y regulaciones que pueden tener un efecto material sobre los estados financieros. (4:250)
- La inspección a la correspondencia, si existe, con las autoridades correspondientes otorgantes de licencias o reguladoras. (4:250)

### **2.3.4 Otros factores externos**

La comprensión de otros factores externos como lo indica la NIA 315 que puedan afectar la naturaleza de la entidad y su entorno, tales como, competidores, condiciones económicas generales, tasas de interés, disponibilidad de financiamiento e inflación o revalorización monetaria.

Además, se reconoce, que dentro de la creciente globalización de negocios, los factores externos no están limitados al entorno nacional.

### **2.4 ESTABLECER NUESTRO EQUIPO**

El establecimiento del alcance preliminar de la auditoría como se indica en la NIA 300, es necesario para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los recursos requeridos para ejecutar la auditoría o revisión.

El equipo de auditoría debe de tener las siguientes cualidades:

- Comprensión y experiencia práctica en auditorías de naturaleza y complejidad similares, mediante capacitación y participación apropiadas.
- Comprensión de las normas profesionales y los requerimientos regulatorios.
- Apropiado conocimiento técnico, incluyendo conocimiento de tecnología relevante para el compromiso.
- Conocimiento de los sectores de la industria en los cuales opera la entidad.
- La capacidad para aplicar el juicio profesional.
- Comprensión de las políticas y procedimientos de control de calidad.

Establecer equipo:

La importancia de la oportunidad de la asignación del recurso humano para las auditorías

- Debe de prepararse los presupuestos de tiempo para la determinación de los requerimientos de recursos y los cronogramas de tiempo

El equipo debe de obtener un balance apropiado de habilidades/destrezas, experiencia y competencia dentro del equipo, considerando:

- El tamaño y complejidad del compromiso.
- La disponibilidad de personal.
- Las habilidades/destrezas especializadas requeridas.
- La oportunidad de la ejecución del trabajo.
- La continuidad y rotación periódica de los miembros del equipo.
- Las oportunidades de capacitación en el trabajo (on-the-job coaching).
- Situaciones donde pueden existir posibles problemas de independencia y conflictos de intereses (ej., considerando si los miembros del equipo tienen ciertos familiares empleados por la entidad).

Debe de considerarse la experiencia y capacitación de los miembros del equipo en relación con la complejidad y otros requerimientos del compromiso.

Debe de determinarse la administración, supervisión y dirección requeridas en el equipo del compromiso. La identificación de aquellos miembros del equipo con responsabilidad por estas actividades.

## **2.5 CONSIDERAR LOS RESULTADOS DE NUESTROS PROCEDIMIENTOS DE ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DEL CLIENTE Y EL COMPROMISO**

“Al inicio de cada auditoria, se evalúan los resultados de procedimientos, aceptación, continuidad del cliente y el compromiso para determinar el efecto de las evaluaciones de riesgo y estrategia de auditoría”. (4:300)

El objetivo de esto se detalla a continuación:

- Determinar que estos procedimientos han sido completados

- Confirmar que la decisión de aceptar o continuar con el cliente y el compromiso continúa siendo apropiada.
- Tratar en la estrategia de auditoría, los asuntos surgidos durante el proceso de aceptación o continuidad que indiquen riesgos potenciales de aseveración equívoca material

Las políticas de aceptación y continuidad del cliente y el compromiso son un elemento fundamental de sistemas generales de administración de riesgos y control de calidad.

## **2.6 DETERMINAR EL ALCANCE PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA**

La determinación del alcance de la auditoría es un proceso repetitivo. El alcance de la auditoría se desarrollará durante las etapas de planeación e identificación de riesgos y de estrategia y evaluación de riesgos del compromiso según se detalla en la NIA 300. El alcance de la auditoría puede necesitar ser revisado a medida que se ejecuten procedimientos de auditoría o a medida que ocurren cambios en la entidad y en el entorno en el cual ésta ópera. El alcance de auditoría depende de requerimientos regulatorios, incluyendo requerimientos locales específicos, las expectativas de la entidad, los requerimientos profesionales y los tipos de informes que se requieran.

## **2.7 COMUNICAR NUESTRAS RESPONSABILIDADES Y EL ALCANCE PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA**

Una vez que se hayan acordado los términos del compromiso con quienes están a cargo del gobierno corporativo y la gerencia, se comunica la comprensión de los requerimientos del servicio.

La comunicación del alcance o procedimientos de auditoría no debe ser tan explícita que alerte a la gerencia en cuanto a los límites para la ejecución de

pruebas o permita que la gerencia desvíe la atención de las áreas de riesgo potencial o que preocupen al auditor.

La comunicación puede ser en la forma de una carta formal, presentación u otra forma de comunicación. Esta comunicación no reemplaza a la carta de compromiso, aunque con base en los requerimientos regulatorios locales, podría ser combinada con la carta de compromiso. Su propósito es resumir los resultados de las discusiones con la gerencia y con quienes están a cargo del gobierno corporativo, y aquel personal clave que es afectado directamente por nuestros servicios de auditoría.

## **2.8 Naturaleza de la entidad**

Obtener comprensión de la naturaleza de la entidad, sobre:

- Sus operaciones
- Sus estructuras de propiedad y gobierno corporativo
- Los tipos de inversiones que la entidad está haciendo y planea hacer, incluyendo inversiones en entidades de propósito específico, entidades no consolidadas, negocios conjuntos.
- La forma en que la entidad está estructurada y cómo está financiada.

(4:315)

Comprender la naturaleza de la entidad como detalla la NIA 315 apoya al auditor para asuntos tales como:

- Si la entidad tiene una estructura compleja (ej., subsidiarias y otros componentes en diferentes localidades). Las estructuras complejas con frecuencia contienen aspectos que pueden dar lugar a riesgos de aseveración equívoca material. Tales aspectos pueden incluir si el crédito mercantil, los negocios conjuntos, las inversiones o las entidades de propósito específico están apropiadamente justificados.

- Si la entidad tiene transacciones fuera del curso normal de los negocios (incluyendo aquéllas con partes relacionadas) que son significativas y pueden dar lugar a riesgos de aseveración equívoca material.
- La propiedad y las relaciones entre propietarios y otras personas o entidades. Esta comprensión ayuda a determinar si las transacciones entre partes relacionadas han sido identificadas y justificadas apropiadamente.

Utilizamos nuestra comprensión sobre la entidad y su entorno para determinar si hay transacciones significativas fuera del curso normal de negocios de la entidad y evaluar su efecto sobre los estados financieros.

## **2.9 Selección y aplicación de las políticas contables de la entidad**

La comprensión del proceso de selección y aplicación de políticas contables por parte de la entidad como indica la NIA 315, incluyendo las razones por cambios en las políticas contables.

La evaluación de las políticas contables de la entidad si son apropiadas para su negocio y consistentes con el marco aplicable de reporte de información financiera y las políticas contables utilizadas en la industria en la cual opera la entidad. (4:540)

La comprensión del proceso de selección y aplicación de políticas contables de la entidad para ayudar en la identificación de los factores de riesgo que pueden existir en la entidad.

Obtener comprensión y consideraciones de los factores:

- Los métodos que utiliza la entidad para contabilizar transacciones significativas e inusuales
- El efecto de políticas contables significativas en áreas controversiales o emergentes, para las cuales hay una falta de guías o consensos

autorizados (ej., reconocimiento de ingresos, contabilización de valores razonables, contabilización de pagos con base en acciones)

- Cambios en las políticas contables de la entidad y las razones para tales cambios
- Normas de reporte de información financiera y leyes y regulaciones que son nuevas para la entidad, incluyendo cuándo y cómo adoptará la entidad tales requerimientos

La selección y aplicación de políticas contables es un tema de juicio profesional para la gerencia y se realiza con base en las operaciones del negocio, el entorno regulatorio en el cual opera la entidad, o las prácticas del sector de la industria. La selección de políticas contables y cómo se aplican puede variar y, por lo tanto, puede dar lugar a riesgos de aseveración equívoca material en los estados financieros.

## **2.10 RIESGO DE NEGOCIO**

Los riesgos de negocio, son riesgos que enfrenta, una entidad durante la ejecución de sus operaciones según la NIA 315. Los riesgos de negocio pueden surgir de cambios, complejidad o la falta de reconocimiento de la necesidad de un cambio.

Por ejemplo:

- Falla en el desarrollo de nuevos productos o servicios
- Un mercado que, aunque se encuentre exitosamente desarrollado, es inadecuado para soportar un producto o servicio
- Defectos en un producto o servicio que pueden resultar en pasivos y riesgo en la reputación.

La comprensión de los riesgos de negocio que enfrenta la entidad aumenta la probabilidad de identificar riesgos de aseveración equívoca material, muchos riesgos de los negocios tendrán efectos en los estados financieros. Sin embargo,

el auditor tiene la responsabilidad de identificar o evaluar todos los riesgos de negocio, porque no todos los riesgos de negocio dan lugar a riesgos de aseveración equívoca material.

## **2.11 MEDICIÓN Y REVISIÓN DEL DESEMPEÑO FINANCIERO DE LA ENTIDAD**

Comprensión de la medición y revisión del desempeño financiero de la entidad para asistirnos en la identificación de los factores de riesgo que puedan existir en la entidad. (4:315)

La gerencia y otras personas medirán y revisarán los indicadores de desempeño en base a lo que indica la NIA 315, que consideren importantes para verificar si el desempeño del negocio cumple los objetivos establecidos. Las medidas de desempeño, externas o internas (tales como factores críticos de éxito), crean presiones sobre la entidad. Estas presiones a su vez pueden motivar a la gerencia a tomar acciones con la finalidad de mejorar el desempeño del negocio o para presentar incorrectamente los estados financieros.

Por consiguiente, una comprensión de las medidas de desempeño de la entidad nos asiste a determinar si existen presiones para lograr objetivos de desempeño. Estas presiones pueden llevar a la gerencia a presentar incorrectamente los estados financieros y a incrementar los riesgos de aseveración equívoca material, incluyendo aquellos provenientes de fraude.

## **2.12 PROCEDIMIENTOS ANALÍTICOS GENERALES SOBRE INFORMACIÓN FINANCIERA Y NO FINANCIERA**

Ejecución de procedimientos analíticos generales sobre información financiera y no financiera de la entidad, y se complementan con indagaciones a la gerencia operativa y financiera. (4:526)

Los procedimientos analíticos generales como se detallan en la NIA 520 ayudan a identificar la existencia de transacciones inusuales, eventos, cifras, relaciones o tendencias en montos clave de los estados financieros, indicadores de desempeño o relaciones financieras. Estas fluctuaciones o cambios inusuales nos ayudan a identificar factores de riesgo que pueden dar lugar a riesgos de aseveraciones equívocas materiales. La identificación de relaciones inusuales o inesperadas ayuda a identificar riesgos de aseveración equívoca material proveniente de fraude.

Debido a que asuntos relacionados con el reconocimiento de ingresos con frecuencia son la fuente de casos identificados de fraude, se ejecuta procedimientos analíticos en relación con los ingresos con el objetivo de identificar cambios inusuales o inesperados en las cuentas de ingresos o en las cuentas relacionadas. Comprensión de las políticas contables de la entidad para registrar los ingresos, y las guías técnicas aplicables que cubren estos temas. (4:240)

## **2.13 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

El control interno son todas las políticas y procedimientos utilizados por la administración de una empresa para ayudar a lograr el objetivo de la administración de obtener tanto como sea posible según lo que indica la NIA 315, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la acumulación de políticas administrativas, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de errores e irregularidades, la integridad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable. (1:39)

Se puede decir también que el control interno es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y otros empleados de una empresa, para proporcionar seguridad razonable y algunos objetivos tales como promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios; proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido,

irregularidad o acto ilegal; elaborar información financiera válida y confiable, presentada oportunamente; cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales. (1:39)

Se pueden mencionar infinidad de definiciones de control interno, pero el Instituto Americano de Contadores Públicos y Auditores lo define así: “El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una empresa para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las políticas ordenadas por la Gerencia”. (1:40)

La evaluación del control interno, es realizar una operación objetiva del mismo, esta evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados de algunas pruebas realizadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando y aplicando correctamente, los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección o gerencia de la empresa, para salvaguardar sus activos y para hacer eficientes sus operaciones.

Antes de evaluar el control interno, se tiene que investigar si estos controles existen y en qué medida como indica la NIA 315, en base a lo anterior se determinaran que pruebas se van a aplicar para obtener la evidencia necesaria, esto en cuanto a la cantidad, momento de aplicación y tipo de prueba, ya que estas se realizan dependiendo al grado de confianza que nos merezca el control interno.

“La evaluación del control interno se puede realizar mediante los siguientes métodos:

Método descriptivo: También es denominado como narrativo y consiste en realizar una descripción detallada de las características del control de actividades

y operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables y la información financiera.

Este método es detallado y analítico, por tal razón es ideal para ser aplicado a pequeñas empresas de bajo volumen de operaciones. También es aconsejable utilizarlo en empresas que cuentan con un control interno deficiente que haga necesario realizar una descripción detallada de las operaciones que se realizan.

- Método de cuestionario: En este método se utilizan una serie de preguntas las cuales deben ser preparadas técnicamente y separadas por áreas de operaciones.

Estas preguntas son preparadas en forma clara y sencilla para que sean fácilmente comprensibles a las personas que se les solicitará que las respondan.

Esto significa que dependiendo el área consultada así deberá ser elaborado dicho cuestionario.

- Método de gráficas de flujo o flujogramas: Consiste en presentar por medio de gráficas de flujo, las operaciones del área que se desea evaluar, esta representación da la facilidad de verificar visualmente los movimientos que se desarrolla en una operación y permite captar más fácilmente su desarrollo, simplificando de esta manera la evaluación del control interno”.(4:323)

## **2.14 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA**

El Contador Público y Auditor independiente se puede desempeñar en distintas actividades o trabajos gracias a su diversidad de conocimientos técnicos, pero su principal actividad es la auditoria de estados financieros, y esta se realiza dentro del marco de los principios de contabilidad aplicados en forma consistente.

Para la realización de cualquier trabajo de auditoría, tanto en Guatemala como en cualquier parte del mundo, son numerosos los elementos que debe tener en consideración el Contador Público y Auditor; dentro de estos elementos son fundamentales los procedimientos de auditoría, de acuerdo con el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala y lo define como el: “Conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hecho y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen mediante los cuales el contador público obtiene las bases para fundamentar su opinión”. (4:12)

La NIA 330 Se refiere a los procedimientos de auditoría así: “El auditor deberá diseñar y desempeñar procedimientos adicionales de auditoría cuya naturaleza, oportunidad y extensión, respondan a los riesgos evaluados de representación errónea de importancia relativa al nivel aseveración. El propósito es proporcionar un vínculo claro entre la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos adicionales de auditoría del auditor y la evaluación del riesgo”. (4:330)

Con base en los procedimientos de auditoría desempeñados y la evidencia de auditoría obtenida, el auditor deberá valorar si las evaluaciones de los riesgos de representación errónea de importancia relativa al nivel de aseveración siguen siendo apropiados”. (4:336)

- Objetivos de los procedimientos de auditoría:  
Los objetivos de los procedimientos, son dirigir el trabajo de Contador Público y Auditor de manera técnica y profesional, con el fin de obtener los resultados de una auditoría, que fundamentará su opinión sobre los estados financieros y los resultados de operación a un fecha determinada o período específico.
- Alcance de los procedimientos de auditoría:

En las empresas existen operaciones que son de características repetitivas y en conjunto forman cantidades numerosas de operaciones individuales, por lo general no es posible realizar un examen detallado de las mismas. Por esta razón se recurre a examinar una muestra representativa de las partidas individuales y en base al resultado de estas pruebas, se obtiene una opinión general sobre la partida global, a este procedimiento se le conoce con el nombre de pruebas selectivas.

- En la relación existente de las partidas examinadas con el total de las partidas individuales, que forman el universo, lo que se conoce como alcance de los procedimientos de auditoría, su determinación es uno de los elementos más importantes en la planeación de la auditoría.
- Oportunidad de los procedimientos de auditoría:  
Esta se refiere al momento o época más conveniente en que se van a aplicar los procedimientos de auditoría, con el fin que sus resultados sean más beneficiosos para el trabajo que se está realizando, de acuerdo con la clase de auditoría y los períodos de revisión. Es a criterio del auditor, tomando en cuenta las circunstancias del trabajo específico que se va a realizar, el que debe determinar la oportunidad en que se van a aplicar estos procedimientos.

## **2.15 PROGRAMA DE AUDITORÍA**

### **2.15.1 Definición**

Se puede definir como un enunciado ordenado y clasificado en forma lógica de los procedimientos de auditoría que se van a aplicar, la extensión que se les ha de dar y la oportunidad en la cual se aplicarán. En algunas oportunidades se agregan a estas aplicaciones o detalles de información complementaria, las cuales tienden a ilustrar a la persona que va a aplicar

los procedimientos de auditoría, sobre características o peculiaridades que debe conocer.

Es una lista a detalle así como una explicación de los procedimientos que deben efectuarse en el transcurso de un trabajo de auditoría. El programa de auditoría se ajusta específicamente a cada trabajo, proporciona una base para asignar y planear el trabajo para determinar lo que se debe hacer. Este siempre incluye una lista de procedimientos de auditoría, también por lo general incluye tamaños de muestra, partidas a escoger y el período de las pruebas.

Normalmente existe un programa de auditoría para cada componente de la misma.

Los programas de auditoría se derivan de la planificación y contienen los pasos, procedimientos y verificaciones que debe seguir el personal de auditoría, como lo menciona la NIA 230 a referirse del alcance de los procedimientos de auditoría desempeñados.

No existe un programa de auditoría estándar, aunque siempre deben existir algunos procedimientos mínimos, que en condiciones de control interno satisfactorio, consistirán en la evaluación y comprobación del sistema de control, complementado con pruebas selectivas de los saldos más significativos.

El auditor independiente deberá desarrollar y documentar un programa de auditoría que muestre la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría planeados, que se requieren para complementar el plan de auditoría global. El programa de auditoría es un conjunto de instrucciones para los auxiliares involucrados en la revisión, como un medio para el control y registro para la ejecución apropiada del trabajo. El programa de auditoría también puede contener los objetivos de

auditoría para cada área y un presupuesto de tiempos, en donde son establecidas las horas que se deben invertir en las diversas áreas o procedimientos de auditoría. (4:221)

Al preparar el programa de auditoría, el auditor debe considerar las evaluaciones específicas de los riesgos inherentes y de control, así como el nivel requerido de certeza que tendrán que proporcionar los procedimientos sustantivos. Asimismo, registra los tiempos para las pruebas de controles y los procedimientos sustantivos, la coordinación de cualquier apoyo esperado de la empresa, la disponibilidad de los auxiliares y el involucramiento de otros auditores o especialistas.

### **2.15.2 Objetivos de los programas de auditoría**

En la elaboración del programa de auditoría se establecen los objetivos del trabajo, y diseñar los procedimientos, tratando de obtener resultados satisfactorios, guiar a los auxiliares en el desarrollo de su trabajo, controlar el tiempo real y compararlo con el estimado, determinar la cantidad de trabajo que está pendiente de realizarse, estimar adecuadamente los honorarios a cobrar y debe servir de base para la realización de futuras auditorías.

Los objetivos generales de los programas relacionados con las afirmaciones de los estados financieros, son los siguientes:

- Existencia u ocurrencia: Efectuar procedimientos para verificar la existencia de las cuentas reflejadas en los estados financieros y las operaciones registradas durante el período contable.
- Integridad: Efectuar procedimientos para determinar si todas las operaciones y cuentas que deben presentarse en los estados financieros, se encuentran debidamente registradas e incluidas en los mismos.

- **Valuación o asignación:** Efectuar procedimientos para verificar que las cuentas de recursos, obligaciones, patrimonios, ingresos y gastos han sido incluidas en los estados financieros, con los montos adecuados y reales, conforme a las técnicas y aspectos legales establecidos, dependiendo de la naturaleza de la entidad.
- **Propiedad, derechos y obligaciones:** Efectuar procedimientos para comprobar la pertinencia de los activos, y si en efecto pueden constituirse en derechos de la entidad, y si los pasivos representan obligaciones o compromisos reales de la misma, a la fecha de cierre de los estados financieros.
- **Presentación y Revelación:** La presentación y la revelación de la aseveración ayuda a los responsables de los departamentos a presentar información financiera acorde con las reglas contables y las prácticas de la industria. (10:1)

### **2.15.3 Importancia de los programas de auditoría**

El programa de auditoría es de suma importancia porque promueve la adecuada aplicación de las técnicas y procedimientos mínimos necesarios, constituye una metodología para la aplicación de las técnicas y los procedimientos de auditoría, permite controlar actividades y establecer responsabilidades, adicionalmente orientan al Contador Público y Auditor en la obtención de evidencia suficiente y competente.

### **2.15.4 Factores a considerar al momento de preparar el programa de auditoría**

Cuando se prepara el programa de auditoría, el Contador Público y Auditor debe regirse por los resultados de las consideraciones y procedimientos de planificación y debe tener en cuenta los aspectos siguientes:

- Las áreas sensibles que podrían dar como resultado errores o irregularidades significativas. Se debe saber que no todas las auditorías presentan áreas sensibles, sin embargo la planificación de auditoría debe realizarse dentro de las limitaciones inherentes al proceso en cuestión, para detectar los errores e irregularidades que puedan tener un efecto significativo sobre los estados financieros. En consecuencia, debe tenerse en cuenta este requisito a la hora de desarrollar los procedimientos de auditoría, entre los factores a considerar podemos mencionar: Transacciones inusuales difíciles de comprender o que lleven a cuestiones técnicas complejas, deficiencias significativas en los controles de contabilidad internos.
- Características inusuales, de existir alguna que pueda tener un efecto significativo y directo en el enfoque de auditoría y la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos a desarrollar, dentro de los factores a considerar se pueden mencionar las características singulares de la empresa, normas y procedimientos de contabilidad del cliente, áreas cuya auditoría podría resultar especialmente difícil, nuevos pronunciamientos de contabilidad y auditoría.
- Las estimaciones preliminares, sobre los niveles de importancia para fines de auditoría.
- Las facultades y experiencia del equipo de trabajo encargado del desarrollo del programa de auditoría. Un programa debe ser completado por personal sin experiencia, esto exigirá por lo general, la utilización de términos más sencillos e instrucciones más detalladas y explícitas que un programa preparado para personal con experiencia. (14:6)

## **CAPÍTULO III**

### **REVISIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA INTERMEDIA**

#### **3.1 OBJETIVO**

Una revisión limitada a los estados financieros básicos de una entidad, tiene como objetivo permitir al auditor expresar una conclusión, con base en el trabajo realizado, sobre si ha llamado algo a su atención, que le haga pensar que los estados financieros no están preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo el marco normativo contable aplicable. Este tipo de servicios han ido ganando importancia ante la necesidad de proporcionar información financiera con una seguridad moderada.

El auditor hace averiguaciones y desempeña procedimientos analíticos, así como otros procedimientos de revisión, para reducir a un nivel moderado, el riesgo de expresar una conclusión inapropiada cuando la información financiera intermedia esté representada erróneamente, en una forma de importancia relativa.

Aunque la realización de revisiones limitadas o intermedias de estados financieros por parte de los auditores, no es algo nuevo en Guatemala, lo cierto es que a partir de diciembre de 2007, ante la adopción de las Normas Internacionales de Auditoría, queda regulada este tipo de revisión.

En algunos países este tipo de revisiones se les conoce como “Revisión Limitada”, esto debido a que en el desarrollo de este tipo de trabajos, el objetivo de limitada cobra todo un sentido al momento de analizar las diferencias entre el alcance del trabajo realizado en una auditoría y en una revisión limitada, diferencias que conducen a distintos niveles de seguridad aportados en los informes emitidos, como resultado de la realización de ambos tipos de trabajos por parte del auditor.

### **3.2 DIFERENCIA CON AUDITORÍA**

Una revisión limitada tiene como objetivo permitir al auditor expresar una conclusión, con base en el trabajo realizado, sobre si ha llamado algo a su atención que le haga pensar que los estados financieros no están preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo el marco normativo contable aplicable. Este objetivo difiere del de una auditoría, que está diseñada para asegurar de forma razonable que los estados financieros están libres de errores materiales y que permite emitir una opinión acerca de si dichos estados financieros expresan, en todos sus aspectos significativos, la imagen fiel, de acuerdo con el marco normativo contable aplicable.

La principal diferencia existente entre una auditoría y una revisión limitada es, por tanto, el alcance del trabajo realizado, siendo éste mayor en una auditoría que en una revisión limitada. A modo de ejemplo, una revisión limitada no incluye habitualmente pruebas de inspección o confirmación (como recuentos físicos de existencias, solicitud de confirmaciones de saldos a bancos, clientes y proveedores) u otras pruebas de detalle, que sí son necesarias para la realización de una auditoría.

Como consecuencia del diferente alcance, los niveles de seguridad proporcionados son también distintos: una auditoría proporciona seguridad razonable (aunque no absoluta) acerca de que los estados financieros analizados, no contienen errores significativos, frente a la seguridad moderada que ofrece una revisión limitada.

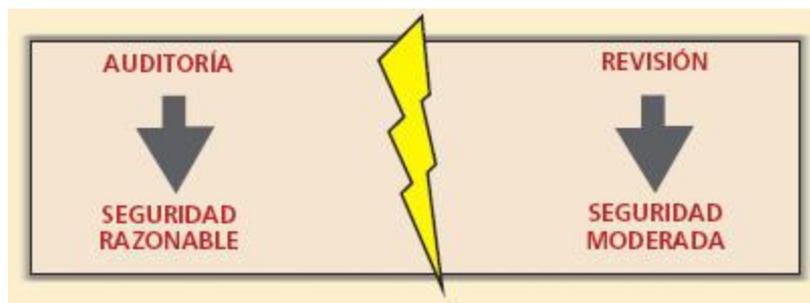
Una revisión limitada no proporciona la seguridad de que llegarán al conocimiento del auditor, todos los asuntos significativos que se habrían puesto de manifiesto en una auditoría. Por tanto, sólo proporciona una seguridad moderada acerca de que los estados financieros están preparados de acuerdo con el marco normativo contable aplicable (en otras palabras, proporciona seguridad acerca de que no es necesario realizar modificaciones significativas a

estos estados financieros, para poder afirmar que están preparados de acuerdo con el marco normativo contable aplicable).

La fórmula utilizada para expresar esta seguridad limitada en el informe de revisión es la de la "seguridad negativa", de modo que la opinión del auditor queda redactada en los siguientes términos:

"Como resultado de nuestra revisión limitada, nada ha llegado a nuestra atención que nos haga concluir que los estados financieros adjuntos, no están preparados de acuerdo con [marco normativo contable aplicable]". (4:2424)

### NIVELES DE SEGURIDAD: AUDITORÍA VS. REVISIÓN LIMITADA



Fuente: Rebeca Salazar, Ernst & Young

### 3.3 NORMA DE TRABAJO DE REVISIÓN FINANCIERA INTERMEDIA 2410

El propósito de esta Norma de Trabajos de Revisión es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre las responsabilidades profesionales del auditor; cuando se compromete a un trabajo para revisar información financiera intermedia de un cliente de auditoría, y sobre la forma y contenido del informe. El término "auditor" se usa en toda esta Norma, no porque el auditor desempeñe una función de auditoría, sino porque el alcance de esta Norma se limita a una revisión de información financiera intermedia, desempeñada por el auditor, independiente de los estados financieros de la entidad.

Para fines de esta Norma, la información financiera intermedia es información financiera que se prepara y presenta de acuerdo con un marco de referencia de información financiera aplicable, y comprende o un juego completo o un juego condensado de estados financieros por un periodo más corto que el año fiscal de la entidad.

El auditor contratado para desempeñar una revisión de información financiera intermedia, deberá desempeñar la revisión de acuerdo con esta norma. Al desempeñar la auditoría recurrente de los estados financieros anuales, el auditor obtiene un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno. Cuando se contrata al auditor para revisar la información financiera intermedia, este entendimiento se actualiza mediante averiguaciones hechas en el curso de la revisión, y ayuda al auditor a centrarse en las averiguaciones que debe hacer, y los procedimientos analíticos y otros procedimientos de revisión por aplicar. Un profesional contratado para desempeñar una revisión de información financiera intermedia, que no sea el auditor recurrente de la entidad, desempeñará la revisión de acuerdo con la Norma de Revisión Financiera 2400, Trabajos para revisar estados financieros.

Como el profesional ordinariamente no tiene el mismo entendimiento que el auditor recurrente de la entidad sobre ésta y su entorno, incluyendo su control interno, el profesional necesita llevar a cabo diferentes averiguaciones, y procedimientos para cumplir con el objetivo de la revisión.

### **3.4 PRINCIPIOS GENERALES DE UNA REVISIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA INTERMEDIA**

El auditor cumplirá con los requisitos éticos relevantes a la auditoría de los estados financieros anuales de la entidad. Estos requisitos éticos rigen las responsabilidades profesionales del auditor en las siguientes áreas: independencia, integridad, objetividad, competencia profesional y cuidado debido, confidencialidad, comportamiento profesional y normas técnicas.

El auditor implementará procedimientos de control de calidad que sean aplicables al trabajo particular. Los elementos de control de calidad que sean relevantes a un trabajo individual incluyen responsabilidades de liderazgo por la calidad del trabajo, requisitos éticos, aceptación y continuación de las relaciones con el cliente y de trabajos específicos, asignación de equipos del trabajo, desempeño del trabajo, y monitoreo.

El auditor planeará y desempeñará la revisión con una actitud de escepticismo profesional, reconociendo que pueden existir circunstancias que hagan que la información financiera intermedia requiera un ajuste de importancia relativa para que se prepare, respecto de todo lo importante, de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable. Una actitud de escepticismo profesional significa que el auditor hace una valoración crítica, con una mentalidad inquisitiva, de la validez de la evidencia obtenida y está alerta a evidencia que contradiga o ponga en cuestionamiento la confiabilidad de los documentos o representaciones de la administración de la entidad.

### **3.5 ACUERDOS DE LOS TRABAJOS DE REVISIÓN FINANCIERA INTERMEDIA**

Los términos acordados del trabajo ordinariamente se registran en una carta compromiso. Esta comunicación ayuda a evitar malentendidos respecto de la naturaleza del trabajo y, en particular, el objetivo y alcance de la revisión, responsabilidades de la administración, la extensión de las responsabilidades del auditor, la seguridad obtenida, la naturaleza y la forma del informe. La comunicación ordinariamente cubre los siguientes asuntos:

- El objetivo de una revisión de información financiera intermedia.
- El alcance de la revisión.
- La responsabilidad de la administración establecer, mantener un control interno efectivo por la información financiera intermedia. Poner a

disposición del auditor todos los registros financieros e información relacionada.

- Acuerdo de la administración de proporcionar representaciones escritas al auditor, para confirmar las representaciones hechas verbalmente durante la revisión, igual que aquellas que estén implícitas en los registros de la entidad.
- La forma y contenido anticipados del informe por emitir, en el que se incluye la identidad del destinatario del informe.
- El acuerdo de la administración referente a que cuando algún documento que contenga información financiera intermedia indique que la información financiera intermedia ha sido revisada por el auditor de la entidad, el informe de revisión se incluya también en el documento.

### **3.6 PROCEDIMIENTOS BASICOS PARA UNA REVISIÓN FINANCIERA INTERMEDIA**

Los procedimientos básicos a realizar en una revisión limitada o intermedia son los siguientes:

- a) Obtención de un conocimiento de la entidad y de su entorno, incluyendo su sistema de control interno, en lo que se refiere a la preparación de la información financiera, así como se indica en la NIA 315.
- b) Realización de preguntas al personal responsable de los asuntos financieros y contables.
- c) Realización de procedimientos analíticos y otras pruebas de revisión como se detallan en la NIA 520.

El objetivo de obtener un conocimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su sistema de control interno, suficiente para que el auditor pueda planificar y

realizar el trabajo que le permita, por una parte, identificar los posibles errores materiales que se puedan producir y considerar la probabilidad de su ocurrencia, y por otra parte, seleccionar las preguntas, procedimientos analíticos y otros procedimientos de revisión que le proporcionarán una base para emitir su conclusión. Es, por tanto, el primer paso a la hora de realizar una revisión limitada o intermedia, ya que marcará de algún modo, cuáles serán los siguientes procedimientos a llevar a cabo, así como el alcance de los mismos.

El alcance y la naturaleza concreta de los distintos procedimientos a realizar lo debe determinar, por tanto, el auditor, mediante la aplicación de su juicio profesional. Como consecuencia, no es posible establecer una lista exhaustiva de procedimientos que se deban llevar a cabo en todos los casos; ejemplo podemos enumerar los siguientes:

- Realización de preguntas a la dirección en relación con los principios y prácticas contables de la entidad.
- Elaborar preguntas a la dirección en relación con los procedimientos seguidos por la entidad para registrar, clasificar y resumir las transacciones, recopilar la información a desglosar en los estados financieros y preparar dichos estados financieros.
- Realización de preguntas a la dirección sobre asuntos contables y financieros (cumplimiento de convenios, transacciones significativas o inusuales, hipótesis relevantes, fraudes identificados, transacciones con partes relacionadas, litigios).
- Lectura de actas, contratos significativos o nueva regulación que afecte a la entidad.
- Desarrollar procedimientos analíticos diseñados para identificar relaciones existentes entre diferentes partidas, así como aquellas que parezcan inusuales. Estos procedimientos pueden incluir:
  - 1) Comparación de los estados financieros con los del ejercicio (o periodo intermedio equivalente) anterior.

- 2) Comparación de los estados financieros con los presupuestos o proyecciones realizados por la dirección de la entidad.
  - 3) Estudio de las relaciones entre distintas partidas de los estados financieros, para las que se puede esperar que sigan un patrón determinado, basado en la experiencia de la entidad o en la práctica habitual del sector.
- Obtención de una carta de manifestaciones de la dirección que incluya, entre otras, las siguientes representaciones:
    - 1) Reconocer responsabilidades sobre el diseño e implementación del control interno para prevenir y detectar fraudes y errores.
    - 2) Considerar que el efecto de los errores no corregidos detectados por el auditor durante su revisión (Resumen de Diferencias) no son materiales, ni individualmente ni de forma agregada, para la información financiera intermedia tomada en su conjunto.
    - 3) Comunicación con el auditor sobre todos los hechos significativos relacionados con cualquier fraude o sospecha de fraude o incumplimiento normativo.

A través de la siguiente figura, podemos visualizar las etapas que se debe de seguir en una revisión intermedia:



Fuente: Rebeca Salazar, Ernst & Young

### **3.7 REVISIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA INTERMEDIA DESEMPEÑADA POR EL AUDITOR INDEPENDIENTE DE LA ENTIDAD**

El auditor determina la naturaleza de los procedimientos de revisión, desempeñar para los componentes y, cuando sea aplicable, comunica estos asuntos a otros auditores involucrados en la revisión. Los factores que deben considerarse incluyen la importancia relativa y el riesgo de representación errónea en la información financiera intermedia de los componentes, así como el entendimiento del auditor del grado en que está centralizado o descentralizado el control interno, sobre la preparación de dicha información.

Para planear y conducir una revisión de información financiera intermedia, un auditor recientemente nombrado, que no ha desempeñado aún una auditoría de los estados financieros anuales, de acuerdo con las NIA, deberá obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno, en cuanto a su relación con la preparación de información financiera, tanto intermedia como anual.

Este entendimiento facilita al auditor centrar las investigaciones hechas y los procedimientos analíticos y otros procedimientos de revisión aplicados al desempeñar una revisión de información financiera intermedia, de acuerdo con la norma de trabajo de revisión como parte de la obtención de este entendimiento, el auditor ordinariamente hace averiguaciones con el auditor precursor y, cuando sea factible, revisa la documentación del auditor precursor para la auditoría anual precedente, y por cualquier periodo intermedio anterior en el año actual, que hayan sido revisados por el auditor precursor.

### **3.7.1 Averiguaciones, procedimientos analíticos y otros procedimientos de revisión.**

El auditor deberá hacer averiguaciones, principalmente con las personas responsables de los asuntos financieros y contables, y desempeñar procedimientos analíticos y otros procedimientos de revisión para facilitarse él concluir si como se indica en la NIA 520, con base en los procedimientos desempeñados, ha llegado a su atención algo que le haga creer que la información financiera intermedia no se preparó, respecto de todo lo importante, de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable.

Una revisión ordinariamente no requiere hacer pruebas a los registros contables mediante inspección, observación o confirmación. Los procedimientos para desempeñar una revisión de información financiera intermedia, ordinariamente se limita a hacer averiguaciones, principalmente con las personas responsables de los asuntos financieros y contables, así como a aplicar procedimientos analíticos y otros procedimientos de revisión, más que a comprobar la información obtenida concerniente a asuntos contables importantes, relativos a la información financiera intermedia. Como indica la NIA 315 el entendimiento de la entidad y su entorno por parte del auditor, incluyendo su control interno, los resultados de las evaluaciones del riesgo en la auditoría precedente y la consideración del auditor de la importancia relativa en cuanto se relaciona con la información financiera intermedia, afectan la naturaleza y extensión de las averiguaciones hechas, y de los procedimientos analíticos y otros procedimientos de revisión aplicados.

El auditor ordinariamente desempeña los siguientes procedimientos:

- Leer las minutas de juntas de accionistas, de los encargados del gobierno corporativo y de otros comités apropiados, para identificar los asuntos que puedan afectar la información financiera intermedia, y averiguar sobre

asuntos tratados en las juntas de las que no hay minutas, que puedan afectar la información financiera intermedia.

- Considerar el efecto, de los asuntos que dan origen a una modificación del dictamen de auditoría o informe de revisión, ajustes contables o representaciones erróneas sin ajustar, en el momento de la auditoría o revisiones previas.
- Comunicarse, cuando sea apropiado, con otros auditores que estén desempeñando una revisión de la información financiera intermedia de los componentes importantes de la entidad que reporta.
- Averiguar con miembros de la administración responsables de asuntos financieros y contables, y con otros según sea apropiado, sobre lo siguiente:
  - a. Si la información financiera intermedia se ha preparado y presentado de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable.
  - b. Si ha habido cambios en principios de contabilidad o en los métodos para aplicarlos.
  - c. Si algunas nuevas transacciones han necesitado la aplicación de un nuevo principio, de contabilidad.
  - d. Si la información financiera intermedia contiene representaciones erróneas conocidas sin corregir.

- e. Situaciones inusuales o complejas que puedan haber afectado la información financiera intermedia, como combinaciones de negocios o disposición de un segmento del negocio.
- f. Supuestos importantes que sean relevantes para la medición del valor razonable o para las revelaciones, así como la intención y capacidad de la administración de emprender cursos específicos de acción a nombre de la entidad. Si se han contabilizado y revelado, de manera apropiada, las transacciones de partes relacionadas en la información financiera intermedia.
- g. Cambios importantes en compromisos y obligaciones contractuales.
- h. Cambios importantes en pasivos contingentes, incluyendo litigios o reclamaciones.
- i. Cumplimiento con pactos de deuda.
- j. Asuntos sobre los que han surgido preguntas en el curso de aplicación de los procedimientos de revisión.
- k. Transacciones importantes que ocurren en los últimos días del periodo intermedio o en algunos de los primeros días del siguiente periodo intermedio.
- l. Conocimiento de cualquier fraude o sospecha de fraude que afecte a la entidad, implicando a:
  - 1. La administración.

2. Empleados que tengan funciones importantes en el control interno.
- m. Otros, cuando el fraude pudiera tener un efecto de importancia relativa sobre la información financiera intermedia.
- n. Conocimiento de cualesquier alegatos de fraude o sospecha de fraude que afecten la información financiera intermedia de la entidad, comunicados por empleados, ex empleados, analistas, reguladores u otros.
- o. Conocimiento de cualquier incumplimiento real o posible con leyes y regulaciones que pudiera tener un efecto de importancia relativa sobre la información financiera intermedia. (4:2345)

El auditor puede desempeñar muchos de los procedimientos de revisión antes o de forma simultánea, con la preparación de la información financiera intermedia por la entidad. Por ejemplo, puede ser factible actualizar el entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno, y comenzar a revisar las minutas aplicables antes del final del periodo intermedio. Desempeñar algunos de los procedimientos de revisión más rápido en el periodo intermedio, también permite una pronta identificación y consideración de asuntos contables importantes, que afectan a la información financiera intermedia.

#### **3.7.1.1 Evaluación de representaciones erróneas**

El auditor deberá evaluar, individualmente y en conjunto, si las representaciones erróneas, sin corregir que han llegado a su atención, son de importancia relativa para la información financiera intermedia.

Una revisión de la información financiera intermedia, en contraste con un trabajo de auditoría, no está planeada para obtener seguridad razonable, de que la información financiera intermedia esté libre de representación errónea de importancia relativa. Sin embargo, las representaciones erróneas que llegan a la atención del auditor, incluyendo revelaciones inadecuadas, se evalúan individualmente y en conjunto para determinar si se requiere hacer un ajuste de importancia relativa a la información financiera intermedia para que se prepare, respecto de todo lo importante, de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable.

El auditor ejerce el juicio profesional, al evaluar la importancia relativa de cualesquier representaciones erróneas que la entidad no haya corregido. El auditor considera asuntos como la naturaleza, causa y monto de las representaciones erróneas, si éstas se originaron el año anterior o en el periodo intermedio del año actual, y el efecto potencial de las representaciones erróneas, en los futuros periodos anuales intermedios.

El auditor puede designar un monto por debajo del cual no necesitan acumularse las representaciones erróneas, porque espera que la acumulación de esos montos claramente no tenga un efecto de importancia relativa en la información financiera intermedia. Al hacerlo así, el auditor considera el hecho de que la determinación de la importancia relativa implica consideraciones cuantitativas y cualitativas, y que las representaciones erróneas de un monto relativamente pequeño podrían, no obstante, tener un efecto de importancia relativa en la información financiera intermedia.

### **3.7.2 El Auditor que desempeña la revisión de la información financiera intermedia también desempeña una auditoría anual**

El auditor que desempeña la revisión de la información financiera intermedia es generalmente también contratado para desempeñar una auditoría de los estados financieros anuales de la entidad. Por conveniencia y eficiencia, el auditor puede decidir desempeñar ciertos procedimientos de auditoría, en forma concurrente con la revisión de la información financiera intermedia. Por ejemplo, la información obtenida al leer las minutas de juntas del consejo de directores, en conexión con la revisión de la información financiera intermedia, también puede usarse para la auditoría anual.

El auditor puede, además, decidir ejercer en el momento de la revisión intermedia, procedimientos de auditoría que necesitarían realizarse para fines de la auditoría de los estados financieros anuales, por ejemplo, llevando a cabo procedimientos de auditoría en transacciones importantes o inusuales que ocurrieron durante el periodo, como combinaciones de negocios, reestructuraciones o transacciones importantes de ingresos.

Una revisión de información financiera intermedia ordinariamente no requiere comprobar las averiguaciones sobre litigios o reclamaciones. Por lo tanto, no es necesario enviar una carta de averiguación al abogado de la entidad. Sin embargo, puede ser apropiada la comunicación directa con él respecto de litigios o reclamaciones, si llega a la atención del auditor un asunto que haga que se cuestione si la información financiera intermedia no está preparada, respecto de todo lo importante, de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable, y cree que el abogado de la entidad pueda tener información pertinente.

El auditor deberá obtener evidencia de que la información financiera intermedia concuerda o se concilia con los registros contables fundamentales. El auditor puede obtener evidencia de que la información financiera intermedia está de acuerdo o se concilia con los registros contables fundamentales, si se rastrea la información financiera intermedia hasta:

- i. Los registros contables, como el libro mayor, o una cédula de consolidación que concuerde o concilie con los registros contables.
- ii. Otros datos de soporte en los registros de la entidad, según sea necesario.

### **3.7.3 Representaciones de la administración**

El auditor con representación escrita de la administración de que:

- a) Reconoce su responsabilidad por el diseño e implementación del control interno para prevenir y detectar fraude y error.
- b) La información financiera intermedia se prepara y presenta de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable.
- c) Cree que el efecto de las representaciones erróneas sin corregir acumuladas por el auditor durante la revisión no es de importancia relativa, ni en lo individual ni en conjunto, para la información financiera intermedia tomada como un todo. Se incluye o anexa un sumario de estas partidas en las representaciones escritas.
- d) Ha revelado al auditor todos los hechos importantes relativos a cualquier fraude o sospecha de fraude conocido por la administración que pueda haber afectado a la entidad.

- e) Ha revelado al auditor los resultados de su evaluación de los riesgos de que la información financiera intermedia pueda estar representada erróneamente en una forma de importancia relativa como resultado de fraude.
- f) Ha revelado al auditor todo incumplimiento conocido con las leyes o regulaciones reales o posibles cuyos efectos deban considerarse cuando se prepare la información financiera intermedia.
- g) Ha revelado al auditor todos los hechos importantes que hayan ocurrido después de la fecha del balance: y hasta la fecha del informe de revisión que puedan requerir ajuste a, o revelación en, la información financiera intermedia. (4:2435)

#### **3.7.4 Responsabilidad del auditor por la información que se acompaña**

El auditor deberá leer la otra información que acompaña la información financiera intermedia, para considerar si hay inconsistencia de importancia relativa en algo de esta información, respecto de la información financiera intermedia. Si el auditor identifica una inconsistencia de importancia relativa, considerará si necesita modificarse la información financiera intermedia o la otra información. Si se necesita una modificación en la información financiera intermedia y la administración se niega a hacerla, el auditor considerará las implicaciones para el informe de revisión. Si es necesaria una modificación en la otra información y la administración se niega a hacerla, el auditor considerará incluir en el informe de revisión, un párrafo adicional que describa la inconsistencia de importancia relativa o emprender otras acciones, como retener la emisión del informe de revisión o retirarse del trabajo. (4,2436)

Si llega a la atención del auditor un asunto que haga que éste crea que la otra información parece incluir una representación errónea de importancia relativa de un hecho, el auditor deberá discutir el asunto con la administración de la entidad. Mientras revisa la otra información con el fin de identificar inconsistencias de importancia relativa, puede llegar a la atención del auditor una aparente representación errónea de importancia relativa de un hecho (por ejemplo, información, no relacionada con asuntos que aparezcan en la información financiera intermedia, que se declara o presenta de manera incorrecta). Cuando discute el asunto con la administración de la entidad, el auditor considera la validez de la otra información y las respuestas de la administración a las averiguaciones del auditor, ya sea que existan diferencias válidas de juicio u opinión y si debe pedir a la administración que consulte con un tercero calificado que resuelva la aparente representación errónea de hecho. Si es necesaria una modificación para corregir una representación errónea de importancia relativa de hecho y la administración se niega a hacerla, el auditor considera emprender acción adicional según sea apropiado, como notificar a los encargados del gobierno corporativo y obtener consejo legal.

### **3.7.5 Comunicación**

Cuando, como resultado de desempeñar una revisión de información financiera intermedia, llega a la atención del auditor un asunto de importancia relativa, respecto de todo lo importante, de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable, deberá comunicar este asunto, tan pronto como sea factible, al nivel apropiado de la administración.

Cuando, a juicio del auditor, la administración no responde de manera apropiada dentro de un periodo razonable de tiempo, el auditor deberá informar a los encargados del gobierno corporativo. La comunicación se hace tan pronto como

sea factible, debido a la importancia del asunto, dicha comunicación debe documentarse adecuadamente.

Cuando, a juicio del auditor, los encargados del gobierno corporativo no responden de manera apropiada dentro de un tiempo razonable, el auditor deberá considerar.

- Si debe modificar el informe
- La posibilidad de retirarse del trabajo
- La posibilidad de renunciar al nombramiento para auditar los estados financieros anuales.

Cuando, como resultado de desempeñar la revisión de información financiera intermedia, llega a la atención del auditor, un asunto que haga que éste crea que existe fraude o incumplimiento de la entidad con leyes o regulaciones, el auditor deberá comunicar el asunto, tan pronto como sea factible, al nivel apropiado de la administración. La determinación sobre cuál nivel de la administración es el apropiado, se afecta por la probabilidad de colusión o el involucramiento de un miembro de la administración. El auditor también considera la necesidad de informar, estos asuntos a los encargados del gobierno corporativo y considera la implicación para la revisión.

El auditor deberá comunicar, a los encargados del gobierno corporativo, los asuntos relevantes de interés del gobierno corporativo, que surjan de la revisión de información financiera intermedia. Como resultado de desempeñar la revisión de la información financiera intermedia, el auditor puede darse cuenta de asuntos que en su opinión sean, a la vez, importantes y relevantes para los encargados del gobierno corporativo, para la vigilancia del proceso de información financiera

y de revelación. El auditor comunicará estos asuntos a los encargados del gobierno corporativo. (4:2448)

### **3.7.6 Informe de la naturaleza, extensión y resultados de la revisión de información financiera intermedia.**

El auditor deberá emitir un informe por escrito que contenga lo siguiente:

- a) Un título apropiado.
- b) Un destinatario, según lo requieran las circunstancias del trabajo.
- c) Identificación de la información financiera intermedia revisada, incluyendo identificación del título de cada uno de los estados contenidos en el juego completo o condensado de estados financieros y la fecha y periodo cubierto por la información financiera intermedia.
- d) Si la información financiera intermedia comprende un juego completo de estados financieros de propósito general preparado de acuerdo con un marco de referencia de información financiera diseñado para lograr una presentación razonable, una declaración de que la administración es responsable de la preparación y presentación razonable de la información financiera intermedia de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable.
- e) En otras circunstancias, una declaración de que la administración es responsable por la preparación y presentación de la información financiera intermedia, de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable.

- f) Una declaración de que el auditor es responsable de expresar una conclusión sobre la información financiera intermedia con base en la revisión.
- g) Una declaración de que la revisión de la información financiera intermedia se condujo de acuerdo con la Norma de Trabajos de Revisión (NTR) 2410, Revisión de información financiera intermedia desempeñada por el auditor independiente de la entidad, y una declaración de que esta revisión, consiste en hacer averiguaciones, principalmente con las personas responsables de los asuntos contables y financieros, así como en aplicar procedimientos analíticos y otros procedimientos de revisión. (8,2343)
- h) Una declaración de que una revisión es sustancialmente de menor alcance que una auditoría conducida de acuerdo con las normas de auditoría y, en consecuencia, no faculta al auditor a obtener una seguridad de que llegue a conocer todos los asuntos importantes que pudieran identificarse en una auditoría y que no se expresa ninguna opinión de auditoría.
- i) Si la información financiera intermedia comprende un juego completo de estados financieros de propósito general, preparados de acuerdo con un marco de referencia de información financiera, diseñado para lograr una presentación razonable, una conclusión en cuanto a si ha llegado a la atención del auditor algo que le haga creer que la información financiera intermedia no da un punto de vista verdadero y razonable, o no presenta razonablemente, respecto de todo lo importante, de acuerdo con el marco de referencia de información financiera.
- j) En otras circunstancias, una conclusión sobre si ha llegado algo a la atención del auditor, que le haga creer que la información financiera intermedia no está preparada, respecto de todo lo importante, de acuerdo

con el marco de referencia de información financiera aplicable (ejemplo: normas contables vigentes en otros países o emitidas por otros colegios de contadores públicos).

k) La fecha del informe.

l) La ubicación en el país o jurisdicción donde el auditor ejerce su práctica.

m) La firma del auditor. (4:2442)

### **3.7.7 Desviación del marco de referencia de información financiera aplicable.**

El auditor deberá expresar una conclusión con salvedad o adversa cuando haya llegado a su atención un asunto que le haga creer que deberá hacerse un ajuste de importancia relativa a la información financiera intermedia para que se prepare, respecto de todo lo importante, de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable.

La atención del auditor en los asuntos que le hagan creer que la información financiera intermedia está o puede estar afectada por una desviación del marco de referencia de información financiera aplicable y la administración no la corrige, el auditor modifica el informe de revisión. La modificación describe la naturaleza de la desviación y si es factible, declara los efectos en la información financiera intermedia. Si no se incluye en la información financiera intermedia la información que el auditor cree que es necesaria para la revelación adecuada, modifica el informe de revisión y si es factible, incluye la información necesaria en el informe. La modificación al informe de revisión ordinariamente se logra añadiéndole un párrafo explicativo, y con una salvedad en la conclusión.

Cuando el efecto de la desviación es de tanta importancia relativa y tan dominante para la información financiera intermedia, que el auditor concluye que, una conclusión con salvedad no es adecuada para revelar la naturaleza equívoca o incompleta de la información financiera intermedia, expresa entonces una conclusión adversa.

#### **3.7.7.1 Limitación en el alcance**

Una limitación en el alcance ordinariamente impide que el auditor complete la revisión.

Cuando el auditor no puede completar la revisión; deberá comunicar, por escrito, al nivel apropiado de la administración y a los encargados del gobierno corporativo la razón por la que no puede completarse la revisión y considerar si es apropiado emitir un informe. (4:2348)

#### **3.7.7.2 Limitación en el alcance impuesta por la administración.**

El auditor no acepta un trabajo para revisar la información financiera intermedia si el conocimiento preliminar que tiene de las circunstancias del trabajo indica que no podría completar la revisión, porque habrá una limitación en el alcance de la revisión del auditor impuesta por la administración de la entidad.

Si, después de aceptar el trabajo, la administración impone una limitación en el alcance de la revisión, el auditor solicita la eliminación de dicha limitación, si la administración se niega a hacerlo, el auditor no puede completar la revisión y expresar una conclusión. En esos casos, el auditor comunica, por escrito, al nivel apropiado de la administración y a los encargados del gobierno corporativo, la razón por la cual no puede completarse la revisión. Sin embargo, si llega a la atención del auditor un asunto que le haga creer que es necesario un ajuste de

importancia relativa a la información financiera intermedia para que ésta se prepare, respecto de todo lo importante, de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable, deberá de concluir en su informe con salvedades.

El auditor también considerará las responsabilidades legales y por regulación, incluyendo si hay un requisito para que emita un informe. Si existe este requisito, el auditor se abstiene de una conclusión, y da en el informe de revisión, la razón por la cual no puede completarse la revisión. Sin embargo, si llega a la atención del auditor un asunto que le haga creer que es necesario un ajuste de importancia relativa a la información financiera intermedia para que ésta se prepare, respecto de todo lo importante, de acuerdo con el marco de referencia de información financiera intermedia aplicable, el auditor también comunica este asunto en el informe.

### **3.7.7.3 Otras limitaciones en el alcance**

Puede ocurrir una limitación en el alcance debido a circunstancias que no sean una limitación en el alcance impuesta por la administración. Puede haber, sin embargo, algunas circunstancias raras cuando la limitación en el alcance del trabajo del auditor está claramente confinada a uno o más asuntos específicos que, si bien son de importancia relativa, a juicio del auditor no son dominantes para la información financiera intermedia. En tales circunstancias, el auditor modifica el informe de revisión indicando que, excepto por el asunto que se describe en un párrafo explicativo al informe de revisión, la revisión fue conducida de acuerdo con esta norma, y con salvedad en la conclusión.

El auditor puede haber expresado una opinión con salvedad en la auditoría de los más recientes estados financieros anuales, debido a una limitación en el alcance

de dicha auditoría. El auditor considera si dicha limitación en el alcance todavía existe y, si es así, las implicaciones para el informe de revisión.

### **3.7.8 Empresa en funcionamiento y faltas de certeza importantes**

En ciertas circunstancias, puede añadirse un párrafo de énfasis de asunto a un informe de revisión, sin afectar la conclusión del auditor, para resaltar un asunto que se incluye en una nota a la información financiera intermedia, donde se discute el asunto de manera más extensa. El párrafo se incluiría, de preferencia, después del párrafo de conclusión y ordinariamente se refiere al hecho de que la conclusión no es con salvedad, en este respecto.

Si se hace una adecuada revelación en la información financiera intermedia, el auditor deberá añadir un párrafo de énfasis de asunto al informe de revisión, para resaltar una falta de certeza de importancia relativa que se relacione con un evento o condición, que pueda proyectar una duda importante sobre la capacidad de la entidad de continuar como un negocio en marcha como se indica en la NIA 570.

El auditor puede haber modificado un dictamen de auditoría anterior o un informe de revisión, añadiendo un párrafo de énfasis de asunto para resaltar una falta de certeza de importancia relativa, en relación con un evento o condición que pueda proyectar una duda importante, sobre la capacidad de la entidad de continuar como un negocio en marcha. Si la falta de certeza de importancia relativa todavía existe y se hace una revelación adecuada en la información financiera intermedia, la modificación al informe de revisión de la información financiera intermedia actual, se debe de añadir un párrafo para resaltar que continúa la falta de certeza de importancia relativa.

Si, como resultado de averiguaciones u otros procedimientos de revisión, llega a la atención del auditor una falta de certeza de importancia relativa en relación con un evento o condición, la cual pueda proyectar una duda importante sobre la capacidad de la entidad de continuar como un negocio en marcha y se hace la revelación adecuada en la información financiera intermedia, el auditor modifica el informe de revisión añadiendo un párrafo de énfasis de asunto.

Si una falta de certeza, de importancia relativa que proyecte una duda importante sobre la capacidad de la entidad de continuar como un negocio en marcha no se revela de manera adecuada en la información financiera intermedia, el auditor deberá expresar una conclusión con salvedad o adversa, según lo apropiado. El informe deberá incluir una referencia específica al hecho de que haya esta falta de certeza de importancia relativa.

El auditor deberá considerar el modificar el informe de revisión, añadiendo un párrafo para resaltar una falta de certeza de importancia relativa (que no sea un problema de negocio en marcha) que llegara a su atención, cuya resolución dependa de hechos futuros y que pueda afectar a la información financiera intermedia. (4:2460)

### **3.7.9 Otras consideraciones**

Los términos del trabajo incluyen el acuerdo de la administración relativo a que cuando cualquier documento que contenga información financiera intermedia indique que dicha información la ha revisado el auditor de la entidad, el informe de revisión también se incluirá en el documento. Si la administración no ha incluido el informe de revisión en el documento, el auditor considerará buscar consejo legal, para ayudarle a determinar el curso de acción apropiado en las circunstancias.

Si el auditor ha emitido un informe de revisión modificado y la administración emite la información financiera intermedia, sin incluir este informe en el documento que contiene la información financiera intermedia, el auditor considerará buscar consejo legal para determinar el curso de acción apropiado en las circunstancias y la posibilidad de renunciar al nombramiento para auditar los estados financieros anuales.

### **3.7.10 Documentación**

El auditor deberá preparar documentación, de la revisión, que sea suficiente y apropiada, con el fin de dar una base para la conclusión del auditor y proporcionar evidencia de que la revisión se llevó a cabo de acuerdo con esta Norma de Revisión y con los requisitos legales y de regulación. La documentación hace posible a un auditor con experiencia que no tenga previa conexión con el trabajo, entender la naturaleza, oportunidad y extensión de las averiguaciones hechas y los procedimientos analíticos y otros procedimientos de revisión que se aplicaron, la información obtenida y cualesquier asuntos importantes que se hubieran considerado durante el desempeño de la revisión, incluyendo la disposición de dichos asuntos. (4:2464)

## **CAPÍTULO IV**

### **REVISIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA INTERMEDIA REALIZADA POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE A UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TELEATENCIÓN (CASO PRÁCTICO)**

#### **4.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

La empresa “SIEMPRE COMUNICADOS, S. A.”, es una Compañía constituida en la República de Guatemala, de acuerdo con las leyes mercantiles del país y autorizada para operar por tiempo indefinido. Su personalidad jurídica reconocida el 10 de mayo de 1999. Su domicilio social y fiscal se encuentra ubicado en la Calzada Aguilar Batres, 40-98 zona 11, Guatemala.

La actividad principal de la Compañía es la prestación de servicios de centros de atención por teléfono (Call Center) a través de operadores.

La Compañía es subsidiaria en 99% de la compañía guatemalteca Comunicación Centroamérica, S.A.

Debido a la expansión del negocio y de las nuevas inversiones a realizar por los accionistas, la junta directiva necesita conocer la situación financiera de Siempre Comunicados, S. A. al 30 de junio de 2014.

El 8 de mayo 2014 se procedió a solicitar a la firma Mejía Tecún & Asociados una propuesta de servicios, para la revisión intermedia de los estados financieros de la entidad Siempre Comunicados, S. A.

La firma Mejía Tecún & Asociados, es la entidad de servicios de auditoría, que ha realizados las revisiones anuales en los años 2012 y 2013 a la compañía Siempre Comunicados, S. A., para lo cual procedió a enviar la propuesta de servicios con fecha 8 de mayo 2014.

Con fecha 18 de mayo 2014, la firma de auditores independientes MEJÍA TECUN & ASOCIADOS, ha sido contratada para realizar una revisión de información financiera intermedia de la empresa “SIEMPRE COMUNICADOS, S. A.”, por el período comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2,014.

La junta de accionistas solicito a la firma realizar una revisión de la información financiera intermedia de la Compañía, con el objeto de determinar la situación financiera de la entidad por el término de seis meses, el cual incluye la revisión de la situación financiera, estado de resultados, estados de flujos de efectivos, estado de cambios en el patrimonio de los accionistas y notas a los estados financieros.

La firma accede haciendo del conocimiento de la administración, que la presente revisión se llevara a cabo de conformidad con las Normas Internacionales emitidas por la Federación Internacional de Contadores –IFAC– respecto a las revisiones de la información financiera intermedia, específicamente bajo la Norma Internacional de Trabajos de Revisión –ISRE 2410–, esta norma puede ser aplicada siempre y cuando el auditor contratado sea el auditor de los estados financieros anuales del periodo completo anterior, de lo contrario debe de realizar su revisión en base a la Norma ISRE 2400 revisión de estados financieros.

Los estados financieros separados de Siempre Comunicados, S.A. Al 30 de junio de 2014 y 2013 fueron preparados de conformidad con la Norma Internacional de Contabilidad 34 “Información Financiera Intermedia”.

## 4.2

## ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

	<b>Página</b>
<b>LEGAJO GENERAL</b>	
Solicitud de servicios	67
Propuesta técnica de servicios	68
Propuesta económica	75
Aceptación de la propuesta de servicios	77
Carta compromiso	78
Entendimiento del negocio y su entorno	81
Narrativa de ventas y cuentas por cobrar e ingresos de efectivo	84
Narrativa de compras, cuentas por pagar y salidas de efectivo	88
Narrativa de nóminas y planillas	93
Narrativa de elaboración de estados financieros	96
Revisión analítica	99
Memorándum de planeación	108
Programa de Auditoría	112
Cedula de Marcas	114
Estados financieros de la empresa	115
<b>PAPELES DE TRABAJO</b>	
Lectura de actas	118
Confirmación enviada a abogados	121
Confirmación recibida de abogados	124
Agenda de riesgo de fraude	127
Evaluación de procedimientos de revisión	134
Informe de revisión limitada sobre estados financieros intermedios	140
Carta de representación	164



### 4.3 SOLICITUD DE SERVICIOS

Guatemala, 08 de mayo 2014

Señores:

Mejía Tecún & Asociados

Guatemala, Ciudad

Estimado Licenciado Mejía

Nosotros como empresa de teleatención, nos dirigimos a ustedes respetuosamente.

Por medio de la presente, solicitamos sus servicios profesionales en la revisión de información intermedia de los estados financieros básicos de la empresa Siempre Comunicados, S. A., por el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2014.

Debido a la importancia que representa esta revisión para nuestros accionistas, necesitamos que dicha revisión se realice en base a normas internacionales de auditoría.

Por lo tanto agradeceremos que nos envíen su carta de propuesta de servicios profesionales para determinar las condiciones de trabajo así como el valor de los honorarios del mismo.

Atentamente,

Ing. Leonel Benavente Herrera  
Presidente Junta Directiva



#### 4.4 PROPUESTA TÉCNICA DE SERVICIOS

**MEJIA TECUN & ASOCIADOS**  
**Contadores Públicos y Auditores**

Guatemala, 8 de mayo de 2014

Ingeniero

Leonel Benavente Herrera

Presidente Junta Directiva

**SIEMPRE COMUNICADOS, S. A.**

Ciudad

Estimado Ingeniero Benavente:

En respuesta a su atenta invitación, tenemos el agrado de someter a consideración de la Honorable Junta Directiva y de los Accionistas de Siempre Comunicados, S. A., nuestra propuesta económica para desarrollar la Revisión Intermedia de los estados financieros por el periodo de 6 meses, que terminara el 30 de junio de 2014.

#### **NUESTRA PROPUESTA**

Nuestra revisión se conducirá de acuerdo con la Norma de Trabajos de Revisión 2410, "Revisión Intermedia de los estados financieros desempeñada por el auditor independiente", con el objetivo de proporcionarnos una base para informar si ha llegado algo a nuestra atención que nos haga creer que la



Información financiera intermedia no está adecuadamente, respecto de todo lo importante. Esta revisión consiste en hacer averiguaciones, principalmente con las personas responsables de los asuntos financieros y contables, así como en aplicar procedimientos analíticos y otros procedimientos de revisión y, ordinariamente, no requiere comprobación de la información obtenida. El alcance de una revisión de información financiera intermedia es sustancialmente menor que el alcance de una auditoría conducida de acuerdo con normas de auditoría, cuyo objetivo es la expresión de una opinión respecto de los estados financieros y en consecuencia no expresaremos tal opinión.

### **RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN**

Los Estados Financieros son responsabilidad de la administración, consecuentemente es responsable por el registro adecuado de todas las transacciones en los registros y por establecer y mantener un control interno suficiente que permita la preparación de los estados financieros de conformidad con Normas Internacional de Contabilidad 34 “Información Financiera Intermedia” y que ofrezcan una seguridad razonable, aunque no absolutas de que no ocurran errores e irregularidades que puedan tener un impacto significativo sobre los estados financieros tomados en conjunto.

Como resultado de las limitaciones inherentes en el control interno y la naturaleza de las pruebas, esta no puede proporcionar una seguridad absoluta de que no existen errores en los resultados como consecuencia de fraudes e irregularidades. Sin embargo, si dentro del alcance de nuestras pruebas se detectan situaciones que fueran indicativos de fraudes o actos ilegales, informaremos a la administración de la empresa lo relacionado a dichas situaciones.



La administración de la empresa tiene la responsabilidad de efectuar los ajustes que sean necesarias en los Estados Financieros para corregir los errores e irregularidades significativas que se detecten.

## **PLAN DE TRABAJO**

Nuestro trabajo será desarrollado en base a las Normas Internacionales de Auditoría, específicamente la que regula este tipo de trabajo, la ISRE 2410 Revisión de información financiera intermedia.

El plan de trabajo será desarrollado en una sola visita, esto debido al alcance de los procedimientos, además que como auditores recurrentes, el tema del entendimiento del negocio, solo requerirá una actualización.

Necesitamos realizar trabajo de indagación e inspección a las cifras reportadas en los estados financieros al 30 de septiembre de 2014.

## **ALCANCE Y NATURALEZA DEL TRABAJO**

En base a lo que indica la ISRE 2410, los procedimientos básicos para una revisión de información financiera intermedia, se describen a continuación:

- a) Obtención de un conocimiento de la entidad y de su entorno, incluyendo su sistema de control interno, en lo que se refiere a la preparación de la información financiera.
- b) Realización de preguntas al personal responsable de los asuntos financieros y contables.
- c) Realización de procedimientos analíticos y otras pruebas de revisión como se detallan en la NIA 520.
- d) Realización de preguntas a la dirección sobre asuntos contables y financieros (cumplimiento de convenios, transacciones significativas o



inusuales, hipótesis relevantes, fraudes identificados, transacciones con partes relacionadas, litigios).

- e) Lectura de actas del consejo administrativo y asamblea de accionistas.
- f) Confirmación a los abogados de la Compañía con el objetivo de conocer la situación sobre litigios que se hayan iniciado a favor o en contra.

En el desarrollo de nuestra revisión, queda al juicio del auditor solicitar información adicional o realizar procedimientos alternos que ayuden a mitigar las dudas con respecto a irregularidades o errores en los estados financieros.

## **ENFOQUE**

La revisión de información financiera, tendrá un enfoque limitado en los procedimientos a realizar, a modo de ejemplo, una revisión limitada no incluye habitualmente pruebas de inspección o confirmación (como recuentos físicos de existencias, solicitud de confirmaciones de saldos a bancos, clientes y proveedores) u otras pruebas de detalle, que sí son necesarias para la realización de una auditoría.

Como consecuencia del diferente alcance, los niveles de seguridad proporcionados son también distintos: una auditoría proporciona seguridad razonable (aunque no absoluta) acerca de que los estados financieros analizados, no contienen errores significativos, frente a la seguridad moderada que ofrece una revisión limitada.

## **OBJETIVOS**

El objetivo principal es emitir una conclusión sobre la información financiera intermedia de la Compañía al 30 de junio de 2014, sin embargo esto requiere que la administración disponga de todos los recursos disponibles para el trabajo



del auditor, sabiendo que este tipo de informes son con un alcance limitado en procedimientos y se fundamenta principalmente en indagaciones y preguntas al personal clave.

## **METODOLOGÍA**

Nuestra metodología se enfoca en desarrollar los siguientes procedimientos:

- Entendimiento del entorno y negocio de la entidad
- Entendimiento y conocimiento del control interno de la entidad
- Procedimientos analíticos
- Planificación de la revisión
- Programa de trabajo
- Emisión de informe de revisión

Nuestro equipo de trabajo está integrado por profesionales capacitados y con conocimientos básicos al tipo de industria, adicional dentro de nuestra cartera de clientes figuran varias compañías de teleatención.

El equipo de trabajo estará integrado por las siguientes personas:

- Lic. Luis Tomás Mejía Tecún (Socio Director)  
40 años de experiencia en la carrera de la auditoría.
- Lic. Omar Vinicio Muñoz (Socio Encargado)  
30 años de experiencia en la carrera de la auditoría.
- Lic. Edwin Boror Barrientos (Senior)  
3 años de experiencia en el área financiera de entidades de teleatención y  
5 años en auditoría financiera.



## VISITAS

Con fin de cumplir adecuadamente con la realización de nuestro trabajo, programaremos nuestra visita en el mes de julio 2014 y por un lapso de dos semanas, este tiempo solo incluye el trabajo de campo y es necesario para la discusión del informe una semana más.

No.	Actividades	Tiempo/horas
1	Planificación	12
2	Trabajo de campo	40
3	Entendimiento de procesos	26
4	Desarrollo del programa de revisión	62
5	Supervisión	8
6	Discusión de puntos encontrados	4
7	Elaboración de Informe	8
	Total horas	160

Se tienen programadas 160 horas de trabajo distribuidos en 3 semanas dentro del equipo de auditoría.

## INFORMES A ENTREGAR

Como resultado del desarrollo del trabajo descrito con anterioridad, les haríamos entrega de los siguientes informes en español:

- Informe de revisión sobre información financiera intermedia por el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2014.

Deseamos agradecer la oportunidad que nos brindan de presentar esta propuesta de servicios y poder contar con Siempre Comunicados, S. A., como parte de nuestra cartera de clientes. Si nuestra propuesta está de acuerdo a sus requerimientos por favor confirmarnos su aceptación por escrito.



Atentamente,

Luis Tomas Mejía Tecún  
CPA Colegiado número 45500  
Mejía Tecún & Asociados  
Socio Director



#### 4.5 PROPUESTA ECONÓMICA

**MEJIA TECUN & ASOCIADOS**  
**Contadores Públicos y Auditores**

Guatemala, 8 de mayo de 2014

Ingeniero

Leonel Benavente Herrera

Presidente Junta Directiva

**SIEMPRE COMUNICADOS, S. A.**

Ciudad

Estimado Ingeniero Benavente:

Hemos considerado nuestros honorarios para la realización de los servicios ofrecidos en la propuesta técnica, el cual consiste en la revisión de información financiera intermedia al 30 de junio 2014, asciende a noventa y ocho mil setecientos ochenta y cuatro quetzales Q 98,784.00.

Nuestros honorarios serán facturados el 65% al inicio de nuestra revisión y el 35% restante y los gastos relacionados se harán contra la entrega de nuestro informe de auditoría correspondiente y su pago se hará al recibirlo.

La presente oferta económica tiene un período de validez de 90 días a contar desde la fecha límite para la presentación de las ofertas o hasta que se nos haya notificado la no adjudicación.



En caso de ser seleccionados, mantendremos la validez de la oferta durante 60 días adicionales al periodo de validez independientemente de la fecha de notificación.

Reiteramos nuestro interés de participar en construir una relación de mutuo valor y quedamos en la mejor disposición de ampliar o aclarar cualquier información.

Atentamente,

Luis Tomas Mejía Tecún  
CPA Colegiado número 45500  
Mejía Tecún & Asociados  
Socio Director



#### **4.6 ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA DE SERVICIOS DE AUDITORÍA**

**SIEMPRE COMUNICADOS, S. A**  
**Calzada Aguilar Batres, 40-98 zona 11**  
**PBX. 2411-0000**

Guatemala, 18 de mayo de 2014

Señores:

Mejía Tecún & Asociados  
Guatemala, Ciudad

Estimados señores:

Por este medio confirmamos nuestra aceptación a la propuesta de servicios profesionales y a los términos de su carta, con fecha 8 de mayo del año en curso, para efectuar la revisión de información financiera intermedia del balance general de la entidad y los estados resultados, cambios en el patrimonio y flujo de efectivo por el periodo de 6 meses que finalizaran el 30 de junio de 2014.

Atentamente

Ing. Leonel Benavente Herrera  
Presidente Junta Directiva  
Siempre Comunicados, S. A.



#### 4.7 CARTA COMPROMISO

MEJIA TECUN Y ASOCIADOS  
Contadores Públicos y Auditores

Guatemala, 20 de mayo de 2014

Ingeniero

Leonel Benavente Herrera

Presidente Junta Directiva

**SIEMPRE COMUNICADOS, S. A.**

Ciudad

Extendemos esta carta para confirmar nuestro entendimiento de los términos y objetivos de nuestro compromiso de revisar el balance general de la entidad, al 30 de junio de 2014 y los estados de resultados, cambios en capital y flujos de efectivo por el periodo de seis meses.

Nuestra revisión se conducirá de acuerdo con la Norma de Trabajos de Revisión 2410, revisión de información financiera intermedia desempeñada por el auditor independiente, con el objetivo de proporcionarnos una base para informar si ha llegado algo a nuestra atención, que nos haga creer que la información financiera intermedia está preparada adecuadamente, respecto de todo lo importante. Esta revisión consiste en hacer averiguaciones, principalmente con las personas responsables de los asuntos financieros y contables, así como en aplicar procedimientos analíticos y otros procedimientos de revisión y, ordinariamente, no requiere comprobación de la información obtenida. El alcance de una revisión de información financiera intermedia, es sustancialmente menor que el alcance de una auditoría conducida de acuerdo con normas de auditoría, cuyo objetivo es la expresión



de una conclusión respecto de los estados financieros y, en consecuencia, no expresaremos tal opinión.

### **Responsabilidad y Representación de la Administración**

La responsabilidad por la información financiera intermedia, incluyendo la revelación adecuada, es de la administración de la entidad. Esto incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación de información financiera intermedia que esté libre de representación errónea de importancia relativa, ya sea debida a fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, y hacer estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias. Como parte de nuestra revisión, solicitaremos a la administración representaciones por escrito, concernientes a aseveraciones hechas en conexión con la revisión. También solicitaremos que cuando cualquier documento que contenga información financiera intermedia indique que ésta se ha revisado, nuestro informe sea también incluido en el documento.

Una revisión de información financiera intermedia no proporciona seguridad de que tendremos conocimiento de todos los asuntos importantes que pudieran identificarse en una auditoría, más aún, no se puede depender de que nuestro trabajo revele si existe fraude, error, o actos ilegales. Sin embargo, les informaremos de cualesquier asuntos de importancia relativa que lleguen a nuestra atención.

Esperamos la plena cooperación con su personal y confiamos que pondrán a nuestra disposición cualesquier registros, documentación y otra información que se soliciten en conexión con nuestra revisión.



## Honorarios y Facturación

Estimamos que nuestros honorarios por la revisión intermedia de los estados financieros al 30 de junio de 2014 en Q 98,784.00. Sin embargo, los honorarios efectivamente incurridos podrían exceder de lo aquí establecido, derivado de cambios en el negocio (por ejemplo, la naturaleza del negocio o cambios en los negocios de las entidades) o por estar fuera del alcance de nuestro trabajo. Nuestros honorarios serán facturados el 65% al inicio de nuestra revisión y el 35% restante y los gastos relacionados con la entrega de nuestro informe de auditoría correspondiente y su pago se hará al recibo de las mismas. En años posteriores, les proporcionaremos una estimación de nuestros honorarios y gastos antes de iniciar nuestros Servicios de Auditoría.

El equipo de trabajo estará integrado por las siguientes personas:

- Luis Tomás Mejía Tecún (Socio Director)
- Omar Vinicio Muñoz (Socio Encargado)
- Edwin Boror Barrientos (Senior)

Mediante su firma en este documento, usted nos confirma que la Compañía, a través del Consejo de Administración, ha aprobado la contratación de estos Servicios de Auditoría con la firma Mejía Tecún & Asociados y que usted ha sido expresamente autorizado y cuenta con poder legal suficiente y vigente para ejecutar este contrato con nosotros en nombre de la Compañía.

Atentamente

Luis Mejía  
Socio Director  
Mejía Tecún & Asociados

## **4.8 ENTENDIMIENTO DEL NEGOCIO Y SU ENTORNO**

### **1. Generalidades:**

Siempre Comunicados, S. A. contrató los servicios de la firma de auditores externos Mejía Tecún & Asociados para realizar una revisión limitada del estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio y El Estado de Flujo de Efectivo, por el periodo de seis meses terminado el 30 de junio de 2014.

Las auditorias de los periodos 2012 y 2013 los ha realizado la firma Mejía Tecún & Asociados, por lo cual la revisión 2014 se convierte en una auditoría recurrente.

Después de haber realizado entrevistas con el personal clave del cliente y realizar un recorrido de las instalaciones de la empresa, se determinó que la misma está clasificada como una empresa grande, cuenta con 1,100 empleados, distribuidos en las distintas áreas. Los empleados no están organizados en sindicato y las prestaciones laborales que pagan son las que estipulan las leyes laborales del país.

Los servicios que presta la compañía son teleatención de llamadas de servicios y atención a clientes, cobros, planificación de campañas, ventas de productos y servicios, seguimiento de resultados, información y postventa, investigación de mercado.

## 2. Antecedentes del Cliente

La empresa “Siempre Comunicados, S. A.” fue constituida de acuerdo a las leyes de la República de Guatemala por tiempo indefinido e inició operaciones el 10 de mayo de 1999. Está ubicada en la Calzada Aguilar Batres, 40-98 zona 11, Guatemala, y no cuenta con sucursales.

La empresa presenta sus estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Los estados financieros anuales del 2013 han sido auditados por nosotros, por lo cual se podría considerar como una auditoría recurrente, sin embargo, es importante mencionar que el presente trabajo es una revisión intermedia con alcance limitado.

Le empresa elabora y presenta sus registros contables, estados financieros y demás reportes por medio del sistema SAP, el cual cuenta con los módulos de bancos, contabilidad, nominas, cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

## 3. Personal Clave

Presidente Junta Directiva y Representante Legal: Leonel Benavente Herrera

Gerente General: Juan José Fergusson

Jefe Financiero Administrativo: Manuel Lara Guerrero

Contador General: Misael Ramírez Hernández

#### 4. Objetivos y Estrategias de la empresa

El objetivo principal de la empresa es incrementar en un 20% las ventas totales con relación al año 2013.

Lo pretende lograr siguiendo las estrategias siguientes:

- Obtener más clientes que deseen los servicios de teleatención tanto local como transnacional.
- Incrementar sus servicios en el idioma ingles e idiomas europeos.
- Ofrecer los servicios a Compañías del exterior, que sus productos son consumidos a nivel local.
- Contratar personal calificado para las distintas posiciones y prestar un servicio de calidad.

Preparó: Edwin Boror Barrientos (senior) Julio 11 de 2014

Revisó: Omar Vinicio Muñoz (Socio encargado) Julio 11 de 2014

Aprobó: Luis Tomás Mejía T. (socio Director) Julio 11 de 2014

#### **4.9 Narrativa de ventas y cuentas por cobrar e ingresos de efectivo**

El proceso de Ventas, facturación, cuentas por cobrar, inicia cuando la dirección comercial hace los contratos con los clientes.

Para los nuevos clientes, es la dirección comercial la encargada del proceso, desde el primer contacto con los mismos, generando una oferta y/o propuesta comercial, hasta su formalización por medio de un contrato comercial, así como el seguimiento de los compromisos, su evaluación y las acciones a seguir para la satisfacción total de los clientes.

El director comercial solicita al cliente, una vez autorizada la propuesta comercial, estados financieros dictaminados del último ejercicio fiscal y estados financieros del último mes, para que la dirección de auditoría interna y control de gestión evalúe la situación financiera del cliente para prestarle el servicio y se le otorgue crédito. El resultado de la evaluación se informa al director comercial, si existen deficiencias financieras o solvencia financiera. Si la entidad presenta resultados positivos, el servicio se podrá prestar sin ningún inconveniente y otorgarle el crédito respectivo.

Se formaliza la relación comercial a través de un contrato o instrumento legal (como una carta de intención u orden de trabajo) como elemento que brinda la certeza jurídica necesaria para la transparencia, salvaguarda de la integridad patrimonial, el cumplimiento de las leyes y de las normas internas y externas, que garanticen el correcto funcionamiento de la relación comercial, los derechos y obligaciones de ambas partes y su cumplimiento.

El área jurídica revisa el mismo, para establecer un análisis preciso de las consecuencias positivas o negativas que pudiera originar el contrato y generar un reporte de dicho análisis para su aprobación por la dirección comercial o dirección de negocio.

La dirección de negocios es la encargada de establecer el margen de utilidad y de hacer llegar la propuesta final al cliente para su aprobación definitiva, para que se lleven a cabo todos y cada uno de los requerimientos de implementación para concretar el proyecto, así en un plazo establecido comenzar la operación y por tanto el inicio de la prestación de servicios al cliente.

Al final de cada mes se obtiene un reporte consolidado que incluye las unidades facturables según sea el tipo de servicio que se ha pactado con el cliente, el cual puede ser:

- por agente,
- por llamada,
- por minuto,
- por hora,
- por encuesta

Es aquí en donde se establecen las unidades producidas y se envía al cliente diariamente y al final del mes, para que verifique el servicio prestado.

El cliente validará en los primeros cinco días hábiles siguientes el 100% del reporte, una vez validada la información el coordinador de control de operaciones dará la instrucción al encargado de facturación para la preparación de la factura y su envío al cliente.

Al momento de registrar la facturación y los cobros en Sistema Administrador y Procesamiento -SAP- automáticamente actualiza el estado de cuenta de cada cliente.

Mensualmente se prepara conciliación de saldos según módulo de cartera y registro en contabilidad, la cual es revisada por el contador general, aprobada

por auxiliar de Intervención mediante la revisión de la conciliación con los documentos físicos (facturas).

El encargado de cuentas por cobrar es quien monitorea la labor de cobros o recuperación de la cartera,

El jefe de tesorería, cuenta con una carpeta en el cual se archivan, por fecha de cobro, todas las contraseñas recibidas de los clientes, las cuales se entregan al mensajero para que haga la labor de cobro en la fecha indicada en la contraseña.

Realizado el cobro por el mensajero, éste realiza el depósito, entrega la boleta de depósito y la copia del recibo de caja emitido; al jefe de tesorería archiva toda la papelería y actualiza el control de cobros el cual se encuentra elaborado en excel. Luego se registra contablemente el cobro realizado.

Al final del mes el contador general verifica que todas las facturas y cobros del mes fueron registrados y por los montos correctos.

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
Contratos de servicios	Los ingresos no son registrados de forma diaria, sino de forma mensual.
Reportes de consolidación de unidades facturables y conciliadas con el cliente	No existen cuadros diario de las unidades a facturarse al mes.
Conciliaciones bancarias realizadas de forma mensual y oportunamente	

### Matriz de Riesgos

Riesgo	Aseveración	Alto	Medio	Bajo	Descripción del control	Control	
						Efectivo	No Efectivo
Ventas a clientes con los existan conflictos de intereses y la gerencia no tenga conocimiento	Integridad			X	Por cada cliente existe un contrato de servicios, el cual es firmado por ambas partes	X	
Facturas de servicios no prestados o autorizados	Existencia/Ocurrencia		X		Al final de mes se obtiene un reporte con todas las unidades producidas y que serán facturadas, la misma debe ser autorizada por el gerente de ventas y por el cliente.	X	
Se facturan servicios incorrectos y a clientes incorrectos	Existencia/Ocurrencia			X	Cada reporte de los servicios de clientes es enviado a cada supervisor para su revisión y autorización	X	
Los servicios a clientes no son contabilizados en el periodo correcto	Integridad			X	Al momento de registrar la facturación, el registro contable se realiza de forma automática en el módulo contable	X	
Los recibos de efectivo difieren de los montos depositados	Valuación		X		Mensualmente se realiza las conciliaciones bancarias, verificando las partidas en conciliación	X	

#### Conclusión:

Derivado del entendimiento realizado al proceso de ventas, cuentas por cobrar e ingresos de efectivo, así como los controles que posee la entidad para dicho proceso, el equipo de auditoría ha concluido que el proceso se ha implementado adecuadamente.

Preparó: Edwin Boror Barrientos (senior) Julio 11 de 2014

Revisó: Omar Vinicio Muñoz (Socio encargado) Julio 11 de 2014

Aprobó: Luis Tomás Mejía T. (socio Director) Julio 11 de 2014

## **Narrativa de compras, cuentas por pagar y salidas de efectivo**

El proceso de compras y cuentas por pagar inicia con la necesidad de requerir un bien o servicio por parte de cualquier área usuaria, esta requisición se realiza mediante un formato de reporte denominado requisición de compra el cual es llenado por el área usuaria, el mismo debe contener lo siguiente:

- Datos del solicitante (Nombre, Cargo, Área y Centro de costo).
- Seleccionar si lo solicitado es Producto o Servicio.
- Tipo de requisición que se está realizando, urgente o normal.
- Fecha en la cual se está realizando la requisición y la fecha en la cual se necesita lo solicitado.
- Descripción de lo solicitado incluyendo la cantidad/unidad y el costo estimado.
- El motivo del requerimiento del área usuaria expone las necesidades de lo solicitado.
- Observaciones en las cuales el área usuaria puede proponer el proveedor o acreedor que considere conveniente.
- Que el producto debe detallar todas las características del artículo que necesitan, más que todo en temas tecnológicos.

Una vez completa toda la información de la requisición de compra, esta debe estar firmado en primera instancia por la persona que lo solicita y autorizada por la jefatura, gerencia o dirección del área usuaria solicitante, posteriormente esta requisición es enviada al departamento de compras y es firmada de recibido dejando evidencia de la fecha.

El departamento de compras verifica que todo se encuentre detallado correctamente y se lo remite al área de presupuestos para la aprobación.

Existen cuatro personas designadas para dar la autorización, entre las cuales están el analista de presupuestos, el jefe de presupuesto, el gerente de presupuesto y la contralora. Se procede a la búsqueda de la autorización del gerente general.

Después de seleccionar al proveedor se realiza la orden de pedido la cual es generada en el sistema, asignándole automáticamente un número correlativo. La orden de pedido es elaborada por el departamento de compras y es revisada por auditoría interna y autorizada por el contralor.

Posteriormente se envía al proveedor la orden de pedido para que este preste el servicio o proporcione el bien solicitado, además se le envía un acta de aceptación en blanco, para que sea llenado por ellos y firmado de aceptado por el área que solicitó el bien y servicio.

El proveedor luego de prestar el servicio o haber entregado el bien, se presenta a ventanilla de cuentas por pagar, a recoger su contraseña de pago, en donde debe de entregar la factura original, orden de compra y acta de aceptación del bien o servicio, en caso de ser un proveedor al crédito, de lo contrario el departamento de compras debió haber gestionado un cheque o si el total es menor a Q 400 se cancela con caja chica.

El auxiliar de cuentas por pagar revisa que lo facturado en cantidades y valores sea lo que se solicitó según la orden de pedido, revisa el acta de aceptación y emite la contraseña en el sistema, la imprime y se la entrega al proveedor.

Una vez se posee la factura original se procede a realizar el registro contable en el sistema, este registro es realizado por el auxiliar de contabilidad quien primero debe verificar si se trata de un proveedor local o exterior, esto con el objetivo de ingresarlo en la cuenta por pagar que corresponde.

Durante el procesamiento se define el término del plazo y la forma de pago. Al finalizar existe una validación del sistema entre el monto contenido en la orden de pedido con el valor ingresado en el proceso correspondiente a la factura para determinar diferencias.

Al final de mes, el departamento de compras es el responsable de revisar que todos los bienes y servicios recibidos durante el mes sean registrados, independientemente si se han recibido facturas o no, para que puedan ser provisionadas contablemente.

Entre los pagos que realizan se encuentran a proveedores por servicios y proveedores por compra de bienes, pago de nóminas y pago de impuestos.

Entre las modalidades de pago están:

- Pagos en Línea o Electrónico
- Pagos con cheque
- Transferencias

El encargado de realizar los pagos, separa los documentos por semanas y a medida que se llega la fecha, va preparando el “paquete” a pagar (los pagos se realizan quincenalmente los días viernes, las propuestas de pago se pueden realizar durante el transcurso de la semana, se emite una sola propuesta de pago por semana).

La persona que realiza los pagos verifica que el proveedor tenga registrada dentro del sistema una cuenta bancaria para poder realizar la transferencia, si por alguna razón el proveedor no está de acuerdo con alguna de las formas de pago anteriores se procede a la emisión de los cheques de la cuenta del banco en Quetzales o en Dólares según sea el tipo de pago.

Para el proceso de pago, el jefe de tesorería genera un archivo de las facturas próximas a pagar, se envía el archivo en Excel (listado de proveedores a pagar) a auditoría interna para que lo revisen y autoricen los pagos propuestos, cuando auditoría interna haya revisado el archivo, envía nuevamente al jefe de tesorería el archivo con las facturas aprobadas para crear la propuesta de pago. Con el archivo enviado por auditoría interna, el jefe de tesorería procede a crear en el sistema la propuesta de pago y automáticamente realiza el registro contable, el cual queda de la siguiente forma:

Partida No. XXXXX  
 Proveedores (local o exterior) XXXXXXXX  
 Banco Q o US\$ XXXXXXXXX

Con la propuesta de pago aprobada, el jefe de tesorería ingresa los pagos a la banca virtual del banco, ingresado todos los pago se le notifica a auditoría interna, para que proceda a liberar los pagos dentro de la banca virtual del banco y así acreditar el pago en las cuentas bancarias de los proveedores.

Fortalezas	Debilidades
Toda compra debe de poseer una requisición de compra y orden de compra	No se envían estados de cuenta por pagar a los proveedores para confirmar los pagos
Toda compra para ser operada contablemente, debe de adjuntar una acta de aceptación	
Propuestas de pago de forma mensual, autorizadas por auditoría interna.	

## Matriz de Riesgos

Riesgo	Aseveración	Alto	Medio	Bajo	Descripción del control	Control	
						Efectivo	No Efectivo
Que las compras no estén debidamente autorizadas y respaldadas con la documentación debida	Integridad/existencia		X		Todas las ordenes de pedido deben de ir revisadas por auditoría interna y autorizadas por el contralor	X	
Registros duplicados de salidas de efectivo en el mayor general	Integridad		X		Todo pago debe de tener sus documentos de respaldo, orden de compra, factura, acta de aceptación, contraseña para tramitar el desembolso	X	
Las facturas reflejan precios, descuentos, impuestos y otros elementos incorrectos	Valuación			X	Para emitir la contraseña de pago y acta de aceptación, la factura debe de coincidir con los datos de las facturas.	X	
Las transferencias o pagos son registrados en el periodo correcto	Integridad			X	Se elaboran propuestas de pago de forma semanal, las mismas deben ir autorizadas por el gerente de tesorería y auditoría interna	X	
Las transferencias o pagos son registrados de forma incorrecta en contabilidad	Integridad		X		Mensualmente se realiza las conciliaciones bancarias, verificando las partidas en conciliación	X	

### Conclusión:

Derivado del entendimiento realizado del proceso de compras, cuentas por pagar y salidas de efectivo, así como los controles que posee la entidad para dicho proceso, el equipo de auditoría ha concluido que el mismo se encuentra diseñado adecuadamente.

Preparó: Edwin Boror Barrientos (senior) Julio 11 de 2014

Revisó: Omar Vinicio Muñoz (Socio encargado) Julio 11 de 2014

Aprobó: Luis Tomás Mejía T. (socio Director) Julio 11 de 2014

## **Narrativa de nóminas y planillas**

### **Proceso de Selección y Reclutamiento de Personal**

El reclutamiento y selección de personal se origina de la necesidad de llenar una vacante o de la creación de una nueva plaza, dentro de la compañía.

El proceso de Nominas, se inicia cuando se contrata a una persona para que preste sus servicios a Siempre Comunicados, S. A. Las fuentes de reclutamiento que posee la compañía son las siguientes, anuncios en los periódicos de mayor circulación en el país, publicación en redes de reclutamiento de personal a través de internet y a través de anuncios internos en la compañía. Todos los aspirantes que deseen formar parte de la compañía deben dirigirse a las oficinas para iniciar el proceso.

Inicia con la recepción de la hoja de vida del aspirante a la plaza. Se selecciona las hojas de vida aplicables a la plaza, para que sea capacitado, en el proceso de capacitación deben aprobar una evaluación técnica y de comunicación vía telefónica, aprobados estas evaluaciones, se procede a llenar la “notificación de personal”, que contiene todos los datos del nuevo colaborador.

Al momento de ingresar a la institución se procede a firmar el contrato de trabajo, el coordinador de nóminas imprime tres copias del contrato para que sea firmado por el colaborador y el representante legal, le entrega uno al colaborador, otra para el expediente y la última copia firmada es para el Ministerio de Trabajo. Adicionalmente se procede a firmar un contrato de confidencialidad.

Cuando se cuente con todos los datos personales del colaborador, se procede a ingresar el alta dentro del sistema, este ingreso lo realiza el analista de nóminas, el único encargado de modificar los datos del personal dentro del sistema es el jefe de nóminas. Además se le asigna un usuario para poder realizar

transacciones en el área de operaciones, este usuario le servirá para que en el sistema capture sus horas trabajadas y a que cliente se lo preste.

Al final del periodo se genera desde el sistema control de horas un reporte consolidado de todas las horas trabajadas por cada tele operador, y se genera una planilla con este total de horas por cada tele operador la cual se imprime. Con este reporte se procede a emitir la nómina, para que sea revisada por el jefe nóminas, para luego ser trasladada al departamento de auditoría interna para su revisión y autorización.

Con la planilla autorizada, se procede a enviar al departamento de tesorería el detalle de salarios a pagar y para que proceda a generar la transferencia bancaria, al momento de que se tenga cargada la transferencia en la banca virtual del banco, se notifica al departamento de auditoría interna para que libere el pago.

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
Todo colaborador de reciente ingreso, debe de seguir un proceso de reclutamiento.	No se hacen cuadros diarios de las horas trabajadas, sino hasta a final del mes.
Cada colaborador cuenta con un expediente, en donde se encuentra su estado actual e historial.	Los horarios de trabajo difieren de algunos colaboradores por los convenios realizados, pudiendo afectar la consistencia de horas trabajadas que se buscan a final de mes.
Los sistemas reflejan de forma individual las horas trabajadas, con lo que ayudan a identificar variaciones.	

### Matriz de Riesgos

Riesgo	Aseveración	Alto	Medio	Bajo	Descripción del control	Control	
						Efectivo	No Efectivo
El login de un tele operador puede ser usado por otro usuario	Integridad/existencia		X		Todo colaborador debe de tener un expediente y un código de usuario intransferible	X	
El pago de nóminas no son consistente con las horas reportadas trabajadas	Integridad			X	Al final de mes se concilian las horas laboradas por cada colaborador, esta es revisada por el jefe de nóminas y verifica las variaciones con el período anterior	X	
Se hacen pagos a empleados, ficticios o inexistentes	Existencia/ocurrencia		X		Todo colaborador debe de tener un expediente y un código de usuario intransferible	X	
Las horas, tasas de impuestos, descuentos no se registran adecuadamente	Medición			X	Al final de mes se concilian las horas laboradas por cada colaborador, esta es revisada por el jefe de nóminas y verifica las variaciones con el período anterior	X	

#### Conclusión:

Derivado del entendimiento realizado del proceso de nóminas y planillas, así como los controles que posee la entidad para dicho proceso, el equipo de auditoría ha concluido que el mismo ha sido diseñado adecuadamente.

Preparó: Edwin Boror Barrientos (senior) Julio 11 de 2014

Revisó: Omar Vinicio Muñoz (Socio encargado) Julio 11 de 2014

Aprobó: Luis Tomás Mejía T. (socio Director) Julio 11 de 2014

## **Narrativa de elaboración de estados financieros**

### **Consideraciones generales**

El departamento de contabilidad es la unidad organizacional responsable por la previsión, seguimiento y operación de todas las transacciones económicas que surgen de las diferentes actividades comerciales de la compañía.

El cronograma de actividades para el cierre contable de la compañía es preparado por el contador general y es observado por el equipo contable así como también por el resto de las unidades organizacionales involucradas en el proceso de registro contable.

### **Asientos contables no regulares**

Al llegar a esta actividad se generan balances de saldos con el objeto de hacer una revisión de los saldos de las cuentas del balance general y el estado de resultados de los negocios de la compañía, permitiendo investigar alguna situación irregular en los saldos y poderla documentar y justificar. Asimismo permite identificar ajustes a realizarse por inconsistencias en registros contables.

El contador general realiza un proceso de generar el diario mayor y con esa información generar los estados financieros y compararlos con los generados por el sistema contable, este proceso se realiza de forma mensual.

## Revisión y cierre de módulos

Existen dos niveles para el cierre de los libros auxiliares, el primer nivel cierra los auxiliares para usuarios especiales el cual lo realiza el gerente financiero, el segundo nivel cierra los auxiliares para todos los usuarios este proceso lo realiza el contador general. El cierre de primer nivel se ejecuta hasta que los estados financieros son aprobados definitivamente.

Fortalezas	Debilidades
Existen una programación de los cierres de módulos	No existe revisión de las integraciones de las cuentas.
Existen procedimientos específicos para los registros manuales	No existe evidencia de autorización de la apertura de módulos de meses ya cerrados
Los sistemas son generados desde el sistema, lo cual minimiza los errores manuales	

## Matriz de Riesgos

Riesgo	Aseveración	Alto	Medio	Bajo	Descripción del control	Control	
						Efectivo	No Efectivo
Las partidas de diario no son correctamente identificadas y registradas	Integridad		X		Toda partida manual debe de ir revisada por el gerente financiero	X	
Registros contables duplicados o ficticios	Existencia			X	Los estados financieros son revisados de forma mensual y comparada con los auxiliares que se dispongan.	X	
Las partidas de diario no son calculados correctamente	Valuación		X		Los estados financieros son revisados de forma mensual y comparada con los auxiliares que se dispongan.	X	
Los montos registrados en los estados financieros no se presentan de forma acumulativa mensualmente	Derechos y obligaciones			X	El sistema está configurado para realizar el mapeo de las cuentas de forma automática	X	

**Conclusión:**

Derivado del entendimiento realizado del proceso de elaboración de estados financieros, así como los controles que posee la entidad para dicho proceso, el equipo de auditoría ha concluido que el mismo ha sido diseñado adecuadamente.

Preparó: Edwin Boror Barrientos (senior) Julio 11 de 2014

Revisó: Omar Vinicio Muñoz (Socio encargado) Julio 11 de 2014

Aprobó: Luis Tomás Mejía T. (socio Director) Julio 11 de 2014

No. W - 5 - 1		1/9
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

#### **4.10 Siempre Comunicados, S. A.**

##### **Revisión Analítica**

**Al 30 de junio de 2014**

Este documento comprende lo siguiente:

1. Objetivo.
2. Antecedentes de la empresa.
3. Eventos importantes ocurridos durante el año y que tuvieron un impacto importante en los estados financieros.
4. Identificación de variaciones importantes en los estados financieros.
5. Litigios, reclamos, actos ilegales, etc.

#### **1. Objetivo**

El objetivo de este memorando es documentar el análisis realizado sobre las variaciones en los estados financieros de la Compañía que superan o igualan a Q 2 millones.

#### **2. Antecedentes de la empresa**

La empresa “Siempre Comunicados, S. A.” fue constituida de acuerdo a las leyes de la República de Guatemala por tiempo indefinido e inició operaciones el 10 de mayo de 1999. Está ubicada en la Calzada Aguilar Batres, 40-98 zona 11, Guatemala, no cuenta con sucursales.

No. W - 5 - 1		2/9
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

**3. Eventos importantes ocurridos durante el año y que tuvieron un impacto importante en los estados financieros.**

- A finales de 2013 Siempre Comunicado, S. A., suscribió un contrato de cesión de oportunidad de negocios con la empresa Informática SI (México), para la prestación de servicios, entre los cuales se encuentra la definición de oferta por tipología de cliente, Marketing inbound y outbound, análisis de mecanismo de fidelidad, así como campañas de informática y cambio de plataformas en tecnología.
- En el presente periodo se procedió a suscribir varios contratos con compañías importantes del país, prestándoles el servicio de teleatención dichos contratos suscritos ascienden a Q 7 millones.

No. W - 5 - 1		
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

#### 4. Identificación de variaciones importantes en los estados financieros

Estado de Resultados	30.06.2014	30.06.2013	Variación	%
	Quetzal	Quetzal		
Servicios prestados	191,071,609	166,080,444	24,991,165	15% <b>a)</b>
<b>Costo de servicios</b>				
Costo de servicios directo	(87,714,450)	(81,623,540)	(6,090,910)	7% <b>b)</b>
Costo de servicios fijo	(15,108,503)	(14,593,507)	(514,996)	4%
Depreciación y amortización	(5,129,402)	(4,973,943)	(155,459)	3%
Total costo de servicios	(107,952,355)	(101,190,990)	(6,761,365)	7%
<b>Utilidad bruta</b>	<b>83,119,254</b>	<b>64,889,454</b>		
<b>Gastos generales y de administración</b>				
Gastos de personal administrativo	(2,765,917)	(3,266,589)	500,672	-15%
Gasto comercial	(57,476)	(163,162)	105,686	-65%
Gastos generales de administración	(2,384,258)	(1,714,075)	(670,183)	39%
<b>Utilidad de operación</b>	<b>77,911,603</b>	<b>59,745,628</b>		
Intereses ganados	47,584	432,335	(384,751)	-89%
Otros ingresos	91,794	38,852	52,942	136%
Otros gastos	(2,156,344)	(1,734,331)	(422,013)	24%
<b>Utilidad antes de impuesto de renta</b>	<b>75,894,637</b>	<b>58,482,484</b>		
Impuesto de renta	(2,255,798)	(753,521)	(1,502,277)	199% <b>c)</b>
<b>Resultado integral del año</b>	<b>73,638,839</b>	<b>57,728,963</b>	<b>W-1-1</b>	

No. W - 5 - 1		4/9
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

**a) Servicios prestados – Aumento de Q 24,991,165**

El aumento de los ingresos corresponde a la suscripción de nuevos contratos, específicamente con las siguientes compañías:

Empresa	Monto (Quetzales)
Hamburguesas de Guatemala, S. A.	11,800,000
Transportes CA, S. A.	9,900,000
Banco de la U, S. A.	1,791,165
Telecomunicaciones de Centro América, S. A.	1,500,00
<b>Total aumento</b>	<b>24,991,165</b>

**b) Costo de servicios directo - Aumento de Q 6,090,910**

El incremento en la presente cuenta corresponde específicamente por la contratación de 200 colaboradores por un sueldo promedio de Q 2,538, esto para cubrir los servicios que se pactaron con los nuevos clientes.

**c) Impuesto sobre la renta – Aumento de Q 1,502,277**

El incremento de la presente cuenta corresponde a la suscripción de nuevos contratos con clientes, por lo tanto la base imponible para la determinación del impuesto se ve incrementada, generando un impuesto pagado mayor durante el período de 6 meses terminado al 30 de junio de 2013.

No. W - 5 - 1		
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

Balance General	30.06.2014	31.12.2013	Variación	%
	Quetzal	Quetzal		
<b>Activo Corriente</b>				
Efectivo	9,957,443	21,237,944	(11,280,501)	-53% <b>d)</b>
Cuentas por cobrar	18,032,476	10,917,595	7,114,881	65% <b>e)</b>
Cuentas por cobrar relacionadas	190,483,063	103,035,754	87,447,309	85% <b>f)</b>
Gastos pagados por anticipado	1,545,526	2,185,150	(639,624)	-29%
Total activo corriente	<u>220,018,508</u>	<u>137,376,443</u>		
<b>Activo no corriente</b>				
Mejoras a propiedades arrendadas	15,299,494	20,093,360	(4,793,866)	-24% <b>g)</b>
Otros activos financieros	329,212	329,212	-	0%
Impuesto sobre la renta diferido	455,072	-	455,072	100%
Total activo no corriente	<u>16,083,778</u>	<u>20,422,572</u>		
<b>Total activo</b>	<b><u>236,102,286</u></b>	<b><u>157,799,015</u></b>	<b>W-1-1</b>	

No. W - 5 - 1		6/9
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

<b>Pasivo y patrimonio</b>				
<b>Pasivo corriente</b>				
Cuenta por pagar comerciales	3,495,281	3,403,272	92,009	3%
Cuentas por pagar a compañías relacionadas	14,737,248	12,408,346	2,328,902	19% <b>h)</b>
Impuestos y gastos acumulados por pagar	6,378,367	5,528,523	849,844	15%
Impuesto sobre la renta por pagar	2,255,798	838,695	1,417,103	169% <b>i)</b>
<b>Total de pasivo corriente</b>	<b>26,866,694</b>	<b>22,178,836</b>		
<b>Pasivo no corriente</b>				
Impuesto sobre la renta diferido	-	23,426	(23,426)	-100%
<b>Total de pasivo</b>	<b>26,866,694</b>	<b>22,202,262</b>		
<b>Patrimonio</b>				
Capital social	36,798,900	36,798,900	-	0%
Reserva legal	6,074,981	6,074,981	-	0%
Utilidades retenidas	166,361,711	92,722,872	73,638,839	79% <b>j)</b>
<b>Total de patrimonio</b>	<b>209,235,592</b>	<b>135,596,753</b>	<b>W-1-1</b>	
<b>Total de pasivo y de patrimonio</b>	<b>236,102,286</b>	<b>157,799,015</b>		

No. W - 5 - 1		7/9
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

**d) Efectivo – aumento de Q 11,280,501**

El aumento del efectivo se debe a las siguientes operaciones:

Descripción		Montos Q.
	Utilidad antes de impuesto	67,135,887
(-/+)	Operaciones que no requieren efectivo	13,888,152
(-/+)	Actividades de operación	(91,969,004)
(-/+)	Actividades de inversión	(335,536)
	Variación de efectivo	(11,280,501)
	Saldo al inicio del año	21,237,944
	Saldo al final del año	9,957,443

Las variaciones de las actividades de operación y de inversión se explicaran en los incisos correspondientes.

**e) Cuentas por Cobrar – aumento de Q 7,114,881**

El aumento en la cuenta por cobrar se debe a las siguientes transacciones realizadas por varias compañías al 30 de junio de 2014:

Descripción		Monto Q
	Hamburguesas de Guatemala, S. A.	3,966,700
	Transportes CA, S. A.	1,650,000
	Banco de la U, S. A.	1,291,000
	Otras varias	207,181
	Total	7,114,881

El aumento de las cuentas por cobrar, se ve reflejado específicamente por los nuevos clientes, con quienes se ve un incremento importante en los ingresos.

No. W - 5 - 1		8/9
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

**f) Cuentas por cobrar relacionadas – aumento de Q 87,447,309**

El aumento en la presente cuenta se debe específicamente a los siguientes:

- Cuenta por cobrar con Enlaces Tecnológicos, S. A., por un monto de Q2,700,000 por los servicios de teleatención para la venta de equipos tecnológicos, y
- Cuenta por cobrar con Siempre Comunicados de Panamá por los servicios de teleatención compartida con el cliente Transportes Aéreos de CA, S. A., por un monto de Q84,747,000.

**g) Mejoras a propiedades arrendadas – Disminución de Q 4,793,866**

La disminución de la presente cuenta se debe a las siguientes transacciones:

Descripción	Monto Q
Adiciones	335,536
Depreciación anual	(5,129,402)
<b>Variación</b>	<b>(4,793,866)</b>

**h) Cuentas por pagar a compañías relacionadas – aumento de Q 2,328,902**

El aumento en la presente cuenta se debe a los servicios adquiridos con las compañías relacionadas de El Salvador y Nicaragua, por los servicios de teleatención realizados en dichos países, ya que se suscribieron varios contratos con empresas guatemaltecas y las mismas cuentan con sucursales en El Salvador y Nicaragua.

No. W - 5 - 1		9/9
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

**i) Impuesto sobre la renta por pagar – aumento de Q 1,417,103**

El aumento de la presente cuenta, se debe a la utilidad presentada por el periodo de 6 meses terminados al 30 de junio de 2014, este incremento es generado por los nuevos contratos de servicios de teleatención adquiridos con varias compañías del país.

**j) Utilidades retenidas – aumento de Q 73,638,839**

El aumento de la presente cuenta, se debe por las siguientes transacciones:

Descripción	Monto Q
Utilidad acumulada al 31 de diciembre 2013	92,722,872
Utilidad del periodo terminado al 30 de junio 2014	73,638,839
<b>Variación</b>	<b>166,361,711</b>

**5. Litigios, reclamos, actos ilegales, etc.**

A la fecha de la presente revisión, hemos recibido la respuesta de los abogados de la Compañía, en el cual nos confirman que Siempre comunicados, S. A., no ha iniciado o no le han iniciado proceso o litigio alguno. Ver **W-8-1**

**Conclusiones**

Derivado de los procedimientos e indagaciones en la revisión analítica, verificamos que la justificación de las diferencias significativas se presenta razonablemente y en base a las operaciones reales que la administración ha ejecutado durante los seis meses del año 2014.

#### **4.11 MEMORANDUM DE PLANEACIÓN**

##### **SIEMPRE COMUNICADOS, S. A. AL 30 DE JUNIO 2014**

Hemos sido contratados para realizar la revisión de Siempre Comunicados, S. A., para emitir una conclusión en base a nuestra revisión, el enfoque de la revisión se basa en realizar procedimientos básicos que estipula la Norma de Auditoría 2410 Revisión de Información Financiera Intermedia.

#### 1. Principales Clientes

- Móviles, S. A.
- Clarión Guatemala, S. A.
- Hamburguesas Guatemala, S. A.
- Industrias de Automóviles. S. A.
- Bank de Guatemala, S. A.

#### 2. Principales Proveedores:

- Móviles, S. A.
- El Mundo de las Computadoras, S. A.
- Intelnet, S. A.

#### 3. Fuentes de Financiamiento

La empresa utiliza eventualmente financiamiento externo para sus operaciones, el cual obtiene a través de préstamos y además aprovecha el crédito de 30 días que le otorgan sus proveedores.

#### 4. Factores externos del negocio

Como para cualquier empresa, Siempre Comunicados, S. A. se ve afectada por los factores externos que son generados por el ambiente en general de negocios y por las características especiales de sus operaciones.

Debido a que el 30% de sus transacciones se realizan en dólares de los Estados Unidos de América, el tipo de cambio de esta moneda representa un factor externo en el negocio, para lo cual su información financiera presentara alguna diferencia por tipo de cambio.

#### 5. Controles gerenciales:

La compañía ha mostrado siempre la existencia de adecuados controles internos, así como una supervisión constante a todos los niveles, a pesar de no contar con un departamento de auditoría interna.

#### 6. Control interno

Se realizará una evaluación del control interno en el desarrollo de nuestro trabajo con el fin de determinar si ha habido cambios sustanciales y para detectar las desviaciones de control interno para discutirlos posteriormente con la gerencia y emitir nuestras recomendaciones a través de la carta a la gerencia. Cabe resaltar que la presente se trata de una revisión limitada, para lo cual pueda que no se detecten deficiencias de control interno, como cuando se realizara una auditoría completa.

#### 7. Objetivo de la auditoría

El objetivo de la revisión es obtener evidencia suficiente y competente para estar satisfechos que nada ha llegado a nuestra atención que nos haga creer que la

información financiera intermedia que se acompaña no está preparada, respecto de todo lo importante, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera.

#### 8. Personal asignado

Gerente encargado: Omar Vinicio Muñoz

Encargado: Edwin Boror Barrientos

#### 9. Visita

La auditoría se tiene programada iniciar el 09 de julio de 2014, siendo esta la primera visita y final, programando para dicha revisión dos semanas y una semana más para la discusión del informe.

#### 10. Presupuesto de tiempo

Para el desarrollo de la revisión de auditoría se tiene presupuestada la siguiente inversión de tiempo en horas.

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo/horas</b>
1	Planificación	12
2	Trabajo de campo	40
3	Entendimiento de procesos	26
4	Desarrollo del programa de revisión	62
5	Supervisión	8
6	Discusión de puntos encontrados	4
7	Elaboración de Informe	8
	Total horas	160

## 11. Honorarios

Nuestros honorarios fueron estimados de acuerdo al tiempo que será utilizado a nivel de experiencia del personal que será asignado a este trabajo.

Los costos por hora del socio, gerente y senior que participaran en la revisión se determinaron de acuerdo a las políticas de la firma en las cuales se tiene previamente determinado el costo por hora de cada profesional participante.

Después de haber realizado el presupuesto de tiempo para esta auditoría el socio encargado determinó un costo por hora de Q617.40 para un total de Q98,784.00

## 12. Emisión de informes

Se tiene planificado emitir los siguientes informes

Informe de revisión sobre información financiera intermedia por el período del 01 de enero al 30 de junio 2014.

Los informes descritos serán entregados el 11 de agosto 2014.

Preparó: Edwin Boror Barrientos (senior) Julio 11 de 2014

Revisó: Omar Vinicio Muñoz (Socio encargado) Julio 11 de 2014

Aprobó: Luis Tomás Mejía T. (socio Director) Julio 11 de 2014

#### 4.12 Programa de Auditoría

No. W		
	Iniciales	Fecha
Preparo	EBB	13/07/2014
Reviso	OVM	15/07/2014

	PROGRAMA DE AUDITORÍA	Hecho Por:	Horas ejecutadas	Ref. PT
1	Obtener los Estados Financieros de Siempre Comunicados.	EBB	2	W-6-1
2	Entendimiento y recorrido del proceso de ventas, cuentas por cobrar e ingresos de efectivo.	EEB	6	W-1-1
3	Entendimiento y recorrido del proceso de compras, cuentas por pagar y salidas de efectivo.	EEB	6	W-2-1
4	Entendimiento y recorrido del proceso de nóminas y planillas.	EEB	6	W-3-1
5	Entendimiento y recorrido de elaboración de estados financieros.	EEB	6	W-4-1
6	Comparar la información financiera intermedia con la información financiera intermedia del periodo intermedio inmediato anterior; explique las diferencias significativas y aquellas iguales o mayores a Q 2 millones.	EBB	6	W-5-1
7	Comparar las cantidades registradas o los índices desarrollados a partir de las cantidades registradas; con las expectativas desarrolladas por el auditor.	EBB	3	W-5-1

No. W		
	Iniciales	Fecha
Preparo	EBB	13/07/2014
Reviso	OVM	15/07/2014

	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>	<b>Hecho Por:</b>	<b>Horas ejecutadas</b>	<b>Ref. PT</b>
8	Realice la lectura de actas del consejo de administración y asamblea de accionistas, que se hayan registrados desde el 2014 hasta la fecha.	EBB	1	W-7-1
9	Envíe confirmaciones a los abogados de la Compañía, para determinar los posibles litigios que tenga y determinar el impacto de dichos litigios en los Estados Financieros de la Compañía.	EBB	1	W-8-1
10	Averiguar con la administración sobre los resultados de la evaluación de la administración del riesgo de que la información financiera intermedia pueda representarse erróneamente en una forma de importancia relativa como resultado de fraude.	EBB	3	W-9-1
11	Realizar el informe de estados financieros intermedios por el periodo terminado al 30 de junio de 2014.	EBB	32	W-10-1
12	Realizar la carta de representación por la revisión de los estados financieros al 30 de junio de 2014.	EBB	8	W-11-1

## 4.13 CEDULA DE MARCAS

**MEJIA TECÚN & ASOCIADOS**  
**CONTADORES PUBLICOS Y AUDITORES**  
**SIEMPRE COMUNICADOS, S. A.**  
Al: 30 de junio de 2014  
(En Quetzales)

<i>f</i>	Sumado vertical
<i>c</i>	Sumado horizontal
✓	Revisado
<i>j</i>	Cotejado contra documento de respaldo
<i>h</i>	Pendiente
<i>k</i>	Verificado
<i>a</i>	Cotejado contra documento original
<i>i</i>	Documenta que no llena requisitos legales
<i>e</i>	Sin documento de respaldo
<i>PPC</i>	Papel proporcionado por el cliente
<i>PT</i>	Papel de trabajo
<i>AJ</i>	Ajustes
<i>R</i>	Reclasificaciones

#### 4.14 Estados financieros de la Empresa

No. W - 6- 1		1/3
	Iniciales	Fecha
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Estado de Situación Financiera**  
**Al 30 de junio de 2014 y 2013**  
**Cifras expresados en quetzales**



	2014	2013
<b>Activo</b>		
<b>Activo Corriente</b>		
Efectivo	9,957,443	21,237,944
Cuentas por cobrar	18,032,476	10,917,595
Cuentas por cobrar relacionadas	190,483,063	103,035,754
Gastos pagados por anticipado	1,545,526	2,185,150
Total activo corriente	220,018,508	137,376,443
<b>Activo no corriente</b>		
Mejoras a propiedades arrendadas	15,299,494	20,093,360
Otros activos financieros	329,212	329,212
Impuesto sobre la renta diferido	455,072	-
Total activo no corriente	16,083,778	20,422,572
<b>Total activo</b>	<b>236,102,286</b>	<b>157,799,015</b> <b>W-6-1</b>
	f	f

No. W - 6- 1		2/3
	Iniciales	Fecha
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Estado de Situación Financiera**  
**Al 30 de junio de 2014 y 2013**  
**Cifras expresados en quetzales**



**Pasivo y patrimonio**

**Pasivo corriente**

Cuenta por pagar comerciales	3,495,281	3,403,272
Cuentas por pagar a compañías relacionadas	14,737,248	12,408,346
Impuestos y gastos acumulados por pagar	6,378,367	5,528,523
Impuesto sobre la renta por pagar	2,255,798	838,695
<b>Total de pasivo corriente</b>	<b>26,866,694</b>	<b>22,178,836</b>

**Pasivo no corriente**

Impuesto sobre la renta diferido	-	23,426
<b>Total de pasivo</b>	<b>26,866,694</b>	<b>22,202,262</b>

**W-6-1**

**Patrimonio**

Capital social	36,798,900	36,798,900
Reserva legal	6,074,981	6,074,981
Utilidades retenidas	166,361,711	92,722,872
<b>Total de patrimonio</b>	<b>209,235,592</b>	<b>135,596,753</b>

**Total de pasivo y de patrimonio**

<b>236,102,286</b>	<b>157,799,015</b>
--------------------	--------------------

**W-6-1**

*f*

*f*

No. W - 6 - 1		3/3
	Iniciales	Fecha
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Estado de Resultados**  
**Al 30 de junio de 2014 y 2013**  
**Cifras expresados en quetzales**



	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Servicios prestados	191,071,609	166,080,444
<b>Costo de servicios</b>		
Costo de servicios directo	(87,714,450)	(81,623,540)
Costo de servicios fijo	(15,108,503)	(14,593,507)
Depreciaciones	(5,129,402)	(4,973,943)
Total costo de servicios	<u>(107,952,355)</u>	<u>(101,190,990)</u>
<b>Utilidad bruta</b>	<b>83,119,254</b>	<b>64,889,454</b>
<b>Gastos generales y de administración</b>		
Gastos de personal administrativo	(2,765,917)	(3,266,589)
Gasto comercial	(57,476)	(163,162)
Gastos generales de administración	(2,384,258)	(1,714,075)
<b>Utilidad de operación</b>	<b>77,911,603</b>	<b>59,745,628</b>
Intereses ganados	47,584	432,335
Otros ingresos	91,794	38,852
Otros gastos	(2,156,344)	(1,734,331)
<b>Utilidad antes de impuesto de renta</b>	<b>75,894,637</b>	<b>58,482,484</b>
Impuesto de renta	(2,255,798)	(753,521)
<b>Resultado integral del año</b>	<b>73,638,839</b>	<b>57,728,963</b>
	<i>f</i>	<i>f</i>

**W-6-1**

No. W – 7 – 1		1/3
	Iniciales	Fecha
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

**Siempre Comunicados, S. A.**

**Lectura de actas**

**Al 30 de junio de 2014**

### ACTAS CORRESPONDIENTES AL PERIODO 2014

<b>No. De acta:</b>	<b>01</b>
<b>Tipo</b>	Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas
<b>Fecha:</b>	25/03/2014
<b>No. De Folio</b>	001 al 004
<b>Puntos Agendados</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Elección de Presidente y Secretario de la asamblea</li> <li>2 Verificación de quorum</li> <li>3 Lectura de acta anterior.</li> <li>4 Lectura de memoria de labores para el ejercicio 2013</li> <li>5 Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias para el ejercicio que finalizo el 31/12/2013</li> <li>6 Informe del auditor externo para el ejercicio que finalizo el 31/12/2013</li> <li>7 Aplicación de resultados</li> <li>8 Nombramiento de Auditor Externo y fijación de honorarios.</li> <li>9 Nombramiento de Auditor Fiscal y fijación de honorarios.</li> <li>10 Nombramiento de Auditor Fiscal para emisión de dictamen e informes de la Ley de Servicios Internacionales</li> </ol>

No. W – 7 – 1		2/3
	Iniciales	Fecha
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

- 11 Modificación al régimen de poderes y autorización para el Secretario de la Junta Directiva para que concurra ante notario a otorgar las Escrituras de Revocatoria y Poderes correspondiente.
- 12 Modificación al Pacto Social y autorización para el Secretario de la Junta Directiva, a fin de que concurra ante notario a modificar el pacto social.

**Asuntos  
Importantes**

- 1 Los accionistas presenten a aprobación los Estados Financieros del ejercicio 2013, en todas y cada una de sus partes.
- 2 Los representantes de la sociedad aceptan el informe presentado por Mejía Tecún & Asociados correspondiente al ejercicio 2013.
- 3 Se aprueba que se retengan las utilidades del ejercicio 2013 que ascienden a Q 57,539.605 y se acumulen y queden pendientes de distribución.
- 4 Se aprueba nombrar a la Firma Mejía Tecún & Asociados como Auditor Externo y fiscal para el ejercicio 2014.

**Firmas:** Leonid Haroldo De León López -Presidente- y Ligia Renee Marengo Claramount -Secretaria-

**No. De acta:** 02  
**Tipo** Junta General Ordinaria de Accionistas  
**Fecha:** 20/05/2014  
**No. De Folio** del 005 al 008

No. W – 7 – 1		3/3
	Iniciales	Fecha
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

**Puntos  
Agendados**

- 1 Elección de Presidente y Secretario de la Asamblea
- 2 Verificación de quorum
- 3 Lectura de acta anterior
- 4 Revocar los acuerdos tomados en el punto 9 y 10 de la sesión del 25/03/2014
- 5 Nombramiento de Auditor Fiscal y fijación de honorarios.
- 6 Nombramiento de Auditor Fiscal para emisión de Dictamen e Informes de la Ley de Servicios Internacionales y su Reglamento.
- 7 Nombramiento de Auditor para que realice la revisión intermedia.

**Asunto  
Importante**

- 1 Aprueban revocar los acuerdos 9 y 10 tomados en la Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 25/03/2014
- 2 Se aprueba nombrar a Mejía Tecún & Asociados como Auditor Fiscal para el ejercicio 2014.
- 3 Se aprueba el nombramiento de la firma Mejía Tecún & Asociados como auditores de la revisión intermedia que se realizara el 30 de junio de 2014.

**Firmas:**

Zoila Valencia Marroquín -Presidente- y Karen Yulissa Magaña Cornejo -Secretaria-

**Conclusión**

Derivado de la lectura realizada a las actas, verificamos que las mismas se encuentran en folios habilitados y autorizados.

No. W – 8 – 1		1/6
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

### **Confirmación enviada a abogados**

**Calzada Aguilar Batres, 40-98 zona 11**

**PBX. 2411-0000**

Guatemala, 2 de julio 2014.

Orozco & Tavico, Abogados

3ª. Avenida 13-78 zona 10,

Edificio Intercontinental Plaza Torre Citigroup Oficina 1702

Guatemala, 01010.

En relación con una auditoría de nuestros estados financieros al 30 de junio de 2014, por favor proporcionen a nuestros auditores, Mejía Tecún & Asociados, Edificio Meridiano, Piso 2, 3ra. Avenida 3-45 zona 10, ciudad de Guatemala (502) 2208 9899, una breve descripción de cualquier litigio que involucre a la Compañía ya sea como demandante o demandado, que estuviera pendiente o posible de iniciarse a la fecha indicada, o que se haya iniciado posteriormente y con respecto al cual ustedes han dedicado atención sustancial o han representado o asesorado a la Compañía. Adicionalmente, por favor proporcionen una descripción de cualesquiera otros asuntos con respecto a los cuales ustedes hayan dedicado atención sustantiva, representada o asesorada a la Compañía que involucren un potencial reclamo o un pasivo contingente por o en contra de la Compañía al 30 de junio 2014, que hayan surgido posteriormente.

No. W – 8 – 1		2/6
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

Al describir los asuntos informados, por favor indique los importes involucrados y su opinión acerca del probable resultado. Sin limitar la generalidad de lo anterior, las siguientes son ilustraciones de “cualesquiera otros asuntos” mencionados anteriormente:

1. Si ustedes tienen conocimiento de algún litigio que no haya sido contestado por la Compañía o de algún litigio en el cual la Compañía haya admitido responsabilidad.
2. Si tienen conocimiento de alguna investigación concerniente a la Compañía que haya sido o esté siendo conducida por una agencia gubernamental que tenga jurisdicción reguladora sobre la Compañía (Superintendencia de Telecomunicaciones, Administración Tributaria, etc.)
3. Si tienen conocimiento de alguna revisión de las declaraciones de Impuestos Sobre la Renta -ISR- de la Compañía al 30 de junio 2014.
4. Si tienen conocimiento de alguna omisión de la Compañía para actuar de conformidad con las leyes locales aplicables, la cual pudiera resultar en una responsabilidad material.
5. Detalle de los documentos o cuentas a favor de la Compañía que se encuentre en procuración con ustedes y su opinión respecto a las posibilidades de recuperación de los mismos.
6. Por favor informen a Mejía Tecún & Asociados., el importe de honorarios legales pendientes de pago (facturados o no), si los hay, por los servicios prestados por ustedes a la entidad descrita, al 30 de junio 2014.

No. W – 8– 1		3/6
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

Proporcionen directamente a Mejía Tecún & Asociados la explicación, si la hay, que usted considera necesaria para complementar la información anterior, incluyendo una explicación para aquellos asuntos con respecto a los cuales su apreciación puede diferir de las enunciadas y una identificación de cualquier litigio, demanda o tasación pendiente o posible, y una evaluación o declaración de que la lista dichos asuntos es completa. Su respuesta debe incluir asuntos que existían al **30 de junio 2014** e información adicional sobre esos asuntos o asuntos nuevos que surgieron durante el período **julio 2014** hasta la fecha efectiva de su respuesta.

Identifique específicamente la naturaleza y las razones de cualquier limitación en su respuesta a esta carta.

Por favor envíen su respuesta directamente a Mejia Tecun & Asociados, Edificio Meridiano, Piso 2, 3ra. Avenida 3-45 zona 10, ciudad de Guatemala (502) 2208 9899, con atención a Omar Muñoz (Omar.munoz@gt.mt.com) y/o Edwin Boror (Edwin.boror@gt.mt.com), así mismo, favor enviarme una copia.

Atentamente,

**F.** \_\_\_\_\_

Ing. Leonel Benavente Herrera  
Representante Legal

—



No. W - 8 - 1	4/6	
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

## Confirmación recibida de abogados

Guatemala 14 de julio de 2014

Señores:

Mejía Tecún & Asociados

Audidores externos

Presente

Estimados señores:

En referencia a su solicitud de información sobre Siempre Comunicados S. A., al 30 de junio de 2014, nos permitimos informarles lo siguiente:

1. Si ustedes tienen conocimiento de algún litigio que no haya sido contestado por la Compañía o de algún litigio en el cual la Compañía haya admitido responsabilidad.

En nuestro entendimiento no existe ningún litigio que no haya sido contestado por la Compañía, asimismo en ningún otro que la Compañía haya admitido responsabilidad.

2. Si tienen conocimiento de alguna investigación concerniente a la Compañía que haya sido o esté siendo conducida por una agencia gubernamental que tenga jurisdicción reguladora sobre la Compañía.

No. W - 8 - 1		5/6
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

En nuestro entendimiento no existe ninguna investigación concerniente a la Compañía que este siendo conducida por un ente gubernamental que tenga jurisdicción reguladora sobre la Compañía.

3. Si tienen conocimiento de alguna revisión de las declaraciones de Impuestos Sobre la Renta de la Compañía al 30 de junio 2014.

En nuestro entendimiento que en las fechas indicadas no existe ningún procedimiento de revisión tributario o que la compañía deba de resolver ante la administración tributaria.

4. Si tienen conocimiento de alguna omisión de la Compañía para actuar de conformidad con las leyes locales aplicables, la cual pudiera resultar en una responsabilidad material.

En nuestro entendimiento que no existe por parte de la Compañía ninguna omisión para actuar de conformidad con las leyes aplicables, que pudieran resultar en responsabilidad material.

5. Detalle de los documentos o cuentas a favor de la Compañía que se encuentre en procuración con ustedes y su opinión respecto a las posibilidades de recuperación de los mismos.

Es nuestro entendimiento que no existen documentos o cuentas a favor de la Compañía que se encuentren en procuración por nuestra parte.



No. W - 8 - 1	6/6	
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

6. Importe de los honorarios legales pendientes:

A la fecha no se tienen honorarios pendientes por parte del cliente.

Esperamos que las anteriores respuestas les sean de utilidad. Para cualquier información adicional favor de contactarnos a su mejor conveniencia.

Atentamente,

Eduardo Orozco Calderón

Socio

Orozco & Tavico Abogados

No. W – 9 – 1		1/7
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

## **Siempre Comunicados, S. A.**

Agenda de riesgo de fraude

Revisión al 30 de junio de 2014

### **Objetivo:**

Obtener del gobierno corporativo de Siempre Comunicados, S.A. sus comentarios sobre temas relacionados con independencia del auditor, riesgos de y hechos relacionados con intención de fraude, y otros asuntos relacionados con el negocio por el periodo de seis meses terminado el 30 de junio 2014.

### **Participantes en la reunión:**

#### **Siempre Comunicados, S.A**

Misael Ramírez Hernández	-	Contador General
Manuel Lara Guerrero	-	Representante Legal
Juan José Fergusson	-	Gerente General

#### **Equipo de auditoría**

Omar Vinicio Muñoz	-	Gerente de auditoría
Edwin Boror Barrientos	-	Senior de auditoría

**Fecha de la reunión:** 18 de Julio 2014

---

A continuación se detallan las preguntas relacionados a riesgos de fraude, a tomar en cuenta durante la reunión.

No. W – 9 – 1		2/7
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

## **1. Relaciones comerciales con Siempre Comunicados, S. A.**

1.1 ¿Que procedimientos tiene Siempre Comunicados, S. A., para identificar cualquier relación de negocios con la entidad Mejía Tecún & Asociados?

**La Compañía no presenta ningún tipo de relación con la firma Mejía Tecún & Asociados.**

1.2 ¿Tienen conocimiento de cualquier relación indirecta significativa de Siempre Comunicados, S.A., con la entidad Mejía Tecún & Asociados?

**No existe ninguna relación.**

1.3 ¿Tienen conocimiento si la entidad Mejía Tecún & Asociados, socio o empleado, se asoció de forma simultánea con personal de Siempre Comunicados, S.A. como (i) director, funcionario o empleado, o en cualquier capacidad equivalente a la de un miembro de la gerencia, (ii) persona jurídica o individual con derecho a voto (iii) para cualquier administrador de pensiones de Siempre Comunicados, S.A.?

**No existe personal involucrado en puestos de dirección administrativa.**

## **2. Relaciones comerciales con los funcionarios, directores y accionistas importantes**

2.1 ¿Tienen conocimiento de alguna relación de negocios entre cualquier entidad Mejía Tecún & Asociados y otras empresas, en las cuales funcionarios de Siempre Comunicados, S.A., sean Directores o Accionistas importantes o en las cuales Mejía Tecún & Asociados sea un consumidor de servicios en estas empresas?

No. W – 9– 1		3/7
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

**No existe ninguna relación de negocios, ni existe personal involucrado en puestos claves de Siempre Comunicados, S.A.**

### **3. Conocimiento de cualquier fraude o sospecha de fraude.**

3.1 ¿Tienen conocimiento o alguna sospecha de cualquier fraude en la empresa?

**Hasta el día de hoy la administración no observa amenazas con temas de fraude derivado a que desde su constitución no han existidos indicios de fraude.**

3.2 ¿Están al tanto de las denuncias de fraude o sospecha de fraude que afectan a Siempre Comunicados, S.A., por ejemplo, a causa de las comunicaciones provenientes de empleados, ex empleados, analistas, reguladores, vendedores, o cualquier otro?

**Existe un canal de denuncias, en donde cualquier colaborador puede realizarlo de forma anónima, el departamento de auditoría interna procede a darle el seguimiento respectivo, a la fecha no se ha presentado ninguna denuncia.**

4. ¿Tienen procedimientos de control para identificar los riesgos de errores significativos debido al fraude?

**La Compañía tiene estructurado al personal, a manera que exista una adecuada segregación de funciones, con el cual se logre identificar errores significativos que tengan como objetivo el fraude.**

4.1 ¿Se han identificado los riesgos de errores significativos al fraude en Siempre Comunicados, S.A.?

No. W – 9– 1		4/7
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

**No se han identificado.**

4.2 ¿Cuál es el proceso para identificar los riesgos de errores significativos debido al fraude?

**Entendimiento de los procesos, identificación de la adecuada separación de funciones.**

4.3 ¿Qué cuentas contables, en particular las estimaciones de juicio, serían más susceptibles a la manipulación, si alguien estuviera dispuesto a hacerlo?

- **Ventas**
- **Nominas**
- **Activo intangible**

4.4 ¿Tiene la compañía algunas deficiencias de control interno?

**Actualmente la entidad tiene controles establecidos a la medida de las operaciones financieras y operacionales.**

4.5 ¿Tiene conocimiento de casos donde los controles han sido manipulados?

**No se tiene conocimiento.**

4.6 ¿Cuáles son las cuentas, particularmente estimaciones, las más susceptibles de manipulación si alguien tuviera intención de hacerlo?

**Las únicas cuentas que estarían expuestas a manipulación, serían la estimación para cuentas incobrables.**

No. W – 9 – 1		5/7
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

## **5. Controles establecidos para hacer frente a los riesgos de fraude.**

5.1 ¿Tiene la compañía un código de conducta o una política de ética?

**La compañía posee un código de conducta y reglamento interno de trabajo.**

5.2 ¿Ha establecido la compañía una línea directa para reportar violaciones cometidas o sospechadas?

**Vía llamada telefónica y correo electrónico.**

5.3 ¿Hubo alguna violación al código de conducta durante el último año 2013 - 2014?

**Ninguna durante los años indicados.**

5.4 ¿Quién es responsable de dar seguimiento a las presuntas violaciones del código de conducta ética o política?

Auditoría interna.

## **6. Comunicación de la gerencia con quienes están a cargo del gobierno corporativo**

6.1 ¿Se reportan regularmente y/o discuten con quienes están a cargo del gobierno corporativo los riesgos significativos de la entidad, incluyendo riesgos de aseveración equívoca material proveniente de fraude, que afectan a los estados financieros?

No. W – 9 – 1		6/7
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

**Estas situaciones se discuten de forma mensual, en los comités del consejo administrativo.**

6.2 ¿Se ha comunicado a quienes están a cargo del gobierno corporativo los puntos de vista sobre cómo el control interno de la entidad sirve para prevenir o detectar y corregir aseveraciones equívocas materiales provenientes de fraude?

**El departamento de auditoría interna ha sido designado por el consejo administrativo para verificar que el control interno de la compañía funcione como ha sido creado.**

6.3 ¿Si es así, cuáles programas y controles fueron los puntos centrales de esta comunicación?

**La adecuada segregación de funciones y las decisiones del gobierno corporativo se canalicen por una sola vía.**

**Planes de Negocio:**

Planes de 2014

¿Cuáles fueron las expectativas y metas para el año 2014?

**Obtener más contratos de servicios y ser una de las mejores empresas para trabajar en el 2014, por las condiciones y beneficios laborales.**

No. W – 9 – 1		7/7
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

¿Cómo se lograron las metas propuestas para 2014 – principales conductores y elementos clave para lograrlo?

**Se han cerrado varios contratos con Compañías internacionales y locales, esto a través de la expansión del equipo de ventas.**

**Se obtuvo el cuarto lugar a nivel nacional como una de las mejores empresas para trabajar en el año 2014.**

¿Existen planes de expansión de negocios?

**Actualmente no se tienen planes de expansión.**

**Conclusión:**

Derivado del cuestionario realizado y la entrevista, el equipo de auditoría concluye que la administración tiene identificados y bajo su control cualquier riesgo de fraude e independencia por parte del personal clave.

No. W – 10 – 1		
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

**Evaluación de resultados de los procedimientos realizados en la Revisión de Información Financiera Intermedia de “Siempre Comunicados, S. A.”**

No.	Procedimiento	Resultado	Hecho por	Ref.
1	Obtenga un conocimiento adecuado sobre la entidad y su entorno	Se desarrollaron procedimientos y entrevistas con el personal clave, para el entendimiento y el entorno de la entidad, tomando en cuenta los antecedentes, personal clave, objetivos y estrategias, clientes y proveedores importantes, obteniendo un amplio conocimiento del cliente y que las mismas soportan nuestras conclusiones.	OVM	
2	Obtenga un conocimiento adecuado sobre el control interno de la Entidad	El entendimiento y la evaluación del control interno se realizó utilizando el método descriptivo, en el cual se detectaron las principales fortalezas en el proceso y debilidades, además se identificaron los principales riesgos asociados a cada	OVM	W-1-1 W-2-1 W-3-1 W-4-1

No. W – 10 – 1		
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

		aseveración de la información financiera y los controles que posee la administración para mitigar los riesgos, los procesos identificados han sido considerados por el equipo como adecuadamente diseñados y los controles implementados si mitigan los riesgos.		
3	Realice procedimientos analíticos sobre la información financiera intermedia de la entidad	Se desarrollaron procedimientos analíticos sobre aquellas variaciones que fueran iguales o superiores a Q 2 millones, las mismas se encuentran soportadas con explicaciones razonables y que ayudaron a concluir que las cifras no presentan variaciones que nos hagan creer que la información no está siendo presentada adecuadamente bajo un marco de referencia aplicable.	<b>OVM</b>	<b>W-5-1</b>
4	Realice un programa de revisión a la medida	Se preparó un programa de auditoría o revisión, el	<b>OVM</b>	<b>W</b>

No. W – 10 – 1		
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

		mismo fue ejecutado por las personas asignadas y con la debida revisión de parte del socio a cargo de la revisión		
5	Realice la lectura de actas de la junta general ordinaria y extraordinaria de accionistas	Con fecha 14 de julio se procedió a realizar la lectura de actas de la junta general ordinaria y extraordinaria de accionistas, no identificamos asuntos de alto riesgos o que tuvieran un impacto en las cifras que se presentan en los estados financieros.	OVM	W-7-1
6	Confirme a los abogados de la Compañía, con el objetivo de conocer litigios que no estén bajo el control de la entidad	Con fecha 2 de julio del 2014, procedimos a solicitar información a los abogados Orozco & Tavico, obteniendo la respuesta el 14 de julio del presente año, indicándonos que la entidad Siempre Comunicados, S. A., por el periodo de 6 meses no presenta litigios que haya iniciado o que le hayan iniciado.	OVM	W-8-1
7	Realice el cuestionario sobre posibles asuntos de riesgo de fraude	Con fecha 18 de julio de 2014, procedimos a reunirnos con el gobierno corporativo de la entidad,	OVM	W-9-1

No. W – 10 – 1		
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

		para conocer y realizarles varias preguntas sobre los riesgos de fraude, el nivel de independencia con la auditoría, modos de difusión de los códigos de ética y los procedimientos si se llegara a identificar algún tipo de fraude.		
8	Evaluación de representaciones erróneas	Durante el trabajo realizado, no se identificaron representaciones erróneas que llamaran nuestra atención.	<b>OVM</b>	
9	Identificación de desviaciones del marco de referencia de la información financiera intermedia	No se identificaron desviaciones al marco de referencia de la información financiera intermedia, que nos hagan emitir una conclusión calificada o adversa.	<b>OVM</b>	
10	Limitación en el alcance o limitación impuesta por la administración	No existió ningún tipo de limitación en la información o indagación sobre la información financiera intermedia, que nos hagan emitir una abstención de opinión.	<b>OVM</b>	

No. W – 10 – 1		
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

11	Empresa en funcionamiento y faltas de certezas importantes	En base a nuestra revisión analítica no identificamos indicios sobre el riesgo de empresa en funcionamiento, además la entidad presenta utilidad en los dos periodos intermedios de revisión, además los activos corrientes o fácilmente convertibles en efectivo representan el 93% del total del activo, por tal razón concluimos que la entidad no presenta problemas de quiebra o faltas de certeza de su continuidad.	OVM	W-5-1
12	Informe de revisión de información financiera intermedia	Se procedió a emitir un dictamen de revisión, el cual detalla nuestra conclusión sobre la revisión de información financiera intermedia, se revisaron que todas las cifras en los estados financieros coincidan con los datos plasmados en nuestros papeles de trabajo, adicional verificamos que las notas a	OVM	

No. W – 10 – 1		
Preparo	EBB	14/07/2014
Reviso	OVM	16/07/2014

		los estados financieros presentaran la naturaleza y políticas contables de la entidad.		
13	Representación de la administración	La administración nos hizo entrega de una carta de representación, en el cual confirman y aseguran todas las afirmaciones descritas en el informe y que se nos hizo entrega de toda la documentación, además que toda la información es veraz y real en base a las transacciones diarias.	<b>OVM</b>	

#### **4.15 Informe de revisión limitada sobre estados financieros intermedios**

**Siempre Comunicados, S. A.**

**Estados Financieros intermedios**

**Correspondiente al semestre finalizado el**

**30 de junio de 2014 e informe de**

**Revisión limitada independiente.**

## **Siempre Comunicados, S. A.**

Estados Financieros intermedios correspondientes al  
Semestre finalizado el 30 de junio de 2014 e informe de  
Revisión limitada independiente.

### **Contenido**

Informe de revisión limitada sobre estados financieros intermedios

Estado de situación financiera

Estado de resultados

Estado de flujo de efectivo

Estado de cambios en el patrimonio

Notas a los estados financieros

## **Informe de revisión limitada independiente sobre estados financieros intermedios**

### **A la Junta General de Accionistas de Siempre Comunicados, S. A.**

Hemos realizado una revisión limitada del estado de situación financiera de Siempre Comunicados, S. A. (en adelante “la Compañía”) al 30 de junio de 2014 y de los correspondientes estados de resultados, estado de flujos de efectivo y estado de cambios en el patrimonio por el semestre finalizado en esa fecha, que se adjuntan. La dirección de Siempre Comunicados, S. A., es responsable por las afirmaciones contenidas en los estados contables intermedios y sus notas explicativas, de acuerdo con normas internacionales de información financiera. Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión sobre esta información financiera intermedia con base en nuestra revisión.

#### Alcance de la revisión limitada

Nuestra revisión limitada fue realizada de acuerdo con la Norma Internacional para Trabajos de Revisión Limitada 2410 (ISRE 2410), “Revisión de estados contables intermedios efectuada por el auditor independiente de la entidad” emitida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC). Una revisión de información financiera intermedia consiste en hacer averiguaciones, principalmente con las personas responsables de los asuntos financieros y contables, y aplicar procedimientos analíticos y otros procedimientos de revisión. Una revisión es, sustancialmente, menor en alcance que una auditoría conducida de acuerdo con las normas de auditoría y, en consecuencia, no nos faculta a obtener una seguridad de que conociéramos todos los asuntos importantes que pudieran identificarse en una auditoría. En tal virtud, no expresamos una opinión de auditoría.

## Conclusión

Como resultado de nuestra revisión limitada, nada ha llegado a nuestra atención que nos haga creer que la información financiera intermedia que se acompaña no está preparada, respecto de todo lo importante, de acuerdo con Normas Internacionales de información financiera.

Lic. Luis Tomás Mejía Tecún

Socio Mejía Tecún & Asociados

Guatemala, 31 de julio 2014.

**Siempre Comunicados S. A.**  
**Estados de Situación Financiera**  
**Al 30 de junio 2014 y 31 de diciembre 2013**

*(Expresados en Quetzales)*

		<u>30.06.2014</u>	<u>31.12.2013</u>
<b>Activo</b>	<b>Notas</b>		
<b>Activo corriente</b>			
Efectivo	6	9,957,443	21,237,944
Cuentas por cobrar	7	18,032,476	10,917,595
Cuentas por cobrar a compañías relacionadas	8	190,483,063	103,035,754
Gastos pagados por anticipado		1,545,526	2,185,150
<b>Total activo corriente</b>		<u>220,018,508</u>	<u>137,376,443</u>
<b>Activo no corriente</b>			
Mejoras a propiedad arrendada, equipos e instalaciones	9	15,299,494	20,093,360
Otros activos financieros		329,212	329,212
Impuesto sobre la renta diferido	13	455,072	-
<b>Total activo no corriente</b>		<u>16,083,778</u>	<u>20,422,572</u>
<b>Total activo</b>		<u>236,102,286</u>	<u>157,799,015</u>
<b>Pasivo y patrimonio</b>			
<b>Pasivo corriente</b>			
Cuentas por pagar comerciales	10	3,495,281	3,403,272
Cuentas por pagar a compañías relacionadas	8	14,737,248	12,408,346
Impuestos y gastos acumulados por pagar	11	6,378,367	5,528,523
Impuestos sobre la renta por pagar	12	2,255,798	838,695
<b>Total pasivo corriente</b>		<u>26,866,694</u>	<u>22,178,836</u>
<b>Pasivo no corriente</b>			
Impuesto sobre la renta diferido		-	23,426
<b>Total pasivo</b>		<u>26,866,694</u>	<u>22,202,262</u>
<b>Patrimonio</b>			
Capital social común	13	36,798,900	36,798,900
Reserva legal		6,074,981	6,074,981
Utilidades retenidas		166,361,711	92,722,872
<b>Total patrimonio</b>		<u>209,235,592</u>	<u>135,596,753</u>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>		<u>236,102,286</u>	<u>157,799,015</u>

Las notas adjuntas, son parte integrante de los estados financieros.

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Estados de Resultados**  
**Al semestre finalizado el 30 de junio 2014 y 2013**

*(Expresados en Quetzales)*

	<b>Nota</b>	<u>30.06.2014</u>	<u>30.06.2013</u>
Ingresos por servicios a terceros		58,733,976	50,686,271
Ingresos por servicios a compañías relacionadas	8	<u>132,337,63</u>	<u>115,394,17</u>
<b>Total de ingresos</b>		<u>191,071,60</u>	<u>166,080,44</u>
<b>Costo de servicios</b>			
Costo de servicios directo	14	87,714,45	81,623,54
Costo de servicios fijo	14	15,108,50	14,593,50
Depreciaciones y amortizaciones	9	<u>5,129,40</u>	<u>4,973,94</u>
Utilidad bruta		<u>83,119,25</u>	<u>64,889,45</u>
<b>Gastos generales y de administración</b>			
Gastos de personal administrativo		2,765,91	3,266,58
Gasto comercial		57,47	163,16
Gastos generales de administración	14	<u>2,384,25</u>	<u>1,714,07</u>
		<u>5,207,65</u>	<u>5,143,82</u>
<b>Utilidad en operación</b>		<u>77,911,60</u>	<u>59,745,62</u>
Intereses ganados		47,58	432,33
Otros ingresos		91,79	38,85
Otros gastos		<u>(2,156,344)</u>	<u>(1,734,331)</u>
<b>Utilidad antes de impuesto de renta</b>		<u>75,894,63</u>	<u>58,482,48</u>
Impuesto de renta	12	<u>(2,255,798)</u>	<u>(753,521)</u>
<b>Resultado integral total del año</b>		<u><u>73,638,83</u></u>	<u><u>57,728,96</u></u>

Las notas adjuntas, son parte integrante de los estados financieros.

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Estados de Cambios en el Patrimonio**  
**Correspondiente al semestre finalizado el 30 de junio 2014 y 2013**

*(Expresados en Quetzales)*

Notas	Capital		Reserva		Utilidad acumulada	Total patrimonio
	<u>social</u>		<u>legal</u>			
<b>Saldo al 31 de diciembre 2012</b>	36,798,900		5,885,623		35,183,267	77,867,790
Resultado integral total del año	-		-		57,728,963	57,728,963
14 Traslado a reserva legal	-		189,358		(189,358)	-
<b>Saldo al 30 de junio 2013</b>	36,798,900		6,074,981		92,722,872	135,596,753
Resultado integral total	-		-		73,638,839	73,638,839
Traslado a reserva legal	-		-		-	-
<b>Saldo al 30 de junio 2014</b>	36,798,900		6,074,981		166,361,711	209,235,592

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Estado de Flujos de Efectivo**  
**Correspondiente al semestre finalizado el**  
**30 de junio 2014 y 2013**

*(Cifras expresadas en Quetzales)*

	<u>30.06.2014</u>	<u>30.06.2013</u>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación:</b>		
Utilidad antes de impuesto de renta	75,894,63	58,482,48
Ajustes para conciliar la utilidad antes de impuesto de renta con el efectivo provisto por (usado en) operaciones:		
Depreciaciones y amortizaciones	5,129,40	4,973,94
	<u>81,024,03</u>	<u>63,456,42</u>
Cambios en capital de trabajo		
Aumento en cuentas por cobrar	(7,114,881)	(231,611)
Aumento en cuentas por cobrar a compañías relacionadas	(87,447,308)	(23,060,052)
Disminución (aumento) en gastos pagados por anticipado	639,624	(22,625)
Disminución en otros activos	-	40,745
Aumento (disminución) en cuentas por pagar comerciales	92,010	(562,720)
Aumento en cuentas por pagar a Compañías relacionadas	2,328,90	13,615,19
Aumento en impuestos y gastos acumulados por pagar	560,524	245,811
Impuesto sobre la renta pagado	(1,027,874)	-
Flujos de efectivo (usados en) provistos por actividades de operación	<u>(10,944,965)</u>	<u>53,481,17</u>
Flujos de efectivo de actividades de inversión:		
Adiciones a mejoras a propiedad arrendada, equipos, instalaciones e intangibles	(335,536)	(13,783,638)
Flujos de efectivo usados en actividades de inversión	<u>(335,536)</u>	<u>(13,783,638)</u>
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento		
Dividendos pagados	-	(38,745,811)
Flujos de efectivo usados en actividades de financiamiento	<u>-</u>	<u>(38,745,811)</u>
Disminución neta de efectivo	(11,280,507)	951,721
Efectivo al inicio del año	21,237,94	16,286,22
Efectivo al final del año	<u>9,957,44</u>	<u>17,237,94</u>

Las notas adjuntas, son parte integrante de los estados financieros.

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Notas a los Estados Financieros**  
**Correspondiente al semestre finalizado el**  
**30 de junio 2014 y 2013**

---

*(Cifras expresadas en Quetzales)*

**1. Información corporativa**

Siempre Comunicados, S. A., fue constituida de acuerdo a las leyes de la República de Guatemala por tiempo indefinido, e inició operaciones el 10 de mayo de 1999. Está ubicada en la Calzada Aguilar Batres, 40-98 zona 11, Guatemala, no cuenta con sucursales. Su actividad principal es la de prestar servicios de teleatención.

**2. Bases para la preparación de los estados financieros**

Los estados financieros han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el IASB. Las cifras incluidas en estos estados financieros están expresadas en Quetzal (Q) siendo la moneda funcional y de curso legal en la República de Guatemala.

**3. Resumen de las principales políticas contables**

**3.1. Moneda funcional y transacciones en moneda extranjera**

Los activos y pasivos en US\$ (dólares estadounidenses) han sido convertidos a quetzal (Q), aplicando el tipo de cambio vigente en el momento de efectuar la correspondiente operación valorándose, al cierre del ejercicio, de acuerdo con el tipo de cambio vigente en ese momento. Todas las diferencias cambiarias resultantes en la aplicación de esta norma son reconocidas en los resultados del ejercicio a través de la cuenta “diferencias de cambios”.

**4.2 Efectivo**

El efectivo está representado por el dinero en bancos. Estos activos financieros están valuados al valor razonable, con cambios en resultados a

la fecha del estado de situación financiera, sin deducir los costos de transacción en que se pueda incurrir en su venta o disposición.

#### **4.3 Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son reconocidas inicialmente al importe de las respectivas facturas. La recuperación de estos activos financieros es analizada periódicamente, y es registrada una estimación para aquellas cuentas por cobrar calificadas como de cobro dudoso, con cargo a los resultados del período.

El cálculo de la provisión, se calcula periódicamente tomando en cuenta su antigüedad al 100% del saldo por cobrar superior a 90 días para clientes comerciales

#### **4.4 Mejoras a propiedad arrendada, equipos e instalaciones**

Las mejoras a propiedades arrendadas, instalaciones y equipos, están registradas al costo de adquisición o al costo de construcción, menos depreciación y deterioro, de existir, acumulado. Los costos de ampliación, modernización o mejora, que representan un aumento de la productividad, capacidad o un alargamiento de la vida útil de los bienes, se capitalizan. Los gastos de conservación y mantenimiento que no aumentan la capacidad productiva o alargan la vida útil de los activos, se consideran gastos del ejercicio.

La depreciación se calcula bajo el método lineal con base a la vida útil estimada para cada tipo de activo, la cual es revisada periódicamente por la Administración de la Compañía.

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Notas a los Estados Financieros**  
**Correspondiente al semestre finalizado el**  
**30 de junio 2014 y 2013**

---

*(Cifras expresadas en Quetzales)*

Un detalle de las vidas útiles estimadas se presenta a continuación:

	<u>Vida útil estimada</u>
Instalaciones telefónicas	6 años
Instalaciones técnicas y maquinaria	10 años
Mobiliario y equipo de oficina	10 años
Equipo de cómputo	5 años
Mejoras a propiedades arrendadas	5 años
Vehículos	5 años

#### **4.6 Deterioro de los activos**

La Compañía efectúa una revisión al cierre de cada ejercicio de los activos de larga vida para determinar si existen indicios de deterioro de su valor en libros. El valor de un activo se deteriora cuando el valor en libros excede su importe recuperable, ya sea por razones tecnológicas o del mercado en el que opera la Compañía.

#### **4.7 Provisiones**

Los pasivos por provisiones se reconocen cuando (i) existe una obligación presente (legal o asumida) como resultado de un evento pasado, (ii) es probable que se requiera la salida de recursos económicos como medio para liquidar dicha obligación, y (iii) la obligación pueda ser estimada razonablemente.

Cuando el efecto del valor del dinero a través del tiempo es significativo, el importe de la provisión es el valor presente de los desembolsos que se espera sean necesarios para liquidar la obligación. La tasa de descuento aplicada es determinada antes de impuestos y refleja las condiciones de

mercado a la fecha del estado de situación financiera, y en su caso, el riesgo específico del pasivo correspondiente. En estos casos, el incremento en la provisión se reconoce como un gasto financiero.

#### **4.7.1 Provisión para indemnizaciones por antigüedad**

De conformidad con el Código de Trabajo de la República de Guatemala, las compañías están obligadas a pagar, por ley, indemnización en caso de despido a los empleados bajo ciertas circunstancias, sobre la base de un mes de sueldo (más la doceava parte de aguinaldo y bono catorce) por cada año de servicios prestados. Siempre Comunicadas, S. A., tiene la práctica de pagar indemnización de conformidad con la Ley y reconoce la indemnización en resultados, en el momento en que se genera. Siempre Comunicados, S. A., no tiene establecido planes de beneficios de jubilación para los empleados.

#### **4.7.2 Provisión para aguinaldo y vacaciones**

Mensualmente es calculado un importe para cubrir las prestaciones laborales a los empleados, los cuales consisten en aguinaldo y bono 14.

#### **4.8 Arrendamiento operativo**

Los contratos de arrendamiento en los cuales el arrendador retiene sustancialmente los riesgos y beneficios sobre la propiedad del activo, se consideran arrendamientos operativos. Los pagos derivados de los arrendamientos operativos se reconocen como gastos en el estado de resultados en forma lineal, durante el plazo del arrendamiento.

#### **4.9 Reconocimiento de ingresos por ventas de servicios**

Los ingresos por prestación de servicios son reconocidos cuando el importe de los ingresos ordinarios pueda medirse con fiabilidad, es probable que la Compañía reciba los beneficios económicos derivados de la transacción, el grado de terminación de la transacción, en la fecha del balance, pueda ser medido con fiabilidad y que los costos ya incurridos, así como los que quedan por incurrir hasta completar la transacción, puedan ser medidos con fiabilidad.

#### **4.10 Reconocimiento de gastos**

La Compañía registra los gastos por el método de acumulación o devengo, es decir, cuando se produce la corriente real de servicios que los mismos representan, con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos, y sin incluir los impuestos que los gravan.

#### **4.11 Impuestos**

##### **4.11.1 Impuesto sobre la renta corriente**

La Compañía calcula la estimación del impuesto de conformidad con la regulación tributaria guatemalteca, bajo el régimen de actividades lucrativas, el cual consiste en aplicar una tasa del 28% para el 2014 y 31% para el 2013 sobre las utilidades antes de impuesto, los costos y gastos de la entidad deben de llenar ciertos requisitos para su deducibilidad y soportados con la documentación correspondiente.

##### **4.11.2 Impuesto sobre la renta diferido**

El impuesto sobre la renta diferido es determinado, usando el método Activo, sobre todas las diferencias temporales que existan a

la fecha del estado de situación financiera entre la base fiscal de los activos, pasivos, patrimonio neto y sus respectivos importes en libros para propósitos de reporte financiero. El impuesto sobre la renta diferido activo es revisado a la fecha del balance general y su saldo se reduce hasta el punto en que sea probable que existan suficientes ganancias fiscales futuras para utilizarlo. Los activos y pasivos de impuestos de renta diferidos son medidos a las tasas de impuesto que se espera aplicar en los años cuando los activos sean realizados y los pasivos sean liquidados.

#### **4.11.3 Impuesto sobre la transferencia de bienes muebles y servicios**

Los ingresos y gastos se presentan netos del impuesto sobre las ventas de bienes y servicios excepto cuando el impuesto sobre ventas y servicios incurrido en la adquisición de activos inmuebles se registra como parte del costo del activo relacionado. El valor neto de impuestos a las ventas recuperable, a cobrar o por pagar se presenta como parte de crédito fiscal –IVA– en el balance general.

### **5. Regulaciones cambiarias**

El Banco Central de Guatemala es la entidad encargada de la administración del Sistema Bancario Nacional, y de regular la paridad de la moneda respecto al valor de otras monedas. Los tipos de cambio de compra y venta son establecidos por las instituciones financieras autorizadas, de acuerdo con la oferta y demanda del mercado.

El dólar de los Estados Unidos de América, es la principal moneda, de las extranjeras, utilizada para las transacciones que realiza la Compañía. Al 30 de junio 2014 y 2013, las tasas de cambio para la compra y venta del dólar estadounidense con respecto al quetzal fueron de Q 7.77861 para el 2014 y para el 2013 de Q 7.84137 por US\$1.00.

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Notas a los Estados Financieros**  
**Correspondiente al semestre finalizado el**  
**30 de junio 2014 y 2013**

*(Cifras expresadas en Quetzales)*

---

**6. Efectivo**

El detalle de esta cuenta, es el siguiente:

	<u>30.06.2014</u>	<u>31.12.2013</u>
Bancos	9,939,943	21,220,444
Caja	17,500	17,500
	<u>9,957,443</u>	<u>21,237,944</u>

El efectivo depositado en cuentas bancarias devenga un interés basado en las tasas diarias determinadas por los bancos correspondientes.

Al 30 de junio 2014 y 31 de diciembre 2013, no existían restricciones de uso sobre los saldos de efectivo.

**7. Cuentas por cobrar**

El detalle de esta cuenta, es el siguiente:

	<u>30.06.2014</u>	<u>31.12.2013</u>
Clientes	18,032,476	10,917,595

Los plazos de vencimiento de las cuentas por cobrar se extienden hasta 90 días, contados a partir de la fecha de emisión de las respectivas facturas, no están sujetas a ningún descuento por pronto pago, no generan intereses y son recuperables en la moneda funcional de los estados financieros. Un detalle de las cuentas por cobrar comerciales al 30 de junio 2014 y 31 de diciembre 2013 se presenta a continuación:

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Notas a los Estados Financieros**  
**Correspondiente al semestre finalizado el**  
**30 de junio 2014 y 2013**

*(Cifras expresadas en Quetzales)*

Con atraso en su recuperación pero no deterioradas

	<u>Sin atraso ni deterioro</u>	<u>Menos de 30 días</u>	<u>Entre 30 y 60 días</u>	<u>Entre 60 y 90 días</u>	<u>Más de 90 días</u>	<u>Total</u>
2014	<u>14,694,533</u>	<u>3,337,943</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>18,032,476</u>
2013	<u>8,446,120</u>	<u>2,456,643</u>	<u>14,832</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>10,917,595</u>

**8. Saldos y transacciones con partes relacionadas**

Un detalle de los saldos por cobrar y por pagar a partes relacionadas, se presenta a continuación:

	<u>Relación</u>	<u>30.06.2014</u>	<u>31.12.2013</u>
<u>Cuentas por cobrar</u>			
Enlaces Tecnológicos, S. A.	Relacionada	177,282,79	94,011,97
Siempre Comunicados de Panamá, S. A.	Relacionada	8,145,30	5,367,62
Siempre Comunicados de Nicaragua, S.A.	Relacionada	4,231,54	3,644,87
Tele-servicios, S.A. de C.V.	Relacionada	818,33	3,62
Siempre Comunicados Colombia, S.A.	Relacionada	5,08	7,64
		<u>190,483,06</u>	<u>103,035,75</u>

	<u>Relación</u>	<u>30.06.2014</u>	<u>31.12.2013</u>
<u>Cuentas por pagar</u>			
Siempre Comunicados de Panamá, S. A.	Relacionada	13,891,81	11,735,47
Siempre Comunicados de Nicaragua, S.A.	Relacionada	801,56	672,86
Tele-servicios, S.A. de C.V.	Relacionada	43,86	-
		<u>14,737,24</u>	<u>12,408,34</u>

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Notas a los Estados Financieros**  
**Correspondiente al semestre finalizado el**  
**30 de junio 2014 y 2013**

*(Cifras expresadas en Quetzales)*

**Términos y condiciones de las transacciones con partes relacionadas**

Las cuentas por cobrar y por pagar a compañías relacionadas no tienen garantías, no generan intereses y son recuperables o pagaderas en efectivo, en la moneda funcional de los estados financieros. Las cuentas por cobrar y por pagar a partes relacionadas no presentan fecha de vencimiento y no están sujetas a ningún descuento por pronto pago.

Durante los años que terminaron el 30 de junio 2014 y 31 de diciembre 2013, la Compañía no ha registrado ninguna pérdida relacionada con la recuperación de las cuentas por cobrar a partes relacionadas.

Un detalle de las transacciones efectuadas con relacionadas, se resume a continuación:

	<u>Relación</u>	<u>30.06.2014</u>	<u>30.06.2013</u>
<b>Ingresos por servicios</b>			
Enlaces Tecnológicos, S. A.	Relacionada	90,358,315	76,490,263
Siempre Comunicados de Panamá, S. A.	Relacionada	25,195,101	23,876,597
Siempre Comunicados de Nicaragua, S.A.	Relacionada	13,825,621	12,763,479
Tele-servicios, S.A. de C.V.	Relacionada	2,935,123	2,241,940
Siempre Comunicados Colombia, S.A.	Relacionada	23,473	21,894
		<u>132,337,633</u>	<u>115,394,173</u>

	<u>Relación</u>	<u>30.06.2014</u>	<u>30.06.2013</u>
<b>Costos por servicios</b>			
Siempre Comunicados de Panamá, S. A.			
Siempre Comunicados de Nicaragua, S.A.	Relacionada	3,182,101	1,926,659
Tele-servicios, S.A. de C.V.	Relacionada	516,233	-
		<u>3,698,334</u>	<u>1,926,659</u>

Las principales transacciones se mantienen con Enlaces Tecnológicos, S. A. y corresponden a servicios de telefonía, enlaces e Internet, por los cuales existen contratos de vigencia de un año y medio, prorrogable automáticamente, sin previo acuerdo de las partes.

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Notas a los Estados Financieros**  
**Correspondiente al semestre finalizado el**  
**30 de junio 2014 y 2013**

*(Cifras expresadas en Quetzales)*

**9. Mejoras a propiedad arrendada, equipos e instalaciones, neto**

El movimiento de esta cuenta al 30 de junio 2014 y 31 de diciembre 2013, es el siguiente;

	<i>Instalaciones técnicas y maquinaria</i>	<i>Instalaciones telefónicas</i>	<i>Equipo de cómputo</i>	<i>Mobiliario y equipo de oficina</i>	<i>Mejoras a propiedades arrendadas</i>	<i>Vehículos</i>	<i>Total</i>
<b>Costo:</b>							
<b>Saldos a diciembre 31 de 2012</b>	25,786,732	30,235,011	13,637,082	7,206,601	3,178,566	98,630	80,142,622
Adiciones	13,610,058	74,025	39,841	43,055	16,659	-	13,783,638
Retiros	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldos a diciembre 31 de 2013</b>	39,396,790	30,309,036	13,676,923	7,249,656	3,195,225	98,630	93,926,260
Adiciones	-	248,679	86,857	-	-	-	335,536
Retiros	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldos a junio 30 de 2014</b>	39,396,790	30,557,715	13,763,780	7,249,656	3,195,225	98,630	94,261,796
<b>Depreciación acumulada</b>							
<b>Saldos a diciembre 31 de 2012</b>	(24,011,264)	(26,414,827)	(11,543,214)	(4,728,802)	(2,070,439)	(90,411)	(68,858,957)
Depreciación del año 2013	(2,140,552)	(1,193,706)	(910,018)	(255,146)	(466,302)	(8,219)	(4,973,943)
Retiros	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldos a</b>	<b>(26,151,816)</b>	<b>(27,608,533)</b>	<b>(12,453,232)</b>	<b>(4,983,948)</b>	<b>(2,536,741)</b>	<b>(98,630)</b>	<b>(73,832,900)</b>

**Siempre Comunicados, S. A.  
Notas a los Estados Financieros  
Correspondiente al semestre finalizado el  
30 de junio 2014 y 2013**

*(Cifras expresadas en Quetzales)*

<b>diciembre</b>						
<b>31 de 2013</b>						
Depreciación del 2014	(2,704,737)	(1,118,496)	(697,330)	(253,817)	(355,022)	(5,129,402)
Retiros	-	-	-	-	-	-
<b>Saldos a junio 30 de 2014</b>	<b>(28,856,553)</b>	<b>(28,727,029)</b>	<b>(13,150,562)</b>	<b>(5,237,765)</b>	<b>(2,891,763)</b>	<b>(78,962,302)</b>
<b>Al 30 de junio 2014</b>	<b>10,540,237</b>	<b>1,830,686</b>	<b>613,218</b>	<b>2,011,891</b>	<b>303,462</b>	<b>15,299,494</b>
<b>Al 31 de diciembre 2013</b>	<b>13,244,974</b>	<b>2,700,503</b>	<b>1,223,691</b>	<b>2,265,708</b>	<b>658,484</b>	<b>20,093,360</b>

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Notas a los Estados Financieros**  
**Correspondiente al semestre finalizado el**  
**30 de junio 2014 y 2013**

*(Cifras expresadas en Quetzales)*

**10. Cuentas por pagar comerciales**

El detalle de esta cuenta, es el siguiente:

	<u>30.06.2014</u>	<u>31.12.2013</u>
Proveedores locales	1,890,037	1,952,716
Otras cuentas por pagar	1,362,648	1,058,955
Proveedores del exterior	242,596	391,601
	<u>3,495,281</u>	<u>3,403,272</u>

Los principales contratos son de arrendamiento de instalaciones del Centro de Contacto (Contact Center), área administrativa y una planta eléctrica por 4 años, con vencimiento en 2015. Además, contratos de mantenimiento de software y hardware con Avaya y Microsoft.

**11. Impuestos y gastos acumulados por pagar**

El detalle de esta cuenta, es el siguiente:

	<u>30.06.2014</u>	<u>31.12.2013</u>
Provisión vacaciones	2,168,191	1,682,817
Cuotas patronales y laborales seguro social	1,443,183	1,052,346
Otros impuestos	870,644	796,889
Impuesto al valor agregado (IVA)	857,450	735,629
Provisión aguinaldo	401,826	949,027
Gastos acumulados	637,073	311,815
	<u>6,378,367</u>	<u>5,528,523</u>

**12. Impuesto sobre la renta**

La Compañía es contribuyente del impuesto sobre la renta por lo que anualmente prepara y presenta su declaración a las autoridades fiscales correspondientes. La tasa de impuesto de renta vigente para el semestre terminado al 30 de junio 2014 fue de 28% y por el año terminado al 31 de

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Notas a los Estados Financieros**  
**Correspondiente al semestre finalizado el**  
**30 de junio 2014 y 2013**

*(Cifras expresadas en Quetzales)*

diciembre 2013 fue del 31%. El impuesto sobre la renta corriente fue estimado como se muestra en la siguiente conciliación:

	<u>30.06.2014</u>	<u>30.06.2013</u>
Utilidad antes de impuesto sobre la renta	75,894,637	58,482,484
Más -		
Costos y gastos relacionados con ingresos no gravados	47,050,522	45,718,371
Ajuste por depreciación	1,915,973	948,468
Provisión de bonificaciones	637,073	311,814
Otros gastos no deducibles	196,624	16,398
Provisión por vacaciones y aguinaldo	61,827	-
Menos -		
Ingresos no gravados	(117,192,646)	(101,786,887)
Pagos de bonificaciones	(507,589)	(1,070,577)
Reserva legal por utilidades gravadas	-	(189,358)
Utilidad (pérdida) gravable	<u>8,056,421</u>	<u>2,430,713</u>
Impuesto sobre la renta corriente a la tasa del 28%(2014) y 31%(2013)	<u>2,255,798</u>	<u>753,521</u>

### **13. Capital social y reservas patrimoniales**

#### **Capital social**

El capital social es de Q36,798,900 representado por 367,989 acciones comunes y nominativas con un valor nominal de 100 quetzales cada una, totalmente suscritas y pagadas, confiriendo los mismos derechos a los tenedores de cada una. Las acciones no cotizan en el mercado de valores.

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Notas a los Estados Financieros**  
**Correspondiente al semestre finalizado el**  
**30 de junio 2014 y 2013**

*(Cifras expresadas en Quetzales)*

**Reservas patrimoniales**

La Compañía debe destinar 5% de sus utilidades anuales, para constituir una reserva legal, hasta llegar a 15% del capital social. De acuerdo a la Ley Mercantil guatemalteca.

**14. Costos y gastos**

El detalle de costos y gastos, es el siguiente:

	<u>30.06.2014</u>	<u>30.06.2013</u>
<b>Costo directo</b>		
Salarios y beneficios sociales	78,412,285	72,310,890
Telecomunicaciones	6,017,934	6,547,447
Transporte	1,253,927	1,257,328
Otros	934,966	823,193
Motivación	501,842	363,200
Gastos de viaje y representación	411,536	202,616
Contratación	147,562	93,110
Papelería y útiles	27,342	21,985
Formación especializada	7,056	3,771
	<u>87,714,450</u>	<u>81,623,540</u>
<b>Costo fijo</b>		
Electricidad	3,947,120	3,329,642
rendamiento de instalaciones de atención a clientes	3,416,015	3,651,489
Mantenimiento de plataforma e instalaciones	2,921,801	3,011,839
Impuestos	1,430,685	-
Limpieza	1,106,944	1,076,150
Sueldos y beneficios sociales	948,716	707,210
Otros	768,439	2,274,210
Arrendamiento planta eléctrica y parqueos	304,598	305,427
Gastos de viaje y presentación	163,385	118,514
Telecomunicaciones	100,800	119,026
	<u>15,108,503</u>	<u>14,593,507</u>

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Notas a los Estados Financieros**  
**Correspondiente al semestre finalizado el**  
**30 de junio 2014 y 2013**

*(Cifras expresadas en Quetzales)*

	<u>30.06.2014</u>	<u>30.06.2013</u>
<b>Gastos de administración</b>		
Honorarios	715,068	334,637
Gastos de viaje y representación	330,508	249,132
Telecomunicaciones	257,278	242,619
Electricidad	252,137	237,454
Arrendamiento de oficina	218,617	234,255
Seguro de daños y otros	214,842	16,397
Otros gastos de personal	83,435	61,596
Limpieza	72,800	63,415
Formación y especialización	53,246	76,408
Seguridad	34,242	32,797
Papelería y útiles	20,525	24,258
Mantenimiento de instalaciones	20,070	53,809
Reparación y mantenimiento de equipos	6,936	7,135
Otros gastos	104,554	80,163
	<u>2,384,258</u>	<u>1,714,075</u>

**15. Objetivos y políticas de gestión de riesgos financieros**

Los principales instrumentos financieros de la Compañía consisten en efectivo, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y cuentas por cobrar y por pagar a Compañías relacionadas.

Los principales riesgos que pueden tener un efecto de importancia relativa sobre éstos instrumentos financieros, son el riesgo de tipo de liquidez y el riesgo de crédito.

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Notas a los Estados Financieros**  
**Correspondiente al semestre finalizado el**  
**30 de junio 2014 y 2013**

---

*(Cifras expresadas en Quetzales)*

La administración de la Compañía revisa y establece políticas para la administración de estos riesgos, los cuales se resumen a continuación:

***Riesgo de crédito***

El riesgo de crédito, o el riesgo de incumplimiento de tercero se controla mediante la implantación de aprobaciones de créditos, límites y procedimientos de monitoreo.

Aunque hay un riesgo de concentración, no existe riesgo de incobrabilidad de las cuentas por cobrar que se tienen con compañías relacionadas como Enlaces Tecnológicos, S. A. y Siempre Comunicados de Panamá, S.A.

***Riesgo de liquidez***

No existe una exposición importante al riesgo de liquidez, ya sea originado por la posibilidad de que los clientes no puedan cumplir con sus obligaciones en los términos normales establecidos o bien porque se tenga dificultades para obtener fondos para cumplir con sus compromisos asociados con activos y pasivos financieros. En adición se cuenta con el soporte financiero de la casa matriz para hacer frente a sus obligaciones.

**Siempre Comunicados, S. A.**  
**Notas a los Estados Financieros**  
**Correspondiente al semestre finalizado el**  
**30 de junio 2014 y 2013**

---

*(Cifras expresadas en Quetzales)*

**16. Compromisos y contingencias**

**Arrendamiento operativo**

Las oficinas administrativas y de los centros de atención al cliente están bajo contrato de arrendamiento operativo, con una vigencia de 5 años a partir de octubre 14 de 2006. A partir de octubre 1 de 2011 se firmaron contratos de renovación por un plazo de 4 años. El gasto por arrendamiento operativo por el semestre terminado al 30 de junio 2014 y 30 de junio 2013 fue de Q4, 487,119 y Q5, 488,316 respectivamente, registrado en resultados del período.

Los gastos de arrendamiento mínimo requeridos por la Compañía para los próximos años, se detallan a continuación:

	<u>Monto</u>
A un año	4,967,303
De dos a cinco años	12,418,258
Total de los pagos mínimos futuros por arrendamiento operativo	<u>17,385,561</u>

**Contingencias judiciales**

Por el semestre terminado el 30 de junio 2014, la Compañía no tiene abierto proceso judicial alguno que pudiera afectar significativamente a los estados financieros.

**17. Eventos subsecuentes**

No se tiene conocimiento de ningún evento posterior, ocurrido entre la fecha de los estados financieros y la fecha de su autorización, que requiera la modificación de las cifras presentadas en los estados financieros autorizados o de revelación en notas a los estados financieros.



#### 4.16 CARTA DE REPRESENTACIÓN

Guatemala, 31 de julio 2014

**Señores**

**Mejía Tecún & Asociados**

**Edificio Meridiano, Piso 2**

**3ª. Avenida 3-45 zona**

**Guatemala.**

Estimados señores:

Esta carta de representación se extiende en conexión con su revisión del balance general condensado de la entidad **Siempre Comunicados, S. A.**, al 30 de junio 2014, y los estados de resultados, cambios en capital y flujos de efectivo condensado relacionados, por el periodo de seis meses que entonces finalizo, con el fin de expresar una conclusión de si ha llegado a su atención que le haga creer que la información financiera intermedia no da un punto de vista verdadero y razonable de la posición financiera de la entidad Siempre Comunicados, S. A., al 30 de junio de 2014, y de su desempeño financiero y sus flujos de efectivo de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

Reconocemos nuestra responsabilidad por la preparación y presentación de la información financiera intermedia de acuerdo a la norma No. 34 “Información Financiera Intermedia”.

Confirmamos, a nuestro mejor conocimiento y creencia, las siguientes representaciones:

- La información financiera intermedia que se menciona anteriormente se ha preparado y presentado de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera.
- Hemos puesto su disposición todos los libros de documentación contable y de soporte, y todas las minutas de juntas de accionistas y el consejo de directores.
- No hay transacciones de importancia relativa que no hayan sido registradas de manera apropiada en los registros contables fundamentales de la información financiera intermedia.
- No ha habido ningún incumplimiento, real o posible, conocido de las leyes y regulaciones que pudieran tener un efecto de importancia relativa sobre la información financiera intermedia en el caso de incumplimiento.
- Reconocemos la responsabilidad por el diseño e implementación del control interno para prevenir y detectar fraude y error.
- Hemos revelado a ustedes todos los hechos importantes relativos a cualesquier fraudes o sospechas de fraudes conocidos que puedan haber afectado a la entidad.
- Hemos revelado a ustedes los resultados de nuestra evaluación del riesgo de la información financiera intermedia pueda estar representada erróneamente en una forma de importancia relativa como resultado de fraude.
- Creemos que los efectos de representaciones erróneas sin corregir, resumidas en las cedulas que se acompañan, son de poca importancia relativa, tanto en lo individual como en el agregado, para la información financiera intermedia tomado como un todo.

- Confirmamos la integridad de la información proporcionada a ustedes respecto de la identificación de partes relacionadas.
- Las siguientes se han registrado de manera adecuada y, cuando fue apropiada, se revelaron de forma correcta en la información financiera intermedia:
  - Transacciones de partes relacionadas, incluyendo, compras, préstamos, transferencias, arreglos de arrendamientos y garantías, así como cantidades por cobrar o pagar a partes relacionadas.
  - Garantías, escritas u orales, bajo las cuales la entidad tiene la obligación contingente.
  - Acuerdos y opciones para recomprar activos vendidos previamente.
- La presentación y revelación de las valuaciones de valor razonable de activos y pasivos están de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera.
- No tenemos planes ni intención y capacidad de emprender cursos específicos de acción a nombre de la entidad, cuando sean relevantes para las valuaciones del valor razonable o la revelación.
- No tenemos planes ni siquiera intenciones que puedan afectar de manera relativa el valor en libros o clasificación de activos y pasivos reflejados en la información financiera intermedia.
- No tenemos planes de abandonar líneas de productos u otros planes o intenciones que den como resultado algún inventario en exceso u obsoleto, y ningún inventario se declara a un monto en exceso del valor realizable.

- La entidad tiene un título satisfactorio de todos los activos y no hay gravámenes ni cargas sobre los activos de la entidad.
- Hemos registrado o revelado, según fue apropiado, todos los pasivos, tanto reales como contingentes.
- Confirmamos que a continuación se listan todos los abogados y asesores externos que manejan asuntos de la Compañía y a los cuales solicitamos enviar respuesta de confirmación a ustedes.
  - Orozco & Tavico, Abogados

### ***Cuentas por cobrar e ingresos***

Las cuentas por cobrar representan derechos válidos sobre los deudores indicados y no incluyen importes por ventas realizadas con posterioridad a la fecha del balance general estatutario y otros tipos de acuerdos que no constituyen ventas. Todos los ingresos reconocidos a la fecha del balance general estatutario han sido realizados (o son realizables) y han sido ganados. No se han reconocido ingresos antes de que (1) exista evidencia persuasiva de que existe un acuerdo, (2) las ventas se hayan realizado, (3) la consideración a recibir es fija o determinable, y (4) la cobrabilidad esté asegurada.

Hemos revelado adecuadamente una descripción de nuestras ventas que generan los mayores ingresos, los tipos de acuerdos usados en las ventas, y una descripción de la política de reconocimiento de ingreso aplicable a estas ventas.

### ***Propiedad y pignoración de activos***

No hay gravámenes o pignoraciones sobre los activos ni éstos han sido dados en prenda que no hayan sido revelados en los estados financieros estatutarios. Todos los activos por los cuales la Compañía tiene títulos de propiedad satisfactorios aparecen en el balance general estatutario.

### ***Transacciones entre partes relacionadas***

Las transacciones entre partes relacionadas y los respectivos importes por cobrar o pagar, incluyendo ventas, compras, transferencias, convenios de arrendamiento y garantías, han sido registradas y/o reveladas apropiadamente en los estados financieros estatutarios.

### **Riesgos e incertidumbres**

No existen riesgos e incertidumbres relacionados con estimaciones significativas y vulnerabilidades actuales debido a concentraciones materiales que no hayan sido reveladas.

### **Pasivos y contingencias**

Todos los pasivos y contingencias, incluyendo aquéllos asociados con garantías, por escrito o verbales; han sido revelados a ustedes y están reflejados apropiadamente en los estados financieros estatutarios.

Hemos registrado y/o revelado, según fuere apropiado, todos los pasivos relacionados con litigios o demandas, tanto reales como contingentes, y hemos revelado en el informe.

Hemos informado a ustedes de todos los litigios y demandas pendientes y posibles, bien sea que hayan sido discutidos o no con el asesor legal.

No tenemos conocimiento de casos conocidos o probables de incumplimiento con los requerimientos de autoridades reguladoras, tributarias o gubernamentales, incluyendo sus requerimientos de reporte de información financiera, y no ha habido comunicaciones de agencias reglamentarias o representantes gubernamentales concernientes a investigaciones o alegatos de incumplimiento.



### ***Patrimonio***

No hay opciones ni convenios de recompra de acciones o capital.

### ***Impuestos***

Reconocemos nuestra responsabilidad por los métodos contables de impuestos adoptados por la Compañía, los cuales han sido aplicados consistentemente en el período actual, y por el cálculo de la provisión para impuestos sobre la renta del año actual.

Hemos revelado a ustedes todas las opiniones sobre impuestos, la correspondencia con autoridades tributarias u otra información apropiada que sirvió de soporte para la contabilización de asuntos potencialmente materiales.

También hemos proporcionado a ustedes todas las opiniones sobre impuestos con respecto a asuntos potencialmente materiales que sirvieron de soporte para nuestras provisiones para impuestos, así como cualquier opinión sobre impuestos que contradiga, o proporcione niveles de seguridad más bajos que, las opciones finalmente usadas para soportar nuestras posiciones fiscales.

### ***Fraude***

Reconocemos nuestra responsabilidad por el diseño e implantación de programas y controles para prevenir y detectar fraude. No tenemos conocimiento de fraude o sospecha de fraude que involucre a la Gerencia u otros empleados, que tengan una función significativa en el control interno sobre el reporte de información financiera de la Compañía. Adicionalmente, no tenemos conocimiento de fraude o sospecha de fraude que involucre a otros empleados, donde el fraude pudiera tener un efecto material sobre los estados financieros de la Compañía. Hemos revelado a ustedes todos los alegatos de irregularidades financieras, incluyendo fraude o sospecha de fraude, que han venido a nuestra atención.

### ***Independencia y Conflictos de Interés***

No tenemos conocimiento de alguna relación de negocio entre la Compañía y la Firma Mejía Tecún & Asociados.

No tenemos conocimiento de alguna razón por la cual Mejía Tecún & Asociados no podría ser considerado como independiente para propósitos de la auditoría de la Compañía.

### ***Eventos Subsecuentes***

No han ocurrido ni están pendientes hechos o transacciones con posterioridad al 30 de junio 2014 que tuvieran un efecto material sobre los estados financieros a la fecha indicada o para el período terminado en esa fecha, o que sean de tal importancia respecto a los asuntos de la Compañía que requieran ser mencionados en una nota a los estados financieros a fin de evitar que éstos sean confuso o engañoso en cuanto a la situación financiera, desempeño financiero o los flujos de efectivo de la Compañía.

Comprendemos que su auditoría fue ejecutada de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría y, por lo tanto, fue diseñada principalmente con el fin de expresar una opinión sobre los estados financieros de la Compañía tomados en conjunto, y que sus pruebas de los registros contables y otros procedimientos de auditoría se limitaron a aquellos que ustedes consideraron necesarios para este propósito.

Atentamente,



---

**Ing. Leonel Benavente Herrera**  
**Presidente Junta Directiva**

---

**Lic. Manuel Lara Guerrero**  
**Gerente Financiero**

---

**Misael Ramírez Hernández**  
**Contador General**

## CONCLUSIONES

1. Las empresas de teleatención se desarrollan actualmente en un campo de negocio tan cambiante y utilizando tecnología de última generación, para lo cual el conocimiento del cliente y de la industria de teleatención se vuelve muy significativo en la planeación de una revisión financiera y en la planeación de una auditoría.
2. El trabajo desarrollado en el caso práctico, nos enmarca los procedimientos básicos y necesarios que debe realizar el auditor para soportar la conclusión de su revisión, sin embargo esto se fundamenta en el entendimiento del negocio, entendimiento del control interno y su impacto en la información financiera, lectura de actas, revisión analítica, confirmaciones a los abogados de la compañía y lo más importante evaluar los resultados y sus impactos en la conclusión.
3. Cuando los accionistas o usuarios de los estados financieros de una entidad, desean conocer la razonabilidad o que los mismos se encuentren libres de errores materiales, deciden solicitar a los profesionales de Auditoría y Contaduría Pública sus servicios a manera, para que les dé una opinión sobre la información financiera de la entidad respectiva.
4. La información financiera intermedia de una entidad, debe de ser elaborado bajo las Normas Internacionales de Información Financiera y su revisión debe de ser realizada bajo las Normas Internacionales de Auditoría, en cada una de ellas, se describen los pasos mínimos para la emisión y revisión de información financiera intermedia.

## RECOMENDACIONES

1. Al profesional de Contaduría Pública y Auditoría, que durante la revisión o auditoría de cualquier entidad y específicamente a la industria de teleatención, de tomar en cuenta factores en la planeación de la auditoría o revisión intermedia, ya que se debe de obtener un alto conocimiento sobre la entidad a revisar, debido a que las entidades de teleatención se desarrollan en un mundo de negocios tan cambiante y en la mayoría de veces se deben de actualizar en relación a la tecnología mundial.
2. A los profesionales de Contaduría Pública y Auditoría, en el desarrollo de revisiones y auditorias, deben de tener los conocimientos mínimos y básicos para el desarrollo profesional y ético, no olvidar de que en las manos de los auditores se encuentra la emisión de una opinión y está debe ser muy bien respaldada por el trabajo.
3. Al profesional en la emisión de una opinión o conclusión de auditoría debe de estar muy bien soportada por el trabajo desarrollado, este trabajo debe de estar dirigido a través de una planeación, programación, ejecución y conclusión adecuada, el no seguir esta línea, el Profesional tiene altas posibilidades de emitir una opinión no apegada a Normas Internacionales de Auditoría.
4. La administración de cualquier entidad de preparar información sobre un marco de referencia aceptada por las entidades reguladoras, de igual forma a los profesionales o firmas de auditoría de guiar su revisión en base a Normas Internacionales de Auditoría, ya que una Revisión de Información Intermedia no se desarrolla de las misma forma que una Auditoría, la importancia de conocer las principales diferencias ayudaran a emitir una conclusión adecuada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alvin A. Arens y James K. Loebbecke, Auditoría un enfoque integral, sexta edición, Impresa por Prentice Hall Hispanoamericano, S. A. de México.
2. Brand Cleveland y Julia Mayben, Administración de centro de llamadas a toda marcha. Publicado por Call Center Press. Primera edición.
3. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. International Accounting Standards Board –IASB-. “NORMA INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA-NIIF, International Financial Reporting Standards –IFRS- departamento de publicaciones IASCF, 2012.
4. CONSEJO DE LA FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE CONTADORES IFAC, Normas Internacionales de Auditoría.
5. Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio (Decreto 2-70) y sus reformas.
6. Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario (Decreto 6-91) y sus reformas.
7. Congreso de la República de Guatemala, Código de Trabajo (Decreto 1441) y sus reformas.
8. Congreso de la República de Guatemala, Ley del impuesto de solidaridad (Decreto 73-2008) y sus reformas.
9. Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295.
10. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012. Con vigencia para el año 2013.
11. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado, (Decreto 27-92) y sus reformas.

12. Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente.
13. Idalberto Chiavenato, Iniciación a la Organización y Técnica Comercial, Mc Graw Hill.
14. Mantilla Blanco, Samuel Alberto y Cante S. Sandra Yolima, Auditoría del Control Interno, ECOE Ediciones.
15. Pallares Zoilo, Romero Diego y Herrera Manuel, Hacer Empresa: Un Reto, Fondo Editorial Nueva Empresa, 2005.
16. Perez Orozco, Gilberto Rolando, Normas y Procedimientos de Auditoría I, Impresos Industriales, S. A. Guatemala 2001.
17. [www.ehowenespanol.com](http://www.ehowenespanol.com) Finanzas en Español
18. [www.monografias.com](http://www.monografias.com) Monografías, auditoría y contabilidad
19. [www.erm.coso.org](http://www.erm.coso.org) (Enterprise Risk Management)
20. <http://es.wikipedia.org> (Definición de entidades)
21. [www.banguat.gob.gt](http://www.banguat.gob.gt) (funciones de la junta monetaria)
22. <http://es.wikipedia.org> (Definición de servicios financieros)