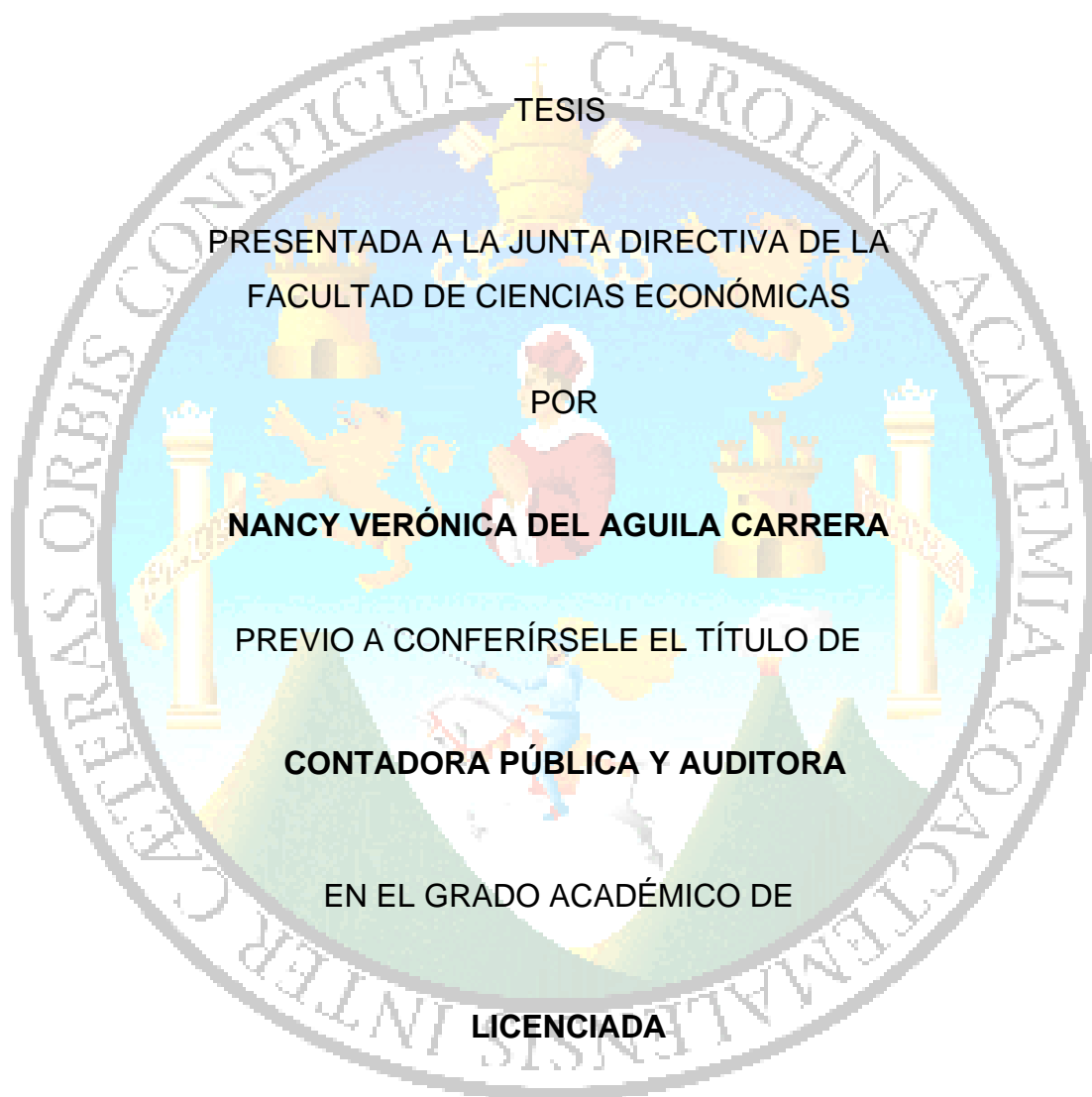


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**"EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS  
POR COBRAR COMERCIALES DE UNA EMPRESA QUE PRESTA EL  
SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE E INTERNET"**



TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

**NANCY VERÓNICA DEL AGUILA CARRERA**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

**LICENCIADA**

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2,016

**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**

**PRACTICAS BÁSICAS**

Área matemática estadística	Lic. Juan Alberto Vallejo Martínez
Área auditoría	Lic. Rubén Eduardo del Aguila Rafael
Área contabilidad	Lic. Jorge Luis Reyna Pineda

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

Presidente	Lic. Manuel Fernando Morales García
Secretario	Lic. Herson Ulises Fuentes Velasquez
Examinador	Lic. Hugo Francisco Herrera Sanchez

Lic. Erik Roberto Flores López  
Contador Público y Auditor

---

Guatemala, 18 de Abril de 2016

Licenciado  
Luis Antonio Suárez Roldán  
Decano  
Facultad Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

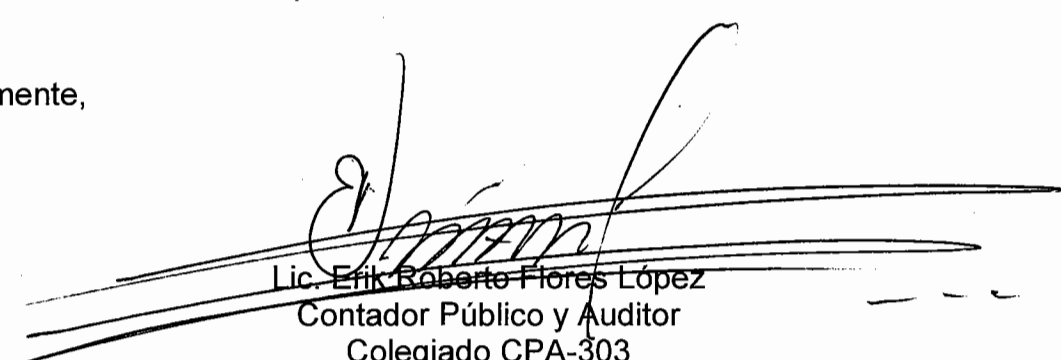
Señor Decano:

De acuerdo al Dictamen-Auditoría No. 274-2014 que me designó como asesor en el trabajo de tesis de la estudiante **Nancy Verónica Del Aguila Carrera** denominado "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES DE UNA EMPRESA QUE PRESTA EL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE E INTERNET", tengo bien a informarle que procedí a revisar y discutir el contenido del trabajo indicado.

La tesis desarrollada, en mi opinión, reúne las condiciones y requisitos académicos que exigen las normas universitarias sobre la materia, constituyendo un aporte para la carrera; por lo que sugiero sea aceptada para su discusión en el examen privado de tesis, al que debe someterse la estudiante, previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciada.

Agradezco su atención a la presente.

Atentamente,



Lic. Erik Roberto Flores López  
Contador Público y Auditor  
Colegiado CPA-303

---



FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONOMICAS

EDIFICIO "S-8"  
Ciudad Universitaria zona 12  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA,  
ONCE DE AGOSTO DE DOS MIL DIECISÉIS.**

Con base en el Punto QUINTO, 13-2016 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 28 de julio de 2016, se conoció el Acta AUDITORÍA 114-2016 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 18 de mayo de 2016 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES DE UNA EMPRESA QUE PRESTA EL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE E INTERNET", que para su graduación profesional presentó la estudiante **NANCY VERÓNICA DEL AGUILA CARRERA**, autorizándose su impresión.

Atentamente,



LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN  
DECANO

m.ch

*"ID Y ENSEÑAD A TODOS"*



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



## ACTO QUE DEDICO:

- A DIOS: Nuestro Señor, que me ha guiado durante toda mi vida.
- A MIS PADRES: TERESO DE JESÚS DEL AGUILA SOSA  
CATALINA CARRERA  
Por su amor, que este logro sea de orgullo, con cariño.
- A MI ESPOSO: JOSÉ EDUARDO ROLDÁN RUIZ  
Por su amor, comprensión y apoyo incondicional.
- A MIS HIJAS: JACQUELINE VERONICA ROLDÁN DEL AGUILA  
VALEZCA ELIZABETH ROLDAN DEL AGUILA  
Que este triunfo sirva de meta y orgullo.
- A MI SUEGRA: ELSIRA RUIZ ESTRADA  
Por el cariño y apoyo incondicional con mis hijas.
- A MIS HERMANAS: WENDY SILVANA DEL AGUILA CARRERA  
MÓNICA MAGALY DEL AGUILA CARRERA  
Como motivación y orgullo, con cariño.
- A TODA MI FAMILIA: Con quienes comparto este logro personal.
- A MIS AMIGOS: Especialmente a Lic. RANFERY MOLINA, HILDA LOCH  
Por su amistad y apoyo.
- A MI ASESOR DE TESIS: Lic. Erik Roberto Flores López  
Por su apoyo incondicional en la elaboración de la presente tesis.
- A MI UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA,  
forjadora de profesionales de éxito.
- A USTED: Por leer el presente trabajo.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>i</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>GENERALIDADES DE LA EMPRESA</b>	
1.1 Definición de empresa	1
1.2 Historia de la televisión por cable e internet	2
1.3 Manejo de riesgos de recuperabilidad	5
1.4 Importancia social y económica en el país	5
1.5 Estructura organizacional	5
1.5.1 Organigrama	6
1.6 Formas de constitución y sus aspectos legales	8
1.6.1 Impuestos y contribuciones	9
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>CONTROL INTERNO Y MÉTODOS DE EVALUACIÓN</b>	
2 Definición de control interno	12
2.1 Evaluación de control interno	13
2.2 Importancia del control interno	14
2.3 Características de un buen control interno	15
2.4 Objetivos del control interno	16

2.5	Clasificación del control interno	18
2.5.1	Control administrativo	18
2.5.2	Control contable	18
2.6	Métodos de evaluación del control interno	18
2.6.1	Método narrativo o descriptivo	19
2.6.2	Método de cuestionario	19
2.6.3	Método gráfico	20
2.6.4	Muestreo estadístico	21
2.7	Requisitos fundamentales a considerar en la evaluación de un sistema de control interno	25
2.8	Elementos y principios básicos del control interno	26
2.8.1	De autocontrol	26
2.8.2	De autorregulación	26
2.8.3	De autogestión	27
2.9	Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría Interna (NIEPAI)	27
2.10	Pruebas de cumplimiento	31
2.10.1	Sustantivas	31
2.10.2	De verificación o cumplimiento	31
2.10.3	Doble propósito	31

### **CAPÍTULO III**

#### **CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES EN UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE E INTERNET**

3.1	Definiciones	32
3.2	Características	32
3.3	Importancia	33
3.4.	Clasificación de las cuentas por cobrar	33
3.4.1	Base legal cuentas incobrables	34
3.4.2	Estimación cuentas incobrables	36
3.5	Análisis e interpretación de las cuentas por cobrar	38
3.5.1	Políticas de crédito de las cuentas por cobrar	38
3.5.2	Objetivos de las políticas de crédito	41
3.6	Utilización del análisis financiero para la administración de cuentas por cobrar	41
3.6.1	Formas de pago de las cuentas por cobrar	44
3.6.2	Control cheques rechazados	45
3.6.3	Control de pagos por medios electrónicos	47
3.6.4	Control de pagos por medio de cobrador domiciliar	47



## **CAPÍTULO IV**

### **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES DE UNA EMPRESA QUE PRESTA EL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE E INTERNET**

#### **(CASO PRÁCTICO)**

4.1	Planteamiento del caso práctico	48
4.1.1	Antecedentes	48
4.2	Nombramiento de trabajo de auditoría interna	54
4.3	Planificación de la evaluación de control interno	57
4.4	Diagnóstico de evaluación de control interno del rubro de cuentas por Cobrar comerciales	67
4.5	Informe final	100
	CONCLUSIONES	124
	RECOMENDACIONES	125
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	126
	ANEXOS	
A.	Evaluación de control interno	103
B.	Análisis de provisión de cuentas incobrables	111
C.	Control de formas	115

## ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Nombre	Página
1	Organigrama de la empresa	7
2	Organigrama del departamento de cuentas por cobrar	72
3	Registro y actualización de cliente	83
4	Generación de estados de cuenta	86
5	Otros Movimientos de cartera	89
6	Registro de abonos a cartera	91
7	Generación de estimación de cuentas incobrables	96

## INTRODUCCIÓN

Las empresas que prestan servicio de cable e internet en Guatemala, adquieren importancia debido a que suministran ingresos, generan fuentes de empleo y proveen recursos a medida que crecen y se desarrollan, respaldados por una adecuada organización, fundamentada en controles e indicadores que reflejan su eficiencia en los negocios.

El propósito del presente trabajo es determinar las causas que generan un manejo inadecuado de las cuentas por cobrar y los riesgos que corre una empresa por no tener un control interno adecuado, desde el otorgamiento del crédito hasta la recuperabilidad del mismo.

Conviene destacar la importancia que tiene una buena gestión en el área de cuentas por cobrar y su relación con los controles que se establezcan para obtener información exacta.

La metodología a utilizar en la presente investigación es el método sintético en el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos y se presentan en el planteamiento de la hipótesis.

Entre los objetivos de un control interno, cabe mencionar que son creados para asegurar que la información sea objetiva, veraz, confiable y oportuna, con relación a las actividades que se realizan; por ejemplo, cuentas por cobrar, debido a que en ella se registra el efectivo que se recupera de los clientes, lo que puede comprometer todas las actividades de la empresa, si no existe una buena gestión de cobranza, ya que en determinados casos es el activo más importante.

La investigación de este tema es de suma importancia, ya que servirá como un documento de apoyo tanto para empresarios que trabajan en este tipo de negocio, así como para el profesional de la contaduría pública y auditoría.

El presente informe de tesis comprende cuatro capítulos, distribuidos de la manera siguiente:

En el capítulo I, se realiza el resumen de las principales características de las empresas que prestan servicio de televisión por cable e internet en Guatemala.

En el capítulo II, se describen los aspectos relevantes del control interno como lo son su importancia, características y definiciones.

En el capítulo III, se define las cuentas por cobrar comerciales de una empresa que presta servicios de televisión por cable e internet y sus principales características.

Finalmente, en el capítulo IV se presenta un caso práctico, en el cual se desarrolla la evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar comerciales de una empresa que presta servicios de televisión por cable e internet y se comunican los resultados obtenidos.

Por último, se presentan las conclusiones derivadas de la investigación y las recomendaciones sobre los aspectos a mejorar o resaltar del área objeto de estudio de una empresa que presta servicio de televisión por cable e internet.

**CAPÍTULO I**  
**EMPRESA QUE PRESTA EL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE E**  
**INTERNET**

**1. DEFINICIÓN DE EMPRESA**

“Empresa es la organización de personal, capital y trabajo, con una finalidad lucrativa; ya sea de carácter privado, en la que se persigue la obtención de un lucro para los socios o accionistas; o de carácter estatal, en que se propone prestar un servicio público o cumplir otra finalidad beneficiosa para el interés general”. (3:112)

“El Código de Comercio en el artículo 655, toma en consideración esta figura, al preceptuar que empresa mercantil es: “el conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes y servicios”. (3:112)

También se puede decir que empresa es un ente económico que coordina sus esfuerzos para la consecución de un fin específico y realiza diversas operaciones que, dependiendo de su naturaleza, pueden ser financieras, productivas o de servicios y para ello requiere de su principal activo que es el recurso humano.

**1.1 DEFINICIÓN DE EMPRESA DISTRIBUIDORA DE TELEVISIÓN POR CABLE E INTERNET**

La televisión por cable, comúnmente llamada “cable”, es un sistema de servicios de televisión prestado a los consumidores por señales de radiofrecuencia que se transmiten a los televisores fijos por medio de fibras ópticas o cables coaxiales. Usualmente, se distribuyen a lo largo de la ciudad compartiendo el tendido con los cables de electricidad y teléfono; en oposición al método realizado por aire que se utiliza en la radiodifusión televisiva tradicional (por ondas de radio), en que es requerida una antena de televisión, lo cual se transforma en una fuente de ingresos para las empresas.

Existe diversidad de empresas comerciales cuya actividad comercial es la prestación de servicios y en pro de las que están dedicadas a la prestación del servicio de televisión por cable e internet que son de carácter privado con fines de lucro.

Particularmente, este tipo de empresas tienen puntos de distribución estratégicamente ubicados; además cuenta con una oficina central para la recepción y prestación del servicio de internet, dicho servicio lo distribuye por medio de fibra óptica, en la cual se encuentran ciertos aparatos como los troncales, lines, nodos y demás accesorios que son los responsables de transportar dicho servicio

## **1.2 HISTORÍA DE LA TELEVISIÓN POR CABLE E INTERNET**

La televisión por cable no es una innovación técnica en sí, sino que utiliza varios inventos ya existentes.

Las antenas que permiten captar las señales electromagnéticas de televisión hertziana y el cable coaxial, utilizado por primera vez para el envío de mensajes telegráficos submarinos. El cable, tradicionalmente, se utiliza como un modo de distribución de imágenes en movimiento.

La historiografía tradicional de cable (casi siempre norteamericana), señala que el primer sistema de cable fue creado en los Estados Unidos de América; sin embargo, en una publicación (Southwick, 1999: 10), asegura que probablemente el primer sistema de cable de la historia fue construido en el Reino Unido, donde varias empresas ya instalaban antenas comunitarias antes de la segunda guerra mundial para recibir las recién inauguradas señales de la entidad periodística BBC.

Como la televisión por cable no es una innovación que tenga que ser patentada, resulta muy difícil determinar al pionero de este sistema, se considera que los pioneros fueron, en su mayoría, vendedores de televisores y antenistas.

Estos grupos veían en el cable un modo de mejorar la recepción de los canales de televisión hertziana en aquellos lugares situados en zonas de condiciones geográficas accidentadas.

La mejora de la calidad de imagen y el aumento de la oferta, al añadir emisoras de otros lugares, supuso para estos pioneros una mejora apreciable en las ventas de televisores y un aumento del número de antenas instaladas en varios países del mundo.

La llegada del cable a las ciudades fue el impulso definitivo para la transformación de este, en una fuente de programación propia y diferenciada de los canales locales.

El cable deja de ser un canal de transmisión de las cadenas hertzianas y se convierte en productor de contenidos nuevos. Los gestores de los operadores de cable de la ciudad de Nueva York, habían planificado crear un canal basado en el deporte y las películas para lo que contactaron a la empresa Time-Life. Así nace HBO el 08 de noviembre de 1972, siendo el primer canal de pago del mundo.

La verdadera expansión de la programación específica para cable no se produce sino hasta la utilización de los satélites para la transmisión de canales de televisión a las cabeceras o receptores de cable. El pionero fue HBO, que inaugura sus emisiones por satélite el 30 de septiembre de 1975. A esta idea le siguen otros nuevos canales y la expansión no se deja de producir desde mediados de los 70 hasta nuestros días. El cable se convierte en una fuente de programación especializada y exclusiva. En América Latina los primeros países en introducir esta tecnología fueron México y Argentina.

La internet es el fruto de varios proyectos de investigación y colaboración entre organizaciones norteamericanas, los cuales datan de los años sesenta.

Estos proyectos tuvieron un fuerte apoyo económico, de empresas y entidades gubernamentales de los Estados Unidos de América. Con el tiempo estos esfuerzos dieron grandes frutos hasta llegar a lo que hoy es la internet; es decir, el

medio de comunicación más importante y masivo del planeta. Se puede decir que la internet es hoy en día una red que involucra, en gran parte, intereses comerciales y particulares en todo el mundo.

Particularmente, los proveedores de servicios de la internet venden este servicio a las empresas que, como cualquier otra, en la actualidad están expandiendo sus actividades comerciales con otros países y la manera más práctica de hacerlo, es por medio de la internet.

Es importante mencionar que toda organización que pretenda competir dentro de este mundo comercial que está siendo globalizado a pasos agigantados, debe contar con una herramienta que le permita expandir sus actividades comerciales, como es el caso de la internet.

Es difícil decir cuando la internet empezó a ser lo que es actualmente, lo cierto es que en 1980 se interconectaron las redes CSNET (una red que conectaba ordenadores de distintos departamentos de ciencia de algunos estados de los Estados Unidos), es la primera empresa de diseño web, que se convirtió en la primera red automática llamada Arpanet (Advanced Research Projects Agency Network), creada por el Departamento de Defensa de ese país. La fecha que generalmente se toma como referencia del nacimiento de la internet, es el año 1983, debido a que en enero de ese año, el Departamento de Defensa de los Estados Unidos de América, decidió usar la internet protocolo TCP/IP (protocolo de Transmisión protocolo), en su red Arpanet, creando la red Arpa internet, que empezó a ser usada por otras agencias gubernamentales, entre ellas la NATIONAL AERONAUTICS AND SPACE ADMINISTRATION (NASA), de allí su nombre fue evolucionado al de Federal Research Internet, TCP/IP internet y finalmente, se quedó con el nombre de la internet.



### **1.3 MANEJO DE RIEGOS DE RECUPERABILIDAD**

En la organización de empresas que prestan el servicio de televisión por cable e internet, la administración y control de las carteras de cuentas por cobrar requiere suma importancia ya que la cantidad de clientes y el servicio que poseen, les permite competir en el mercado, por lo que las cuentas por cobrar llegan a constituir un rubro importante de su capital de trabajo lo que da origen que, si no se lleva un control adecuado, el riesgo en cuanto a la recuperabilidad de las mismas puede ser mayor, perjudicando así su situación financiera y económica.

Las empresas en la actualidad, necesitan conservar los clientes y atraer nueva clientela, por lo que la mayoría encuentra que es necesario hacer ofertas y servicios competitivos en el mercado, lo que obliga a contar con procedimientos de control interno adecuados que verifiquen la forma, la estructura y que el manejo de la misma sea exacta y confiable.

### **1.4 IMPORTANCIA SOCIAL Y ECONÓMICA EN EL PAÍS**

La empresa que presta servicio de televisión por cable e internet es importante porque proporciona fuentes de empleo y genera movimiento económico en el país en las distintas regiones dentro de las cuales se desenvuelve, ofrece al consumidor servicios de calidad al promover y patrocinar distintos tipos de servicio para su elección; así también, mantiene informado al usuario con noticias de carácter nacional, internacional, deportes, farándula, cine, entre otros.

### **1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Proporciona eficiencia al dividir el trabajo en áreas especializadas, coordinar y brindar los procedimientos a seguir. La organización debe adaptarse a los objetivos de la empresa y por tanto, puede cambiar con el tiempo, para adaptarse a las nuevas circunstancias.

La estructura organizativa en las empresas que prestan servicio de televisión por cable e internet, sirve para la dirección y control de sus actividades, facilita la comunicación, la delegación de autoridad, el alcance de las responsabilidades y refleja la jerarquía de los administradores de la empresa.

La estructura está diseñada para prevenir que una sola persona, un grupo pueda llegar a exceder el sistema de control y para mitigarlo, se agregan incompatibilidades con la finalidad de que no se cometan errores o irregularidades.

La segregación de funciones pretende que dos fases de un mismo proceso sean realizadas en forma independiente, es decir, que las autorizaciones, registros y/o manejo de operaciones deben estar asignadas a personas distintas.

### **1.5.1 Organigrama**

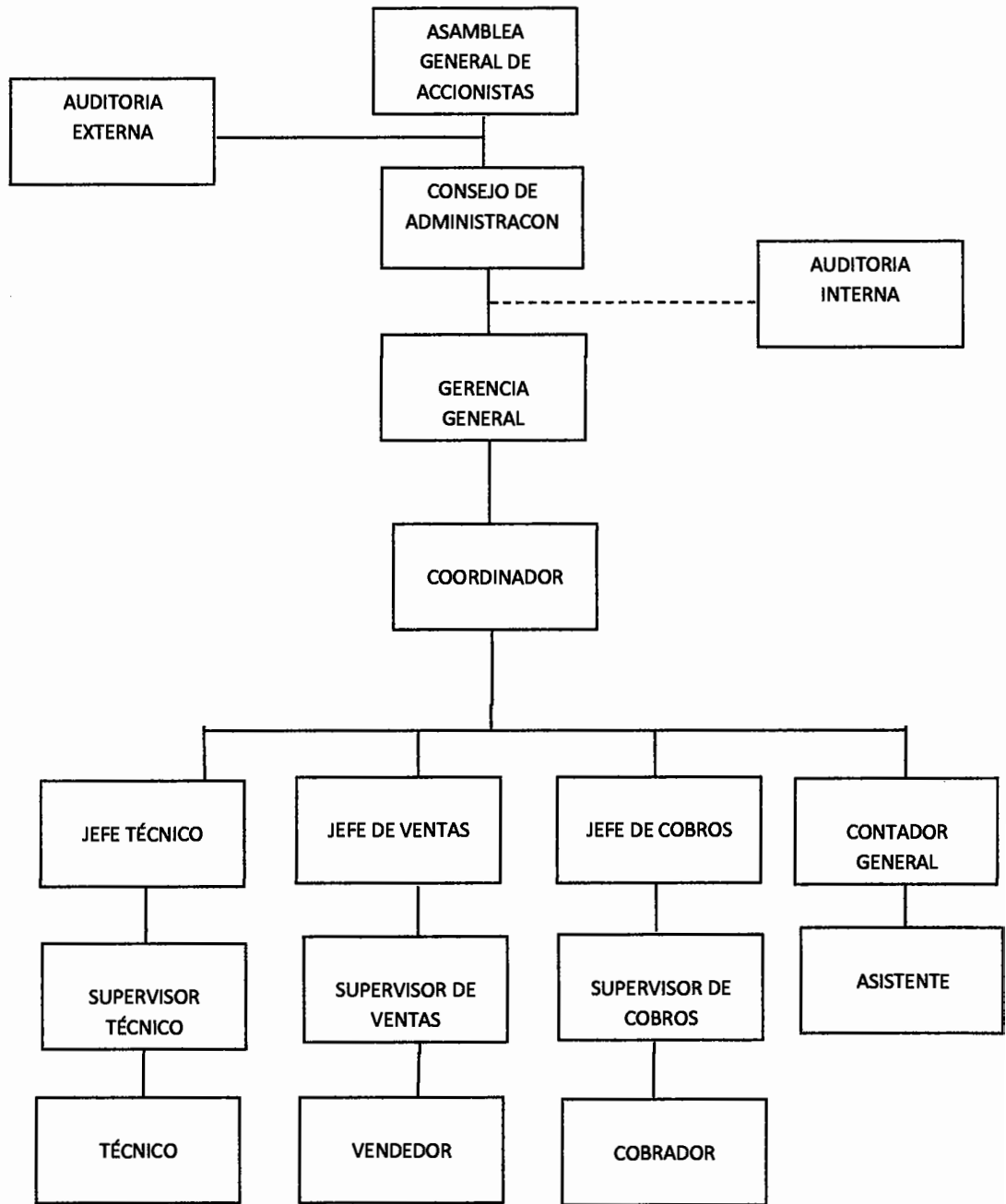
Las entidades desarrollan su estructura organizativa, que es presentada en un organigrama, que atiende al cumplimiento de la visión y objetivos, que constituye el marco de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en el cumplimiento de los objetivos de la empresa u organización, son planeadas, efectuadas y controladas.

Se dice que una empresa tiene una organización matricial, cuando su organigrama responde a más de un criterio. En la estructura matricial u organización matricial se organiza por dos criterios a la vez: funciones y productos. Esta estructura puede combinar lo mejor de ambas estructuras. Así, las estructuras matriciales se utilizan con frecuencia a través de equipos de empleados que llevan a cabo el trabajo, con el fin de aprovechar los puntos fuertes, así como compensar las debilidades, de las estructuras funcionales, divisionales y burocráticas.

Lo más habitual es que cada organización bajo la tradicional estructura jerárquica de naturaleza funcional (por departamentos), constituya una ventaja significativa en el manejo de responsabilidad y autoridad para cada una de las áreas que actúe y se desenvuelva la organización.

La estructura organizativa de la empresa en el nivel interno define los niveles de autoridad y responsabilidad conformados por jerarquías superiores, mandos medios y áreas operativas, tal como se ilustra en el organigrama siguiente:

**Figura 1**  
**Organigrama**  
**Empresa que presta el servicio de televisión por cable e internet**  
**Año 2015**



Fuente: Información proporcionada por la empresa, en base a la estructura de los departamentos de la misma.

## **1.6 FORMAS DE CONSTITUCIÓN Y SUS ASPECTOS LEGALES**

La empresa comercial, para llevar a cabo sus actividades económicas o mercantiles, necesita organizarse legalmente; el Código de Comercio establece las clasificaciones siguientes:

### **a) Empresa individual o comerciante individual**

Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades, por ejemplo: La intermediación en la circulación de bienes y la prestación de servicios.

### **b) Empresa en sociedad mercantil**

Son sociedades organizadas bajo forma mercantil, exclusivamente las siguientes:

#### **1. La sociedad colectiva:**

Es la que existe bajo una razón social y en la cual los socios responden de modo subsidiario, ilimitada y solidariamente, de las obligaciones sociales.

#### **2. La sociedad en comandita simple:**

Es la compuesta por uno o varios socios comanditarios que responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria de las obligaciones sociales; y por uno o varios socios comanditarios, que tienen responsabilidad limitada al monto de su aportación. Las aportaciones no pueden ser representadas por títulos o acciones.

#### **3. La sociedad de responsabilidad limitada:**

Es la compuesta por varios socios que solo están obligados al pago de sus aportaciones. Por las obligaciones sociales responde únicamente el patrimonio de la sociedad y, en su caso, la suma que a más de las aportaciones convenga la estructura social.

El capital estará dividido en aportaciones que no podrán incorporarse a títulos de ninguna naturaleza ni denominarse acciones.

#### 4. La sociedad anónima:

Es la que tiene el capital dividido y representado por acciones. La responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito.

#### 5. La sociedad en comandita por acciones:

Es aquella en la cual uno o varios socios comanditados responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria por las obligaciones sociales y uno o varios socios comanditarios tienen la responsabilidad limitada al monto de las acciones suscritas, en la misma forma que los accionistas de la sociedad anónima, las aportaciones deben estar representadas por acciones.

### **1.6.1 Impuestos y contribuciones**

Dentro del ámbito empresarial existe diversidad de impuestos y contribuciones a los que están sujetas las empresas y que las hacen contribuyentes desde el momento que son creadas. Entre los principales impuestos y contribuciones están:

- Ley de actualización tributaria, impuesto sobre la renta: El libro I, artículo 1, del decreto número 10-2012, del Congreso de la República indica: se decreta un impuesto sobre la renta que obtengan las personas individuales, jurídicas o entes o patrimonios que se especifiquen en éste libro, sean éstos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país.
- El libro I, artículo 1, del decreto número 10-2012, del Congreso de la República indica: "El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas y se determina de conformidad con lo que establece el presente libro.
- El libro I, artículo 4, del decreto número 10-2012, del Congreso de la República indica: inciso b), indica que son rentas de fuente guatemalteca las siguientes: inciso c) la prestación de servicios en Guatemala y la exportación de servicios desde Guatemala, e inciso e), los servicios de comunicaciones de cualquier

naturaleza y por cualquier medio entre Guatemala y otros países, incluyendo las telecomunicaciones.

➤ **Impuesto al Valor Agregado:** El decreto número 27-92, Ley del impuesto al valor agregado, indica en su artículo 1: "De la materia del impuesto. Se establece un impuesto al valor agregado sobre actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

➤ **"Ley del Impuesto de Solidaridad:** Este se encuentra contenido en el decreto número 73-2008, en su artículo 1 define lo siguiente: "Materia del Impuesto: Se establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedad de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuarto por ciento (4%) de sus ingresos brutos".(9:1)

➤ **Ley orgánica del Instituto de Seguridad Social (Decreto número 295 del Congreso de la República y sus modificaciones):** por este decreto se deriva el pago de las cuotas patronales, las cuales ascienden a un 12.67% por parte de la empresa (10.67% IGSS, 1% IRTRA y 1% INTECAP), y un 4.83% por parte del trabajador; por medio de las planillas electrónicas, el día 20 de cada mes o bien en los bancos autorizados para recibir el pago por cuenta ajena.

Para los trabajadores que laboran en los departamentos de Sololá, Totonicapán, Suchitepéquez, Sacatepéquez, Baja Verapaz, Quiché, Escuintla, Zacapa, Chiquimula, Jalapa, Huehuetenango, Quetzaltenango, San Marcos, Retalhuleu,

Chimaltenango, Alta Verapaz, Izabal, Jutiapa, El Progreso, EL Petén y Santa Rosa el pago de las cuotas patronales asciende a: Patrono 10-67% y trabajador 4.83%

Adicionalmente de los tributos anteriores, en atención a la Ley del Impuesto al Valor Agregado e Impuesto Sobre la Renta, podemos definir a la factura especial como el documento legal autorizado por la Administración Tributaria, utilizado por los contribuyentes como documento y medio de respaldo al momento de adquirir bienes o servicios de personas individuales que por la naturaleza de sus actividades o por cualquier otra circunstancia, no extienden las facturas correspondientes.

En la emisión de la factura especial, el contribuyente retendrá el respectivo Impuesto al Valor Agregado e Impuesto Sobre la Renta los cuales deberá enterar en las cajas fiscales, en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente de emitida la factura en el caso del ISR y dentro del mes calendario siguiente en el caso del IVA.

El contribuyente responsable de la emisión de la factura especial debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- No podrán emitirse facturas especiales entre contribuyentes del IVA.
- No podrán emitirse facturas especiales en las operaciones habituales que se realicen entre personas individuales a excepción de que el emisor de la factura especial haga constar en la misma, que el vendedor o prestador del servicio se negado a emitirle la factura correspondiente.
- El monto del Impuesto Sobre la Renta debe ser retenido con carácter de pago definitivo aplicando el tipo impositivo del Régimen Opcional Simplificada Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, el cual consiste en retener 5% sobre el monto de hasta Q.30, 000.00 y un 7% sobre el excedente (Q.30,000.01 en adelante)

## **CAPÍTULO II**

### **CONTROL INTERNO Y MÉTODOS DE EVALUACIÓN**

El control interno es importante para la estructura administrativa contable de las empresas dedicadas a prestar servicio de televisión por cable e internet. Este asegura la confiabilidad de sus estados financieros, prevención de los fraudes, eficiencia y eficacia operativa.

#### **2 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO**

En la actualidad, el termino control interno tiene varias acepciones. Desde hace mucho tiempo existen diferencias de opinión sobre el significado y los objetivos del control interno. Algunos interpretan el Control Interno como los pasos que da un negocio para prevenir el fraude, tanto por malversación de activos como por presentación de informes financieros fraudulentos. Otros consideran que el Control Interno desempeña un papel igual en asegurar el control sobre el proceso de manufactura y otros procesos.

“El control interno es la adopción de una serie de medidas que se establecen en las empresas, con el propósito de contar con instrumentos tendientes a salvaguardar la integridad de los bienes institucionales y así ayudar a la administración y cumplimiento correcto de las actividades y operaciones de las empresas”. (1:84)

“Se entiende por Control Interno el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos”. (1:84)

La Norma Internacional de Auditoria (NIA) 315 establece: “El control interno es el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal, para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información



financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.

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

En resumen, el control interno es el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia, exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas establecidas, de modo que no puedan existir fraudes ni errores cometidos por los empleados.

El Control Interno se expresa por medio de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación del personal. El establecimiento y promoción de control interno en una empresa, es responsabilidad de la administración o gerencia.

## **2.1 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

La evaluación del control interno consiste en hacer una operación objetiva del mismo. Dicha evaluación se hace por medio de la interpretación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa.

“La administración determina si el control está diseñado para impedir o detectar errores de importancia en los estados financieros. Como parte de la evaluación, la administración analiza la información referente a como se inician, autorizan, registran, procesan y reportan las operaciones importantes para identificar los puntos en el flujo de operaciones donde podrían ocurrir errores de importancia debido a equivocaciones o fraudes. La administración debe determinar si los controles existentes serán efectivos, operarán como se diseñaron y si todos los controles necesarios están en orden”. (1:272)

## **2.2 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO**

“La evaluación del Control Interno ayuda al auditor a determinar el alcance de los procedimientos de Auditoría, necesarios para desarrollar el examen previsto”.

La importancia de un buen control interno radica en el porcentaje de seguridad que el auditor pueda asignar a los procedimientos, y de esto depende el alcance de la muestra que el auditor defina, el alcance en su evaluación y las pruebas o procedimientos de auditoría que necesita aplicar para verificar si los procedimientos internos son o no confiables.

La relación entre el control interno y la aplicación de las pruebas de auditoría es directa, es decir a mayor control interno en la empresa, menos pruebas de auditoría será necesario aplicar en la evaluación; y a menor control interno, en la empresa, más pruebas de auditoría será necesario aplicar en la evaluación.

La necesidad de la evaluación del control interno por parte del auditor puede fundamentarse en el contenido de la Norma Internacional para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (NIEPAI) 2120, relativa a la gestión de riesgos, que expone que en el proceso de auditoría se debe evaluar el control interno de la empresa para identificar y contribuir a la mejora de los sistemas de gestión de riesgos y control. Los resultados de la evaluación deberán ser debidamente analizados, para establecer el grado de confianza que se va a depositar y determinar la extensión y el alcance de los procedimientos y las pruebas de auditoría a aplicar.

### **2.3 CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN CONTROL INTERNO**

El control interno es un factor crítico en el logro de los objetivos generales de una empresa y su efectividad depende de la información recibida. Los sistemas de control interno, para lograr un uso óptimo, deben poseer las características siguientes:

a) Debe ser oportuno.

Un control interno es oportuno cuando se dispone de él en el momento apropiado. La manera óptima de información para control debiera detectar desviaciones a las normas bases antes de que estén ocurran. En las actividades diarias de una empresa rara vez se logra tal detección, pero se deben coordinar esfuerzos para informar sobre desviaciones de las normas y/o procedimientos, mientras los eventos en cuestión están aún en proceso.

b) Seguir una estructura organizacional.

La función de control interno no puede sustituir una estructura organizacional. Los buenos controles están bien relacionados con la estructura orgánica y muestran su eficiencia, así como la de sus procedimientos en cuanto a su diseño y función.

c) Tener una ubicación estratégica

Es imposible establecer controles para cada actividad a realizar en una empresa, aun cuando esta sea pequeña o mediana. Por tanto, es necesario establecer controles en ciertas actividades de la operación siguiendo un criterio estratégico.

d) Debe ser económico.

Es evidente que la función de control consume recursos. Por tanto, se debe prestar especial atención al análisis costo-beneficio de los sistemas de control ya que, si existe un control excesivo, puede provocar efecto negativo o no alcanzar el objetivo que se pretende.

e) Revelar tendencias y situaciones.

Los controles muestran la situación actual de una fase específica de una actividad, son relativamente fáciles de preparar, ya que solo son necesarios los controles que muestren periódicamente la actividad por controlar. La interpretación de los avances de las actividades, es de especial importancia en el desarrollo de la información de control para llevar a cabo una medición.

#### **2.4 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO**

El control interno persigue el cumplimiento de los objetivos siguientes:

- a) Obtener la conformidad y seguridad de que los niveles interiores de la organización, cumplen con las directrices provenientes de las gerencias o la dirección de la empresa.
- b) Determinar ineficiencias y errores de sistemas, operaciones y humanos.
- c) Determinar mejores normas, métodos, instrucciones, procedimientos y sistemas.
- d) Crear mejores sistemas o métodos de control y reforzar los existentes.
- e) Generar operaciones más eficientes, seguras y rápidas.
- f) Determinar y evaluar la mejor utilización de recursos humanos, físicos y tecnológicos.
- g) Evaluar la efectividad de una gestión, actuación o tarea.
- h) Lograr que los datos informativos se presenten exactos y oportunos.
- i) Salvaguardar y custodiar los bienes, valores o patrimonio de la empresa.

- j) Acrecentar la eficiencia operativa y facilitar que las normas, los procedimientos y los sistemas establecidos se cumplan.
- k) Comprobar la exactitud y veracidad de los datos suministrados por la contabilidad.
- l) Prevenir robos, fraudes y desfalcos, y, en el caso que ocurran, que exista la posibilidad de descubrirlos y poder cuantificarlos.
- m) Obtener información adecuada, confiable, eficiente y oportuna para la toma de decisiones.
- n) Estimular la adhesión y el cumplimiento de las políticas y procedimientos creados por la gerencia por parte del personal.

El logro de los objetivos antes mencionados está sujeto los siguientes eventos:

- a) Los controles internos efectivos proporcionan una garantía razonable de que los objetivos de información financiera y de cumplimiento serán logrados, debido a que están dentro del alcance de la gerencia.
- b) En relación con los objetivos de operación, la situación difiere debido a que existen eventos fuera del control de la empresa; sin embargo, el propósito de los controles, en esta categoría, está dirigido a evaluar la consistencia e interrelación entre los objetivos y metas en los distintos niveles, la identificación de factores críticos de éxito y la manera en que se reporta el avance de los resultados y se implementen las acciones indispensables para corregir desviaciones.

## **2.5 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Los controles internos pueden clasificarse:

### **2.5.1 Control administrativo**

“Incluye el plan de organización y procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan la autorización de las transacciones por parte de la dirección. Toda autorización representa una función de dirección directamente asociada con la responsabilidad de alcanzar los objetivos de la organización y constituye el punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones”. (13.278)

### **2.5.2 Control contable**

Los procedimientos y registros referentes a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de la información financiera, son diseñados para proporcionar seguridad razonable que:

- a) Para efectuar las transacciones se requiere de la autorización general o específica de la dirección. Las transacciones se registran para permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales o cualquier otro criterio aplicable a los estados financieros.
- b) Está permitido el acceso a los activos únicamente con la autorización de la administración.
- c) “El activo contabilizado se compara con el existente en intervalos de tiempo razonable y se adoptan las medidas correspondientes en el caso de que existan diferencias”. (13.278)

## **2.6 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Evaluar un sistema de control interno, es hacer una operación objetiva del mismo. Esta evaluación se hace por medio de la interpretación de los resultados de

algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer la adecuada aplicación de los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la administración de la entidad, para salvaguardar sus activos y para hacer eficientes sus operaciones.

La evaluación que se efectúa del control interno es primordial, pues por medio de ella se conocerá si las políticas implementadas se cumplen a cabalidad y si, en general, se proporciona un ambiente apropiado para que la empresa logre sus objetivos.

Existen tres métodos principales para documentar la evaluación y análisis de cualquier control interno, los cuales se describen a continuación:

#### **2.6.1 Método narrativo o descriptivo**

El método descriptivo consiste en relacionar en notas narrativas u otros papeles de trabajo, las diversas características del control motivo de evaluación, al hacer una adecuada descripción de actividades y operaciones que se realizan y relacionan con departamentos, personas, operaciones, registros contables y financieros.

Los inconvenientes que tiene este método, son que, al no tomarse una buena narración o descripción de los procedimientos, puede cometerse errores en la interpretación y no llegar a la evaluación deseada.

#### **2.6.2 Método de cuestionario**

Está constituido por una serie de preguntas escritas, las que van relacionadas generalmente, a los aspectos básicos del control interno referente a la revisión que se va a efectuar.

Una de las cualidades que tiene éste método, es que es de fácil preparación, donde la persona que se evalúa, se puede confundir o cometer error alguno en el proceso de evaluación o entrevista. Como es un método amplio, es susceptible de

críticas, entre los inconvenientes que se le encuentra a éste sistema de evaluación se tienen: Los cuestionarios son formularios con preguntas precisas, que cuando una de éstas es contestada negativamente, da síntomas de debilidad en el área de revisión y pueden dar al auditor la necesidad de efectuar búsqueda de controles alternos o establecer que dicho control no es pertinente para el área que se evalúa

### **2.6.3 Método gráfico**

Este método, como su nombre lo indica, se basa en representar, de forma gráfica, la organización de la empresa, incluye para ello, en los procedimientos para cada una de las actividades, gráficas que podrían ser en forma de flujogramas que sigan los documentos más importantes en el sistema de control interno.

Por medio de éstas gráficas de flujo se pueden representar los movimientos o recorridos que siguen los distintos documentos que amparan las operaciones realizadas, representa también los movimientos de las diferentes personas que intervienen en el manejo de las numerosas transacciones que se ejecutan.

Las características que tienen a su favor éste método son las siguientes:

- a) La revisión del mismo es comprensible y se efectúa en forma rápida.
- b) Por su comprensión aceptable, facilita identificar los puntos débiles, a la vez, que enmarca los puntos fuertes del sistema implantado de control interno.

El Contador Público y Auditor que utilice este método de evaluación, deberá estar enterado de cómo se realizan las diversas operaciones y de los registros contables de la información recabada, para que cuando este diseñando las gráficas de flujo de un área específica, se encuentre en condiciones favorables para detectar las áreas que denoten deficiencias y así, esté en capacidad también de hacer las recomendaciones adecuadas.



Los métodos anteriores pueden utilizarse de forma combinada, para la evaluación del control interno, pero debe considerarse la inversión, el tiempo y el recurso que estos necesitan para ser ejecutados.

#### **2.6.4 Muestreo estadístico**

En estadística se conoce como muestreo a la técnica para la selección de una muestra a partir de una población. Al elegir una muestra aleatoria, se espera conseguir que sus propiedades sean extrapolables a la población.

Cabe mencionar que, para que el muestreo sea válido y se pueda realizar un estudio adecuado (que consista no solo hacer estimaciones de la población sino estimar también los márgenes de error correspondientes a dichas estimaciones), debe cumplir ciertos requisitos. Nunca se puede estar enteramente seguro de que el resultado sea una muestra representativa, pero sí se puede actuar de manera que ésta condición se alcance con una probabilidad alta.

#### **Técnicas de muestreo estadístico**

“Existen dos métodos para seleccionar muestras de poblaciones: el muestreo no aleatorio o de juicio y el muestreo aleatorio (que incorpora el azar como recurso en el proceso de selección). Cuando éste último cumple con la condición de que todos los elementos de la población tienen alguna oportunidad de ser escogidos en la muestra, si la probabilidad correspondiente a cada sujeto de la población es conocida de antemano, recibe el nombre de muestreo probabilístico”. (17:1)

Una muestra seleccionada por muestreo de juicio puede basarse en la experiencia de alguien con la población. Algunas veces una muestra de juicio se usa como guía o muestra tentativa para decidir cómo tomar una muestra aleatoria más adelante.

## **Muestreo Probabilístico**

Forman parte de éste tipo de muestreo todos aquellos métodos para los que se puede calcular la probabilidad de extracción de cualquiera de las muestras posibles. Este conjunto de técnicas de muestreo es el más aconsejable, aunque en ocasiones no es posible optar por él.

En éste caso, se habla de muestras probabilistas, pues no es correcto hablar en rigor de muestras representativas dado que, al no conocer las características de la población, no es posible tener certeza de que tal característica se haya conseguido.

### **Tipos**

**a) Sin reposición de los elementos:** cada elemento extraído se descarta para la subsiguiente extracción. Por ejemplo, si se extrae una muestra de una "población" de bombillas para estimar la vida media de las bombillas que la integran, no será posible medir más que una vez la bombilla seleccionada.

**b) Con reposición de los elementos:** Cada elemento se realizan con reemplazo, de forma que la población es idéntica en todas las extracciones. En poblaciones muy grandes, la probabilidad de repetir una extracción es tan pequeña que el muestreo puede considerarse con reposición, aunque, realmente, no lo sea.

**c) Con reposición múltiple:** En poblaciones muy grandes, la probabilidad de repetir una extracción es tan pequeña que el muestreo puede considerarse con reposición. Para realizar este tipo de muestreo, y en determinadas situaciones, es muy útil la extracción de números aleatorios mediante ordenadores, calculadoras o tablas construidas al efecto.

### **Muestreo por etapas múltiples**

Esta técnica es la única opción cuando no se dispone de lista completa de la población de referencia o bien, cuando por medio de la técnica de muestreo

simple o estratificado, se obtiene una muestra con unidades distribuidas de tal forma que resultan de difícil acceso.

En el muestreo a estadios múltiples, se subdivide la población en varios niveles ordenados que se extraen, sucesivamente, por medio de un procedimiento de embudo. El muestreo se desarrolla en varias fases o extracciones sucesivas para cada nivel.

### **Muestreo por conglomerados**

Se utiliza cuando la población se encuentra dividida, de manera natural, en grupos que se supone que contienen toda la variabilidad de la población, es decir, la representan fielmente respecto a la característica a elegir, pueden seleccionarse sólo algunos de estos grupos o *conglomerados* para la realización del estudio.

Dentro de los grupos seleccionados, se ubicarán las unidades elementales, por ejemplo, las personas a encuestar y podría aplicársele el instrumento de medición a todas las unidades, es decir, los miembros del grupo, o sólo se les podría aplicar a algunos de ellos, seleccionados al azar. Este método tiene la ventaja de simplificar la recogida de información muestral.

Cuando, dentro de cada conglomerado seleccionado, se extraen algunos individuos para integrar la muestra, el diseño se llama muestreo bietápico.

Las ideas de estratos y conglomerados son, en cierto sentido, opuestas. El primer método funciona mejor cuanto más homogénea es la población respecto del estrato, aunque más diferentes son éstos entre sí. En el segundo, ocurre lo contrario. Los conglomerados deben presentar toda la variabilidad, aunque deben ser muy parecidos entre sí.

### **Homogeneidad de las poblaciones o sus subgrupos**

Homogéneo significa, en el contexto de la estratificación, que no hay mucha variabilidad. Los estratos funcionan mejor cuanto más homogéneos son cada uno de ellos respecto a la característica a medir. Por ejemplo, si se estudia la estatura de una población, es bueno distinguir entre los estratos mujeres y hombres porque se espera que, dentro de ellos, haya menos variabilidad, es decir, sean menos heterogéneos. Dicho de otro modo, no hay tantas diferencias entre unas estaturas y otras dentro del estrato, que en la población total.

Por el contrario, la heterogeneidad hace inútil la división en estratos. Si se dan las mismas diferencias dentro del estrato, que, en toda la población, no hay por qué usar este método, de muestreo.

En los casos en los que existan grupos que contengan toda la variabilidad de la población, lo que se construyen son conglomerados, que ahorran algo del trabajo que supondría analizar toda la población. En resumen, los estratos y los conglomerados funcionan bajo principios opuestos: los primeros son mejores cuanto más homogéneo es el grupo respecto a la característica a estudiar y los conglomerados, si representan fielmente a la población, esto es, contienen toda su variabilidad, o sea, son heterogéneos.

### **Muestreo no probabilístico**

Es aquél para el que no se puede calcular la probabilidad de extracción de una determinada muestra. Por tal motivo, se busca seleccionar a individuos que tienen un conocimiento profundo del tema bajo estudio y se considera que la información aportada por esas personas, es vital para la toma de decisiones.

### **Muestreo por cuotas**

Es la técnica más difundida sobre todo en estudios de mercado y sondeos de opinión. En primer lugar, es necesario dividir la población de referencia en varios estratos definidos por algunas variables de distribución conocida (como el género o la edad); posteriormente, se calcula el peso proporcional de cada estrato, es

decir, la parte proporcional de población que representan. Finalmente, se multiplica cada peso por el tamaño de  $n$  de la muestra para determinar la cuota precisa en cada estrato. Se diferencia del muestreo estratificado, en que una vez determinada la cuota, el investigador es libre de elegir a los sujetos de la muestra dentro de cada estrato.

#### **Muestreo de bola de nieve**

Indicado para estudios de poblaciones clandestinas, minoritarias o muy dispersas, pero en contacto entre sí. Consiste en identificar sujetos que se incluirán en la muestra a partir de los propios entrevistados. Partiendo de una pequeña cantidad de individuos que cumplen los requisitos necesarios, servirán como localizadores de otros con características análogas.

#### **Muestreo subjetivo por decisión razonada**

En este caso, las unidades de la muestra se eligen en función de algunas de sus características de manera racional y no casual. Una variante de esta técnica es el muestreo compensado o equilibrado en el que se seleccionan las unidades, de tal forma que, la media de la muestra para determinadas variables se acerque a la media de la población; la cual funciona con base a referencias o, por recomendación, después se reconoce por medio de la estadística.

### **2.7 REQUISITOS FUNDAMENTALES A CONSIDERAR EN LA EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Un adecuado sistema de control interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiables los registros y resultados de la información financiera, que son indispensables para la buena marcha de cualquier entidad.

a) Oportuno: En el control interno para que sea oportuno, deben considerarse controles preventivos, detectivos y correctivos, de tal manera que no se implemente como respuesta para erradicar errores o irregularidades, que pueden tener un costo muy elevado para la empresa.

b) Económico: Deben diseñarse sistemas de control que sean acordes a las necesidades de cada empresa, dependiendo de su tamaño, actividad económica, ubicación al resultado de la evaluación del riesgo inherente. Un sistema costoso de control interno, no garantiza que sea infalible.

c) Universal: El control interno es universal porque se aplica indistintamente en todas las organizaciones, sean estas de carácter empresarial, gubernamental o público y en especial, en países con un alto desarrollo gerencial.

## **2.8 ELEMENTOS Y PRINCIPIOS BÁSICOS DEL CONTROL INTERNO**

Los elementos y principios básicos se clasifican en:

### **2.8.1 De autocontrol**

Se evidencia como un mecanismo de tipo subjetivo, en donde se controla el trabajo de manera individual es decir cada uno de los trabajadores es autónomo y responsable de su propio trabajo, por lo tanto, debe tener la capacidad de controlarlo, detectando las posibles desviaciones que se pudieran llegar a presentar, pero por encima de esto, que tenga el criterio suficiente para efectuar los respectivos ajustes o correctivos que permitan un mejoramiento continuo, el adecuado cumplimiento y satisfacción de los resultados planteados; así mismo, el autocontrol implica cierto grado de previsión, tal que el trabajador anticipe cualquier riesgo y lo evite a toda costa, con el objeto de no afectar los tiempos y recursos asignados a cada tarea, y por ende, la calidad de la misma.

### **2.8.2 De autorregulación**

Intenta establecer métodos participativos al interior de la propia entidad buscando, en todo momento, un entorno de integridad y eficiencia de acuerdo a la propia implementación y desarrollo del control interno, lo que lleva a ser consistente en sus propios procesos y actuar conforme a ellos.

### **2.8.3 De autogestión**

Se evidencia al principio por el cual cada entidad logra identificar, planear, ejecutar y evaluar, en últimas, desarrollar el debido control y ajustes de los programas y procedimientos, para tomarlos más efectivos, eficientes y eficaces frente a unos objetivos determinados.

## **2.9 NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA (NIEPAI)**

Como parte de los principales elementos que impulsaron el enfoque moderno de la auditoría de control interno, surgen las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), de las cuales se presenta resumen sobre su distribución y contenido:

### **Normas de atributos:**

1000 – “Propósito, autoridad y responsabilidad: Este grupo de normas define los aspectos que darán la imagen clara de cuál es la razón para que la Auditoría Interna exista en la organización, para tal efecto, es necesario que el Auditor Interno ejecutivo del departamento tenga credibilidad y capacidad de convencimiento ante los ejecutivos para la emisión del documento formal en el que se haga referencia a los objetivos del Departamento de Auditoría Interna, la autoridad y la responsabilidad que tiene dentro del proceso operacional de la organización, que constituyen un servicio a la organización”.(11.3 )

1100 – “Independencia y Objetividad: Este grupo de normas resalta la importancia de la independencia con la que debe contar el departamento de auditoría, debido a que de ello depende el campo de acción; de lo contrario, se verá limitado a aspectos de poca importancia, por lo que es necesario que los objetivos de la auditoría interna sean divulgados, así como su ubicación organizacional y dependencia jerárquica”. (11.5)

1200 – “Aptitud y cuidado profesional: Este grupo de normas dan los requisitos que deben aplicar los auditores en cada trabajo que lleven a cabo, lo que requiere de un plan de entrenamiento interno y externo que posibilite y dé las cualidades a los miembros del departamento de auditoría interna para el correcto desempeño de sus labores, tales como: obtención de evidencia suficiente y competente, que permita sustentar los hallazgos dentro de los informes que sean de beneficio a la organización para mejorar de forma continua”. (11.5)

1300 – “Programa de aseguramiento y mejora de la calidad: Este grupo de normas, hace énfasis sobre el rol de la auditoría interna, debido a que si se va a recomendar mejoras continuas, se requiere estar en esa dimensión para tener la conciencia y habilidad necesaria para cumplir con esta función, aunado a ello, pueden aplicarse revisiones independientes por auditores externos o bien, la retroalimentación de las áreas evaluadas sobre el trabajo realizado y los resultados obtenidos, para determinar que se lleve a cabo con calidad y orientado a la consecución de los objetivos organizacionales y del departamento de auditoría”. (11.6)

**Normas sobre desempeño:**

2000 – “Administración de la actividad de auditoría interna: Este grupo de normas, promueven los aspectos que dan carácter de organización formal, del departamento de auditoría interna, al hacer énfasis en el proceso administrativo, es decir que se debe planificar, organizar, dirigir, controlar e informar de sus acciones como cualquier otra entidad de la organización, sin perder de vista la concesión de los objetivos de este departamento”. (11.8)

2100 – “Naturaleza del trabajo: Este grupo de normas, establecen los campos que el auditor interno debe tomar en cuenta como aspectos prioritarios, es decir debe ver con mayor frecuencia los riesgos operacionales en los diferentes niveles, evaluar los controles internos y asegurar la eficiencia de las operaciones”. (11.9)



2200 – “Planificación del trabajo: Este grupo de normas hacen referencia al proceso de trabajo que debe tener la auditoría interna, por medio del diseño de procedimientos que permitan planificar y documentar los pasos y criterios a utilizar durante el desarrollo del trabajo para la consecución de los objetivos”. (11.11)

2300 – “Desempeño del trabajo: Este grupo de normas se refiere a la ejecución del mismo trabajo, donde el auditor interno debe cumplir con los requisitos necesarios que le provean de información suficiente que se pueda convertir en evidencia que sustente los hallazgos identificados”. (11.12)

2400 – “Comunicación de resultados: Este grupo de normas hace referencia a los criterios de comunicación de los resultados obtenidos por la auditoría, al hacer énfasis en los criterios que deben tomarse en cuenta para la comunicación en los resultados, así como la calidad de comunicación, para la que la misma sea objetiva, contractiva y concisa”. (11.13)

2500 – “Seguimiento del progreso: Este grupo de normas, hace referencia a la necesidad de mantener verdaderos procesos de supervisión en el trabajo de la auditoría, con lo cual el ejecutivo de auditoría interna debe crear y mantener los procedimientos que le ayuden a una comunicación ágil y transparente de resultados; además del seguimiento de la aplicación de las recomendaciones de los informes, bajo un proceso que promueva nueva información a la administración sobre la atención de los aspectos a mejorar”. (11.14)

2600 – Comunicación de la aceptación de los riesgos por la dirección: Este grupo de normas hace referencia a que la comunicación y coordinación de acciones es un asunto importante para el bienestar y desarrollo organizacional, aún en el caso que haya que informar a niveles superiores, pero el auditor interno, debe disponer de la habilidad necesaria para vender sus ideas, de tal manera, que se vuelvan aplicables y productivas a los ojos de los usuarios de los informes.

### **Normas de implantación:**

Las Normas de Implantación amplían las normas sobre Atributos y Desempeño, proporcionando los requisitos aplicables a las actividades de aseguramiento (A) y consultoría (C).

#### **Ejemplo de Servicio de Aseguramiento**

##### **Norma Sobre Atributos (1000)**

1000.A1- La naturaleza de los servicios de aseguramiento proporcionados a la organización debe estar definida en el estatuto de auditoría interna. Si los servicios de aseguramiento fueran proporcionados a terceros ajenos a la organización, la naturaleza de esos servicios también deberá estar definida en el estatuto de auditoría interna.

#### **Ejemplo de Servicio de Aseguramiento.**

##### **Norma Sobre Desempeño (2010)**

2010.A1- El plan de trabajo de la actividad de auditoría interna debe estar basado en una evaluación de riesgos documentada, realizada al menos anualmente. En este proceso deben tenerse en cuenta los comentarios de la alta dirección y el consejo.

#### **Ejemplo de Servicio de Consultoría.**

##### **Norma Sobre Atributos (1000)**

1000.C1- La naturaleza de los servicios de consultoría debe estar definida en el estatuto de auditoría interna.

#### **Ejemplo de Servicio de Consultoría.**

##### **Norma Sobre Desempeño (2010)**

2010.C1- El director de auditoría interna debería considerar la aceptación de trabajos de consultoría que le sean propuestos, basándose en el potencial del trabajo para mejorar la gestión de riesgos, añadir valor y mejorar las operaciones de la organización. Los trabajos aceptados deben ser incluidos en el plan.

## **2.10 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO**

Su objetivo principal es determinar y comprobar la efectividad del sistema del control interno que la empresa haya implementado, por lo tanto, en el momento de analizar las pruebas escogidas, se debe verificar si los procedimientos son los adecuados y si se están ejecutando o se está realizando de la manera correcta.

El propósito es reunir evidencia suficiente para analizar si el control interno funciona efectivamente y si está logrando sus objetivos por lo que, generalmente, se refiere a la inspección de documentos.

### **2.10.1 Pruebas sustantivas**

Consisten en aquellas pruebas de detalle que se realizan sobre las transacciones y saldos para la obtención de la evidencia relacionado con la validez y el tratamiento contable; la idea de éste tipo de pruebas es determinar eventuales errores que estén implicados en el procesamiento de los datos contables, con el objetivo de analizar si los valores registrados son los correctos.

### **2.10.2 De verificación o cumplimiento**

Su objetivo principal es determinar y comprobar la efectividad del sistema del control interno que la empresa haya implementado, por lo tanto, en el momento de analizar las pruebas escogidas, se debe verificar si los procedimientos son los adecuados y si se están ejecutando, o se está realizando de la manera correcta.

### **2.10.3 Doble propósito**

El auditor puede analizar una muestra con la cual se obtienen dos propósitos, probar el cumplimiento del control interno y comprobar si el importe monetario de las transacciones es el correcto.

La forma en que se examinen éste tipo de pruebas, depende de cada cuenta que se analice de los estados financieros.

## **CAPÍTULO III**

### **CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE E INTERNET**

#### **3.1. DEFINICIÓN**

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto similar.

Créditos a favor de la empresa por venta de mercaderías o actividad principal a la que se dedique.

Son todos los derechos que adquiere una entidad por la venta de mercaderías o prestación de servicios al crédito y financiamiento concedido a terceros.

Se menciona que son los derechos que tiene una entidad para exigir que le paguen lo que le deben, por la prestación de un servicio o por la venta de mercancías, usualmente amparado con un documento emitido en una fecha determinada.

Las cuentas por cobrar representan el total de las cuentas pendientes de cobro originadas por operaciones comerciales de la empresa

#### **3.2. CARACTERÍSTICAS**

- Permite investigar, antes de otorgar crédito a un cliente, la capacidad de pago y la historia de su récord crediticio con otras entidades, para determinar si se puede otorgar o denegar un servicio o crédito.
  
- Se puede solicitar y analizar los estados financieros del futuro cliente, para determinar su posición financiera y la tendencia de los resultados operacionales.

➤ Permite llevar un control por medio de una cuenta corriente de los débitos y créditos que realicen los clientes y de su saldo actual.

### **3.3 IMPORTANCIA**

Las cuentas por cobrar representan una de las partidas del activo más importantes en la empresa porque representan, en algunos casos entre el 30% y el 50% de los activos corrientes de una empresa. Para el auditor, es un reto constante, debido a su importancia y liquidez que les procede a las operaciones de la empresa.

### **3.4 CLASIFICACIÓN DE LA CUENTAS POR COBRAR**

Las cuentas por cobrar, para fines de valuación, se clasifican en:

Buenas, dudosas e incobrables. La primera son las cuentas no vencidas que seguramente se pagarán a su vencimiento.

Las cuentas dudosas, son las de deudores de crédito poco satisfactorios y las cuentas ya vencidas. Por su parte son las cuentas que quedan después de haberse agotado los recursos ordinarios de cobro. Estas cuentas por lo general, deben cancelarse con cargo a la estimación y no deben incluirse en las cuentas por cobrar.

Las cuentas a cobrar de corto plazo son clasificadas en el activo corriente y deben cobrarse, razonablemente, en el plazo de un año o en el ciclo normal de explotación de una empresa, y las cuentas a largo plazo tienen disponibilidad de cobro a más de un año.

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse de acuerdo a su exigibilidad y a su origen.

#### **➤ Atendiendo su exigibilidad**

Las cuentas a cargo de compañías subsidiarias, afiliadas y asociadas deben presentarse en el renglón por separado dentro del grupo Cuentas por Cobrar,

debido a sus características especiales en relación a su exigibilidad. Si se considera que éstas cuentas no son exigibles de inmediato y sus saldos más bien tienen el carácter de inversiones por parte de la entidad, deberán clasificarse en un capítulo especial del activo no corriente.

Considerando su exigibilidad, las cuentas por cobrar deben ser clasificadas a corto y a largo plazo. Se consideran como cuentas por cobrar a corto plazo, aquellas con vencimiento a un plazo no mayor de un año posterior a la fecha del balance. Las cuentas por cobrar a corto plazo deben presentarse en el Balance de Situación General como activo corriente. Las cuentas con vencimiento más de un año deben presentarse en el activo no corriente.

➤ **Atendiendo a su origen**

Las cuentas por cobrar se pueden presentar en los siguientes grupos:

**Comerciales**

Cuando se originan por las ventas de mercaderías o prestación de servicios.

**No comerciales**

Cuando se otorgan anticipos a funcionarios o empleados, o personas ajenas a la entidad.

**3.4.1 Base legal cuentas incobrables**

Para que una cuenta sea considerada como incobrable deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 16 acuerdo gubernativo 213-2013 del Libro I de la ley de la actualización tributaria que establece el Impuesto sobre la Renta. Decreto 10-2012.

Artículo 21 numeral veinte de la Ley del Impuesto sobre la Renta. Costos y Gastos Deducibles:

Las cuentas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros, y que no se encuentren garantizadas con prenda o hipoteca y se justifique tal calificación mediante la presentación de los documentos o registros generados por un sistema de gestión de cobranza administrativa, que acrediten los requerimientos de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, antes que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable.

En caso que posteriormente se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, su importe debe incluirse como ingreso gravado en el período de liquidación en que ocurra la recuperación.

Los contribuyentes que no apliquen lo establecido en el primer párrafo de este numeral pueden optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar a ésta las cuentas incobrables que se registren en el período de liquidación correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, excluidas las que tengan garantía hipotecaria o prendaria, al cierre de cada uno de los períodos anuales de liquidación; y, siempre que dichos saldos deudores se originen del giro habitual del negocio; y, únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros. Los cargos a la reserva deberán justificarse y documentarse con los requerimientos de cobro administrativo hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente.

Cuando la reserva exceda el tres por ciento (3%) de los saldos deudores indicados, el exceso debe incluirse como renta bruta del período de liquidación en que se produzca el mismo.

Quedan exentos de la presente limitación los excesos sobre el tres por ciento (3%) anteriormente indicado, constituidos como consecuencia de las normas que la

Junta Monetaria establezca para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, únicamente en cuanto al capital acumulado e incluido en las cuentas incobrables del contribuyente.

#### **3.4.2 Estimación de las cuentas incobrables**

El método indirecto para estimación cuentas incobrables consiste en crear una provisión o estimación de cuentas incobrables, tomando como base saldos deudores de las cuentas y documentos por cobrar al cierre del período de imposición y siempre que dichos saldos se originen del giro normal del negocio.

La reserva o estimación no deberá de exceder del 3% de las cuentas por cobrar con base a Impuesto Sobre la Renta, dichos saldos deberán ajustarse cada cierre de ejercicio contable, si la reserva excediera dicho porcentaje, deberá considerarse la diferencia como gastos no deducibles, aumenta la renta imponible.

Es normal que un negocio que presta servicios tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como "cuentas incobrables" y se clasifican bajo el nombre de gastos por cuentas incobrables, en el rubro "gastos de ventas" del estado de resultados. El monto de gasto por cuentas incobrables que resulten, variara de acuerdo con las políticas generales de crédito de la compañía y las disposiciones tributarias.

Periódicamente se estima el importe de las cuentas incobrables para obtener una cifra razonable de pérdidas en las cuentas por cobrar, lo cual aparecerá como gasto en el estado de resultados. Cuando algunas cuentas de clientes se vuelven dudosas o incobrables, se deben disminuir para que muestren la suma estimada de futuros cobros: de no hacerlo, el importe que se refleje en el estado de situación financiera no se ajustaría a la realidad y la situación financiera de la empresa que se presentaría a los administradores, acreedores y otros grupos interesados, sería engañosa. El valor en el estado de situación financiera se



ajusta utilizando la cuenta de estimación de cuentas incobrables de saldo acreedor, presentada después de la cuenta clientes.

Bajo ningún punto de vista, se puede afirmar que las ventas o servicios al crédito realizadas por una empresa serán cobradas en su totalidad, más bien se debe considerar el riesgo de incobrabilidad de las mismas y establecer una reserva que permita amortizar dicha deuda en el período contable que corresponde.

Cuando se establecen políticas de créditos flexibles, la lógica indica que sus ventas se incrementarán y consecuentemente, la probabilidad de que algunas de estas cuentas no se cobren, se incrementa. La gerencia o departamento de créditos debe tratar, por todos los medios a su alcance, de evitar que las cuentas no sean pagadas, por lo tanto, deber ejercer un control estricto sobre las mismas.

Se considera una cuenta como incobrable cuando presenta las siguientes características:

- Si no se ha efectuado abono alguno en un tiempo razonable.
- Tendencia de la cuenta.
- Actitud del cliente frente a los descuentos de pronto pago.
- Investigación o informes especiales.

El establecer la reserva para cuentas incobrables como una prevención contra pérdida es conveniente porque de esta manera se contabilizará en el periodo que corresponde.

Existen algunas ventajas en la estimación de cuentas incobrables:

- La pérdida se carga en el periodo que se reconoce el ingreso

➤ El saldo de la cuenta clientes aparece en el balance general a su valor estimado de realización o valor razonable.

### **3.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

Esta es una labor realizada por el encargado de las finanzas, para lo cual se auxilia de algunas herramientas financieras que son de mucha utilidad para lograr una planificación y un control efectivo de las cuentas por cobrar.

A través del control de las cuentas por cobrar se puede trabajar más eficientemente en la búsqueda de nuestros objetivos de liquidez y rentabilidad.

La administración de las cuentas por cobrar tiene relación directa con las políticas de crédito vigente, pues ellas nos brindan las pautas para medir la eficiencia con que se está trabajando.

#### **3.5.1 Políticas de crédito de las cuentas por cobrar**

Las políticas de las cuentas por cobrar, son las directrices que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes en la venta de bienes o en la prestación de un servicio, con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido.

Es la manera como las empresas desean que se ejecuten las actividades relativas al crédito de clientes, así como los juicios que se van a considerar para tomar las decisiones y los objetivos de créditos que han de lograrse representados numéricamente.

Es evidente la importancia que reviste el establecimiento de políticas de crédito en todas las empresas, puesto que representan las pautas que regirán las condiciones sobre la cual se otorgarán créditos a los clientes, para con ello lograr un control más eficiente sobre aquellos que cumplen puntualmente con las obligaciones contraídas.

Es necesario fijar por escrito y como parte del control interno, políticas de créditos, que enmarquen los deberes y responsabilidades del gerente de crédito, condiciones de créditos, procedimientos de cobranzas, cancelación, entre otros.

Son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento. Estos procedimientos se explican a continuación:

**a) Notificación por escrito:**

Constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes a vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.

**b) Llamadas telefónicas:**

Constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si esto posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.

**c) Visitas personales:**

Esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.

**d) Mediante agencias de cobranzas:**

Es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encargue de gestionar el cobro. Esto

generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas.

**e) Recurso legal:**

Es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes.

La finalidad de las políticas de crédito es recuperar la cartera vigente y vencida. Es fundamental diseñarlas considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas, entre las políticas que tiene establecida la empresa están:

- La factura por pago de servicio vence el 15 de cada mes corriente.
- El cobro, en el domicilio del cliente, se realizará desde que se genera la primera factura, si el cliente cambia a estatus de moroso hasta que el cliente tenga como máximo, 90 días de mora, es decir que tenga 2 facturas con saldo vencido.
- Después de los 60 días, el cliente pasa a generar orden de trabajo de desconexión y a partir de los 90 días de crédito sin pago, el cobro de dicha cuenta será parte de la cartera de desconexiones.
- Al usuario que tenga 2 facturas vencidas puede pagar sólo 1 para evitar orden de desconexión.
- Al usuario que no se pueda poner al día, pero desea seguir con el servicio puede pagar 1 mes y firmar convenio de pago por el resto de la deuda.

➤ Los cobradores domiciliarios pueden aceptar por parte de los clientes, únicamente el pago de las mensualidades o valores de factura de forma completa, es decir, no se aceptan abonos al saldo.

➤ Queda prohibido el recibir pagos con cheque para cancelar saldos pendientes por concepto de:

a) Facturas pendientes de pago por servicio, si el cliente tuvo 3 cheques rechazados anteriormente en un período de 6 meses.

b) Cargos por cheques rechazados previos, en caso existieran.

### **3.5.2 Objetivos de las políticas de crédito**

Definir y establecer los procedimientos y lineamientos para mantener una cartera sana por medio de un cobro adecuado, y la gestión de cobros de aquellos clientes que no cancelen sus servicios en la fecha de vencimiento de su factura.

## **3.6 UTILIZACIÓN DEL ANÁLISIS FINANCIERO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

Al igual que cuando se estudia la posibilidad de otorgar un crédito, la empresa necesita analizar su situación interna.

La empresa debe analizar su situación económica a corto plazo como a largo plazo. A corto plazo porque los proveedores esperan a que se les pague al vencimiento de las facturas, estudian los activos corrientes que pueden convertirse en efectivo dentro del curso normal de los negocios; es decir, el efectivo generado por las ventas al contado y los cobros de las ventas al crédito, interesa también la relación de los activos financieros de los accionistas.

El análisis financiero hace uso de algunos índices, los cuales se mencionan a continuación:

➤ Índice de rotación de las cuentas por cobrar y período de cobro

Por medio del análisis del índice de rotación de las cuentas por cobrar y período de cobro, se puede evaluar la política de otorgamiento y recuperación del crédito y esto es muy importante debido a que tiene relación directa con la liquidez y programas de financiamiento, que están dentro de los objetivos de la planificación de las cuentas por cobrar.

Este índice se obtiene relacionando las ventas al crédito o las ventas netas con el saldo promedio de las cuentas por cobrar, que se obtiene sumando el saldo inicial con el saldo final de cuentas por cobrar y dividiendo entre dos.

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Saldo Promedio de Cuentas por Cobrar}}$$

El resultado representa las veces que se recupera la inversión en cuentas por cobrar, durante el año.

El atraso en la recuperación de las cuentas por cobrar puede ser motivado por:

- a) Análisis incompleto para el otorgamiento de los créditos
- b) Inoportunidad del departamento de cobros en la recuperación de las cuentas por cobrar.
- c) Situación económica del cliente.

Cualquiera que sea el motivo, este tipo de control da la señal para investigar a fondo la causa real de tal situación y tomar las medidas pertinentes del caso.

La obtención de este índice de control de las cuentas por cobrar, sirve para mediar la eficiencia interna en el otorgamiento y recuperación del crédito, agilizar las gestiones para hacer efectiva las cuentas pendientes de pago y establecer la

posición de la empresa en relación con la competencia. Esto último se obtiene comparando el promedio de recuperación del crédito con el promedio vigente de la actividad del ramo.

➤ **Tendencia en el Índice de Rotación de las Cuentas por Cobrar**

Utilizando los índices de rotación de las cuentas por cobrar, se puede también detectar que tendencias puedan estar generándose en la empresa. Este tipo de análisis es muy importante porque una empresa que, actualmente, este rindiendo utilidades puede, al mismo tiempo, estar generando tendencias desfavorables.

➤ **Las cuentas por cobrar en el presupuesto de efectivo**

La elaboración de los presupuestos es muy importante porque estos constituyen las herramientas necesarias para lograr una planificación y un control eficiente.

Por medio de los presupuestos se presenta numéricamente toda una gama de previsiones sobre actividades futuras y mediante su comprobación con los resultados reales obtenidos, se puede valorizar la eficiencia de las cuestiones y gestiones administrativas, establecer si se está trabajando en mayor, igual o menor cuantía de las estimaciones proyectadas, de acuerdo a las capacidades de la empresa.

En las empresas existe una gran variedad de presupuestos, de los cuales se mencionan como ejemplo únicamente los presupuestos de ventas, presupuestos de publicidad, presupuestos de compras y presupuestos de gastos generales, los cuales son básicos para la elaboración de los presupuestos de efectivo.

➤ **Incidencia de las cuentas por cobrar en los presupuestos de efectivo**

La mayor fuente de ingresos para una empresa en marcha está representada por la recuperación de sus cuentas por cobrar.

Por ello se considera importante mencionar, como los ingresos obtenidos por este concepto se integran en la elaboración de un presupuesto de efectivo.

Un presupuesto de efectivo se integra con la aportación de todos los resultados obtenidos en las proyecciones de los presupuestos individuales elaborados por ventas, compras, entre otros. Todos ellos son independientes entre sí para la proyección total de la empresa.

### **3.6.1 Formas de pago de las cuentas por cobrar**

a) Forma Pago: el cobrador debe verificar que el pago se realice únicamente en Efectivo o Cheque. En el recibo de pago, se debe detallar la forma de pago del cliente. Para las personas que realizan pago en agencias, kioscos de servicio y otras cajas, se acepta que los pagos se realicen con Efectivo, Cheque, Tarjeta Débito o Tarjeta Crédito.

b) Pago con cheque: El cobrador y Kioscos recibirán pagos con cheques los cuales deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Cheques de bancos locales
- Fecha vigente
- Redacción correcta, sin tachones ni alteraciones.
- Al dorso colocar Anexo y nombre al que corresponde el pago.
- Número de teléfono de referencia.
- En el recibo de caja se debe de colocar número de cheque y banco.

c) Pago electrónico: Por este podrá pagar su servicio de Cable e internet

d) Convenio de pago: El cobrador tiene como opción ofrecer al cliente un convenio de pago en el momento en que realiza el cobro y llenar la solicitud del convenio con firma del cliente, posteriormente debe solicitar aprobación al Coordinador de cobros para hacer efectivo el convenio.

Aplicación de un convenio de pago no exonera al cliente de su pago mensual pactado inicialmente con la contratación del servicio y ambas deberán de sumarse



y cancelarse mensualmente para mantener activo el servicio contratado. Si el cliente cuenta con un convenio, la cuota mensual aumentará por un período de tiempo y esa será la cuota total hasta que finalice el convenio.

**Requisitos:**

- Aplican solo los clientes individuales.
- Tener al menos 6 meses de haber contratado cualquier servicio.
- Clientes activos con orden de corte.
- No haber tenido un convenio de pago vigente durante el año en curso, por contrato no por cliente

**3.6.2 Control cheques rechazados**

a) Previsión de cheque: Al momento que un cliente indique al cobrador que desea realizar el pago por medio de cheque, el cobrador debe comunicarse con el departamento de cobros para que este realice la previsión del cheque y debe indicar de inmediato al cobrador si el cheque cuenta con fondos para que este pueda recibir el pago.

b) A continuación, se listan los motivos por los cuales el cheque puede ser rechazado por Caja:

- Falta de fondos
- Cheque testado (manchado), alteración
- Firma difiere
- Cuenta Bancaria cancelada
- Orden judicial
- Sin firma
- Sin endoso
- Redacción incorrecta
- Vigencia, fecha incorrecta.

➤ Metodología de cheques rechazados: Si el cheque emitido por el cliente fuera rechazado, se procederá en base a los siguientes términos:

- a) Los cheques serán enviados a oficinas centrales
- b) El departamento de cobros debe identificar al cliente previamente a que se realicen los cargos en la cuenta corriente del cliente.
- c) Los cheques rechazados que finanzas entrega al departamento de cobros, los debe de entregar con un memo o informe donde detalla información que respalde la entrega.
- d) El cobrador tendrá 10 días como máximo para gestionar el cobro posterior a que el cheque le sea entregado.
- e) No se realizará ningún cargo por cheque rechazado.
- f) Si el cheque no se recupera, se procederá a realizar el cargo del valor del cheque a la cuenta del cliente y se generará orden de suspensión y corte de todos los servicios activos.

Se bloqueará el derecho a efectuar pagos con cheque a los 3 cheques rechazados en un periodo de 6 meses, este bloqueo se podrá eliminar de acuerdo al análisis que realice el departamento de cobros.

Desbloqueo para pago con cheque: El desbloqueo a clientes para que puedan efectuar sus pagos con cheque se efectuara en base a los siguientes puntos:

- a) Si a los 6 meses después de bloqueado, no ha tenido ningún cheque rechazado, podrá realizar sus pagos después de ser desbloqueado.
- b) Se bloquea definitivamente al tener 1 reincidencia de bloqueo de cheques. Solamente podrá efectuar sus pagos por los siguientes medios: efectivo, tarjeta de crédito o débito y cheque de caja.
- c) La persona autorizada para eliminar este bloqueo será el Coordinador de Cobros.

### **3.6.3 Control de pagos por medios electrónicos**

Todos los usuarios pueden realizar sus pagos en cualquier banco del sistema, el departamento de finanzas valida todos los días los ingresos por medios electrónicos y traslada a departamento de cartera para que valide si todos los pagos están aplicados en el sistema, caso contrario se procede a aplicarle el pago al usuario.

### **3.6.4 Control de pagos por medio de cobrador domiciliario**

Se le asigna una serie de recibos a cada cobrador y todas las mañanas se revisa el talonario que tenga en su poder para validar no estén jinetando dinero.

Todas las mañanas el cobrador tiene que liquidar los recibos de caja cobrados el día anterior al supervisor de cobros, quien debe de verificar el correlativo de recibos y cuadrar la cantidad cobrada con la cantidad depositada.

Todos los días el cobrador tiene que realizar el depósito de efectivo recibido por el pago de servicio prestado, en el mismo día de efectuado el cobro y en cualquier banco del sistema.

Si el cobrador recibe cheque por el pago de servicio prestado, no lo puede depositar en ninguna agencia bancaria, los cheques se liquidan en oficinas centrales, donde el supervisor debe verificar que el número del cheque cuadre con el indicado en el recibo de caja y que el cheque al dorso contenga los datos del usuario por posible rechazo del mismo.

**CAPÍTULO IV**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR**  
**COBRAR COMERCIALES DE UNA EMPRESA QUE PRESTA EL SERVICIO DE**  
**TELEVISIÓN POR CABLE E INTERNET**

**(CASO PRÁCTICO)**

**4.1 PLANTEAMIENTO DEL CASO PRÁCTICO**

A continuación, se presenta la información de la unidad de análisis objeto de estudio en la presente investigación:

**4.1.1. Antecedentes**

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

➤ **Historia de la empresa**

La Empresa inició operaciones el 02 de diciembre de 2012, fue constituida bajo las leyes de la república de Guatemala como Sociedad Anónima, por un período indefinido. El 100% del capital autorizado se encuentra pagado.

La razón social de la entidad es “Servicios Innovadores de Comunicación y Entretenimiento, S.A.”, al igual que su nombre comercial.

➤ **Naturaleza**

La empresa se dedica a prestación de servicio de televisión por cable e internet para el sector público y privado.

➤ **Ubicación**

La empresa Servicios Innovadores de Comunicación y Entretenimiento, S.A., se ubica en la zona 12 de la Ciudad Capital de Guatemala.

➤ **Políticas contables**

Las políticas contables generales aplicadas por la entidad para el registro de sus operaciones, son las siguientes:

**a) Método contable**

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

**b) Período contable**

El período contable se computa del uno de enero al treinta y uno de diciembre.

**c) Unidad monetaria**

La moneda funcional de la República de Guatemala es el quetzal, representado por "Q" en los estados financieros.

**d) Sistema de control contable**

La empresa lleva el sistema de control contable en forma computarizada, autorizado por la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-, por el que se registran las operaciones en los libros Diario, Mayor, Balance General, Compras, Ventas y otros.

**e) Custodia de la documentación por tiempo de prescripción.**

La empresa mantiene sus archivos físicos disponibles por cualquier auditoría fiscal o financiera.

**f) Estructura financiera**

Los activos y pasivos de la empresa se clasifican en corrientes y no corrientes, de acuerdo a la situación financiera actual, los derechos (activos) de la empresa soportan las obligaciones (pasivos), por lo tanto, su estructura financiera es razonable.

**g) Estructura organizativa**

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

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

h) Cuentas incobrables:

Una cuenta se considera incobrable a partir del tercer mes de no pago de parte del usuario, el jefe de cobros toma la decisión en conjunto con la junta directiva de enviar a corte de servicio a esos usuarios que no pagaron y que vienen a afectar los resultados de la empresa.

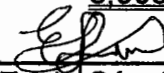
### **Políticas y procedimientos**

Los procedimientos son divulgados como parte de la cultura y comunicación, lo que ocasiona al ingresar un nuevo jefe, éste omite o cambien los procedimientos del departamento.

A continuación, se presentan los estados financieros de la unidad de análisis, proporcionados por la empresa.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entretenimiento, S.A.**  
**Estado de Situación Financiera**  
**Al 31 de diciembre de 2015**  
**(Cifras expresadas en quetzales)**

<b>Activo no corriente</b>		<b>CPC</b>
Propiedades, planta y equipo	940,500.00	
Depreciación acumulada	<u>200,215.00</u>	740,285.00
Vehículos	700,100.00	
Depreciación acumulada	<u>399,100.00</u>	301,000.00
Otros Activos		350,222.00
<b>Activo corriente</b>		
Caja y bancos		345,342.00
Cuentas por cobrar (Clientes)	963,369.00	
Provisión cuentas incobrables(M. Indirecto)	<u>96,337.00</u>	867,032.00
Impuestos por cobrar		375,000.00
Inventarios de suministros		<u>926,603.00</u>
		<u>3,905,484.00</u>
<b>Pasivo y patrimonio</b>		
Capital pagado	235,000.00	
Reserva legal	308,300.00	
Utilidad del ejercicio	236,977.00	
Utilidades acumuladas	<u>1,565,096.00</u>	2,345,373.00
<b>Pasivo no corriente</b>		
Provisión prestaciones laborales	264,500.00	
Préstamos bancarios	<u>465,919.00</u>	730,419.00
<b>Pasivo corriente</b>		
Proveedores	533,700.00	
Cuentas por pagar	165,649.00	
Intereses por pagar	33,647.00	
Impuesto sobre la renta por pagar	<u>96,696.00</u>	<u>829,692.00</u>
<b>Total, patrimonio y pasivo</b>		<u>3,905,484.00</u>

F   
 Erwin Sánchez

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entretenimiento, S.A.**  
**Estado de Resultados**  
**Del 01 de enero Al 31 de diciembre de 2015**  
**(Cifras expresadas en quetzales)**

CPC

**Ingresos por actividades**

Servicios prestados	7,850,156.00	
(-) Costo de servicios	<u>5,685,303.00</u>	
<b>Resultado bruto</b>		2,164,853.00

**Gastos de operación**

Gastos de ventas	376,811.00	
Estimación cuentas incobrables	<u>96,337.00</u>	473,148.00
Gastos de administración	<u>1,262,364.00</u>	<u>1,735,512.00</u>
<b>Resultado en operación</b>		429,341.00

**Otros ingresos y gastos no operacionales**

Gastos financieros e intereses		<u>84,000.00</u>
<b>Resultado antes de impuesto</b>		345,341.00
Impuesto sobre la renta		96,696.00
Reserva legal		<u>11,668.00</u>
<b>Resultado neto</b>		<u><u>236,977.00</u></u>

F   
Erwin Sánchez



**Servicios Innovadores de Comunicación y Entretenimiento, S.A.**  
**Estado de Flujo de Efectivo**  
**(Método Directo)**  
**Al 31 de diciembre de 2015**  
**(Cifras expresadas en quetzales)**

**Flujo de efectivo por actividad de operación**

Efectivo recibido de clientes	348,120.00	
(-) Pago a proveedores y empleados	253,011.00	
Pago Gatos de administración	7,820.00	
Pago gatos de Ventas	<u>3,450.00</u>	83,839.00

**Flujo de efectivo por actividades de inversión**

Por compra de bonos  
 Por compra de edificios

**Flujo de efectivo por actividad de financiamiento**

Por colocación de bonos	5,000.00	
Ganancias no distribuidas	<u>5,830.00</u>	<u>10,830.00</u>
Motivo neto de efectivo y equivalentes		94,669.00
(+) Efectivo y equivalente al inicio del año		<u>250,673.00</u>
Efectivo y equivalente de efectivo al final del año		<u>345,342.00</u>

F   
 \_\_\_\_\_  
 Erwin Sánchez

## **4.2 MEMORANDO DE NOMBRAMIENTO**

### **SERVICIOS INNOVADORES DE COMUNICACIÓN Y ENTRETENIMIENTO, S.A. Departamento de Auditoría Interna Memorando No. 1 enero 2015**

**A:** Jorge Luis Alemán  
Supervisor de auditoría interna

Carlos Donado  
Auditor interno

**De:** Lic. Héctor Torres  
Gerente de auditoría interna

**Fecha:** 03 de enero de 2016.

**Asunto:** Evaluación del control interno en el departamento de cobros, así como la evaluación de procedimientos aplicados en cuentas por cobrar comerciales de la empresa distribuidora de televisión por cable e internet.

#### **I. Objetivos y Alcance de la auditoría:**

##### **1) Objetivo General:**

Emitir un informe sobre la evaluación de control interno de cuentas por cobrar comerciales de la empresa, la efectividad y mejoramiento de las actividades que se realizan alrededor de la recuperación de cartera de clientes y que estén respaldadas por un eficiente sistema de control interno.

##### **2) Objetivos Específicos:**

- Conocimiento del área a auditar.
- Evaluación del control interno.
- Planificación de la ejecución del trabajo de auditoría.
- Ejecución del trabajo de auditoría.
- Supervisión de la ejecución de la auditoría, debiendo elaborar los papeles de trabajo correspondientes con su documentación de soporte.

- Elaboración del informe correspondiente, que contiene las conclusiones y sugerencias correspondientes.

### **3) Alcance:**

Definir las deficiencias de la estructura del control interno y emitir un informe de auditoría respecto a la evaluación realizada, así como señalar los lineamientos que deben seguirse al informar sobre debilidades o desviaciones al control interno. En la ejecución de la auditoría se aplicarán procedimientos, técnicas y prácticas de auditoría que permitan obtener la evidencia suficiente, competente y relevante

## **II. Términos de Referencia:**

### **1) Cubrimiento:**

La evaluación será realizada en las instalaciones de Servicios Innovadores de Comunicación y Entretenimiento, S.A.

### **2) Duración del Trabajo:**

El proceso de auditoría iniciará el 02 de enero 2016 y culminará el 29 de febrero de 2016.

### **3) Administración del Trabajo:**

El supervisor asignado es Jorge Luis Alemán y el auditor Carlos Donado.

Atentamente,



Lic. Héctor Torres

Gerente de auditoría interna

## ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

Papel de Trabajo	Identificación	Elaborado	Revisado
Planificación de control interno	<b>PLA</b>		
Cédula de Marcas	<b>C.M.</b>	NVDA	JLA
Cédula de Gráficos	<b>C.G.</b>	NVDA	JLA
Ambiente de control	<b>A</b>	NVDA	JLA
Estructura organizativa	<b>B</b>	NVDA	JLA
Políticas de crédito	<b>P.C.</b>	NVDA	JLA
Cuestionario de control interno	<b>C.I. CXC</b>	NVDA	JLA
Registro y actualización de clientes	<b>D</b>	NVDA	JLA
Generación de estados de cuenta	<b>E</b>	NVDA	JLA
Otros Movimiento de cartera	<b>F</b>	NVDA	JLA
Registro de abonos a cartera	<b>G</b>	NVDA	JLA
Generación de estimación cuentas incobrables	<b>H</b>	NVDA	JLA
Informe de evaluación de control interno		NVDA	JLA

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Planificación de evaluación de control interno**

Auditoría Interna		
Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	PLA 1/8
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

#### **4.3 PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

##### **ORIGEN DE LA EVALUACIÓN**

Para efectos del presente trabajo, la evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar comerciales de una empresa que presta el servicio de televisión por cable e internet, se realizó en una empresa con alto nivel competitivo y desarrollo en este mercado, y que es representativa de ese sector. La evaluación tiene su inicio dentro de los objetivos de auditoría interna, como parte de la comprobación del área de cuentas por cobrar comerciales para garantizar la confiabilidad de la información y la adhesión del personal al control interno.

##### **OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN**

###### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar los controles específicos de las cuentas por cobrar comerciales al utilizar como referencia el control interno.

###### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Evaluar el control interno en el área de cuentas por cobrar comerciales existente en la empresa.
2. Evaluar la identificación de eventos internos y externos que afecten el área de cuentas por cobrar comerciales.
3. Evaluar la contingencia de la recuperación de cobros en las operaciones de cuentas por cobrar.
4. Evaluar las respuestas a la circularización del análisis de las cuentas por cobrar comerciales

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Planificación de evaluación de control interno**

Auditoría Interna		
Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	PLA 2/8
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

5. Evaluar la razonabilidad de las actividades de control en las operaciones de cuentas por cobrar comerciales.
6. Evaluar la forma y efectividad del cumplimiento, disponibilidad y seguridad de la información y su comunicación.
7. Evaluar las áreas críticas y procedimientos en las operaciones de cuentas por cobrar comerciales.

**ALCANCE**

Se realizará una evaluación al control interno existente en el área de cuentas por cobrar comerciales de la empresa, con el objeto de establecer riesgos que pueden impactar en las operaciones de esta área, que los controles mismos no los cubran total o parcialmente. El período sujeto de evaluación comprende del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Para la evaluación se utilizarán los parámetros y criterios de evaluación establecidos por la administración, no obstante, los mismos podrán ser modificados para determinar un mayor alcance en la evaluación de proceso o muestra de la información.

**COMUNICACIÓN CON LOS ENCARGADOS Y LA ALTA ADMINISTRACIÓN**

Se sostuvo una reunión con la coordinadora de cobros y créditos de la entidad; en donde se expuso un resumen de los principales puntos a tratar en cada entrevista sobre el control interno del departamento de créditos y cobros. La falta de documentación pudiera generar que se invierta mayor tiempo y costos para realizar nuestros procedimientos de auditoría. En este tipo de trabajos se tiene conocimiento que los empleados pudieran entender exactamente lo que la gerencia espera de ellos en relación con el control interno.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Planificación de evaluación de control interno**

Auditoría Interna		
Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	PLA 3/8
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

La gerencia pudiera también saber con exactitud lo que ocurre diariamente y tener una actitud muy positiva hacia el control interno y su importancia.

### **VISITA PRELIMINAR**

Personal y posición que ocupan en el área de cuentas por cobrar comerciales.

El área de cuentas por cobrar comerciales está integrada por el Coordinador de Cobros y Supervisores de cobros, que también tienen asignado el manejo de las cuentas por cobrar.

Se realizó una entrevista con el Coordinador de cobros del área de cuentas por cobrar comerciales, en la que indicó que el departamento de cuentas por cobrar comerciales tiene las funciones siguientes:

- Recibir control de recibos de caja.
- Cumplir el plan de trabajo establecido por la coordinación de cobros.
- Mantener seguimiento de mora, para generar planes de acciones que eviten el crecimiento de la misma.
- Verificar el cobro integral de su equipo, saldos correctos, buena elaboración de recibos y/ o facturas, datos completos, etc.
- Realizar reporte diario del avance del recaudo de su equipo versus su meta.
- Conjuntamente con los cobradores, resolver los problemas de los usuarios.
- Asignar talonario de recibos de caja a cobradores.
- Programar y generar ruta de cobradores.
- Entregar ruta y facturas/recibos a cada cobrador.
- Realizar verificación diaria de recepción de pagos.
- Revisar liquidación y sellar de recibido.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Planificación de evaluación de control interno**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	PLA 4/8
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

- Enviar a digitación reporte de ingresos de cobradores y kioscos para digitar pago del cliente.
- Solicitar a cobrador cambio de boleta si hay error.
- Asegurar que, a diario, se realice el cuadro entre lo cobrado y lo depositado por los cobradores.
- Llevar control de los convenios de pago que firmen los cobradores.
- Llevar control de las fechas en que debe realizar su pago el usuario que haya efectuado convenio de pago.

**FASE ADMINISTRATIVA**

**CONTROL DEL TIEMPO ESTIMADO Y HORAS REALES**

Se tiene previsto empezar la actividad de evaluación el 02 enero 2016 para concluirla el 29 de febrero 2016.

Para poder cumplir con el trabajo de campo y cumplir con la fecha del informe que se realizará en el mes de febrero 2016, se tienen estimadas las siguientes horas:

No.	Actividad General	Lugar de Trabajo	Horas Estimadas	Horas Reales	Variación en Horas
1	Planeación de la evaluación de control interno	Oficina del cliente	25	30	5
2	Conocimiento del negocio	Oficina del cliente	10	10	0
3	Evaluación del control interno	Oficina del cliente	45	50	5
4	Conclusión de papeles de trabajo	Oficina del cliente	25	25	0
5	Elaboración, discusión y elaboración de informe final	Oficina del cliente	15	15	0
	<b>Total Horas</b>		<b>120</b>	<b>130</b>	<b>10</b>



**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Planificación de evaluación de control interno**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	PLA 5/8
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

**CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA DEL PERSONAL A REALIZAR LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO:**

Las personas que realizarán la evaluación cuentan con la experiencia necesaria y conocimiento técnico sobre el giro del negocio.

**Factores cualitativos para determinar la materialidad**

La auditoría que se practicará no es para expresar una opinión sobre la razonabilidad de las cifras de estados financieros, el trabajo descrito se enfoca en la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros de la entidad, sin embargo, debe tomarse en cuenta la revisión de la reserva de estimación de cuentas incobrables, para detectar un posible riesgo financiero por insuficiencia o exceso de reserva para cuentas incobrables.

**Puntos a evaluar**

- Evaluar los procesos relacionados con los registros y operaciones del área de cuentas por cobrar comerciales.
  
- Comprobar la razonabilidad de los saldos de las cuentas por cobrar, en los casos de encontrar errores o irregularidades, soportarlas con evidencia suficiente para su inclusión en el informe y establecer las áreas con potencial mejora y acciones correctivas que se deben tomar.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Planificación de evaluación de control interno**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	PLA 6/8
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

- Comprobar el control de recibos de caja y que se asigne la cantidad necesaria a cada cobrador.
- Comprobar el cumplimiento de los planes establecidos por la coordinación de cobros.
- Evaluar las carteras y seguimiento de mora.
- Evaluar el rendimiento del equipo de cobros.
- Evaluar los reportes de avances diarios de cobro.
- Evaluar el tiempo promedio de resolver problemas a los usuarios.
- Evaluar las rutas de cobros.
- Evaluar la recepción y liquidación de pagos.
- Evaluar la recepción de convenios de pago y control de fechas de pago por parte de los usuarios.

## **MÉTODOS DE EVALUACIÓN**

### **Fase técnica**

Las técnicas deben ser apropiadas, sencillas y concisas para evitar operaciones innecesarias.

Como parte de la evaluación a realizar, se hará uso de los métodos siguientes, los cuales podrán ser utilizados de forma, combinada o individual.

**Observación:** Es la más usual de las técnicas de evaluar el control interno y su aplicación es de utilidad en todas las fases; consiste en observar como el personal realiza ciertas operaciones o procedimientos de manera abierta o directa.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Planificación de evaluación de control interno**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	PLA 7/8
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

**Revisión Selectiva:** En esta técnica el auditor debe de revisar operaciones que sean fuera de lo común en el aspecto sujeto a revisión.

**Confirmación:** Consiste en obtener constatación de una fuente independiente de la entidad, que consiste en cerciorarse de la autenticidad de las operaciones.

**Comprobación:** Se basa en el examen para verificar la evidencia que apoya a una transacción u operación, demostrando autoridad.

**Indagación.** El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la obtención de información valiosa que sirve más como apoyo que como evidencia directa en el juicio definitivo de auditor.

**Diagramación de proceso:** El diagrama de proceso es una forma gráfica de presentar las actividades involucradas en la elaboración de un bien y/o servicio.

**Narrativa o descriptiva:** Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

**Cuestionarios:** En conclusión un cuestionario consiste en una serie de instrucciones que debe seguir o responder el auditor. Cuando se finaliza una instrucción, deben escribirse las iniciales en el espacio al lado de la misma. Si se trata de una pregunta, la respuesta (que suele ser normalmente "si" o "no" o "no aplicable") se anota al lado de la pregunta.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Planificación de evaluación de control interno**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	PLA 8/8
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

**INFORME DE RESULTADOS**

Se presentará el 29 de febrero 2016, un Informe al Consejo de Administración de la evaluación de los controles internos para comunicar los resultados o las deficiencias que no están cubiertas por los controles existentes al consejo de administración.

Esto se realizará al culminar la evaluación que corresponde al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2015 y será parte de la documentación del estudio realizado.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Cédula de Marcas**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	C.M.
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

<b>Marcas</b>	<b>Significado</b>
✓	Comprobado contra Balance o Estado de Resultados
^	Sumado Vertical
”	Sumado Horizontal
.	Operación aritmética comprobada
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
Y	Inspeccionado
✓✓	Sumas cuadras correctas

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Cédula de simbología**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	C.G.
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	



Proceso



Documento



Decisión



Inicio/Fin



Operación



Inicio Procedimiento



Conexión

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Ambiente de Control**

Auditoría Interna		
Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	A 1/5
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

#### **4.4 DIAGNÓSTICO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES:**

La empresa "Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.", se rige por las leyes vigentes en Guatemala, por lo que sus controles internos se establecieron para salvaguardar los bienes y tener eficiencia operativa.

Dichos controles fueron definidos por la Junta Directiva de la empresa, para que después cada Gerente y Jefes de Departamento sean los encargados de hacer cumplir y darle seguimiento a cada uno de ellos.

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

#### **Integridad y valores éticos**

El personal del departamento de cuentas por cobrar comerciales, conoce y debe cumplir con los valores éticos y profesionales acorde a sus funciones y profesiones. Desde el momento que se le confirma al colaborador de su ingreso a la empresa se le informa de los valores y reglas de oro que se tienen dentro de la misma.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Ambiente de Control**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	A 2/5
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

**Experiencia del personal de cobros residencial:**

El conocimiento y las habilidades con que cuenta el personal que realiza la labor de cobro residencial del departamento de Cuentas por cobrar comerciales son considerablemente aceptables, tomando en cuenta que las contrataciones se realizan con el perfil siguiente:

- Título a nivel medio (básicos).
- Experiencia comprobable en puestos similares, mínimo de dos años.
- Excelentes relaciones humanas.

Si en algún momento dado se quiere conocer el nivel de escolaridad se pueden realizar pruebas psicométricas para medir el nivel de inteligencia y pedir documentos originales para verificar la veracidad de la información.

**FILOSOFÍA Y ESTILO OPERATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN:**

La administración por medio de actividades informa a los colaboradores de la importancia de lograr los objetivos fijados cada inicio de año, incentivando la integridad y los valores con que se hacen nuevos negocios.

Regularmente, el coordinador de cuentas por cobrar hace reuniones con los jefes para motivar al personal del departamento de cuentas por cobrar, haciéndoles ver que es el departamento que fortalece el logro de los objetivos.



**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Ambiente de Control**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	A 3/5
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

**ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS:**

El consejo de administración estableció los siguientes objetivos, que se pueden clasificar en cuatro categorías.

1. Estratégicos
2. Operativos
3. Información
4. Cumplimiento

Los objetivos anteriores están alineados con la misión y visión de la entidad y de acuerdo a la administración, fluyen en cascadas en toda la empresa para facilitar una seguridad razonable de su consecución

**1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:**

- 1.1 Desarrollar conceptos innovadores que impacten y generen valor a sus clientes y región.
- 3.7 Buscar siempre la excelencia, mediante una disciplina constante.
- 3.8 Operar acorde a presupuestos definidos, no perdiendo de vista su ejecución mensual.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Ambiente de Control**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	A 4/5
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

**2. OBJETIVOS OPERATIVOS:**

- 2.1 Promover la eficiencia operativa utilizando las instalaciones y recursos adecuadamente.
- 2.2 Segregar las diferentes funciones operativas en los diferentes departamentos.
- 2.3 Utilizar tecnología aceptable en las operaciones de la empresa y velar por que se maximice su uso.
- 2.4 Salvaguardar los activos de la empresa.

**3. OBJETIVOS INFORMATIVOS:**

- 3.1 Desarrollar y mejorar manuales de procesos para los procedimientos de la empresa.
- 3.2 Garantizar información financiera confiable y oportuna en las diferentes áreas de trabajo.
- 3.3 Proporcionar información relevante a los diferentes niveles oportunamente permitiendo asumir las responsabilidades individuales.
- 3.4 Velar porque las transacciones y cualquier registro sea verídico a efecto que los estados financieros presenten la situación real de la empresa.
- 3.5 Revisar constantemente el cumplimiento de los procedimientos y políticas internas, dictadas por la administración.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Ambiente de Control**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	A 5/5
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

**4. Objetivos de cumplimiento:**

- 4.1 Evaluar el desempeño del control interno en las cuentas por cobrar.
- 4.2 Garantizar la autenticidad de las cifras financieras aplicando las normas internacionales de información financiera contables establecidas para este fin.
- 4.3 Actuar conforme la legislación vigente y de las leyes de Guatemala, para cumplir con todas las obligaciones legales que amerite.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Estructura Organizativa**

**Auditoría Interna**

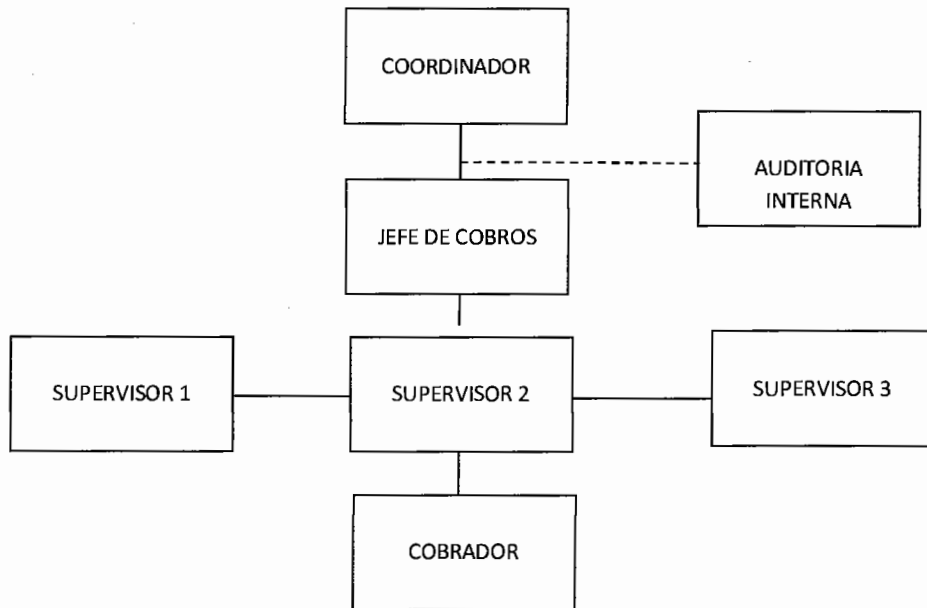
Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	B 1/1
Fecha:	Fecha:	
05/02/2016	08/02/2016	

El Departamento de Cuentas por Cobrar Comerciales de la Empresa está formado de la siguiente manera.

**Figura 2**

**Organigrama**

**Departamento de cuentas por cobrar de la empresa que presta el servicio de televisión por cable e internet**



Fuente: Información proporcionada por la empresa, en base a la estructura del departamento de cuentas por cobrar.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Políticas de Crédito**  
**Al 31 de Diciembre de 2015**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	P.C. 1/2
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

1. La empresa no tiene políticas escritas para el proceso de ingreso de direcciones, lo que ocasiona se ingresen direcciones incorrectas y posteriormente se convierta en una dirección inexistente y el usuario se vuelva incobrable.
2. El usuario con servicio de señal de televisión por cable, tiene estatus de moroso hasta que tiene 90 días de mora, es decir 3 facturas con saldo vencido, lo que ocasiona que el cliente goce de servicio y no realice ningún pago.
3. El usuario con servicio de internet, tiene estatus de moroso hasta que tiene 60 días de mora, es decir 2 facturas con saldo vencido, que hace que se vuelva incobrable.
4. La empresa no cuenta con políticas sobre cargos administrativos por cheques rechazados, que ayudará que el usuario no emita cheques sin fondos.
5. La empresa no cuenta con políticas claras respecto a deudas anteriores de usuarios y que las ingresan como ventas nuevas, puesto que suelen vender a un mismo usuario que quedo con deuda de 3 meses solo que lo colocan a otro nombre y que por segunda ocasión se vuelve a cortar el servicio.
6. La empresa no posee políticas escritas para el proceso de reclamos de señal cable e internet, que las llamadas que se efectúan al call center en ocasiones no se les da seguimiento o se cierra la orden que se genera sin haberle dado una solución al usuario.
7. La empresa no posee políticas escritas sobre cargos y abonos incorrectamente aplicados que genera saldos incorrectos y molestias para usuarios.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Políticas de Crédito**  
**Al 31 de Diciembre de 2015**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	
Fecha:	Fecha:	P.C.
06/02/2016	08/02/2016	2/2

La empresa se maneja bajo políticas que orientan las actividades comerciales y el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero y por lo cual necesita de políticas para que dichas actividades se encausen sobre objetivos específicos y el personal este informado de los procedimientos a seguir en los casos que se le presenten.

No.	Descripción	Ref. PT
1	El cobro, en el domicilio del cliente, se realizará desde que se genera la primera factura, si el cliente cambia a estatus de moroso es decir que tenga como máximo, 90 días de mora, o tenga 3 facturas con saldo vencido pasa a formar parte de la cartera de desconexiones.	CI CXC
2	Forma de Pago: el cobrador debe verificar que el pago se realice únicamente en Efectivo o Cheque.	CI CXC
3	Queda prohibido el recibir pagos con cheque si el cliente tuvo 3 cheques rechazados anteriormente en un periodo de 6 meses.	CI CXC
4	Motivos cheques rechazados: A continuación se listan los motivos por los cuales el cheque puede ser rechazado por bancos del sistema: Falta de fondos, cheque alterado (manchado, alterado con firma diferente, cuenta cancelada, orden judicial sin firma, redacción, fecha incorrecta.	CI CXC
5	El pago con cheque se bloquea definitivamente al tener una reincidencia de bloqueo de cheques. Solamente podrá efectuar sus pagos por los siguientes medios: efectivo, tarjeta de crédito o débito y cheque de caja.	CI CXC
6	Los cobradores pueden aceptar, por parte de los clientes, únicamente el pago de las mensualidades o valores de factura de forma completa, es decir, no se aceptan abonos al saldo.	CI CXC
7	Es terminantemente prohibido que se cobre al cliente, y no se le entregue recibo de pago. Queda sujeto a sanción por parte del supervisor o jefe inmediato del área de Cobros.	CI CXC
8	Convenio de pago: El cobrador tiene como opción ofrecer al cliente un convenio de pago en el momento en que realiza el cobro y llenar la solicitud del convenio con firma del cliente, posteriormente debe solicitar aprobación al Coordinador de cobros para hacer efectivo el convenio.	CI CXC

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Movimiento cheques rechazados**  
**Al 31 de Diciembre de 2015**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	P.C.1
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

La empresa mensualmente tiene un promedio de 40 cheques rechazados, no cuenta con políticas sobre recargos por los mismos. Mensualmente hay usuarios recurrentes que giran un cheque rechazado.

No.	Nombre de Cliente	Banco	Cuota Mensual
1	Adolfo Luna	Bam	Q 130.00
2	Ana Molina	Bam	Q 130.00
3	Ana Solares	Bam	Q 130.00
4	Benjamin Flores	Bam	Q 249.00
5	Bernabe Garcia	Bam	Q 130.00
6	Brenda Alonzo	Bam	Q 249.00
7	Brenda Garcia	Bam	Q 130.00
8	Brenda Marroquin	Bam	Q 249.00
9	Carlos Alvarado	Bam	Q 130.00
10	Carlos Morales	Bam	Q 249.00
11	Carlos Pacheco	Bam	Q 130.00
12	Claudia Garcia	Bam	Q 249.00
13	Cristofer Urrutia	Bam	Q 130.00
14	David Garcia	Bam	Q 130.00
15	David Morales	Bam	Q 249.00
16	Estuardo Garcia	Bam	Q 130.00
17	Francisco Paz	Bam	Q 249.00
18	Gabriel Ortiz	Bam	Q 130.00
19	Gabriela Manuel	Industrial	Q 249.00
20	Gustavo Martínez	Industrial	Q 130.00
21	Henry Espino	Industrial	Q 130.00
22	Irma Flores	Industrial	Q 249.00
23	Jessica Pinto	Industrial	Q 130.00
24	Jorge pineda	Industrial	Q 130.00
25	Maribel Pacheco	Industrial	Q 249.00
26	Maribel Us	Industrial	Q 130.00
27	Nancy Taracena	Industrial	Q 130.00
28	Oscar Leiva	Banrural	Q 249.00
29	Otto Paz	Banrural	Q 130.00
30	Otto Reyna	Banrural	Q 249.00
31	Pedro Escalante	Banrural	Q 249.00
32	Pedro Peinado	Banrural	Q 130.00
33	Randy Solares	Banrural	Q 249.00
34	Ranfery Molina	Banrural	Q 130.00
35	Roberto Vargas	Banrural	Q 130.00
36	Romeo Cruz	Banrural	Q 249.00
37	Rosario Perez	Banrural	Q 130.00
38	Sandra Pop	Banrural	Q 130.00
39	Sara Pereira	Banrural	Q 130.00
40	Sergio Flores	Banrural	Q 130.00
Total			Q 6,985.00

Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.

Movimiento servicios prestados con deudas anteriores

Al 31 de Diciembre de 2015

Auditoría Interna

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	P.C.2
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

La empresa mensualmente tiene un promedio de 15 usuarios que han dejado una deuda anterior, lo que ocasiona saldos que no se recuperan.

No.	Nombre de Cliente	Servicio	Acuerdo de Servicio	Colonia	Cuota Mensual
1	Randy Solares	Televisión por cable e internet	x	Tulam Tzu	Q 249.00
2	Sergio Flores	Televisión por cable	x	Monte Real	Q 130.00
3	Luis Martínez	Televisión por cable	x	Monserrat 1	Q 130.00
4	Francisco Paz	Televisión por cable e internet	x	Los Lagos	Q 249.00
5	Carlos Pacheco	Televisión por cable	x	Monserrat 1	Q 130.00
6	Irma Flores	Televisión por cable	x	Nuevo Amanecer	Q 130.00
7	Estuardo García	Televisión por cable	x	Nuevo Amanecer	Q 130.00
8	Victor Cruz	Televisión por cable	x	Santa Marta	Q 130.00
9	Carlos Morales	Televisión por cable e internet	x	La Brigada	Q 249.00
10	Maribel Us	Televisión por cable	x	La Brigada	Q 130.00
11	Oscar Leiva	Televisión por cable	x	Belencito	Q 130.00
12	Roberto Vargas	Televisión por cable e internet	x	Valle Azul	Q 249.00
13	María Funes	Televisión por cable	x	San Critóbal	Q 130.00
14	Jessica Pinto	Televisión por cable	x	Santa Marta	Q 130.00
15	Ana Solares	Televisión por cable e internet	x	Los volcanes	Q 249.00
Total					Q2,545.00

^



**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Movimiento reclamos de señal**  
**Al 31 de Diciembre de 2015**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	P.C.3
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

La empresa mensualmente tiene un promedio de 65 usuarios que se quejan de la señal de televisión por cable y 8 del servicio de internet, que si no se solucionan a tiempo se trasladan con la competencia.

No.	Colonia	Servicio	Cantidad de usuarios	Cuota Mensual	Total
1	Peronia	Televisión por cable	30	Q 130.00	Q 3,900.00
2	Tierra Nueva	Televisión por cable	25	Q 130.00	Q 3,250.00
3	Valle Azul	Televisión por cable	10	Q 130.00	Q 1,300.00
4	La Isala Tierra Nueva	Internet	8	Q 249.00	Q 1,992.00
		Total	73		Q 10,442.00

**Auditoría Interna**

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Pagos mal aplicados por pago de servicio**  
**Al 31 de Diciembre de 2015**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	P.C.4
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

La empresa mensualmente tiene un promedio de 12 usuarios que se quejan porque su pago fue ingresado por error a otro usuario, generando saldos incorrectos.

No.	Servicio	Cantidad de usuarios	Cuota Mensual	Total
1	Televisión por cable	7	Q 130.00	Q 910.00
2	Televisión por cable e internet	5	Q 249.00	Q 1,245.00
	<b>Total</b>	<b>12</b>		<b>Q 2,155.00</b>

^

^

Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.  
**Cuestionario de Control Interno**  
 Área de cuentas por cobrar

Auditoría Interna

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	C.I.
Fecha:	Fecha:	CXC
06/02/2016	08/02/2016	1/4

El cuestionario de control interno es utilizado para evaluar los procedimientos que utiliza la empresa en niveles de servicio, procedimientos administrativos y procedimientos de control.

**Cuestionario de control interno**

No.	Pregunta	Si	No	Observaciones	Ref PT
1	Algunas de las siguientes funciones son ejecutadas por un mismo empleado? * Control de créditos * Cobros y registro contable * Custodia de evidencia documental * Registro de ingresos por cobros * Gestión de cobros	x	x	No existe una adecuada segregación de funciones, debido a que la mayoría de tareas es realizada por la misma persona.	D, E, F,G H
2	Se clasifican las facturas de acuerdo a la fecha de su vencimiento	x		Existe un análisis mensual de antigüedad de saldos, elaborado en hojas electrónicas .	E
3	Se fija una estimación suficiente para cuentas incobrables	x		Se aplica el porcentaje de ley con base a los saldos contables al final del período fiscal.	H
4	Aprueba un funcionario las bajas en libros de las cuentas incobrables	x		Lo autoriza el Contador General	H

Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.  
**Cuestionario de Control Interno**  
**Área de cuentas por cobrar**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	C.I.
Fecha:	Fecha:	CXC
06/02/2016	08/02/2016	2/4

No.	Pregunta	Si	No	Observaciones	Ref PT
5	Existen políticas con relación a los faltantes de dinero en los cobros que se realizan a los clientes?	x		Faltantes en cobros sin justificación alguna será absorbida por el cobrador en su 100%, se emitirá una nota de faltante en liquidación con firma de autorización por el Coordinador de Cobros	P.C.
6	Están numeradas y en secuencia las facturas, notas de crédito y débito?	x		Son impresas, por imprenta acredita, y se archivan por correlativo, orden cronológico y serie	E.F.
7	Se envían facturas mensuales a todos los clientes con saldo en cuentas por cobrar?	x		El envío de facturas se hace mensual por medio de un servicio de mensajería	P.C.
8	Prepara las facturas mensuales un departamento que tiene acceso a las transacciones diarias de las cuentas por cobrar a clientes?	x		Existe un departamento encargado de enviar las facturas, quien a su vez tiene acceso a los datos de las transacciones diarias de los clientes.	E.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Cuestionario de Control Interno**  
**Área de cuentas por cobrar**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	C.I.
Fecha:	Fecha:	CXC
06/02/2016	08/02/2016	3/4

No.	Pregunta	Si	No	Observaciones	Ref PT
9	Se mantiene un adecuado control para impedir que las facturas sean interceptadas antes de enviarse por correo?		x	Lo envía normalmente el departamento de facturación.	E.
10	Se acostumbra realizar confirmaciones de saldos por escrito con los clientes? Con que frecuencia?		x	Se realiza una vez al año, como parte de los procedimientos de auditoría interna.	E.
11	Es política de la empresa que algún empleado de la empresa se comuniquen con los clientes que tienen saldos atrasados?		x	Existe un Call Center externo que se encarga de realizar las llamadas a los clientes.	A.
12	Se incluyen en las cuentas por cobrar a clientes registros que no estén originados por operaciones de servicios adquiridos?		x	Únicamente se incluyen registros acordes y de naturaleza de la cuenta.	F.
13	Se respetan las fechas establecidas para el cobro de las cuentas según las políticas establecidas?		x	Existen casos especiales bajo la aprobación del coordinador de cobros en los cuales se otorgan plazos adicionales de pago sobre saldos vencidos.	E.
14	Se utilizan estrategias financieras como descuentos por pronto pago, para reducir las cuentas por cobrar?		x	No es política de la compañía otorgar descuentos por pronto pago.	P.C.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Cuestionario de Control Interno**  
**Área de cuentas por cobrar**

**Auditoria Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	C.I.
Fecha:	Fecha:	CXC
06/02/2016	08/02/2016	4/4

No.	Pregunta	Si	No	Observaciones	Ref PT
15	Se lleva control de los pagos electrónicos?	x		El departamento de finanzas valida y traslada a cartera para aplicar los pagos no aplicados	A
16	Se lleva control de los cobros domiciliarios?	x		Todo cobro que realiza el cobrador domiciliar si es efectivo ingresa el mismo días si es cheque al día siguiente.	A
17	Existen manuales de funciones y procedimientos que describan el flujo de operaciones	x		Existe un manual autorizado por Gerencia General	A
18	El sistema de cobros que se utiliza actualmente satisface los requerimientos en cuanto a la generacion de reportes?		x	El sistema es muy limitado no emite los reportes que se necesitan para la operación de cobro que se realiza.	A

**Conclusión.** Hay procedimientos que se necesitan mejorar para incrementar la efectividad en el área de cuentas por cobrar.

Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.  
 Registro y Actualización de Clientes  
 Al 31 de Diciembre 2015  
 Diagrama de Flujo

Auditoría Interna

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	D
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	1/2

Es importante la actualización constante de registro de usuarios por cambios de teléfonos, cambio de dirección, cambio de datos de facturación, entre otros que permitirán localizar al usuario en cualquier momento para poder efectuarle el cobro de su servicio.

**Figura 3**  
**Registro y Actualización de Cliente**

No.	Actividad	Cliente	Supervisor de Cobros	Departamento de Cartera
1	Inicio	1		
2	El cliente debe de llenar acuerdo de servicio para actualizar sus datos, cuando sus datos de facturación esten incorrectos. En caso de clientes nuevos adjuntar copia de Dpi y copia de recibo de luz de la casa donde se esta prestando el servicio	2	Ref. Deficiencia No.1, Pág. 103	
3	El supervisor de cobros traslada la papelería al departamento de cartera, para el ingreso de datos a actualizar en el sistema.		3	
4	El departamento de cartera valida la información para poder ingresar los datos al sistema.			4
5	El departamento de cartera regresa la papelería aprobada o denegada por el coordinador del área, a los supervisores de cobros.			5
6	El departamento de cobros archiva la papelería física ya operada para posterior consulta.		6	
7	Fin		7	

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Registro y Actualización de Clientes**  
**Al 31 de Diciembre 2015**  
**Diagrama de Flujo**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	D
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	2/2

La no actualización constante de registro de usuarios por cambios de teléfonos, cambio de dirección, cambio de datos de facturación, entre otros ocasionan resulten clientes con dirección incorrecta y que sean de difícil localización.

No.	Nombre de Cliente	Servicio	Acuerdo de Servicio	Colonia	Cuota Mensual
1	Bernal López	Televisión por cable	x	Lo de fuentes	Q 130.00
2	Claudia García	Televisión por cable e internet	x	Florida	Q 249.00
3	Henry Espino	Televisión por cable	x	Florida	Q 130.00
4	Brenda Alonzo	Televisión por cable e internet	x	La Brigada	Q 249.00
5	Victor García	Televisión por cable	x	Terrazas 1	Q 130.00
6	Maribel Pacheco	Televisión por cable e internet	x	Balcones	Q 249.00
7	Luisa Alonzo	Televisión por cable	x	Terrazas 1	Q 130.00
8	Sara Pereira	Televisión por cable e internet	x	Belencito	Q 249.00
9	Gustavo Martínez	Televisión por cable	x	Los Lagos	Q 130.00
10	Adolfo Luna	Televisión por cable e internet	x	Valle Azul	Q 249.00
11	Ranfery Molina	Televisión por cable	x	Panorama	Q 130.00
12	Ana Molina	Televisión por cable e internet	x	Panorama	Q 249.00
13	Nancy Taracena	Televisión por cable	x	Balcones	Q 130.00
14	Gabriela Manuel	Televisión por cable e internet	x	Florida	Q 249.00
15	Rosario Perez	Televisión por cable	x	La Brigada	Q 130.00
16	Benjamin Flores	Televisión por cable	x	Lo de fuentes	Q 130.00
17	Sergio López	Televisión por cable e internet	x	Nueva Monserrat	Q 249.00
18	Otto Reyna	Televisión por cable	x	San Critóbal	Q 130.00
19	David García	Televisión por cable e internet	x	San Critóbal	Q 249.00
20	Pedro Peinado	Televisión por cable	x	Peronia	Q 130.00
21	Brenda García	Televisión por cable e internet	x	Santa Marta	Q 249.00
22	Carlos Alvarado	Televisión por cable	x	Primero de Julio	Q 130.00
23	Cristofer Urrutia	Televisión por cable	x	Primero de Julio	Q 130.00
24	Marco Cifuentes	Televisión por cable	x	San Francisco	Q 130.00
25	Gabriel Ortíz	Televisión por cable e internet	x	San Francisco	Q 249.00
26	Luis Rodas	Televisión por cable	x	Santa Marta	Q 130.00
27	Brenda Marroquín	Televisión por cable	x	Belén	Q 130.00
28	Luis Cifuentes	Televisión por cable	x	Florida	Q 130.00
29	Romeo Cruz	Televisión por cable e internet	x	Peronia	Q 249.00
30	Estuardo García	Televisión por cable	x	Nuevo Amanecer	Q 130.00
31	Victor Cruz	Televisión por cable	x	Santa Marta	Q 130.00
32	Carlos Morales	Televisión por cable e internet	x	La Brigada	Q 249.00
33	Maribel Us	Televisión por cable	x	La Brigada	Q 130.00
34	Oscar Leiva	Televisión por cable	x	Belencito	Q 130.00
35	Randy Solares	Televisión por cable e internet	x	Tulam Tzu	Q 249.00
36	Sergio Flores	Televisión por cable	x	Monte Real	Q 130.00
37	Luis Martínez	Televisión por cable	x	Monserrat 1	Q 130.00
38	Sandra Pop	Televisión por cable e internet	x	Belencito	Q 249.00
39	David Morales	Televisión por cable	x	Belén	Q 130.00
40	Francisco Paz	Televisión por cable e internet	x	Los Lagos	Q 249.00
41	Carlos Pacheco	Televisión por cable	x	Monserrat 1	Q 130.00
42	Irma Flores	Televisión por cable	x	Nuevo Amanecer	Q 130.00
43	Roberto Vargas	Televisión por cable e internet	x	Valle Azul	Q 249.00
44	María Funes	Televisión por cable	x	San Critóbal	Q 130.00
45	Jessica Pinto	Televisión por cable	x	Santa Marta	Q 130.00
46	Ana Solares	Televisión por cable e internet	x	Los volcanes	Q 249.00
47	Otto Paz	Televisión por cable	x	Santa Marta	Q 130.00
48	Katy Paz	Televisión por cable	x	Nuevo Amanecer	Q 130.00
49	Pedro Escalante	Televisión por cable	x	Lo de fuentes	Q 130.00
50	Jorge pineda	Televisión por cable e internet	x	Lo de fuentes	Q 249.00
				Total	Q 8,761.00



**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Expedientes de Clientes**  
**Al 31 de Diciembre 2015**  
**Análisis de cumplimiento de Políticas de Crédito (Muestra)**

Auditoría Interna

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JILA	D.1
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

Nombre de Cliente	Datos Generales			Servicio Contratado				Limite de Crédito		
	Acuerdo de Servicio	Firma Cliente	Firma Activaciones	Internet	Teléfono por Cable	Ambos Servicios	Cuota Mensual	30 días	60 días	90 días
Angel Morales	X	X	X		X		Q 130,00			X
Nelson Hernández	X	X	X			X	Q 195,00		X	
Miguel Reynoso	X	X	X		X		Q 115,00			X
Gerson de la Cruz	X	X	X		X		Q 115,00			X
Winston Miranda	X	X	X		X		Q 115,00			X
Victor Chinchilla	X	X	X		X		Q 115,00			X
Carlos Zacarias	X	X	X		X		Q 115,00	X		
Maribel Silva	X	X	X		X		Q 115,00			X
Oscar Leiva	X	X	X		X		Q 115,00			X
Sergio Urrutia	X	X	X		X		Q 115,00			X
David Urrutia	X	X	X			X	Q 215,00		X	
Enrique Martínez	X	X	X		X		Q 115,00			X
Violeta Paz	X	X	X		X		Q 115,00	X		
Jessica Solorzano	X	X	X		X		Q 115,00			X
Francisco Pérez	X	X	X		X		Q 195,00		X	
Erick Arrivillaga	X	X	X		X		Q 115,00			X
Rodolfo Díaz	X	X	X			X	Q 195,00		X	
Evelyn Soto	X	X	X		X		Q 115,00			X
María Rosales	X	X	X		X		Q 115,00	X		
Cristian Mazariegos	X	X	X		X		Q 115,00			X
Ana Ramos	X	X	X		X		Q 115,00			X
Ruth Escobar	X	X	X		X		Q 115,00			X
Totales							Q 2.885,00			

Conclusión: El límite de crédito más alto es el de 90 días en la muestra que se tomó, no existe ningún recargo de mora por atraso en los pagos, lo que ocasiona que el usuario acumule varias facturas pendientes de pago.

El procedimiento técnico utilizado en la muestra examinada, es el muestreo al azar en que se seleccionaron usuarios con morosidad de 30, 60 y 90 días. Se seleccionaron por diferentes zonas en que se presta el servicio, como zona 6 de Mixco, zona 10 de Mixco, zona 11 de la capital y zona 1 de Villa Nueva y conforme a la experiencia de las zonas donde se tiene más incremento de morosidad.

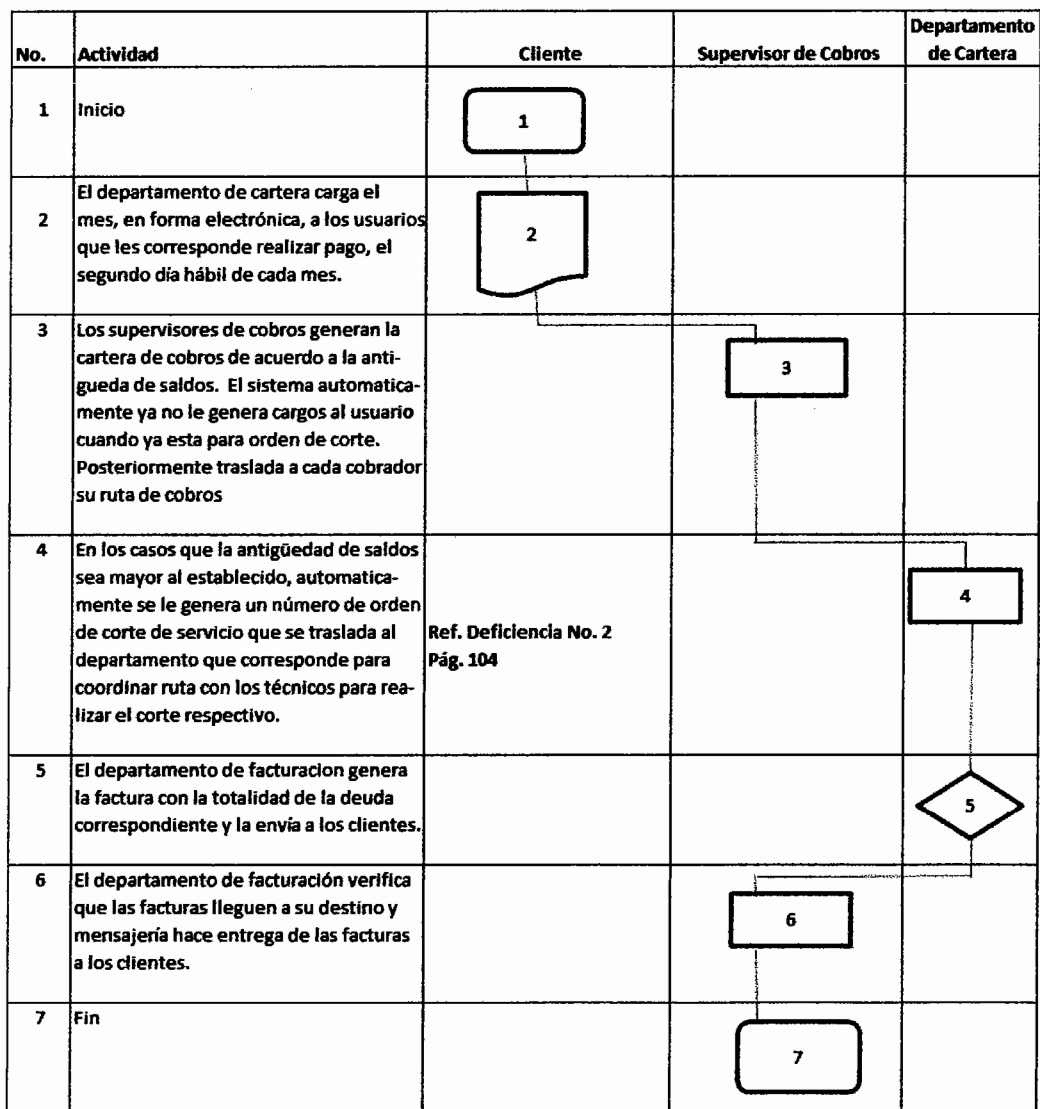
Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.  
 Generación de Estados de Cuenta  
 Al 31 de Diciembre 2015  
 Diagrama de Flujo

Auditoria Interna

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	E
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

El estado de cuenta permite llevar un registro financiero y administrativo de su cartera en forma precisa de las cuentas por cobrar de cada cliente, es necesario enviarle al cliente un estado de cuenta del saldo pendiente de pago cada mes.

**Figura 4**  
**Generación de Estado de Cuenta**



**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Análisis de cumplimiento de generación y comunicación**  
**de Fácturas de clientes**  
**Al 31 de Diciembre 2015**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	E.1
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

Mes	Cargo de Mes x pagar	Generación de Fáctura																				Comprobantes de Recepción																			
		Clientes																																							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Enero	◆	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Febrero	◆	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Marzo	◆	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Abril	◆	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Mayo	◆	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Junio	◆	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Julio	◆	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Agosto	◆	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Septiembre	◆	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Octubre	◆	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Noviembre	◆	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Diciembre	◆	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

◆ Cargo de Mes      x Generación de Factura      \* Factura Recibida por Cliente

Conclusión: De la muestra que se tomó, todos los clientes se les genero factura pero no todos recibieron su factura.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Análisis de comportamiento de cartera de clientes**  
**por cobrador**  
**Al 31 de Diciembre 2015**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	E.2
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

La empresa necesita llevar control del movimiento de las carteras asignadas a cada cobrador, para medir el avance de la misma y si la rentabilidad se ajusta las necesidades de la empresa.

Nombre Cobrador	Cantidad de usuarios por cobrar	Movimiento					
		30 Días	%	60 Días	%	90 Días	%
Héctor Orozco	300	75	25%	150	50%	75	25%
Adin Velásquez	450	150	33%	200	44%	100	22%
Manuel Yoc	400	100	25%	150	38%	150	38%
Carlos Alvarado	550	200	36%	160	29%	190	35%
<b>Totales</b>	<b>1700</b>	<b>525</b>	<b>31%</b>	<b>660</b>	<b>39%</b>	<b>515</b>	<b>30%</b>

Se tomó una muestra de la cartera de clientes, obteniendo como resultado un 39% de morosidad de 60 días y 30% en 90 días.

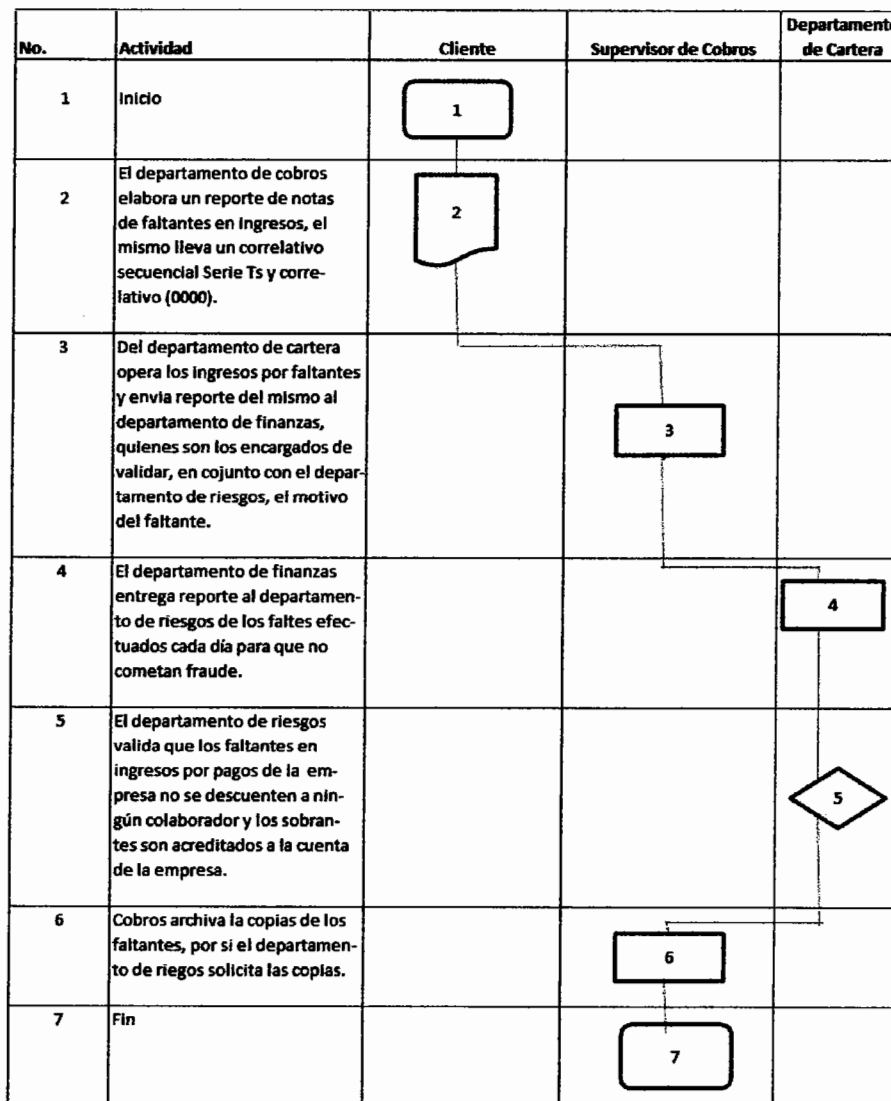
**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Otros Movimiento de Cartera**  
**Al 31 de Diciembre 2015**  
**Diagrama de Flujo**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	F
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

La empresa necesita llevar control de todas las transacciones que se efectuán y si llegará a existir un faltante de dinero debe haber una justificación valida para el mismo y asi proceder a operar el ingreso con las debidas autorizaciones.

**Figura 5**  
**Otros movimientos de cartera**



**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Generación Reporte por faltantes en liquidación de cobros**  
**Al 31 de Diciembre 2015**

**Auditoria Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	ER	F.1
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

Fecha Solicitud	Solicitud de faltante	Anulación	Aprobación Coordinador de cobros	Fecha de Aprobación	Fecha Documento	Monto Aprobado	Monto Documentado	Variación
07/01/2014	x		x	08/01/2014	07/01/2014	Q 500,00	Q 500,00	Q -
15/01/2014	x		x	16/01/2014	15/01/2014	Q 1.200,00	Q 1.200,00	Q -
23/02/2014	x		x	24/02/2014	23/02/2014	Q 900,00	Q 900,00	Q -
20/03/2014		x	x	21/03/2014	20/03/2014	Q 400,00	Q 400,00	Q -
31/03/2014	x		x	31/03/2014	31/03/2014	Q 3.220,00	Q 3.220,00	Q -
15/04/2014	x		x	16/04/2014	15/04/2014	Q 500,00	Q 500,00	Q -
30/04/2014		x	x	30/04/2014	30/04/2014	Q 1.200,00	Q 1.200,00	Q -
10/05/2014	x		x	11/05/2014	10/05/2014	Q 900,00	Q 900,00	Q -
22/05/2014	x		x	23/05/2014	22/05/2014	Q 400,00	Q 400,00	Q -
22/06/2014	x		x	23/06/2014	22/06/2014	Q 600,00	Q 600,00	Q -
30/06/2014	x		x	30/06/2014	30/06/2014	Q 200,00	Q 200,00	Q -
15/07/2014	x		x	16/07/2014	15/07/2014	Q 1.200,00	Q 1.200,00	Q -
23/07/2014		x	x	24/07/2014	23/07/2014	Q 500,00	Q 500,00	Q -
12/08/2014	x		x	13/08/2014	12/08/2014	Q 200,00	Q 200,00	Q -
12/08/2014	x		x	13/08/2014	12/08/2014	Q 400,00	Q 400,00	Q -
14/09/2014		x	x	15/09/2014	14/09/2014	Q 900,00	Q 900,00	Q -
22/10/2014	x		x	23/10/2014	22/10/2014	Q 1.200,00	Q 1.200,00	Q -
05/11/2014	x		x	06/11/2014	05/11/2014	Q 500,00	Q 500,00	Q -
12/11/2014	x		x	13/11/2014	12/11/2014	Q 400,00	Q 400,00	Q -
15/12/2014	x		x	16/12/2014	15/12/2014	Q 200,00	Q 200,00	Q -
21/12/2014	x		x	22/12/2014	21/12/2014	Q 3.220,00	Q 3.220,00	Q -
TOTALES						Q 18.740,00	Q 18.740,00	Q -

^                    ^

Conclusión. Los registros por faltantes cumplen con los requisitos al 100% con los registros correspondiente al control que lleva el departamento de riesgos.

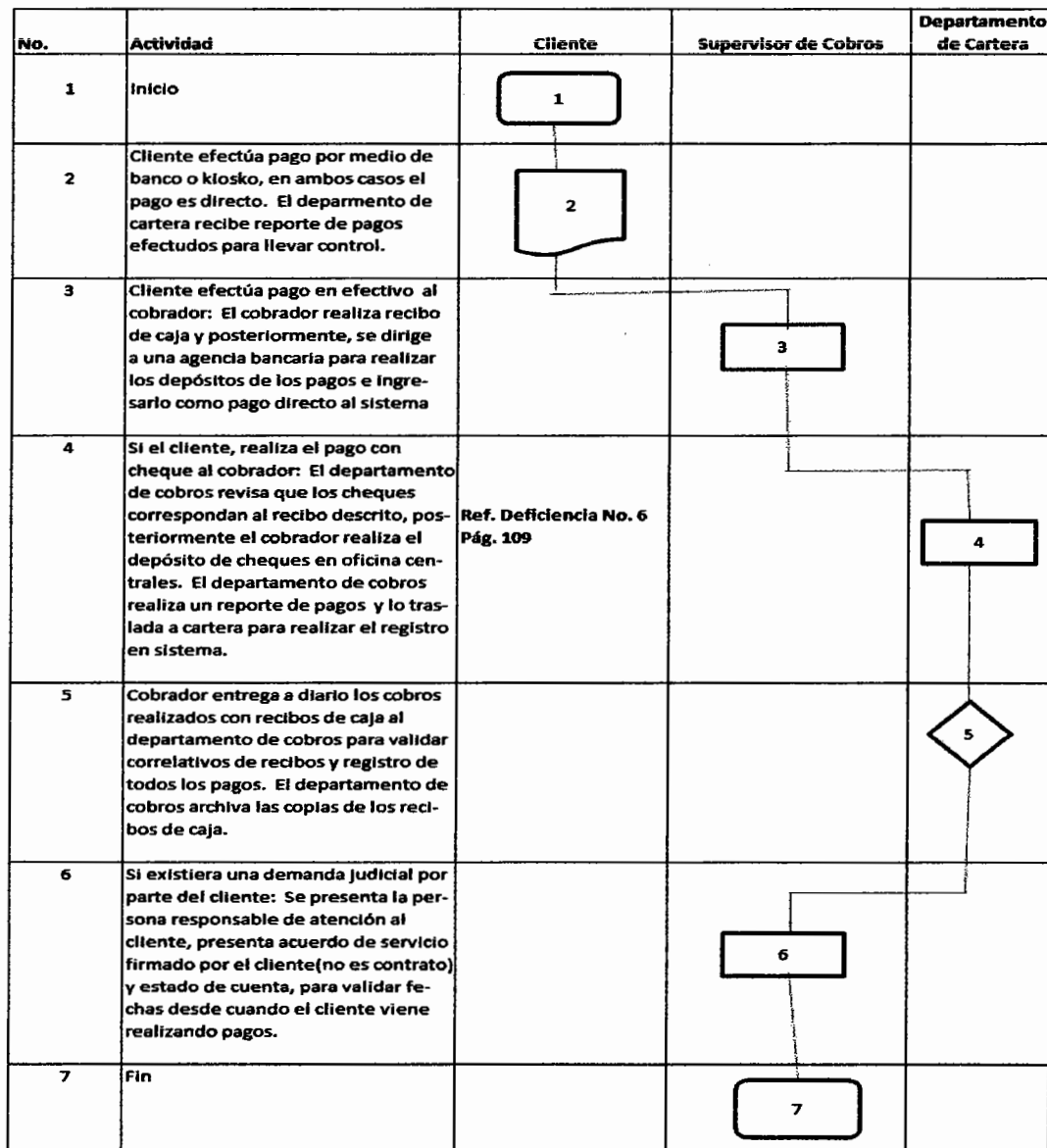
Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.  
**Registro de Abonos a Cartera**  
**Al 31 de Diciembre 2015**  
**Diagrama de Flujo**

Auditoría Interna

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	G
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

El registro de abonos a cartera es de vital importancia para llevar control de los cobros y pagos, para evitar inconvenientes a los clientes y una mala imagen para la empresa.

**Figura 6**  
**Registro de Abonos a Cartera**



**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Registro de Abonos a Cartera**  
**Al 31 de Diciembre 2015**  
**Cumplimiento Comprobantes de Pago**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	G.1
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	1/4

No.	Recibo o Factura No.	Fecha de Emisión	Nombre de Cliente	Monto de Recibo	Monto de Depósito	Variación	Firma y Sello de Pago
1	M40-2310	1/01/2014	Angel Morales	Q 130.00	Q 130.00	Q -	SI
2	M40-2315	3/01/2014	Nelson Hernández	Q 195.00	Q 195.00	Q -	SI
3	M40-2320	5/01/2014	Miguel Reynoso	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
4	M36-1225	6/01/2014	Gerson de la Cruz	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
5	M40-2329	8/01/2014	Winston Miranda	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
6	M40-2350	10/01/2014	Victor Chinchilla	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
7	M22-2351	12/01/2014	Carlos Zacarías	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
8	M40-2353	13/01/2014	Maribel Silva	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
9	M40-2355	15/01/2014	Daniel Ochoa	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
10	M40-2360	16/01/2014	Alexander López	Q 130.00	Q 130.00	Q -	SI
11	M51-2361	18/01/2014	Zaida Montiel	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
12	M40-2363	19/01/2014	Laura Reyes	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
13	M40-2365	21/01/2014	Alexis Corado	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
14	M21-2367	22/01/2014	Gerber Vera	Q 320.00	Q 320.00	Q -	SI
15	M40-2368	24/01/2014	Edgar Zapeta	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
16	M40-2370	25/01/2014	Henry Alvarez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
17	M52-2371	27/01/2014	Eliseo Hernández	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
18	M40-2372	28/01/2014	Gloria Diaz	Q 265.00	Q 265.00	Q -	SI
19	M40-2375	2/02/2014	Davy Mendez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
20	M40-2376	3/02/2014	Mario Godínez	Q 310.00	Q 310.00	Q -	SI
21	M36-1230	4/02/2014	Zaida Rivera	Q 195.00	Q 195.00	Q -	SI
22	M40-2377	5/02/2014	Omar Rodriguez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
23	M40-2380	7/02/2014	Eddy González	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
24	M22-2353	9/02/2014	Mario Martinez	Q 195.00	Q 195.00	Q -	SI
25	M40-2380	10/02/2014	Aracely Corado	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
26	M40-2382	11/02/2014	Devora Veliz	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
27	M40-2383	13/02/2014	Vilma Segura	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
28	M51-2365	14/02/2014	Benedicto Quintanilla	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
29	M40-2385	15/02/2014	Irma Calito	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
30	M40-2388	16/02/2014	Evelyn Morales	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
31	M21-2370	17/02/2014	Victor Herrera	Q 345.00	Q 345.00	Q -	SI
32	M40-2390	18/02/2014	Luis Morales	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
33	M40-2392	20/02/2014	Esteban Guzman	Q 255.00	Q 255.00	Q -	SI
34	M52-2374	21/02/2014	Mirna Ardon	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
35	M52-2376	25/02/2014	Eduardo Contreras	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
36	M51-2367	26/02/2014	María Mejía	Q 245.00	Q 245.00	Q -	SI
37	M21-2372	27/02/2014	Jairo Soto	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
38	M36-1236	28/02/2014	Franciso Perez	Q 195.00	Q 195.00	Q -	SI
39	M40-2394	1/03/2014	Glenda Caballeros	Q 295.00	Q 295.00	Q -	SI
40	M40-2395	2/03/2014	Madellin Tunchez	Q 255.00	Q 255.00	Q -	SI
41	M36-1238	4/03/2014	Nidia Morales	Q 225.00	Q 225.00	Q -	SI
42	M40-2397	5/03/2014	Marta Donis	Q 320.00	Q 320.00	Q -	SI
43	M40-2398	6/03/2014	Jorge Reyes	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
44	M22-2355	7/03/2014	Glenda Castillo	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
45	M40-2400	8/03/2014	Hector Mérida	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
46	M40-2402	9/03/2014	Victor Echeverría	Q 295.00	Q 295.00	Q -	SI
47	M40-2404	11/03/2014	Miriam Batres	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
48	M51-2369	13/03/2014	Pablo Paniagua	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
49	M40-2406	14/03/2014	Miriam Bracamonte	Q 265.00	Q 265.00	Q -	SI
50	M40-2408	18/03/2014	Mirta Perez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
51	M21-2373	20/03/2014	Marta Pimentel	Q 265.00	Q 265.00	Q -	SI
52	M40-2409	23/03/2014	Julio Miranda	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
53	M40-2411	24/03/2014	Gilda Bravo	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
54	M52-2378	28/03/2014	Rosa Mota	Q 320.00	Q 320.00	Q -	SI
55	M52-2380	31/03/2014	Héctor Amado	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
56	M51-2370	1/04/2014	Rolando Cano	Q 310.00	Q 310.00	Q -	SI
Subtotal				Q 9,355.00	Q 9,355.00	Q -	



**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Registro de Abonos a Cartera**  
**Al 31 de Diciembre 2015**  
**Cumplimiento Comprobantes de Pago**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	G.1
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	2/4

57	M21-2376	3/04/2014	María Molia	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
58	M40-2413	5/04/2014	María Vásquez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
59	M40-2415	6/04/2014	Carlos Cruz	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
60	M36-1240	8/04/2014	Blanca Méndez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
61	M36-1241	11/04/2014	Miguel Molina	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
62	M36-1245	12/04/2014	Cesar Folgar	Q 265.00	Q 265.00	Q -	Si
63	M22-2358	15/04/2014	Gustavo Martínez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
64	M40-2412	16/04/2014	Carlos Ardon	Q 265.00	Q 265.00	Q -	Si
65	M40-2414	18/04/2014	Edgar Solis	Q 265.00	Q 265.00	Q -	Si
66	M40-2417	19/04/2014	Carlos Alvarado	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
67	M51-2376	22/04/2014	Juan Carlos Solis	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
68	M40-2419	23/04/2014	Luis Ramírez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
69	M40-2420	25/04/2014	Julina Soc	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
70	M21-2378	26/04/2014	Oscar Leiva	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
71	M40-2421	30/04/2014	Sergio Urrutia	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
72	M40-2422	1/05/2014	David Urrutia	Q 215.00	Q 215.00	Q -	Si
73	M52-2378	3/05/2014	Enrique Martínez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
74	M52-2380	5/05/2014	Violeta Paz	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
75	M51-2372	8/05/2014	Jessica Solorzano	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
76	M21-2379	10/05/2014	Francisco Pérez	Q 195.00	Q 195.00	Q -	Si
77	M1-1210	13/05/2014	Dora Porras	Q 195.00	Q 195.00	Q -	Si
78	M1-1215	14/05/2014	Rosa Mota	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
79	M1-1218	19/05/2014	José Velásquez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
80	M2-2300	20/05/2014	Sergio Martínez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
81	M2-2302	21/05/2014	Vilma Ovando	Q 320.00	Q 320.00	Q -	Si
82	M2-2305	22/05/2014	Ana Pacheco	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
83	M2-2308	23/05/2014	Dina Ortiz	Q 225.00	Q 225.00	Q -	Si
84	M3-2311	24/05/2014	Carmen Pacheco	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
85	M3-2314	25/05/2014	Marcela Reynoso	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
86	M3-2312	26/05/2014	Maria Boeto	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
87	M17-1210	27/05/2014	Mirna Conde	Q 195.00	Q 195.00	Q -	Si
88	M17-1213	31/05/2014	Ericka Hernández	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
89	M17-1215	1/06/2014	Carmen Perez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
90	M40-2425	3/06/2014	Edwin Jolón	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
91	M40-2428	5/06/2014	Julian Soc	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
92	M40-2435	8/06/2014	Adin Velasquez	Q 130.00	Q 130.00	Q -	Si
93	M52-2382	9/06/2014	Vilma Bolaños	Q 130.00	Q 130.00	Q -	Si
94	M52-2385	10/06/2014	Rosa Pacheco	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
95	M21-2382	13/06/2014	Virgilio López	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
96	M21-2384	16/06/2014	Monica Franco	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
97	M21-2385	18/06/2014	Gladys Mejía	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
98	M51-2375	19/06/2014	Claudia Castillo	Q 225.00	Q 225.00	Q -	Si
99	M51-2377	21/06/2014	Nora Perez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
100	M40-2437	22/06/2014	Juan Herrarte	Q 165.00	Q 165.00	Q -	Si
101	M40-2440	23/06/2014	Epifanio García	Q 195.00	Q 195.00	Q -	Si
102	M22-2360	24/06/2014	Luis Jimenéz	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
103	M22-2366	25/06/2014	Lilian Porón	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
104	M17-1218	27/06/2014	Sonia Pineda	Q 195.00	Q 195.00	Q -	Si
105	M17-1222	28/06/2014	Ana Molina	Q 195.00	Q 195.00	Q -	Si
106	M4-222	30/06/2014	Alejandra Paz	Q 245.00	Q 245.00	Q -	Si
107	M4-225	2/07/2014	Erick Avila	Q 255.00	Q 255.00	Q -	Si
108	M4-228	3/07/2014	Ericka Gómez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
109	M1-1222	5/07/2014	Fernando Rendón	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
110	M1-1225	7/07/2014	Brenda Ríos	Q 255.00	Q 255.00	Q -	Si
111	M1-1224	9/07/2014	Glendy Delgado	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
112	M2-2307	10/07/2014	Samuel Aragón	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
Subtotal				Q 8,385.00	Q 8,385.00		

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Registro de Abonos a Cartera**  
**Al 31 de Diciembre 2015**  
**Cumplimiento Comprobantes de Pago**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	G.1
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	3/4

113	M2-2309	13/07/2014	Aracely Donis	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
114	M2-2311	15/07/2015	Hortencia Boche	Q 320.00	Q 320.00	Q -	Si
115	M2-2313	20/07/2014	Bernabé López	Q 125.00	Q 125.00	Q -	Si
116	M3-2313	21/07/2014	Maroly Boche	Q 125.00	Q 125.00	Q -	Si
117	M3-2315	23/07/2014	Isalas Isaac	Q 125.00	Q 125.00	Q -	Si
118	M3-2317	24/07/2014	Julio Loarca	Q 130.00	Q 130.00	Q -	Si
119	M17-1217	26/07/2014	Romeo Gramajo	Q 130.00	Q 130.00	Q -	Si
120	M17-1219	28/07/2014	Anibel Hernández	Q 130.00	Q 130.00	Q -	Si
121	M17-1222	29/07/2014	Romel Fuentes	Q 130.00	Q 130.00	Q -	Si
122	M40-2445	30/07/2014	Dayana Morales	Q 125.00	Q 125.00	Q -	Si
123	M40-2447	31/07/2014	Lucía García	Q 125.00	Q 125.00	Q -	Si
124	M40-2449	1/08/2014	Nery Reyes	Q 125.00	Q 125.00	Q -	Si
125	M52-2387	5/08/2014	Cornelio Soto	Q 125.00	Q 125.00	Q -	Si
126	M52-2388	7/08/2014	Florida Sagastume	Q 125.00	Q 125.00	Q -	Si
127	M21-2387	9/08/2014	Viviana Morataya	Q 125.00	Q 125.00	Q -	Si
128	M21-2388	13/08/2014	Dorian Méndez	Q 125.00	Q 125.00	Q -	Si
129	M21-2390	14/08/2014	Guido Ismatul	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
130	M51-2379	15/08/2014	Samanta Morales	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
131	M51-2381	17/08/2014	Wolfan Barrios	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
132	M40-2450	19/08/2014	Dennis Rivas	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
133	M40-2452	22/08/2014	Carlos Morales	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
134	M22-2369	23/08/2014	Nery Chinchilla	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
135	M22-2370	24/08/2014	Mónica Manuel	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
136	M17-1230	25/08/2014	Wendy Barrios	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
137	M17-1232	26/08/2014	Obdulio Girón	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
138	M4-230	27/08/2014	Melanie Gramajo	Q 130.00	Q 130.00	Q -	Si
139	M4-231	29/08/2014	Victor Archila	Q 130.00	Q 130.00	Q -	Si
140	M4-233	30/08/2014	Victor Hernández	Q 130.00	Q 130.00	Q -	Si
141	M4-235	31/08/2014	Yazmin Gutiérrez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
142	M1-1230	1/09/2014	Baltazar Chaca	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
143	M1-1233	3/09/2014	Lesly Marroquín	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
144	M1-1238	5/09/2014	Flor Ortiz	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
145	M2-2318	7/09/2014	Erick Arrivillaga	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
146	M2-2320	9/09/2014	Rodolfo Díaz	Q 195.00	Q 195.00	Q -	Si
147	M2-2322	11/09/2014	Evelyn Soto	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
148	M2-2328	13/09/2014	María Rosales	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
149	M3-2322	14/09/2014	Cristian Mazariegos	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
150	M3-2324	15/09/2014	Ana Ramos	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
151	M3-2325	18/09/2014	Ruth Escobar	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
152	M17-1223	19/09/2014	Luis Barrios	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
153	M17-1227	20/09/2014	Maritza Cabrera	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
154	M17-1230	21/09/2014	Wagner Orozco	Q 130.00	Q 130.00	Q -	Si
155	M40-2453	22/09/2014	Pedro Aguirre	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
156	M40-2455	23/09/2014	Carlos Donado	Q 195.00	Q 195.00	Q -	Si
157	M40-2458	27/09/2014	Jorge Alemán	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
158	M52-2390	28/09/2014	Luis Paredes	Q 195.00	Q 195.00	Q -	Si
159	M52-2391	29/09/2014	Dorian Rivera	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
160	M21-2392	30/09/2014	Ariel Rodriguez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
161	M21-2393	1/10/2014	Aura Lam	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
162	M21-2395	3/10/2014	David Salguero	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
163	M51-2385	5/10/2014	Enrique Batres	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
164	M51-2388	7/10/2014	Hanfie Valle	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
165	M40-2460	8/10/2014	Karla de León	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
166	M40-2462	10/10/2014	Karen Florian	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
167	M22-2372	14/10/2014	Valezca Roldán	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
168	M22-2374	15/10/2014	Edgar Chacon	Q 115.00	Q 115.00	Q -	Si
Subtotal				Q 7,105.00	Q 7,105.00		

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Registro de Abonos a Cartera**  
**Al 31 de Diciembre 2015**  
**Cumplimiento Comprobantes de Pago**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	G.1
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	4/4

169	M17-1233	17/10/2014	Rony Osorio	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
170	M17-1235	18/10/2014	Elio Gonzalez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
171	M4-237	19/10/2014	Beatriz Ramos	Q 195.00	Q 195.00	Q -	SI
172	M4-239	20/10/2014	Merván Ramos	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
173	M4-240	21/10/2014	Izabel Hernandez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
174	M4-241	22/10/2014	Abel Galindo	Q 195.00	Q 195.00	Q -	SI
175	M1-1241	23/10/2014	Marta López	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
176	M1-1243	24/10/2014	Jacqueline Vásquez	Q 255.00	Q 255.00	Q -	SI
177	M1-1245	25/10/2014	Mario Brito	Q 215.00	Q 215.00	Q -	SI
178	M2-2330	26/10/2014	Rafaél Enriquez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
179	M2-2332	27/10/2014	Otto González	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
180	M2-2333	29/10/2014	Anibal Archila	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
181	M2-2335	30/10/2014	Marcia Velasco	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
182	M3-2327	31/10/2014	Santiago Paniagua	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
183	M3-2328	1/11/2014	Desiderio Salazar	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
184	M3-2330	3/11/2014	Brenda Marroquin	Q 265.00	Q 265.00	Q -	SI
185	M17-1233	4/11/2014	Claudia Lemus	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
186	M17-1234	5/11/2014	Bartolo Archila	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
187	M17-1235	7/11/2014	María Lemus	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
188	M40-2466	8/11/2014	Francisco Godínez	Q 195.00	Q 195.00	Q -	SI
189	M40-2468	9/11/2014	Pavel Hernandez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
190	M40-2470	13/11/2014	Nipsar Hidalgo	Q 249.00	Q 249.00	Q -	SI
191	M52-2393	15/11/2014	Rosa Pocop	Q 345.00	Q 345.00	Q -	SI
192	M52-2395	17/11/2014	Rosa Sian	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
193	M21-2396	18/11/2014	Carlos Sian	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
194	M21-2397	20/11/2014	Marta soto	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
195	M21-2398	21/11/2014	Carlos Váidez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
196	M51-2400	23/11/2014	Rene Holl	Q 130.00	Q 130.00	Q -	SI
197	M51-2401	24/11/2014	Ronald rreics	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
198	M40-2471	27/11/2014	Luis Mota	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
199	M40-2473	28/11/2014	Erica Buenfil	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
200	M22-2375	29/11/2014	Rudy Pinto	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
201	M22-2377	30/11/2014	Elvira Villegas	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
202	M17-1238	1/12/2014	Mirna Pérez	Q 255.00	Q 255.00	Q -	SI
203	M17-1240	2/12/2014	Rosa Altamirano	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
204	M4-245	3/12/2014	Zoila Soto	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
205	M4-246	4/12/2014	María Ordoñez	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
206	M4-247	7/12/2014	Leonardo Chinchilla	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
207	M4-248	8/12/2014	Astrid Díaz	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
208	M1-1250	11/12/2014	Patricia Santizo	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
209	M1-1251	13/12/2014	Laura Figüeroa	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
210	M1-1253	14/12/2014	Aracely Palacios	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
211	M2-2339	15/12/2014	Alma López	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
212	M2-2341	17/12/2014	Jennifer Santizo	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
213	M2-2344	18/12/2014	Oscar Véntura	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
214	M2-2345	19/12/2014	José Roldán	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
215	M3-2335	20/12/2014	Eduardo Ruíz	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
216	M3-2337	21/12/2014	Alejandra Palacios	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
217	M3-2339	22/12/2014	Orfa Mejía	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
218	M17-1238	23/12/2014	Sergio Avila	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
219	M17-1240	24/12/2014	Walter Constanza	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
220	M17-1241	25/12/2014	Pablo Montero	Q 130.00	Q 130.00	Q -	SI
221	M40-2481	26/12/2014	Ana Osorio	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
222	M40-2483	27/12/2014	Juan Osorio	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
223	M40-2485	28/12/2014	Magdiel Asencio	Q 265.00	Q 265.00	Q -	SI
224	M52-2405	30/12/2014	David Flores	Q 115.00	Q 115.00	Q -	SI
224	M52-2411	31/12/2014	Fabian Ovalle	Q 130.00	Q 130.00	Q -	SI
Total				Q 32,729.00	Q 32,729.00		

Con base al estudio por conglomerado por homogeneidad, se estableció el cumplimiento del 100% en registro y emisión de comprobantes de pago, de acuerdo a la documentación requerida.

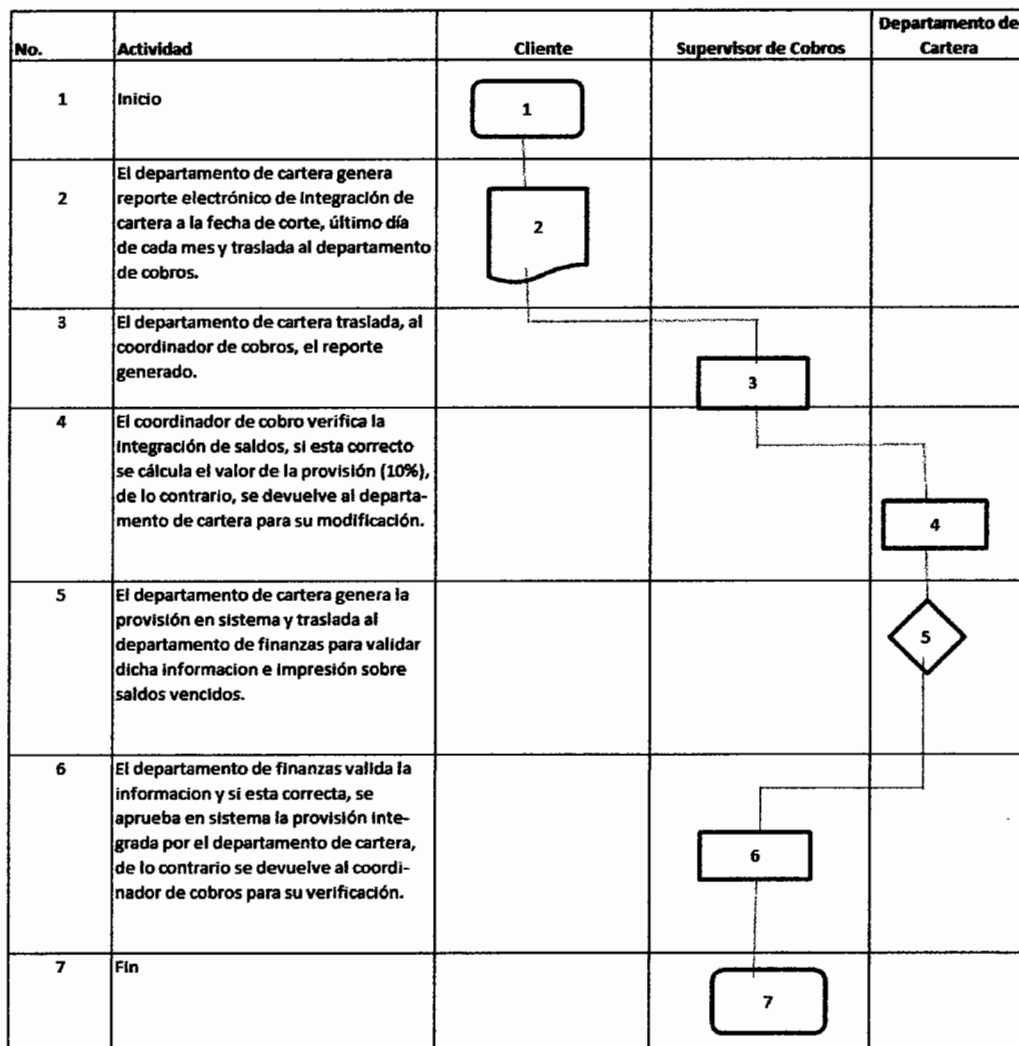
Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.  
 Generación de Estimación Cuentas Incobrables  
 Al 31 de Diciembre 2015  
 Diagrama de Flujo

Auditoría Interna

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	H
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

En la empresa es muy difícil llegar a cobrar el 100% de su cartera para la cual es importante generar una estimación de cuentas incobrable, porque la empresa emplea todos los recursos necesarios para su recuperación y no ha sido posible cobrarla.

**Figura 7**  
**Generación de Estimación Cuentas Incobrables**  
**Año 2015**



**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Integración de Cuentas por cobrar**  
**Al 31 de Diciembre de 2015**  
**(Cifras expresadas en quetzales)**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	H.1
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios o cualquier otro concepto. Las cuentas por cobrar representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo y son la parte más importante de la empresa porque están relacionadas con el giro del negocio.

Mes Facturado	Saldo al 31-12-2015
Septiembre	Q302.610,00
Octubre	Q291.470,00
Noviembre	Q194.289,00
Diciembre	Q175.000,00
<b>Total</b>	<b>Q963.369,00</b>

^

Se considera que el saldo de las cuentas por cobrar a clientes de Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A. como razonable, excepto que hay saldos vencidos a la fecha de finalización del período que concluye el 31 de Diciembre de 2015.

Los saldos pendientes de pago al finalizar el período contable, son trasladados a un departamento jurídico, con los registros del último pago realizado, para que procedan a realizar los procedimientos correspondientes para recuperación de esas cuentas.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Integración de Cuentas por cobrar**  
**Al 31 de Diciembre de 2015**  
**(Cifras expresadas en quetzales)**

**Auditoría Interna**

Hecho por	Revisado por	P.T.
NVDA	JLA	H.1.1
Fecha:	Fecha:	
06/02/2016	08/02/2016	

Mes Facturado	Dias			Saldo al 31-12-2015
	1 a 30	31 a 60	más de 60	
Septiembre	Q -	Q102.000,00	Q200.610,00	Q302.610,00
Octubre	Q -	Q191.470,00	Q100.000,00	Q291.470,00
Noviembre	Q -	Q 94.289,00	Q100.000,00	Q194.289,00
Diciembre	Q 55.000,00	Q 82.000,00	Q 38.000,00	Q175.000,00
<b>Total</b>	<b>Q 55.000,00</b>	<b>Q469.759,00</b>	<b>Q438.610,00</b>	<b>Q963.369,00</b>

	^	^	^
1 a 30		6%	
31 a 60		49%	
Más de 60		45%	
Total %		100%	

Existe un 45% de morosidad registrados al 31 de Diciembre 2015, se encuentran saldos vencidos debido a plazos máximo para emitir orden de corte a un usuario por no efectuar su pago correspondiente.

La política de procedimiento de cobros indica que, se genera orden de corte al tercer mes de servicio pendiente de pago, lo que ocasiona que el usuario tenga servicio en ese tiempo y al final no pague.

Es alto el % de morosidad, por lo cual es necesario realizar cambio en la cantidad de tiempo que tiene que transcurrir para realizar cortes de servicio.

**Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.**  
**Integración provisión Cuentas por Cobrar**  
**Al 31 de Diciembre 2015**  
**(Cifras expresadas en quetzales)**

**Auditoría Interna**

<b>Hecho por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>P.T.</b>
<b>NVDA</b>	<b>JLA</b>	<b>H.1.2</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	
<b>06/02/2016</b>	<b>08/02/2016</b>	

<b>Cuentas</b>	<b>Saldos al 31-12-2015</b>
Cuentas por cobrar(clientes)	Q963.369,00
Porcentaje sugerido por un experto	10%
<b>Total provisión</b>	<b>Q 96.337,00</b>

## **4.5 INFORME FINAL**

Guatemala, 29 de febrero de 2016

Señores  
Consejo de Administración  
Servicios Innovadores de Comunicación y Entretenimiento, S.A.  
Presente

Se ha concluido con la evaluación de control interno en el área de cuentas por cobrar comerciales de la empresa Servicios Innovadores de Comunicación y Entretenimiento, S.A., por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2015. Por lo tanto, se emite el informe sobre los mismos con fecha 29 de febrero de 2016, en el cual se proponen soluciones para las situaciones con potencial mejora que fueron detectadas, según papel de trabajo con referencia y su probabilidad e impacto, así como el control y forma de mitigación de los mismos.

La evaluación fue realizada de conformidad con los estándares internacionales de auditoría Interna.

En anexos se incluye el resultado de nuestro trabajo y las sugerencias propuestas para fortalecer el control interno imperante en el área de cuentas por cobrar de la empresa.

Así mismo se adjuntan las formas propuestas para aplicar en el área de cuentas por cobrar, las cuales deben ser evaluadas y autorizadas. Quedamos a la espera de cualquier solicitud de sugerencias o consultas.



La Administración de la empresa, es la responsable de establecer y mantener una adecuada estructura de control interno. Para cumplir con esta responsabilidad, se requieren juicios y estimaciones de la Administración para evaluar los beneficios esperados y costos relativos a las políticas y procedimientos de la estructura de control interno.

Los objetivos de la estructura del control interno son proveer a la administración de una seguridad razonable, pero no absoluta, de que los activos están protegidos contra pérdidas por usos o disposiciones no autorizadas y que las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización de la administración.

Debido a las limitaciones inherentes de cualquier estructura del control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; así mismo, la proyección de cualquier evaluación de la estructura de control interno a períodos futuros está sujeta al riesgo de que los procedimientos se conviertan en inadecuados, debido a cambios en las condiciones o que la efectividad del diseño y funcionamiento de las políticas y procedimientos pueda deteriorarse. Es responsabilidad de la auditoría interna velar por que los errores sean detectados y corregidos a tiempo.

La opinión de la estructura de control interno no necesariamente revela todos los aspectos de dicha estructura que pudieran considerarse como deficiencias importantes. Una deficiencia significativa es una condición reportable en la que el diseño u operación, de uno o más de los elementos de la estructura de control interno, no reducen a un nivel relativamente bajo de riesgo de que errores e irregularidades en montos que podrían ser importantes en la relación a los estados financieros de la Empresa, puedan ocurrir y no ser detectados oportunamente por los colaboradores, en el ejercicio normal de sus operaciones.

Opinión de la administración de la empresa, todas las observaciones fueron comentadas en su totalidad y las cuales fueron aceptadas por la empresa, con el objetivo de lograr disminuir su incobrabilidad en cuentas por cobrar comerciales.

Las recomendaciones planteadas serán analizadas por la junta directiva en conjunto con gerencia y serán trasladadas a la coordinadora de Cobros para que posteriormente sean puestas en práctica por el departamento de cobros y la supervisión de la auditoría interna.

Quedamos a su disposición por cualquier aclaración o consulta.

Atentamente,



Lic. Héctor Torres

Gerente de Auditoría Interna

Adjunto Anexos

cc. archivo

## EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Resultados de la evaluación del control interno que requieren mejora en el departamento de cuentas por cobrar comerciales:

### **Deficiencia 1**

#### **Ingreso incorrecto al sistema de direcciones de domicilios**

##### **Condición:**

El ingreso incorrecto al sistema de direcciones de domicilios de servicios nuevos, genera que se incremente la morosidad.

##### **Causa:**

La empresa no cuenta con políticas escritas para el proceso de ingreso de direcciones de domicilios, lo que ocasiona se convierta en una dirección inexistente y complique la localización del cliente.

##### **Efecto:**

Incobrabilidad en una dirección o cliente que no se localiza. La circularización de saldos no es efectiva.

##### **Recomendación:**

Que el departamento de activaciones que ingresa las ventas nuevas, cree un solo catálogo de parámetros de direcciones, al no hacerlo no se logrará disminuir las cuentas incobrables.

##### **Materialización:**

El ingreso de direcciones incorrectas de domicilio al sistema lleva a cometer errores por ausencia de controles internos, que deben de seguir vendedores que

ofrecen el servicio en conjunto con el técnico que realiza la instalación, para no dar de baja el servicio en el sistema como dirección inexistente.

Mensualmente existe un promedio de 50 usuarios que la dirección esta incorrecta, como se muestra en el siguiente cuadro, haciendo un promedio de Q.8,761.00 que se deja de percibir al mes.

<b>Servicio</b>	<b>Cantidad de usuarios</b>	<b>Cuota</b>	<b>Total</b>
Televisión por cable	31	Q 130,00	Q4.030,00
Televisión por cable e internet	19	Q 249,00	Q4.731,00
<b>Totales</b>	<b>50</b>		<b>Q8.761,00</b>

^

^

## **Deficiencia 2**

### **Suspensión de servicio de cable e internet por morosidad**

#### **Condición:**

Al usuario moroso se le suspende el servicio hasta los 3 meses establecidos por la empresa, lo cual genera morosidad y cuentas de difícil cobro.

#### **Causa:**

A los usuarios con servicio de señal de televisión por cable e internet no se les suspende el servicio en un tiempo prudente, lo cual ocasiona cuentas incobrables, el cliente acumula 90 días o más de mora.

#### **Efecto:**

Representa pérdida para la empresa porque se presta un servicio que se vuelve incobrable al no efectuar el cobro correspondiente.

**Recomendación:**

Trasladar listado de cortes de servicios de televisión por cable e internet a principio de mes al departamento técnico y suspender el servicio en un tiempo oportuno, para lograr disminuir su nivel de morosidad.

**Materialización:**

El atraso en el pago de los servicios que se prestan a los usuarios genera cartera de difícil recuperación.

En una muestra tomada de una cartera de cuatro cobradores, el resultado es que los usuarios a 30 días son menores en comparación con los que tienen 60 días o 90 días de mora, es decir existe un 69% de mora de la totalidad de clientes por cobrar.

Nombre Cobrador	Cantidad de usuarios por cobrar	Movimiento					
		30 Días	%	60 Días	%	90 Días	%
Héctor Orozco	300	75	25%	150	50%	75	25%
Adin Velásquez	450	150	33%	200	44%	100	22%
Manuel Yoc	400	100	25%	150	38%	150	38%
Carlos Alvarado	550	200	36%	160	29%	190	35%
Totales	1700	525	31%	660	39%	515	30%

**Deficiencia 3**

**Falta de políticas por cheques rechazados**

**Condición:**

Se reciben cheques de los usuarios por pago de sus servicios, pero no se realizan cargos administrativos sobre cheques rechazados.

**Causa:**

No se cobra ningún cargo administrativo por cheques rechazados, se incrementa las cuentas incobrables.

**Efecto:**

Financiero por el alto volumen de cheques rechazados y por la dificultad de la recuperación del mismo.

**Recomendación:**

Que el departamento de cobros cree políticas de cargos administrativos sobre cheques rechazados, para disminuir el volumen de rechazo de cheques y se evite incremento de cuentas incobrables.

**Materialización:**

El no pago sobre cheques rechazados por problemas financieros del cliente genera pérdidas para la empresa porque no se logra recuperar el dinero de un servicio ya prestado.

El promedio mensual de cheques rechazados por las diferentes entidades es de 40 haciendo un total de Q.6,985.00 de pérdida para la empresa si no se llegan a recuperar.

<b>Entidad Bancaria</b>	<b>Cantidad de cheques</b>	<b>Total</b>
Bam	18	Q.3,173.00
Industrial	9	Q.1527.00
Banrural	13	Q.2,285.00
<b>Totales</b>	<b>40</b>	<b>Q.6,985.00</b>

^

^

**Deficiencia No. 4**

**Saldos pendientes de pago en direcciones ya existentes en sistema**

**Condición:**

Inexistencia de procedimientos por deudas anteriores de servicio ya prestado.

**Causa:**

Se ingresan ventas nuevas con saldos anteriores pendientes de pago, colocan el servicio a otro nombre, no efectúan pago y el saldo se vuelve incobrable

**Efecto:**

Financiero, no hay ingreso por esas ventas nuevas y resulta incobrable.

**Recomendación:**

Que el departamento de activaciones que ingresa las ventas nuevas, lleve control por dirección donde se presta el servicio y también por cliente simultáneamente, al no hacerlo no logrará tener clientes leales a efectuar su pago por el servicio prestado.

**Materialización:**

Mensualmente existe un promedio de 15 servicios nuevos que han dejado deuda en la misma dirección.

<b>Servicio</b>	<b>Cantidad de usuarios</b>	<b>Cuota</b>	<b>Total</b>
Televisión por cable	10	Q 130,00	Q1.300,00
Televisión por cable e internet	5	Q 249,00	Q1.245,00
<b>Totales</b>	<b>15</b>		<b>Q2.545,00</b>

^

^

## **Deficiencia 5**

### **Falta de procedimientos por reclamos de señal**

#### **Condición:**

Inexistencia de procedimientos por reclamos de señal de televisión por cable e internet, por quejas de los clientes.

#### **Causa:**

Falta de seguimiento a los reclamos de señal cable e internet.

#### **Efecto:**

Financiero, ya que el usuario insatisfecho no realiza pago por un mal servicio que se le prestó, lo que incrementa las cuentas incobrables.

#### **Recomendación:**

Que el departamento de que Call Center en conjunto con el departamento técnico que atiende quejas de clientes cree procedimientos para atender reclamos de señal de cable e internet, ya que al no hacerlo no se logrará disminuir el nivel de quejas del servicio que se presta.

#### **Materialización:**

El no tender los problemas de señal de cable e internet, genera pérdida de clientes que se trasladan con la competencia.

Mensualmente existe un promedio de 73 usuarios que se quejan constantemente del servicio de televisión por cable e internet, lo cual representa pérdida para la empresa, porque si no se atienden rápido el usuario rescinde del servicio.



<b>Servicio</b>	<b>Cantidad de usuarios</b>	<b>Cuota</b>	<b>Total</b>
Televisión por cable	73	Q 130,00	Q9.490,00
Televisión por cable e internet	8	Q 249,00	Q1.992,00
<b>Total</b>	<b>73</b>		<b>Q9.490,00</b>

^

^

### **Deficiencia 6**

**Falta de procedimientos por cargos y abonos incorrectos al estado de cuenta del usuario**

#### **Condición:**

La empresa no posee procedimientos para agilizar la solución de cargos y abonos de pagos mal aplicados al estado de cuenta de los usuarios.

#### **Causa:**

Abonos mal aplicados por parte de digitación que generan saldos incorrectos e insatisfacción por parte de los usuarios.

#### **Efecto:**

Registros mal aplicados en la contabilidad, por un mal abono o cargo al estado de cuenta de un usuario.

#### **Recomendación:**

Que el departamento de cobros en conjunto con el departamento de digitación cree procedimientos para agilizar y penalizar a las personas que ingresan incorrectamente y repetitivamente los cargos y abonos al estado de cuenta de los usuarios, al no hacerlo no logrará bajar el nivel de quejas por parte de los clientes y la cuenta resulte incobrable.

**Materialización:**

Mensualmente existe un promedio de 12 clientes que se quejan porque su pago fue aplicado a otro usuario, haciendo un promedio total de Q.2,155.00 que si el usuario rescinde del servicio representa una pérdida para la empresa.

No.	Servicio	Cantidad de usuarios	Cuota Mensual	Total
1	Televisión por cable	7	Q 130,00	Q 910,00
2	Televisión por cable e internet	5	Q 249,00	Q 1.245,00
	Total	12		Q 2.155,00

^

^

**ANÁLISIS DE PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES**

**CPC**

Guatemala, 10 de febrero de 2016

Señor  
Gerente General  
Servicios Innovadores de Comunicación y Entretenimiento, S.A.  
Presente

Se efectuó un estudio económico financiero con el apoyo de un experto, el auditor Bartolo Archila, quien tiene una maestría en Economía, para realizar un indicador derivado de la lentitud en la recuperación de sus cuentas por cobrar, un porcentaje representativo de estas cuentas pueden llegar a convertirse en incobrables, impactando el resultado financiero de la empresa. Las cuentas evaluadas corresponden del 01 de enero al 31 de diciembre 2015.

Además, se presenta otro efecto, que es el pago de Impuesto sobre la Renta (ISR), el 3% fiscal es lo que establece la ley. Según el artículo 38 numeral q son deudas incobrables las operaciones que se originen del giro habitual del negocio y los contribuyentes que no apliquen el sistema de deducción directa de las cuentas incobrables, podrán optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar las cuentas incobrables que se registren en el período impositivo correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada uno de los períodos anuales de imposición. Sin embargo, por cuentas que se encuentra en incobrabilidad la empresa realiza una estimación financiera de cuentas incobrables del 10% por los siguientes motivos y deficiencias:

La empresa no trabaja con contratos de servicios, lo que ocasiona que el cliente no se sienta obligado a pagar su servicio.

La empresa se ve afectada por la falta de capacidad de pago de los clientes.

Al cliente se le realiza su instalación de servicio que solicita sin realizar pago alguno.

A los usuarios que se les presta un servicio, no se le solicita un número de teléfono fijo de casa y cambian constantemente número de teléfono y es difícil localizarlos.

La empresa cuenta con muchas áreas rojas donde presta servicio de televisión por cable e internet y dificulta el cobro del servicio por el índice de violencia y los clientes no acuden a ninguna agencia o banco a realizar su respectivo pago.

La empresa cuenta con un promedio de setenta clientes que contratan el servicio de cable e internet y no son dueños de sus casas alquilan, lo cual genera que los clientes se vayan y no notifiquen a la empresa, sino que hasta el momento que se genera orden de corte se percata que es casa vacía.

Se realizan cortes de servicios hasta que la morosidad esta con dos meses en servicio de internet y tres meses en servicio de televisión por cable, que si el cliente no pudo pagar un mes a tiempo menos pagara dos o tres meses.

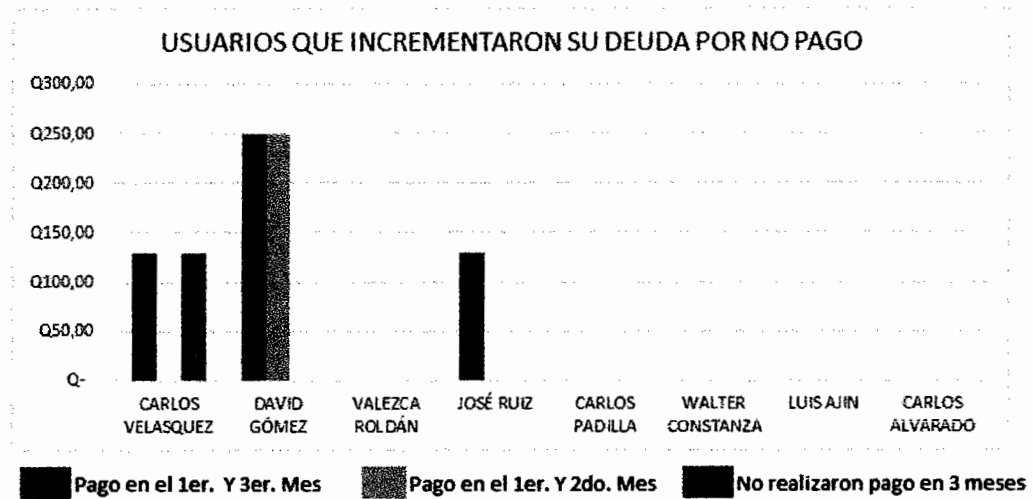
El siguiente cuadro demuestra cómo es que se incrementó la mora:

NOMBRE DE USUARIO	SERVICIO CONTRATADO	EFFECTUO PAGO EL PRIMER MES DE SERVICIO	VALOR	EFFECTUO PAGO EL SEGUNDO MES DE SERVICIO	VALOR	EFFECTUO PAGO EL TERCER MES DE SERVICIO	VALOR	OBSERVACIONES
CARLOS VELASQUEZ	TELEVISION POR CABLE	SI	Q 130,00	NO	Q -	SI	Q 130,00	DEBE UN MES
DAVID GÓMEZ	TELEVISION POR CABLE	SI	Q 249,00	SI	Q 249,00	NO	Q -	DEBE UN MES
VALEZCA ROLDÁN	TELEVISION POR CABLE	NO	Q -	NO	Q -	NO	Q -	ORDEN DE CORTE GENERADA
JOSÉ RUIZ	INTERNET	SI	Q 130,00	NO	Q -	NO	Q -	ORDEN DE CORTE GENERADA
CARLOS PADILLA	TELEVISION POR CABLE	NO	Q -	NO	Q -	NO	Q -	ORDEN DE CORTE GENERADA
WALTER CONSTANZA	TELEVISION POR CABLE	NO	Q -	NO	Q -	NO	Q -	ORDEN DE CORTE GENERADA
LUIS AJIN	TELEVISION POR CABLE	NO	Q -	NO	Q -	NO	Q -	ORDEN DE CORTE GENERADA
CARLOS ALVARADO	TELEVISION POR CABLE	NO	Q -	NO	Q -	NO	Q -	ORDEN DE CORTE GENERADA

Nota. Se tomaron datos para evaluar la forma de pago de los usuarios.

## Gráfica No. 1

### Incremento de morosidad por no pago



Se concluye que la provisión de cuentas incobrables es aceptable por la cantidad de morosidad que maneja la empresa. Lo que obviamente tendrá un impacto en el resultado del ejercicio.

La evaluación fue realizada de conformidad con los estándares de auditoría Interna. NIEPAI, NIAS.

Bartolo Archila

Colegiado 658

## Rotación de cuentas por cobrar

Para medir la liquidez de las cuentas por cobrar se calcula la rotación de cuentas por cobrar y el período promedio de cobro.

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas Netas o Servicios Prestados}}{\text{Saldo Promedio de Cuentas por Cobrar}}$$

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Q. 7,850,156.00}}{\text{Q. 963,369.00}} = 8.15$$

El resultado representa las veces que se recupera la inversión en cuentas por cobrar, durante el año e indica una rotación de 8.15 veces. Se puede obtener un dato más preciso sobre el período medio de cobro por medio de la rotación diaria así:

$$\text{Rotación Diaria} = \frac{\text{365 días (Año calendario)}}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}}$$

$$\text{RD} = \frac{\text{365}}{\text{8.15}} = 45 \text{ días}$$

Esto significa que en un año se recuperan las cuentas por cobrar 8.15 veces, es decir cada 45 días.

CONTROL DE FORMAS

REPORTE DE INGRESOS

Este reporte se utilizará para llevar control de todos los pagos por servicio que ingresan.

SERVICIOS INNOVADORES DE COMUNICACIÓN Y ENTRETENIMIENTO, S.A.

Serie No.  
XXXX

Fecha: \_\_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

REPORTE DE INGRESOS

FACTURAS			CANTIDAD DE FACTURAS	CUOTAS COBRADAS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR	DESGLOCE DE DEBITOS	VALOR
SERIE FACTURAS	DEL	AL							
					EFFECTIVO			REPOSICIONES	
					CHEQUES			ROBOS	
					DEPOSITOS			FALTANTES	
					TARJETA DE CREDITO			OTROS	
					OTROS				
TOTAL FACTURADO					TOTAL				
FACTURAS ANULADAS					LIQUIDO				

Firma: \_\_\_\_\_

Recibido Por: \_\_\_\_\_

Fuente: Elaboración propia.

## CONVENIO DE PAGO

Este formato se llevará para efectuar convenios de pago por la deuda que tengan los usuarios y no puedan pagarla en su totalidad, sirve de control de fechas de pago designadas por el usuario.

### SERVICIOS INNOVADORES DE COMUNICACIÓN Y ENTRETENIMIENTO, S.A.

SERIE No. XXXX

CONVENIO DE PAGO			
FECHA:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
NOMBRE:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
DIRECCIÓN:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
TELÉFONO:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
VALOR DE CONVENIO:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
CANTIDAD DE LAS CUOTAS:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
VALOR DE LAS CUOTAS:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
CALENDARIZACION DE PAGO DE LAS CUOTAS:			
CUOTAS	FECHA	CUOTA	TOTAL
FIRMA DE USUARIO		FIRMA DE COBRADOR	
_____		_____	

Fuente: Elaboración propia.



## RECIBO DE CAJA

El recibo de caja es para el control diario de los pagos que reciben los cobradores.

### SERVICIOS INNOVADORES DE COMUNICACIÓN Y ENTRETENIMIENTO, S.A.

RECIBO DE CAJA  
SERIE XX No. XX

NOMBRE: _____	
DIRECCIÓN: _____	FECHA: _____
TELÉFONO: _____ NIT: _____	CÓDIGO: _____

DESCRIPCION		TOTAL
CABLE <input type="text"/>	MES QUE CANCELA <input type="text"/>	
INTERNET <input type="text"/>	FORMA DE PAGO	
	EFFECTIVO <input type="text"/>	
	TARJETA <input type="text"/>	
	CHEQUE <input type="text"/>	
VALOR EN LETRAS:	TOTAL Q.	

Fuente: Elaboración propia.

## RUTA DE COBRO

El sistema genera una ruta de cobro la cual es trasladada en un formato de excel a quien genera la información, para que el cobrador pueda realizar su labor de cobro.

RUTA DE COBRO No. xxxxx  
NOMBRE COBRADOR: xxxxxx

### SERVICIOS INNOVADORES DE COMUNICACIÓN Y ENTRETENIMIENTO, S.A.

CODIGO	NOMBRE	DIRECCION	COLONIA	ULTIMO MES PAGADO	FECHA ULTIMO PAGO	CUOTA	SALDO 3 MESES	SALDO 2 MESES	SALDO 1 MES	SALDO AL DIA
11301225	Angel Morales	09 calle 10-20	La Brigada	Abril	02/04/2015	Q 130.00			Q 130.00	Q 130.00
11301220	Nelson Hernández	08 calle 10-30	La Brigada	Marzo	05/04/2015	Q 130.00		Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00
11301221	Miguel Reynoso	09 calle 10-21	La Brigada	Abril	12/04/2015	Q 130.00			Q 130.00	Q 130.00
11301219	Gerson de la Cruz	07 calle 5-40	La Brigada	Abril	13/04/2015	Q 130.00			Q 130.00	Q 130.00
11131520	Winston Miranda	06 calle 5-40	Mateo Flores	Marzo	13/03/2015	Q 130.00		Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00
11131514	Victor Chinchilla	09 avenida 6-30	Mateo Flores	Febrero	12/04/2015	Q 299.00	Q 130.00	Q 130.00	Q 299.00	Q 299.00
11131012	Carlos Zacarias	06 avenida 7-26	Lo de Fuentes	Abril	10/04/2015	Q 130.00			Q 130.00	Q 130.00
11131011	Maribel Silva	06 avenida 5-16	Lo de Fuentes	Abril	09/04/2015	Q 130.00			Q 130.00	Q 130.00
11301522	Daniel Ochoa	07 calle 2-22	Lo de Fuentes	Marzo	20/03/2015	Q 130.00		Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00
11301521	Alexander López	06 calle 5-22	Montserrat 1	Marzo	15/03/2015	Q 100.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 100.00
11301524	Zaida Montiel	09 calle 12-30	Montserrat 1	Marzo	08/03/2015	Q 130.00		Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00
1130154	Laura Reyes	08 calle 11-10	Montserrat 2	Marzo	11/03/2015	Q 130.00		Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00
11301150	Alexis Corado	09 avenida 5-22	Montserrat 2	Abril	12/04/2015	Q 249.00			Q 249.00	Q 249.00
11301149	Gerber Vera	08 calle 4-33	San Cristóbal	Abril	15/04/2015	Q 130.00			Q 130.00	Q 130.00
11151245	Edgar Zapeta	08 calle 3-20	San Cristóbal	Febrero	20/04/2015	Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00
11151210	Henry Alvarez	09 calle 5-55	San Cristóbal	Marzo	31/03/2015	Q 130.00		Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00
11150925	Eliseo Hernández	08 cafel 3-54	Santa Marta	Abril	12/04/2015	Q 249.00			Q 249.00	Q 249.00
11129045	Gloria Diaz	10 avenida 3-30	Santa Marta	Marzo	22/03/2015	Q 130.00		Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00
11131250	Davy Mendez	13 avenida 4-70	Santa Marta	Abril	21/04/2015	Q 130.00			Q 130.00	Q 130.00
11131232	Mario Godínez	06 calle 4-44	Belén	Marzo	23/04/2015	Q 130.00		Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00
11131233	Zalda Rivera	08 avenida 5-16	Belén	Marzo	22/03/2015	Q 130.00		Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00
11131258	Omar Rodríguez	05 avenida 2-10	Belén	Marzo	18/03/2015	Q 115.00		Q 115.00	Q 115.00	Q 115.00
11301045	Eddy González	09 calle 4-56	Belén	Abril	18/04/2015	Q 130.00			Q 130.00	Q 130.00
11301222	Mario Martínez	lote 55	Valle Dorado	Abril	11/04/2015	Q 115.00			Q 115.00	Q 115.00
11301365	Aracely Corado	lote 72	Valle Dorado	Marzo	20/03/2015	Q 130.00		Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00
11301360	Devora Veliz	lote 45	Valle Dorado	Marzo	22/03/2015	Q 130.00		Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00
11301361	Vilma Segura	lote 50	Paraiso	Abril	12/04/2015	Q 299.00			Q 299.00	Q 299.00
11301422	Benedicto Quintanilla	lote 54	Paraiso	Abril	01/04/2015	Q 130.00			Q 130.00	Q 130.00
11301423	Irma Calito	lote 70	Paraiso	Marzo	22/03/2015	Q 115.00		Q 115.00	Q 115.00	Q 115.00
11301425	Evelyn Morales	13 avenida 4-56	Comunidad	Marzo	15/03/2015	Q 130.00		Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00
11301418	Victor Herrera	12 avenida 4-50	Comunidad	Abril	12/04/2015	Q 249.00			Q 249.00	Q 249.00
11301415	Luis Morales	11 avenida 3-30	Comunidad	Febrero	11/04/2015	Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00	Q 130.00

Fuente: Elaboración propia.

## AVISO DE CORTE

El aviso de corte es para indicarle al cliente que en la próxima visita se le cortará el servicio en forma definitiva.

<b>SERVICIOS INNOVADORES DE COMUNICACIÓN Y ENTRETENIMIENTO, S.A.</b>			
<b>AVISO DE CORTE</b>			
Nombre:	<input type="text"/>	Código:	<input type="text"/>
Dirección:	<input type="text"/>	Fecha:	<input type="text"/>
<b>Estimado Usuario:</b>			
Por este medio se le informa que su saldo por servicio de cable e internet asciende a la cantidad de _____, perteniente a los meses de _____ _____, por dicho monto procede corte inmediato.			
Puede comunicarse por medio del PBX: xxxxxx y si usted ya canceló los conceptos reclamados, le pedimos disculpas y considere sin efecto este aviso..			

Fuente: Elaboración propia.

## **CARTA AVISO DE SUSPENSIÓN**

El aviso de suspensión es para indicarle al cliente que en la próxima visita se le suspenderá el servicio temporalmente.

### **INFORMACIÓN IMPORTANTE**

**Estimado usuario:**

Reciba un cordial saludo de su empresa de cable/internet. Le queremos agradecer por su preferencia y fidelidad hacia nuestros servicios. Así mismo le comunicamos que su estado de cuenta muestra la cantidad de \_\_\_\_\_

**MESES DE SERVICIO PENDIENTES DE PAGO.**

Por este motivo le solicitamos efectuar su pago correspondiente a un plazo no mayor de 48 horas, para evistar la suspensión de su servicio y cargos de reconexión.

Para su comodidad puede realizar sus pags por medio de:

- . Banco
- . Cobraddor
- . Tarjeta de crédito

Cualquier consulta sobre su servicio comunicarse a nuestro call center 2412-0000.

**Atentamente**

**Departamento de Cobros**

Fuente: Elaboración propia.

## RECIBO POR PAGO DE CHEQUE RECHAZADO

Este formato será utilizado para llevar control de la recuperación de cheques tanto para resguardo de la persona encargada como de los cobradores.

<b>Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.</b>	
<b>Contraseña de pago efectuado por recuperación de cheques rechazados</b>	
Fecha: _____	Código: _____
Nombre del usuario: _____	
Dirección: _____	
Teléfono: _____	Valor: _____
Forma de pago: _____	
Cheque recuperado: _____	

Fuente: Elaboración propia.

## RECORDATORIO DE PAGO

Este formato será utilizado para llevar control de la cantidad de visitas que efectúa un cobrador a un usuario para efectuarle su cobro.

<b>Servicios Innovadores de Comunicación y Entretenimiento, S.A.</b>	
<b>Recordatorio de pago</b>	
Fecha: _____	Código: _____
Nombre: _____	
Dirección: _____	
Cantidad de visitas efectuadas : _____	
Estimado usuario, el día de hoy le visitamos para solicitarle el pago de su servicio de cable y/o internet, cuyo monto asciende a: _____	
que corresponde a los meses de _____	
Si ya efectuó su pago hacer caso omiso al mismo; de lo contrario, realizar su pago a la brevedad posible para evitarle inconvenientes con su servicio.	
Nombre cobrador _____	Teléfono empresa _____
Nota: Este documento no es contancia de pago	

Fuente: Elaboración propia.

## BOLETA DE FALTANTE EN LIQUIDACIÓN

Este formato se utilizará para llevar control de los faltantes de efectivos que se den en las liquidaciones diarias de cobro.

<b>Servicios Innovadores de Comunicación y Entrenimiento, S.A.</b>		
<b>Boleta de Faltante en Liquidación</b>		
Fecha: _____	Serie xxxxx	No. xxxxx
Motivo del faltante: _____		
Monto Faltante: _____		
Dirección y colonia del hecho: _____		
Observaciones: _____		
Nombre cobrador: _____	Firma: _____	
Jefe de Cobros: _____	Firma: _____	

Fuente: Elaboración propia.

## CONCLUSIONES

Después de analizar el desarrollo de este trabajo de tesis, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Es importante la evaluación del control interno en el departamento de cuentas por cobrar porque valida el adecuado manejo, administración y control de las cuentas por cobrar.
2. La evaluación de control interno es de vital importancia porque verifica si los procedimientos utilizados en el departamento de cuentas por cobrar son los adecuados y que inciden directamente en el control de las operaciones y en la toma de decisiones de las mismas.
3. Mediante la evaluación de control interno realizada se estableció que no existe políticas escritas para el ingreso de direcciones de domicilio de ventas nuevas, que permita la eficiencia administrativa y operativa; lo que genera saldos incorrectos en las cuentas por cobrar.
4. Evaluar el control interno permite detectar deficiencias de control y crear políticas en conjunto con el departamento de cobros que serán de utilidad para mejorar la recuperabilidad de las cuentas por cobrar y que estas no impacten financieramente en los flujos de efectivos de la empresa.



## RECOMENDACIONES

Con base en las conclusiones se llegó a las recomendaciones siguientes:

1. Que se fortalezca los resultados del departamento de cuentas por cobrar implementando evaluaciones periódicas de su control interno para no afectar las utilidades de la empresa por una mala gestión administrativa.
2. El departamento de auditoría interna debe evaluar constantemente los procedimientos que maneja el departamento de cuentas por cobrar, validando sean los adecuados y que el objetivo sea generar resultados favorables para la empresa.
3. El departamento de cobros en conjunto con el departamento de activaciones debe de solicitar evaluaciones de control interno constantes, para implementar políticas en las operaciones que afectan directamente a las cuentas por cobrar, para no tener incremento en las cuentas incobrables, poder tomar las medidas correctivas, y presentar la información confiable y oportuna.
4. El departamento de cobros debe de solicitar evaluaciones constantes en todas las operaciones de su departamento para crear políticas adecuadas y se ajusten a cada proceso para disminuir la incobrabilidad en las cuentas por cobrar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Berbia, Patricia, Evaluación Eficaz del Sistema de Control Interno, publicación año 2012, 279 páginas.
2. Cabanellas de Torres, Guillermo. Diccionario Derecho Usual. Tomo III. Editorial Heliasta S.R.L. 17a. Edición. Buenos Aires Argentina 2011, Pp. 890.
3. Código de Comercio, Decreto número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala.
4. Fernández Díaz, Aurelio. Estudio y Evaluación de un Sistema de Control Interno Contable. Editorial Ferdiaz, S.A., Guatemala, C.A. 2011. 189 Pág.
5. Fonseca Borja, René. Auditoría Interna. Un enfoque de planificación, ejecución y control, segunda edición, Julio 2012. 596 páginas.
6. Grupo Océano. Edición original McGraw Inc. Enciclopedia de la Auditoría. Editorial Océano, Barcelona, España 2011, 305 páginas.
7. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala.
8. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto número 295 del Congreso de la República de Guatemala.
9. Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto número 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala.
10. Ley del Actualización Tributaria, Decreto número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala.

11. Normas Internacionales para la Ejecución de la Auditoría Interna (NIEPAI 2013)
12. Romero López, Javier. Contabilidad Intermedia. Editorial McGraw Hill 2011. Pág. 267
13. Santillana González, Juan Ramón – Establecimiento de Sistemas de Control Interno: Función de Contraloría – México, Cengage Learning Editores, Segunda Edición, 2012, 324 páginas.
14. Santillana González, Juan Ramón. Auditoría Interna Integral, Editorial Thomson, Edición 2012.

#### **Webgrafía**

15. <http://portal.export/html>
16. <http://portal.sat.gob.gt/sitio/index.php/tramites-o-gestiones/tramites-y-requisitos-tributarios/actualización-contribuyentes/html>.  
Consultada 20 de enero 2016.
17. <http://www.metodologia02.blogspot.com/p/tipos-de-muestreo/html>.  
Consultada 18 de enero 2016.