

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR
EN UNA EMPRESA IMPORTADORA, FORMULADORA Y DISTRIBUIDORA DE
PRODUCTOS AGROQUÍMICOS

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



POR

MELMAN ESTUARDO LÓPEZ GONZÁLEZ

PREVIO A CONFERIRSELE EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, JULIO DE 2016

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

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Segundo	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Tercero	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto	P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal Quinto	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

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

Matemática-estadística	Lic. José Luís Reyes Donis
Contabilidad	Lic. José Rolando Ortega Barreda
Auditoría	Lic. M.Sc. Salvador Giovanni Garrido Valdez

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente:	Lic. M.Sc. Salvador Giovanni Garrido Valdez
Secretario:	Lic. Othir Misael Cardona Sales
Examinador:	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales

Guatemala 31 de marzo de 2016.

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

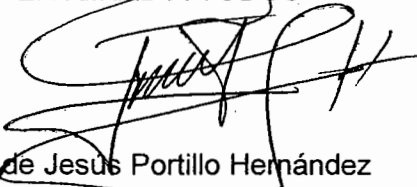
Señor Decano:

Con base en el nombramiento DICTAMEN-AUDITORÍA No. 301-2014 de fecha 09 de Octubre de 2014, con el cual la decanatura me designó, para actuar como Asesor de Tesis en el trabajo del estudiante: **VIELMAN ESTUARDO LÓPEZ GONZÁLEZ**, en su trabajo de tesis denominado **"EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA IMPORTADORA, FORMULADORA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS AGROQUÍMICOS"** me permito informarle que se procedió a brindar la asesoría necesaria para desarrollar dicho trabajo de tesis.

El trabajo que se presenta ha sido investigado técnica y metodológicamente para garantizar la calidad de su contenido, siendo a su vez un tema de relevancia a la fecha de importancia para empresas importadoras y formuladoras de productos agroquímicos del país, orientada sobre un tema este tipo de empresas, proporciona un modelo de evaluación del control interno para el departamento de cuentas por cobrar en Guatemala. Satisface las exigencias académicas y constituye un valioso material como fuente de consulta a nivel técnico y profesional, en tal virtud, recomiendo que el trabajo sea aprobado para su discusión y defensa académica en el Examen Privado de Tesis del señor **VIELMAN ESTUARDO LÓPEZ GONZÁLEZ**, previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado Académico de Licenciado.

Agradezco al Señor Decano, la confianza que brindó al suscrito para colaborar en esta forma, con las actividades académicas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Colegiado No. 4,938

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
José de Jesús Portillo H.
Col. 4938



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS
EDIFICIO "S-8"
Ciudad Universitaria zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA,
VEITIOCHO DE JUNIO DE DOS MIL DIECISÉIS.**

Con base en el Punto TERCERO, inciso 3.1, del Acta 09-2016 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 31 de mayo de 2016, se conoció el Acta AUDITORÍA 085-2016 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 26 de abril de 2016 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA IMPORTADORA, FORMULADORA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS AGROQUÍMICOS", que para su graduación profesional presentó el estudiante **VIELMAN ESTUARDO LÓPEZ GONZÁLEZ**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORILLAS
SECRETARIO



LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO

m.ch



DEDICATORIA

- A DIOS Por darme salud, por ser mí guía y estar en cada acto de mi vida.
- A MIS PADRES Eliseo López Lima y Enriqueta González Roman, por ser la base de mi educación y dignos ejemplos a seguir, papá, era cierto que el SEXTO nos serviría!!!
- A MIS HERMANOS William, Edwin, Marta, Elbia Marilú, Kelly y Gladys Odilia por su cariño, afecto y apoyo
- A MIS AMIGOS Que son una lista interminable, de personas que conforman mi segunda familia entre ellos Nelson, Dimas, Maquito, Lic. Neto, Lijja, Bushito, él Canchito, Eli Mazariegos y Gab.
- A GRUPO UNIÓN Grupo estudiantil académico de personas que apoyan a estudiantes, fortaleciéndoles en sus desarrollo profesional.
- A MI ASESOR Lic. José de Jesús Portillo Hernández por su invaluable apoyo en el desarrollo de la presente Tesis.
- A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Por ser fuente de conocimientos y por convertirse en mi hogar durante los últimos años.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Por ser ese glorioso centro de estudios que como a mí, lleva más de tres cientos años formando profesionales.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

i

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA IMPORTADORA, FORMULADORA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS AGROQUÍMICOS

1.1	Definición de empresa	01
1.2	Una empresa importadora	01
1.3	Empresas Formuladoras de agroquímicos	01
1.4	Clasificación de empresas	02
1.4.1	Según el origen de su capital	02
1.4.2	Según su naturaleza y propósito	04
1.4.3	Según el objeto o actividad que desarrollan	05
1.5	La Empresa y sus características	06
1.6	Productos agroquímicos	06
1.6.1	Mercado	07
1.6.2	Aplicación de productos agroquímicos	07
1.6.3	Ventajas que representa en el mercado Guatemalteco	07
1.6.4	Derechos y Obligaciones	08
1.7	Finalidad y objetivos	09
1.8	Elementos	09
1.8.1	Elemento humano	09
1.8.2	Elemento material	10
1.8.3	Elemento financiero	10
1.9	Aspectos legales a observarse	10
1.9.1	Constitución Política de la República de Guatemala	11
1.9.2	Código de Comercio decreto número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala	11

1.9.3	Ley de Propiedad Industrial, decreto número 57-2000 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas	12
1.9.4	Ley de Actualización Tributaria, decreto número 10-2012 de la República de Guatemala y sus reformas	12
1.9.5	Ley del Impuesto de Solidaridad, decreto número 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas	13
1.9.6	Impuesto al Valor Agregado, decreto número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas	14
1.9.7	Impuesto Único sobre Inmuebles decreto número 15-98 de la República de Guatemala y sus reformas	16
1.9.8	Ministerio de Economía (MINECO)	16
1.10	Almacenamiento	19

CAPÍTULO II

CUENTAS POR COBRAR

2.1	Definición de cuentas por cobrar	20
2.2	Origen de las cuentas por cobrar	20
2.3	Clasificación detallada según su origen	21
2.4	Importancia de las cuentas por cobrar	22
2.5	Administración de las cuentas por cobrar	22
2.5.1	Objetivos de la administración de las cuentas por cobrar	23
2.6	Tratamiento contable de las cuentas por cobrar conforme a Normas Internacionales	24
2.6.1	Qué son los ingresos	25
2.6.2	Cómo medir los ingresos	25
2.6.3	Cuándo reconocer los ingresos	25

2.6.4	Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9), Instrumentos financieros	26
2.7	Rotación de cuentas por cobrar	27
2.8	Período de cobranza promedio	27
2.9	Reportes de análisis de cartera de clientes	27
2.9.1	Antigüedad de saldos	28
2.9.2	Reporte de recuperación de saldos	28
2.9.3	Proyección de cobro	28
2.9.4	Cuentas incobrables	29
2.9.5	Alarmas de un cliente que se puede convertir en incobrable	29
2.9.6	Alarmas de riesgos de fraude interno en las cuentas por cobrar	30

CAPÍTULO III

LA AUDITORÍA INTERNA DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA IMPORTADORA, FORMULADORA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS AGROQUÍMICOS

3.1	Concepto de auditoría	31
3.2	Definición de auditoría	31
3.3	El Contador Público y Auditor	31
3.4	Auditoría interna	32
3.4.1	Auditoría del área de cuentas por cobrar	32
3.4.2	Características de la auditoría interna	33
3.4.3	Relación con la auditoría interna en una empresa importadora, formuladora y distribuidora de productos agroquímicos	34
3.5	Estándares para la práctica profesional de auditoría interna	34
3.5.1	La importancia	34
3.5.2	Objetivos	35
3.5.3	Campo de acción	35
3.5.4	Autoridad y responsabilidad	35

3.5.5.	La auditoría interna y su relación con otras disciplinas	36
3.5.6.	Naturaleza del trabajo de la auditoría interna	37
3.5.7.	Evaluación de procesos	37
3.5.8.	Auditoría por ciclos de transacciones	38
3.5.9.	Definición de la importancia del control interno	40
3.6	Sistema COSO I	41
3.6.1	COSO II	44
3.6.2	Componentes COSO 2013	48
3.6.3	Principios COSO 2013	48
3.6.4	Independencia comparada con la dependencia	51
3.6.5	Organización y ubicación de la auditoría interna	51
3.6.6	Organización	51
3.6.7	Visión	52
3.6.8	Misión	52
3.6.9	Organigrama para ubicación de auditoría interna	52
3.6.10.	Organigrama departamento financiero	54
3.7	Proceso de auditoría interna	54
3.7.1	Evaluación de la información	55
3.7.2	Comunicación de los resultados	55
3.7.3	Seguimiento	55

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA IMPORTADORA, FORMULADORA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS AGROQUÍMICOS (CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes de la empresa importadora, formuladora y distribuidora de productos agroquímicos	57
4.2	Nombramiento para evaluación del control interno en cuentas por cobrar	58

4.3	Memo de información de auditoría	59
4.4	Atribuciones de del personal de créditos y cobros	60
4.5	Políticas del cuentas por cobrar	67
4.6	Desarrollo del caso práctico	97
	CONCLUSIONES	152
	RECOMENDACIONES	153
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	154

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: La auditoría interna y su relación con otras disciplinas	36
Tabla 2: Independencia comparada con la dependencia	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Componentes cubo COSO I	42
Figura 2: Cubo COSO II	44
Figura 3: Cubo COSO 2013	49
Figura 4: Organigrama de ubicación de Auditoría Interna.	53
Figura 5: Estructura organizacional del departamento financiero	54

INTRODUCCIÓN

El crecimiento y la complejidad de las operaciones en las empresas han obligado a implementar más controles sobre las operaciones y a ser más eficientes cada día, tomando en consideración el incremento de actividades, la descentralización, competencia, economías globalizadas y cambios tecnológicos. Esto ha llevado a las empresas de productos agroquímicos a la implementación y desarrollo de nuevos métodos para evaluar sus controles internos.

Toda empresa tiene riesgos, los que deben ser administrados con la adopción de controles, tomando en cuenta que es de mucha importancia tener los más adecuados, debido a que de esto depende, que las operaciones se efectúen de manera razonable.

El trabajo de tesis denominado "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA IMPORTADORA, FORMULADORA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS AGROQUÍMICOS" en su capítulo I presenta las generalidades y conceptos básicos con respecto a las empresas en Guatemala y, en este caso, las empresas que trabajan con productos agroquímicos.

En el capítulo II se describe el tema de las cuentas por cobrar, su clasificación, importancia y la administración de cartera en una empresa, los principales objetivos de las cuentas por cobrar, así como el tratamiento financiero del que ofrecen las NIIF para PYMES en su medición y reconocimiento.

El capítulo III desarrolla conceptos de la auditoría interna del área de cuentas por cobrar en una empresa importadora, formuladora y distribuidora de

productos agroquímicos, proporcionando definiciones y comparaciones de las auditorías sean internas como externas, las características de la auditoría interna, sus objetivos y su naturaleza.

En el capítulo IV se desarrolla un caso práctico, con respecto a la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de una empresa, importadora, formuladora y distribuidora de productos agroquímicos, con una breve introducción de los principales aspectos que caracterizan a Agroquímicos El Cerrito, el nombramiento del Auditor Interno, su aceptación, la auditoría y como resultado del trabajo un informe dirigido a la Junta Directiva.

Y por último se presenta las recomendaciones, conclusiones y referencias bibliográficas consultadas.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA IMPORTADORA, FORMULADORA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS AGROQUÍMICOS.

1.1 Definición de empresa

En Guatemala se puede considerar que una empresa es el ente económico que persigue el incremento de su capital por medio de la comercialización de bienes o servicios; que para funcionar requiere de distintas actividades que al entrelazarlas se convierten en procesos y procedimientos fundamentales para la consecución de sus objetivos.

1.2 Una empresa importadora

Una empresa importadora es aquella que compra sus productos a fabricantes o productores en un país distinto al ella, los compra, los introduce en el mercado de su localidad y, en el caso de materias primas, as transforma para producir un determinado producto.

1.3 Empresas Formuladoras de agroquímicos

Es aquella que tiene como objeto la investigación, desarrollo, producción y comercialización de plaguicidas agrícolas, productos para uso pecuario, gases y productos químicos industriales y similares; su portafolio de productos lo constituyen por lo tanto insecticidas, herbicidas, fungicidas y correctores de suelo, necesarios en el control de insectos, malezas, hongos y enfermedades en los diferentes cultivos del mercado nacional e internacional.

La intención de ser formuladoras es para diversificar su portafolio, con productos de formulación propia, creando marcas nuevas, utilizando para ello el ingrediente activo y combinándolo con componentes químicos para que satisfaga una necesidad en el mercado.

1.4 Clasificación de empresas

En las distintas bibliografías consideran una clasificación de micro, pequeña y mediana empresa, la cual es atendida según su número de empleados, volumen de ventas y/o valor de activos, se considera también adecuado realizar su clasificación atendiendo a su constitución patrimonial, naturaleza o según su objetivo y propósito; las cuales se describen a continuación.

- a) Por su tamaño: Grandes, medianas y pequeñas,
- b) Número de propietarios: Individuales o sociales,
- c) Origen del capital: Públicas, privadas y mixtas,
- d) Sector económico: Extractivas, servicios, comerciales, financieras, industriales y agropecuarias,
- e) Explotación y formación del capital: Multinacionales y nacionales,
- f) Por su pago de impuestos: Utilidades de actividades lucrativas y sobre ingresos de actividades lucrativas,
- g) Por su función social: Lucrativas y no lucrativas

1.4.1 Según el origen de su capital

a) Empresas privadas:

Son aquellas constituidas con capital eminentemente aportado por iniciativas privadas ya sea como comerciantes individuales o algún tipo de sociedad aceptado por el Código de Comercio.

Generalmente este tipo de empresa es con fines de rentabilidad, donde las personas inversionistas unen o invierten cierta cantidad de capital esperando incrementarlo y así obtener beneficios económicos.

Características:

- El enfoque de la producción de sus bienes y servicios es meramente hacia un mercado determinado, asumiendo riesgos y esperando la obtención del lucro.
- Actúa con independencia, ofreciendo al mercado todo lo que las leyes le permiten.
- Las relaciones de la empresa con las demás se rigen en cierta forma, más o menos amplia, por la competencia.
- Sus estados financieros son importantes, con la intención de observar crecimiento y donde están sus inversiones.
- Pueden ser individuales o sociales, según que su titular sea un individuo, una persona física o persona jurídica colectiva formando una sociedad.

b) Empresas Estatales

Son aquellas las que por su naturaleza y campo de acción son creadas con fondos públicos propiedad del Estado y pertenecen al sector público, estas no buscan el incremento de sus beneficios propios, si no, más bien, trabajan por el interés de una colectividad a la que pertenecen.

Principales características:

- a) “Son empresas públicas aquellas en que el Estado es su dueño o tiene una participación mayoritaria, o bien puede designar o hacer designar a la mayoría de su directorio o administración.
- b) Hay de diversos tipos, regidas por estatutos jurídicos distintos.
- c) Son creadas por ley de quórum calificado y pueden desarrollar actividades empresariales o participar en ellas.
- d) Pueden constituir empresas filiales si la ley las autoriza” (3:02)

c) Empresas de capital mixto:

Son las formadas de acuerdo a cierto aporte de la iniciativa privada y otra porción del Estado, se podría decir que por convenir a ambas partes de común acuerdo realizan aportes para perseguir sus objetivos.

1.4.2 Según su naturaleza y propósito

a) No lucrativas

Son aquellas que no persiguen el lucro si no la prestación de un servicio que favorezca a una población, muchas veces como apoyo a entidades del Estado o bien con actividades propias.

“Las características principales que definen y distinguen a las entidades con propósitos no lucrativos son:

- Recepción de montos importantes de recursos de patrocinadores que no reciben en contraprestación pagos o beneficios económicos proporcionales a los recursos aportados.
- Sus actividades de producción y venta de bienes o prestación de servicios persiguen cubrir fines de beneficio social.
- Ausencia de intereses definidos de propietario que puedan ser vendidos, transferidos o redimidos, o de la transmisión de derechos a participar en la distribución residual de recursos en el caso de liquidación de la entidad en los grupos colegiados de profesionales” (9:06)

b) Lucrativas

Son aquellas que legalmente adquieren personalidad jurídica y actúan en nombre propio persiguiendo fines económicos, prestando servicios, comercializando productos, maquilando o industrializando materias primas para la creación de productos o servicios que el mercado demande.

Sus principales características son:

- Persiguen la rentabilidad,
- Su capital es privado,
- Su control interno se encamina a la observación del cumplimiento de sus planes estratégicos,
- Tienen personalidad jurídica y actúan en nombre propio,
- Se rigen las leyes del lugar de su constitución,
- Avanzan en el mercado con forme a la oferta y demanda.

1.4.3 Según el objeto o actividad que desarrollan

a) Industriales

Son las que por medio de un proceso de industrialización y apoyadas de materias primas realizan su transformación convirtiéndolas en productos útiles y posteriormente son comercializados.

b) Comerciales

Son las que adquieren productos terminados, los ponen a la vista del público o bien lo distribuyen a algún otro distribuidor con el fin de que el producto llegue al consumidor final.

c) Servicios

Son aquellas que proveen de aquellos productos intangibles que otras requieren y que les es útil; ejemplos de estos servicios sería: los que presta una firma de auditores, una firma de consultores o abogados.

d) Financieras

Son aquel tipo de empresas que bajo una regulación específica funcionan con el fin de proveer de capital a aquellas que cumpliendo los requisitos son sujetas de crédito, prestando servicios de banca, inversión, seguros, entre otros.

1.5. La Empresa y sus características

Las empresas que se dedican a la importación, formulación y distribución de productos agroquímicos, sus principales productos son Herbicidas, Fungicidas, Insecticidas y Sustancias Afines su mercado se encuentra en el sector agrícola apoyándose de distribuidores en los distintos departamentos, municipios y aldeas, el territorio en mención para Guatemala abarca un territorio entre los “límites fronterizos con México, Belice, Honduras y El Salvador... Cuenta con una superficie de 108.889 kilómetros cuadrados” (22:24)

Sus principales proveedores se encuentran ubicados en Alemania, China, Corea, Rusia, cuando se trata de materias primas y algunos productos locales cuando se refiere a material de empaque y si es materiales publicitarios como lapiceros u otros similares, por la cercanía y los precios se acude a empresas Mexicanas.

1.6 Productos agroquímicos

“Cualquier sustancia o mezcla de sustancias naturales o sintéticas destinadas a prevenir, eliminar o reducir ciertas adversidades (plaga, enfermedad o maleza) que interfieren en la producción, elaboración, almacenamiento, transporte o comercialización de productos agropecuarios, alimentos humanos y animales, madera y productos de madera. Este término incluye a las sustancias que regulan el crecimiento de los cultivos, defolian, desecan, reducen la densidad de la fruta o evitan su caída prematura, y a aquellas que se usan antes o después de la cosecha para proteger al producto o al subproducto cosechado del deterioro durante su almacenamiento o transporte. Sinónimos: pesticida, fitosanitario, fitoterápico, fitofármaco, producto de sanidad” (24:11)

1.6.1 Mercado

Guatemala resulta un mercado atractivo debido a que mayormente sus fuentes de producción son agrícolas con una extensión territorial de 108,889 kilómetros cuadrados y, “Económicamente el sector agrícola representa las dos terceras partes de la exportación del país, las cuales superan los dos millardos de dólares y ocupa la mitad de la fuerza laboral, estimándose que llega a los dos millones de trabajadores solo en el campo. Estas personas se dedican, en su mayoría, al cultivo de café, caña de azúcar, maíz, frijol y banano, considerados los productos agrícolas más importantes del país; aunque la misma fertilidad del suelo, permite que el trabajo agrícola se expanda hacia otros productos” (8:77).

1.6.2 Aplicación de productos agroquímicos

La aplicación de los productos agrícolas se realiza con los fungicidas y foliares para el desarrollo de las plantas directamente en las hojas y tronco de las mismas, así también los insecticidas que persiguen la eliminación de una plaga y los herbicidas que no se aplican a la planta que se desea cuidar si no a la hierba que se desea eliminar.

En el caso de los productos líquidos se puede realizar por medio de aspersión utilizando herramientas como las bombas de mochila u otra que el mercado ofrece; en el caso de los polvos o granulados son de aplicación directa al tronco de la planta o bien como el formulador lo recomiende.

1.6.3 Ventajas que representa en el mercado Guatemalteco

- a. La ubicación geográfica que hace de las tierras guatemaltecas propicias para la producción de gran variedad de productos agrícolas,
- b. Una creciente demanda de productos agroquímicos relacionados con el deseo de las empresas de ser siempre competitivas,

- c. Marcos legales adecuados que propician un ambiente atractivo para las inversiones en este tipo de negocios, por ejemplo la Ley de Registro de Productos Agroquímicos, Decreto 5-2010 y su reglamento Acuerdo Gubernativo 343-2010: “Tienen como objeto establecer los procedimientos administrativos y normas técnicas para el registro de ingredientes activos grado técnico y productos agroquímicos formulados, destinados para la protección de cultivos contra plagas”. (7:1) y, opción a optar a trabajar bajo el amparo de la Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila, en el caso que exporte.

1.6.4 Derechos y Obligaciones

Una empresa que se dedica a la importación, formulación y distribución de productos agroquímicos en sus operaciones diarias puede adquirir distintos derechos, por ejemplo luego de la obtención de los permisos legales, tiene el derecho de la importación y distribución de una determinada molécula (ingrediente activo), así también el poder registrar marcas (de productos nuevos que desarrolle), el derecho de reclamar a sus clientes el pago de productos entregados, de participar en las cámaras y gremios como socio, participación activa en el mercado apegada al marco legal de libre competencia y todos los derechos que las leyes locales le confieren a la persona jurídica.

Con respecto a las obligaciones también derivadas de sus transacciones en el mercado, le es de aplicabilidad las distintas normas legales, que se pueden mencionar las siguientes: la respuesta ante el fisco por sus obligaciones tributarias, ante el seguro social y ante la sociedad por “Responsabilidad Social Empresarial” debido al tipo de producto que distribuye, ante los demás organismos del estado que regulan las importaciones y distribución de productos agroquímicos.

1.7 Finalidad y objetivos

Una empresa que importa, formula y distribuye productos agroquímicos tiene como principal finalidad el apoyar la economía local proporcionando al mercado productos que contribuyan al desarrollo de sus clientes.

Se puede mencionar como objetivos principales los siguientes:

- a. Proveer productos de calidad que le permitan ocupar un puesto de preferencia con sus clientes.
- b. Ser una empresa líder en el mercado, con precios competitivos, entrega inmediata y productos funcionales para el consumidor final.
- c. Poseer la solvencia adecuada para dar respuesta a sus proveedores, acreedores, empleados y al estado en sus obligaciones fiscales.

1.8. Elementos

Las empresas para su adecuado funcionamiento necesitan de un conjunto de elementos interrelacionados, entre los que se pueden mencionar el elemento humano, material y financiero.

1.8.1 Elemento humano

- a) El elemento humano dentro de los procesos de una empresa es considerado la columna vertebral, por lo que se debe crear los adecuados perfiles para las actividades según el área, planear su constante formación, considerando que el rendimiento se verá reflejado no por la cantidad de personal sino por la capacidad y calidad con la que se realicen las tareas, del cual se puede dividir en por lo menos tres grupos, como lo son los trabajadores, el empresario y los accionistas.

- b) Trabajadores: personas que ofrecen sus conocimientos a la empresa a cambio de un salario acordado por medio de un contrato.
- c) El empresario (directivos o administradores): persona o conjunto de personas que asumen la responsabilidad y dirección del proceso productivo y por consiguiente la gestión de la empresa, es decir, el responsable de su buen funcionamiento.
- d) Los propietarios o capitalistas: son los que aportan recursos, capital, a una empresa. Puede que estos últimos busquen el control de las actividades de la entidad o bien, solamente esperen resultados de su inversión.

1.8.2 Elemento material

Se refiere a las cosas que se utilizan para procesar, transformar, o que se procesan o transforman en el proceso productivo de un bien o servicio, ya sea la infraestructura, materias primas, equipos, maquinaria u otros.

1.8.3 Elemento financiero

Básicamente esto se refiere al capital que poseen las empresas para la producción de bienes o servicios; el capital está integrado por todos los bienes materiales que forman el patrimonio de la empresa y también por el capital monetario.

Como capital financiero se puede mencionar todos aquellos recursos o medios líquidos con que dispone la empresa para abordar todas las inversiones necesarias para su normal funcionamiento.

1.9 Aspectos legales a observarse

Las operaciones desde la fundación de las empresas se encuentran reguladas por las distintas leyes de país, basándose inicialmente en la Constitución Política

de la República de Guatemala considerando el principio de supremacía de la Constitución, luego las de carácter general y las específicas para una empresa.

1.9.1 Constitución Política de la República de Guatemala

Como toda institución para trabajar se necesita certeza jurídica y la Constitución en su artículo 39 dice “Se garantiza la propiedad privada como un derecho inherente a la persona humana. Toda persona puede disponer libremente de sus bienes de acuerdo con la ley” así también indica “El Estado garantiza el ejercicio de este derecho y deberá crear las condiciones que faciliten al propietario el uso y disfrute de sus bienes, de manera que se alcance el progreso individual y el desarrollo nacional en beneficio de todos los guatemaltecos” (1:9)

Aunque en su artículo 40 presenta limitaciones por ejemplo cuando se trate de casos concretos por razones de utilidad colectiva, beneficio social o interés público, todo debe ser bajo el debido proceso.

1.9.2 Código de Comercio Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala

Artículo 2. Comerciantes. Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente:

1. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.
2. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.
3. La Banca, seguros y fianzas.
4. Las auxiliares de las anteriores.

Agregando en su artículo 10 los tipos de sociedad legalmente reconocidas:

“Sociedades mercantiles. Son sociedades organizadas bajo forma mercantil, exclusivamente las siguientes:

1. La sociedad colectiva.
2. La sociedad en comandita simple.
3. La sociedad de responsabilidad limitada.
4. La sociedad anónima.
5. La sociedad en comandita por acciones”

1.9.3 Ley de Propiedad Industrial, Decreto Número 57-2000 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas

La Ley en sus primeros artículos indica quienes se puede acoger a ella y que son todas aquellas personas individuales, jurídicas o cualquiera que sea su nacionalidad, domicilio o actividad, puede adquirir y gozar de los derechos que otorga.

1.9.4 Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012 de la República de Guatemala y sus reformas

Este decreto en su Libro I establece la normativa con respecto al Impuesto sobre la Renta y modifica otras, creando nuevas tasas impositivas y regímenes, indicándonos que las categorías de rentas son según su procedencia entre ella:

1. Las rentas de las actividades lucrativas.
2. Las rentas del trabajo.
3. Las rentas del capital y las ganancias de capital.

Sin perjuicio de las disposiciones generales, las regulaciones correspondientes a cada categoría de renta se establecen y el impuesto se liquida en forma separada, conforme a cada uno de los títulos de este libro.

Las rentas obtenidas por los contribuyentes no residentes se gravan conforme a las categorías señaladas en este artículo y las disposiciones contenidas en el título V de este libro.

Así también delimitando su ámbito de aplicación rentas obtenidas en todo el territorio nacional, definido éste conforme a lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala.

1.9.5 Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto Número 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas

La Ley del Impuesto de Solidaridad entró en vigencia el 1º de enero de 2009, y en su artículo 1. Indica: "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 sociedades 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 cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos" (16:1)

En su artículo 2 establece las definiciones, en el 3 identifica al hecho generador "...de este impuesto la realización de actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional por las personas, entes o patrimonios a que se refiere el artículo 1 de esta Ley".

En el artículo 7, indica la base imponible, la cual resulta importante por lo que indica de que "la base imponible de este impuesto la constituye la que sea mayor entre:

- a) La cuarta parte del monto del activo neto; o,
- b) La cuarta parte de los ingresos brutos.

En el caso de los contribuyentes cuyo activo neto sea más de cuatro (4) veces sus ingresos brutos, aplicarán la base imponible establecida en la literal b) del párrafo anterior.

El tipo impositivo es del 1% y según su artículo 11 con el Impuesto Sobre la Renta pueden acreditarse entre sí el contribuyente puede elegir cual será el impuesto que acrediten al otro.

1.9.6 Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas

Este Decreto establece la obligación de inscripción ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), considerando los hechos generadores:

- 1) La venta o permuta de bienes muebles o de derechos reales constituidos sobre ellos.
- 2) La prestación de servicios en el territorio nacional.
- 3) Las importaciones.
- 4) El arrendamiento de bienes muebles e inmuebles.
- 5) Las adjudicaciones de bienes muebles e inmuebles en pago, salvo las que se efectúen con ocasión de la partición de la masa hereditaria o la finalización del proindiviso.
- 6) Los retiros de bienes muebles efectuados por un contribuyente o por el propietario, socios, directores o empleados de la respectiva

empresa para su uso o consumo personal o de su familia, ya sean de su propia producción o comprados para la reventa, o la autoprestación de servicios, cualquiera que sea la naturaleza jurídica de la empresa.

- 7) La destrucción, pérdida o cualquier hecho que implique faltante de inventario, salvo cuando se trate de bienes perecederos, casos fortuitos, de fuerza mayor o delitos contra el patrimonio. Cuando se trate de casos fortuitos o de fuerza mayor, debe hacerse constar lo ocurrido en acta notarial. Si se trata de casos de delitos contra el patrimonio, se deberá comprobar mediante certificación de la denuncia presentada ante las autoridades policiales y que hayan sido ratificadas en el juzgado correspondiente. En cualquier caso, deberán registrarse estos hechos en la contabilidad fidedigna en forma cronológica.
- 8) La venta o permuta de bienes inmuebles.
- 9) La donación entre vivos de bienes muebles e inmuebles.
- 10) La aportación de bienes inmuebles a sociedades, al tenor de lo establecido en el numeral 3 literal d) del artículo 7 de esta ley.

En los casos señalados en los numerales 5, 6 y 9 anteriores, para los efectos del impuesto, la base imponible en ningún caso será inferior al precio de adquisición o al costo de fabricación de los bienes.

En su artículo 10 establece la tarifa única: Los contribuyentes afectos a las disposiciones de esta ley pagarán el impuesto con una tarifa del doce por ciento (12%) sobre la base imponible. La tarifa del impuesto en todos los casos deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios.

1.9.7. Impuesto Único sobre Inmuebles Decreto Número 15-98 de la República de Guatemala y sus reformas

En su artículo 2 la Ley indica que recae sobre los bienes inmuebles rústicos o rurales y urbanos, integrando los mismos el terreno, las estructuras, construcciones, instalaciones adheridas al inmueble y sus mejoras; así como los cultivos permanentes. Para los efectos de la determinación del impuesto, no integrará la base imponible el valor de los bienes siguientes:

La maquinaria y equipo,

En las propiedades rústicas o rurales, las viviendas, escuelas, puestos de salud, dispensarios u otros centros de beneficio social para los trabajadores de dichas propiedades,

Para los efectos de este impuesto, se consideran cultivos permanentes los que tengan un término de producción superior a tres (3) años,

También en su artículo 21 menciona los requerimientos de pago, La Dirección o las municipalidades, según sea el caso, emitirán los requerimientos de pago del impuesto, los que podrán fraccionarse en cuatro (4) cuotas trimestrales iguales, que el contribuyente pagará en las cajas receptoras del Ministerio, Administraciones Departamentales de Rentas Internas, Receptorías Fiscales, Tesorerías Municipales, Banco de Guatemala o en los Bancos del Sistema.

1.9.8. Ministerio de Economía (MINECO)

El Ministerio de Economía, por medio de Comisión Guatemalteca de Normas (COGUANOR), ha publicado distintas normas técnicas con el objeto de regular el adecuado uso, transporte, embase, empaque, almacenaje y etiquetado de los productos agroquímicos, abonos y sustancias afines que se utilicen o distribuyan en Guatemala, de estas normas, se mencionan las siguientes:

a) COGUANOR NGO 44 063. Etiquetado para los productos de uso doméstico e industrial.

Tiene como objeto establecer los requisitos mínimos que debe cumplir el etiquetado de los plaguicidas para uso doméstico e industrial, producidos en el país o de origen extranjero. Esta norma se aplica a los plaguicidas para uso doméstico e industrial, en sus diferentes formulaciones y presentaciones: aerosoles, líquidos, cebos, suspensiones coloidales, entre otros; así como, fumigantes de baja concentración.

Se puede mencionar también que En 1985 fue publicada en Guatemala la norma COGUANOR NGO34039, sobre Etiquetado de Productos Alimenticios para el consumo humano. Esta norma tiene por objeto establecer los requisitos mínimos que deben cumplir las etiquetas de los productos alimenticios envasados para consumo humano, producidos en el país o de origen extranjero.

La norma contiene tres capítulos principales en los que se describen detalladamente los requisitos que deben llenar las etiquetas. Estos capítulos están relacionados con:

1. Las Condiciones Generales de las Etiquetas.
2. Las Características de la Información de la Etiqueta.
3. Información Adicional.

La intención de su publicación ha sido que sirva de guía en el buen uso del contenido de los embaces, una comprensión adecuada de los efectos que puede producir su uso o consumo y la protección de la salud de quienes manipulan los productos.

b) COGUANOR NGO 44 01:97 Plaguicidas, definición y clasificación.

Tiene por objeto establecer las definiciones y clasificación de los productos químicos o biológicos usados como plaguicidas, producidos en el país o en el extranjero, considera los términos usados para plaguicidas a nivel agrícola.

c) COGUANOR NGO 44 002. Plaguicidas, toma, preparación y tamaño de la muestra

La misma trata de los procedimientos a seguir para la toma, preparación y tamaño de las muestras de plaguicidas de uso agrícola.

d) COGUANOR NGO 44 031. Plaguicidas, insecticidas orgánicos fosforados, paratión técnico.

Esta norma tiene por objeto establecer las características que debe presentar Paratión técnico producido en el país o de origen importado, usado como materia prima en la fabricación de insecticidas.

e) COGUANOR NGO 44 044 Plaguicidas, almacenamiento y transporte.

Dicha norma da los lineamientos y establece las condiciones y precauciones que se deben observar para el almacenamiento y transporte de los plaguicidas formulados y materiales técnicos.

1.10 Almacenamiento

Los lugares destinados para servir de bodegas en el almacenamiento de plaguicidas deberán reunir las siguientes condiciones:

- a) Tener una extensión techada suficientemente amplia para proteger de la intemperie el producto almacenado;
- b) Estar debidamente cerrados para prevenir robos, la entrada de personal no autorizado, especialmente niños y la entrada de animales. Las puertas de entrada deben ser debidamente identificadas con señales bien destacadas y resistentes a la acción del agua, en las cuales debe advertirse de la peligrosidad del lugar;
- c) Estar situadas a una distancia alejada de casas de habitación, escuelas, establos, ventas o lugares de almacenamiento de medicamentos, bebidas o alimentos para el consumo humano o animal;
- d) Estar situadas fuera de áreas propensas a inundaciones o donde funcionen motores u otras fuentes de calor. En áreas de riesgo no se deben almacenar plaguicidas ni siquiera transitoriamente... Las vías de acceso, deben estar claramente identificadas". (5:3)

CAPÍTULO II

CUENTAS POR COBRAR

2.1 Definición de cuentas por cobrar

“Representa las deudas que la clientela tiene contraída con la empresa, por concepto de ventas o prestación de servicios”. (19:27)

Se puede mencionar también que las cuentas por cobrar son aquellos derechos exigibles a favor de la compañía y que esencialmente surgen del intercambio de un artículo, la prestación de un servicio, prestamos en efectivo o similares que con la debida documentación se haga constar la adquisición de derechos y obligaciones de las partes involucradas.

2.2 Origen de las cuentas por cobrar

En la actualidad las empresas con la intención de penetrar en los mercados y ofrecer ventajas favorables a sus clientes con respecto a lo que ofrece la competencia, han optado por realizar varias estrategias, entre ellas, el otorgamiento de crédito el cual puede ser por transacciones habituales o bien por transacciones ocasionales, por lo que atendiendo a su origen, se realiza la siguiente clasificación:

- a. **A cargo de clientes:** Se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que son del giro habitual.
- b. **Por otros deudores:** Incluyen las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia.

2.3 Clasificación detallada según su origen

Las cuentas por cobrar se pueden clasificar según su origen y puede existir diversidad de clasificaciones u orígenes, sin embargo, se puede mencionar los siguientes:

a) **Clientes o cuentas por cobrar:** Registra el movimiento del derecho a percibir de un tercero.

- Cargos: los derechos a percibir de un tercero por las ventas de mercaderías u otros bienes económicos a precio de venta.
- Abonos: percepción del efectivo, cheques o por documentación del crédito simple.
- Saldo: existencia de derechos a percibir de un tercero.

b) **Documentos por cobrar:**

Registra el movimiento de los derechos documentados a percibir de un tercero.

- Cargos: los derechos a percibir documentados en Letras de Cambio.
- Abonos: percepción del cobro.
- Saldo: existencia de derechos a percibir documentados.

c) **Deudores:** Puede considerarse cuando se necesite una tercera clasificación para personal a quien por alguna razón le haya faltado efectivo en caja, en inventarios u otro, pero que no haya sido previamente solicitado a la administración.

d) **Funcionarios y empleados:** Se considera esta clasificación cuando por políticas administrativas, la entidad provea prestamos, anticipos o

le proporcione alguna herramienta que posteriormente le será descontado al personal.

e) IVA acreditable (Impuesto al Valor agregado acreditable), se utiliza como cuenta transitoria que según la regulación vigente, cada cierto período se regulariza, según la declaración del impuesto realizada, pero que por su carácter de adquisición de un derecho al realizar las distintas compras, se debe considerar su registro.

f) **Anticipo de impuestos:** la empresa considerará el uso de dicha cuenta, cuando los abonos a cuenta sean por un periodo inferior al periodo de liquidación.

2.4. Importancia de las cuentas por cobrar

La importancia de las cuentas por cobrar radica en ser una de las arterias fundamentales de las transacciones de las empresas, considerando que se alcanza un mayor mercado al proveer facilidades de pago por sus productos y servicios.

Las cuentas por cobrar representan una de las partidas del activo más importantes en la empresa, debido a que representan por lo norma porcentajes de importancia relativa en los activos corrientes, el auditor debe considerarla como un rubro al que debe monitorear, por ser fuente de liquidez siempre considerando evaluar sus políticas y verificando la administración de su cartera y el adecuado resguardo de los documentos.

2.5 Administración de las cuentas por cobrar

La adecuada administración dependerá de algunas variables que se pueden mencionar:

- a) Una adecuada segregación de funciones del personal que opera los registros.
- b) Establecer una política de créditos que contenga como mínimo límites de crédito, otorgamiento de descuentos, límites en tiempo de crédito y asignación de funcionarios autorizados para otorgarlos, autorización especial para la cancelación de cuentas incobrables, envíos de estados de cuenta y solicitud de confirmación de saldos.
- c) Verificación de los registros auxiliares con el mayor.
- d) Elaboración de balances por antigüedad y estudios periódicos de la recuperación de saldos vencidos.
- e) Arqueos regulares de facturas, documentos y contraseñas de clientes.
- f) Investigación periódica de saldos morosos.

2.5.1 Objetivos de la administración de las cuentas por cobrar

Es estimular las ventas y ganar clientes. Considerando como un medio para vender productos y superar a la competencia mediante el ofrecimiento de facilidades de crédito como parte de los servicios de la empresa para favorecer a sus clientes, agregando que la satisfacción del cliente también se medirá con respecto a las facilidades que se le brinden.

Está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. Cuando no existe competencia, generalmente la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa, también utilizada como herramienta de mercadotecnia promoviendo las ventas y la generación de utilidades contribuyendo así a mejorar su posición en el mercado.

2.6. Tratamiento contable de las cuentas por cobrar conforme a Normas Internacionales

De acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera Para Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF para PYMES), la sección 23 trata con respecto al tratamiento que se le debe dar contablemente a los ingresos, tal y como lo indica: "...Se aplicará al contabilizar ingresos de actividades ordinarias procedentes de las siguientes transacciones y sucesos:

- (a) La venta de bienes (si los produce o no la entidad para su venta o los adquiere para su reventa).
- (b) La prestación de servicios.
- (c) Los contratos de construcción en los que la entidad es el contratista.
- (d) El uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que produzcan intereses, regalías o dividendos.

23.2 Los ingresos de actividades ordinarias u otros ingresos que surgen de algunas transacciones y sucesos se tratan en otras secciones de esta NIIF:

- (a) Acuerdos de arrendamiento (Sección 20 Arrendamientos).
- (b) Dividendos y otros ingresos que surgen de inversiones contabilizadas por el método de la participación (Sección 14 Inversiones en Asociadas y la Sección 15 Inversiones en Negocios Conjuntos).
- (c) Cambios en el valor razonable de activos financieros y pasivos financieros, o su disposición (Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos y la Sección 12 Otros Temas relacionados con los Instrumentos Financieros).
- (d) Cambios en el valor razonable de propiedades de inversión (Sección 16 Propiedades de Inversión).

(e) Reconocimiento inicial y cambios en el valor razonable de los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola (Sección 34 Actividades Especiales)”.

De ello se pueden realizar los siguientes cuestionamientos:

2.6.1 Qué son los ingresos

“Entrada bruta de beneficios económicos durante el periodo de las actividades ordinarias de una entidad.

Medición del “bruto” (distinto de las ganancias)

‘Beneficios económicos’ quiere decir efectivo u otros activos

Resulta en incremento del patrimonio (Por ej., los valores no son ingresos)

‘Actividades ordinarias’ (no de las ganancias)”

2.6.2 Cómo medir los ingresos

Una entidad medirá los ingresos de actividades ordinarias al valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir. El valor razonable de la contraprestación, recibida o por recibir, tiene en cuenta el importe de cualesquiera descuentos comerciales, descuentos por pronto pago y rebajas por volumen de ventas que sean practicados por la entidad.

2.6.3 Cuándo reconocer los ingresos

Aunque toda actividad económica se ve encaminada hacia la generación de bienes y servicios, resulta un poco difuso, considerar en que momento reconocer los ingresos, sin embargo, las Normas Internacionales de Información Financiera, tratan el tema y lo resumen que los mismos se deben reconocer al trasladar los riesgos, es decir, hasta que el cliente es responsable del resguardo y uso del bien transferido, tal y como lo indican las NIIF para PYMES en el párrafo 23.7

“Una entidad reconocerá ingresos de actividades ordinarias cuando los bienes se vendan o los servicios se intercambien por bienes o servicios de naturaleza diferente en una transacción de carácter comercial. En ese caso, la entidad medirá la transacción:

(a) al valor razonable de los bienes o servicios recibidos, ajustado por el importe de cualquier efectivo o equivalentes al efectivo transferidos; o

(b) si el importe según (a), no se puede medir con fiabilidad, entonces por el valor razonable de los bienes o servicios entregados, ajustado por el importe de cualquier efectivo o equivalentes al efectivo transferidos; o

(c) si no se puede medir con fiabilidad el valor razonable ni de los activos recibidos ni de los activos entregados, entonces por el valor de los activos entregados, ajustado por el importe de cualquier efectivo equivalentes al efectivo transferidos. (21:142)

2.6.4 Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9, Instrumentos financieros)

“Instrumento financiero: Activos Financieros mantenidos para cobrar los flujos contractuales y las cláusulas contractuales dan lugar, en fechas determinadas, a flujos que están solamente basados en principal e intereses sobre el principal pendiente

Valoración inicial: Valor razonable, incluyendo costes de transacción

Valoración posterior: Coste amortizado, devengo de intereses por el método del tipo de interés efectivo. Las diferencias de cambio se reconocen en resultados Las pérdidas y reversiones del deterioro se reconocen en resultados” (2:1)

2.7 Rotación de Cuentas por Cobrar

Se refiere a las veces que en el año las cuentas por cobrar se recuperan en su totalidad y el auditor en una sencilla prueba puede observar si se cumple con lo especificado en la política de créditos, por ejemplo: una empresa que da tres meses de crédito o dicho de otra forma, noventa días crédito, recuperará su cuenta por cobrar cuatro veces en el año; fórmula para su determinación:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas Netas (Créditos)}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

2.8 Período de Cobranza Promedio

El período de cobranza promedio, o duración media de las cuentas por cobrar, resulta útil para evaluar el crédito y las políticas de cobro. Esta razón llamada también “duración media de las cuentas por cobrar” analiza el resultado de una eficiente aplicación del proceso administrativo en la concesión crediticia y una eficaz recuperación de las cuentas por cobrar, señala el plazo en días de la recaudación del crédito otorgado, o sea el período durante el cual la empresa dejará de percibir ingresos. Mide la eficacia del crédito a clientes en días, la fórmula es la siguiente:

$$\text{Período medio de Cobranza} = \frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}}$$

2.9 Reportes de análisis de Cartera de clientes

Las cuentas por cobrar requieren de distinta reportaría para que los funcionarios tomen decisiones derivado de los resultados de los mismos.

2.9.1 Antigüedad de saldos

Es la integración o reporte auxiliar que sirve para la clasificación de las deudas o saldos por cliente, clasificados generalmente por rangos de fechas que van de 0 a 30 días, 31 a 60 días, 61 a 90 días, 91 a 120 días y 121 o más días. Esta herramienta nos permite identificar aquellas cuentas que han caído en morosidad y para considerar cuales seguirán siendo tratadas con los procedimientos administrativos tradicionales y cuales con abogados o departamento jurídico.

2.9.2 Reporte de recuperación de saldos

El reporte de recuperación de saldos es usado cuando la entidad reconoce un porcentaje de comisión a sus ejecutivos de ventas y paga por recuperación, así también para detectar que todo haya sido operado de forma adecuada y crear el historial del cumplimiento del cliente cuando se tiene promociones o beneficios por lealtad.

2.9.3 Proyección de cobro

Los flujos de entradas de efectivo se derivan de transacciones como las ventas de contado, los cobros de cuentas y los documentos por cobrar, los intereses recibidos sobre las inversiones, las ventas de activos de capital y de las fuentes diversas de ingresos. Las ventas de contado producen efectivo inmediato; por lo tanto, no hay ningún retardo entre el momento de la venta y la realización del ingreso de efectivo.

En el caso de las ventas al crédito, el lapso que transcurre entre el punto de la venta y la realización del efectivo, causará un problema. El enfoque fundamental para dicho problema se basa en la experiencia de la cobranza. El período promedio entre la fecha de la venta y la fecha del correspondiente cobro de efectivo. El gerente responsable del crédito y las cobranzas debe, por ejemplo,

determinar regularmente la eficiencia en los cobros. Los datos como los porcentajes de las ventas a crédito cobradas a treinta días, sesenta días, noventa días o más días, son útiles en la planificación de los flujos de entradas de efectivo provenientes de las cuentas por cobrar. Estos ingresos de efectivo planificados deben reducirse o ajustarse debido al probable efecto de las cuentas incobrables. (6:125)

2.9.4 Cuentas incobrables

La incobrabilidad de las cuentas es el riesgo que se acepta a la hora de otorgar un crédito, las cuales pasan a ser parte de los costos de operación al incurrir en ellas.

2.9.5 Alarmas de un cliente que se puede convertir en incobrable

- a. Cheques rechazados recurrentes,
- b. Emite muchos cheques post fechados,
- c. No paga en los días acordados,
- d. Se traslada de dirección sin dar aviso.

Para ello la Ley de Actualización Tributaria en su Libro I, Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, permite una estimación de hasta por un 3%, lo que indica que puede ser menor, pero no mayor a dicho porcentaje para ser considerado un gasto no deducible.

En el caso que la empresa desee una provisión mayor, lo puede realizar, sin embargo la diferencia a lo permitido por la ley, debe registrarse como una cuenta incobrable.

2.9.6 Alarmas de riesgos de fraude interno en las cuentas por cobrar

Las entidades durante la evolución de los negocios, han tenido que ir cambiando sus métodos de control, de los que van desde arqueo de documentos por cobrar (contraseñas, facturas, pagarés, entre otros), hasta tener que visitar al cliente y confirmar de forma externa que lo que sus empleados le dicen, es lo correcto.

Dentro de las principales alarmas de fraudes internos, se puede mencionar:

- a. Clientes de áreas rurales o lejanas que empiezan a añejárseles sus saldos.
- b. Clientes que normalmente son de contado, extienden más sus días crédito.
- c. Pocas respuestas de los funcionarios que observan la cartera al cuestionárseles el por qué exceden límites de créditos en tiempos y montos.
- d. Confirmaciones sin respuesta, sucede al no encontrarse al cliente, al no querer responder o bien, cuando desde un inicio la documentación no fue real.
- e. Cuando no existe segregación de funciones entre la persona que vende, cobra y realiza los despachos.
- f. Cuando las quejas de los clientes son frecuentes y entre ellas que no se extienden recibos o bien que no se les entregan sus facturas en original.

CAPÍTULO III

LA AUDITORÍA INTERNA DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA IMPORTADORA, FORMULADORA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS AGROQUÍMICOS

3.1 Concepto de auditoría

Existe diversidad de conceptos de auditoría las cuales dependerán del punto de vista del profesional que lo exponga, el área de la que se trate o el enfoque que se le pretenda dar, por lo que en este trabajo se puede citar el siguiente concepto; “Auditoría es la revisión independiente que realiza un auditor profesional, aplicando técnicas, métodos y procedimientos especializados, a fin de evaluar el cumplimiento de las funciones, actividades, tareas y procedimientos de una entidad administrativa, así como dictaminar sobre el resultado de dicha evaluación.”(27:34)

3.2 Definición de auditoría

“La auditoría consiste en un examen sistemático de los libros, documentos y demás registros contables de una entidad, con el objeto de obtener elementos de juicio y evidencia comprobatoria suficiente y competente para fundamentar de una manera objetiva y profesional la opinión que el Contador Público y Auditor, emite sobre los estados financieros preparados por la empresa, a una fecha determinada y el resultado de las operaciones por un periodo terminado en esa fecha”. (25:16)

3.3 El Contador Público y Auditor

Generalmente cuando se lee la normativa internacional, trata sobre el “Contador” a quien le da la figura del experto de la contabilidad y las Normas Internacionales de Auditoría al referirse al auditor dicen: “El término “auditor” es utilizado para referirse a la persona o personas que conducen la auditoría,

generalmente el socio u otro miembro del equipo de trabajo, o en su caso, la firma” (20:28)

3.4 Auditoría interna

Una de las definiciones más comunes se encuentra en el Marco Internacional para la Práctica Profesional (NIEPAI por sus siglas en Ingles) la cual dice: “La Auditoria interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinario para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”. (17:29)

También se puede citar la siguiente definición “La auditoría interna, es la comprobación y valuación de los datos contabilizados. Es una función principal en el control interno de los negocios, se lleva a cabo por los empleados de una empresa comercial”. (18:11)

Las definiciones anteriores muestran aspectos importantes del trabajo que en sí debe ser el que realice el auditor interno, considerando que lo considera una actividad independiente, que sirve de fuente de aseguramiento, consulta que ayuda a la organización a cumplir sus objetivos estratégicos, así también que es la comprobación y valuación de datos, lo que compromete al profesional a realizar una actividad con el adecuado cuidado y el seguimiento de las mejores prácticas.

3.4.1 Auditoria del área de cuentas por cobrar

Para definir auditoría de cuentas por cobrar es necesario resaltar la importancia que tiene dicho rubro partiendo que de una adecuada administración dependerá también el movimiento de inventarios.

Desde la óptica de la auditoría interna y mencionando su definición que indica que ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinario para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos..., resulta importante la observación de las políticas implementadas en el área debido a que no solo se trata de un proceso interno, si no, de las ventajas que la entidad ofrece y como busca administrar su cartera y satisfacer a sus clientes.

Derivado de lo anterior la auditoría de las cuentas por cobrar es aquel proceso de revisión que más que realizar recálculos, revisar documentos de soporte, se enfoca también en evaluar el impacto que tiene la adecuada administración de la cartera en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

3.4.2 Características de la auditoría interna

La auditoría interna se caracteriza por los aspectos siguientes:

- a) “Es un órgano asesor al servicio de la Dirección.
- b) Es independiente dentro de la organización.
- c) Depende de la alta dirección, garante de la independencia de criterio.
- d) Es un control de controles.
- e) Contribuye a mejorar la eficacia de la gestión por medio del perfeccionamiento de los procedimientos y sistemas de información y gestión.
- f) Controla los resultados de las decisiones adoptadas.
- g) Analiza áreas concretas de la organización, no auditorías globales.
- h) La auditoría interna pone énfasis en las políticas, los procedimientos, los métodos y el análisis de tareas”. (26:21)

3.4.3. Relación con la auditoría interna en una empresa importadora, formuladora y distribuidora de productos agroquímicos.

La auditoría interna en una empresa importadora, formuladora y distribuidora de productos agroquímicos, resulta de vital importancia, derivado de la complejidad que las operaciones de la misma resultan, añadiéndole las regulaciones especiales emitidas por la Organización Mundial de la Salud, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y todos los demás entes que de alguna manera regulan las actividades de una empresa de este giro.

En la actualidad debido al crecimiento y al mercado en que se mantienen las empresas resulta indispensable una auditoría interna adecuada, que mantenga un monitoreo constante a aquellos riesgos que pueden afectar las actividades tanto en el área financiera como operativa.

3.5. Estándares para la práctica profesional de auditoría Interna

Es el marco de referencia que el profesional de la auditoría interna observa para la realización de sus actividades, enfocado en las mejores prácticas, contribuyendo a la operación de la empresa y apoyando la consecución de sus objetivos.

3.5.1 La importancia

La importancia de la auditoría interna deriva de que se trata de una autoevaluación constante que las entidades realizan a sus distintos procesos, en búsqueda de debilidades o mejoramiento de los procesos.

El monitoreo que la auditoría interna realiza a las actividades operativas de la entidad resulta de gran importancia al obtener información sobre la adecuada ejecución de sus políticas y procedimientos.

3.5.2 Objetivos

Como en toda actividad es necesario conocer el horizonte que se persiguen al realizar un trabajo, los objetivos generales sobre los que se basa la actividad de auditoría son los siguientes:

- a) Confiabilidad e integridad de la información,
- b) Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos,
- c) Salvaguardar los activos,
- d) Uso eficiente y económico de los recursos,
- e) Cumplimiento de objetivos y metas establecidas para las operaciones y programas.

3.5.3 Campo de acción.

El campo de acción de la auditoría interna dependerá de la ubicación jerárquica y la importancia que se le preste dentro de la empresa, considerando que idealmente debe estar ubicada bajo el mando del consejo administrativo, al ser así su campo de acción se extiende a toda la entidad o grupo de empresas.

Su campo de acción además lo debe delimitar en sus estatutos, en el cual se formaliza la posición y función que desempeñara así como la definición del propósito, autoridad y responsabilidad.

3.5.4. Autoridad y responsabilidad.

El propósito, autoridad y responsabilidad del departamento de Auditoría interna debe definirse en un documento formal por escrito, aprobado por la dirección y aceptado por el consejo, especificando el alcance no restringido de su trabajo y declarando que los auditores no tienen autoridad o responsabilidad sobre las actividades que auditan.

El auditor interno evalúa el adecuado o inadecuado cumplimiento con el sistema de control interno, tomando de base los distintos procesos de la entidad, procesos en los cuales no debe tener injerencia alguna tanto en su operación como en las decisiones que se tomen.

3.5.5. La auditoría interna y su relación con otras disciplinas.

En la actualidad la auditoría interna por sus múltiples funciones dentro de las empresas se relaciona con diversidad de disciplinas; a continuación se listan solo algunas de muchas actividades que se evalúan desde el punto de vista interno.

Tabla 1
La auditoría interna y su relación con otras disciplinas

Actividad auditoría interna	Actividad otra disciplina	Disciplina
Evaluación de la adecuada ejecución del proceso contable.	Registro y elaboración de informes financieros.	Contable.
Evaluación del cumplimiento ante normas aplicables según el giro del negocio.	Tramite, documentación y cumplimiento de requisitos que los entes exigen a las entidades para su operación.	Legal.
Análisis sobre la adecuación del presupuesto.	Proyección, estudio y fijación de presupuestos.	Finanzas
Revisión de la adecuación de los procedimientos y políticas dentro de la empresa	Fijación e implementación de procedimientos y políticas que contribuyan al desarrollo de los distintos procesos.	Administración
Evaluación de sobre conveniencia en la adquisición de préstamos, inversiones y adquisición de activos.	Negociación de términos y análisis de las necesidades que justifican las inversiones, adquisiciones o apalancamientos.	Economía.

Fuente: Elaboración propia con información recabada.

3.5.6 Naturaleza del trabajo de la auditoría interna

El trabajo de la auditoría interna surge de la necesidad de un adecuado monitoreo sobre la adecuada ejecución de los procedimientos internos y, si su funcionamiento contribuye al cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad.

Debido a la complejidad de las empresas y su crecimiento, se hace necesario crear al departamento de auditoría interna, que sea quien se encargue de evaluar, analizar y sugerir las mejoras al sistema de control interno.

3.5.7 Evaluación de procesos

La evaluación de los procesos es adecuado para las entidades que velan por la mejora continua debido a que le brindará información de cómo contribuir a la gestión operativa de sus programas de trabajo, siempre con el enfoque de que se evalúan procesos, considerando que no se evalúan puestos jerárquicos o personas.

El auditor interno debe observar algunos aspectos importantes a la hora de la evaluación a los proceso, como lo son:

- a) Componentes de los proceso,
- b) Estructura de los controles de los procesos
- c) Estructura de indicadores del desempeño de los procesos
- d) Matriz de riesgos basada en el cumplimiento transversal de los procesos
- e) Tipos de proceso
- f) Naturaleza de los procesos
- g) Mapa de procesos

Cuando se trata de las cuentas por cobrar, identifica los riesgos, evalúa las oportunidades y se sugieren los cambios, los cuales impactan en las medidas que se tomen con relación a las condiciones para otorgar crédito y en la penetración que se tenga en los mercados, según sea la flexibilidad para otorgamiento del crédito.

3.5.8 Auditoría por ciclos de transacciones

“La auditoría por ciclo de transacciones se basa en verificar y analizar los diferentes procesos que se dan al hacer los registros contables de cada evento económico. La auditoría por ciclo de transacciones evalúa el control interno inherente a las diferentes cuentas que forman los estados financieros y los resultados esperados producto de hacer un cargo y un abono siguiendo la lógica contable.

Mediante una revisión analítica inicial de la información contenida en los estados financieros se pueden identificar por simple comparación la existencia de errores o confirmar la validez de las manifestaciones contables. La revisión analítica es una herramienta que permite conocer la realidad económica de un negocio, se aplica haciendo comparaciones de la información contable de una fecha actual con una fecha anterior, comparando información contable contra el presupuesto o haciendo un análisis porcentual de los resultados a una fecha determinada, entre otras formas de aplicación. La comparación debe incluir la asociación lógica de la relación de cuentas por ciclo de transacciones.

La revisión de auditoría de los estados financieros por ciclo de transacciones requiere que las cuentas contables se agrupen de forma ordenada y siguiendo la lógica contable de la partida doble, se deben asociar las cuentas según su naturaleza para que los resultados puedan confirmar nuestras apreciaciones o bien investigar el porqué de los resultados, en tal sentido, la revisión por ciclo de

transacciones puede seguir el siguiente orden, orden que sugerimos como ilustración:

- Auditoría del ciclo de ingresos: incluye revisar conjuntamente los registros de las cuentas de bancos, ventas, cuentas por cobrar, devoluciones sobre ventas, descuento sobre ventas, estimación para cuentas incobrables, Impuesto al Valor Agregado débito.
- Auditoría del ciclo de compras de inventario: incluye revisar conjuntamente las cuentas de bancos, inventarios, cuentas por pagar a los proveedores, devoluciones, descuentos sobre compras, estimación para inventarios obsoletos, Impuesto al Valor Agregado crédito.
- Auditoría del ciclo de planillas: incluye revisar conjuntamente las cuentas de bancos, sueldos gasto, provisión de prestaciones laborales, pagos del seguro social.
- Auditoría del ciclo de compras de activos fijos: incluye revisar bancos, adquisiciones de activos fijos, cuentas por pagar, depreciación gasto, altas y bajas de activos.
- Auditoría del ciclo de pagos: incluye revisar conjuntamente las cuentas de bancos, gastos, cuentas por pagar, Impuesto al Valor Agregado crédito.

Al efectuar la auditoría de cada uno de los ciclos de transacciones contables, hay que incluir la revisión de los cumplimientos fiscales, laborales y financieros para tener una comprensión completa de las operaciones contables y poder evaluar el riesgo de la existencia de un error que afecte desfavorablemente los resultados.

En cada una de las revisiones de los ciclos de transacciones se debe revisar la aplicación de las políticas de control interno definidas por la administración,

discutir los resultados, confirmar las apreciaciones, validar la documentación de soporte, etc.

La revisión de auditoría por ciclos de transacciones, le permite al revisor conocer en forma rápida la evolución de los negocios de una entidad, identificar áreas de riesgo, confirmar los resultados planificados y atender las debilidades de control que puedan existir”. (29:01)

3.5.9. Definición de la importancia del control interno

En 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) emitió Control interno – Marco integrado, que establece un marco para el control interno y proporciona herramientas de evaluación que las empresas y otras entidades pueden usar para evaluar sus sistemas de control. Dicho marco identifica y describe cinco componentes interrelacionados, necesarios para un control interno eficaz.

Control interno – Marco integrado define al control interno como un proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado para facilitar una seguridad razonable respecto de la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes y normas aplicables

El control interno se reviste de importancia cuando la entidad por medio de sus autoridades crea las condiciones adecuadas para que todo el personal siga la línea filosófica que le es transmitida.

Su importancia radica en ser un sistema hacia lo interno de la empresa donde las distintas áreas se entrelazan con diversidad de actividades que caminan hacia la consecución de los objetivos de la misma, considerando que una adecuada gestión de control interno se encamina a controlar la efectividad de las funciones administrativas, regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa y, otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y liquidez.

3.6. Sistema de control interno COSO I

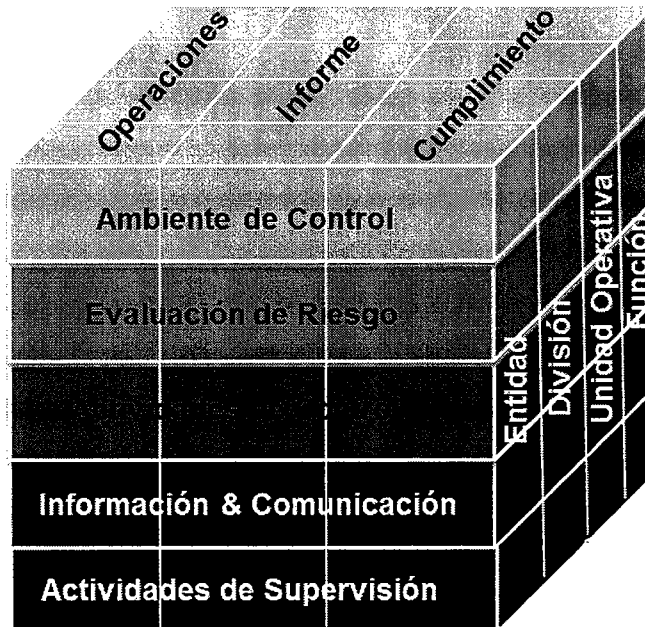
Se trata de una referencia que contiene las principales directrices para la implementación de una adecuada gestión de control interno y crear un sistema de control.

“El 29 de septiembre del 2004 se lanzó el Marco de Control denominado COSO II que según su propio texto no contradice al COSO I, siendo ambos marcos conceptualmente compatibles. Sin embargo, este marco se enfoca a la gestión de los riesgos (más allá de la intención de reducir riesgos que se plantea en COSO I) mediante técnicas como la administración de un portafolio de riesgos.

El Informe COSO I y II

Con el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud.

Figura 1: Componentes cubo COSO I



Fuente: Elaboración propia con información recabada

El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes. Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- a) Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- b) Confiabilidad de la información financiera.
- c) Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- d) Salvaguardia de los recursos.

A través de la implantación de 5 componentes de COSO I que son:

- a) **Ambiente de control:** Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.
- b) **Evaluación de riesgos:** Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.
- c) **Actividades de control:** Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.
- d) **Información y comunicación:** Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
- e) **Supervisión:** Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

Las empresas trazaran objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene. Identificarán y evaluarán los riesgos que pongan en peligro la

consecución de estos objetivos; trazarán actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos; y activarán sistemas de supervisión para evaluar la calidad de este proceso. Todo lo anterior, con el sostén de un ambiente de control eficaz, y retroalimentado con un sistema de información y comunicación efectivo.

3.6.1. COSO II

El Marco de Control denominada COSO II de Septiembre del 2004, establece nuevos conceptos que como se explicó anteriormente no entran en contradicción con los conceptos establecidos en COSO I. El nuevo marco amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos” (6:125)

Figura 2: Componentes cubo COSO II



Fuente: elaboración propia con información recabada

De acuerdo al resumen ejecutivo de gestión de riesgos corporativos, Marco Integrado la gestión de riesgos corporativos permite a la dirección tratar eficazmente la incertidumbre y sus riesgos y oportunidades asociados, mejorando así la capacidad de generar valor.

Se maximiza el valor cuando la dirección establece una estrategia y objetivos para encontrar un equilibrio óptimo entre los objetivos de crecimiento y rentabilidad y los riesgos asociados, además de desplegar recursos eficaz y eficientemente a fin de lograr los objetivos de la entidad. La gestión de riesgos corporativos incluye las siguientes capacidades:

- **Alinear el riesgo aceptado y la estrategia**

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

- **Mejorar las decisiones de respuesta a los riesgos**

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

- **Reducir las sorpresas y pérdidas operativas**

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

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

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

- **Aprovechar las oportunidades**

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

- **Mejorar la dotación de capital**

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

Todo ello a través de la implantación de 8 componentes que son:

Ambiente interno:

- Filosofía de la gestión de riesgos,
- Cultura de riesgos,
- Consejo de Administración,
- Integridad y valores éticos,
- Compromiso de competencia,
- Estructura organizativa,
- Asignación de autoridad y responsabilidad,
- Políticas y prácticas en materia de recursos humanos,

Establecimiento de objetivos:

- Objetivos estratégicos,

- Objetivos relacionados,
- Objetivos seleccionados,
- Riesgo aceptado,
- Tolerancia al riesgo.

Identificación de acontecimientos:

- Acontecimientos,
- Factores de influencia estratégica y de objetivos, metodologías y técnicas,
- Acontecimientos interdependientes,
- Categorías de acontecimientos,
- Riesgos y oportunidades.

Evaluación de riesgos:

- Riesgo inherente y residual,
- Probabilidad e impacto,
- Fuentes de datos de la evaluación,
- Correlación entre acontecimientos.

Respuesta a los riesgos:

- Evaluación de posibles respuestas,
- Selección de respuestas,
- Perspectiva de cartera.

Actividades de control:

- Integración de la respuesta al riesgo,
- Tipos de actividades de control,
- Políticas y procedimientos,
- Controles de sistemas de información,

- Controles específicos de la entidad.

Información y comunicación:

- Información y,
- Comunicación.

Supervisión:

- Actividades permanentes de supervisión,
- Evaluaciones independientes,
- Comunicación de deficiencias.

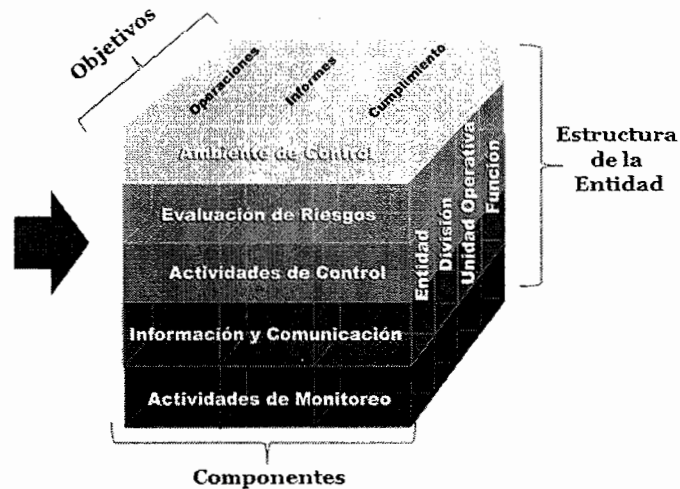
3.6.2. Componentes Coso 2013

“COSO 2013 toma la esencia del COSO 1992 y enfatiza que los cinco componentes de COSO deben estar presentes (diseñados) y funcionando (ser efectivos) conjuntamente de manera integrada. Además se formalizan 17 principios relevantes que ya estaban implícitos en un sistema con control interno efectivo.”

3.6.3. Principios COSO 2013

“Los 17 principios fundamentales de COSO 2013 (asociados a los 5 componentes de control interno)

Figura 3: Cubo COSO 2013



Fuente: Elaboración propia con información recabada

Ambiente de control

1. Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos.
2. El consejo de administración ejerce su responsabilidad de supervisión del control interno.
3. Establecimiento de estructuras, asignación de autoridades y responsabilidades.
4. Demuestra su compromiso de reclutar, capacitar y retener personas competentes.
5. Retiene a personal de confianza y comprometido con las responsabilidades de control interno.

Evaluación de riesgos

6. Se especifican objetivos claros para identificar y evaluar riesgos para el logro de los objetivos.

7. Identificación y análisis de riesgos para determinar cómo se deben mitigar.
8. Considerar la posibilidad del fraude en la evaluación de riesgos.
9. Identificar y evaluar cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.

Actividades de control

10. Selección y desarrollo de actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.
11. La organización selecciona y desarrolla actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.
12. La organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

Información y Comunicación

13. Se genera y utiliza información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. Se comunica internamente los objetivos y las responsabilidades de control interno.
15. Se comunica externamente los asuntos que afectan el funcionamiento de los controles internos.

Actividades de monitoreo

16. Se lleva a cabo evaluaciones sobre la marcha y por separado para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando.
17. Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta administración y el consejo de administración.

3.6.4 Independencia comparada con la dependencia

Atendiendo al nivel al que la auditoría interna reporte así será su grado de independencia.

Tabla 2: Independencia comparada con la dependencia

Reporta a:	Ventaja	Desventaja
Gerente Financiero	Fluidez de información.	Grado jerárquico bajo, ninguna independencia.
Gerencia general	Fluidez de información.	Grado jerárquico medio, poca independencia.
Asamblea o Junta Directiva	Total independencia.	Poca fluidez de información.

Fuente: Elaboración propia con información recabada.

3.6.5 Organización y ubicación de la auditoría interna

Como se menciona en el cuadro anterior la Auditoría interna tendrá una mejor independencia de acuerdo a quien reporte, lo cual involucra una posición adecuada dentro del organigrama de la entidad.

La administración es quien debe mostrar la voluntad para que dicho departamento exista, con un adecuado nivel de independencia y las herramientas adecuada para le ejecución de sus programas de trabajo.

3.6.6 Organización

Atendiendo a la diversidad de necesidades de las entidades, se establece un departamento de Auditoría como medio para monitorear el adecuado cumplimiento del control interno, el seguimiento de las políticas y la medición de sus procesos.

Según la cantidad de operaciones, tamaño de la empresa o grupo así será la estructura del departamento, donde puede existir un comité de auditoría, una dirección de auditoría y es equipo que se considere necesario para la ejecución de las evaluaciones.

3.6.7 Visión

“Ser en la empresa un aliado estratégico que agregue valor mediante servicios de aseguramiento y consultoría de alta calidad”

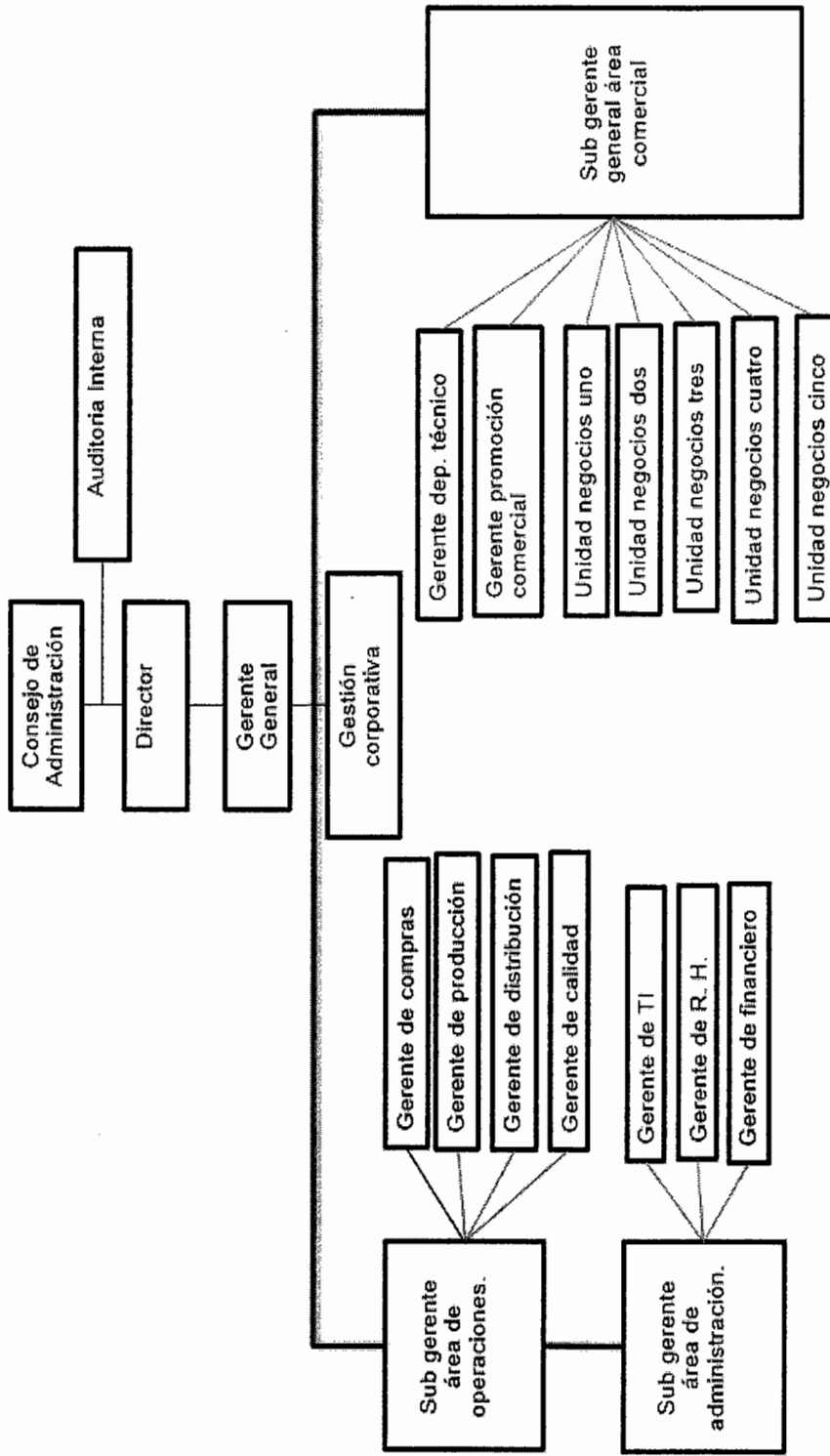
3.6.8 Misión

“Evaluar, verificar y asesorar, en forma objetiva, oportuna e independiente a las operaciones de la empresa, a través de la administración del riesgo, con el fin de salvaguardar los intereses y activos de los accionistas, apoyando el logro de los objetivos del negocio, aplicando los valores establecidos por la organización.”

3.6.9. Organigrama para ubicación de auditoría interna

El siguiente organigrama muestra una adecuada ubicación del departamento de Auditoría Interna, el cual le permitirá actuar con mayor independencia y sus reportes los estaría trasladando a los principales interesados en que se cumplan los objetivos estratégicos de la organización.

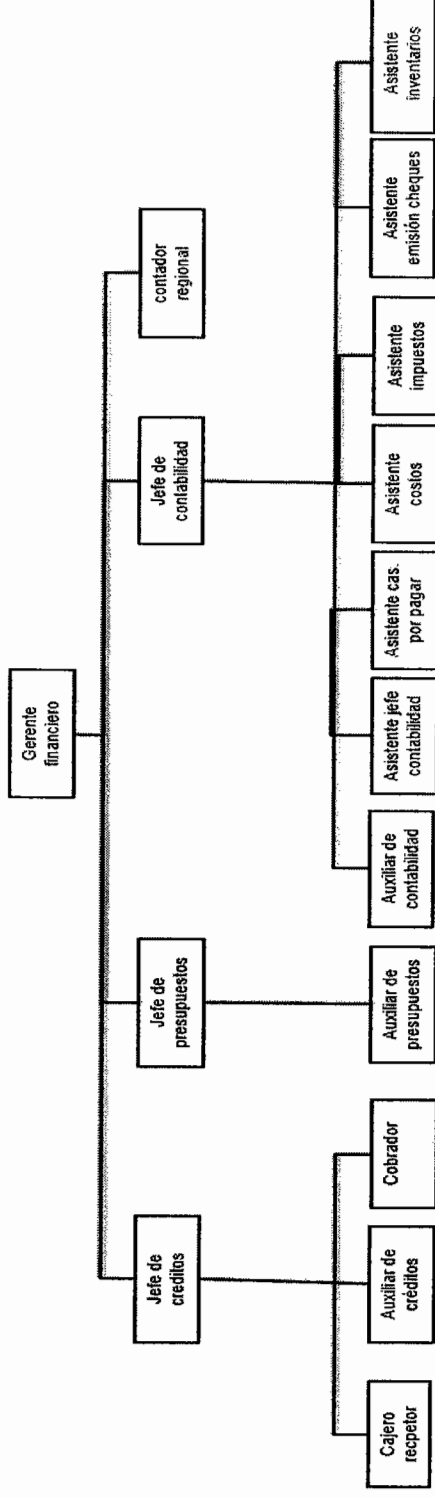
Figura 4: Organigrama de ubicación de Auditoría Interna.



Fuente: Elaboración propia con información recabada.

3.6.10. Organigrama del departamento financiero

Figura 5: Estructura organizacional del departamento financiero



Fuente: Elaboración Propia con información recabada.

3.7 Proceso de auditoría interna

Segun las normas internacionales sobre el ejercicio de la auditoria interna establece en su norma número 2000- Administración de la actividad de Auditoria Interna- "El Auditor Interno debe gestionar efectivamente la actividad de auditoría interna para asegurar que añada valor a la organización."

Dentro de los principales procesos que un departamento de auditoria debe realizar se mencionan los siguientes:

- a) Programa de Auditoría Interna,
- b) Planificación de la Auditoría,

- c) Memo de información de la Auditoría,
- d) Solicitud de requerimiento de Auditoría,
- e) Guías de Auditoría por área a revisar con objetivos.
- f) Matriz de identificación de riesgos,
- g) Respuesta a los riesgos,
- h) Informe de auditoría interna.

3.7.1 Evaluación de la información

Los auditores internos deberán obtener, analizar, interpretar y documentar la información para apoyar los resultados de la auditoría. Se debe obtener la información de todos los asuntos relacionados con los objetivos y alcances del auditor. La información relevante apoya los hallazgos y recomendaciones de auditoría y es consistente con los objetivos de ésta.

3.7.2 Comunicación de los resultados

Coso 2013 establece 17 principios asociados a 5 componentes, entre ellos el de Información y comunicación, el cual se divide en:

- a) generar y utilizar información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- b) Se comunica internamente los objetivos y las responsabilidades de control interno.
- c) Se comunica externamente los asuntos que afectan el funcionamiento de los controles internos.

3.7.3 Seguimiento

Se debe realizar un plan de auditoría a informes anteriores, creando cuadros y matrices de seguimiento, estableciendo responsabilidades y delimitando tiempo para realizarlas.

Es de considerar los siguientes aspectos a evaluar:

- a. Sugerencias de auditoría,
- b. Respuestas de la administración,
- c. Compromisos de la administración,
- d. Evaluación del cumplimiento y si se cumplió evaluar si fue adecuado a las sugerencias, las respuestas y compromisos de la administración,
- e. Emisión y presentación del nuevo informe de seguimiento de auditoría

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA IMPORTADORA, FORMULADORA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS AGROQUÍMICOS (CASO PRÁCTICO).

4.1 Antecedentes de la empresa importadora, formuladora y distribuidora de productos agroquímicos.

A cerca de Agroquímicos el Cerrito, S. A.

Es una empresa guatemalteca en constante crecimiento, operando en todo el territorio nacional.

Desde 1981, se ha caracterizado por su eficiencia, agilidad, adaptación y conocimiento de los requerimientos de los clientes, es uno de los 3 principales competidores en el país. Manteniendo la Responsabilidad Social Empresarial como pilar fundamental de su estrategia para hacer negocios sostenibles.

Los productos de Agroquímicos el Cerrito, S. A.

Formulación y comercialización de productos para el Cuidado de las Plantas (Herbicidas, Fungicidas, Insecticidas y Sustancias Afines), de eficiencia comprobada, con agilidad en el abastecimiento y una mayor rentabilidad de las cosechas por precio, efectividad y productividad.

Los Factores de Éxito Productivo

Excelente servicio al cliente, precios competitivos y productos de alta calidad, mantienen el crecimiento constante.

Productos Líderes: Catálogo completo de Productos Agropecuarios: Herbicidas, Fungicidas, Insecticidas, productos afines, Equipo Agrícola. Marcas líderes en el mercado.

Información financiera

Actualmente Agroquímicos el Cerrito, S. A., no realiza su información financiera de acuerdo a un marco de referencia específico, indica que le interesa sus flujos de efectivo, la recuperación de su cartera, honrar sus deudas y cumplir con el ente fiscalizador, indica que se apega a los requerimientos que las leyes locales y que por el momento no piensa adoptar normas internacionales contables.

Sus procesos

Actualmente tiene documentado sus procesos y según la administración su control interno está de acuerdo a las mejores prácticas e indican que en los últimos años han implementado el sistema (COSO).

4.2 Nombramiento para evaluación del control interno en cuentas por cobrar

Guatemala, febrero de 2016

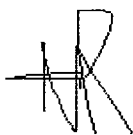
Sr. Vielman Estuardo López
Asistente de Auditoría
Agroquímicos El Cerrito, S. A.
Su despacho

Estimado Sr. López,

La razón que motiva la presente es para nombrarle para realizar una evaluación al sistema de control interno de las cuentas por cobrar de Agroquímicos El Cerrito, S. A. dicha evaluación deseamos que sea por el primer trimestre del año 2016.

En espera de que sea atendido dicho nombramiento e inicie con la comunicación y planeación del trabajo encomendado.

Atte.,



Lic. Kelly López

Directora de Auditoría Interna,

Agroquímicos el Cerrito, S. A.

4.3. Memo de información de auditoría.

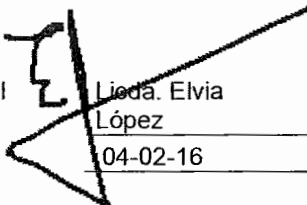

Dueño proceso:	<u>Licda. Elvia González</u>	Puesto:	<u>Gerente Financiero</u>
Proceso a evaluar:	<u>Créditos</u>	Fecha de reunión:	<u>08-02-16</u>
Período a evaluar:	<u>Febrero-marzo 2016</u>	Fecha de ejecución:	<u>10-02 a 31-03-16</u>

INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA

a)	Descripción y antecedentes del área a evaluar	El departamento de créditos y cobros, administra, gestiona y evalúa las cuentas por cobrar de la compañía.
b)	Objetivos de la revisión	Evaluar e informar sobre cuestiones del control interno.
c)	Procedimientos a ejecutar en la revisión	Adjuntos en memo de planificación de auditoría de cuentas por cobrar
d)	Equipo de Auditores asignado	Sr. Vielman López
e)	Cronograma de actividades	Según planificación
f)	Definición de fechas para la discusión del informe	29 de marzo y entrega 31 de marzo 2016

Previo al inicio de la auditoría, solicitamos una reunión de inicio de la auditoría con el personal involucrado que usted considere conveniente, dicha reunión es sugerida por nosotros en la fecha 04 de febrero del 2016.

Agradecemos desde ya su colaboración en notificar al personal involucrado en su proceso para entrevistas o indagaciones que nuestros auditores requieran.

Dueño del proceso:	 Licda. Elvia López	Auditor responsable:	Licda. Kelly López 
Fecha:	04-02-16	Fecha:	04-02-16

4.4 Atribuciones de del personal de créditos y cobros

La dirección de Agroquímicos El Cerrito, S. A. documenta sus políticas y procedimientos, de los cuales se encarga que todas las personas tengan un perfil de acceso en la intranet y de esa forma se asegura la comunicación de los mismos.

El área de cuentas por cobrar actualmente tiene un comité de créditos y cobros del cual se explican las atribuciones que tiene a continuación:

Comité de créditos y cobros.

El comité de créditos y cobros lo conforman funcionarios que integran la administración de la compañía, con la finalidad de tomar decisiones equilibradas entre la parte comercial y la parte financiera de Agroquímicos El Cerrito, S. A.

Dicho comité está integrado de la siguiente manera:

- 1) Gerente General
- 2) Sub Gerente General Comercial
- 3) Sub Gerente General Administrativo
- 4) Gerentes de Ventas
- 5) Gerente Financiero
- 6) Jefe de Créditos y Cobros

Atribuciones del comité de créditos y cobros.

- 1) Analizar para aprobar o rechazar las solicitudes o aumentos en la línea de crédito de un cliente, justificando ante todo la decisión tomada.
- 2) Someter a la Junta Directiva las solicitudes evaluadas que excedan los límites máximos que el comité está autorizado a conceder de acuerdo a las normas establecidas.
- 3) Mostrar transparencia e imparcialidad en la aprobación o negación de una solicitud de crédito o aumento de límite de crédito.
- 4) Revisión del cumplimiento y grado de avance de los acuerdos de la reunión anterior.
- 5) Análisis de la cartera de crédito de los últimos doce meses y principales conclusiones:
 - 5.1 Cobrado en el mes
 - 5.2 Total ventas al crédito en el mes
 - 5.3 Ampliaciones al límite y plazo de crédito
 - 5.4 Comparativo de la antigüedad de saldos de la cartera actual comparada de la reunión anterior
 - 5.5 Análisis de los principales clientes a más de 60 días
 - 5.6 Análisis y status de los principales clientes de cada vendedor
 - 5.7 Análisis de la gestión de cobro de la cartera en mora
 - 5.8 Presentación de clientes documentados para ser trasladados a cobro pre-jurídico
 - 5.9 Informe de despacho jurídico
 - 5.10 Estadística de cheques rechazados por vendedor
 - 5.11 Presentación de temas varios
 - 5.12 Revisión de tareas asignadas de reunión anterior
 - 5.13. Asignación de tareas para próxima reunión.

- 6) Elaboración de minuta, en donde quedará por escrito todos los acuerdos a que llegue el comité de créditos

Atribuciones de jefe de créditos y cobros

El jefe de Créditos y Cobros debe ser una persona con un perfil amplio en la gestión de crédito y cobranza, responsable de mantener una cartera crediticia vigente de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos.

Sus funciones principales son:

- 1) Planeación de gestión de cobro a partir de la radicación de la cuenta de cobro ante el pagador, iniciar seguimiento y acciones de cobro por la vía administrativa y legal.
- 2) Atender con eficacia problemas con los clientes o empleados morosos.
- 3) Verificar la recepción semanal de la documentación procedente de bodegas y vendedores (recibos y facturas regionales y vendedores).
- 4) Verificación de pagos, revisión de reportes de caja y sucursales departamentales, revisión de pagos por transferencia electrónica, consignaciones, reporte de cheques girados cobrados y post-fechaos.
- 5) Notificar al Comité de Créditos de la cartera que está en mora con más de 60 días de atraso para solicitar autorización para el respectivo cobro pre jurídico o jurídico cartera para abogados, compromiso del abogado con la institución para responder por la cartera entregada.
- 6) Convocará mensualmente la reunión de Comité de Créditos enviando una minuta con los acuerdos establecidos.

- 7) Preparará reporte de antigüedad de saldos considerando la siguiente clasificación:
 - 7.1 Cliente pasó por alto el pago de sus deudas por métodos deficientes de cobro
 - 7.2 Cliente temporalmente se atrasó pero generalmente paga a tiempo
 - 7.3 Cliente generalmente se atrasa por condiciones de mercado en que opera pero paga
 - 7.4 Cliente que siempre se atrasa y por lo general necesita que se le dé seguimiento
 - 7.5 Clientes con problemas de negocio en funcionamiento (riesgo de quiebra).
- 8) Coordinar, planificar y supervisar las actividades del personal del departamento.
- 9) Autorizaciones de créditos menores a Q.20,000.00.
- 10) Ordenar el bloqueo de las cuentas con saldos vencidos.
- 11) Revisar y validar las notas de crédito observando la procedencia del descuento y/o devolución, trasladarla al gerente de área de negocio que corresponda para su autorización.
- 12) Confirmar depósitos efectuados por clientes morosos para su liberación.
- 13) Ordena la Investigación de clientes potenciales de crédito.
- 14) Efectuar cálculos de intereses moratorios y administrativos por cheques rechazados.
- 15) Verificar la recepción semanal de la documentación procedente de agencias departamentales y vendedores (recibos y facturas regionales y vendedores) (auxiliar).
- 16) Gestionar el cobro por la vía administrativa y judicial.
- 17) Coordinar y validar el control de la existencia de formas de facturas, recibos de caja y recibos provisionales en las sucursales.

- 18) Elaborar y coordinar con ventas el envío de notas, cartas, y correos electrónicos a los clientes con problema de pago.
- 19) Efectuar los cierres mensuales de operación en la cuenta corriente a más tardar el seis de cada mes y trasladar dicha información a gerente financiero para cierre contable.
- 20) Reportar oportunamente al Comité de Crédito cualquier hallazgo con los clientes.
- 21) Participar en las reuniones del Comité de Crédito y dar seguimiento a las actividades que corresponda.
- 22) Elaborar plan anual de capacitación del personal del Departamento de Créditos y Cobros.
- 23) Revisar y autorizar las comisiones y/o bonificaciones por recuperación mensuales que se pagan a vendedores.
- 24) Coordinar con su personal un estricto control sobre la recepción de facturas al crédito (firmas y sello de recepción).
- 25) Llevar control de todos los ingresos por ventas al crédito de la empresa y su correcta operación.

Atribuciones de asistente de créditos y cobros

Debe ser una persona con experiencia y un amplio perfil en el ingreso de documentación, atención a clientes y cobros.

Sus principales funciones son:

- a) Solicitar las facturas cambiarias de crédito a las sucursales regionales, debidamente firmadas y selladas de aceptación.
- b) Solicitar copia de documentos (recibos de caja, provisionales, facturas, depósitos bancarios, solicitudes de nota de crédito) a sucursales regionales.
- c) Ingreso de depósitos físicos diarios al sistema.

- d) Ingreso de facturas en caso de ser necesario.
- e) Emisión de notas de crédito.
- f) Emisión de notas de débito.
- g) Ingreso de recibos de caja a sistemas de vendedores y sucursales departamentales sin acceso a equipo de cómputo.
- h) Cuadrar todos los ingresos de las diferentes bodegas y vendedores.
- i) Atención a clientes y vendedores.
- j) Cobros vía telefónica a clientes.
- k) Archivar, controlar y actualizar los expedientes de clientes, con una periodicidad anual
- l) Inventario mensual de formas (recibos de caja y provisionales, facturas cambiarias, solicitud de crédito, notas de crédito y débito, solicitud de notas de crédito).
- m) Reporte semanal y mensual de cobros.
- n) Reporte semanal y mensual de facturas.
- o) Resguardo de copias de facturas, recibos, notas de créditos, notas de débito, solicitud de notas de crédito) de los años correspondientes al resguardo.
- p) Otras funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato y que sean inherentes al puesto.

Atribuciones de cajero receptor

Debe ser una persona con experiencia en trato a clientes, con principios éticos bien fundamentados y con habilidades de análisis.

Sus principales funciones son:

- a) Emisión y/o de facturas y recibos provisionales y de caja en general.
- b) Emisión de recibos de caja solicitados por jefe de créditos y cobros a través de confirmación.

- c) Solicitar las facturas cambiarias de crédito originales al área de ventas, debidamente firmadas y selladas de aceptación.
- d) Seguimiento de la respectiva contraseña de pago para trámite de cheque, de toda la facturación al crédito (local y regional).
- e) Asignar ruta a cobrador para entrega de facturas originales por contraseña.
- f) Operación de notas de débito por cheques rechazados.
- g) Ingreso de boletas de depósito al banco respectivo de recibos emitidos.
- h) Elaboración y control, cobros y depósitos de cheques (post-fechaos y rechazados).
- i) Escanear todos los cheques a depositar para dejar constancia de cobros.
- j) Archivar papelería (facturas originales para su respectivo cobro, recibos de caja, recibos provisionales, notas de crédito).
- k) Llamadas telefónicas para cobro a clientes.
- l) Elaborar cuadro diario de recibos para control interno y reporte mensual el cual deberá trasladarlo a contabilidad.
- m) Reconciliación entre recibos de caja y depósitos bancarios.
- n) Llevar una bitácora de las actividades realizadas por día de cobrador la cual se deberá dejar evidencia de las visitas realizadas al cliente, la cual será supervisada por la jefatura de créditos y cobros.

Atribuciones de cobrador

Debe ser una persona con experiencia en cobros y de áreas geográficas en el perímetro donde realizará sus gestiones, trato con clientes, con principios éticos bien fundamentados.

Sus principales funciones son:

- a) Entregar facturas y solicitar contraseña a los clientes de la división agrícola en la zona metropolitana
- b) Recoger cheques de pago
- c) Archivo de copias de facturas de oficina central (por correlativo)
- d) Efectuar los depósitos diarios en los diferentes bancos
- e) Dar apoyo a las gerencias para la entrega y recepción de documentos

4.5 Políticas del departamento de créditos y cobros (cuentas por pagar)

Una política se puede considerar una de las rutas a seguir que las empresas han encontrado para poder cumplir con la estrategia empresarial, suponiendo un compromiso de la alta administración para conseguir el cumplimiento de sus objetivos.

Política para otorgar crédito

1) Alcance

Esta política es aplicable para todo el personal de empresa AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S.A.

2) Contenido

2.1. Concesión de Crédito

Para implementar un sistema de otorgamiento de créditos que garantice una herramienta de control es necesario decidir cómo, a quién y cuánto financiar.

- 2.1.1. Para ser candidato a crédito, el cliente ha debido llevar a cabo por lo menos tres transacciones al contado durante dos meses consecutivos y en un monto por arriba de los Q.5,000.00.

- 2.1.2. El Departamento de Créditos recibirá del Departamento de Ventas el formulario de solicitud de crédito debidamente firmada y sellada por el cliente.
- 2.1.3. La información que el cliente proporcione en la solicitud de crédito debe ser veraz y estar sujeta a verificación por parte del encargado de créditos, cualquier inconsistencia que se detecte o requisito no cumplido será causante de la denegación del crédito.

Requisitos mínimos:

Persona Jurídica

- a) Solicitud completa con referencias comerciales y bancarias
- b) Patente de Comercio y Sociedad
- c) Nombramiento del Representante Legal (actualizado)*
- d) Copia del DPI del Representante Legal
- e) Fotocopia de estados de cuenta bancarios de los últimos dos meses*
- f) Fotocopia de recibo de agua y/o energía eléctrica o teléfono
- g) Registro Tributario Unificado*

*Esta documentación actualizarla anualmente o al vencimiento del documento

Persona Individual

- a) Solicitud completa con referencias comerciales y bancarias
- b) Copia del DPI
- c) Estado patrimonial
- d) Fotocopia de estados de cuenta bancarios de los últimos dos meses*
- e) Fotocopia de recibo de agua y/o energía eléctrica o teléfono
- f) Historial de relación comercial con EMPRESA AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S.A.

*Esta documentación actualizarla anualmente o al vencimiento del documento

2.2. Autorización de crédito y/o cambio de condiciones

La aprobación del crédito y/o ampliación, podrá ser formalizada de la siguiente manera:

2.2.1 Puede ser discutida en la reunión quincenal y/o mensual del Comité de Créditos dejando evidencia de la resolución emitida en la respectiva minuta o a través de un correo con el listado de clientes y el nuevo monto asignado por el Gerente de Ventas y autorizado por el Sub Gerente General de Ventas y Gerente General.

2.2.2 La autorización de un código queda formalizada con la firma de Gerencia General, Gerente de ventas que corresponda y Gerencia Financiera.

2.2.3 Los órganos calificadores encargados de autorizar las solicitudes de crédito atendiendo el monto solicitado tendrán el siguiente marco de autorización:

Niveles de autorización

Aspecto	Orden Calificador	Límite autorizado en quetzales (Q.)		Límite autorizado en dólares (US\$)	
		Desde	Hasta	Desde	Hasta
Caso Extraordinario	Consejo de Administración	1,000,001	En adelante	125,000	En adelante
Apertura de nuevos clientes	Jefe de Créditos y Cobros	0	20,000	0	3,000
Nueva solicitud o ampliación de crédito	Comité de Créditos	21,000	1,000,000	4,000	125,000

2.2.4 Los días crédito se asignan con base a la siguiente tabla y la autorización se hace con base al monto como indica el inciso anterior.

Tiempo	Tipo de cliente
00 días	Efectivo clientes
08 días	Trámite de cheque
30 días	Agroservicio, veterinarias, clientes individuales
45 días	Agroservicio, veterinarias, clientes individuales
60 días	Fincas, caña, meloneras
90 días	Ingenios
120 días	Clientes del exterior
150 días	Clientes del exterior temporada alta

2.2.5 Si el crédito y/o ampliación es aprobado, el Departamento de créditos y cobros deberá informar al cliente por escrito, sobre la resolución emitida por el Comité, utilizando el formato constancia de aprobación de crédito revelando los términos del crédito (código asignado, monto, términos de pago, tasa de interés a cobrar por facturas vencidas), dentro de los tres días hábiles siguientes a la aprobación. El jefe de créditos y cobros deberá trasladar esta información al Ejecutivo de Ventas y Gerente de unidad de ventas de área.

2.2.6 Al inicio y al final de temporada se hará cambios en cuanto a días crédito y límite de monto crédito para todos los clientes por medio de un reporte proporcionado por el jefe de créditos y cobros al gerente de ventas,

autorizado por sub-gerente general de ventas y gerente general para esto el cliente debe:

- a. Estar al día en sus pagos (promedio menor o igual a 30 días de vencimiento de todas sus facturas)
- b. Actualizar información financiera (patente, RTU, representación legal)

La clasificación general de temporada para cambios es la siguiente:

Temporada baja	Enero a marzo y octubre a diciembre
Temporada alta	Abril a septiembre

2.2.7 Cuando una venta amerite un crédito especial de más días de los otorgados, el Ejecutivo de Ventas deberá solicitar autorización a Gerente de Ventas de unidad con conocimiento a Gerente General y Jefe de Créditos y Cobros para otorgar los días de crédito extendido sobre esa(s) factura (s) en particular, considerando el rango de autorización.

2.2.8 El Comité de Créditos podrá disminuir los días originalmente permitidos si el cliente se retrasa continuamente en sus pagos.

2.2.9 No se podrá facturar al cliente bajo ninguna circunstancia cuando:

- a) Tenga facturas vencidas a más de 60 días
- b) Este por encima de la línea de crédito en más de un 25%

2.2.10 Se suspenderá la línea de crédito a los clientes que se encuentren en las siguientes situaciones:

- a) Cheques rechazados constantes

b) Cuando su promedio mensual sea superior a los 45 días de vencimiento de sus facturas

2.2.11 Será responsabilidad del auxiliar de créditos y cobros el archivo y resguardo de los expedientes de crédito de los clientes.

2.3 Administración de créditos y alertas

2.3.1 Todo cliente a más de 30 días de vencidas las facturas y quiera otro despacho, el sistema automáticamente enviará una alerta de solicitud al Departamento de Créditos y cobros para autorización del despacho.

2.3.2 Todo cliente sobregirado en límite de monto crédito, el sistema automáticamente enviará una alerta de solicitud al Departamento de Créditos y Cobros para autorizar el despacho.

2.3.3 Los nuevos pedidos que surjan de clientes detenidos podrán ser autorizados por Gerente de Ventas de unidad y Gerente General por medio de un convenio especial o un correo electrónico o minuta de créditos a Jefe de Créditos y Cobros.

2.3.4 Cuando se manejan ciertas promociones de descuentos o ventas por temporada se podrá registrar en el sistema una fecha extra de vencimiento y monto automático.

2.3.5 Todo cliente a más de 90 días de vencida la facturación quedará automáticamente bloqueado en el sistema y no tendrá más despachos hasta hacer efectiva la deuda.

2.3.6 El Jefe de Créditos y Cobros con base al límite de crédito y estatus crediticio (cheques devueltos, cartera vencida y límite de crédito

excedido), solicita a Comité de Créditos la autorización para disminuir o suspender en forma temporal o definitiva la venta de producto a los clientes que se encuentren bajo las siguientes condiciones:

- a) Falta de liquidez o descapitalización
- b) Retrasó constante en pagos
- c) Exceder el límite de crédito
- d) Cheques devueltos constantes
- e) Inadecuada utilización de crédito

2.3.7 No se otorgarán créditos a empleados que tengan menos de (6) meses de estar trabajando en la Empresa AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S.A.

2.4 Emisión de notas de crédito

2.4.1 Para poder cumplir con el propósito de la nota de crédito hay que hacer una solicitud de nota de crédito la cual se deberá llenar formulario predeterminado, lo emitirá la persona que solicita la nota de crédito (facturador, ejecutivo de ventas o encargado de bodega).

2.4.2 Las notas de crédito podrán emitirse por los siguientes conceptos:

a. Descuento por pronto pago: Para aplicar a esta política, se debe fijar un porcentaje que resulte atractivo a los clientes, como un incentivo de compra. El % de descuento es el siguiente:

1. Primeros cinco días después de emitida la factura 5 %
2. Siete días después de emitida la factura 4 %
3. 15 días antes del vencimiento 2 %

Dicho descuento también se aplicará para aquellos clientes que incumplen en las fechas de pago. Esta política reduce el grupo de clientes impuntuales de pago, para convertirlas en clientes preferenciales.

b. Descuento por devolución de producto: se deberá asegurar el representante de ventas que el producto se encuentre en buen estado y vigente.

Para la solicitud de nota de crédito por devolución de producto vencido el representante de ventas deberá descontar el 12% al valor total por gastos de material de empaque, por medio de una nota de débito firmada.

c. Descuento por sobreprecio en producto facturado: Esta política aplica para clientes que se haya acordado a un precio y por el cambio de precios de ventas se le haya facturado a un precio mayor, lo cual debe autorizar gerente de unidad de ventas que corresponde.

d. Descuento por modificación de precio de venta: Se utiliza por algún acuerdo especial directo del gerente de unidad de ventas con el cliente.

e. Descuento por cumplimiento de metas: se aplica esta política a todos los clientes que hayan comprado durante el año terminado la meta propuesta por gerente de unidad que corresponda.

Se tienen 60 días de ley para solicitar una nota de crédito, si una factura sobrepasa el límite de tiempo el jefe de créditos y cobros será el encargado de coordinar con el cliente una factura más reciente a la que se pueda aplicar el descuento o bien proponerle que nos facture el producto devuelto.

2.4.3 Los encargados de autorizaciones en notas de crédito están designados de la siguiente forma:

Autorización de solicitud de nota de crédito

Motivo de la solicitud	Persona que solicita	Persona que autoriza	Vo.Bo. Créditos y Cobros
sobreprecio y modificación de precio	facturador	gerente de ventas de unidad	jefe de créditos y cobros
descuento por pronto pago	ejecutivo de ventas	gerente de ventas de unidad	jefe de créditos y cobros
devolución de producto	encargado de bodega	gerente de ventas de unidad	jefe de créditos y cobros
cumplimiento de metas	ejecutivo de ventas	gerente de ventas de unidad	jefe de créditos y cobros

Autorización de nota de crédito

Firma de autorización		Firma de autorización	
Monto		Monto	
menor de Q 100,000.00 (\$ 12,500.00)	Gerente Financiero	mayor de Q 100,000.00 (\$12,500.00)	Gerente General
Firma de Vo.Bo		Firma de Vo.Bo	
jefe de contabilidad		jefe de contabilidad	

2.5 Cobro

Con la finalidad de presentar adecuadamente la antigüedad de saldos de la cartera los rangos a considerar para el otorgamiento del crédito son los siguientes:

- a. De 1 a 30 días

- b. De 31 a 60 días
- c. De 61 a 90 días
- d. De 91 a 120 días
- e. Más de 120 días

- 2.5.1.** Toda cobranza deberá estar soportada por cheques, boletas de depósito o comprobantes bancarios oficiales (internet, pagos electrónicos, tarjeta crédito o débito) a nombre de la institución.
- 2.5.2** Jefe de Créditos y Cobros indicará a los clientes y ejecutivos de venta que todo pago con cheque debe hacerse a nombre de la empresa AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S.A.
- 2.5.3** Todo cheque y/o cobro deberá ser depositado en caja y/o banco a más tardar al siguiente día hábil de su recepción.
- 2.5.4** Solo se aceptarán cheques expedidos por el propietario del negocio y/o por la razón social del cliente de acuerdo al Registro.
- 2.5.5** Serán aceptados cheques post-fechaos únicamente con recibo provisional y dentro del límite de vencimiento o resguardo de las facturas o algún convenio especial.
- 2.5.6** Será responsabilidad del ejecutivo de ventas la recuperación de cheques rechazados.
- 2.5.7** El plazo otorgado para pagar el cheque rechazado es de 8 días, incumplido el plazo este será depositado nuevamente hasta tres veces.

2.5.8 Cuando el pago se realiza por tarjetas de crédito o débito se generará un cargo del 5% de comisión por tarjeta.

2.5.9 Los saldos vencidos generan intereses moratorios mínimos del 2%.

Etapas de la gestión de cobros				
Vendedor		Créditos y cobros gestión administrativa	Cobro Extrajudicial	Cobro Judicial
Plazo nominal del crédito	30 días de vencimiento	90 días de vencimiento	30 días de vencimiento	Mayor a 180 días de vencimiento

*Las empresas afiliadas tienen crédito de 120 días y no aplicarán al proceso arriba descrito.

2.5.10 El plazo de pago máximo o periodo de gracia es de 30 días después de la fecha de vencimiento.

2.5.11 El jefe de créditos deberá vigilar el comportamiento de los vencimientos de cobro y la antigüedad y hacer que se cumplan según las etapas de la gestión de cobros así:

2.5.12 El representante de ventas ganará de acuerdo a lo cobrado.

2.5.13 Todo pago recibido deberá ser aplicado a la factura más antigua. Esto aplica para todos los pagos que no formen parte de una negociación especial.

2.5.14 Cuando el pago se realice por medio de una transferencia electrónica o depósito bancario, es responsabilidad del cliente informar del pago al Departamento de Créditos y Cobros o Ejecutivo de Ventas, vía correo electrónico o telefónico, enviando una copia del documento donde aparezca claramente la institución bancaria, el nombre y código del cliente, la cantidad depositada y fecha de transacción.

2.5.15 Se realizará mínimo dos confirmaciones de saldos anuales.

2.5.16 Son 3 cartas de cobro antes de trasladar a cobro extra judicial.

Recargos: La empresa AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S.A. cobrará un recargo mensual sobre saldos atrasados de un 5% de intereses a partir de la fecha de vencimiento del crédito.

Cheque rechazado: por cada cheque rechazado, la empresa AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S.A. cobrará un recargo de Q100.00. Después de tres cheques rechazados, solamente se aceptarán pagos en efectivo y/o cheques de caja.

RESCISIÓN DE CONTRATO

- Si el cliente no tiene saldo pendiente por pagar, puede solicitar su finiquito comercial a La Empresa AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S.A.
- Si tiene saldo pendiente el jefe de créditos y cobros deberá actualizar la cuenta corriente del cliente asegurarse de que sea saldada la cuenta para poder emitir el finiquito comercial.
- Si existieran Casos por vía jurídica, gestionadas con éxito o pérdidas, Asesoría Jurídica deberá informar al Departamento de Créditos y Cobros

luego se procede a presentar el caso ante el comité de créditos para definir si se le emite finiquito comercial o bien se quedó en malos términos con el cliente se le indica el motivo de la negación.

Procesos del Departamento de Créditos y Cobros

1 Proceso: Otorgamiento del crédito

1.1 Crédito para personas individuales y jurídicas

PASOS DEL PROCESO	EJECUTOR	ACTIVIDADES A REALIZAR
1	Ejecutivo de Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Visita al futuro cliente • Entrega al cliente la solicitud de crédito y da instrucciones de llenado e importancia de la documentación indispensable
2	Cliente	Llena y adjunta la documentación que se le solicita
3	Ejecutivo de Ventas	Traslada al Departamento de Créditos y Cobros la solicitud con la documentación entregada por el cliente
4	Jefe de Créditos	<p>Revisa que este completa la documentación y solicitud firmada y sellada por el cliente de no ser así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Devuelve la papelería al ejecutivo para que la documenten correctamente • Se le da seguimiento para que sea completada y devuelta de nuevo al Departamento de Créditos y Cobros
5	Analista de Créditos	<p>Realiza la evaluación crediticia y análisis con la información de la solicitud para complementar el expediente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigación de Infornet

		<ul style="list-style-type: none"> • Confirmación de Referencias Comerciales con la Protectora de Créditos <p>Si el cliente ha realizado compras al contado un análisis de ventas que contenga la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de contado utilizado • No. factura • Nombre del cliente • Fecha de factura • Fecha de pago • Monto de la factura • No. recibo • Promedio de compras <p>Traslada a jefe de créditos y cobros</p>
6	Jefe de Créditos y Cobros	Recibe, revisa y traslada a Comité de Créditos y Cobros expediente completo para autorización
7	Comité de Créditos	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa y autoriza código para nuevo cliente indicando el monto y límite de crédito autorizado • Procede a devolver la documentación al Departamento de Créditos y Cobros para crear código o informar del rechazo de la documentación
8	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Crea código de cliente en el sistema con los límites de crédito autorizados • Procede a notificar al cliente y ejecutivo de ventas el No. código y límites aprobados por medio de correo electrónico o una carta al cliente via ejecutivo de ventas • Traslada documentación de cliente a asistente de créditos y cobros
9	Asistente de Créditos y Cobros	Crea expediente y archiva la documentación como resguardo de la garantía

2 Proceso: Administración del crédito

En el momento que los clientes hagan uso de su crédito, clientes nuevos y antiguos, en cualquiera de nuestras bodegas o en planta de producción, el proceso establecido es el siguiente:

	EJECUTOR	ACTIVIDADES A REALIZAR
1	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none">• Verificar semanalmente por medio de una antigüedad de saldos los clientes sobregirados y clientes con facturas a más de 30 días de vencimiento• Enviar a Gerentes de Ventas el listado de clientes que sobrepasaron el límite de monto crédito autorizado• Enviar a ejecutivos de ventas el listado de clientes a más de 30 días vencidos para informar que están en peligro de suspenderle los despachos
2	Facturador	<ul style="list-style-type: none">• Será el encargado de emisión de facturas a clientes sin problemas de sobregiro o atraso en facturas• En caso de sobregiro o a más de 30 días de vencida la factura tendrá que enviar una solicitud para facturarle al cliente que solicitará el sistema• La solicitud deberá indicar si el cliente dejó algún cheque post fechado o promesa de pago o bien si es al contado• Se envía al Departamento de Créditos y Cobros automáticamente
3	Jefe de Créditos y Cobros	<p>Recibe automáticamente la solicitud para facturar y analiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si el cliente ha pagado o abonado en los últimos días• El comportamiento histórico del cliente• Si tiene algún deposito o cheque post fechado no operado• Comunicarse con el Ejecutivo de Ventas si ha pasado a cobrarle en la última semana

		<ul style="list-style-type: none"> • Como última opción llamar al cliente para lograr una negociación de pago para poder despacharle. Informarle que si ha sido cliente continuo que cuando cancele las facturas se le podrá autorizar el despacho.
4	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Si el cliente cuenta con 60 días de vencimiento automáticamente se bloquea su código • Se puede autorizar un despacho más únicamente con autorización del Comité de Créditos y un pagaré formal.
5	Departamento de Créditos y Cobros y Gerente de Ventas	Una vez el cliente cancela las facturas vencidas y Jefe de Créditos y Gerente de Ventas analice el límite automáticamente le quedará libre su código al cliente para poder facturar sin ningún inconveniente.

3 Proceso: Emisión de nota de crédito

El siguiente procedimiento indica los pasos a seguir para emitir una nota de crédito, quienes autorizan y entrega al cliente

PASOS DEL PROCESO	EJECUTOR	ACTIVIDADES A REALIZAR
1	Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita a ejecutivo de ventas se le expida nota de crédito, justificando el origen y motivo del reclamo
2	Ejecutivo de Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Llena formato de solicitud de nota de crédito (ver anexo) y traslada al Departamento de Créditos y Cobros con la documentación justificada
3	Jefe de	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa la solicitud de nota de crédito con la documentación comprobatoria

	Créditos y Cobros	<p>justificada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traslada a firma de gerencia comercial
4	Gerencia Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa y autoriza o rechaza la solicitud de nota de crédito • Devuelve la solicitud al Departamento de Créditos y Cobros.
5	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Traslada la solicitud revisada a asistente de créditos y cobros para emisión e ingreso a sistema.
6	Asistente de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Emite e ingresa al sistema la nota de crédito revisando fechas y actualizando el reporte de control • Emitida la nota de crédito traslada a Jefe de Créditos y Cobros con la copia de la factura y documentación de soporte.
7	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa la nota de crédito que este bien redactada e ingresada • Reconcilia en el sistema la cuenta del cliente • Traslada a gerencia financiera para firma.
8	Gerencia Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriza notas de crédito hasta por un monto de Q.100,000.00 (\$12,500.00) • En caso de montos superiores traslada a Gerencia General para autorización.
9	Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriza las notas de crédito superior a un importe de Q.100,000.00 (\$12,500.00) • Retorna la nota de crédito con su soporte al Departamento de Créditos y Cobros.
10	Asistente de	<ul style="list-style-type: none"> • Envía original y copia amarilla de nota

	Créditos y Cobros	de crédito para firma y sello en la copia para luego ser devuelta al Departamento de Créditos y Cobros <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de las bodegas departamentales se les envía por correo.
11	Asistente de Créditos y Cobros	Se encarga del archivo de copias amarillas por correlativo descendente; asegurándose que estén firmadas y selladas de aceptación

4 Proceso: Cobro

Previo a la descripción de las funciones en la cobranza, se deberá cumplir con el siguiente procedimiento de cobro y manejo de los documentos contables:

4.1 Manejo de documentación previo a proceso de cobro

Facturas

Son emitidas en el área de ventas, luego son entregadas al departamento de créditos y cobros específicamente a cajero receptor.

Luego son entregadas a los clientes por medio de los cobradores, si hay necesidad de anular facturas dentro del mismo mes en que fueron emitidas, se hará de forma directa y el original de las mismas se archivará juntamente con sus copias.

Toda factura anulada deberá contar con la autorización del Contador General.

Notas de débito por cheque rechazado:

- 1) Se emiten cuando se rechazan cheques y/o se tenga que cobrar intereses por mora.
- 2) En el caso de los cheques rechazados, su valor es el del cheque rechazado y su recargo de Q.100.00 quetzales.
- 3) Ajustes en precios de los productos cuando se hace a un precio por debajo de lo permitido.

Notas de crédito:

- 1) Estas se emiten por producto no entregado, por sobreprecio o descuentos.
- 2) Se emiten también cuando se hace efectivo el pago de notas de débito

Depósitos bancarios:

Se realizan por todos los cobros efectuados en el mismo día. A los depósitos se les adjunta un detalle o se anota lo siguiente:

- 1) Nombre del cliente y su código
- 2) Fecha del cheque, nombre del banco y número de cheque
- 3) Número de factura que se está pagando y valor

Formas de pago del cliente**Efectivo**

Se reciben por pago de facturas, notas de débito, notas de débito por cheques rechazados hasta Q 29,999.00 de acuerdo a la disposición establecida en la Ley de Lavado de Activos y Bancarización Decreto 04-2010 Ley Anti evasión II

Cheques

Se reciben por pagos de facturas, notas de débito y cheques rechazados. Cuando se reciba un pago por este medio, se deberá observar lo siguiente.

- 1) No se aceptarán cheques de terceras personas
- 2) Debe ser girado a nombre de la Empresa AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S.A.
- 3) La fecha debe ser del día de pago
- 4) No debe tener tachones ni borrones.
- 5) La cantidad en números deberá coincidir con la cantidad en letras.
- 6) Si el cheque no lo indica, debe sellarse con la frase "NO NEGOCIABLE"
- 7) Si no es un cliente recurrente o es venta al contado deberá visarse el cheque antes de ser aceptado y emitido el respectivo recibo de caja

Cheques Pos-fechaados

Deberá observar lo siguiente:

- 1) Las observaciones indicadas en cheques
- 2) No aceptará un cheque post-fechaado a más de 30 días de vencido un crédito.

Cheques rechazados

Es responsabilidad del jefe de créditos y cobros recuperar el valor de los cheques rechazados, debiéndose seguir el procedimiento siguiente:

- 1) El Departamento de Caja recibe el cheque rechazado y la nota de débito del banco, emite en el sistema la nota de débito por cheque rechazado para que quede registrado el aumento de la cuenta al cliente
- 2) Se le notifica al ejecutivo de ventas para ser notificado al cliente
- 3) Se procede a darle seguimiento al cobro, por la vía telefónica, correo electrónico o correspondencia de la empresa

- 4) Al hacerse efectivo el cobro del cheque rechazado, se emitirá una nota de crédito por el valor del cheque y el recargo para limpiar nuevamente al cliente.
- 5) Caso contrario, habiendo agotado el procedimiento de cobro del cheque rechazado, lo normal de las empresas es trasladarlo a la asesoría jurídica para su protesto y cobro vía judicial.
- 6) Se cancela el crédito al cliente que emitió el cheque rechazado.

4.2 Cobro local

ETAPA PREVENTIV A	EJECUTO R	ACTIVIDADES A REALIZAR
0-0	Facturador	<ul style="list-style-type: none"> • Emite factura cambiaria • Traslada al Departamento de Créditos y Cobros
0-0	Cajero Receptor	<ul style="list-style-type: none"> • Envía por medio de cobrador motorizado la factura original solicitando firma de recibo y contraseña de pago • Cajero receptor traslada contraseñas a jefe de créditos y cobros
0-0	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Archiva en archivador las facturas y contraseñas en orden alfabético para esperar su fecha de vencimiento e iniciar el proceso de cobro

5-1	Jefe de Créditos y Cobros y cobradores	<ul style="list-style-type: none"> • Imprimirá los estados de cuenta, en los días lunes de cada semana y planifica los cobros semanales • Llama al cliente y le recuerda que en cinco días o menos, vencerá el plazo para su pago • De no localizarlo por teléfono, verifica que tenga una dirección de email y le recuerda por esa vía; si no tiene agotar cualquier otra vía (MSN, SKYPE, redes sociales, etc.) para hacerle el recuerdo de pago
-----	--	---

PROCESO DE COBRO	EJECUTOR	ACTIVIDADES A REALIZAR
1 – 30	Jefe de Créditos y Cobros, y cobradores	<ul style="list-style-type: none"> • Diariamente los cobradores deben revisar su programa de cuenta corriente y contraseñas para llamar al cliente cada semana • Si el pago es positivo se envía al cobrador motorizado a recoger el cheque, y entrega al cliente recibo de caja; al final del día realiza su liquidación y deposita al siguiente día por la mañana • De no haber pago determina porque no ha pagado y define un acuerdo verbal sobre la fecha de pago • Si no localiza al deudor o no hay respuesta de pago durante este mes, busca un teléfono alternativo e informa a un familiar o referencia que haya puesto en su solicitud de crédito • Elabora informe de cobranzas o bitácora de los argumentos por los que no programo pago para documentar el expediente

31 – 60	Jefe de Créditos y Cobros	<p>De no haber conseguido ningún acuerdo de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le envía su estado de cuenta recordándole trámite por facturas vencidas por medio de mail o mensajería • Continúa intentando un acuerdo de pago con el cliente y evalúa su disposición a pagar. • Le vuelve a llamar y se busca establecer si el problema es <u>voluntad o capacidad</u> de pago • Si detecta que el problema es por capacidad de pago, acuerda suscribir un <u>compromiso de pago formal</u>
61 – 90	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Si no encuentra respuesta y comunicación con el cliente elabora carta de cobro No. 1 y envía a través de mail o mensajería • Si no recibe respuesta alguna se elabora carta de cobro No. 2 a los 75 días de vencido el documento (15 días después de la primer carta • Si es voluntad de pago, inmediatamente se hace una visita al deudor en su negocio o en su casa • Elabora informe de cobranzas para documentar el expediente

91 – 120	Jefe de Créditos y Cobros	<p>Debería de tener un acuerdo de pago, de lo contrario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visita al cliente en su negocio o domicilio • Busca establecer si el problema es voluntad o capacidad de pago • Si encuentra al cliente y detecta que el problema es por capacidad de pago insiste en el cumplimiento del compromiso de pago formal, haciendo énfasis en las consecuencias que el cumplimiento del pago tiene • De no lograr el compromiso de pago se establece un ultimátum de pago con la tercer carta de cobro señalando la fecha máxima para el pago • Si no se localiza al cliente se deja copia del ultimátum de pago señalando la fecha máxima para que se cancele la deuda al contacto de referencia, familiar o representante legal • Elabora informe de cobranzas para documentar el expediente
Más de 120 días	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa que el expediente esté completo en cuanto a los documentos • Hace un informe de la actividad de cobro y la adjunta al expediente • Se prepara expediente para cobro pre jurídico

4.3 Cobro departamental

ETAPA PREVEN-TIVA	EJECUTOR	ACTIVIDADES A REALIZAR
0-0	Facturador encargado de sucursal	<ul style="list-style-type: none"> • Emite factura cambiaria • Entrega con reporte de facturas originales a ejecutivo de ventas del área
0-0	Ejecutivo de Ventas del área	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y revisa facturas • Organiza por ruta las que va a cobrar y las otras las traslada a Departamento de Créditos para solicitar cada semana la ruta de cobro •
5-1	Ejecutivo de Ventas de área	<ul style="list-style-type: none"> • Visita a cliente para ofrecerle producto y recordarle sus facturas próximas a vencer

PROCESO DE COBRO	EJECUTOR	ACTIVIDADES A REALIZAR
1 – 30	Ejecutivo de Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Semanalmente solicitará al jefe de créditos y cobros las constancias de cobro (antigüedad de saldos) de los clientes que su saldo estén por vencer • Coordina su ruta y realiza sus cobros vía telefónica; email o visita personal al negocio del cliente • Deberá dejar evidencia del cobro solicitándole al cliente una firma y sello del cliente confirmando su aceptación y/o conformidad con el saldo adeudado • Si su cobro es positivo emite recibo provisional al cliente entregándole la factura original • Entrega el recibo provisional a bodega de su área o Departamento de Créditos y Cobros

		<p>para emisión de recibo de caja y rebaja de saldo al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • De ser negativo deberá informar a Jefe de Créditos y Cobros del resultado de su gestión un plazo no mayor de 5 días hábiles después del vencimiento, para solicitar el cobro administrativo entregando evidencia de su gestión
31 – 60	Jefe de Créditos y Cobros	<p>Inicia con el cobro administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibe de ejecutivo de ventas solicitud para cobro administrativo junto con su evidencia de cobro la cual procede a archivar • Procede a informar de forma escrita al gerente de unidad para iniciar con el cobro administrativo • Le envía su estado de cuenta recordándole trámite por facturas vencidas a través de mail o mensajería • Continúa con intentar un acuerdo de pago con el cliente y evalúa su disposición a pagar. • Le vuelve a llamar y se busca establecer si el problema es <u>voluntad</u> o <u>capacidad</u> de pago • Si detecta que el problema es por capacidad de pago, acuerda suscribir un <u>compromiso de pago formal</u>.
61 – 90	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Si no encuentra respuesta y comunicación con el cliente elabora carta de cobro No. 1 y envía a través de mail o mensajería • Si no recibe respuesta alguna se elabora carta de cobro No. 2 a los 75 días de vencido el documento (15 días después de la primer carta) • Si es voluntad de pago, inmediatamente se hace una visita al deudor en su negocio o en su casa • Elabora informe de cobranzas para documentar el expediente

91 – 120	Jefe de Créditos y Cobros	<p>Debería de tener un acuerdo de pago, de lo contrario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visita al cliente en su negocio o domicilio • Busca establecer si el problema es voluntad o capacidad de pago • Si encuentra al cliente y detecta que el problema es por capacidad de pago insiste en el cumplimiento del compromiso de pago formal, haciendo énfasis en las consecuencias que el cumplimiento del pago tiene • De no lograr el compromiso de pago se establece un ultimátum de pago con la tercer carta de cobro señalando la fecha máxima para el pago • Si no se localiza al cliente se deja copia del ultimátum de pago señalando la fecha máxima para que se cancele la deuda al contacto de referencia, familiar o representante legal • Elabora informe de cobranzas para documentar el expediente
Más de 120 días	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa que el expediente esté completo en cuanto a los documentos • Hace un informe de la actividad de cobro y la adjunta al expediente • Se prepara expediente para cobro pre jurídico

4.4 Cuentas morosas

ETAPA PRE - JURÍDICA	EJECUTOR	ACTIVIDADES A REALIZAR
121 – 180	Comité de Créditos y Cobros	Una vez la cuenta tenga más de 120 días de vencida se presenta al Comité de Créditos para autorización de cobro pre- jurídico
121 – 180	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Comunica y designa al ejecutor externo para realizar el cobro
121 – 180	Licenciado o agencia de cobranzas externa	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe copia del expediente del cliente completo • Recibe carta de parámetros a utilizar para el cobro, y si está de acuerdo firma • Recibe carta de entrega del cliente firmado por el Jefe de Créditos y Cobros • Coordina con Jefe de Créditos y Cobros visita y ejecución de cobro al cliente • Prepara informe sobre resultados de cobro • Si logra la recuperación en efectivo o cheque al día, informa de inmediato a Jefe de Créditos y Cobros para la cancelación de la deuda y cobro de honorarios • Si obtiene alguna propuesta del cliente de pago por medio de pagaré, convenio autenticado, bienes muebles o inmuebles (accesorios, terrenos, vehículos, etc.) deberá informar al Jefe de Créditos y Cobros para que él sea el encargado de solicitar una junta inmediata al Comité de Créditos y Cobros o autorización inmediata vía mail de recepción de dicho pago a través de bienes • Si el comité autoriza la recepción del bien el licenciado podrá proceder a recibirlo con factura y proceder al cobro de sus honorarios • Si no logra recuperación prepara informe completo para pasar caso a cobro jurídico

121 - 180	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Determina cobro de intereses por la deuda atrasada y coordina pago de honorarios al licenciado o agencia de cobranzas externas designando la cuenta de gastos por afectar
-----------	---------------------------	---

ETAPA JURÍDICA	EJECUTOR	ACTIVIDADES A REALIZAR
Más de 180 días	Comité de Créditos	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe expediente de cobro administrativo y pre judicial y autoriza o rechaza la etapa de cobro jurídico
Más de 180 días	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Designa y traslada a licenciado interno o externo autorizado el expediente completo de cobro administrativo y pre jurídico
Más de 180 días	Licenciado interno o externo	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe expediente completo del cliente de cobro administrativo y pre jurídico • Mantiene contacto con el Jefe de Créditos y Cobros del estatus del cliente • Entrega de informes de logro jurídico con Jefe de Créditos y Cobros

5 Procedimiento: Cuentas incobrables

Determina la incobrabilidad de la cuenta, realiza informe de la gestión (tomando en cuenta las acciones legales y los resultados obtenidos.)

PASOS DEL PROCESO	EJECUTOR	ACTIVIDADES A REALIZAR
1	Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora informe a Jefe de Créditos y Cobros informando de la incobrabilidad de la cuenta • Envía original del informe, anexa informe de gestión y soporte correspondiente

2	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe informe de asesoría jurídica • Informa a Comité de Créditos y Cobros para dar a conocer el caso y recibir autorización escrita de proceder • Inactiva permanente el código y cuenta del cliente • Estas cuentas deberán ser controladas, por si el cliente llegara a pagar en determinado momento y registrarla como otros ingresos
3	Comité de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa informe y documentación de evidencia de la gestión de cobro y autoriza el traslado cuenta incobrable
4	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Envía copia de los documentos, al Departamento de Contabilidad, para que registren la pérdida por cuenta incobrable en el sistema financiero, de acuerdo a los métodos que señala la ley del Impuesto Sobre la Renta
5	Jefe de Créditos y Cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Informa a comité de créditos y departamentos involucrados el fin del caso.

4.6. Desarrollo de caso práctico

A continuación se presenta de forma resumida el plan general de trabajo del departamento de auditoría Interna, plan que ha sido aprobado por la Junta directiva y que incluye áreas las cuales han sido evaluadas de riesgo y que la administración de forma documental ha solicitado su especial atención.

Auditoría Interna Plan de trabajo primer semestre 2016

	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
a) <i>Ejecución presupuestaria</i>																								
b) <i>Cuentas por cobrar</i>																								
c) <i>Compras e Importaciones- Cuentas por pagar</i>																								
d) <i>Ventas - Exportaciones</i>																								
e) <i>Seguros</i>																								
f) <i>Ingresos</i>																								

PLAN DE ESPECÍFICO DE TRABAJO PARA CUENTAS POR COBRAR

DESCRIPCIÓN

De acuerdo al programa semestral de auditoría aprobado por la Junta Directiva de la empresa Agroquímicos El Cerrito, S. A. se elaborará una evaluación al control interno existente en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa basado en la metodología COSO-ERM, con el objeto de establecer riesgos que podrían impactar en las operaciones, riesgos que los controles mismos no los cubran total o parcialmente.

OBJETIVOS

General

Elaborar una evaluación del control interno de cuentas por cobrar de Agroquímicos El Cerrito, S. A.

Específicos

- a) Evaluar el ambiente interno existente en las cuentas por cobrar.
- b) Evaluar el establecimiento de objetivos generales de toda la empresa, y que estén relacionados con el área de cuentas por cobrar.
- c) Evaluar la identificación de eventos internos y externos que afecten al área de cuentas por cobrar.
- d) Evaluar el riesgo existente en las operaciones de cuentas por cobrar.
- e) Evaluar las Respuestas al Riesgo en las operaciones de cuentas por cobrar.

- f) Evaluar la razonabilidad de las actividades de control en las operaciones de cuentas por cobrar.
- g) Evaluar la forma y efectividad del cumplimiento, disponibilidad y seguridad de la información y su comunicación.
- h) Evaluar la efectividad de la Supervisión.

ALCANCE

Procesos a cargo del departamento de créditos específicamente al área de cuentas por cobrar.

RECURSOS

Humano

- 1 Auditor para las indagaciones y pruebas y,
- 1 Supervisor de auditoría.

Tiempo Invertido

8 horas diarias, durante 30 días hábiles (08 febrero al 18 de marzo).
26 horas de Supervisión

INFORME DE RESULTADOS

Se presentará un Informe de Auditoría Interna para comunicar los resultados o las deficiencias que no están cubiertas por los controles existentes. Este informe deberá presentarse a la Junta Directiva el 31 de marzo 2016.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE 2015

CIFRAS EN QUETZALES

ACTIVO		
CORRIENTE		13,541,729.16
Caja y Bancos	<u>2,690,555.00</u>	
Cuentas por cobrar		9,695,092.27
Cuentas por Cobrar Locales	9,994,940.48	
(-) Reserva para Cuentas Incobrables	<u>-299,848.21</u>	
Inventarios		1,156,081.89
Almacén de Materiales	648,944.29	
Inventario de Productos en Proceso	200,000.00	
Inventario de Materia Prima	<u>307,137.60</u>	
NO CORRIENTE		3,993,905.00
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		
Terrenos y Construcciones	1,552,970.00	
Maquinaria y Equipo Acuacultural (neto)	1,676,590.00	
Maquinaria y Equipo Planta Proceso (neto)	265,930.00	
Mobiliario y Equipo (neto)	<u>498,415.00</u>	
SUMA DEL ACTIVO		17,535,634.16
PASIVO		
CORRIENTE		2,130,080.77
Cuentas por Pagar Locales	1,208,121.12	
Cuentas por Pagar del Exterior	700,000.00	
Salarios por pagar	78,501.00	
Impuestos y Contribuciones por pagar	<u>143,458.65</u>	
NO CORRIENTE		1,754,694.85
Préstamos por pagar	1,450,700.00	
Provisión para prestaciones laborales	<u>303,994.85</u>	
CAPITAL		13,650,858.54
Capital Autorizado, suscrito pagado	6,000,000.00	
Capital Pagado	3,900,000.00	
Reservas	432,742.00	
Utilidades Retenidas	<u>3,318,116.54</u>	
SUMA PASIVO Y CAPITAL		17,535,634.16

El presente estado de situación financiera es proporcionado por la empresa Agroquímicos El Cerrito, S. A, el cual muestra cifras por el período terminado al 31 de diciembre 2015.

Nelson Xicay

Representante Legal

Dimas López

Contador General

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

Descripción	Número de papel.	Página
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CONTROL	A-1	106
CUESTIONARIO DE ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	A-2	107
CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	A-3	108
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS	A-4	109
CUESTIONARIO DE RESPUESTA AL RIESGOS	A-5	110
CUESTIONARIO DE ACTIVIDADES DE CONTROL	A-6	111
CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	A-7	112
CUESTIONARIO DEL SUPERVISIÓN Y MONITOREO	A-8	113
DIAGRAMA DE FLUJO DE CRÉDITO PERSONAS JURÍDICAS	B-1	115
DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE NOTAS DE CRÉDITO	B-2	116
DIAGRAMA DE FLUJO DE COBRO LOCAL	B-3	117
DIAGRAMA DE FLUJO CUENTAS INCOBRABLES	B-4	118
EVALUACIÓN DEL AMBIENTE INTERNO	C-1	119
EVALUACIÓN DE INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS	C-2	120
EVALUACIÓN DE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	C-3	122
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	D-1	124
EVALUACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	D-2	125

Descripción	Número de papel.	Página
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS EXTERNOS	E-1	127
FLUJO DEL CICLO DE INGRESOS	E-2	129
FLUJOGRAMA GENERAL PARA EL SURGIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR	F-1	130
RIESGOS Y CONTROLES	G-1	131
PRUEBAS A LOS CONTROLES DE EXPEDIENTES DE CRÉDITOS	H-1	133
ANULACIONES Y EMISIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO	H-2	137
PRUEBAS A LOS CONTROLES DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS	H-3	139
EVALUACIÓN DE ANTIGÜEDAD DE CLIENTES	H-4	141
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON MONTOS DE CRÉDITO AUTORIZADOS	H-5	143
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON PROCEDIMIENTO DE CHEQUES RECHAZADOS	H-6	145
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	I-1	146
CONCLUSIONES DE SUPERVISIÓN	I-2	147
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		148

GUÍA DE AUDITORÍA INTERNA

Para cumplir con los objetivos del plan específico de auditoría de cuentas por cobrar, seguir la siguiente guía.

No.	Descripción	Ref.	Fecha
1	REALIZAR CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AMBIENTE DE CONTROL	A-1	08/02/2016
2	ELABORAR CUESTIONARIO DE ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	A-2	08/02/2016
3	ELABORAR CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	A-3	08/02/2016
4	REALIZAR CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS	A-4	08/02/2016
5	REALIZAR CUESTIONARIO DE RESPUESTA AL RIESGOS	A-5	08/02/2016
6	REALIZAR CUESTIONARIO DE ACTIVIDADES DE CONTROL	A-6	08/02/2016
7	REALIZAR CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	A-7	09/02/2016
8	REALIZAR CUESTIONARIO DEL SUPERVISIÓN Y MONITOREO	A-8	09/02/2016
9	REALIZAR DIAGRAMA DE FLUJO DE CRÉDITO PERSONAS JURÍDICAS	B-1	08/02/2016
10	REALIZAR DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE NOTAS DE CRÉDITO	B-2	08/02/2016
11	REALIZAR DIAGRAMA DE FLUJO DE COBRO LOCAL	B-3	08/02/2016

No.	Descripción	Ref.	Fecha
12	REALIZAR DIAGRAMA DE FLUJO CUENTAS INCOBRABLES	B-4	08/02/2016
13	CONCLUIR CON RESPECTO A EL AMBIENTE DE CONTROL INTERNO	C-1	08/02/2016
14	REALIZAR EVALUACIÓN DE INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS	C-2	09/02/2016
15	SOLICITAR ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	C-3	09/02/2016
16	IDENTIFICAR EL ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	D-1	10/02/2016
17	EVALUAR LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	D-2	11/02/2016
18	EVALUAR MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS EXTERNOS	E-1	11/02/2016
19	REALIZAR FLUJO DEL CICLO DE INGRESOS	E-2	18/02/2016
20	REALIZAR FLUJOGRAMA GENERAL PARA EL SURGIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR	F-1	18/02/2016
21	REALIZAR PRUEBA DE RIESGOS Y CONTROLES	G-1	18/02/2016
22	REALIZAR PRUEBAS A LOS CONTROLES DE EXPEDIENTES DE CRÉDITOS	H-1	24/02/2016
23	REALIZAR PRUEBA DE ANULACIONES Y EMISIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO	H-2	24/02/2016

No.	Descripción	Ref.	Fecha
24	REALIZAR PRUEBAS A LOS CONTROLES DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS	H-3	24/02/2016
25	REALIZAR EVALUACIÓN DE ANTIGÜEDAD DE CLIENTES	H-4	24/02/2016
26	REALIZAR EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON MONTOS DE CRÉDITO AUTORIZADOS	H-5	07/03/2016
27	REALIZAR EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON PROCEDIMIENTO DE CHEQUES RECHAZADOS	H-6	07/03/2016
28	REALIZAR EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	I-1	07/03/2016
20	REALIZAR CONCLUSIONES DE SUPERVISIÓN	I-2	15/03/2016
30	REALIZAR UN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		31/02/2016

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.	PT:	A-1
AUDITORIA INTERNA	HECHO POR:	VE
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	FECHA:	08/02/16
CUESTIONARIO DE CONTROL	REVISADO POR:	MEGA
	FECHA:	09/02/16

No.	Cuestionamiento	Respuestas			
		Si	No	Comentario del auditado	Ref.
1	¿Se tiene un comité de créditos cobros?	✓		Se entregan atribuciones	A-1
2	¿Se tiene organigrama del departamento?	✓		Proporcionado	C-3
3	¿Existe detalle de las atribuciones de los puestos?	✓		Observado en la parte de políticas	
4	¿Tienen una política de créditos?	✓		Proporcionada	B-1 a B-5
5	¿Se tienen definidos los requisitos para optar al crédito?	✓		Proporcionados	B-1 a B-5
6	¿Se tienen definidos los niveles de autorización?	✓		Proporcionados	H-5, H-2
7	¿Se ha definido procedimiento para días y montos de crédito?	✓		Proporcionados	H-5

Cuestionario realizado por: Vielman López
A: Gerente Financiero.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.9	PT:	A-2
AUDITORIA INTERNA	HECHO POR:	VE
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	FECHA:	08/02/16
CUESTIONARIO DE CONTROL	REVISADO POR:	MEGA
	FECHA:	09/02/16

No.	Cuestionamiento	Si	No	Comentario del auditado	Ref.
1	¿Se tienen objetivos específicos de cuentas por cobrar?		✓		
2	¿Se evaluaron factores externos e internos al establecer los objetivos?	✓		Se realizan encuestas y estudios.	E-1
3	¿Las políticas y procedimientos se actualizan periódicamente?		✓	Se tenía 6 años sin actualizar hasta el 2014.	
4	¿Se realizó análisis de oportunidad de venta de los clientes?		✓	No, son los vendedores quienes los visitan, solamente.	
5	¿Los clientes están aportando al cumplimiento de los objetivos?	✓		Por sus pagos y compras que han crecido.	H-4
6	¿Existe participación del departamento en el establecimiento de objetivos generales?	✓		De forma semestral	

Realizado por: Vielman López

A: Gerente Financiero y Jefe de créditos.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.	PT:	A-3
AUDITORIA INTERNA	HECHO POR:	VE
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	FECHA:	08/02/16
CUESTIONARIO DE CONTROL	REVISADO POR:	MEGA
	FECHA:	09/02/16

Cuestionamiento	Respuestas			
	Si	No	Comentario del auditado	Ref.
1 ¿La empresa analiza e identifica eventos potenciales que afecten el proceso del área inventarios y por ende el logro de los objetivos?	✓		Con matriz de riesgos	E-1
2 ¿Cuándo se han identificado eventos se analizado factores externos e internos?	✓		Se ve en las matrices	E-1
3 ¿Ha existido la participación de jefe de cuentas por cobrar para la identificación de eventos?	✓		Siempre está en las reuniones.	
4 ¿La empresa cuenta con la elaboración de un FODA en el proceso?		✓	No se realiza.	
5 ¿La empresa cuenta con un análisis de precios, marcas, modelos de otros la competencia?	✓		Se hace regularmente para saber cómo estamos en el mercado –ventas-	

Realizado por: Vielman López

A: Gerente General y Jefe de créditos.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.	PT:	A-4
AUDITORIA INTERNA	HECHO POR:	VE
EVALUACIÓN DE RIESGOS	FECHA:	08/02/16
CUESTIONARIO DEL COMPONENTE	REVISADO POR:	MEGA
	FECHA:	09/02/16

Cuestionamiento	Respuestas			
	Si	No	Comentario del auditado	Ref.
1 ¿En las cuentas por cobrar cuando se identifican los riesgos la empresa cuenta con técnicas cualitativas y cuantitativas para su evaluación?	✓		Sirve para identificar áreas con mayor riesgo.	E-1
2 ¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos en las cuentas por cobrar?	✓		Con la matriz.	E-1, G-1
3 ¿En el departamento existe una persona encargada de la supervisión para el correcto cumplimiento del proceso?	✓		Es el jefe de cuentas por pagar.	
4 ¿El sistema para facturar, trabaja adecuadamente?	✓		Si, siempre se parametriza.	H-5
5 ¿Se han recibido reclamos por calidad?	✓		Para ello existe un departamento de calidad.	

Realizado por: Vielman López

A: Gerente General y Jefe de créditos.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.	PT:	A-5
AUDITORIA INTERNA	HECHO POR:	VE
RESPUESTA AL RIESGOS	FECHA:	08/02/16
CUESTIONARIO DEL COMPONENTE	REVISADO POR:	MEGA
	FECHA:	09/02/16

Cuestionamiento	Respuestas			Comentario del auditado	Ref.
	Si	No			
1 ¿Se encuentra elaborado un plan de contingencias, para afrontar los riesgos?	✓			Todo se documenta, se tiene abogados y auditores para la hora de un fraude, así como los procesos para mitigar el fraude.	H-1 a H-6
2 ¿Al identificarse un riesgo potencial en el proceso de cuentas por cobrar, la gerencia evalúa posibles respuestas, como evitarlo, reducirlo, compartirlo o aceptarlo?	✓			Por medio del comité de créditos	G-1
3 ¿La empresa tiene diseñado mecanismos para la toma de decisiones y análisis de las alternativas para responder a los riesgos?	✓			Se tiene matriz de riesgos.	E-1 G-1
4 ¿El departamento de cuentas por cobrar emite reportes de las ventas al crédito a gerencia para que sean revisadas y controladas?				Semanalmente, sirve para proyecciones de tesorería también.	H-4

Realizado por: Vielman López

A: Gerente General y Jefe de créditos.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.	PT:	A-6
AUDITORIA INTERNA	HECHO POR:	VE
ACTIVIDADES DE CONTROL	FECHA:	08/02/16
CUESTIONARIO DEL COMPONENTE	REVISADO POR:	MEGA
	FECHA:	09/02/16

Cuestionamiento	Respuestas			
	Si	No	Comentario del auditado	Ref.
1 ¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad de sus productos?	✓		Con encuestas de satisfacción del cliente	
2 ¿En el departamento de cuentas por cobrar, se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades?	✓		Si, conforme a perfiles de puestos (ver organigrama)	
3 ¿Se realizan confirmaciones?	✓		De forma semestral	
4 ¿Se realizan arqueos de documentos a los vendedores?		✓	Por lo menos una vez al mes	
5 ¿Cuándo se da un descuento de precios, existe una previa autorización para su realización?	✓		Cada supervisor evalúa si es un descuento fuera de parámetro y si es necesario	H-2
6 ¿Cuándo se realizan re facturaciones o anulaciones existen quien las autoriza?	✓		Según política	H-5
7 ¿Son las actividades de control apropiadas para que aseguren la adherencia a las políticas establecidas?	✓			

Realizado por: Vielman López

A: Gerente Financiero y Jefe de créditos

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.	PT:	A-7
AUDITORIA INTERNA	HECHO POR:	VE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	FECHA:	08/02/16
CUESTIONARIO DEL COMPONENTE	REVISADO POR:	MEGA
	FECHA:	09/02/16

Cuestionamiento	Respuestas			
	Si	No	Comentario del auditado	Ref.
1 ¿La información y comunicación dentro del proceso de cuentas por cobrar es formal?	✓		Es por escrito y por la plataforma de intranet	I-1
2 ¿Se le da información oportuna de a los clientes con relación a los productos?	✓		Cuando lo solicitan por medio de certificados	I-1
3 ¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?	✓			
4 ¿Créditos está enterado de la planificación de las ventas?	✓		Por medio de reuniones anuales de planificación	
5 ¿Se informa a los clientes con respecto a promociones y descuentos en los productos?	✓		Lo hace la fuerza de ventas.	
6 ¿La información proporcionada por créditos es adecuada para toma de decisiones?	✓		Es información presentada los días de reunión del comité de créditos.	H-4
7 ¿Es claro el respeto a las expectativas y responsabilidades de los individuos en el departamento?	✓		Se observa y se palpa en los resultados.	
8 ¿Cuál es el método de comunicación?			Correos, pizarras y memos	

Realizado por: Vielman López

A: Gerente Financiero

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.	PT:	A-8
AUDITORIA INTERNA	HECHO POR:	VE
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	FECHA:	08/02/16
CUESTIONARIO DEL COMPONENTE	REVISADO POR:	MEGA
	FECHA:	09/02/16

Cuestionamiento	Respuestas			
	Si	No	Comentario del auditado	Ref.
1 ¿Existe una persona que supervise que se cumpla el proceso?	✓		El jefe del área.	C-3
2 ¿Se realiza análisis de los clientes previo a otorgarles crédito?	✓		Por medio de política	B-1 B-2
3 ¿Se evalúa y supervisa el desempeño de cuentas por cobrar?	✓		Por medio del comité	H-4
4 ¿La información de créditos sirve como herramienta de supervisión para verificar si los objetivos se están cumpliendo?	✓		Con los reportes se evidencia la recuperación y estatus de la cartera.	H-3
5 ¿Actualmente se realizan actividades encaminadas a la supervisión sobre la ejecución adecuada del proceso de cuentas por cobrar?	✓		Sí, todos los procesos están documentados y se tienen formatos.	
6 ¿Se evalúa el desempeño del departamento de cuenta por cobrar?	✓		Por medio de kpi's	
7 ¿Son reportadas las deficiencias al personal?	✓		En una evaluación semestral se les hace saber oportunidades de mejora.	

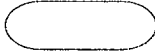
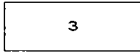
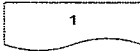

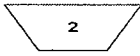
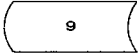

Realizado por: Vielman López

A: Gerente Financiero y Jefe de créditos.

Luego de los cuestionarios, para continuar evaluando el control interno se procede a realizar diagramas de flujo de los distintos procesos y en cédula C-1 se realizan las conclusiones.

SIMBOLOGÍA PARA FLUJOGRAMAS.

De acuerdo a las políticas y procedimiento de operación que Agroquímicos El Cerrito ofrece, se procederá a realizar flujogramas y se utilizará la siguiente simbología:

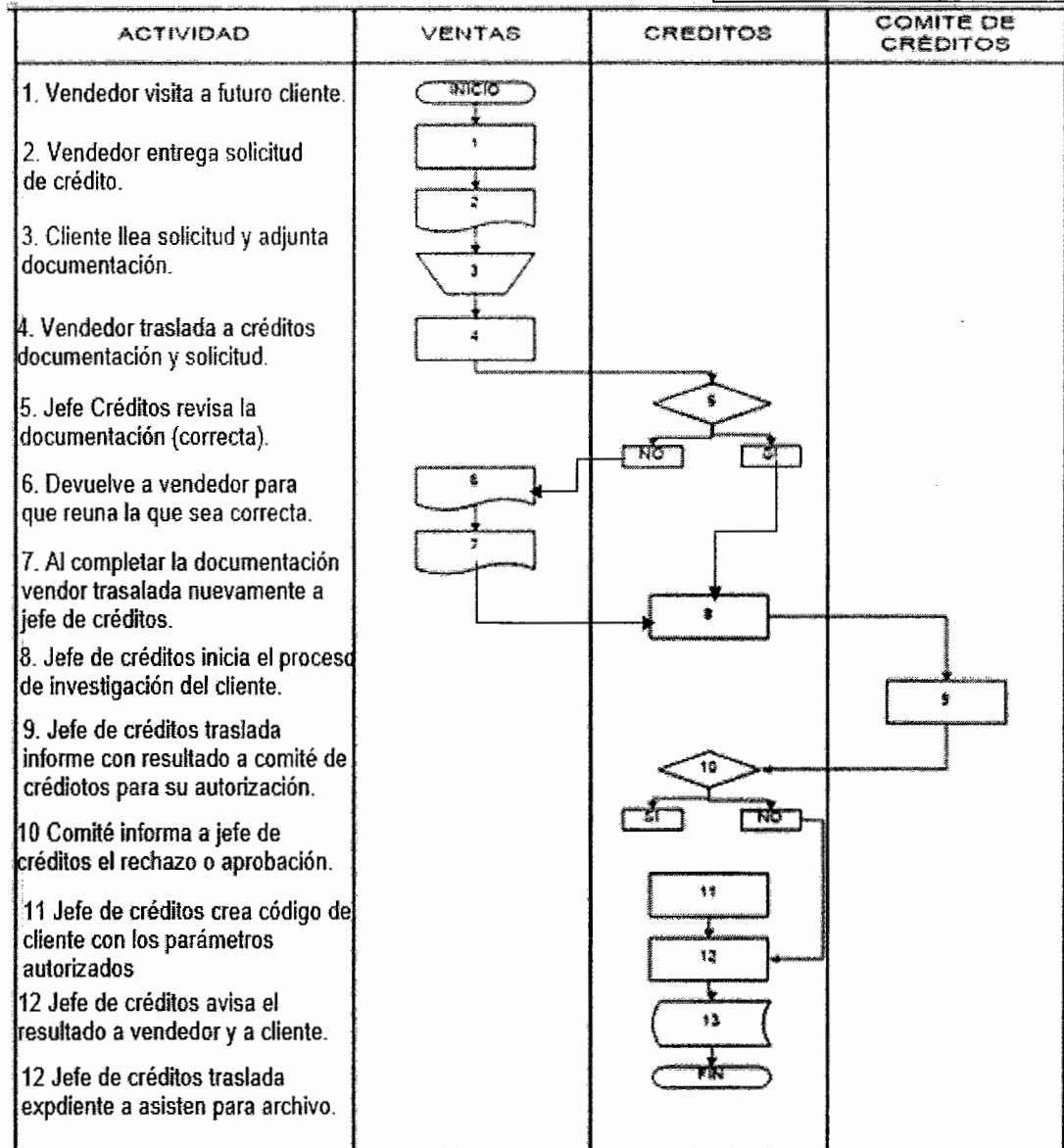
SIMBOLOGIA		
SIMBOLO	SIGNIFICADO	APLICACIÓN
	TERMINAL	Indica el inicio o terminación del procedimiento
	OPERACION	Representa el espacio para describir una actividad del procedimiento
	DOCUMENTO	Representa cualquier tipo de documento que se utilice o se genere en el procedimiento. El documento podrá tener copias
	DECISIÓN O ALTERNATIVA	Indica un punto del procedimiento o donde se toma una decisión entre dos opciones (SI o NO)
	FUNCIONAMIENTO MANUAL	Cualquier tipo de forma impresa para ser llenado manual
	DATOS ALMACENADOS	Se utiliza para almacenar datos y archivar
	CONECTOR DE PAGINA	Representa un enlace o conexión de una pagina a otra
	CONECTOR DINAMICO	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.

AUDITORÍA INTERNA

DIAGRAMA DE FLUJO DE CRÉDITO PERSONAS JURÍDICAS

PT:	B-1
HECHO POR:	VE
FECHA:	08/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	09/02/16

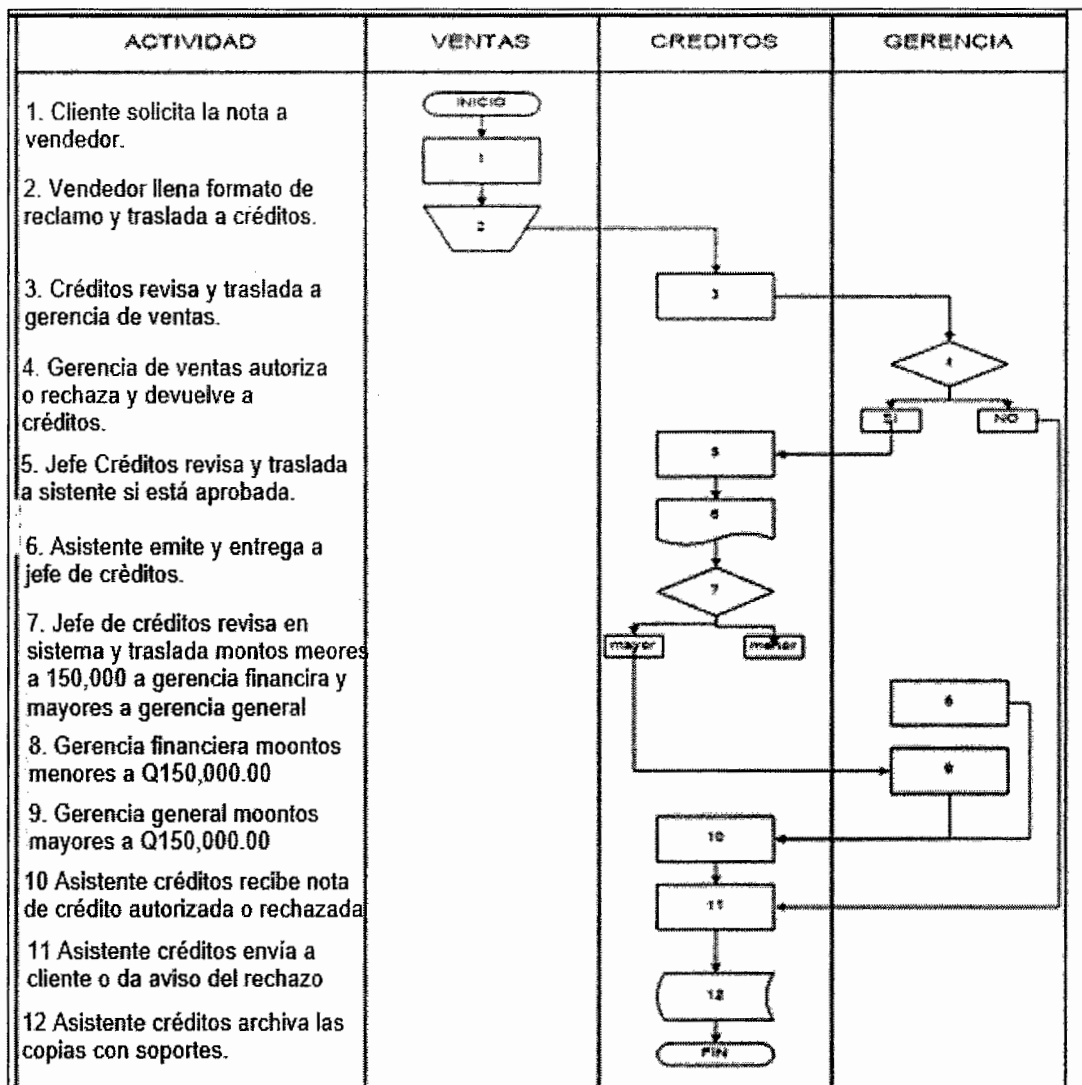


AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.

AUDITORÍA INTERNA

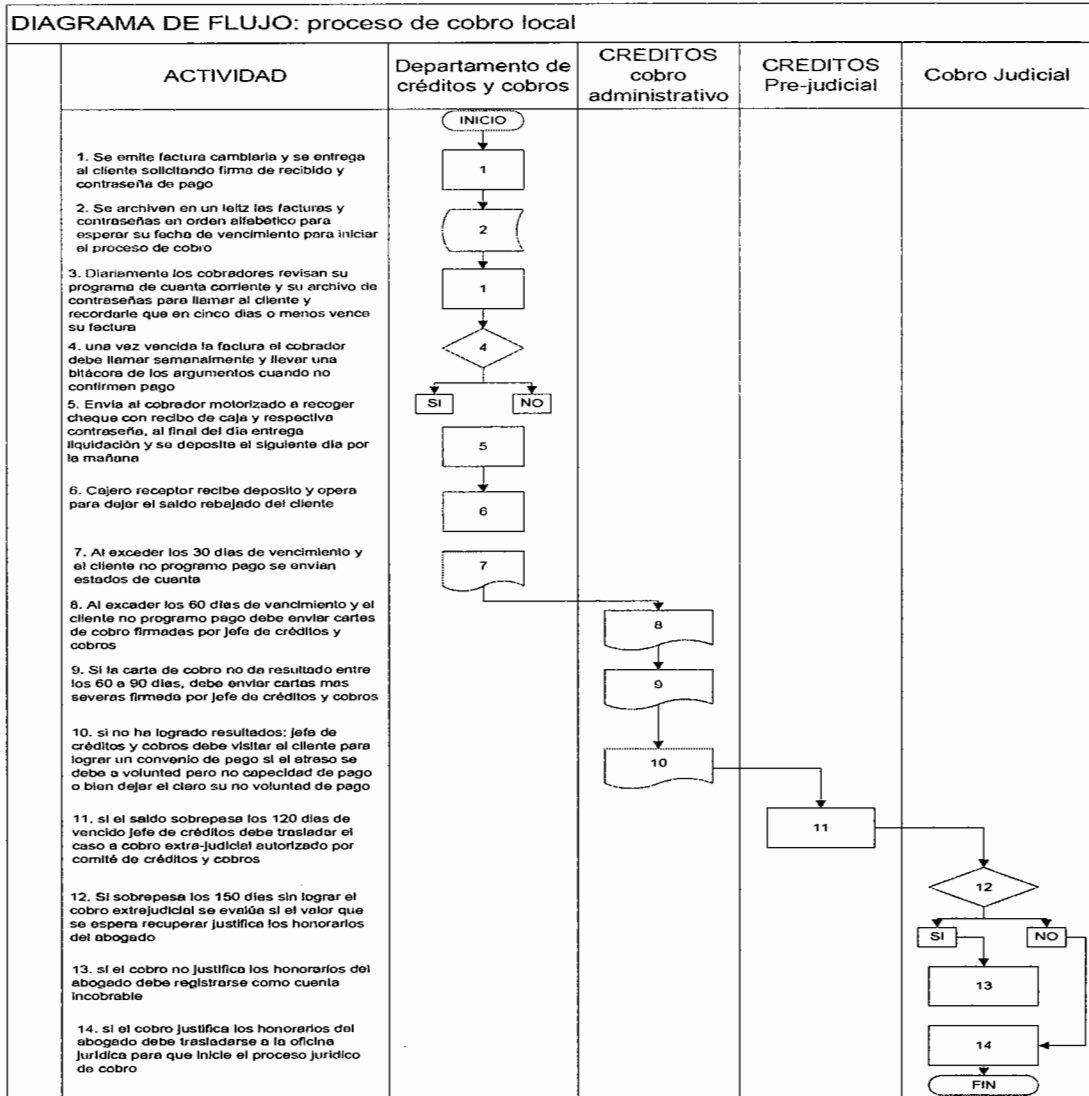
DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE NOTAS DE CRÉDITO

PT:	B-2
HECHO POR:	VE
FECHA:	08/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	09/02/16



AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.
AUDITORÍA INTERNA
DIAGRAMA DE FLUJO DE COBRO LOCAL

PT:	B-3
HECHO POR:	VE
FECHA:	08/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	09/02/16



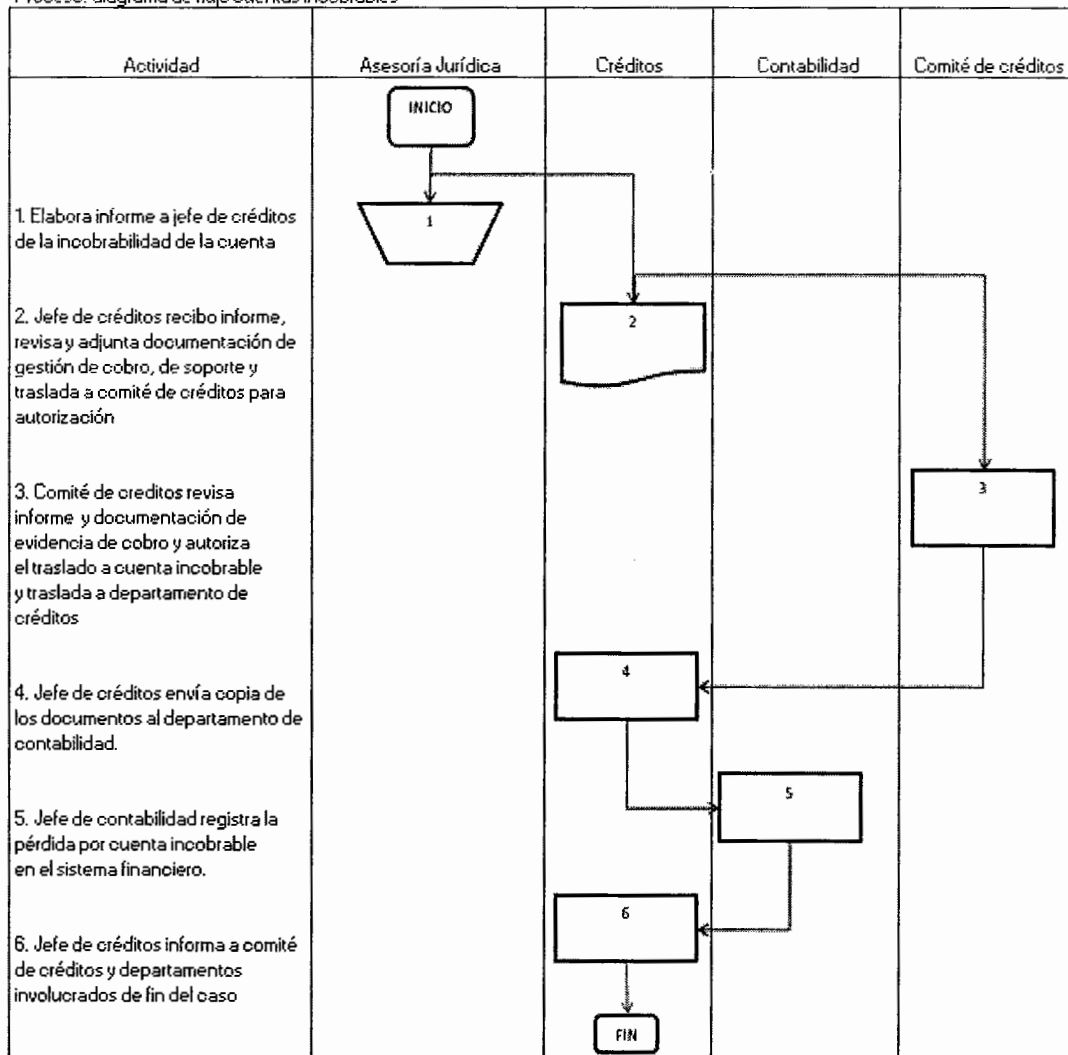
AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.

AUDITORÍA INTERNA

DIAGRAMA DE FLUJO CUENTAS INCOBRABLES

PT:	B-4
HECHO POR:	VE
FECHA:	08/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	09/02/16

Proceso: diagrama de flujo cuentas incobrables



AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.
AUDITORÍA INTERNA
EVALUACIÓN DEL AMBIENTE INTERNO

PT:	C-1
HECHO POR:	VE
FECHA:	08/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	09/02/16

Políticas y Procedimientos Generales:

La empresa “Agroquímicos el Cerrito, S. A.” se rige bajo las leyes vigentes de Guatemala, por lo que todos sus controles internos establecidos cumplen con estas leyes.

Dichos controles han sido previamente analizados y autorizados por el Gerente General de la empresa, para que después cada Gerente de Área y Jefes de Departamento sean los encargados de hacer cumplir y darle seguimiento a cada uno de ellos.

A

Tanto el Gerente General como cada Gerente de Área, pertenecen a un Comité, el cual se reúne mensualmente con el objetivo de informar e informarse de la situación actual de la empresa y tomar decisiones para cumplir con los objetivos y metas definidas.

El control interno actual se implementó hace dos años con base a la metodología COSO, documentando sus procesos, A políticas, formatos, creando perfiles de puestos para cada área y considerando a cada gerente como dueño de un proceso dentro de todos los que se ejecutan y anualmente se evalúa su cumplimiento, con base a KPI'S (key performance indicator por sus siglas en Ingles, también conocido como indicador clave de desempeño)

A = Al inicio del caso práctico se describe las atribuciones del comité, así como sus políticas del departamento de créditos.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.
AUDITORÍA INTERNA
EVALUACIÓN DE INTEGRIDAD Y
VALORES ÉTICOS

PT:	C-2
HECHO POR:	VE
FECHA:	09/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	10/02/16

La administración fomenta el conocimiento de sus valores, de sus procedimientos y de los resultados obtenidos.

Los valores de la compañía se listan a continuación:



Compromiso con la competencia o aptitudes del personal:

El conocimiento y las habilidades con que cuenta el personal del departamento de cuentas por cobrar son considerablemente altos, tomando en consideración que las contrataciones se realizan de acuerdo con perfiles establecidos.

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

Filosofía y estilo operativo de la administración:

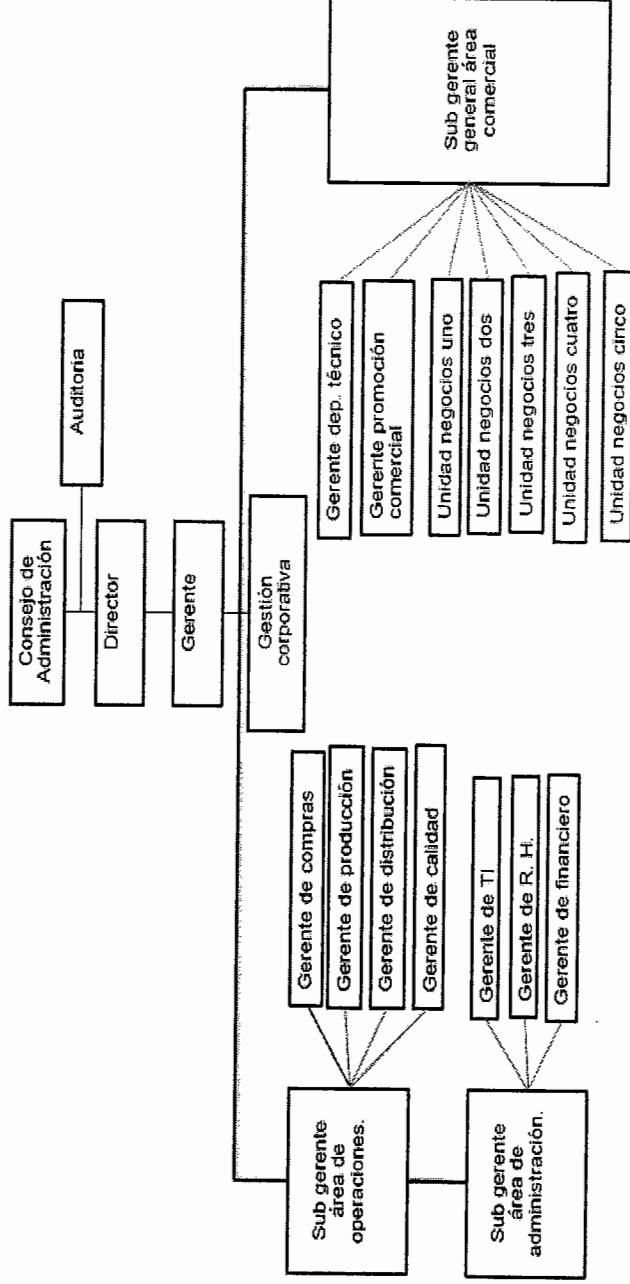
La administración a través de actividades proporciona señales claras a sus empleados acerca de la importancia del control interno, incentivando la integridad y los valores con que se han hecho nuevos negocios y dejando claro que trabajando bajo la ley se obtienen mejores resultados.

Regularmente el jefe del área de cuentas por cobrar, da confianza a sus empleados para que se sientan motivados con el fin de lograr los objetivos del departamento específicamente.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.
 AUDITORÍA INTERNA
 EVALUACIÓN DE
 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

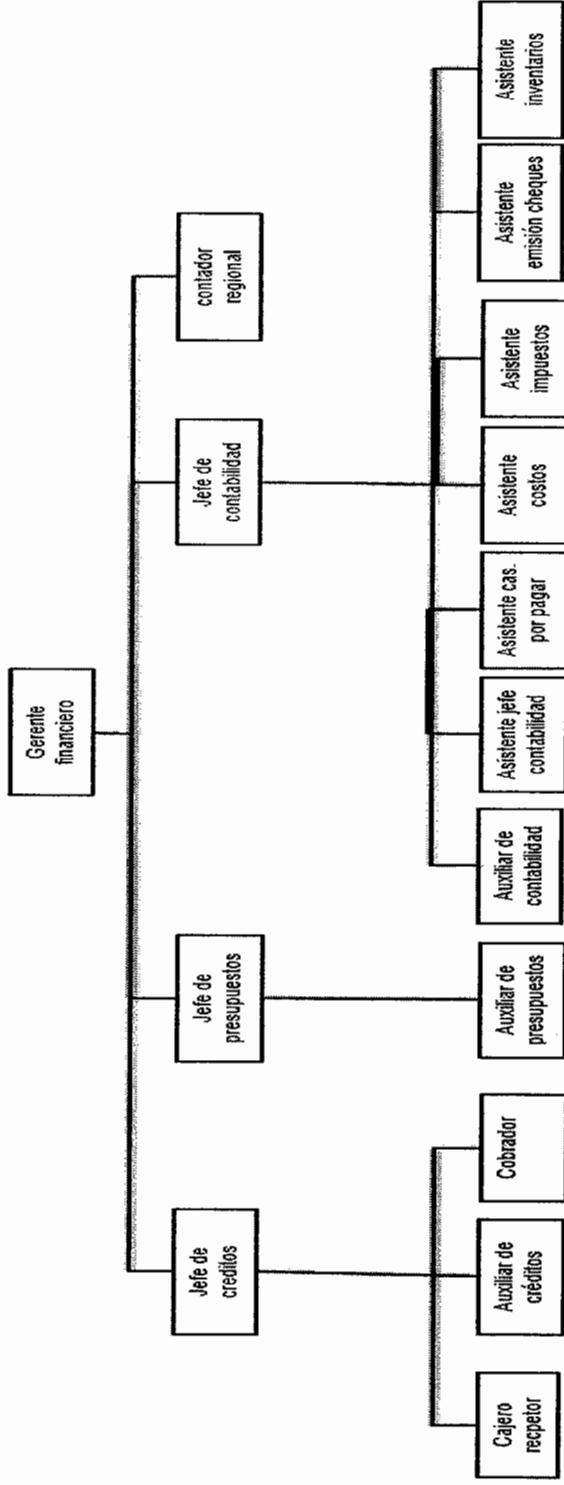
PT:	C-3
HECHO POR:	VE
FECHA:	09/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	10/02/16

ORGANIGRAMA GENERAL DE AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.



La estructura jerárquica que la empresa presenta, con respecto al departamento de cuentas por cobrar dentro de la organización, se presenta a continuación dividida en dos organigramas para una mejor comprensión.

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO



Cada puesto tiene bien definidas sus atribuciones, la información jerárquica que presenta la empresa Agroquímicos El Cerrito, S. A., da muestra del grado de madurez de ambiente de control.

Departamentos bien definidos y puestos laborales adecuados a las necesidades del trabajo, con la intención de fomentar la comunicación, la supervisión y concluir en un adecuado ambiente de control.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.
AUDITORÍA INTERNA
ESTABLECIMIENTO DE
OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

PT:	D-1
HECHO POR:	VE
FECHA:	10/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	11/02/16

El consejo de administración ha establecido los siguientes objetivos que se pueden clasificar en cuatro categorías:

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

En dichos objetivos se pudo observar, que están alineados con la misión y visión de la entidad y de acuerdo a la administración fluyen en cascadas en toda la empresa.

La administración está consciente que para el logro de estos objetivos, afectarán muchos acontecimientos internos y externos, que por tanto, la gestión de riesgos empresariales puede esperarse que facilite una seguridad razonable de su consecución.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.
AUDITORÍA INTERNA
EVALUACIÓN DE OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS

PT:	D-2
HECHO POR:	VE
FECHA:	11/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	12/02/16

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- a) Ser líderes en el mercado de agroquímicos.
- b) Desarrollar un portafolio innovador, que ofrezca productos elaborados con tecnología de punta y que contribuyan al desarrollo de la agricultura.
- c) Ser persistentes, disciplinados y ágiles en la búsqueda de la excelencia.
- d) Operar de acuerdo al presupuesto definido, no perdiendo de vista su ejecución mensual para lo cual en su intranet se alimenta la ejecución por departamento.

OBJETIVOS OPERATIVOS:

- a) Promover la eficiencia operativa utilizando las instalaciones y recursos adecuadamente.
- b) Segregar las diferentes funciones operativas en los diferentes departamentos con el fin de reducir o evitar los riesgos aceptados.
- c) Salvaguardar los activos de la empresa.
- d) Utilizar tecnología de punta, en las diferentes áreas operativas de la empresa y velar porque se maximice su uso.

OBJETIVOS INFORMATIVOS:

- a) Desarrollar y mejorar manuales de procesos para todos los procedimientos de la empresa.

- b) Garantizar información financiera confiable y oportuna en las diferentes áreas de trabajo.
- c) Proporcionar información relevante a todos los niveles oportunamente permitiendo asumir las responsabilidades individuales.
- d) Velar porque las transacciones y cualquier registro sea verídico a efecto que los estados financieros presenten la situación real de la empresa.
- e) Revisar constantemente el cumplimiento de los procedimientos y políticas internas, dictadas por la administración.

OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO:

- a) Evaluar el desempeño del personal y su conducta dentro de la empresa por medio de las normas establecidas.
- b) Garantizar la autenticidad de las cifras financieras aplicando normas contables establecidas para este fin.
- c) Actuar de forma adecuada las leyes de Guatemala, no dando la espalda a la realidad, y cumplir con todas las obligaciones legales que ameriten.

IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

Se identificaron los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad, diferenciando entre riesgos y oportunidades, los cuales se presentan en las cédulas siguientes:

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S.A.
AUDITORÍA INTERNA
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE
EVENTOS EXTERNOS

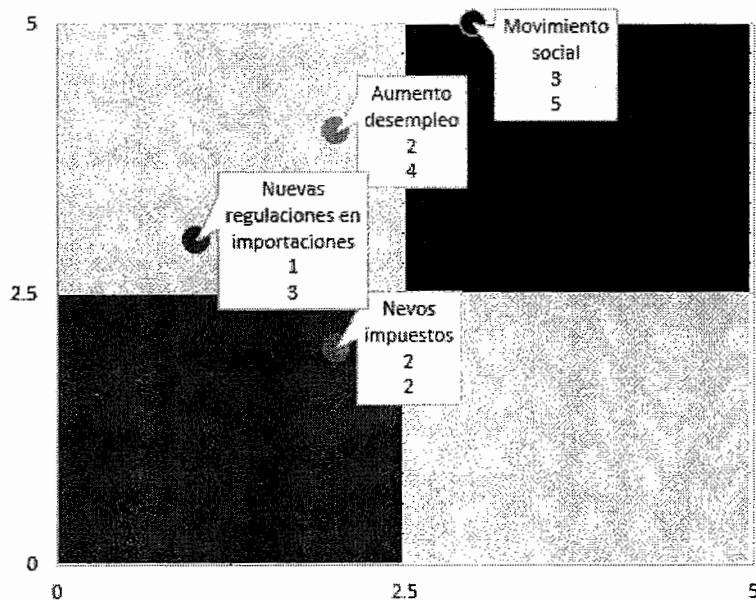
PT:	E-1
HECHO POR:	VE
FECHA:	11/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	12/02/16

Eventos externos		Ser líderes.	Portafolio innovador.	Excelencia.	Presupuesto	Promover la eficiencia	Segregar funciones	Salvaguardar activos	Uso de tecnología
Oportunidades	Entorno Tecnológico	X							X
	Clientes más exigentes		X	X			X		
	Desarrollo de nuevos métodos de distribución	X	X	X	X				
	Mayores inversiones en nuestro país.	X	X						
Riesgos	Nuevos y mayores impuestos	X	X	X	X	X		X	X
	Aumento del desempleo.				X				
	Nuevas restricciones para importar materias primas	X	X		X				
	Movimiento social en contra de los productos	X							
	Aumento de la corrupción (valores)			X			X		

Valoración de los riesgos identificados

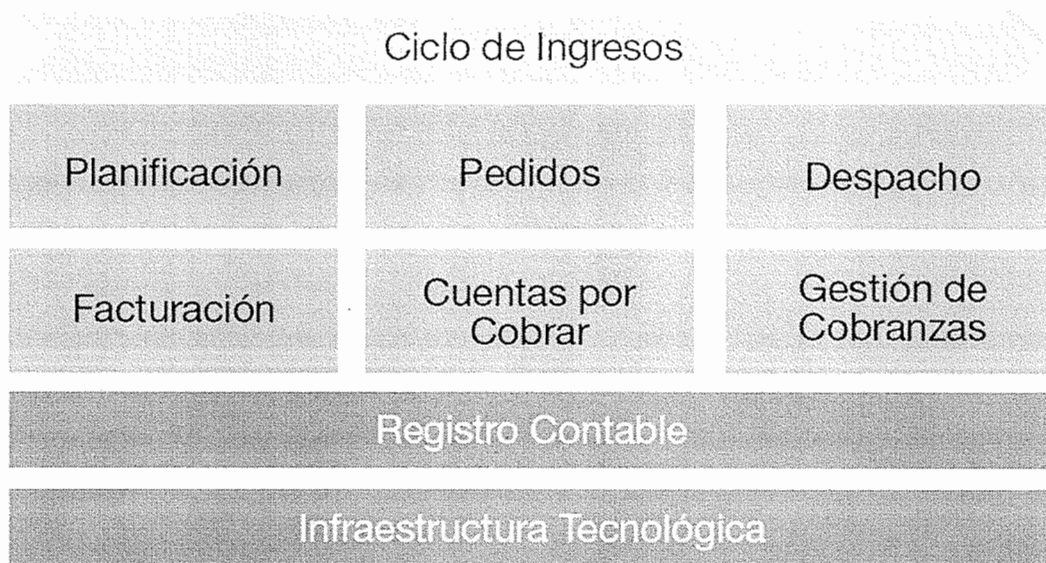
Tipo de Riesgo	Probabilidad	Impacto
Nuevos impuestos	2	2
Aumento desempleo	2	4
Aumento de corrupción	1	3
Movimiento social	3	5
Nuevas regulaciones en importaciones	1	3

De acuerdo a la matriz anterior, se considera un rango de 1 a 5 para la valoración de los riesgos, en la gráfica los puntos representan cada riesgo en su respectivo cuadrante, donde mientras más a la derecha se encuentren los puntos, significa que tienen mayor probabilidad de ocurrencia y si se encuentran más hacia la parte superior del gráfico indican un mayor impacto; de esta manera los que se encuentren en la esquina superior derecha son los más críticos y los que se encuentren en la esquina inferior izquierda son los menos críticos.



AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S.A.
 AUDITORÍA INTERNA
 FLUJO DEL CICLO DE INGRESOS.

PT:	E-2
HECHO POR:	VE
FECHA:	18/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	19/02/16

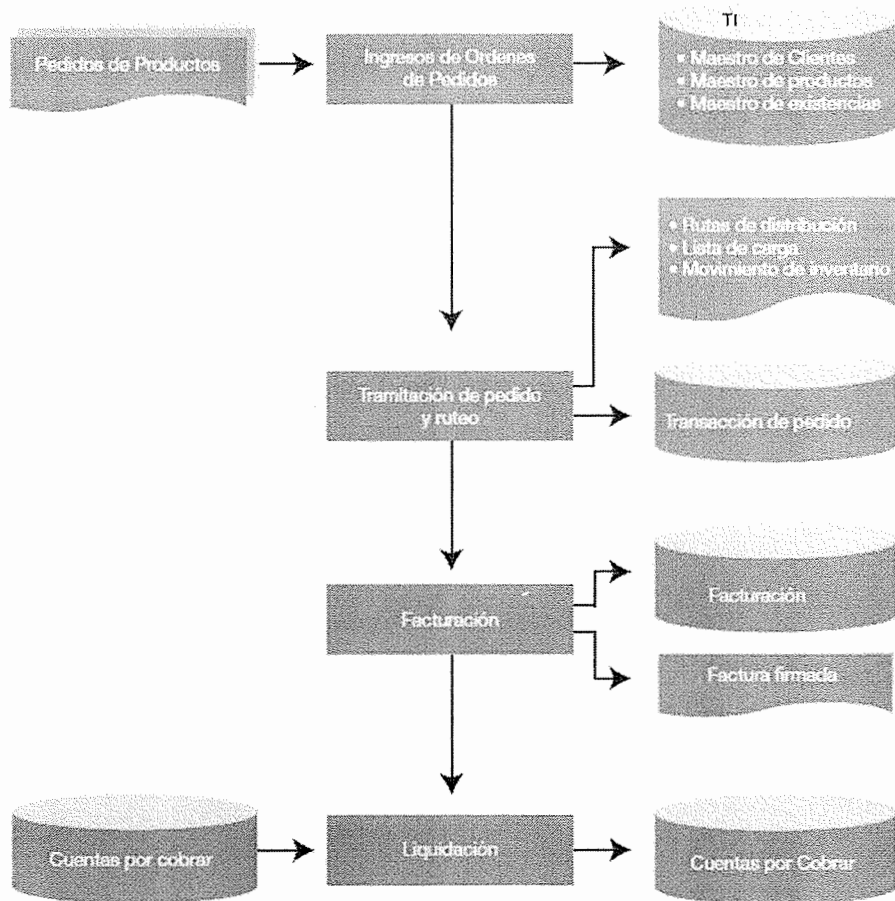


Fuente: Elaboración propia con información de PWC

Dentro de la evaluación actual, Agroquímicos El Cerrito, S. A. muestra compromiso con el cumplimiento de la anterior gráfica, aportando los elementos necesarios para una adecuada gestión, en este caso, de cuentas por cobrar.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S.A.
 AUDITORÍA INTERNA
 FLUJOGRAMA GENERAL PARA EL
 SURGIMIENTO DE LAS CUENTAS POR
 COBRAR

PT:	F-1
HECHO POR:	VE
FECHA:	18/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	19/02/16



Fuente: elaboración propia con información recabada PWC

La gráfica anterior muestra cómo se genera las cuentas por cobrar, debiendo considerar la tecnología, la documentación y la certeza de la información, para contar con cifras razonables en dicha cuenta.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S.A.
 AUDITORÍA INTERNA
 RIESGOS Y CONTROLES

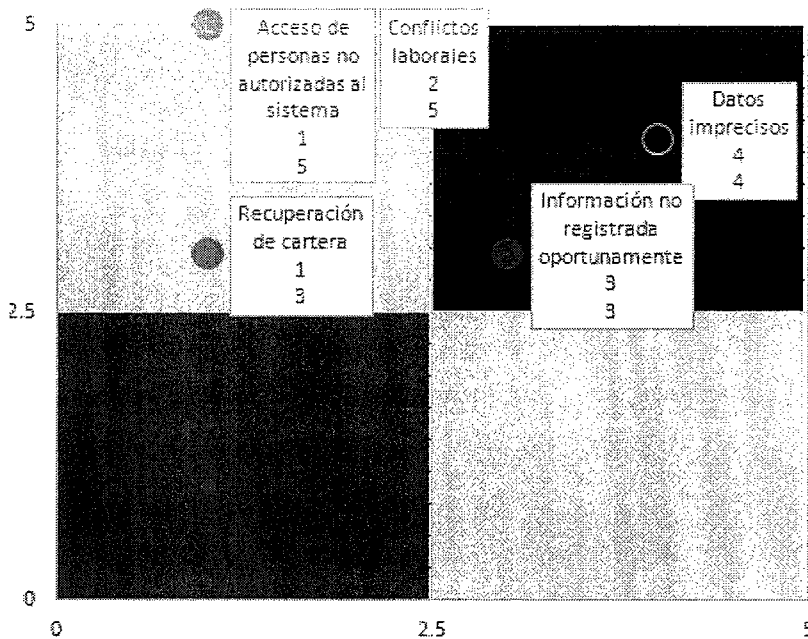
PT:	G-1
HECHO POR:	VE
FECHA:	18/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	19/02/16

No.	Riesgo	Control	Importancia	Efecto	Probabilidad	Impacto
1	Recuperación de cartera	Procedimiento de cobro	Media	Menos flujos de efectivo	2	3
2	Conflictos laborales	Capacitación constante	Baja	Para de labores	2	5
3	Acceso de personas no autorizadas al sistema	Cada persona tiene un usuario configurado.	Media	Aprobación, modificación, inclusión o modificación de información	2	5
4	Datos imprecisos	Niveles de autorización	Alta	Cantidades, condiciones, pagos, límites	4	4
5	Información no registrada oportunamente	Segregación de funciones	Media	Pagos, movimientos, notas de crédito, notas de débito	3	3
6	Datos no procesados adecuadamente	Cierres mensuales.	Baja	Saltos de correlativos, registros inadecuados.	2	2

De acuerdo a los riesgos identificados anteriormente la ponderación que se le da de forma individual es la siguiente:

Tipo de Riesgo	Probabilidad	Impacto
Recuperación de cartera	1	3
Conflictos laborales	2	5
Acceso de personas no autorizadas al sistema	1	5
Datos imprecisos	4	4
Información no registrada oportunamente	3	3

Gráficamente los riesgos internos se visualizan de la siguiente forma:



AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S.A.
ACTIVIDADES DE CONTROL
PRUEBAS A LOS CONTROLES DE
EXPEDIENTES DE CRÉDITOS

PT:	H-1
HECHO POR:	VE
FECHA:	24/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	25/02/16

A continuación se realiza una prueba de atributos a los expedientes de personas jurídicas que tiene crédito con la empresa.

Los atributos son los siguientes:

- a) Solicitud completa con referencias comerciales y bancarias
- b) Patente de Comercio y Sociedad
- c) Nombramiento del Representante Legal
- d) Copia del DPI del Representante Legal
- e) Fotocopia de estados de cuenta bancarios de los últimos dos meses*
- f) Fotocopia de recibo de agua y/o energía eléctrica o teléfono
- g) Registro Tributario Unificado*

Valores de calificación de los documentos que debe contener cada expediente:

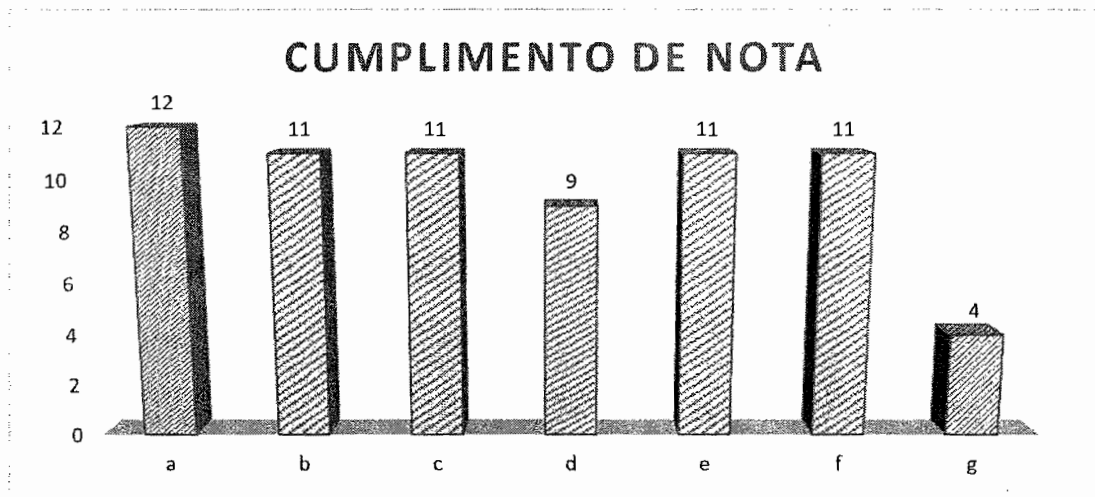
1 = Cumple con el documento

0 = No cumple con el documento

Cuadro de evaluación por atributos de “a” hasta “g”

Atributos persona jurídica								
No.	Nombre	a	b	c	d	e	f	g
1	A, S. A.	1	1	1	1	1	1	0
2	B S. A.	1	1	1	0	1	1	0
3	C S. A.	1	1	1	1	1	1	1
4	C S. A.	1	1	0	0	1	1	0
5	D S. A.	1	1	1	1	1	1	0
6	E S. A.	1	0	1	1	1	1	0
7	F S. A.	1	1	1	0	1	1	0
8	G S. A.	1	1	1	1	0	0	0
9	H S. A.	1	1	1	1	1	1	0
10	Y S. A.	1	1	1	1	1	1	1
11	J S. A.	1	1	1	1	1	1	1
12	K S. A.	1	1	1	1	1	1	1
	Σ	12	11	11	9	11	11	4

Gráfica de resultado de calificación persona jurídica:



Conclusión clientes empresas (persona jurídica): se observa que los expedientes no cumplen en todos los atributos, siendo la nota esperada por todos de 12 puntos, sin embargo, se observa que solo cumplen con “a” luego, en su mayoría no están completos los expedientes.

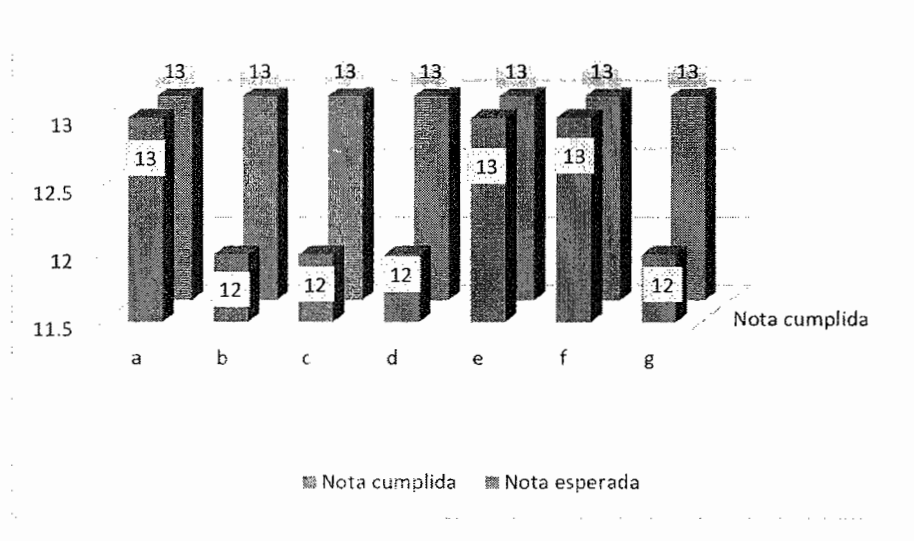
Persona Individual

- a) Solicitud completa con referencias comerciales y bancarias
- b) Copia del DPI
- c) Estado patrimonial
- d) Fotocopia de estados de cuenta bancarios de los últimos dos meses*
- e) Fotocopia de recibo de agua y/o energía eléctrica o teléfono
- f) Historial de relación comercial con Empresa Agroquímicos El Cerrito, S.A

Cuadro de evaluación:

Atributos persona individual								
No.	Nombre	a	b	c	d	e	f	g
1	L	1	1	1	1	1	1	1
2	M	1	1	0	1	1	1	1
3	N	1	1	1	1	1	1	1
4	O	1	1	1	1	1	1	1
5	P	1	1	1	1	1	1	1
6	Q	1	0	1	0	1	1	1
7	R	1	1	1	1	1	1	1
8	S	1	1	1	1	1	1	0
9	T	1	1	1	1	1	1	1
10	U	1	1	1	1	1	1	1
11	V	1	1	1	1	1	1	1
12	W	1	1	1	1	1	1	1
13	X	1	1	1	1	1	1	1
	Σ	13	12	12	12	13	13	12
	Atributo	a	b	c	d	e	f	g
	Nota cumplida	13	12	12	12	13	13	12
	Nota esperada	13	13	13	13	13	13	13
	Cumplimiento	100%	92%	92%	92%	100%	100%	92%

Gráfica de evaluación de cumplimiento persona individual.



La gráfica anterior, muestra que solo en tres atributos cumple todos los expedientes evaluados y en los otros cuatro, no cumplen en su totalidad.

Marcas.

Σ = Sumatoria de notas

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S.A.
 PRUEBAS A LOS CONTROLES DE
 ANULACIONES Y EMISIÓN DE
 NOTAS DE CRÉDITO

PT:	H-2
HECHO POR:	VE
FECHA:	24/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	25/02/16

La política indica las siguientes condiciones para la autorización de las NC.

Autorización de nota de crédito (NC)

Firma de autorización		Firma de autorización	
Monto		Monto	
menor de Q 100,000.00 (\$ 12,500.00)	Gerente Financiero	mayor de Q 100,000.00 (\$12,500.00)	Gerente General
Firma de Vo.Bo		Firma de Vo.Bo	
jefe de contabilidad		jefe de contabilidad	

La evaluación de atributos, da el siguiente resultado:

No.	Cliente	Autorización NC.	
		a	b
1	A, S. A.	1	1
2	L	1	1
3	N	1	1
4	C S. A.	1	1
5	C S. A.	1	1
6	X	1	1
7	E S. A.	1	1
8	Q	1	1
9	F S. A.	1	1
10	G S. A.	1	1

No.	Cliente	Autorización NC.	
		a	b
11	Y S. A.	1	1
12	J S. A.	1	1
13	K S. A.	1	1
14	M	1	1
15	O	1	1
16	P	1	1
17	B S. A.	1	1

La nota es 1 y 0, donde 1 = cumplimiento en monto y autorización y 0 = es el no cumplimiento de la política.

- a) Cumplimiento con monto,
- b) Cumplimiento con nivel de autorización.

Conclusión: se observa que el cien por ciento de las NC aplicadas a distintos clientes del total seleccionado cumplen con el nivel de autorización y monto.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S.A.
PRUEBAS A LOS CONTROLES DE
AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS

PT:	H-3
HECHO POR:	VE
FECHA:	24/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	25/02/16

La política indica lo siguiente:

Niveles de autorización

Aspecto	Orden Calificador	Límite autorizado en quetzales (Q.)		Límite autorizado en dólares (US\$)	
		Desde	Hasta	Desde	Hasta
Caso Extraordinario	Consejo de Administración	1,000,001	En adelante	125,000	En adelante
Apertura de nuevos clientes	Jefe de Créditos y Cobros	0	20,000	0	3,000
Nueva solicitud o ampliación de crédito	Comité de Créditos	21,000	1,000,000	4,000	125,000

El resultado es el siguiente:

No.	Nombre	Caso Extraordinario	Apertura de nuevos clientes	Nueva solicitud o ampliación de crédito
1	Y S. A.	N/A	1	N/A
2	L	N/A	N/A	1
3	X	N/A	N/A	1
4	K S. A.	N/A	N/A	1
5	W	N/A	1	
6	J S. A.	N/A	1	
7	V	N/A	1	
8	U	N/A	1	
9	C S. A.	N/A	1	
10	T	N/A	1	

No.	Nombre	Caso Extraordinario	Apertura de nuevos clientes	Nueva solicitud o ampliación de crédito
11	S	N/A	1	
12	H S. A.	N/A	1	
13	R	N/A	1	
14	B S. A.	N/A	1	
15	Q	N/A	1	N/A
16	P	N/A	N/A	1
17	A, S. A.	N/A	N/A	1
18	O	N/A		N/A
19	N	N/A	1	
20	G S. A.	1	N/A	N/A
21	M	N/A	1	
22	F S. A.	N/A	N/A	1
23	E S. A.	N/A	1	
24	D S. A.	N/A	1	
25	C S. A.	N/A	1	

Conclusión: De los expedientes evaluados solamente uno es un caso especial, los demás se muestra que son por apertura de nuevo cliente y por ampliación de crédito, cumpliendo todos con los niveles de autorización que indica la política.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.
 AUDITORÍA INTERNA
 EVALUACIÓN DE ANTIGÜEDAD DE CLIENTES

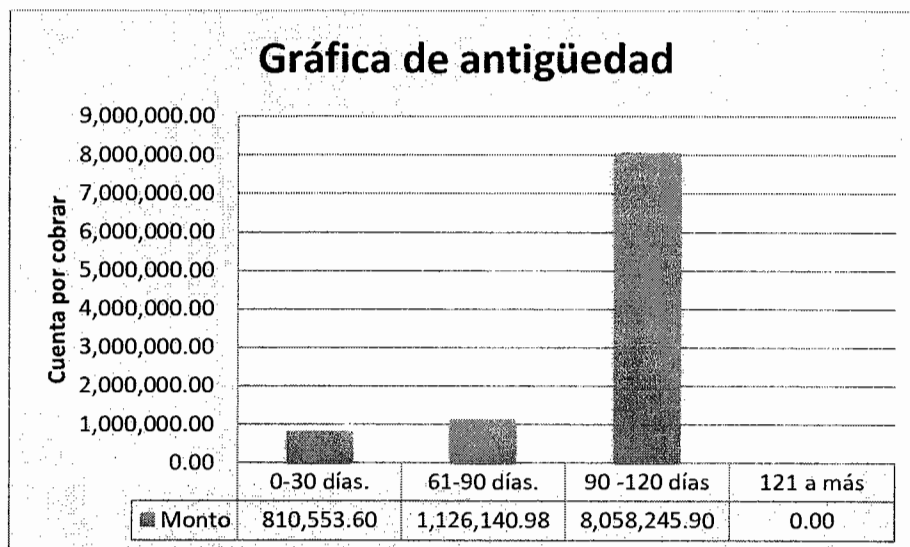
PT:	H-4
HECHO POR:	VE
FECHA:	24/02/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	25/02/16

A continuación se realiza evaluación de antigüedad del total de los clientes

No.	Nombre	0 - 30 días.	61 - 90 días.	90 días o más.	120 días a más	Total
1	Y S. A.	28,602.20		1,697,763.24		1,726,365.44
2	L			1,535,803.44		1,535,803.44
3	X		15,497.30	1,045,123.22		1,060,620.52
4	K S. A.			675,432.20		675,432.20
5	W	165,359.72	484,769.22			650,128.94
6	J S. A.			494,862.56		494,862.56
7	V			449,957.74		449,957.74
8	U	259,823.42	172,908.32			432,731.74
9	C S. A.			379,047.76		379,047.76
10	T	52,833.68	111,982.04	195,194.72		360,010.44
11	S			358,223.12		358,223.12
12	H S. A.	28,189.02		326,027.20		354,216.22
13	B S. A.			211,830.54		211,830.54
14	Q			201,712.32		201,712.32
15	P			195,557.30		195,557.30
16	A, S. A.		190,539.82			190,539.82
17	O	66,120.98		87,605.40		153,726.38
18	N	42,000.00	99,000.00			141,000.00
19	G S. A.		51,444.28	44,273.28		95,717.56
20	M			95,644.32		95,644.32
21	F S. A.	71,256.58				71,256.58
22	E S. A.			58,333.54		58,333.54
23	D S. A.	54,954.00				54,954.00
24	C S. A.	41,414.00		5,854.00		47,268.00
	Totales.	810,553.60	1,126,140.98	8,058,245.90		9,994,940.48

La razón por la que no existen saldos a más de 121 días indica la administración que es debido a que está terminando la temporada baja y las cuentas han sido recuperadas, las que se evaluaron como incobrables fueron ajustadas en el cierre fiscal recién terminado.

La siguiente gráfica muestra el comportamiento de la cartera, se observa que debido a que la temporada baja está concluyendo se ha recuperado las cuentas por lo cual no existen atrasos.



AGROQUÍMICOS EL CERRITO
 AUDITORÍA INTERNA
 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON
 MONTOS DE CRÉDITO AUTORIZADOS

PT:	H-5
HECHO POR:	VE
FECHA:	07/03/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	08/03/16

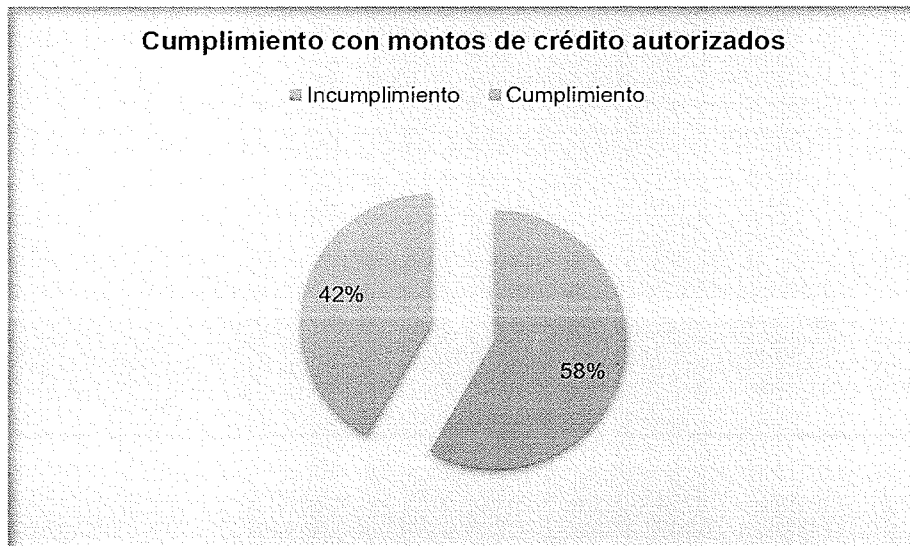
Resumen de desviación de autorizaciones de límites de crédito en montos

No.	Nombre	Saldo en sistema	Saldo autorizado	Incumplimiento
1	Y S. A.	1,726,365.44	2,000,000.00	
2	L	1,535,803.44	1,500,000.00	(35,803.44)
3	X	1,060,620.52	1,000,000.00	(60,620.52)
4	K S. A.	675,432.20	500,000.00	(175,432.20)
5	W	650,128.94	600,000.00	(50,128.94)
6	J S. A.	494,862.56	500,000.00	
7	V	449,957.74	500,000.00	
8	U	432,731.74	500,000.00	
9	C S. A.	379,047.76	50,000.00	(329,047.76)
10	T	360,010.44	300,000.00	(60,010.44)
11	S	358,223.12	300,000.00	(58,223.12)
12	H S. A.	354,216.22	300,000.00	(54,216.22)
13	B S. A.	211,830.54	100,000.00	(111,830.54)
14	Q	201,712.32	500,000.00	
15	P	195,557.30	200,000.00	
16	A, S. A.	190,539.82	200,000.00	
17	O	153,726.38	150,000.00	(3,726.38)
18	N	141,000.00	150,000.00	
19	G S. A.	95,717.56	40,000.00	(55,717.56)
20	M	95,644.32	40,000.00	(55,644.32)
21	F S. A.	71,256.58	40,000.00	(31,256.58)
22	E S. A.	58,333.54	50,000.00	(8,333.54)
23	D S. A.	54,954.00	1,000,000.00	
24	C S. A.	47,268.00	200,000.00	
	Totales.	9,994,940.48		(1,089,991.56)
	Incumplimiento			11%

De casi diez millones de saldos en cuentas por cobrar, más de un millón es debido a que se ha facturado más del monto de crédito autorizado, lo que puede en algún momento sobrepasar la capacidad de pago de los clientes.

El siguiente cuadro muestra la estadística de cumplimiento con montos de crédito autorizado, donde muestra que un 42% de los clientes tiene un crédito mayor al autorizado.

Total clientes	24	100%
Incumplimiento	14	58%
Cumplimiento	10	42%



Conclusión:

La gráfica muestra la vulnerabilidad del sistema, debido a que permite facturarle a clientes que han sobrepasado su límite de crédito, lo que puede conllevar a sobregirar la capacidad de pago o realizar despachos no solicitados por el cliente.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO
 AUDITORÍA INTERNA
 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON
 PROCEDIMIENTO DE CHEQUES RECHAZADOS

PT:	H-6
HECHO POR:	VE
FECHA:	07/03/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	08/03/16

A continuación se revisa historial de cheques rechazados recientes, de los cuales los cinco casos se han resuelto sin llegar a otro proceso.

No.	Nombre	Atributo					
		a	b	c	d	E	f
1	Y S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	K S. A.	✓	✓	✓	✓	X	✓
3	W	✓	✓	✓	✓	X	✓
4	J S. A.	✓	✓	✓	✓	X	✓
5	C S. A.	✓	✓	✓	✓	X	✓

Descripción de atributos:

- a) Nota de débito del banco
- b) Nota de débito del sistema
- c) Notifica al ejecutivo de ventas
- d) Notifica al cliente
- e) En proceso judicial
- f) Caso solucionado

Nota: el cheque rechazado es por el total de la cuenta, el cliente no responde y el abogado dice que no le ha dado tiempo darle seguimiento y lleva dos meses de tener el caso.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO
AUDITORÍA INTERNA
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PT:	I-1
HECHO POR:	VE
FECHA:	07/03/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	08/03/16

CONCLUSIÓN:

Después del análisis del control interno y evaluación de los riesgos, se comprobó que la administración reconoce y se preocupa porque las diferentes posiciones conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización, para lo cual es imprescindible que cuente con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás para obtener los resultados y objetivos de la organización.

Dentro de lo que se puede mencionar las siguientes actividades desarrolladas:

- a. Evaluaciones de desempeño donde se analizan las responsabilidades de gestión y control con las que cada plaza cuenta, para así no perder de vista estas actividades que buscan cumplir con los objetivos de la organización.
- b. La empresa cuenta con manuales operacionales de cada posición que se tiene dentro del organigrama de la organización.
- c. Se tiene con código de ética, con lo cual la organización transmite a los empleados la forma y conducta en que deben de actuar dentro de la misma, con el fin de mantener un ambiente agradable y propicio para desarrollar las tareas que a cada uno le correspondan.

AGROQUÍMICOS EL CERRITO, S. A.

SUPERVISIÓN

CONCLUSIONES DE SUPERVISIÓN

PT:	I-2
HECHO POR:	VE
FECHA:	15/03/16
REVISADO POR:	MEGA
FECHA:	16/03/16

CONCLUSIÓN:

La administración realiza evaluaciones continuas y periódicas a la calidad del desempeño del control interno del departamento de cuentas por cobrar, con el fin de determinar que controles están operando de acuerdo con lo planeado y que controles pueden modificarse o crearse según las necesidades.

Actividades actuales:

- a) Se realizan reuniones mensuales con los gerentes de áreas para revisar resultados y variaciones de los ingresos.
- b) El jefe de cobros revisa mensualmente los nuevos expedientes de clientes, para determinar que fueron ingresados adecuadamente en el archivo maestro de clientes.
- c) Se realizan cortes de formas con mensualmente con la intención de guardar un historial y darle trazabilidad a la nuevas operaciones.
- d) Se realiza arqueo de documentos con los ejecutivos de ventas, sin embargo, estos duran hasta 5 días para depositar.
- e) Además existe un comité de cuentas por cobrar (créditos y cobros)

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Guatemala, 31 de marzo de 2016

Ing. Edwin Eliseo López González

Presidente Junta Directiva

Agroquímicos el Cerrito, S.A.

Su despacho,

De conformidad con su solicitud realizada, he concluido con la revisión de las actividades de control interno de Cuentas por Cobrar. Dicha evaluación comprendió pruebas de control y sustantivas, enfocadas en el cumplimiento con políticas y procedimientos internos. Dicha actividad fue realizada por el Sr. Vielman Estuardo López y supervisada por la Licda. Kelly López, durante el periodo del 08 de Febrero al 31 de Marzo de 2016.

El trabajo de auditoría fue efectuado de conformidad con estándares de auditoría y limitada al rubro de Cuentas por Cobrar.

El departamento de Cuentas por Cobrar se encarga de:

1. Emisión de contratos a distribuidores comerciales y elaboración de expediente de clientes de crédito.
2. Gestión de cobro de cuentas por cobrar.
3. Archivo general de documentos generados.
4. Emisión de informes de antigüedad de saldos.

Los hallazgos de auditoría determinados fueron los siguientes:

Hallazgo 1

Se observó que se incumple en documentar adecuadamente los expedientes de créditos, siendo solamente cuatro aspectos que la administración está cumpliendo actualmente.

Causa:

La falta de un adecuado seguimiento a temas de documentación necesaria para mantener vigentes y actualizados los expedientes de clientes.

Efecto:

Posibles contingencias a la hora del incumplimiento en sus obligaciones de parte del cliente.

Recomendación:

Realizar lista de chequeo la cual de no ir completa al llegar a la persona responsable de analizar y otorgar el crédito, automáticamente rechace el expediente.

Hallazgo 2

Clientes que exceden montos de crédito autorizado, actualmente un 42% de los clientes tienen saldo mayor al autorizado.

Causa:

El inadecuado monitoreo de los saldos y los montos despachados, así como falta de una parametrización en el sistema para que contribuya a evitar que se le despache a alguien que ha llegado a su límite de crédito.

Efecto:

Sobrepasar la capacidad de pago del cliente, incobrabilidad o devoluciones innecesarias de producto.

Recomendación:

Evaluar periódicamente la capacidad en compra y pago de los clientes, lo que puede evitar que en un futuro sean incobrables, así también apoyarse con el departamento de TI para realizar las parametrizaciones en el sistema que se consideren necesarias.

Hallazgo 3

Se observó que dentro del expediente del cliente Y, S. A., existe un cheque rechazado en proceso judicial el cual es por el total de la cuenta, al hablar el abogado (sub contratado) indica que no le ha dado seguimiento.

Causa:

Falta de comunicación entre la administración y la firma de abogados

Efecto:

Que el hecho se trate de un fraude y por no protestar en tiempo el cheque no se pueda iniciar un proceso judicial con el cliente.

Recomendación:

Realzar visita al cliente, exponerle lo que conlleva un proceso o bien recoger el inventario si aún lo tiene.

Hallazgo 4

Las actuales políticas y procedimientos no consideran el ambiente tecnológico lo cual puede afectar en el tiempo con respecto a la obtención de certeza en la información.

Causa:

Mucho tiempo para actualización de procesos (6 años según cuestionario realizado a la Gerencia Financiera)

Efecto:

Trabajar con deficiencias o procesos poco prácticos.

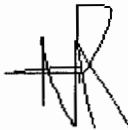
Recomendación:

En las reuniones de comité de cuentas por cobrar, tratar temas de actualización de procesos, riesgos tecnológicos y verificación de la adecuada supervisión de los procesos.

El personal de la empresa Agroquímicos El Cerrito, S.A., está de acuerdo con los hallazgos y las recomendaciones, y empiezan a adoptar las medidas correctivas.

El departamento de auditoría interna agradece a las personas que le apoyaron en el desarrollo de su trabajo y reconoce que es necesario el trabajo en equipo para contribuir al alcance los objetivos estratégicos y el desarrollo de la empresa.

Atte.,

Licda. Kelly López 
Directora Auditoría Interna
c.c. Gerencia General

CONCLUSIONES

1. El rubro de cuentas por cobrar de la empresa Agroquímicos el Cerrito, S. A., se encarga de la administración de la cartera por medio de la documentación adecuada para garantizar su recuperación, con ello contribuye al alcance los objetivos de la entidad, por medio del cumplimiento de las políticas y los distintos procedimientos internos.
2. El objetivo de la evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar de la empresa que importa, formula, produce y distribuye productos agroquímicos es informar a los accionistas sobre el adecuado o inadecuado cumplimiento de los controles internos.
3. El resultado de la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa, se presenta informe de auditoría interna, en el cual se agrega los hallazgos relevantes que se han encontrado en la unidad de análisis.
4. El modelo COSO-ERM se reviste de mayor importancia en la administración del control interno, debido a que contribuye a dotar de mayor exactitud la información operativa y financiera dentro de las empresas.

RECOMENDACIONES

1. La administración de la empresa de Agroquímicos el Cerrito, S. A., debe mantener una comunicación activa de los objetivos estratégicos a todo su personal, así como informar de los distintos procedimientos y políticas que contribuyen a la consecución de los objetivos estratégicos.
2. Para que el resultado de la evaluación del control interno agregue valor, la empresa debe poner a disposición las herramientas necesarias para que el auditor interno de forma independiente y objetiva, realice informes que expresen la realidad de las fortalezas o de las oportunidades de mejora en el proceso evaluado.
3. La empresa debe mantener su filosofía de control y asegurarse del cumplimiento con su modelo de control implementado, esto por medio del monitoreo constante a sus controles y la comunicación adecuada a su personal.
4. El departamento de auditoría interna debe realizar las evaluaciones a los controles existentes, así como la identificación de los riesgos a los que se enfrentan, para que estos se eviten o sean disminuidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional constituyente Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas (Acuerdo legislativo No. 18-93)
2. Barroso Carlos, KPMG, Implantación de la NIIF 9; Instrumentos financieros, NIC/NIIF CISS Técnica Contable, año 2009, P. 57
3. Cátedra de Derecho Administrativo, Prof. Omar Ahumada Mora, Universidad de Chile, lámina 2
4. Código de Comercio Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala
5. Comisión Guatemalteca de Normas (COGUANOR), número 44, Agrequisa. Ministerio de economía
6. Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO. Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado. Técnicas de Aplicación. 2004. 125 páginas.
7. Congreso de la República de Guatemala / Decreto 5-2010 “Ley de Registro de Productos Agroquímicos”, publicado en el Diario de Centro América el 26 de febrero de 2010.
8. Croplife Latin América, “Una visión compartida”, edición 2008, 204 páginas.
9. Foro de Coordinaciones de ONG de Guatemala, Guatemala, 2002, p. 10.
10. Impuesto Único sobre Inmuebles Decreto Número 15-98 de la República de Guatemala y sus reformas
11. Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012 de la República de Guatemala
12. Ley de Propiedad Industrial, Decreto Número 57-2000 del Congreso de la República de Guatemala
13. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas

14. Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto Número 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas
15. Marco Internacional para la Práctica Profesional, Edición 2013, Misión Litográfica, Guatemala, P. 5
16. Mariscal de Gumes, Licda. Elena, Auditoría Teoría y Práctica, Décima Cuarta Edición Actualizada, Guatemala C.A. 2010, p. 11.
17. Morgado C. Juana M., Contabilidad I, p. 27, año 2010, presentación en CD
18. Normas Internacionales de Auditoria y Control de calidad, Edición 2013, Volumen 1, P. 28
19. Normas internacionales de información financiera para pequeñas y medianas empresas (NIIF para PYMES), Versión 2009, p.142
20. Plan Nacional de Implementación Guatemala 2010 –2025, Página 24, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.
21. Punto de Vista; 2014, año de transición al nuevo COSO 2013, Price waterhouse Coopers (PWC)
22. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. 27 edición 2010
23. Soy Aumatell, Cristina, Auditoría de Información, primera edición 2003, Aragón Barcelona, P. 21.
24. Téllez Trejo, Benjamín Rolando, -Auditoría un Enfoque Práctico - , Digital Oriente, S.A. de C.V. México, D.F., marzo del 2004, 445 p