

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“EVALUACIÓN DEL CONTROL EN EL ÁREA DE
CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS
FARMACEÚTICOS”**

TESIS

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

POR

VIDA FLOR DE MARÍA GARCÍA MEJÍA

PREVIO A CONFERIRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

Guatemala, febrero de 2017

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

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero	Vacante
Vocal Cuarto	P.C. Marlon Geovanni Aquino Abdalla
Vocal Quinto	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

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

Área de Matemática-Estadística	Lic. Carlos Humberto Hernández Prado
Área de Contabilidad	Lic. Erik Roberto Flores López
Área de Auditoría	Lic. José Antonio Vielman

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

Presidente	Licda. Miriam Alicia Guerrero Rodríguez
Secretario	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Examinador	Lic. José Rolando Ortega Barreda

**Asesores y
Consultores
Empresariales**



Guatemala, 31 agosto de 2015

Licenciado
Luis Antonio Suárez Roldan
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad

Señor Decano:


De acuerdo con la asignación que me hicieron para asesorar el trabajo de tesis de la señorita Vida Flor de María García Mejía contenida en Dictamen AUD-345-2013 de fecha 8 de octubre de 2013, denominada "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS", tengo el agrado de informarle que he procedido a la orientación y revisión del trabajo antes mencionado.

En mi opinión el trabajo efectuado cumple con los aspectos esenciales del tema e incluye los procedimientos académicos requeridos; este trabajo es el resultado de una amplia investigación y constituye un aporte importante para el desarrollo de nuestra profesión.

En virtud de lo indicado anteriormente recomiendo que el mismo sea aceptado para su discusión y exposición en el Examen Privado de Tesis que el estudiante deberá sustentar.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme de usted.

Muy atentamente.


Linda, Marta Elvira Velásquez
Contador Público y Auditor
Colegiado 5,988

VARSOVELO & ASOCIADOS

Nuestro compromiso, su confianza.

Sa. Calle 15-10, zona 4

Tel. Oficina: 2474-1793 / Celular: 4770-6782

E-mail: elvelasquez@gmail.com

Marta Elvira Velásquez
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA
COLEGIADO No. 5,988

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA



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

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA,
VEINTISÉIS DE ENERO DE DOS MIL DIECISIETE.**

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.5, subinciso 6.5.1 del Acta 24-2016 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 29 de noviembre de 2016, se conoció el Acta AUDITORÍA 247-2016 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 19 de octubre de 2016 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS", que para su graduación profesional presentó la estudiante VIDA FLOR DE MARÍA GARCÍA MEJÍA, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO

m.ch



DEDICATORIA

- A DIOS** Por su amor y ser mi guía siempre hacia adelante.
- A MIS PADRES** Por su comprensión, apoyo y paciencia, a quienes dedico especialmente este logro.
- A MIS HERMANOS** Por su apoyo a lo largo de mi carrera.
- A MIS AMIGOS** Por ser mi compañía en este camino difícil pero lleno de satisfacciones.
- A MI ESPOSO E HIJA** Por su amor, paciencia, apoyo para el logro de mis metas y ser mi motivación.
- A MIS MAESTROS** Que siempre creyeron en mí, me infundieron aliento, compartieron sus conocimientos y enseñanzas.
- A MI ASESOR Y SUPERVISOR** Por su esfuerzo y colaboración para la elaboración del presente trabajo.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA** En especial a la Facultad de Ciencias Económicas por brindar oportunidades a quienes deseamos salir adelante.

ÍNDICE

CONTENIDO

PÁGINA

INTRODUCCIÓN

i

CAPÍTULO I

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

1.1	Antecedentes	1
1.1.1	Características de las Empresas Comerciales	1
1.1.2	Empresas Distribuidoras de Productos Farmacéuticos	2
1.2	Formas de Organización	3
1.2.1	Objetivos de la Organización	3
1.2.2	Organigramas	4
1.3	Cuentas por Cobrar	6
1.4	Estructura Organizacional del Departamento de Créditos	8
1.5	Normativa y Legislación Aplicable	10
1.5.1	Código de Salud	11
1.5.2	Código de Comercio	11
1.5.3	Código Tributario	12
1.5.4	Ley de Actualización Tributaria Impuesto Sobre la Renta	12
1.5.5	Ley del Impuesto al Valor Agregado	14
1.5.6	Código de Trabajo	16
1.5.7	Ley Orgánica del IGSS	16
1.5.8	Ley de Bonificación Anual Para Trabajadores	16
1.5.9	Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo	17

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO

2.1	Definición	18
2.1.1	Características del Control Interno	18
2.1.2	Informe COSO Como Base Para el Control Interno	19
2.2	Objetivos de Control Interno	20
2.3	Componentes del Control Interno	20
2.3.1	Entorno de Control	21
2.3.2	Evaluación del Riesgo	22
2.3.3	Actividades de Control	23
2.3.4	Información y Comunicación	24
2.3.5	Monitoreo de Actividades	25
2.4	Sistema Contable	26
2.5	Control Interno Administrativo	26

2.6	Control Interno Financiero	27
2.7	Importancia del Control Interno	27
2.8	Métodos de Evaluación del Control Interno	28
2.9	Control Interno de las Cuentas por Cobrar	29
2.10	El Control Interno y el Auditor Externo	31

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR UN AUDITOR EXTERNO

3.1	Definición de Auditoría	32
3.2	Importancia del Trabajo a Realizar	32
3.3	Normas Internacionales de Auditoría	33
3.4	Objetivo de la Evaluación del Control Interno	34
3.5	Planificación de la Evaluación del Control Interno	35
3.5.1	Planificación Técnica de la Evaluación	36
3.5.2	Planificación Administrativa de la Evaluación	36
3.6	Determinación del Alcance	37
3.7	Indagaciones Sobre Control Interno	38
3.7.1	Limitaciones Inherentes del Control Interno	39
3.8	Aplicación de Procedimientos de Auditoría Para Evaluar Control Interno	40
3.8.1	Riesgos de Control Interno	41
3.8.2	Pruebas de Controles Aplicables al Área de Cuentas por Cobrar	42
3.9	Técnicas a Utilizar	42
3.10	Evaluación de los Resultados	44
3.11	Observaciones y Recomendaciones de Control	45

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA (CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	49
4.2	Solicitud de Servicios del Cliente	56
4.3	Propuesta de Servicios Profesionales	57
4.4	Carta de Aceptación del Cliente	60
4.5	Papeles de Trabajo	61
4.6	Planificación de la Evaluación del Control Interno	62
4.7	Cédula de Marcas	66
4.8	Programa General de Trabajo	67

4.9	Narrativas de Control Interno	87
4.10	Carta a la Gerencia	108

87
108

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias Bibliográficas

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	Organigrama de una empresa distribuidora farmacéutica	5
FIGURA 2	Estructura del departamento de cobros de una distribuidora farmacéutica	9
FIGURA 3	Esquema de Control Interno COSO	26

INTRODUCCIÓN

Las empresas farmacéuticas tienen como actividad principal la compra y distribución de productos medicinales a instituciones públicas o privadas; a medida que las operaciones se incrementan es necesario que se establezcan políticas y procedimientos de control interno que ayuden a la administración a cumplir sus objetivos y a su vez salvaguardar sus activos.

Los controles que la entidad establezca en el área de cuentas por cobrar, disminuirán el riesgo de incobrabilidad; estos controles se enfocarán en el análisis de clientes, capacidad de pago, revisiones constantes, análisis de la antigüedad de la cartera y autorizaciones.

El presente trabajo de investigación denominado *“Evaluación del Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar de una Empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos”* está estructurado en 4 capítulos y su finalidad es dar a conocer la importancia de que una empresa posea un sistema de control interno efectivo, que sea correctamente implementado, que se encuentre libre de errores, que refleje la realidad financiera de la empresa y que sea un instrumento de apoyo a utilizar para disminuir el impacto económico y financiero resultado de la falta de cobro de las ventas al crédito; ofrece un análisis de los resultados de la evaluación y diagnóstico del control interno realizado por un Contador Público y Auditor Independiente.

En el capítulo I se da a conocer las características generales de las empresas farmacéuticas, su forma de organización, normativa y legislación aplicable, se habla de las cuentas por cobrar y de la existencia de un departamento encargado de la administración de los créditos otorgados a clientes.

En el capítulo II se abarca los temas de control interno, características, objetivos, componentes, la importancia, métodos de evaluación, entre otros, como una herramienta para la protección de los activos.

El capítulo III trata sobre la importancia de la evaluación del control interno desde el punto de vista de auditoría externa, objetivo, su normativa aplicable, procedimientos a desarrollar, técnicas a utilizar, determinación del alcance y elaboración del informe.

En el capítulo IV se expone caso práctico en el cual se realiza la evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos desde el punto de vista de la auditoría externa tomando de base el informe COSO I; se emite un informe el cual contendrá las observaciones y recomendaciones para mejoras en el área.

Para concluir, tomando de base el contenido de la investigación se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas producto del tema elaborado.

CAPÍTULO I

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

1.1 ANTECEDENTES

“Las empresas comerciales son aquellas actividades económicas organizadas que se dedican a la compra y venta de productos que bien pueden ser materias primas o productos terminados; las empresas comerciales cumplen la función de intermediarias entre los productores y los consumidores y no realizan ningún tipo de transformación de materias primas, únicamente comercializan. Se encuentra organizada pajo los lineamientos establecidos por la ley.” (24:1)

“Es una organización del sistema económico que mediante una determinada combinación de recursos y materiales permite a través de la gestión eficiente de un conjunto de actividades a sus titulares obtener de ello un beneficio o utilidad”. (1:67)

1.1.1 Características de las Empresas Comerciales

Actúan como intermediarios entre el productor y consumidor final ya que básicamente se dedican a la compra y venta de productos terminados.

Las empresas comerciales pueden clasificarse en las siguientes categorías:

- **Mayorista:** Comerciante que no vende directamente al consumidor final, sino que compra a un fabricante o a un importador para vender a los minoristas, quienes luego venden a los consumidores. Como su nombre indica, mayorista es un comerciante que vende al por mayor.
- **Minorista:** Comerciante que vende directamente al consumidor final. Como su nombre indica, minorista es un comerciante que vende al por menor o al detalle, y de ahí que a los minoristas se les denomine también detallistas.
- **Comisionistas:** Se dedican a vender mercancías que los productores les dan a consignación por la que perciben una ganancia o comisión.

1.1.2 Empresas Distribuidoras de Productos Farmacéuticos

“En nuestro país se inició este tipo de servicio durante el año de 1873 por medio de comerciantes franceses, quienes importaban sus productos y los comercializaban en la capital.” (24:1)

Las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos se dedican a la compra de medicamento a través de los diferentes productores nacionales e internacionales, los cuales a su vez se venden en el mercado local a instituciones privadas y públicas. Su principal característica es que no produce medicamentos, los hace llegar a sus diferentes clientes.

“El medicamento es todo producto farmacéutico empleado para el tratamiento o la prevención de enfermedades en los seres humanos. También se consideran medicamentos aquellas sustancias que se utilizan o se administran con el objetivo de restaurar, corregir o modificar funciones fisiológicas del organismo o aquellas para establecer un diagnóstico médico.” (17:1)

La empresa objeto de estudio es Mediana tomando de base lo establecido por el Acuerdo Gubernativo No. 211-2015 del Ministerio de Economía autorizado por el Presidente de la República en donde se indica que una mediana empresa es aquella que cuenta con una cantidad de 81 a 200 empleados. La entidad se rige bajo las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes ya que no cotiza en bolsa.

Las operaciones de este tipo de industria se han venido incrementando a través de las ventas efectuadas a las diferentes farmacias, hospitales, centros de salud, entre otros. Por lo que las empresas distribuidoras venden sus productos al crédito que podría traer consecuencias económicas y financieras.

Las cuentas por cobrar a su vez se convierten en un riesgo para la entidad ya que se puede dar el caso que no sean recuperadas las ventas al crédito, para lo cual se deben diseñar procedimientos adecuados, controles, revisiones. Esto a través de un adecuado control interno que permita asegurar la recuperación de la cartera.

1.2 FORMAS DE ORGANIZACIÓN

“Las empresas pueden ser de propiedad individual y de propiedad colectiva. Las de propiedad colectiva se organizan como sociedad mercantil, y pueden adoptar las formas de organización legal que estipula el Código de Comercio de Guatemala, como son:

- Sociedad colectiva
- Sociedad en comandita simple
- Sociedad en comandita por acciones
- Sociedad de responsabilidad limitada
- Sociedad anónima.” (3:3)

Cada una con sus características propias. Actualmente, independientemente de su actividad económica, las empresas mercantiles se organizan en su mayoría como sociedad anónima.

1.2.1 Objetivos de la Organización

“Los objetivos constituyen el conjunto de actividades internas de la organización para alcanzar sus fines, estos objetivos se convierten así en fines menores que se debe lograr para alcanzar el fin máximo, los objetivos constituyen los resultados concretos que deben ser obtenidos por cada uno de los elementos de la organización.” (18:1)

Los objetivos internos para la organización unidad de análisis son:

- Lograr la utilización óptima de los recursos materiales, económicos, tiempo hombre y esfuerzo de la organización, para alcanzar con eficacia, en el tiempo programado y con el mismo coste, los objetivos establecidos.
- Ser la empresa distribuidora de productos farmacéuticos número uno a nivel nacional otorgando productos de calidad y a precios accesibles.
- Incrementar los ingresos anuales obtenidos con la finalidad de que se logre obtener una mayor rentabilidad anual.

- Servir de fuente de generación de empleos y ofrecer mejores remuneraciones a los trabajadores de la empresa con el fin de preservar y profundizar el bienestar nacional.
- Mantener y en lo posible mejorar la calidad de los productos y servicios que la empresa ofrece con el objetivo de ampliar horizontes en el mercado.
- Ser una entidad que los demandantes reconozcan por su variedad de productos, ser la primera opción que cubra sus necesidades y crear relaciones perdurables.

1.2.2 Organigramas

“Las entidades desarrollan su estructura organizativa, que es presentada en un organigrama, que atiende al cumplimiento de la misión y objetivos, que constituye el marco de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en el cumplimiento de los objetivos de la empresa u organización, son planeadas, efectuadas y controladas.” (19:2)

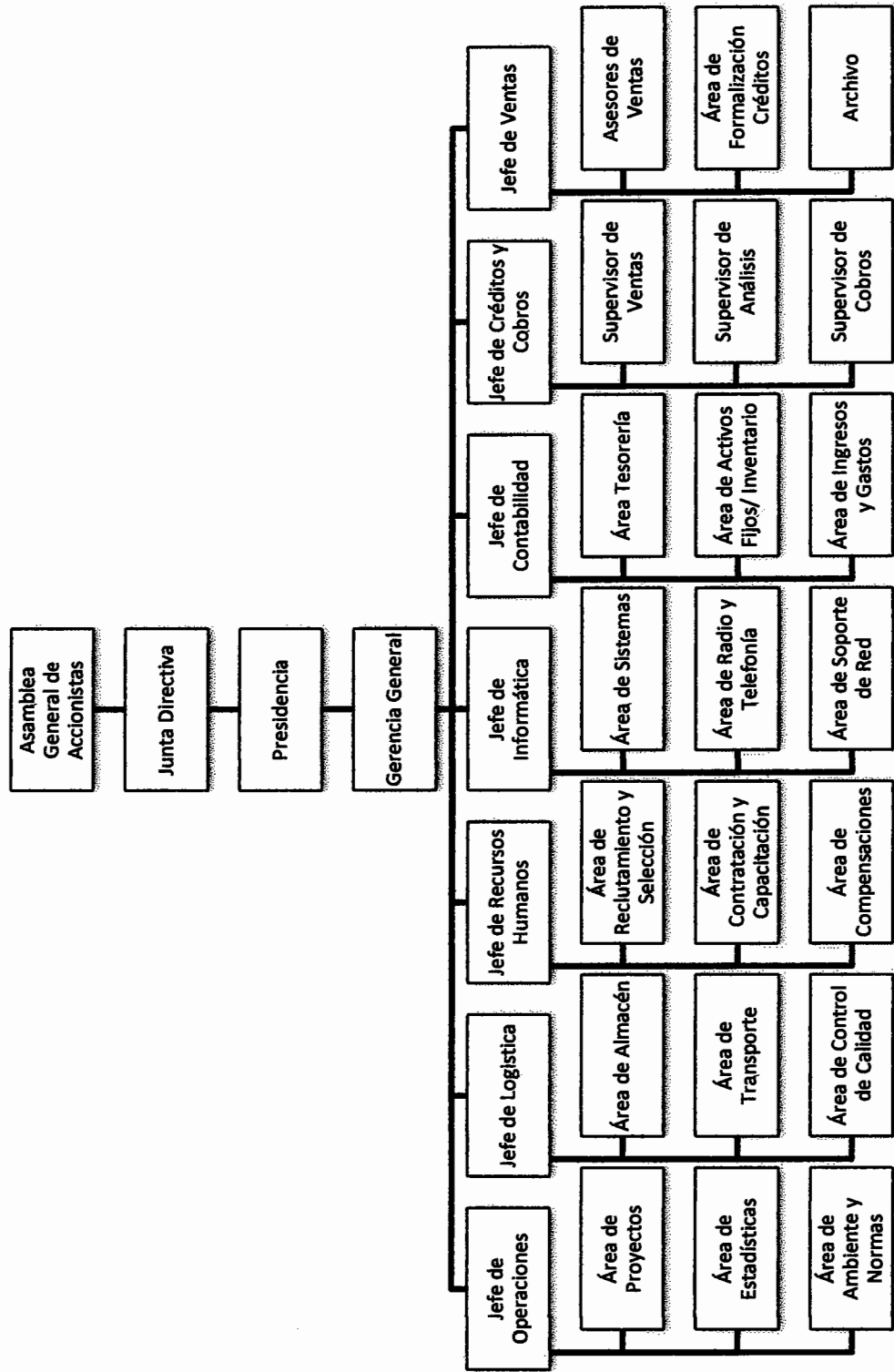
Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización, incluyen las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas.

De esta manera deben representar de forma gráfica o esquemática los distintos niveles de jerarquía y la relación existente entre ellos. No tienen que abundar en detalles, sino que su misión es ofrecer información fácil de comprender y sencilla de utilizar.

La empresa distribuidora de productos farmacéuticos unidad de análisis presenta su estructura organizativa a través de un organigrama denominado mixto el cual no es fijo o invariable para todas las empresas de su tipo pero es bastante funcional debido a su alto volumen y complejidad de puestos que tienen bajo su administración y con ello buscan la optimización de espacio en el que se encuentran trabajando.

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

Figura 1
Organigrama de Una Empresa Distribuidora Farmacéutica



Fuente: Con base a investigación propia distribuidoras farmacéuticas

1.3 CUENTAS POR COBRAR

“Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores líquidos tales como efectivo”. (26:1)

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse en:

- Cuentas por cobrar a corto plazo: Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año.
- Cuentas por cobrar a largo plazo: Su disponibilidad es a más de un año.

El rubro de cuentas por cobrar se compone por: documentos por cobrar, clientes, deudores, anticipos a empleados y estimación para cuentas incobrables que según la ley del impuesto sobre la renta es del 3%.

Estas representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estas cuentas, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. De ahí la importancia de controlar y de auditarlas. Constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas al departamento que corresponda.

Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito en las que se estipula el pago dentro de un número determinado de días. Si bien es conocido que todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del período de crédito, sí es cierto que la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo muy inferior a un año; en consecuencia, se consideran como parte del activo circulante de la empresa, por lo que se presta muchísima atención a la administración eficiente de las mismas.

El objetivo que se persigue con respecto a la administración de estas debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo-beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de éstas. Estos campos comprenden la determinación de las políticas de crédito, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

El control de las cuentas por cobrar se realiza por medio del establecimiento de:

- **Políticas de crédito:** Se refieren a la determinación de la selección del crédito, los estándares o procedimientos del mismo y las condiciones de este. Con el objetivo de llevar un adecuado control de la cuenta por cobrar en una empresa, es necesario implementar políticas de crédito y cobro que optimicen el capital de trabajo invertido. Al implementar políticas del crédito debe considerarse administrarlo con procedimientos ágiles y términos competitivos, evaluarlo de forma objetiva y evitar tener cartera vencida.

- **Políticas de cobranza:** Se refiere a los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas. Un proceso de cobranza incluye el envío de notificaciones de cobro, llamadas telefónicas, facturación, cobros a través de una agencia externa o incluso demandas. La operación básica de cobranza abarca todas las operaciones que comprenden desde el momento en que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado, hasta que los valores resultantes de la cobranza son ingresados y contabilizados.

Puede suceder que no todas las cuentas por cobrar sean efectivamente cobradas, porque algunos clientes no saldarán sus deudas en los plazos acordados. Es por esto que las empresas estiman un monto o porcentaje de deudas que no se podrán cobrar en el corto plazo, de acuerdo al historial de cuentas no pagadas o también porque están obligadas por la ley de Guatemala.

La incobrabilidad en las cuentas por cobrar da indicios de que los procedimientos en la concesión del crédito no son los adecuados, lo cual dificulta realizar la operación de cobranza, lo que trae como consecuencia falta de oportunidad para la empresa de poder cubrir sus compromisos con sus proveedores, así como incrementar la

estimación para cuentas incobrables, la falta de efectivo para poder cubrir sus necesidades de operación y puede representar el cierre de operaciones, derivado de la ineficiencia en la administración de las cuentas por cobrar.

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

“A medida que las operaciones de una empresa se van incrementando se hace necesaria la creación de un departamento que le permita tener control sobre las actividades principales relacionadas a las ventas y la cobranza.” (19:1)

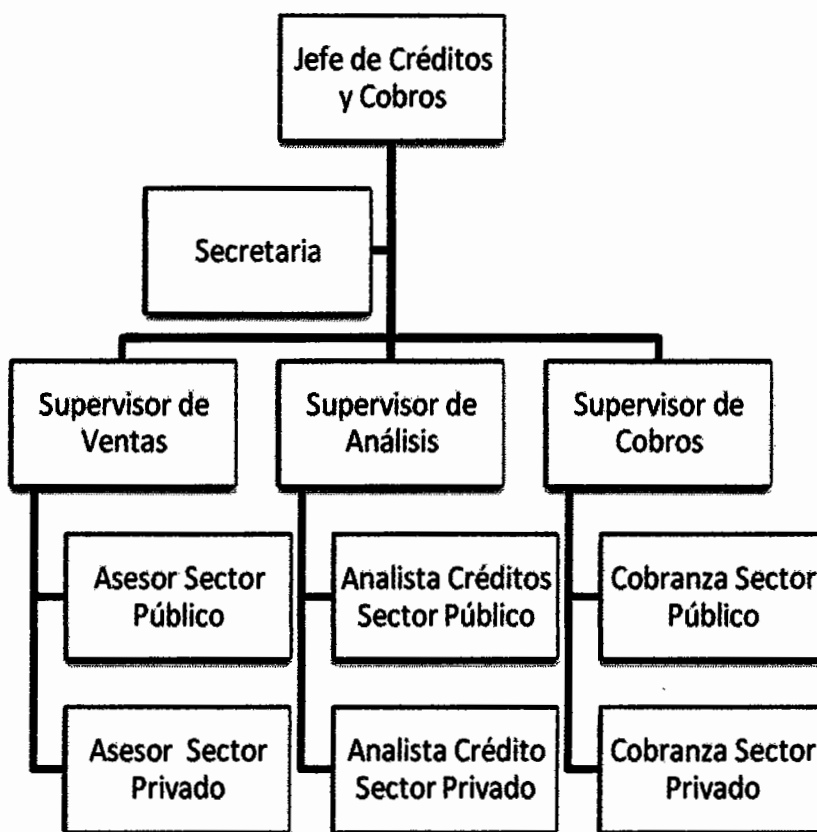
Independientemente del tamaño de la estructura orgánica de la empresa sea ésta mayorista, minorista o distribuidora representante; las primeras acciones que tendrá que realizar el responsable o encargado, será la de implementar un plan de trabajo determinando las siguientes acciones generales:

- Establecer políticas generales sobre del crédito y la cobranza.
- Administrar de forma adecuada las políticas establecidas.
- Diseñar un sistema de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Actualizar de forma constante y cuando sea necesario el sistema diseñado.
- Diseñar las herramientas apropiadas para las actividades que se piensa desarrollar.
- Obtener el recurso humano que se considere necesario para operar y poner en marcha el sistema.
- Capacitar de forma recurrente al recurso humano encargado de administrar el sistema.
- Comunicar a las demás áreas involucradas el rol a desempeñar, tales como Ventas, Almacenes, Contabilidad, Administración, Registros, Caja, Finanzas etc. Con la finalidad de obtener el mejor funcionamiento del sistema establecido que sea de beneficio para la empresa.

Como parte de los objetivos y atribuciones de un departamento de créditos y cobros se encuentran, gestionar y efectuar el cobro de los créditos a favor de la empresa, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos

otorgados, para lograrlo este debe encontrarse organizado adecuadamente donde se delimiten las responsabilidades de cada funcionario, a continuación se presenta un organigrama utilizado por este tipo de empresas que operan en Guatemala:

Figura 2
Estructura del Departamento de Cobros de una Distribuidora Farmacéutica



Fuente: Con base a investigación propia distribuidoras farmacéuticas

- **Jefe de créditos y cobros:** Es la persona encargada de formular las políticas de créditos y cobros para el óptimo funcionamiento del departamento, teniendo como objetivo principal el cumplimiento de metas en ventas y recuperación de cartera. Dentro de sus funciones se encuentra reportar a la gerencia de operaciones, autorizar créditos y control de la antigüedad de saldos.

- **Secretaria:** Esta persona se encarga de realizar actividades tales como manejo de archivo, planta telefónica y correspondencia. Asiste directamente al jefe del departamento.

- **Supervisor de área:** Su función principal es velar porque el personal a su cargo cumpla con las metas establecidas, diseñar estrategias para lograr un aumento en la colocación de créditos, cobros y mitigación de riesgos en el caso del área de análisis ya que su labor garantiza a la empresa la obtención de ganancia y recuperación del capital.

- **Asesor de créditos:** Es el encargado de realizar la búsqueda de clientes y ofrecer la variedad de productos con el fin de generar ingresos para la empresa, brindar información oportuna, recopilar la documentación que se requiere para la gestión del crédito.

- **Analista de créditos:** Posterior a recopilar la documentación del crédito con base a las políticas de la empresa, se traslada el expediente al área de análisis quienes verifican la información proporcionada por el cliente y determinan si el riesgo es aceptable y si es conveniente concretar el negocio.

- **Cobranza:** Dentro de sus funciones se les asigna una cartera de clientes en base a la antigüedad de los saldos; a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, avisos por correo realizan la gestión del cobro y toman las medidas necesarias según sea el caso como cobro judicial.

1.5 NORMATIVA Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Dentro de la normativa y legislación aplicable a la empresa objeto de estudio podemos mencionar: código de salud, código de comercio, código tributario, ley de actualización tributaria específicamente lo relativo al impuesto sobre la renta, ley del impuesto al valor agregado, código de trabajo, ley del instituto guatemalteco de seguridad social, ley del aguinaldo, ley del bono 14 y lo referente a las rentas de trabajo, de los cuales se amplía información a continuación:

1.5.1 Código de Salud

Las empresas farmacéuticas para su funcionamiento están reguladas por el Código de Salud, decreto No. 90-97, emitido por el Congreso de la República, donde faculta al Ministerio de Salud, la conducción y evaluación de las acciones e instituciones de salud a nivel nacional.

En su artículo número 182 indica: "Son establecimientos farmacéuticos, los laboratorios de producción y control de calidad de productos farmacéuticos y similares, droguerías, distribuidoras, farmacias, depósitos dentales y ventas de medicinas. Su clasificación y definición será detallada en el reglamento respectivo de acuerdo al tipo de operación que realice." (8:45)

"Para la autorización del funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos y afines, el Ministerio de Salud a través de la dependencia correspondiente, proporciona la Licencia Sanitaria, la que tendrá validez de cinco (5) años, quedando el establecimiento sujeto a control durante este período a cualquier incumplimiento de las leyes o reglamentos sanitarios correspondientes, de ser así, se hacen acreedores a una sanción, que el código establezca." (8:36)

1.5.2 Código de Comercio

Según decreto No. 2-70 Código de Comercio en su artículo 2 numeral 2 indica que son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro la intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.

"Artículo 14. Personalidad Jurídica. La sociedad mercantil constituida de acuerdo a las disposiciones de este Código e inscrita en el Registro Mercantil, tendrá personalidad jurídica propia y distinta de la de los socios individualmente considerados". (3:6)

Este se refiere a las distribuidoras como comerciantes "quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a la industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios, la intermediación en la circulación de bienes y la prestación de servicios, la banca, seguros y fianzas y los auxiliares de los anteriores." (3:9)

1.5.3 Código Tributario

El decreto No. 6-91 Código Tributario indica que su campo de aplicación son las relaciones originadas por los tributos establecidos por el Estado como se muestra a continuación:

“Artículo 1. Carácter y campo de aplicación. Las normas de este Código son de derecho público y regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplicarán en forma supletoria”. (5:2)

“Artículo 23. Obligaciones de los sujetos pasivos. Los contribuyentes o responsables, están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por este código o por normas legales especiales; asimismo, al pago de intereses y sanciones pecuniarias, en su caso”. (5:9)

1.5.4 Ley de Actualización Tributaria Impuesto Sobre la Renta

Según la Ley de Actualización Tributaria Decreto No. 10-2012 en su Libro I Impuesto Sobre la Renta y sus reformas “Se decreta un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en esta ley, sean éstos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país.” (12:2)

Son contribuyentes las personas individuales, jurídicas y los entes o patrimonios, residentes en el país, que obtengan rentas afectas provenientes de actividades lucrativas.

Los contribuyentes que estén obligados a llevar contabilidad completa de acuerdo con el Código de Comercio y este libro, deben atribuir los resultados que obtengan en cada período de liquidación, de acuerdo con el sistema contable de lo devengado, tanto para los ingresos como para los costos y gastos, excepto en los casos especiales autorizados por la administración tributaria.

Se establecen el siguiente régimen para la empresa unidad de análisis:

- Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas: Los contribuyentes que se inscriban al Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas, deben determinar su renta imponible, deduciendo de su renta bruta las rentas exentas y los costos y gastos deducibles de conformidad con esta Ley y debe sumar los costos y gastos para la generación de rentas exentas. Se establece un porcentaje del 31% hasta 2013, 28% para el 2014 y 25% a partir del 2015.

En este régimen el periodo de liquidación es trimestral, los contribuyentes deberán presentar una declaración jurada trimestral ya sea realizando cierres parciales cada trimestre o utilizando una renta estimada del 8% de total de las rentas brutas y el impuesto a pagar dentro de los primeros diez días siguientes a la finalización del trimestre que corresponda, excepto el cuarto trimestre que se pagará cuando se presente la declaración jurada anual. Los pagos efectuados trimestralmente serán acreditados para cancelar el impuesto sobre la renta de este régimen en el referido período anual de liquidación.

- Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas: Los contribuyentes que se inscriban al Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas, deben determinar su renta imponible deduciendo de su renta bruta las rentas exentas. Se establece el porcentaje detallado a continuación:

Rango de Renta Imponible Mensual	Importe fijo	Tipo Impositivo de
Q.0.01 a Q.30,000.00	Q. 0.00	5 % sobre la renta imponible
Q.30,000.01 en adelante	Q.1,500.00	6% sobre el excedente de Q.30, 000.00 para 2013.
Q.30,000.01 en adelante	Q.1,500.00	7% sobre el excedente de Q.30,000.00 a partir de 2014

En este régimen el periodo de liquidación es mensual, los contribuyentes deberán presentar una declaración jurada mensual en la que indiquen el monto obtenido en el mes anterior, el monto de las rentas exentas, el monto de las rentas de las que fue objeto de retención y el impuesto a pagar dentro de los primeros diez días del mes siguiente; de igual forma se debe presentar una declaración jurada informativa de forma anual.

Los contribuyentes inscritos bajo este régimen deben hacer constar en sus facturas de ventas de bienes o servicios la frase "sujeto a retención definitiva".

El Decreto No. 10-2012 en el libro I título 1 habla de las rentas de trabajo en relación de dependencia y dice que "Son las provenientes de toda clase de contraprestación, retribución o ingreso, cualquiera sea su denominación o naturaleza, que deriven del trabajo personal prestado por un residente en relación de dependencia, desarrollado dentro de Guatemala o fuera de Guatemala". (12:3)

"Constituye hecho generador del Impuesto Sobre la Renta, la obtención de toda retribución o ingreso en dinero, cualquiera que sea su denominación o naturaleza, que provenga del trabajo personal prestado en relación de dependencia, por personas individuales residentes en el país". (12:37)

Dentro de las rentas de trabajo podemos mencionar sueldos, salarios, bonificaciones, aguinaldo, comisiones y viáticos que no impliquen reintegro de gasto. Están exentos del impuesto sobre la renta las indemnizaciones, aguinaldo, bono 14, gastos de representación y otros.

1.5.5 Ley del Impuesto al Valor Agregado

"Se establece un Impuesto al Valor Agregado, Decreto No. 27-92 y sus reformas, sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Dirección General de Rentas Internas." (6:4)

El impuesto es generado por la venta o permuta de bienes muebles e inmuebles, prestación de servicios, importaciones, arrendamiento, entre otras actividades lucrativas. El pago se realiza en la fecha de emisión de la factura o en la fecha en que el contribuyente perciba la remuneración.

El tipo impositivo de este impuesto es del doce por ciento (12%) sobre la base imponible a excepción de las entidades consideradas exentas como centros educativos, universidades, misiones diplomáticas, organismos internacionales, entre otros que tienen la obligación de extender constancias de exención. 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.

"Artículo 5. Contribuyentes Especiales. Los contribuyentes que conforme a la normativa de la Administración Tributaria, se encuentren calificados como contribuyentes especiales, se constituyen en agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado conforme a la presente ley.

Desde el momento en que la Administración Tributaria le hubiere notificado al contribuyente especial su activación como agente de retención, al realizar compras de bienes o adquisición de servicios a sus proveedores, pagará al vendedor o prestador del servicio, el ochenta y cinco por ciento (85%) del Impuesto al Valor Agregado y le retendrá el quince por ciento (15%) de dicho impuesto. La totalidad del impuesto retenido, lo deben enterar a la Administración Tributaria dentro de los primeros quince (15) días hábiles del mes inmediato siguiente, a aquel en el que se realice la retención". (9:5)

"Artículo 47. Tarifa del Impuesto del Régimen de Pequeño Contribuyente. La tarifa aplicable en el Régimen de Pequeño Contribuyente será de cinco por ciento (5%) sobre los ingresos brutos totales por ventas o prestación de servicios que obtenga el contribuyente inscrito en este régimen, en cada mes calendario." (11:10)

1.5.6 Código de Trabajo

Código de Trabajo decreto No. 1441 “Regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores con ocasión del trabajo; crea instituciones para resolver conflictos.” (10:14)

Es considerada una herramienta esencial que regula el contrato establecido entre patrono y trabajador, da a conocer los derechos y obligaciones de cada uno de las partes como por ejemplo, jornada laboral, contrato de trabajo, pactos colectivos, reglamentos interiores de trabajos, entre otros, con la finalidad de que los beneficios producto de la relación de trabajo sean mutuos entre los involucrados.

1.5.7 Ley Orgánica Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Según decreto No. 295 del Congreso de la República “Se creó una institución autónoma, de derecho público, con personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es la de aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala y con fundamento en el artículo 63 de la Constitución de la República, un régimen nacional, unitario y obligatorio de seguridad social de conformidad con el sistema de protección mínima.” (2:3)

De este decreto se deriva el pago de las cuotas patronales las cuales ascienden a un 12.67% por parte de la empresa (10.67% IGSS, 1% IRTRA y 1% INTECAP) y un 4.83% por parte del trabajador.

1.5.8 Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público

El decreto No. 42-92 indica “Se establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue. Esta prestación es adicional e independiente al aguinaldo anual.” (7:1)

El pago del bono 14 se hace efectivo a los trabajadores durante el mes de junio de cada año, adicional el patrono debe tener en cuenta que no se debe considerar para el cálculo del aguinaldo anual únicamente para la indemnización y que es deducible del impuesto sobre la renta.

1.5.9 Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado

Según decreto No. 76-78 "Todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicios, continuos o la parte proporcional correspondiente."(4:2)

Este beneficio se hace efectivo al trabajador durante el mes de diciembre de cada año, adicional el patrono debe tener en cuenta que se debe considerar para el cálculo de la indemnización y que es deducible del impuesto sobre la renta.

Entre otras normas podemos mencionar manuales de procedimientos establecidos por la empresa para el mejor funcionamiento de la organización.

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO

2.1 DEFINICIÓN

“El Control Interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección.” (14:278)

“Control interno, significa todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adhesión a las políticas de administración, salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera.” (1:20)

La Norma Internacional de Auditoría 315 define el control interno como el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal, para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

2.1.1 Características del Control Interno

Un sistema fiable de control interno funciona en realidad de forma eficaz para detectar y corregir los errores de procesamiento de datos. Dentro de las características podemos mencionar:

- **Plan de organización:** La estructura de una organización variará dependiendo de la naturaleza de la empresa, su método de funcionamiento, tamaño, número de componentes de la organización y su distribución geográfica.

La fase más importante en la preparación de un plan de organización eficaz es la creación de una declaración de las normas, objetivos y procedimientos generales de la

empresa, siendo preparada con el debido cuidado y de forma que resulte aceptable. La segunda fase consiste en la confección de un organigrama en donde se representen las diferentes líneas de responsabilidad y se enumeren las competencias funcionales relacionadas.

- **Sistemas de procedimientos de autorización y registros:** Al diseñar el sistema, es importante que los formatos y procedimientos establecidos permitan la revisión y autorización de todas las transacciones antes de que estas queden registradas en los libros de contabilidad de la empresa. Los formatos deberían permitir también el correcto registro de tales revisiones, autorizaciones y deberían establecer la responsabilidad plena de las acciones realizadas por los individuos a quien corresponda.

- **Práctica de sondeo:** En las prácticas de sondeo se incluye la división de obligaciones o competencias, el sistema de procedimientos de autorización y registro, más se incluyen los diversos procedimientos de comprobación de errores que deberían realizarse en relación con el mantenimiento de los registros de la empresa.

- **Calidad del personal:** Indudablemente las características anteriores no pueden resultar eficaces a no ser que los altos cargos y empleados clave de la empresa sean competentes para cumplir con sus obligaciones de manera eficaz. Por lo tanto, la calidad debe incluir la ética, inteligencia, dedicación y responsabilidad de un individuo.

2.1.2 Informe COSO Como Base Para el Control Interno

“El Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) es un informe que establece una definición común de control interno y proporciona un estándar mediante el cual las organizaciones pueden evaluar y mejorar su sistema de control, este informe fue emitido por una comisión, conformada por los siguientes organismos:

- Instituto Americano de Contadores Públicos
- Asociación Americana de Contabilidad
- Instituto de Auditores Internos

- Instituto de Administración y Contabilidad
- Instituto de Ejecutivos Financieros

El informe COSO tiene como fin unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre el control interno” (22:3).

El Informe COSO tiene 2 objetivos fundamentales: encontrar una definición clara del control interno, que pueda ser utilizada por todos los interesados en el tema, y proponer un modelo ideal o de referencia para que las empresas y las demás organizaciones puedan evaluar la calidad de sus propios sistemas de control interno.

2.2 OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO

El control interno como objetivo principal es mantener una adecuada pero no segura protección de los activos de la compañía contra pérdidas por disipaciones no autorizadas y la confianza de que se han utilizado registros contables adecuados para la preparación de los estados financieros.

Proceso efectuado por la dirección y el resto del personal, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos, que son:

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

2.3 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

“Los componentes del control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir y determinar su efectividad. Para operar la estructura se requiere de los siguientes elementos:

- Entorno de control
- Evaluación del riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo de actividades.” (22:95)

2.3.1 Entorno de Control

Es fundamental que las entidades posean un adecuado entorno de control ya que aquí se incluyen los factores tales como: “La función del consejo de directores y sus comités, filosofía y estilo operativo de la administración, la estructura organizacional de la entidad, métodos de asignación de autoridad y responsabilidad, sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, procedimientos y segregación de funciones...” (22:119) Un adecuado sistema contable y procedimientos de controles diseñados harán que las operaciones de la entidad proporcionen seguridad en las transacciones y actividades. Es la base de todos los elementos del control interno.

En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa.

Tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos. Igualmente, tiene relación con el comportamiento de la información, comunicación y con las actividades de monitoreo.

Establece el buen ejemplo a seguir de una organización, que influye la conciencia de control de su gente.

Los elementos que conforman el entorno interno de control son los siguientes:

- Comunicación y cumplimiento de la integridad y los valores éticos
- Compromiso con la capacidad
- Participación de los encargados del gobierno
- Filosofía y estilo de operación de la administración: Estructura de organización:
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas de recursos humanos

El entorno de control, por sí mismo, no previene ni detecta y corrige una incorrección material. Sin embargo, puede influir en la evaluación por el auditor de la eficacia de

otros controles y, en consecuencia, en la valoración por el auditor de los riesgos de incorrección material.

2.3.2 Evaluación del Riesgo

“El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno.” (22:122)

El proceso de valoración del riesgo por la entidad constituye la base con la que la dirección determina el modo en que los riesgos han de gestionarse. Si dicho proceso es adecuado a las circunstancias, incluida la naturaleza, dimensión y complejidad de la entidad, facilita al auditor la identificación de los riesgos de incorrección material. La consideración de que el proceso de valoración del riesgo por la entidad sea adecuado a las circunstancias es una cuestión de juicio.

Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros. Esta actividad de autoevaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados. Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados
- Identificación de los riesgos internos y externos
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento
- Evaluación del medio ambiente interno y externo

Para que cualquier entidad tenga controles efectivos debe establecer sus objetivos.

Estos deben estar sustentados en planes y presupuestos. El establecimiento de los objetivos representa el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito y establecer criterios para medirlos, como condición previa para la evaluación del riesgo.

2.3.3 Actividades de Control

“Se define así a las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección. Estas sirven de apoyo para asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Ejemplos de actividades de control específicas incluyen las relacionadas con lo siguiente:

- Autorización
- Revisiones de actuación
- Proceso de la información
- Controles físicos
- Segregación de funciones.” (22:126)

Existen actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Entre ellos podemos mencionar una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías, según el tipo de objetivo de la entidad con el que están relacionadas: las operacionales, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la legislación aplicable.

Existen muchas descripciones de tipos de actividades de control, que incluyen desde controles preventivos a controles de detección y correctivos, controles manuales, controles informáticos y controles de dirección.

Para la evaluación del control interno es necesario que se contrate personas externas para que revisen si los controles que la entidad ha implementado son adecuados. Se pueden efectuar evaluaciones externas para obtener una opinión acerca de la razonabilidad de los estados financieros.

El conocimiento del auditor acerca de la presencia o ausencia de actividades de control, obtenido de su conocimiento de los demás componentes del control interno, le facilitan

la determinación de si es necesario dedicar atención adicional a la obtención de conocimiento de las actividades de control.

2.3.4 Información y Comunicación

“Los sistemas de información y comunicación en la empresa relacionados con los estados financieros, incluyen el sistema de contabilidad de la misma, consisten en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar, producir Información cuantitativa de las operaciones que realiza.” (22:130)

La calidad de los sistemas generadores de información afecta la habilidad de la gerencia en tomar las decisiones apropiadas para controlar las actividades y preparar reportes financieros confiables y oportunos.

Ayuda a identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades.

Para que un sistema contable sea útil y confiable debe contar con métodos y registros que:

- Identifiquen y registren las transacciones reales
- Describan oportunamente todas las transacciones con el detalle que permita su clasificación
- Cuantifiquen el valor de las operaciones
- Registren las transacciones en el periodo correspondiente
- Presenten y revelen adecuadamente dichas transacciones en los estados financieros

Los sistemas de comunicación incluyen la forma en que se dan a conocer las funciones y responsabilidades relativas al control interno de los reportes financieros de la empresa.

Es probable que en las entidades de pequeña dimensión, los sistemas de información y procesos de negocio relacionados relevantes para la información financiera sean menos sofisticados que en las entidades de mayor dimensión, pero su papel es igualmente significativo.

2.3.5 Monitoreo de Actividades

“Se le denomina así al proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento. El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

- Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad.
- De manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades, incluidas las de control.
- Mediante la combinación de ambas modalidades.” (22:134)

Los elementos que conforman el monitoreo de actividades son:

- Monitoreo del rendimiento
- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno
- Aplicación de procedimientos de seguimiento
- Evaluación de la calidad del control interno

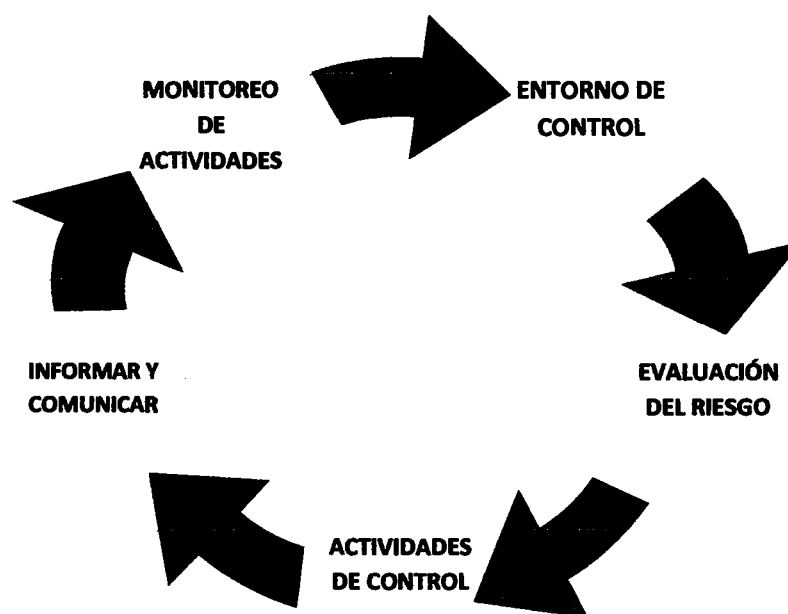
Los sistemas de control requieren de un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo; esto se consigue mediante supervisión controlada, evaluaciones periódicas o ambas.

Las actividades de monitoreo por la dirección pueden incluir la utilización de información procedente de comunicaciones de terceros externos tales como quejas de clientes y comentarios de las autoridades reguladoras, que pueden ser indicativos de problemas o resaltar áreas en las que se necesitan mejoras.

Una parte importante de la información utilizada para el monitoreo puede ser producida por el sistema de información de la entidad.

A continuación se muestra esquema en donde se incluyen los componentes del control interno COSO:

Figura 3
Esquema del Control Interno COSO



Fuente: Con base a <http://www.coso.org>.

2.4 SISTEMA CONTABLE

La noción de sistema contable, puede entenderse de distintas maneras. En su sentido más amplio, se trata del conjunto de elementos que registran la información financiera y las interrelaciones de estos datos. Esta estructura, por sus características, contribuye a la toma de decisiones en el ámbito de la gerencia.

2.5 CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

“Normalmente se refiere a las actividades que no se pueden considerar como de naturaleza financiera, por ejemplo, política de la empresa con respecto a las gestiones realizadas en el área de recursos humanos, pedidos u otros que no afectan los estados financieros.” (1:134)

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros.

No está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

2.6 CONTROL INTERNO FINANCIERO

“Comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

- Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.
- Se registran los cambios para mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros.
- El acceso a los activos fijos se permite solo de acuerdo con autorización de la gerencia.
- Los activos registrados en la contabilidad se comparan a determinados periodos de tiempo con las existencias y se verifican las diferencias si hubieran”. (1:135)

2.7 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

Tanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un sistema adecuado. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes.

Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.

2.8 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

“Dentro de los métodos de evaluación del control interno podemos mencionar 3, no son exclusivos y pueden ser utilizados en forma combinada para una mejor efectividad, en donde cada uno de ellos tiene sus características propias:

- **Cuestionarios:** Consiste en un listado de preguntas a través de las cuales se pretende evaluar las debilidades y fortalezas del sistema de control interno. Estos cuestionarios se aplican a cada una de las áreas en las cuales el auditor dividió los rubros a examinar. Cuando se elaboran las preguntas, el auditor debe tener el conocimiento pleno de los puntos donde pueden existir deficiencias para así formular la pregunta clave que permita la evaluación del sistema en vigencia en la empresa.

- **Descriptivo:** Se describe como la narración de los procedimientos relacionados con el control interno, los cuales pueden dividirse por actividades que pueden ser por departamentos, empleados y cargos o por registros contables. Una descripción adecuada de un sistema de contabilidad y de los procesos de control relacionados incluye por lo menos cuatro características:

- Operación que genera cada documento y registro en el sistema
- Cómo se efectúa el proceso
- Disponibilidad de la documentación y registro en el sistema
- Indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación de los riesgos de control

- **Gráfico:** “Es la preparación de diagramas de flujo de los procedimientos ejecutados en cada uno de los departamentos involucrados en una operación. Un diagrama de flujo de control interno consiste en una representación simbólica y por medio de flujo secuencial de los documentos de la entidad evaluada. El diagrama de flujo debe representar todas las operaciones, movimientos y procedimientos de archivo concernientes al proceso descrito.” (27:1)

Señala por medio de cuadros y gráficas el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para el ejercicio de las operaciones.

2.9 CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes como resultado del otorgamiento de bienes o servicios. Las condiciones de crédito pueden variar según el tipo de empresa y el ámbito en que opere, pero las entidades que operen en un mismo ámbito generalmente ofrecen condiciones de crédito similares.

El control interno de las cuentas por cobrar busca evaluar la efectividad de las operaciones implementando políticas y procedimientos establecidos por la administración; se efectúa con la finalidad que en los estados financieros se refleje el monto total de los derechos a favor de la empresa por concepto de ventas al crédito, excluyendo las cuentas de dudosa recuperación.

Dentro de las políticas específicas para este rubro se pueden mencionar las siguientes:

- **Políticas de crédito:** Es una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder. Es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas y que utilice métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

- **Políticas de administración:** Establece que debe existir separación de funciones, depuración de clientes, control sobre cobros; se deben llevar un correcto control de la antigüedad de saldos, cobros de manera oportuna a través de sus diferentes vías, cartas, llamadas telefónicas, agencias de cobros o procedimiento legal con el fin de mantener una cartera sana.

- **Políticas de cobro:** Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para el manejo de las cuentas a su vencimiento. La efectividad de estas se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Este nivel no depende solamente de las políticas de cobro sino también de la política de créditos en la cual se basa su aprobación. Se debe tener cuidado de no ser demasiado agresivo en su gestión de cobros, si los pagos no se reciben en la fecha

de su vencimiento, debe esperar un periodo razonable antes de iniciar los procedimientos de cobro.

Como procedimientos de control interno de cuentas por cobrar se muestran los siguientes:

- Efectuar la revisión documental soporte.
- Se deberán enviar periódicamente estados de cuenta a los clientes a fin de cerciorarse de que los saldos sean reconocidos por éstos. Este procedimiento deberá realizarlo una persona independiente al encargado de administrar las cuentas por cobrar.
- Cualquier cancelación de venta deberá estar debidamente soportado por la documentación que demuestre el reingreso de la mercancía al almacén de la empresa, así como de la factura original con sello de cancelación.
- Llevar en cuentas de orden el control de las cuentas incobrables ya canceladas.
- Manifiestar en los estados financieros si existe un gravamen sobre las cuentas por cobrar.
- Revisar que los cortes de caja y de venta sean congruentes con los saldos de cuentas por cobrar.
- Registrar y depurar las cuentas de anticipo de clientes periódicamente.
- Las notas de crédito deberán estar debidamente documentadas y autorizadas por funcionarios acreditados.
- Las rebajas, descuentos y devoluciones deberán apegarse a las políticas establecidas por la empresa.
- Si existen cuentas que serán recuperables en un plazo mayor a un año, se reclasificarán dentro de las cuentas a largo plazo.
- Manejar auxiliares y registros relacionados.
- Autorizar las notas de crédito, devoluciones, rebajas y descuentos, así como el registro de estas operaciones.
- Preparar, revisar y autorizar los registros.
- Evitar que los vendedores realicen labores de cobranza.
- Revisar mensualmente la antigüedad de saldos.

2.10 EL CONTROL INTERNO Y EL AUDITOR EXTERNO

“La opinión estándar que expresan los auditores externos sobre los estados financieros incluye una frase que afirma en parte “Nuestro examen se efectuó de acuerdo con las normas internacionales de auditoría”. Se debe realizar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente, de forma que pueda determinarse su fiabilidad, para la determinación de la extensión del alcance de las pruebas a realizar.

Se hace hincapié en la fiabilidad que el auditor puede atribuir al sistema de control interno y la determinación por su parte de la amplitud y alcance de las comprobaciones y procedimientos de auditoría.” (13:283)

Si no están presentes las condiciones previas para una evaluación, se debe discutir el asunto con la Administración. A menos que las leyes o regulaciones requieran que sea aceptado, no se debe aceptar el compromiso propuesto si se ha determinado que es inaceptable el marco de información financiera que se va a aplicar en la preparación de los Estados Financieros.

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR UN AUDITOR EXTERNO

3.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA

“La palabra auditor, viene del latín audire que significa arte de oír. El título de auditor apareció por primera vez en Inglaterra, en el siglo XIII; a través de la revolución industrial ocurrida en la segunda mitad de siglo XVIII, se fomentó nuevas técnicas contables relacionadas a la auditoría.” (23:1)

Es una actividad desarrollada por persona calificada e independiente; es decir, con una titulación académica, experiencia profesional y competencia, y con presunción de independencia de criterio en virtud de las normas vigentes, sin intereses o influencias que afecten la objetividad.

Para realizarla se utilizan técnicas de revisión y verificación idóneas; con ellas se planifica el trabajo y se establecen programas y procedimientos documentados tanto en los papeles de trabajo como en los archivos correspondientes.

Consiste en el examen de las cuentas que han de expresar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, así como el resultado de las operaciones y el sistema de control interno; el auditor constata la razonabilidad de la información contable en los aspectos significativos determinados por el principio de importancia relativa. El control interno analiza que se cumplan las normas de la dirección, la protección de activos y la ausencia de errores y fraude.

3.2 IMPORTANCIA DEL TRABAJO A REALIZAR

Es importante que se persiga evaluar la implementación y el diseño de los controles clave de la organización, que incluyen:

- El proceso de preparación de la información financiera.
- Las actividades de control sobre las autorizaciones, registros y procedimientos.
- La segregación de funciones dentro de la organización; y

- El registro, aprobación y desglose de los saldos y transacciones con partes vinculadas.

Como auditores se debe de analizar los posibles errores en los que se pueda incurrir dentro del sistema de control interno, para así poder identificar los riesgos materiales en los estados financieros, posibles riesgos de fraude y riesgos del entorno informático que puedan repercutir en los estados financieros de la entidad.

3.3 NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA - NIA

“Las Normas Internacionales de Auditoría - NIA se deberán aplicar en las auditorías de los estados financieros. Las NIA contienen principios y procedimientos básicos esenciales para el auditor. Estos deberán ser interpretados en el contexto de la aplicación en el momento de la evaluación.” (13:58)

A continuación se muestra una breve explicación de las normas relacionadas con la evaluación del sistema de control interno de una empresa:

- **NIA 210 Acuerdo de los términos de encargo de auditoría:** “Trata de las responsabilidades que tiene el auditor al acordar los términos del encargo de auditoría con la dirección y, cuando proceda, con los responsables del gobierno de la entidad. Ello incluye determinar si concurren ciertas condiciones previas a la auditoría cuya responsabilidad corresponde a la dirección.” (13:137)

- **NIA 265 Responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente:** “Presenta la responsabilidad del auditor de comunicar oportuna y apropiadamente a los encargados del gobierno corporativo y administración las deficiencias encontradas en el control interno durante el desarrollo de la auditoría de estados financieros, para que ellos sigan las acciones pertinentes.” (13:304)

- **NIA 300 Planificación de una auditoría de estados financieros:** “Presenta la responsabilidad del auditor de planear una auditoría de estados financieros. La planeación involucra establecer la estrategia general y desarrollar el plan de trabajo para la auditoría, lo que le permite organizar y administrar de manera apropiada el

trabajo garantizando que sea eficiente y efectivo. De la misma manera le permite seleccionar un equipo de trabajo competente y con las capacidades necesarias para el desarrollo del trabajo.” (13:319)

- **NIA 315 Entendimiento de la entidad y su entorno, evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa:** “Esta norma trata de la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad bajo revisión.” (13:335)

- **NIA 330 Respuesta a los riesgos valorados:** “Trata de la responsabilidad que tiene el auditor, en una auditoría de estados financieros, de diseñar e implementar respuestas a los riesgos de incorrección material identificados y valorados. El objetivo es obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada con respecto a los riesgos mediante el diseño e implementación de respuestas adecuadas a dichos riesgos.” (13:409)

3.4 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El objetivo del auditor es obtener suficiente evidencia apropiada respecto a los riesgos evaluados de representación errónea mediante la planeación e implementación de respuestas apropiadas a dichos riesgos.

El objetivo principal de la evaluación es obtener un diagnóstico sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad, que permita tomar decisiones sobre el mismo, estas decisiones pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico. Entre otros objetivos se menciona los siguientes:

- La obtención de una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error.
- La emisión de un informe a la administración sobre las deficiencias de control, y el cumplimiento de los requerimientos de comunicación contenidos en las Normas Internacionales de Auditoría.

3.5 PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La planificación implica el establecimiento de una estrategia global en relación con el encargo y el desarrollo de un plan. Una planificación adecuada favorece la evaluación de estados financieros en varios aspectos:

- Ayuda a prestar una atención adecuada a las áreas importantes de la evaluación.
- Ayuda a identificar y resolver problemas potenciales oportunamente.
- Ayuda a organizar y dirigir adecuadamente el trabajo de evaluación, de manera que éste se realice de forma eficaz y eficiente.
- Ayudar en la selección de los miembros del equipo con los niveles de capacidades y competencia apropiados para responder a los riesgos anticipados, y la asignación apropiada de trabajo para ellos.
- Facilitar la dirección y supervisión de los miembros del equipo y la revisión de su trabajo.

El auditor establecerá una estrategia global que determine el alcance, el momento de la realización y la dirección de la evaluación, y que guíe el desarrollo del plan de trabajo a realizarse.

Se debe emprender las siguientes actividades antes del comienzo de una evaluación inicial:

- Realizar procedimientos acerca de la aceptación de la relación con el cliente y del compromiso.
- Comunicarse con el auditor predecesor, cuando haya habido un cambio de auditores, en cumplimiento con los requerimientos éticos relevantes.
- Establecer una comprensión de los términos del compromiso.

El establecimiento de la estrategia global y el plan detallado no son necesariamente procesos separados o secuenciales, pero están inter-relacionados cercanamente ya que los cambios en uno pueden resultar en cambios consecuentes para el otro.

Se debe desarrollar un plan que deberá incluir una descripción de:

- La naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de evaluación del riesgo planeados.
- Otros procedimientos planeados que se requieren realizar.

La planificación de la evaluación se divide en fases que son:

- Planificación técnica de la evaluación
- Planificación administrativa de la evaluación

3.5.1 Planificación Técnica de la Evaluación

La planificación técnica requiere desarrollar una estrategia general para la conducción y el alcance esperado en el examen.

Para poder realizar la planificación técnica intervienen varios factores los cuales se mencionan a continuación:

- Características de la empresa
- Actividad a la que se dedique la empresa
- Tamaño de la empresa
- Procedimientos de evaluación a aplicar, la extensión y la oportunidad de los mismos
- Todos los asuntos relacionados con la actividad a la que se dedica la empresa
- Políticas y procedimientos de la empresa
- El control interno que opera en la empresa
- Aspectos jurídicos

3.5.2 Planificación Administrativa de la Evaluación

Consiste en establecer el personal que efectuara el trabajo y sus responsabilidades, el tiempo a utilizar en cada procedimiento o técnica aplicable, los recursos materiales requeridos, honorarios y otros gastos necesarios para la realización de la evaluación. Para poder realizar la planificación administrativa intervienen varios factores como los que se muestran a continuación:

- Que el personal asignado esté debidamente capacitado y entrenado.
- Que realice su trabajo de manera eficiente.
- Que el personal este bien remunerado.

Una vez que se ha hecho la planificación técnica se tendrán las bases suficientes para poder tomar la decisión de asignar al personal adecuado en cada uno de los trabajos, estimar el costo de la misma y el tiempo a invertir que forman parte de la planeación administrativa.

Al final se prepara un memorándum de la planificación para:

- Describir el alcance y realización esperados.
- Resaltar los problemas significativos identificados durante las actividades de planeación y evaluación del riesgo y resumir una respuesta planeada para esos problemas.
- Resumir una respuesta planeada para los riesgos de error material que no sean riesgos significativos.
- Resumir otros asuntos significativos que afecten la evaluación.

3.6 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE

El objetivo del auditor es identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debido a fraude o error mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno, con la finalidad de proporcionar una base para el diseño y la implementación de respuestas a los riesgos valorados como lo indica NIA 315.

Es necesario obtener una comprensión de lo siguiente:

- **Comprender los factores externos que afectan a la entidad:** Se requiere que se obtenga una comprensión de los factores externos relevantes de la industria, regulatorios y de otro tipo, incluyendo el marco de información financiera aplicable. La comprensión de estos factores aumenta la habilidad de identificar y evaluar los riesgos de error material para desarrollar un plan apropiado. También puede impactar la selección del equipo y si incluimos o no expertos. Los factores relevantes de la industria

incluyen las condiciones de la industria, como el ambiente competitivo, las relaciones con proveedores y clientes y los desarrollos tecnológicos.

- **Comprender los factores internos que afecta a la entidad:** La naturaleza de la entidad, incluyendo:

- Sus operaciones.
- Sus estructuras de propiedad y de gobierno.
- Los objetivos y estrategias de la entidad y los riesgos de negocios relacionados que puedan resultar en riesgos de error material.

- **Comprender la selección y aplicación de las políticas contables de la entidad:** Puede abarcar asuntos como:

- Los métodos que usa para contabilizar las transacciones significativas e inusuales.
- El efecto de las políticas contables significativas en áreas controversiales emergentes para las cuales existe una falta de guía o consenso autorizado.
- Los cambios en las políticas contables.
- Las normas, leyes y regulaciones de información financiera que sean nuevas y cuándo y cómo adoptará dichos requerimientos.

El obtener una comprensión de la entidad y su ambiente, incluyendo el control interno, es un proceso continuo y dinámico de reunir, actualizar y analizar la información a lo largo de la evaluación.

Se obtendrá conocimiento de los controles internos relevantes para la evaluación. Al tener conocimiento de los controles relevantes, se evaluará el diseño de dichos controles y se determinará si se han implementado.

3.7 INDAGACIONES SOBRE CONTROL INTERNO

El control Interno se diseña, implementa y mantiene para cubrir los riesgos identificados que amenacen el logro de cualquiera de los objetivos de la entidad y se relacionan con:

- La confiabilidad de la información financiera de la entidad

- La eficacia y eficiencia de sus operaciones
- Su cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables

La manera en la cual se diseña, implementa y mantiene el control interno varía con el tamaño y complejidad de una entidad.

La división del Control Interno en los cinco componentes siguientes proporciona un marco útil para que consideremos cómo pueden afectar la evaluación sus diferentes aspectos:

- Entorno de control
- Evaluación del riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo de actividades

La división no necesariamente refleja cómo una entidad lo diseña, implementa y lo mantiene, o cómo puede clasificar cualquier componente en particular. Los auditores pueden usar terminología o marcos diferentes para describir sus diversos aspectos, y su efecto sobre la evaluación, siempre que se cubran todos los componentes arriba descritos.

Con base en la comprensión de los componentes del control interno, debe realizarse una conclusión acerca de si los componentes del control interno propician un control interno eficaz y el proceso confiable de la información.

Generalmente se busca concluir si los controles internos son adecuados, óptimos y oportunos, con el fin de determinar si dichos componentes incrementan o disminuyen la eficacia del control interno.

3.7.1 Limitaciones Inherentes del Control Interno

El control interno, sin importar qué tan eficaz sea, sólo puede proporcionar a una entidad la seguridad razonable acerca del logro de los objetivos de la información financiera.

La probabilidad de su logro se ve afectada por las limitaciones inherentes. Estas incluyen las realidades de que el juicio humano puede ser imperfecto en la toma de decisiones y que pueden ocurrir fallas debido a un error humano.

Adicionalmente, pueden evitarse los controles por la colusión de dos o más personas o la violación inapropiada por parte de la administración.

3.8 APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA EVALUAR CONTROL INTERNO

Cuando se obtiene una comprensión de los controles que sean relevantes, es necesario evaluar el diseño de esos controles y determinar si han sido implementados, mediante la realización de procedimientos además de la indagación al personal de la entidad.

El evaluar el diseño de un control involucra considerar si, individualmente o en combinación, es capaz de prevenir, o detectar y corregir, eficazmente los errores materiales.

La implementación de un control significa que existe y que la entidad lo está usando. Existe poca importancia al evaluar la implementación de un control que no sea eficaz, y de esa manera se considera primero el diseño del mismo. Un control diseñado inapropiadamente puede representar una deficiencia significativa.

Los procedimientos de evaluación del riesgo para obtener evidencia acerca del diseño e implementación de los controles relevantes pueden incluir:

- Indagar al personal de la entidad
- Observar la aplicación de controles específicos
- Inspeccionar los documentos y reportes
- Rastrear las transacciones a través del sistema de información relevante hasta la información financiera

La indagación por sí sola, sin embargo, no es suficiente para dichos propósitos.

Al realizar indagaciones para obtener evidencia acerca del diseño e implementación de los controles relevantes, se puede preguntar a las personas responsables de operarlos para describir lo siguiente:

- Explicación de los pasos involucrados para realizarlo
- Reportes y otra información usada, incluyendo cómo se obtiene y se usa dicha información
- Procedimientos realizados cuando se identifica un error
- Procedimientos realizados cuando la persona está ausente
- Procedimientos realizados respecto a transacciones inusuales
- Cambios a los controles durante el período, incluyendo cambios en el personal que los realizó.

3.8.1 Riesgos de Control Interno

“El riesgo puede considerarse como una combinación entre la posibilidad de la existencia de errores significativos o irregularidades en los estados financieros y el hecho de que los mismos no sean descubiertos por medio de procedimientos del control del cliente o del trabajo del auditor. El riesgo puede ser afectado por controles internos deficientes, complejidad de contabilidad, subjetividad, la posibilidad de que la dirección prescinda de los sistemas, la naturaleza del negocio y muchas otras circunstancias importantes.” (13:133)

- **Riesgo inherente:** Consiste en la posibilidad de que en el proceso ocurran errores sustanciales antes de considerar la efectividad de los sistemas de control; las áreas que resultan de criterio subjetivo gerenciales, tales como: Obsolescencia de existencia de inventarios, provisión para cuentas incobrables, entre otros. Son de mayor riesgo que las que resultan de determinaciones más objetivas.
- **Riesgo de control interno:** Se refiere a la incapacidad de los controles internos de prevenir o detectar los errores. Al igual que el riesgo inherente, el riesgo de control existe, independientemente de la evaluación y esto en gran medida está fuera del control del auditor.
- **Riesgo de detección:** Existe la posibilidad de que hayan ocurrido errores importantes en el proceso administrativo contable, que no sean detectados por el control interno y tampoco por las pruebas y procedimientos diseñados y realizados por

el auditor. Este se puede evaluar como sigue: Alto, Moderado y Bajo, y va a depender de los resultados del análisis del auditor.

3.8.2 Pruebas de Controles Aplicables al Área de Cuenta por Cobrar

Dentro de las pruebas de controles aplicables al área de cuentas por cobrar podemos mencionar las siguientes:

- Revisión y análisis de expedientes de créditos otorgados a personas individuales y jurídicas.
- Revisión de la facturación contabilizada a cargo del cliente que sea integra, que exista y que sea propiedad de la entidad acreedora.
- Verificación del proceso de cobro y aplicación correcta a las facturas
- Inspección de la documentación de cuentas por cobrar de clientes en proceso judicial.
- Evaluación del procedimiento establecido para el manejo de las cuentas incobrables y su provisión.

3.9 TÉCNICAS A UTILIZAR

“Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que le permita emitir su opinión profesional.”(20:3)

Las técnicas son las siguientes:

- **Estudio General:** Apreciación sobre el aspecto o características generales de la empresa, de sus estados financieros de los rubros y partidas importantes, significativas o extraordinaria. Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional, que basado en su preparación y experiencia, podrá obtener de los datos e información de la empresa que va a examinar, situaciones importantes o extraordinarias que pudieran requerir atención especial.
- **Análisis:** Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada, de tal manera que los grupos constituyan

unidades homogéneas y significativas. El análisis generalmente se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentran integrados y son: Análisis de Saldos y Análisis de Movimientos.

- **Inspección:** Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros.

- **Confirmación:** Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, confirmar de una manera válida.

Esta técnica se aplica solicitando a la empresa que se dirija a la persona a quien se pide la confirmación, para que conteste por escrito al auditor, dándole la información que se solicita y puede ser aplicada de forma Positiva y Negativa.

- **Investigación:** Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la propia empresa. Con esta técnica, se puede obtener conocimiento y formarse un juicio sobre algunos saldos u operaciones realizadas por la empresa.

- **Declaración:** Manifestación por escrito con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa. Esta técnica, se aplica cuando la importancia de los datos o el resultado de las investigaciones realizadas lo ameritan.

- **Certificación:** Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, legalizado por lo general, con la firma de una autoridad.

- **Observación:** Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos. El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones, dándose cuenta ocularmente de la forma como el personal de la empresa las realiza.

- **Cálculo:** Verificación matemática de alguna partida. Hay partidas en la contabilidad que son resultado de cálculos realizados sobre bases predeterminadas. El evaluador puede cerciorarse de la corrección matemática de estas partidas mediante el cálculo independiente de las mismas.

3.10 EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

Cuando se evalúa la efectividad operativa de los controles relevantes, se debe verificar si los errores que han sido detectados por los procedimientos sustantivos indican que no están operando efectivamente. Un error material detectado por procedimientos realizados es un indicador sólido de la existencia de una deficiencia significativa en el control interno. Se requiere evaluar:

- Los resultados de la muestra.
- Si el uso del muestreo ha proporcionado una base razonable para las conclusiones acerca de la población que ha sido probada.

Si no se puede aplicar procedimientos diseñados a una partida seleccionada, se requiere que se trate esa partida como una desviación del control prescrito.

Si se detecta desviaciones de los controles sobre los cuales se pretende confiar, se debe hacer indagaciones específicas para comprender estos asuntos y sus consecuencias potenciales, y se debe determinar si:

- Las pruebas de controles que han sido realizadas proporcionan una base apropiada para la confianza en los controles.
- Son necesarias pruebas de controles adicionales.
- Los riesgos potenciales de error necesitan ser cubiertos usando procedimientos sustantivos.

El concepto de efectividad de la operación de los controles reconoce que pueden ocurrir algunas desviaciones en la forma que los controles son aplicados por la entidad. Las desviaciones de los controles pueden ser causadas por factores como cambios en el personal clave, fluctuaciones estacionales significativas en el volumen de las transacciones y el error humano.

Al evaluar el impacto de una desviación en un control sobre el cual se pretende confiar, y al considerar si las pruebas que se han realizado proporcionan una base apropiada para la confianza en los controles, se puede considerar la tasa de desviación en relación con la frecuencia del desempeño del control y el número planeado de

desviaciones que se esperaban cuando se diseña la muestra para probar la efectividad del control.

Debido a que el control interno puede proporcionarle a una entidad la seguridad razonable únicamente de lograr los objetivos de la información financiera de la entidad debido a sus limitaciones inherentes, un control individual no necesariamente tiene que operar sin ninguna desviación para considerarse efectivo. Sin embargo, si el número de desviaciones identificadas en las pruebas excede la cifra planeada, es probable que el control no sea efectivo y por lo tanto podemos no tener una base apropiada para la confianza en dicho control.

3.11 OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DE CONTROL

Se debe determinar si, con base en el trabajo de evaluación realizado, se han identificado una o más deficiencias en el control interno.

Al determinar si se ha identificado una o más deficiencias, se puede discutir los hechos y circunstancias relevantes de los hallazgos con el nivel apropiado de la administración. Esta discusión proporciona una oportunidad para que estar alerta oportunamente sobre la existencia de estas, las cuales la administración puede no haber tenido conocimiento previamente.

El nivel de la administración con quien es apropiado discutir los hallazgos es uno que esté familiarizado con el área de control interno y que tenga la autoridad para tomar acciones correctivas sobre cualquier deficiencia. En algunas circunstancias, puede no ser apropiado para nosotros discutir los hallazgos directamente con la administración, por ejemplo, si los hallazgos parecen poner en duda la integridad o competencia de esta.

Al discutir los hechos y circunstancias de los hallazgos se puede obtener otra información relevante para consideración adicional, como:

- La comprensión de la administración acerca de las causas reales o que se sospechan de las deficiencias.
- Una indicación preliminar de la administración de su respuesta a los hallazgos.

La importancia de una deficiencia o una combinación de deficiencias en el control interno, depende no sólo de si un error ha ocurrido realmente, sino también de la probabilidad de que pudiera ocurrir un error y la magnitud potencial del mismo. Por lo tanto, las deficiencias significativas pueden existir aun cuando no se hayan identificado los errores durante la evaluación.

A la hora de determinar si una deficiencia o un conjunto de deficiencias en el control interno constituye una deficiencia significativa, el evaluador puede tener en cuenta cuestiones como las siguientes:

- La probabilidad de que las deficiencias den lugar en el futuro a incorrecciones materiales en los estados financieros.
- La susceptibilidad a una pérdida o fraude de un activo o pasivo relacionado.
- La subjetividad y complejidad a la hora de determinar cantidades estimadas, como, por ejemplo, las estimaciones contables a valor razonable.
- Las cantidades en los estados financieros que podrían estar afectadas por las deficiencias.
- El volumen de actividad que ha ocurrido o pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones expuestas a la deficiencia o deficiencias.
- La importancia de los controles para el proceso de información financiera.
- La interacción de la deficiencia con otras deficiencias en el control interno.

El comunicar por escrito las deficiencias significativas a los encargados del gobierno refleja la importancia a estos asuntos, y ayuda a completar sus responsabilidades de supervisión.

Al determinar cuándo emitir la comunicación por escrito, se puede considerar si recibir dicha comunicación sería un factor importante al permitir a los encargados del gobierno cumplir sus responsabilidades de supervisión.

Sin importar la oportunidad de las comunicaciones por escrito, se puede comunicarlas oralmente en primera instancia a la administración y, cuando sea apropiado, a los encargados del gobierno para ayudarlos a tomar acciones correctivas para minimizar los riesgos de error material.

Sin embargo, el hacer esto, no libera al evaluador de la responsabilidad de comunicarlas por escrito, como lo requiere este tema.

La entidad puede ya tener conocimiento de las deficiencias que se hayan identificado durante la evaluación y pueden haber decidido no corregirlas a causa del costo u otras consideraciones.

Recomendaciones al emitir cartas de deficiencias en el control interno al gobierno corporativo y a la administración:

- Las sugerencias deben estar enfocadas a fortalecer el sistema de control interno y a promover la eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Es recomendable elaborar dos cartas, una dirigida a la alta gerencia (consejo de administración o presidente) en donde se presentan las oportunidades de mejora identificadas con impacto alto para la organización y otra dirigida al director financiero o contador en donde se expone el detalle de los resultados, es decir, tanto las oportunidades con impacto alto como medio.
- La estructura de la carta de recomendaciones debe incluir, una introducción, el objetivo, el alcance, los procedimientos adelantados por el equipo, la conclusión general sobre el informe, el detalle de las oportunidades de mejora identificadas, el riesgo y la calificación del riesgo que dichas oportunidades representan para la organización, las recomendaciones que permiten corregir las situaciones observadas y las cuales deben orientarse a la causa raíz que originó la oportunidad de mejora y los planes de acción.
- La oportunidad de mejora debe contener información suficiente para que el lector pueda determinar la magnitud del asunto, tales como, el alcance, irregularidades observadas, fechas, valores.
- Las cartas de recomendación deben ser oportunas.
- La redacción de las cartas debe ser breve, concreta y fácil de entender.
- Buena redacción y buena ortografía.
- Todas las oportunidades de mejora deben ser validadas con los dueños del área.
- El título de cada hallazgo debe ser el mensaje principal

- Los hallazgos se deben organizar de mayor a menor importancia y si es posible por áreas.
- Establecer un proceso de seguimiento para vigilar y asegurar que las acciones correctivas hayan sido implementadas de forma eficaz o que la administración haya aceptado el riesgo de no tomar medidas, situación que deberá ser informada a la alta gerencia.

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

(CASO PRÁCTICO)

4.1 ANTECEDENTES

La empresa Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A. fue constituida el 22 de noviembre de 1999, su objetivo principal es la distribución de una gama de medicamentos tanto a entidades del sector público como del sector privado.

En este capítulo se analiza el control interno del área de cuentas por cobrar de la empresa para determinar las causas de la irrecuperabilidad de las ventas al crédito, la cual tiene como consecuencia resultados financieros que afectan principalmente el capital de trabajo de la empresa.

Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A., ha decidido contratar los servicios de la firma de auditoría CPA García Mejía, S.C. para que realice una evaluación del control interno de cuentas por cobrar, obtener un informe de las deficiencias y recomendaciones para la optimización de los controles.

El objetivo principal es obtener la comprensión general del control interno desde el punto de vista de la auditoría externa del área de cuentas por cobrar de los estados financieros de una empresa.

La firma de auditoría evaluará los controles internos clave y su eficacia operativa para el área contratada, partiendo de la siguientes premisa: Conocimiento del flujo de las operaciones de crédito del departamento de cuentas por cobrar y documentación.

La documentación comprenderá evaluación de los componentes del control interno en base a COSO I: Entorno de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Monitoreo de Actividades así como evaluación de los controles relevantes, evaluación de la segregación de funciones, y análisis de crédito.

Una vez finalizada la evaluación del área de cuentas por cobrar, se emitirá un informe con los hallazgos encontrados, las deficiencias en controles y las recomendaciones por parte de la firma de auditoría.

Se tendrá como marco de referencia y guía el COSO I; el alcance de trabajo se establecerá de forma conjunta con la empresa, cualquier deficiencia o debilidad de control será indicada y discutida con la administración durante la ejecución del trabajo.

Un borrador del informe será entregado con el fin de obtener los comentarios de la administración para incluirlos en el informe final que será el resultado del trabajo realizado y servirá a la empresa para implementar mejoras en el área.

Para lograr obtener un mejor entendimiento de la entidad se entrevistó a personal clave, se investigó factores internos, externos que le afectan y se concluyó lo siguiente:

a. Información General de la entidad

Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S. A. (la "Compañía") fue constituida el 22 de noviembre de 1999 por tiempo indefinido en la República de Guatemala de acuerdo con las leyes mercantiles del país como una sociedad anónima, que tiene como domicilio fiscal la 7 Avenida 7-30 Zona 9, ciudad, la actividad principal de la compañía es la compra y venta de medicamentos farmacéuticos, cuenta con operaciones en los canales de farmacia, hospitales, supermercados, tiendas de conveniencia e instituciones del estado, garantizando la cobertura en toda la república.

Distribuidora Atlantis invierte continuamente en su recurso humano y tecnología, con el objeto de prestar un servicio rápido y eficiente a sus clientes y proveedores. Su trayectoria y experiencia los posiciona como distribuidor y comercializador de alto nivel.

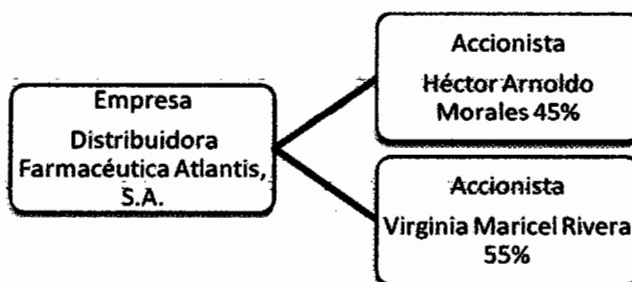
b. Filosofía de la empresa

- **Misión:** Distribuir y comercializar productos de alta calidad para el cuidado de la salud y la nutrición, accesible a nuestros clientes a través de un equipo de trabajo altamente calificado, que brinde excelente servicio y satisfaga las necesidades del consumidor, proveedores y accionistas.

- **Visión:** Ser el distribuidor y comercializador más importante para nuestros clientes y proveedores, por los valores corporativos, servicio, eficiencia, trato justo y la experiencia que nos caracteriza.
- **Valores corporativos:** Lealtad, compromiso, confianza, solidez, liderazgo, honestidad y responsabilidad.

c. Estructura de propiedad:

Estructura de propiedad y de la organización como un conjunto:



En asamblea general extraordinaria totalitaria de accionistas celebrada el 27/12/2014 se suscribieron y pagaron 500 acciones equivalentes a (Q. 500,000.00); consistente en aporte en efectivo por parte del socio Virginia Maricel Rivera.

d. Objetivos y estrategias de la entidad

Dentro de los objetivos de la empresa se encuentran:

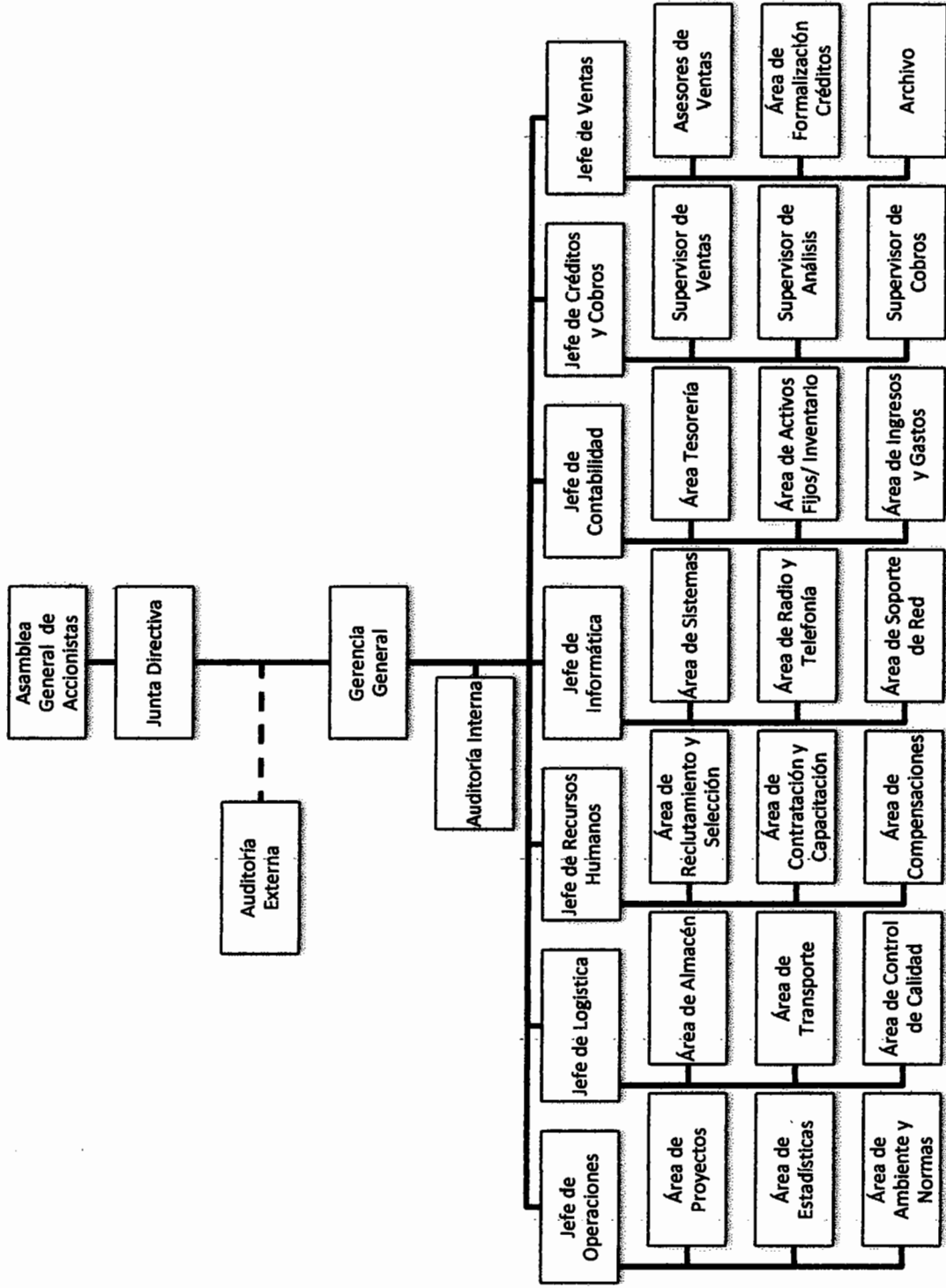
- Proporcionar un servicio de calidad para ser de la preferencia del cliente y mantener una relación estrecha de negocio.
- Alcanzar una rentabilidad del 10% anualmente.
- Ser una de las 5 principales empresas dentro del sector.

Dentro de las estrategias establecieron las siguientes:

- Reducir costos sin afectar la calidad del servicio.
- Crear nuevos diseños para un mejor reconocimiento de la marca.
- Otorgar ofertas durante las fechas consideradas de mayor demanda con el fin de que crezca la cartera de clientes y se mantengan los ya existentes.

e. Estructura de organización

**Distribuidora Farmacéutica Atlántis, S.A.
Organigrama de la Empresa**



Fuente: Organigrama propuesto para la entidad.

f. Relación con abogados

La entidad tiene contratado los servicios del Abogado David Francisco Reyes López para gestionar los asuntos legales que se presenten.

g. Proveedores y clientes estratégicos

Entre sus principales proveedores se encuentran Sanofi Aventis, Bayer y Glaxo Smith Kline, por la compra de Inventario de medicinas. Los clientes estratégicos principales son Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Farmacias Galeno y el Ministerio de Salud.

h. Asuntos y tendencias de la industria

La compañía opera dentro de un marco de competitividad fuerte que ha obligado a declinar márgenes de utilidad al incrementar las bonificaciones en producto o los descuentos. Actualmente se ha entrado en una alianza verbal para evitar el descenso general de márgenes de utilidad a nivel de sector. Generalmente el aspecto publicitario es efectuado por el productor quedando como costo de mercadeo directo el precio, rebajas y bonificaciones.

i. Competencia y otros factores externos

Existen competidores nacionales y extranjeros, dentro de los cuales se encuentran los siguientes Agencia Farmacéutica Internacional S.A. y Bodega Farmacéutica S.A.

Las importaciones representan el mayor porcentaje del total de compras de mercadería, ~~la compañía estima hacer frente a cualquier fluctuación moderada en tasa de cambio,~~ con el ahorro que se hace con pagos de contado aprovechando el descuento en ~~relación a la tasa de interés anual.~~

Los cambios en la economía indican pocos avances durante el periodo actual con lo cual ~~la acción de mercado se tiene una contracción de carácter moderado.~~ Los aspectos políticos que giran en torno a las actividades comerciales de los clientes institucionales ~~pueden generar cambios económicos en la compañía con relación a~~ disminución del mercado.

El mercado farmacéutico es vulnerable a aspectos relacionados con este tipo de incentivos, es decir no se cuenta con cartera de clientes que comercialicen por calidad de servicio, antigüedad, plazo de crédito etc. Generalmente el cliente privado busca el mejor precio o la mejor opción en descuentos o bonificaciones en producto.

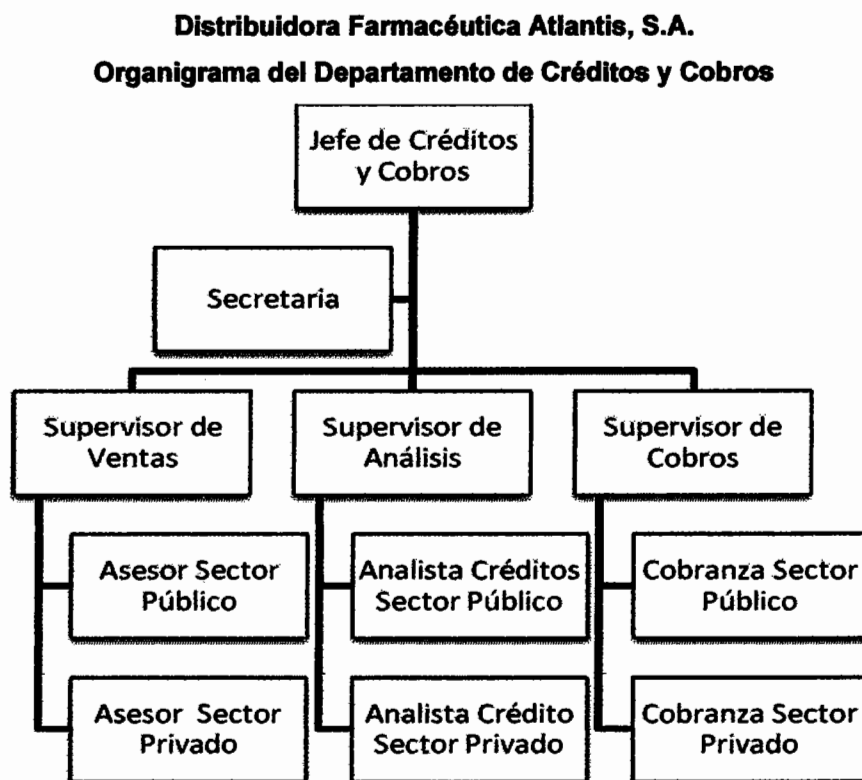
j. Leyes y regulaciones

Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A. está afectada por las siguientes leyes y regulaciones del país:

- Ley de Actualización Tributaria
- Ley del Impuesto al Valor Agregado
- Código de Salud
- Código de Trabajo, entre otros.

k. Principales políticas del área de cuentas por cobrar

El área de créditos y cobros se encuentra conformada por las secciones de Ventas, Análisis y Cobros, como se detalla en organigrama adjunto:



Fuente: Organigrama proporcionado por la entidad.

- Las cuentas por cobrar se registran al costo y anualmente se crea una estimación de cuentas incobrables.
- Las ventas al crédito deben ser autorizadas por el Jefe de créditos y cobros.
- El tiempo máximo de cobro dependiendo de los montos otorgados varía de 30 a 180 días máximo.
- La estimación de cuentas incobrables establecida por la Ley del Impuesto Sobre la Renta no podrá exceder del tres por ciento de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada período anual de imposición siempre que dichos saldos se originen del giro habitual del negocio. La Empresa utilizó un 3 %.

l. Entorno de control

A la fecha la empresa no cuenta con manuales de normas y procedimientos. El reglamento interno de trabajo y perfiles de puestos están desactualizados.

m. Auditoría Interna

La empresa actualmente cuenta con un departamento de auditoría interna.

n. Personal clave de la entidad

A continuación detallamos información del personal clave dentro de la entidad y su experiencia en el área:

Puesto	Nombre	Experiencia
Gerente General	Jorge Roberto Orozco	15 Años
Jefe de Operaciones	Sandra María Ruiz	11 Años
Jefe de Logística	José Refugio Cruz	12 Años
Jefe de RR HH	Vilma Karina Sagastume	6 Años
Jefe de Informática	Nery Omar Fuentes	10 Años
Jefe de Contabilidad	Néstor Alberto Guigui	13 Años
Jefe de Créditos y Cobros	Cristóbal Méndez	10 Años

4.2 Solicitud de Servicios del Cliente

*Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.
7 Avenida 7-30 Zona 9, Ciudad
Teléfono: 2420-3000
e-mail: atlantis@farmaceutica.com*

Guatemala, 07 de enero de 2016

Licenciados:
CPA García Mejía, S.C.
Contadores Públicos y Auditores
17 Calle 31-54 Zona 9, Ciudad
Presente

Estimados Licenciados:

Por este solicitamos su asesoría y trabajo profesional para llevar a cabo una evaluación del control interno, la cual está relacionada al área de Cuentas por Cobrar por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015. De acuerdo a reuniones del consejo de administración este determinó la necesidad de asegurarse que el control interno del área opere adecuadamente de conformidad con estándares y política de Control Interno GOSO I.

Por lo expuesto anteriormente quedamos a la espera que hagan llegar su carta propuesta para determinar las condiciones de trabajo y especificar los honorarios.

Atentamente,


Jorge Roberto Orozco Lorenzana
Gerente General

4.3 Propuesta de Servicios Profesionales

CPA García Mejía, S.C.
Contadores Públicos y Auditores
17 Calle 31-54 Zona 9, Ciudad
Teléfono: 2420-2627
e-mail: cpadeleon@dlsc.com

Guatemala 14 de enero de 2016

Licenciado
Jorge Roberto Orozco Lorenzana
Gerente General
Distribuidora Farmacéutica Atlantis S.A
Presente

Estimado Licenciado Orozco:

Agradecemos la oportunidad de presentar nuestra propuesta para efectuar la evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar de su prestigiosa empresa Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A., por el año terminado al 31 de diciembre de 2015.

Confiamos plenamente en la capacidad de nuestros profesionales para ofrecerles un servicio de la más alta calidad y acorde a las necesidades de su empresa.

Nuestra metodología está diseñada para que el equipo de trabajo funcione de manera integrada y coordinada entre los distintos componentes y áreas que intervienen en un proceso de esta naturaleza. Hemos sido auditores de otras entidades farmacéuticas por lo que conocemos la dinámica de sus operaciones, la complejidad de sus sistemas, y esto puede ser capitalizado como un activo valioso que debería ser salvaguardado y aplicado en beneficio de la Compañía.

Nuestra propuesta de servicios ha sido confeccionada para dar respuesta a cada uno de sus requerimientos, como también a los requerimientos del informe de Control Interno COSO I. Como socio de CPA García Mejía, S.C. les manifiesto nuestro mayor interés en continuar siendo sus auditores y mi compromiso personal de entregarles un proceso de evaluación de control interno eficiente y altamente coordinado.

Evaluación a realizar

Nuestra evaluación será efectuada de conformidad con estándares y políticas del informe de Control Interno COSO I y Normas Internacionales de Auditoría, planearemos y realizaremos nuestro examen para obtener una seguridad razonable de que el área de cuentas por cobrar no contienen errores o fraudes importantes, como son las distorsiones en el registro de las operaciones y en la información financiera.

El servicio es el de realizar la evaluación del control interno de cuentas por cobrar preparados de acuerdo con estándares y políticas de COSO I; el informe a emitir será elaborado de acuerdo a la sección 265 de las NIA - "Carta de Observaciones y Recomendaciones de Control".

Responsabilidades del propietario

El propietario o el consejo de administración tienen la responsabilidad de informarnos de sus puntos de vista sobre el riesgo de fraude dentro de la entidad y de su conocimiento de cualquier fraude o sospecha del mismo que afecte a la compañía.

Visitas

El trabajo se realizará en 9 semanas efectivas a partir del 29 de enero de 2016, se programarán en común acuerdo con la administración de la empresa, de tal forma que permita acumular la evidencia que se utilizará para emitir la opinión, esto con la finalidad de que se cumpla con el tiempo ya estipulado.

Informe a presentar

Al finalizar la revisión del control interno se emitirá un informe, con las observaciones y comentarios obtenidos de la administración así como las recomendaciones y sugerencias del área evaluada derivado de nuestros servicios.

Honorarios

Estimamos que los honorarios por efectuar el trabajo antes referido serán por un total de Q.56,000.00 en caso de ser aceptada la propuesta, se facturará el 60% de los honorarios con la aceptación, 20% durante la realización del trabajo y el 20% restante, al presentar el informe final.

Al ofrecernos para cualquier aclaración adicional, agradecemos la oportunidad que brindan de prestarle nuestros servicios que esperamos mantengan unas relaciones profesionales en beneficio mutuo.


Desde ya, quedamos a su disposición para analizar cualquier tema incluido en nuestra propuesta de servicios profesionales.

Atentamente,

CPA García Mejía, S.C.



Lic. Vida Flor García Mejía
Socio



Aprobado por: Distribuidora
Farmacéutica Atlantis S.A.

4.4 Carta de Aceptación del Cliente

*Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.
7 Avenida 7-30 Zona 9, Ciudad
Teléfono: 2420-3000
e-mail: atlantis@farmaceutica.com*

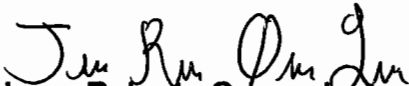
Guatemala, 21 de enero de 2016

Licenciados:
CPA García Mejía, S.C.
Contadores Públicos y Auditores
17 Calle 31-54 Zona 9, Ciudad
Presente

Estimados Licenciados:

Por este medio confirmamos nuestra aceptación de la prestación de sus servicios profesionales y términos a los que se refiere su propuesta de fecha 14 de enero de 2016 para efectuar la evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar de nuestra empresa Distribuidora Farmacéutica Atlantis S.A. por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Atentamente,

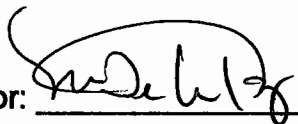

Jorge Roberto Orozco Lorenzana
Gerente General

4.5 Papeles de Trabajo

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	29/01/2016
Cuenta:	Índice de papeles de trabajo	Revisado por:	VFGM	07/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	IPT	

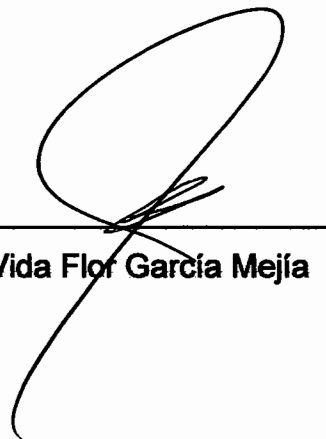
No.	Descripción	Referencia	No. Página
1	Planificación de la evaluación del control interno Cédula de marcas	PECI	62
2	Cédula de marcas	CM	66
3	Programa general de trabajo	PGT	67
4	Flujogramas de procesos cuentas por cobrar	FL	69
5	Cuestionarios de control interno	CCI	81
6	Narrativas de control interno	NCI	87
7	Entorno de control	EC	98
8	Evaluación del riesgo	ER	101
9	Actividades de control	AC	105
10	Información y comunicación	IC	106
11	Monitoreo de actividades	MA	107

Hecho por:



Miguel Angel de León

Revisado por:



Vida Flor García Mejía

4.6 Planificación de la Evaluación del Control Interno

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	29/01/2016
Cuenta:	Planificación de la evaluación de control interno	Revisado por:	VFGM	07/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	PECI 1/4	

Planificación de Evaluación de Control Interno de Cuentas por Cobrar de Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.

1. Trabajo especial del control interno de las cuentas por cobrar

El proceso de evaluación del control interno se inició con la preparación de un plan de trabajo que incluye los cinco componentes del COSO I al área de cuentas por cobrar, para evaluar los eventos que generen un riesgo u oportunidad para la empresa

2. Antecedentes del Cliente

La empresa Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A. fue constituida el 22 de noviembre de 1999 de acuerdo a las leyes vigentes en la República de Guatemala por un periodo indefinido como una sociedad anónima de acuerdo al artículo número 10 del Código de Comercio, su objetivo principal es la distribución de una gama de medicamentos tanto a entidades del sector público como del sector privado. Está clasificada como una empresa mediana, cuenta con un total de 180 empleados distribuidos en las distintas áreas. Se encuentra ubicada en 7ma. Avenida 7-30 Zona 9.

3. Actividad Principal

La actividad del negocio es la compra y venta de productos farmacéuticos, destacándose por ser una de las empresas solidas del mercado, sus políticas y procedimientos son la base de su operación.

4. Negocio en Marcha

Procedimientos para verificar si la entidad presenta algún riesgo con relación a la continuidad del negocio:

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	29/01/2016
Cuenta:	Planificación de la evaluación de control interno	Revisado por:	VFGM	07/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	PECI 2/4	

- a) **Discusión con la administración:** La entidad cuenta con una experiencia de más de 15 años operando en el mercado, no existen condiciones históricas o influencias externas que hayan afectado el negocio. Posee contratos exclusivos de distribución de medicamentos los cuales aseguran la continuidad del negocio.
- b) **Lectura de acta:** Se dio lectura a las actas emitidas por el consejo de administración y de accionistas del periodo 01 de enero al 31 de diciembre 2015, en la cual no se determinó ningún indicio que afectara el negocio en marcha.
- c) **Indagación con los abogados:** se obtuvieron respuestas por parte de los abogados de la entidad en la cual confirmaron 3 casos los cuales no tienen impacto en los estados financieros ya que corresponden a cobros judiciales a clientes por un monto de Q 10,000.00 , sin embargo se tomara en cuenta para ser reportado en el informe.

Después de haber efectuado los procedimientos con relación al negocio en marcha se llegó a la conclusión que la entidad no presenta ningún riesgo en cuanto a su continuidad en el mercado.

5. Estructura de la administración

La entidad cuenta con un organigrama general, el cual está dividido por departamentos los cuales están a cargo de funcionarios que responden por las actividades designadas por la administración.

6. Estrategias utilizadas por la administración

En el momento del otorgamiento de ventas al crédito la administración se asegura que las operaciones consideradas mayores cumplan con las condiciones de control preestablecidas con el fin de mantener una cartera sana y evitar que no se recuperen las ventas al crédito.

CPA García Mejía, S.C.			Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL 29/01/2016
Cuenta:	Planificación de la evaluación de control interno	Revisado por:	VFGM 07/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	PECI 3/4

6. Alcance del Trabajo a Realizar

En el trabajo se evaluará el control interno del área de cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A. correspondiente al periodo 2015 tomando de base el COSO I y enfocándose en sus componentes que son entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación así como monitoreo de actividades. Para definir los procedimientos se utilizará técnicas de observación, entrevistas, cuestionarios, narrativas y flujogramas en donde se describen los procesos realizados en el área, posteriormente se emitirá un informe de control interno en el cual se detallaran las deficiencias y recomendaciones.

7. Marco de referencia y cumplimiento

La evaluación del control interno se realizara con base al Informe de Control Interno COSO I y NIA así como la metodología de la firma en la elaboración de los papeles de trabajo que serán propiedad de la firma y serán revisados por el socio a cargo.

8. Equipo asignado por la firma

El equipo ha sido seleccionado de acuerdo a la experiencia para el desarrollo del trabajo, a continuación el detalle:

Nombre	Cargo	Abreviatura	Descripción
Vida Flor García Mejía	Socio	VFGM	Experiencia en el área de Farmacéuticos
José Mario Pérez	Gerente	JMP	Experiencia en el área de Farmacéuticos
Miguel Angel de León	Senior	MADL	Especialista evaluación de controles internos

9. Control de tiempo para el trabajo a realizar

Se determinó un estimado de las horas necesarias para el cumplimiento del compromiso y entrega del informe de forma oportuna detalladas a continuación:

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cilente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	29/01/2016
Cuenta:	Planificación de la evaluación de control interno	Revisado por:	VFGM	07/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	PECI 4/4	

No.	Actividad	Fecha Realización	Horas Estimadas
1	Planificación de la evaluación del control interno	29/01/16 al 04/02/16	25
2	Programa general de trabajo	05/02/16 al 08/02/16	10
3	Elaboración de Flujogramas	09/02/16 al 11/02/16	15
4	Cuestionario de control interno	12/02/16 al 15/02/16	12.5
5	Narrativas de control interno	16/02/16 al 18/02/16	12.5
6	Evaluación entorno de control	19/02/16 al 25/02/16	25
7	Evaluación de riesgos	26/02/16 al 03/03/16	25
8	Evaluación actividades de control	04/03/16 al 10/03/16	25
9	Evaluación de información y comunicación	11/03/16 al 17/03/16	25
10	Evaluación de monitoreo de actividades	18/03/16 al 24/03/16	25
11	Elaboración de informe	25/03/16 al 31/03/16	25
	Total Horas		225

10. Comunicación con la administración

De acuerdo a reunión con la administración con respecto a la documentación de los procesos de control interno de cuentas por cobrar a realizar, se establecieron los puntos a tratar en cada una de las entrevistas e indicaron que actualmente no poseen manuales de normas y procedimientos de cada uno de los procesos y de los que se tienen no están actualizados al 31 de diciembre de 2015.

Hecho por:



Miguel Angel de León

Revisado por:



Vida Flor García Mejía

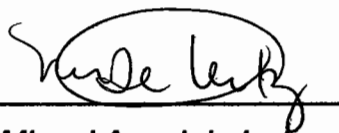
4.7 Cédula de Marcas

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cilente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	29/01/2016
Cuenta:	Cédula de marcas	Revisado por:	VFGM	07/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	CM	

Se utilizarán las siguientes marcas consideradas estándar para el desarrollo del trabajo a realizar a la empresa "Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.:

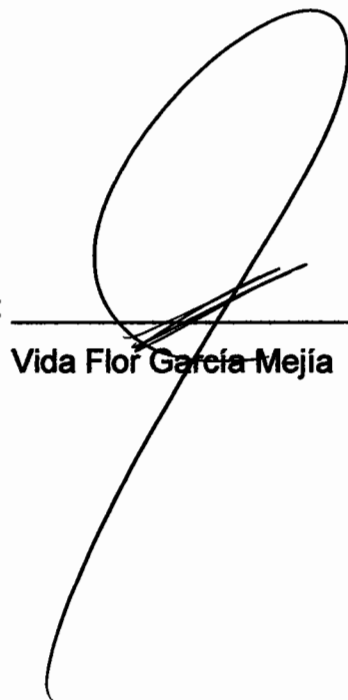
Marcas	Descripción
CPE	Copia Proporcionada por la Entidad
Nota	Nota
→	Va a papel de trabajo
←	Viene de papel de trabajo
✓	Dato verificado
☒	Suma verificada
✗	Atributo no cumplido

Hecho por:



Miguel Angel de León

Revisado por:



Vida Flor García Mejía

4.8 Programa General de Trabajo

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	05/02/2016
Cuenta:	Programa general de trabajo	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	PGT 1/2	

No.	Objetivos			
1	Evaluar la efectividad de los controles internos aplicables al área de cuentas por cobrar y si son correctamente aplicados.			
2	Detectar posibles deficiencias existentes en cada uno de los procesos de cuentas por cobrar.			
3	Salvaguarda de los activos y eficiencia de las operaciones			
4	Realizar pruebas de cumplimiento y determinar la extensión y oportunidad de los procedimientos aplicados.			
5	Proporcionar aseguramiento sobre la eficiencia con la cual los riesgos están siendo gestionados			
6	Obtención de información financiera correcta y segura.			
	Procedimientos	Hecho por	Ref.	No. Pagina
1	Solicitud de manuales de procedimientos o elaboración de flujogramas en el caso de que no existan manuales a través de entrevistas al personal clave del área.	MADL	FL	69
2	Realización de cuestionarios de control interno a los encargados de las áreas involucradas en los procesos de cuentas por cobrar.	MADL	CCI	81
3	Elaboración de narrativas producto de las entrevistas realizadas a los encargados de las áreas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar.	MADL	NCI	87
4	Evaluación del componente de control interno entorno de control	MADL	EC	98
5	Revisión del componente de evaluación de riesgos de control	MADL	ER	101
6	Evaluación del componente de control interno actividades de control	MADL	AC	105

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	05/02/2016
Cuenta:	Programa general de trabajo	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Periodo:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	PGT 2/2	

	Procedimientos	Hecho por	Ref.	No. Página
7	Análisis del componente de control interno información y comunicación	MADL	IC	106
8	Evaluación del proceso de monitoreo de actividades	MADL	MA	107

Hecho por:


 Miguel Angel de León


Revisado por:


 Vida Flor García Mejía

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	09/02/2016
Cuenta:	Narrativa ventas al crédito	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Periodo:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	FL 1/6	

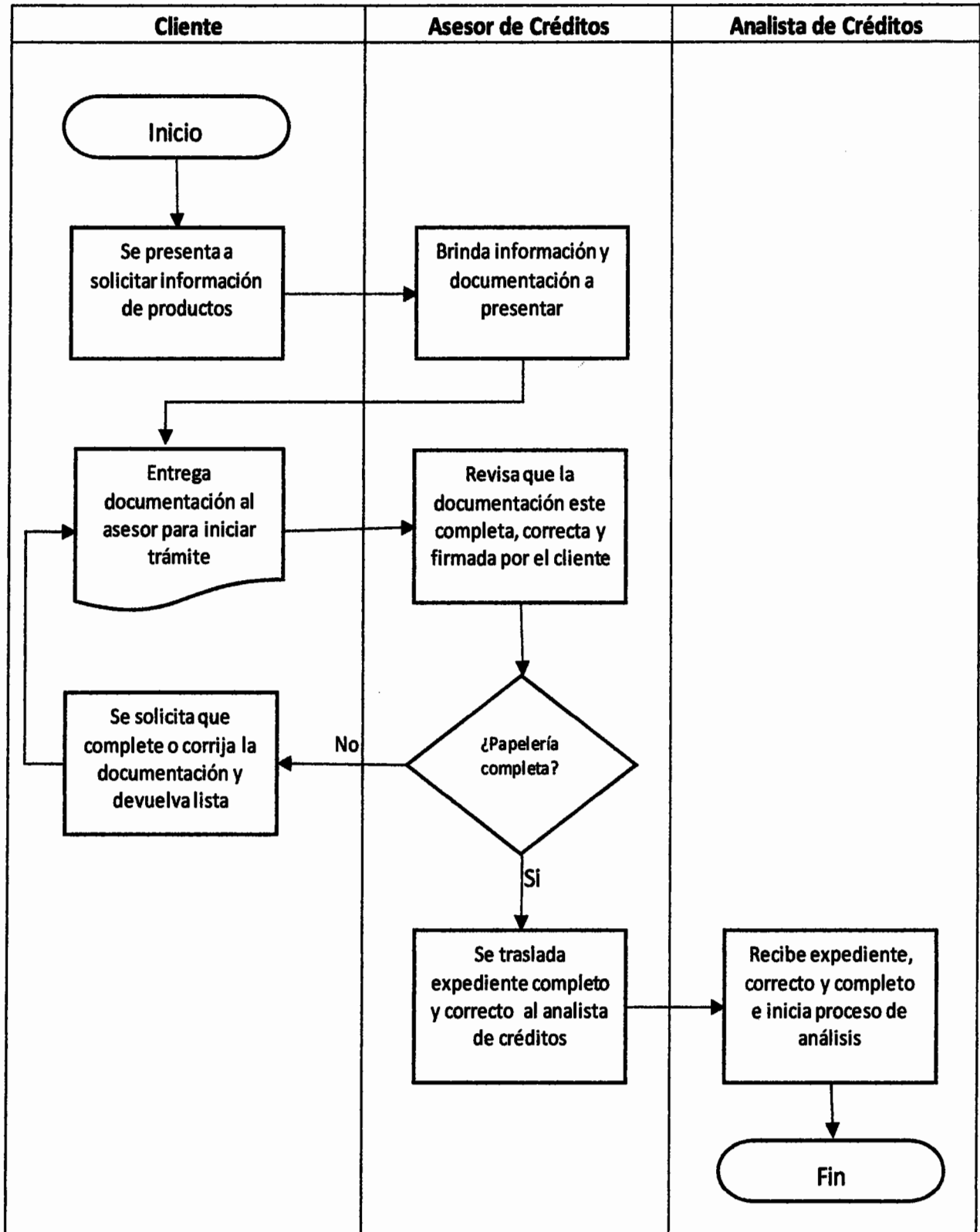
Nombre del Procedimiento:	Ventas al Crédito
Objetivo:	Establecer el procedimiento que debe darse para inicio de relaciones con clientes que deseen optar por adquirir productos a través de ventas al crédito.

Ejecuta	Paso	Descripción
Cliente	1	Se presenta a la empresa solicitando información de los productos y servicios que esta presta.
Asesor de créditos	2	Atiende al cliente, brinda la información de las opciones de venta y entrega documentación a presentar para el inicio de relaciones.
Cliente	3	El cliente opta por adquisición de productos al crédito y posteriormente presenta documentación solicitada y debidamente firmada.
Asesor de créditos	4	Recibe la documentación y revisa que cumpla con los requerimientos establecidos por la empresa, que esta correcta y se encuentre firmada por el cliente.
Asesor de créditos	5	En el caso que el expediente se encuentre incompleto se devuelve al cliente para que lo llene y complete correctamente.
Cliente	6	Procede a corregir la documentación y la entrega nuevamente al asesor de créditos.
Analista de créditos	8	Recibe el expediente e inicia proceso de análisis.

Hecho por: 
Miguel Angel de León

Revisado por: 
Vida Flor García Mejía

Flujograma Proceso de Ventas al Crédito



CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	09/02/2016
Cuenta:	Narrativa análisis de crédito	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	FL 2/6	

Nombre del Procedimiento:	Análisis de Crédito
Objetivo:	Establecer el procedimiento que se debe dar para la realización de análisis previo autorizarse la venta al crédito.

Ejecuta	Paso	Descripción
Analista de créditos	1	Recibe el expediente y se asegura que este completo y correcto ya revisado por el asesor.
Analista de créditos	2	Inicia proceso de análisis realizando consulta en el sistema infonet, verificando referencias judiciales y comunicándose con las referencias comerciales y personales indicadas por el cliente.
Analista de créditos	3	En el caso de que no se logre obtener información del cliente se solicita que confirme datos.
Analista de créditos	4	Con la información completa del cliente se procede a evaluar el riesgo crediticio como capacidad de pago, referencias crediticias, nivel de endeudamiento y situación financiera.
Analista de créditos	5	Ya concluido el proceso de análisis se imprime dictamen del cliente y se adjunta al expediente el cual se traslada al Jefe de créditos para su revisión.
Jefe de Créditos y Cobros	6	Recibe expediente con el dictamen de riesgos impreso, completo y correcto

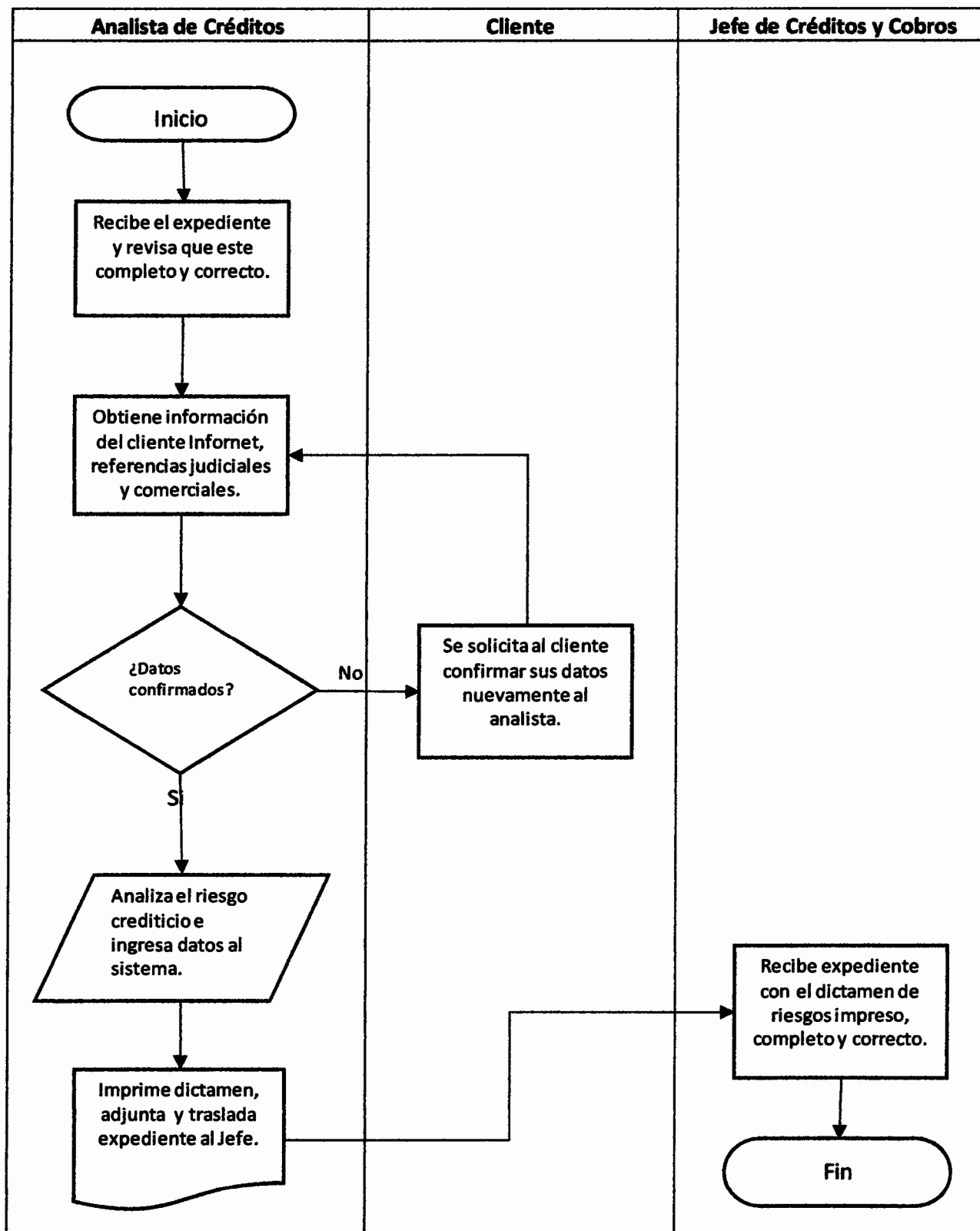
Hecho por: _____

Miguel Angel de León

Revisado por: _____

Vida Flor García Mejía

Flujograma Proceso de Análisis de Crédito



CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	09/02/2016
Cuenta:	Narrativa autorización del crédito	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.		FL 3/6

Nombre del Procedimiento:	Autorización de Crédito
Objetivo:	Establecer el procedimiento que se debe dar posterior a realizarse análisis de riesgo en el que se determinará si se autoriza o no la venta al crédito.

Ejecuta	Paso	Descripción
Jefe de créditos y cobros	1	Recibe expediente completo de análisis con dictamen de riesgos impreso.
Jefe de créditos y cobros	2	Procede a verificar la capacidad del pago del cliente, nivel de endeudamiento, referencias crediticias situación financiera, y en base a resultados autoriza o rechaza si el monto es menor a Q.50,000.00, si es mayor traslada expediente a comité de créditos.
Comité de créditos	3	Recibe expediente analizado y revisado por el jefe de créditos y cobros, si se llega a un consenso se autoriza o rechaza, firman dictamen y se traslada al jefe nuevamente.
Jefe de créditos y cobros	4	Firma o recibe el expediente del comité firmado, emite resolución, ingresa autorización al sistema y se informa al cliente la resolución.
Cliente	5	Recibe aviso sobre la resolución de rechazo del crédito solicitado.
Cliente	6	Recibe aviso del crédito autorizado y se le proporciona correlativo con el que se identifica.

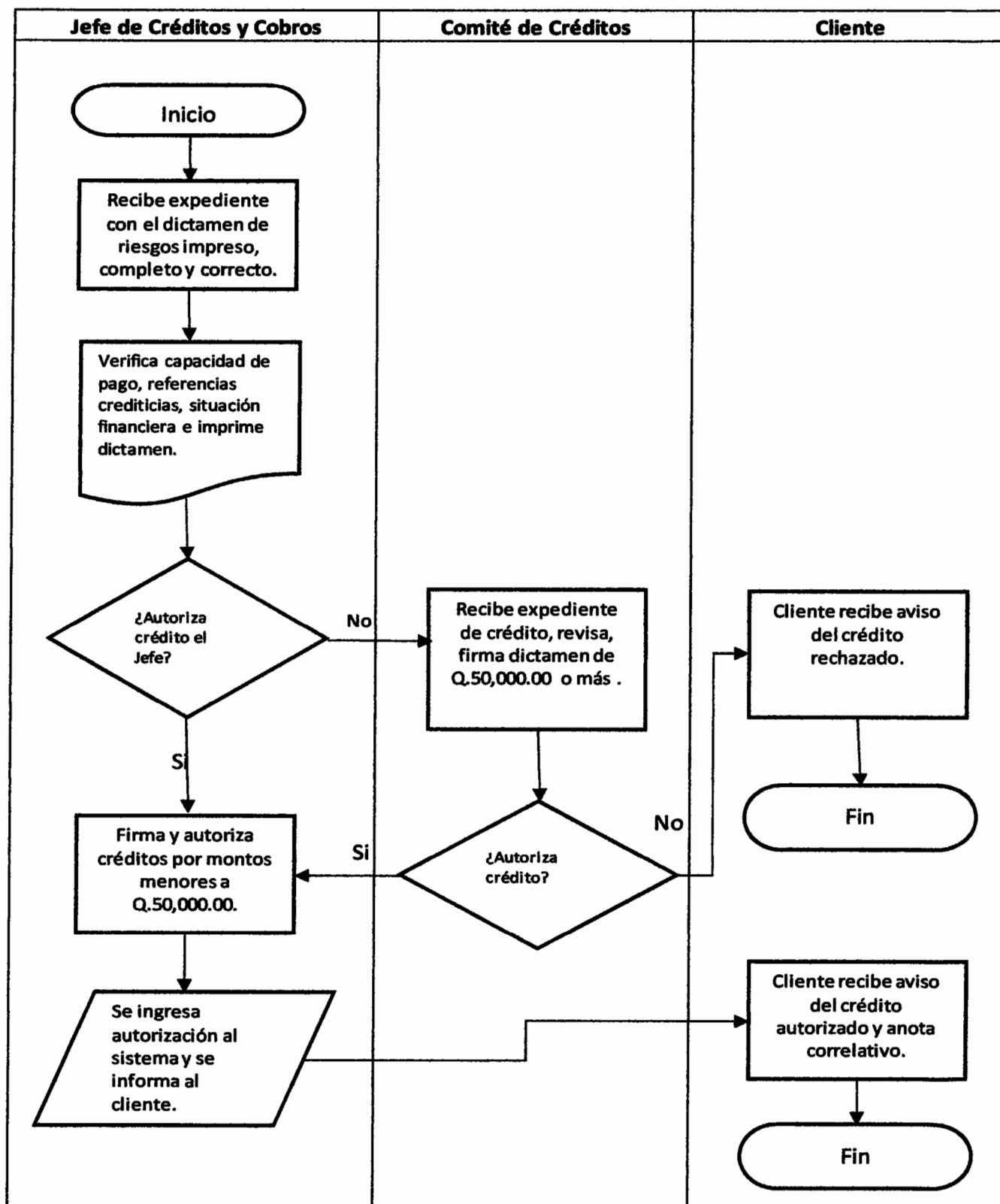
Hecho por: _____

Miguel Angel de León

Revisado por: _____

Vida Flor García Mejía

Flujograma Proceso de Autorización de Crédito




CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	09/02/2016
Cuenta:	Narrativa facturación	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	FL 4/6	

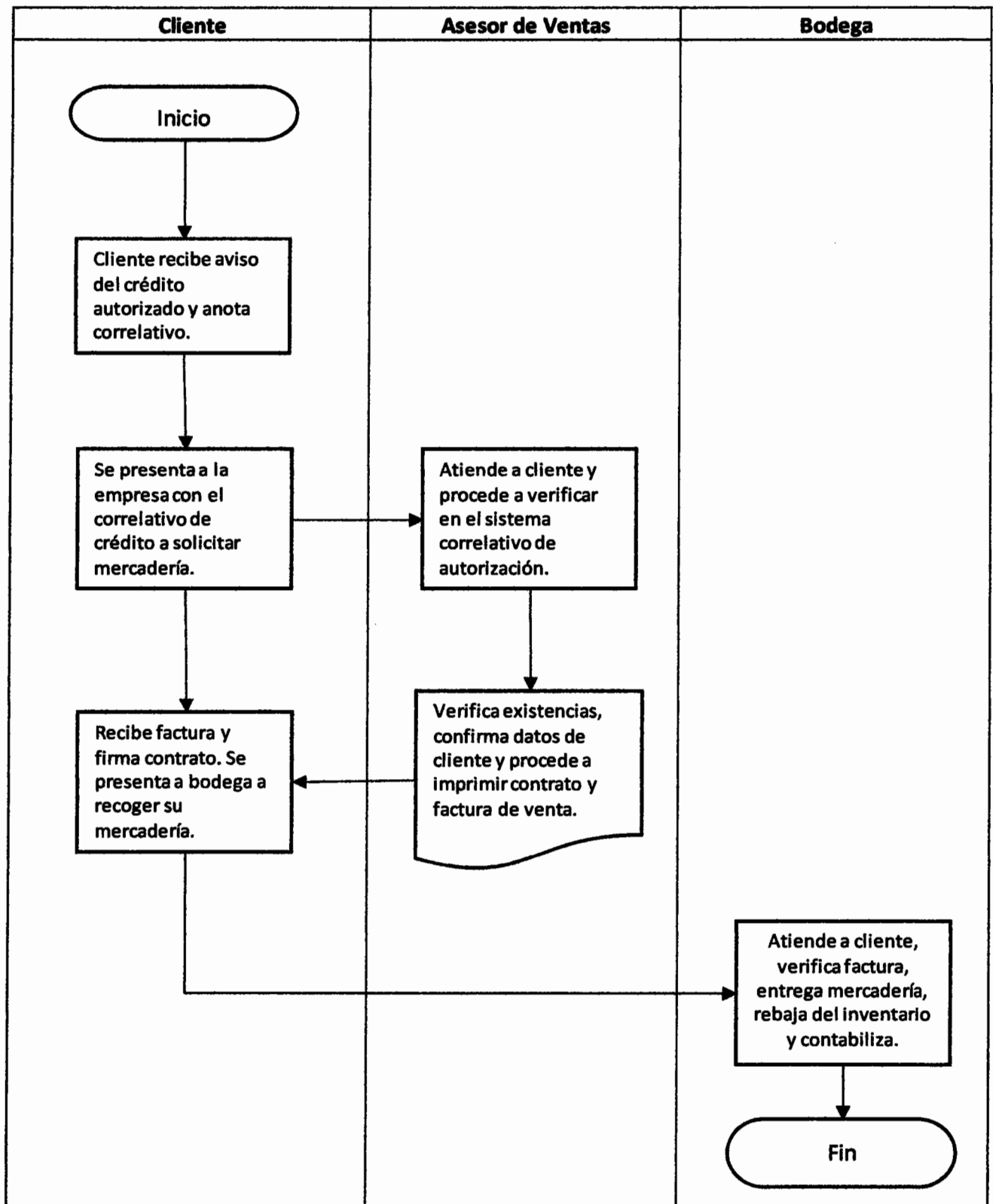
Nombre del Procedimiento:	Facturación
Objetivo:	Establecer el procedimiento de facturación de las ventas al crédito autorizadas para la entrega del producto solicitado.

Ejecuta	Paso	Descripción
Cliente	1	Recibe aviso de la resolución de su solicitud de crédito autorizada y le indican correlativo con el que se identifica para trámites de formalización y entrega.
Cliente	2	Se presenta a la empresa con un asesor de ventas e indica su número de correlativo para solicitar la entrega.
Asesor de ventas	3	Atiende al cliente, solicita documento de identificación y verifica que exista el número de autorización en el sistema, las condiciones del mismo y datos del cliente.
Asesor de ventas	4	Verifica existencias, confirma datos del cliente y procede a imprimir documentos de formalización y factura.
Cliente	5	Recibe factura y firma contrato después de haber leído las condiciones establecidas y estar conforme de cumplir con las mismas. Posteriormente se presenta al área de bodega a recoger su mercadería.
Bodega	6	Atiende al cliente, verifica y confirma datos de la factura de venta, entrega mercadería, rebaja del inventario y contabiliza la salida de bodega.

Hecho por: 
Miguel Angel de Leon

Revisado por: 
Vida Flor García Mejía


Flujograma Proceso de Facturación



CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	09/02/2016
Cuenta:	Narrativa cobranza	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	FL 5/6	

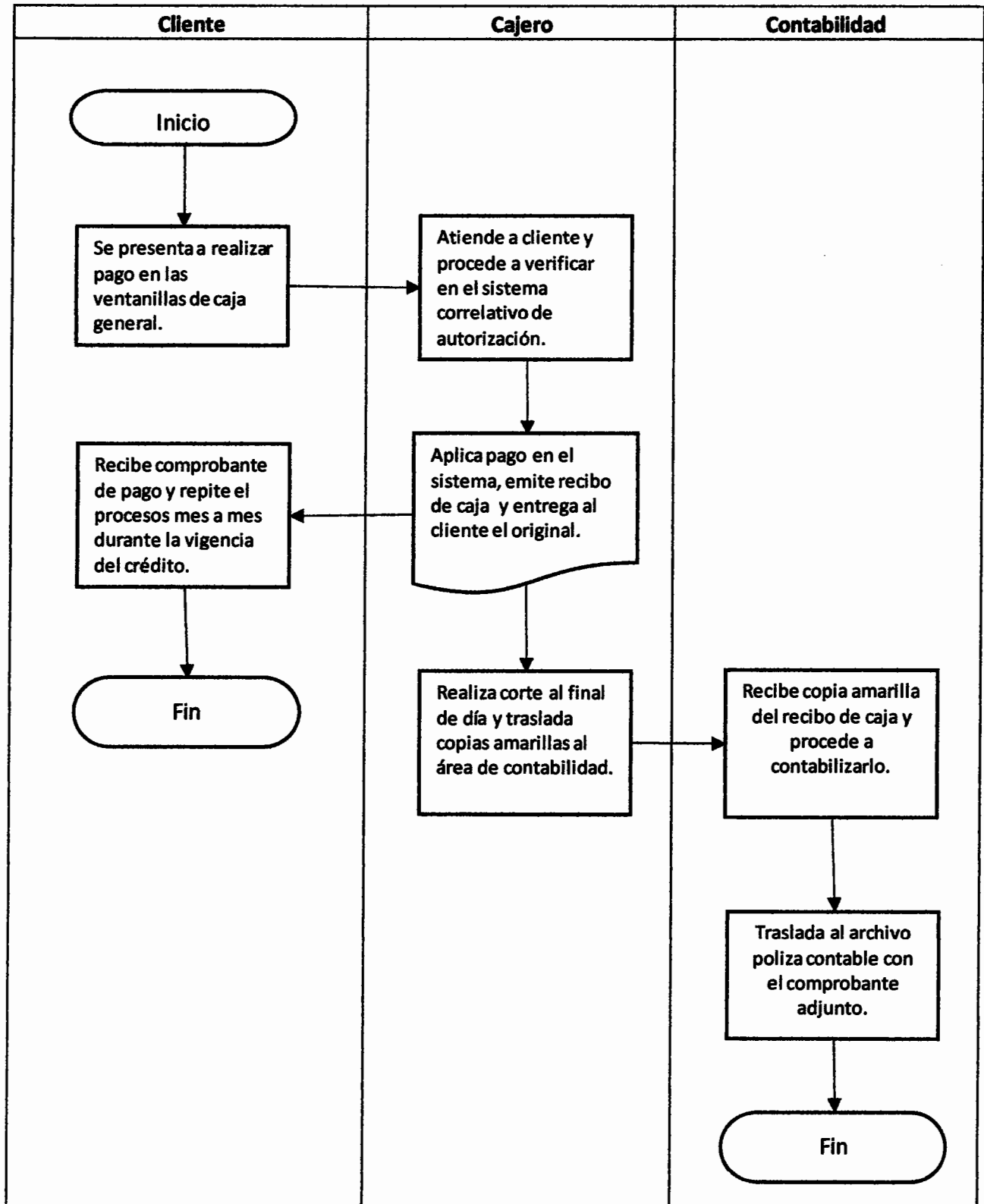
Nombre del Procedimiento:	Cobranza
Objetivo:	Establecer el procedimiento a darse cuando el cliente se presente a realizar los pagos de su crédito vigente, así como el tratamiento por parte del área de caja.

Ejecuta	Paso	Descripción
Cliente	1	Se presenta a realizar el pago de la cuota de su crédito en las ventanillas de caja general.
Cajero	2	Atiende al cliente y procede a verificar en el sistema correlativo de autorización.
Cajero	3	Cuando ha identificado el crédito confirma nombre del cliente y aplica pago en el sistema, emite recibo de caja y entrega el original al cliente.
Cliente	4	Recibe comprobante de pago y repite el proceso mes a mes durante la vigencia del crédito
Cajero	5	Al final del día realiza corte de caja y traslada las copias amarillas de los recibos de caja al área de contabilidad.
Contabilidad	6	Recibe las copias de los recibos de caja, confirma la información en sistema, procede a realizar las pólizas, las imprime, firma, escanea y sube al sistema.
Contabilidad	7	Traslada al área de archivo las pólizas impresas y comprobantes adjuntos para su resguardo en el archivo general de la empresa.

Hecho por: 
Miguel Angel de León

Revisado por: 
Vida Flor García Mejía

Flujograma Proceso de Cobranza



CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	09/02/2016
Cuenta:	Narrativa cobro judicial	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	FL 6/6	

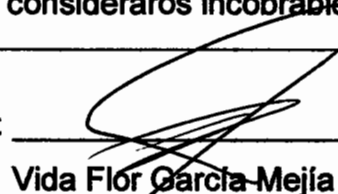
Nombre del Procedimiento:	Cobro Judicial
Objetivo:	Establecer el procedimiento que se debe aplicar a los créditos que se trasladan a cobro judicial por falta de pago del cliente oportunamente.

Ejecuta	Paso	Descripción
Gestor de cobranza	1	Verifica antigüedad de saldos de clientes, en el caso de que sobrepasen los 90 días en mora se inicia gestión de cobro.
Gestor de cobranza	2	Gestiona el proceso de cobro de crédito a través de llamadas telefónicas o notificaciones por correo entregados en la dirección registrada en el sistema.
Gestor de cobranza	3	En el caso de que no se obtenga respuesta del cliente se genera reporte de créditos para inicio del proceso judicial y se lo traslada al jefe de créditos y cobros.
Jefe de créditos y cobros	4	Recibe reporte de créditos generado por los gestores, analiza que la información y cambia status del cliente en el sistema de vigente a moroso en cobro judicial.
Jefe de créditos y cobros	5	Solicita expedientes de los créditos en mora y los traslada al departamento jurídico.
Jurídico	6	Recibe el expediente y lo gestiona para iniciar el proceso de cobro judicial.
Jurídico	7	Posteriormente reporta sobre los casos resueltos y al agotar instancias créditos consideraros incobrables.

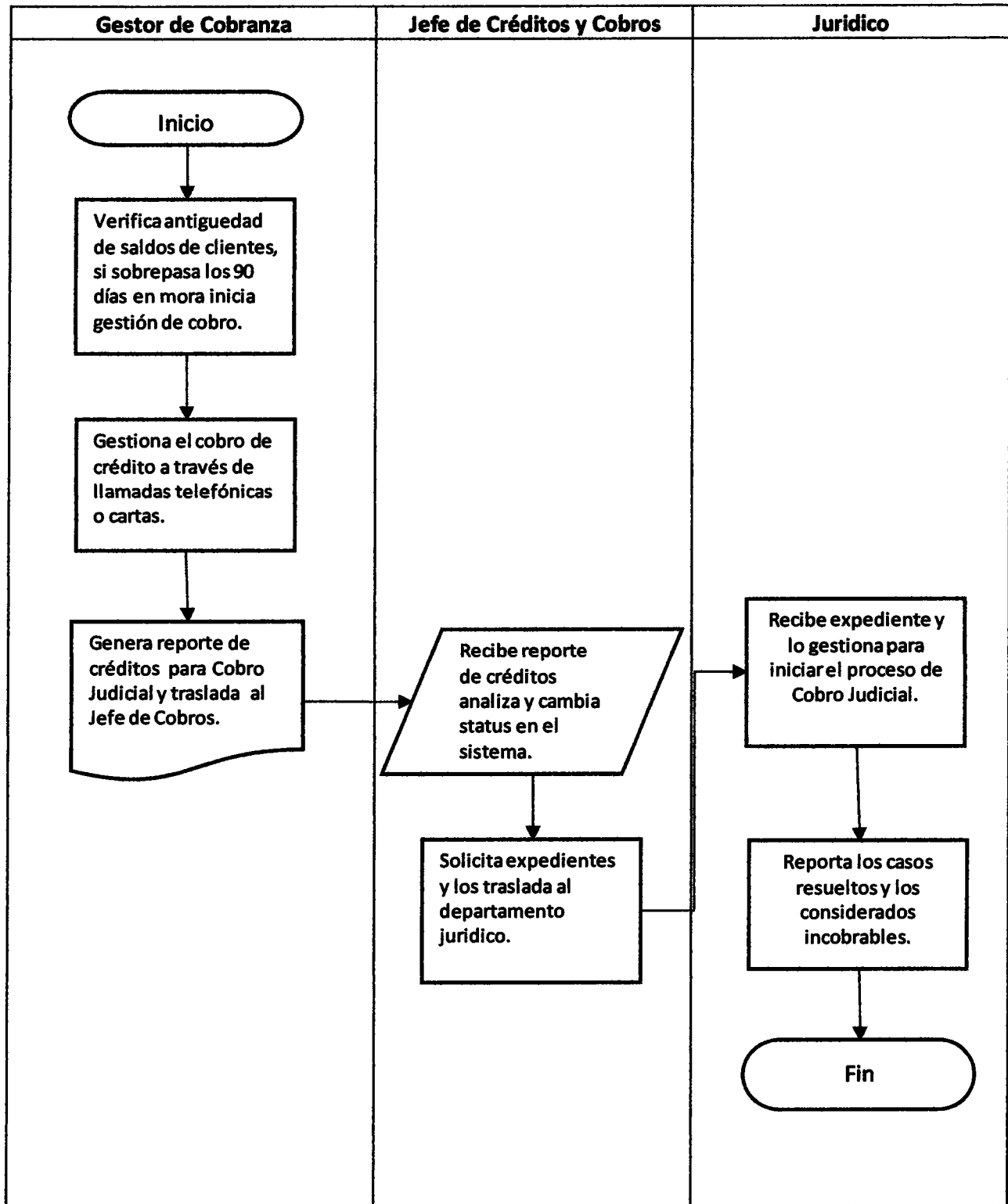
Hecho por:


Miguel Angel de León

Revisado por:


Vida Flor García-Mejía

Flujograma Proceso de Cobro Judicial



CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	12/02/2016
Cuenta:	Cuestionario de control interno	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	CCI A 1/2	

Dirigido a: Lic. Jorge Roberto Orozco

Cargo: Gerente General

Objetivo del Cuestionario:

Se realiza con la finalidad de detectar controles clave, determinar el alcance, frecuencia y oportunidad del trabajo a realizar, conocer la participación que la Gerencia General tiene en la administración de riesgos y si el personal tiene una cultura de riesgos que ayude al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Comentarios	Ref.	No. Pag
1	¿Existe un organigrama de la estructura organizacional de la empresa?	X			Proporcionó copia del organigrama	→ NCI A	87
2	¿La empresa tiene establecida cuál es su misión y visión?	X			Efectivamente cuenta con ello	→ NCI A	87
3	¿Existe manual de políticas y procedimientos de Créditos y Cobros?		X		A la fecha no tienen manuales físicos	→ NCI A	87
4	¿Existe un departamento encargado de la supervisión del trabajo del área?	X			El departamento de Auditoría Interna	→ NCI A	87
5	¿Es la gerencia general responsable de establecer marco de gestión del riesgo?	X			Realizan una reunión anual para ello.	→ NCI A	87
6	¿Se realiza trabajo sobre los riesgos detectados?	X			Cuando es posible.	→ NCI A	87
7	¿Existe programa de capacitación para los empleados en general?		X		Actualmente no para todos.	→ NCI A	87
8	¿Se fomenta una cultura de riesgo?	X			En seguridad de la información.	→ NCI A	87
9	¿Los controles internos establecidos sirven de apoyo para tratar adecuadamente los riesgos?	X			La falta de conocimiento impide.	→ NCI A	87
10	¿La respuesta a los riesgos se realiza de forma oportuna y eficiente?	X			Cuando es posible.	→ NCI A	87

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	12/02/2016
Cuenta:	Cuestionario de control interno	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	CCI A 2/2	

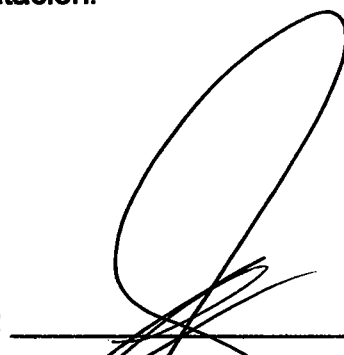
No.	Pregunta	Si	No	N/A	Comentarios	Ref.	No. Pag
11	¿La gestión de riesgos realizada por la administración es adecuada?	X			Por lo general si es efectiva.	→ NCI A	87
12	¿Se comunica de forma oportuna a la dirección resultados de las evaluaciones de control interno realizadas?	X			Por lo general si se comunica.	→ NCI A	87

Conclusión: De conformidad con las respuestas obtenidas, se determinó que la administración tiene establecidos políticas y procedimientos para que sea realizado por cada uno de los empleados pero no lo hace del conocimiento de todos por no poseer manuales físicos autorizados y falta de programa de capacitación.

Hecho por:


Miguel Angel de León

Revisado por:


Vida Flor García Mejía

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	12/02/2016
Cuenta:	Cuestionario de control interno	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	CCI B 1/2	

Dirigido a: Cristóbal Méndez

Cargo: Jefe de Créditos y Cobros

Objetivo del Cuestionario:

Conocer el proceso que se da a las cuentas por cobrar, ventas, contabilización y cobranza para determinar si los procedimientos actuales son adecuados para el cumplimiento de los objetivos de la entidad

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Comentarios	Ref.	No. Pag
1	¿Existe manual de políticas y procedimientos de Créditos y Cobros?		X		El conocimiento del personal es empírico.	→ NCI B	90
2	¿Se cuenta con asesoría jurídica para la recuperación de la cartera?	X				→ NCI B	90
3	¿Se cumplen los límites de crédito establecidos?	X				→ NCI B	90
4	¿Existe comité de créditos?	X				→ NCI B	90
5	¿Existen formularios para solicitud de créditos?	X				→ NCI B	90
6	¿Se elaboran contratos con los clientes	X				→ NCI B	90
7	¿Existe una adecuada segregación de funciones entre las operaciones correspondientes?	X				→ NCI B	90
8	¿Se tiene un registro de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	X			Se está trabajando en el tema.	→ NCI B	90
9	¿Se tienen anticipos con los clientes?		X		Actualmente no hay alguno registrado.	→ NCI B	90
10	¿Existe parámetros para conceder préstamos a los funcionarios y/o empleados?		X			→ NCI B	90
11	¿Acepta las recomendaciones acerca de su trabajo?	X			Las emitidas por Auditoría Interna.	→ NCI B	90

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	12/02/2016
Cuenta:	Cuestionario de control interno	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	CCI B 2/2	

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Comentarios	Ref.	No. Pag
11	¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?	X			Por lo general sí.	→ NCI B	90
12	¿Se cuenta con un sistema de información que permita tomar decisiones adecuadas?	X			Por lo general sí.	→ NCI B	90

Conclusión: De conformidad con las respuestas obtenidas, se determinó que no se tiene establecidas políticas y procedimientos, actualmente no manejan reporte de antigüedad de saldos actualizado y no se cuenta políticas sobre créditos otorgados a empleados.

Hecho por:


Miguel Angel de León

Revisado por:


Vida Flor García Mejía

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	12/02/2016
Cuenta:	Cuestionario de control interno	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	CCI C 1/2	

Dirigido a: Néstor Alberto Guigui

Cargo: Jefe de Contabilidad

Objetivo del Cuestionario:

Conocer el proceso que se da a la contabilización de entrega de mercadería, cobro y emisión de recibos de caja para determinar si los procedimientos actuales son adecuados para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Comentarios	Ref.	No. Pag
1	¿Existe manual de políticas y procedimientos?		X		El conocimiento del personal es empírico.	→ NCI C	95
2	¿Se comprueban las existencias de mercadería previa a que se presente cliente?	X				→ NCI C	95
3	¿Se coteja la salida de bodega con la factura del cliente?	X				→ NCI C	95
4	¿Los empleados poseen conocimientos para el desempeño de su cargo?	X				→ NCI C	95
5	¿Los recibos de caja de cobro se contabilizan correctamente?	X				→ NCI C	95
6	¿Se elaboran contratos con los clientes	X				→ NCI C	95
7	¿Existe un archivo con toda la documentación de soporte de operaciones de cobro?	X				→ NCI C	95
8	¿Se tiene un registro de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	X			Se está trabajando en el tema.	→ NCI C	95
9	¿Se tienen anticipos con los clientes?		X		Actualmente no hay alguno registrado.	→ NCI C	95
10	¿Existe un adecuado manejo de los expedientes de cobro judicial?		X			→ NCI C	95

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	12/02/2016
Cuenta:	Cuestionario de control interno	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	CCI C 2/2	

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Comentarios	Ref.	No. Pag
11	¿Acepta las recomendaciones acerca de su trabajo?	X			Las emitidas por Auditoría Interna	→ NCI C	95
12	¿Existen informes mensuales sobre el avance de cobros por vía jurídica?	X				→ NCI C	95

Conclusión: De conformidad con las respuestas obtenidas, se determinó que no se tiene establecidas políticas y procedimientos en el área, actualmente no manejan reporte de antigüedad de saldos actualizado y no se cuenta políticas sobre créditos otorgados a empleados ni anticipos a clientes.

Hecho por:


Miguel Angel de León

Revisado por:


Vida Flor García Mejía

4.9 Narrativas de Control Interno

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	16/02/2016
Cuenta:	Narrativa de control interno	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	NCI A 1/3	

Narrativa General de la Empresa

Auditor: Miguel Angel de León

Se realizó entrevista al Gerente General de la empresa Lic. Jorge Roberto Orozco quien proporcionó información relevante, la cual se indica a continuación:

Estructura organizacional

La entidad cuenta con un organigrama general, el cual está dividido por departamentos los cuales están a cargo de funcionarios que responden por las actividades designadas por la administración.

Entorno de control

A la fecha la empresa no cuenta con manuales de normas y procedimientos para el área de cuentas por cobrar.

El código de ética, reglamento interno de trabajo y perfiles de puestos se encuentran desactualizados.

Evaluación de los procedimientos establecidos → CCI A Página 81

El jefe de cada departamento que cuenta con procedimientos de control interno es el encargado de vigilar el cumplimiento de los mismos.

De forma periódica cuatro veces al año se debe enviar al departamento de Auditoría Interna un reporte de los resultados de la aplicación de los procedimientos, el reporte debe incluir los eventos que no estén considerados dentro de los procedimientos establecidos, deben indicar si la ocurrencia de los eventos generan a su criterio, un riesgo o una oportunidad para el departamento.

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	16/02/2016
Cuenta:	Narrativa de control interno	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Periodo:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	NCI A 2/3	

El reporte generado debe ser r analizado y evaluado por el departamento de Auditoría Interna quien remitirá a la Gerencia General sugerencias para mitigar los riesgos.

Marco para la gestión del riesgo

Gerencia General y Junta Directiva realizan 2 reuniones una en abril y la otra de seguimiento durante el mes de octubre, en la primera se analizan los riesgos detectados y la carta a la gerencia emitida por Auditoría Externa; en la segunda se actualiza el marco de gestión de riesgos para procesar correctamente los riesgos detectados enfocándose en 5 momentos cruciales los cuales se detallan:

1. **Identificación de riesgos:** se requiere detectar los posibles riesgos que pueden afectar las operaciones de la empresa.
2. **Creación del registro de riesgos:** se utiliza para controlar y realizar un seguimiento de los riesgos, permitiendo compartir su contenido.
3. **Evaluación de riesgos:** una de las maneras más efectivas es asignando a cada riesgo una puntuación a dos niveles distintos, probabilidad, índice de posibilidad de que ocurra el riesgo, y severidad, gravedad de sus consecuencias.
4. **Medidas correctivas y plan de contingencias:** cuando se tiene una buena comprensión sobre las causas de aparición del riesgo y la severidad de sus consecuencias, se está en disposición de diseñar las acciones correctivas.
5. **Seguimiento y control de riesgos:** consiste en mantener actualizado el plan de gestión del riesgo.

Aplicación del COSO I

La empresa traza 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. Identifica y evalúa los riesgos que vayan

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	16/02/2016
Cuenta:	Narrativa de control interno	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Periodo:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	NCI A 3/3	

a poner en peligro la consecución de estos objetivos; traza actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos; y activa 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. Los elementos a aplicar en cada una de las áreas de control interno son:

1. Entorno de Control
2. Evaluación del Riesgo
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación; y
1. Monitoreo de Actividades

Cultura de Riesgos

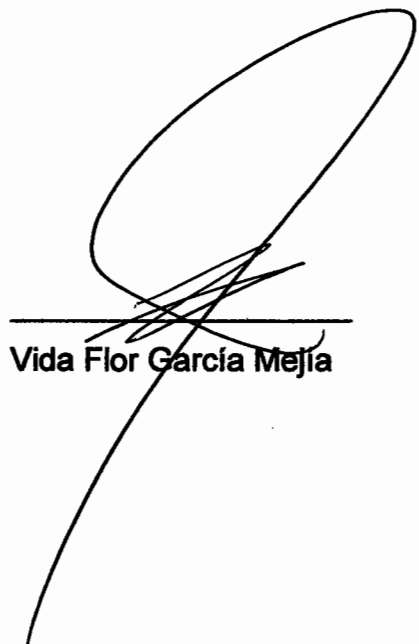
La Gerencia General fomenta una cultura de riesgos para dar disciplina y estructura a los componentes que forman parte del COSO I. Para ello la Dirección crea conciencia en el personal con respecto a los riesgos que puedan afectar las operaciones de la empresa, para garantizar el logro de los objetivos de la empresa.

Hecho por:



Miguel Angel de León

Revisado por:



Vida Flor García Mejía

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	16/02/2016
Cuenta:	Narrativa de control interno	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Periodo:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	NCI B 1/5	

Narrativa del Departamento de Créditos y Cobros

Auditor: Miguel Angel de León

El departamento realiza sus funciones de acuerdo a políticas procedimientos establecidos para el manejo de créditos y cobros de la empresa. → CCI B Página 83

De acuerdo a entrevista realizada al jefe del área de créditos y cobros Cristóbal Méndez el proceso es:

1. Ventas al crédito:

- a) Cliente se presenta a la empresa solicitando información de los productos y servicios que esta presta.
- b) El asesor de créditos atiende al cliente, brinda la información de las opciones de venta y entrega documentación a presentar para el inicio de relaciones.
- c) El cliente opta por adquisición de productos al crédito y posteriormente presenta documentación solicitada y debidamente firmada.
- d) El asesor recibe la documentación y revisa que cumpla con los requerimientos establecidos por la empresa, que esta correcta y se encuentre firmada por el cliente. En el caso que el expediente se encuentre incompleto se devuelve al cliente para que lo llene y complete correctamente.
- e) El asesor se asegura que toda la información y documentación sea la correcta y la traslada al analista de créditos.

2. Análisis de Crédito

- a) El analista recibe expediente e inicia proceso de análisis realizando consulta en el sistema infonet, verificando referencias judiciales y comunicándose con las referencias comerciales y personales indicadas por el cliente.

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	16/02/2016
Cuenta:	Narrativa de control interno	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	NCI B 2/5	

- b) Con la información completa del cliente se procede a evaluar el riesgo crediticio como capacidad de pago, referencias crediticias, nivel de endeudamiento y situación financiera.
- c) Ya concluido el proceso de análisis se imprime dictamen del cliente y se adjunta al expediente el cual se traslada al Jefe de créditos y cobros para su revisión.

3. Autorización del crédito

- a) Jefe de créditos y cobros recibe expediente completo de análisis con dictamen de riesgos impreso.
- b) Procede a verificar la capacidad del pago del cliente, nivel de endeudamiento, referencias crediticias situación financiera, y en base a resultados autoriza o rechaza si el monto es menor a Q.50,000.00, si es mayor traslada expediente a comité de créditos.
- c) Comité de créditos recibe expediente analizado y revisado por el jefe de créditos y cobros, si se llega a un consenso se autoriza o rechaza, firman dictamen y se traslada al jefe nuevamente.
- d) Jefe de créditos y cobros firma o recibe el expediente del comité firmado, emite resolución, ingresa autorización al sistema y se informa al cliente la resolución.
- e) Cliente recibe aviso sobre la resolución de rechazo del crédito solicitado.

4. Facturación

- a) Cliente se presenta a la empresa con un asesor de ventas e indica su número de correlativo para solicitar la entrega de su producto.
- b) El asesor de créditos atiende al cliente, solicita documento de identificación y verifica que exista el número de autorización en el sistema, las condiciones del mismo y datos del cliente.
- c) Verifica existencias, confirma datos del cliente y procede a imprimir documentos y contrato de formalización del crédito y factura de venta.

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	16/02/2016
Cuenta:	Narrativa de control interno	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Periodo:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	NCI B 3/5	

- d) El cliente recibe factura y firma contrato después de haber leído las condiciones establecidas y estar conforme de cumplir con las mismas. Posteriormente se presenta al área de bodega a recoger su mercadería.
- e) Bodega Atiende al cliente, verifica y confirma datos de la factura de venta, entrega mercadería, rebaja del inventario y contabiliza la salida de bodega.

5. Cobro Judicial

- a) En el caso de que no se obtenga respuesta del cliente al que se cobra se genera reporte de créditos para inicio del proceso judicial y se le traslada al jefe de créditos y cobros.
- b) El jefe recibe reporte de créditos generado por los gestores, analiza que la información cumpla con las políticas establecidas y cambia status del cliente en el sistema de vigente a moroso en cobro judicial.
- c) El jefe solicita expedientes de los créditos en mora y los traslada al departamento jurídico.
- d) El abogado recibe el expediente y lo gestiona para iniciar el proceso de cobro judicial.
- e) Posteriormente reporta sobre los casos resueltos y al agotar instancias los créditos consideraras incobrables.

Solicitud de Documentación

1. Se procedió a solicitar documentación de soporte de una venta realizada en donde se detectó que existen contratos que no se encuentran legalizados y que no están renovados, como ejemplo se adjunta copia de un contrato.
2. Se solicitó expediente de cobro judicial con la finalidad de revisar si efectivamente se cumple con lo establecido con el cliente y se detectó que el mismo se encuentra incompleto, se adjunta copia de un check list como ejemplo.

CPA García Mejía, S.C.			Fecha	
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	16/02/2016
Cuenta:	Contrato de crédito anexo narrativa cobros	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	NCI B 4/5	

En la ciudad de Guatemala el 01 de mayo de 2014. X

CPE

De una parte, Juan José Ramos Ruiz, mayor de edad, con domicilio en Guatemala, DPI 2252 12161 0101 y NIT: 4142439-5 en nombre y representación de Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A. denominada en adelante la vendedora. De otra parte, Juan José Ramos Ruiz, mayor de edad, con domicilio en Guatemala, DPI 2294 00094 0101 y NIT: 4896059-4 en nombre propio denominada en adelante la compradora. ✓

MANIFIESTAN:

1. Que Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A. procede a vender a favor de la otra parte de este contrato productos farmacéuticos marca Sanofi Aventis.
2. Que Juan José Ramos Ruiz procede a adquirir dicho bien.
3. Con el fin de regular el presente contrato de compraventa mercantil ambas partes se someten a las siguientes:

CLÁUSULAS:

1. Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A. vende a Juan José Ramos Ruiz, que acepta y adquiere dicho bien señalado anteriormente en este contrato.
2. El precio total de la compra venta es de Q.45,000.00 a una tasa del 5% por 12 meses. X
3. El vendedor se obliga a entregar los permisos necesarios con el fin de que el comprador pueda utilizar el bien objeto de este contrato; estando incluidos los gastos de estos permisos (si los hubiese) en el precio total de la compraventa.
4. El bien objeto de este contrato se entregará en el momento de la firma del presente contrato.
5. El vendedor declara haber recibido la totalidad del precio, sirviendo este documento de recibo.
6. El comprador se declara conforme con el objeto de esta compraventa liberando al vendedor de las obligaciones que se establecen en el Código de Comercio.
7. Todos los gastos, tasas e impuestos serán a cargo del comprador.
8. Todos los gastos derivados del incumplimiento de cualquier cláusula de este contrato serán por cuenta de la parte incumplidora, incluidos abogados y procuradores, lo que se pacta como cláusula penal.
9. Este contrato tiene carácter mercantil y se registrará por sus propias cláusulas y en lo que en ellas no estuviere previsto por el Código de Comercio, leyes especiales y usos mercantiles.

Y en prueba de su conformidad con cuanto antecede, ambas partes firman el presente contrato por duplicado, a un solo efecto en el lugar y fechas antes indicadas.

Firma:  ✓
Distribuidora Farmacéutica

Firma:  ✓
Juan José Ramos Ruiz

Atlantis, S.A.

Firma: _____ X

David Francisco Reyes López

Abogado y Notario

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	16/02/2016
Cuenta:	Check list expediente judicial anexo narrativa cobros	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	NCI B 5/5	

Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.
 7 Avenida 7-30 Zona 9, Ciudad
 Teléfono: 2480-3000
 e-mail: atlantis@farmaceutica.com

CPE

CHECK LIST EXPEDIENTE COBRO JUDICIAL

Nombre del Cliente: Juan José Ramos Ruíz

Tipo de Crédito: Individual/ No. 34501587

Monto del Crédito: Q. 45,000.00

Tasa de Interés: 5% Anual

Plazo: 12 Meses

Estado: Cobro Judicial

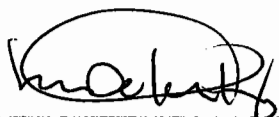
Fecha de Otorgamiento: 02/05/2014

Atraso: 210 días

Documentos Adjuntos:

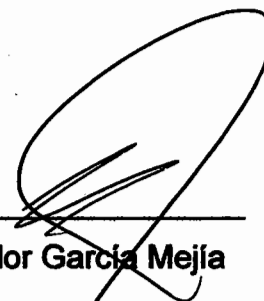
Tipo de Documento	Adjunto	
1. DPI	SI	✓
2. Recibo por Servicios	SI	✓
3. RTU	SI	✓
4. Constancias de Ingresos	SI	✓
5. Solicitud de Crédito	SI	✓
6. Documentación de Análisis	SI	✓
7. Bitácora de Cobro	SI	✓
8. Cartas de Cobro	SI	✓
9. Copia Demanda	No	✓
10. Restricción InforNet	SI	✓

Hecho por:



Miguel Angel de León

Revisado por:



Vida Flor García Mejía

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	16/02/2016
Cuenta:	Narrativa de control interno	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	NCI C 1/3	

Narrativa del Departamento de Contabilidad

Auditor: Miguel Angel de León

El departamento realiza sus funciones de acuerdo a políticas procedimientos establecidos para el manejo del sistema contable de la empresa. → CCI C Página 85

De acuerdo a entrevista realizada a entrevista al jefe del área de contabilidad Néstor Alberto Guigui el proceso es:

1. Cobro de crédito

- a) El cliente se presenta a realizar el pago de la cuota de su crédito en las ventanillas de caja general.
- b) El cajero atiende al cliente y procede a verificar en el sistema correlativo de autorización.
- c) Cuando ha identificado el crédito confirma nombre del cliente y aplica pago en el sistema, emite recibo de caja y entrega el original al cliente.
- d) El cliente recibe comprobante de pago y repite el proceso mes a mes durante la vigencia del crédito
- e) El cajero al final del día realiza corte de caja y traslada las copias amarillas de los recibos de caja al área de contabilidad.
- f) Contabilidad recibe las copias de los recibos de caja, confirma la información en el sistema, procede a realizar las pólizas de contabilización, las imprime, firma, escanea y sube al sistema.

2. Cálculo y contabilización de reserva para cuentas incobrables

- a) El jefe de contabilidad toma el total de las cuentas clientes y documentos por cobrar las cuales multiplica por el 3% en base a ley del Impuesto Sobre la Renta.
- b) Procede a realizar la contabilización de la reserva cada fin de mes.

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	16/02/2016
Cuenta:	Narrativa de control interno	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	NCI C 2/3	

3. Manejo de antigüedad de saldos

- a) El jefe de contabilidad tiene la obligación de elaborar un reporte de la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar a clientes de forma trimestral.
- b) Se solicita al área de créditos y cobros detalle de todos los pagos recibidos en el mes del total de los créditos a clientes.
- c) Se rebaja del saldo los pagos percibidos y se revisa si se han presentado a realizar el pago de cuentas consideradas incobrables.
- d) Las cuentas son consideradas incobrables cuando tienen una antigüedad de hasta 180 días.
- e) Se procede a realizar la separación de las cuentas con antigüedad de 30, 90 y 180 días.
- f) El informe se traslada para la toma de decisiones. El jefe de contabilidad indica que a la fecha no se ha depurado la base de datos.

4. Proceso de cuenta por cobrar a empleados

- a) El departamento de recursos humanos envía un reporte al departamento de contabilidad sobre los créditos otorgados a empleados durante el mes.
- b) El asistente de contabilidad envía el reporte al área de créditos y cobros para elaboración de la factura. Desde el momento de la elaboración de la factura se genera la cuenta por cobrar a empleados.
- c) La cuenta por cobrar a empleados es descontada en las planillas de los meses siguientes por el departamento de contabilidad.
- d) En el caso de que el empleado renuncie y tenga saldo pendiente de pago se procede a entregarle su liquidación e indicarle que se presente a caja a cancelar el saldo total de la deuda y que presente su comprobante antes de retirarse.
- e) El jefe de contabilidad nos indica que actualmente no cuentan con políticas establecidas para regular los créditos otorgados a empleados.

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	16/02/2016
Cuenta:	Antigüedad de saldos anexo narrativa contabilidad	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	NCI C 3/3	

Solicitud de documentación:

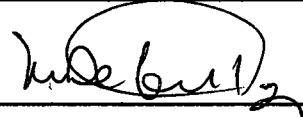
Se procedió a solicitar reporte de antigüedad de saldos al 31/12/2015 y se determinó que existen saldos pendientes de cobro con más de 180 días de antigüedad que aún se encuentran registradas como cuentas por cobrar y lo correcto es incobrable:

Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.
 7 Avenida 7-30 Zona 9, Ciudad
 Teléfono: 8620-3000
 e-mail: atlantis@farmaceutica.com

CPE

REPORTE DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS

Nombre del Cliente	Crédito	Saldo	30 Días	60 Días	90 Días	180 Días	Más de 180
Dulce Luz Veliz López	90185354	Q10,000.00	Q10,000.00				
Mario Alfredo Monzón	23456876	Q5,000.00		Q5,000.00			
Francisco Loranca	98234873	Q25,000.00		Q25,000.00			
Virginia Sol Díaz	14567845	Q50,000.00	Q50,000.00				
Wendy Margoth Hernández	24630978	Q20,000.00		Q20,000.00			
Elvira Joselyn López	34567839	Q21,000.00		Q21,000.00			
Mildred Lorena Smith	43257890	Q13,000.00		Q13,000.00			
Walter Joel Miranda	56734982	Q11,000.00					Q11,000.00 ✓
Blanca Azucena Blanco	69087643	Q60,000.00	Q60,000.00				
José Anibal Villanueva	75608304	Q25,000.00			Q25,000.00		
Luis Alfonso Ortíz	80932145	Q15,000.00					Q15,000.00 ✓
Florencio de Jesús Díaz	98465201	Q12,500.00			Q12,500.00		
Werner Isai Ixcot	10567234	Q15,500.00			Q15,500.00		
Pablo Rogelio Ortega	30947645	Q6,000.00				Q6,000.00	
Gergina Armas Villela	49085673	Q9,000.00				Q9,000.00	
Farmacia Cruz Azul, S.A.	30323334	Q75,000.00	Q75,000.00				
Distribuidora Farmalab, S.A.	87498345	Q100,000.00	Q100,000.00				
Farmacia de Oriente, S.A.	76798472	Q80,000.00		Q80,000.00			
Farmalud, S.A.	67534623	Q65,000.00	Q65,000.00				
Distribuidora Bayer, S.A.	56349823	Q55,000.00	Q55,000.00				
Farmacia San Pedro, S.A.	49834672	Q40,000.00		Q40,000.00			
Farmacia Emanuel, S.A.	36789432	Q20,000.00					Q20,000.00 ✓
Disfarsa, S.A.	29857324	Q15,000.00				Q15,000.00	
Farmacia Mi Salud, S.A.	19875028	Q10,000.00					Q10,000.00 ✓
Colaboratorio, S.A.	98742626	Q95,000.00	Q95,000.00				
Totales		Q853,000.00	Q510,000.00	Q204,000.00	Q53,000.00	Q30,000.00	Q56,000.00

Hecho por: 
 Miguel Angel de León

Revisado por: 
 Vida Flor García Mejía

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	19/02/2016
Cuenta:	Entorno de control	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	EC 1/3	

Evaluación del Entorno de Control de Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.

Técnica: Encuesta sobre cultura de riesgo

Procedimiento: Medir el entorno de control con el que cuenta la empresa y su personal, a través de un cuestionario realizado a las áreas de cuentas por cobrar y contabilidad.

Aspectos a evaluar en el cuestionario:

- a) Integridad y valores éticos
- b) Administración estratégica
- c) Sistema organizacional
- d) Asignación de responsabilidades y niveles de autoridad
- e) Filosofía de la dirección
- f) Competencia del personal
- g) Políticas de administración de personal

Cada pregunta se califica en una escala de 1 a 5 como se muestra a continuación, según el impacto que tenga en el área:

Calificación	Descripción	Impacto
1	Muy en desacuerdo	Alerta
2	Desacuerdo	Verificar
3	Neutro	Buena
4	De acuerdo	Fuerte
5	Muy de acuerdo	General

CPA García Mejía, S.C.				Fecha	
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	19/02/2016	
Cuenta:	Entorno de control	Revisado por:	VFGM	18/03/2016	
Periodo:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	EC 2/3		


Se realizó cuestionario de control para evaluar el entorno de control tomando una muestra de 15 personas involucradas en los procesos del área de cuentas por cobrar:

Pregunta	Atributo	Calif.	Cant.	MD	D	N	A	MA
¿Existe un código de ética aprobado y el mismo es difundido a todo el personal?	Integridad y valores éticos	2	15	0	10	0	5	0
¿La dirección superior predica con el ejemplo sobre el comportamiento ético pretendido?	Integridad y valores éticos	5	15	0	0	0	0	15
¿Los objetivos estratégicos son consistentes con la misión de la entidad?	Admón. estratégica	4	15	0	0	4	11	0
¿Los objetivos de gestión son consistentes con los objetivos estratégicos?	Admón. estratégica	4	15	0	0	0	0	0
¿Existe un organigrama que representa la estructura organizacional vigente?	Sistema organizacio	5	15	0	0	0	0	15
¿Se describe las funciones de todas las áreas y unidades organizacionales en manuales de procedimientos?	Sistema organizacio	2	15	0	15	0	0	0
¿Existen perfiles de puestos de todo el personal de la entidad?	Respons. y niveles auto.	3	15	3	0	12	0	0
¿Existe un reglamento interno para el personal de la entidad y se difunde?	Respons. y niveles auto.	3	15	3	8	4	0	0
¿Existe exigencia de la dirección para que se identifiquen y evalúen los riesgos que puedan perjudicar el logro de objetivos?	Filosofía de dirección	4	15	2	0	0	13	0
¿La dirección es consciente de los riesgos potenciales que pueden afectar la eficacia y la eficiencia de su gestión?	Filosofía de dirección	4	15	4	0	0	9	2
¿La gerencia general y encargados de área tienen formación profesional y experiencia acorde con las operaciones principales que desarrolla la entidad?	Competencia del personal	4	15	0	0	0	10	5
¿Los encargados de las áreas y unidades tienen experiencia en las operaciones que están bajo su responsabilidad?	Competencia del personal	4	15	0	0	0	9	6
¿La entidad cuenta con políticas formalmente establecidas	Políticas de personal	3	15	0	2	10	0	3
¿Se actualizan las políticas de acuerdo con las circunstancias?	Políticas de personal	2	15	5	7	0	3	0

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	19/02/2016
Cuenta:	Entorno de control	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	EC 3/3	

Conclusiones:

Ambiente Interno	Situación actual	Acción correctiva/preventiva	Ref.	No. Pag.
Integridad y valores éticos	Existe un código de ética pero este no se entrega a todo el personal, los directivos y jefes de área predicen con el ejemplo al mantener una conducta de ética eficiente.	Es necesario que el código de ética se entregue al personal en su totalidad para tener un entorno de control eficiente. Es necesario realizar encuestas de clima laboral para enfocarse en áreas de mejora	→ NCI A	87
			→ CCI A	81
Administración estratégica	Resultado de los cuestionarios de control realizados se determinó que los objetivos estratégicos del área de cuentas por cobrar son consistentes con la misión de la empresa.	Considerar que los objetivos estratégicos y de gestión debe actualizarse y evaluar su cumplimiento de forma constante para beneficio de la empresa.	→ NCI A	87
			→ CCI A	81
Sistema organizacional	La empresa cuenta con un organigrama actualizado de la estructura de la empresa pero no tiene manuales de procedimientos para el área de cuentas por cobrar, es decir que los empleados tienen un conocimiento empírico.	El organigrama de la empresa debe mantenerse actualizado. Es necesaria la elaboración de manuales de procedimientos en el área de cuentas por cobrar y que se distribuya a todo el personal para su aplicación.	→ NCI A	87
			→ CCI A	81
Asignación de responsabilidades y niveles de autoridad	El área de recursos humanos cuenta con perfiles de puestos pero desactualizados, así como reglamento interno de trabajo pero no se entrega al personal.	Los perfiles de puestos deben actualizarse de forma constante y el reglamento interno de trabajo debe entregarse al personal nuevo y al antiguo para su conocimiento.	→ NCI A	87
			→ CCI A	81
Filosofía de la dirección	Los riesgos encontrados en cada área son trasladados a cada uno de los gerentes por parte de la Dirección. Los Gerentes deben comunicar a los empleados las acciones correctivas a tomar para prevenir los riesgos.	La Dirección debe supervisar que los Gerentes trasladen las acciones correctivas a sus subordinados.	→ NCI A	87
			→ CCI A	81
Competencia del personal	Se toman acciones correctivas cuando se identifican riesgos en los procedimientos, sin embargo el personal no es capacitado constantemente para que estén atentos a los posibles riesgos.	Impartir capacitaciones al personal que tengan relación con su puesto de trabajo para garantizar la eficiencia y eficacia de su trabajo	→ NCI A	87
			→ CCI A	81
Políticas de administración de personal	La entidad cuenta con políticas pero no están actualizadas y tampoco formalmente establecidas.	Así como el manual de procedimientos, las políticas deben plasmarse de forma física y que se autoricen por las áreas involucradas. Deben actualizarse	→ NCI A	87
			→ CCI A	81

Hecho por: 
Miguel Angel de León

Revisado por: 
Vida Flor García Mejía

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	26/02/2016
Cuenta:	Evaluación del riesgo	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	ER 1/4	

Evaluación del Riesgo de Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.

Cada riesgo se pondera en una escala de 1 a 5 como se muestra a continuación, según el impacto que tenga en el área:

Nivel	Descripción	Probabilidad de Suceso
1	Cumplimiento Nulo	Muy Bajo
2	Mínimo Cumplimiento	Baja
3	Cumplimiento Parcial	Moderada
4	Cumplimiento Satisfactorio	Alta
5	Máximo Cumplimiento	Muy Alta

Estos parámetros fueron establecidos con base a las técnicas de aplicación emitidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	26/02/2016
Cuenta:	Evaluación del riesgo	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Periodo:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	ER 2/4	

Riesgo	Efecto	Control y forma de mitigación	Nivel de Riesgo	Probabilidad de Suceso	Ref.	No. Pag.
El desconocimiento uniforme de las políticas y procedimientos de control por parte del personal de cuentas por cobrar.	Que las operaciones en el área de cuentas por cobrar no se estén realizando de forma consistente y no saber cómo actuar ante una situación de riesgo.	Es necesario que se elaboren manuales de procedimientos del área de cuentas por cobrar debidamente autorizado, que se actualicen las políticas y lo más importante que se haga del conocimiento del personal para evitar situaciones adversas.	5	Muy alta	← NCI A	87
La empresa tiene código de ética, perfiles de puestos y reglamento interno pero estos se encuentran desactualizados y no todo el personal los ha recibido.	En el momento que se presente una situación de riesgo el personal no sepa como afrontarlo por falta de conocimiento.	Que el área de recursos humanos se encargue de actualizar código de ética, reglamento interno y perfiles de puestos y que sea difundido entre todo el personal de la empresa.	5	Muy alta	← NCI A	87
Existen contratos con clientes pero no han sido renovados.	Que el cliente indique que no tiene obligación con la empresa y al intentar gestionarse legalmente no se cuente con el soporte de que existe tal relación.	Que el encargado del área de cuentas por cobrar verifique que los contratos con clientes no se encuentren vencidos y renovar los que correspondan.	4	Alta	← NCI B	90

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	26/02/2016
Cuenta:	Evaluación del riesgo	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	ER 3/4	

Riesgo	Efecto	Control y forma de mitigación	Nivel de Riesgo	Probabilidad de Suceso	Ref.	No. Pag.
Que el expediente de crédito del cliente no contenga toda la documentación requerida.	Dependiendo de cuál sea el documento se puede poner en riesgo la recuperación de la cuenta.	Al momento que el asesor y analista de créditos reciben los expedientes para gestionarlos se aseguran que se incluya toda la documentación requerida para el trámite	2	Baja	← NCI B	90
Que se autoricen créditos sin que se realice un análisis de riesgo previamente.	Que el cliente no cuente con buen record crediticio o no tenga capacidad de pago.	En el proceso de análisis de riesgos, se imprimen las constancias de consulta a infomet, referencias judiciales y análisis de riesgo crediticio previo a trasladarlo al jefe que revisa.	2	Baja	← NCI B	90
Que existan contratos de crédito sin estar firmados por el cliente.	Que el cliente indique que no se tiene relación o que no posee deudas con la empresa.	En el momento que cliente se presenta a la empresa después de ser informado de que su crédito fue autorizado, asesor de ventas solicita que firme su contrato antes de entregar la factura y se le entregue el producto.	2	Baja	← NCI B	90
Que las ventas realizadas realmente existan, se encuentren contabilizadas en la fecha y por el monto real.	Que los estados financieros no reflejen imagen fiel de las operaciones de la empresa.	El encargado de bodega recibe la factura del cliente, entrega producto, rebaja de inventario y contabiliza.	3	Moderada	← NCI B	90
No existen políticas para otorgamiento de créditos a empleados.	Que la cuenta por cobrar a un empleado sea mayor a la de su capacidad de pago.	Antes de otorgar créditos a empleados es necesario evaluar su nivel de endeudamiento.	4	Alta	← NCI C	95

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	26/02/2016
Cuenta:	Evaluación del riesgo	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	ER 4/4	

Riesgo	Efecto	Control y forma de mitigación	Nivel de Riesgo	Probabilidad de Suceso	Ref.	No. Pag.
Que existan saldos antiguos o considerados incobrables registrados en cuentas por cobrar por falta de actualización del reporte de antigüedad de saldos.	Aumento en las cuentas consideradas incobrables por falta de controles.	El gestor de cobros si no recibe respuestas del cliente, procede a generar reporte de créditos para cobro judicial que traslada al jefe de créditos y cobros quien lo revisa.	4	Alta	← NCI C	95
Que la estimación para cuentas incobrables que exige la ley no se ajuste a los saldos de clientes del periodo bajo revisión.	La entidad fiscalizadora pueda imponer multas o sanciones a la empresa.	Al final de cada periodo contable el jefe de créditos y cobros procede a realizar la reserva para cuentas incobrables que según Ley ISR es un 3%.	2	Baja	← NCI C	95
Que el proceso de cobro judicial no se realice oportunamente y que los expedientes no contengan toda la documentación de soporte.	Aumento en las cuentas consideradas incobrables trasladadas a cobro judicial por falta de controles. Existencia de expedientes incompletos.	El jefe de créditos y cobros recibe reporte de créditos de cobro judicial del gestor de cobros, procede a cambiar status en sistema, y traslada expedientes al área de jurídico para que los gestione quien se encarga de elaborar expediente.	4	Alta	← NCI B	90

Hecho por:



Miguel Angel de León

Revisado por:


Vida Flor García Mejía

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	04/03/2016
Cuenta:	Actividades de Control	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Período:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	AC	

No.	Actividades de control	Situación actual	Acción correctiva	Ref.	No. Pagina
1	Políticas	La empresa tiene establecidas políticas específicas para las áreas consideradas críticas en la organización, pero no están plasmadas formalmente en un documento físico con sus debidas autorizaciones.	Considerar que es necesario que existan políticas para todas las áreas críticas y no críticas, que estén autorizadas y de forma física para evitar inconvenientes y lo más importante para el logro en el cumplimiento de los objetivos globales	← NCIA → IC	87 106
2	Procedimientos	Los procedimientos no se encuentran formalmente establecidos y la información queda a nivel de gerentes. Existe personal que desconoce procedimientos de su área, normalmente el conocimiento es empírico.	Elaborar manuales de procedimientos que sean producto de un acuerdo común entre las áreas involucradas, que cuente con sus debidas autorizaciones, que se actualice constantemente y que sea comunicado a todos los empleados de la organización y al personal nuevo que se le al inicio de sus labores para que su aplicación sea uniforme.	← NCIA → IC	87 106

Hecho por: 
Miguel Angel de León

Revisado por: 
Vida Flor García Mejía

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliete:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	11/03//2016
Cuenta:	Información y comunicación	Revisado por:	VFGM	18/03/2016
Periodo:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	IC	

No	Información y Comunicación	Situación actual	Acción correctiva/preventiva	Ref.	No. Pagina
1	Información	El encargado de cuentas por cobrar y contabilidad debe trasladar de forma recurrente reportes al departamento de Auditoría Interna sobre los riesgos detectados, si hay cambios en los procedimientos y el estado de los riesgos ya establecidos con anterioridad. Hay ocasiones en las que esto no se cumple.	Se debe establecer un cronograma anual en el que se detalle y controle fechas de recepción de la información por parte de Auditoría Interna, en el caso de que se incumpla se trasladará información a la gerencia quien determinará las acciones a tomar.	← AC	105
2	Comunicación	Las deficiencias y riesgos detectados por Auditoría Interna se trasladan a Gerencia General con sus debidas recomendaciones, quien tomará las decisiones pertinentes para beneficio de la organización.	Asegurarse de que la información proporcionada por el área de auditoría interna sea del conocimiento de las áreas involucradas.	← AC	105

Hecho por:


Miguel Angel de León

Revisado por:


Vida Flor García Mejía

CPA García Mejía, S.C.				Fecha
Cliente:	Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.	Hecho por:	MADL	18/03/2016
Cuenta:	Monitoreo de actividades	Revisado por:	VFGM	21/03/2016
Periodo:	Al 31 de diciembre de 2015	Ref. P.T.	MA	

No.	Monitoreo de Actividades	Situación actual	Acción correctiva/preventiva	Ref.	No. Pagina
1	Monitoreo de Actividades	La empresa tiene un departamento de Auditoría Interna por lo que se considera que la empresa cuenta con supervisión permanente del control interno.	Considerar que el departamento de Auditoría Interna emite recomendaciones producto de las evaluaciones realizadas por lo que es importante implementarlas así como las emitidas por auditorías externas.	← NCI A	87

Hecho por:


Miguel Angel de León

Revisado por:


Vida Flor García Mejía

4.10 Carta a la Gerencia

Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.

Carta a la Gerencia

Por el período terminado el 31 de diciembre de 2015

CPA García Mejía, S.C.

DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA ATLANTIS, S.A.

CONTENIDO

Carta de Presentación

Carta a la Gerencia por el año terminado al 31 de Diciembre de 2015

HALLAZGOS

I. Falta de manuales de normas y procedimientos

II. Deficiencia en las políticas del área de créditos

III. Código de ética, reglamento interno y perfiles de puestos desactualizados

IV. Contratos de créditos no renovados y sin firma

V. Antigüedad de saldos no depurada

VI. Gestión de cobro judicial deficiente

Guatemala, 31 de marzo de 2016

Señores
Junta Directiva
Distribuidora Farmacéutica Atlantis, S.A.
Presente

Estimados Señores:

Hemos realizado el estudio y evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2015. En relación con la evaluación del control interno, realizamos un estudio y análisis de la estructura del control interno con la extensión que consideramos necesaria tomando de base las Normas Internacionales de Auditoría y el informe COSO I. El propósito de nuestro trabajo fue determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos necesarios para validar el sistema de control interno que tiene la empresa, producto de esto se emitió una carta a la gerencia detallando deficiencias y debilidades encontradas en el sistema de control interno y en los procedimientos contables, que requieren atención para mejorar.

La Administración de la Distribuidora es responsable de establecer y mantener controles internos. Para cumplir con esta responsabilidad, la Administración debe hacer estimaciones y juicios para evaluar los beneficios esperados y costos relativos a las políticas y procedimientos de control interno.

Debido a las limitaciones inherentes en los controles internos, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados. También, la proyección de cualquier evaluación de los controles internos a períodos futuros está sujeta al riesgo de que los procedimientos se conviertan en inadecuados debido a cambios en las condiciones o que la efectividad del diseño y funcionamiento de las políticas y procedimientos pueda deteriorarse.

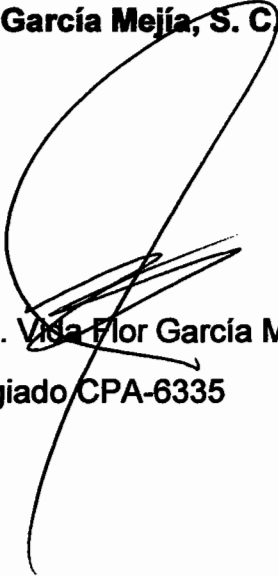
A nivel global se llegó a la conclusión de que el control interno de la empresa opera de forma efectiva y cumple con los objetivos de eficiencia y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables que requiere el informe de Control Interno COSO I.

Aún cuando el propósito de nuestra evaluación de los controles internos no fue proveer una seguridad sobre los mismos, ciertos asuntos llamaron nuestra atención los cuales deseamos informarles.

Este informe y el memorándum adjunto fueron preparados para uso exclusivo de la Distribuidora. Debe interpretarse que el criterio que utilizamos durante nuestra consideración de los controles internos podría diferir significativamente de los criterios que la Administración y cualquiera otra parte puedan estar utilizando para sus propósitos.

Atentamente,

CPA García Mejía, S. C.



Licda. Vida Flor García Mejía
Colegiado CPA-6335

HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO

I. FALTA DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Condición:

Los manuales de normas y procedimientos tienen como objetivo principal establecer el proceso a seguir en cada una de las actividades que se realizan en los diferentes ciclos de transacciones. En este caso enfocándose en el área de cuentas por cobrar los encargados de gestionar las ventas, realizar análisis y recuperación de cartera necesitan tener claro cual es el propósito de su labor y la importancia de que se realice de forma eficiente y uniforme. El Jefe de Créditos y Cobros informo de que existen procedimientos para cada una de las operaciones que realizan pero que no se encuentran formalmente emitidas, no cuentan con manuales físicos autorizados por lo que hay riesgo de que los procesos se modifiquen por quien los realiza y los resultados no sean los esperados ya que son adecuados o se ejecutan por conocimiento empirico.

Recomendación

Que la administración busque asesoría para crear manuales de procedimientos que se ajusten a las necesidades de la empresa y que sirvan de ayuda para que los riesgos se reduzcan a un grado aceptable, que capaciten al empleado para el desempeño de sus labores y así obtener mejores resultados a todo nivel.

Comentario de la Administración:

Actualmente se esta planificando poner en marcha durante el año 2016 un proyecto con la finalidad de que todas las áreas cuenten con manuales de procedimientos de las actividades más importantes que realizan hasta lograr cubrirlas en su totalidad.

II. DEFICIENCIAS EN LAS POLÍTICAS DEL ÁREA DE CRÉDITOS

Condición:

Las políticas dentro del área de cuentas por cobrar son establecidas por la administración y el jefe de créditos y cobros, al revisar se detectó que no existe política de créditos otorgados a empleados, que no esta claramente definida y no ha sido comunicada a nivel general, es necesario considerar que las condiciones internas, en el mercado y la tecnología cambian constantemente por lo que es importante crear estrategias que fomenten el desarrollo de las actividades de venta y recuperación de cartera para que la empresa mejore su rentabilidad.

Recomendación

Que las políticas sean revisadas, actualizadas, y correctamente adecuadas a los procesos de la empresa ya que además de fortalecer el control interno es un beneficio para todos en general, para ello es recomendable considerar la experiencia de las personas que operan para que participen de manera activa y si es posible año con año se mejoren ya que es un elemento esencial para el desempeño de las labores del departamento.

Comentario de la Administración:

Efectivamente las políticas no se encuentran actualizadas pero como se menciona anteriormente se esta planeando poner en marcha un proyecto durante el año 2016 para mejorar la estructura organizacional de la empresa, políticas y hacer que la empresa sea mas rentable y productiva.

III. CÓDIGO DE ÉTICA, REGLAMENTO INTERNO Y PERFILES DE PUESTOS DESACTUALIZADOS

Condición:

Como procedimiento en la evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar se realizó entrevista al gerente general quien indico que actualmente el código de ética, reglamento interno de trabajo y perfiles de puestos del personal en general no se encuentran actualizados, estos documentos no se difunden a todo el personal, es decir, que no es del conocimiento del personal en general.

Recomendación:

Que el área encargada implemente un sistema en el que se pueda poner mayor énfasis en el entorno de control, que es uno de los componentes más importantes y la base para el buen funcionamiento del sistema de control interno como indica el informe COSO I.

Comentario de la Administración:

Indicó que actualmente tienen planeado iniciar un proyecto para el fortalecimiento y mejora del entorno de control de la empresa en el que se incluya actualización del código de ética, mejoras en el reglamento interno de trabajo y se procederá a solicitar a todos los jefes de área que trasladen perfiles de puestos de cada uno de los colaboradores a su cargo.

IV. CONTRATOS DE CRÉDITO NO RENOVADOS Y SIN FIRMA

Condición:

Al revisar el proceso de formalización de los créditos otorgados se solicito contratos tanto de clientes individuales como juridicos con la finalidad de asegurarse que estan firmados por el cliente, por el gerente general, que esten renovados y debidamente legalizado por el abogado; se detectó que existen contratos que a la fecha no han sido actualizados, legalizados y que no estan firmados por todas las personas involucradas.

Recomendación:

La legalización de un contrato es fundamental ya que a través de este se crea derecho para el vendedor y una obligación para el comprador por lo que se recomienda que se preste especial atención a este tipo de situaciones, se supervise, se lleve un control mensual que posteriormente se comuniqua a quien corresponda ya que al presentarse un problema existe el riesgo de que no se pueda exigir el pago de la deuda lo que genera perdida para la empresa.

Comentario de la Administración:

El abogado encargado indicó que la falta de formalización de los contrato se debió a que fue suspendido por problemas de salud y al regresar se perdió el seguimiento sobre los documentos indicados pero que se crearan controles para evitar que vuelva a suceder.

V. ANTIGÜEDAD DE SALDOS NO DEPURADA

Condición:

Se solicito al jefe de créditos y cobros que proporcionara antigüedad de saldos correspondiente al periodo 2015 para verificar que se este cumpliendo con las políticas de crédito establecidas por la administración, se detecto que existen clientes con saldos mayores a 180 días, es decir, que el reporte proporcionado está desactualizado y al evaluar se noto que el proceso de cobro no se está realizando de forma eficiente.

Recomendación:

El proceso de cobro se diseña con el objetivo de disminuir la probabilidad de que los saldos de la cartera de una empresa sean irrecuperables, por lo que se recomienda que los supervisores se aseguren de que los gestores realicen su labor de forma efectiva, realizar reuniones diariamente en donde les informe las actividades a realizar y que tanto las bitácoras y cartas de cobro se encuentren firmadas de autorizado y revisado.

Comentario de la Administración:

Se procederá a depurar el reporte de antigüedad de saldos y trasladar a cobro juridico los que correspondan, existen clientes preferenciales que por lo general se les brinda beneficios adicionales.

VI. GESTIÓN DE COBRO JUDICIAL DEFICIENTE

Condición:

Con el fin de asegurarse de la efectividad en el manejo de los casos de clientes en cobro judicial se solicitaron expedientes para evaluar si el proceso que se les da es el correcto, cumple con los requisitos mínimos y si proporciona los resultados esperados, se detectó que existen casos en los que no se está dando el seguimiento e incluyendo la documentación de soporte.

Recomendación

Gestionar el cobro por la vía judicial es la última instancia que se puede tomar para poder recuperar por lo menos el capital invertido, el hacer un debido proceso ayuda para que aumente la probabilidad de recuperarlo por lo que se recomienda que la persona encargada lleve control de los expedientes archivados y se comprometa a completar la información revisando de forma semanal los casos nuevos que ingresen y manejar una bitácora para saber exactamente en que fase del proceso se encuentran.

Comentario de la Administración:

Indican que necesitan mejorar sus controles y que no tenían conocimiento de lo sucedido por lo que solicitaron que se les reporte mensualmente sobre los casos en proceso jurídico y complementaran los ya existentes.

CONCLUSIONES

- 1. El control interno es una de las bases más importantes para el buen funcionamiento de las operaciones de una empresa, el COSO I indica cuales son los componentes en los cuales deben enfocarse para dar respuesta a los posibles riesgos que pueden existir, es necesario que exista un ambiente laboral optimo, gestión de riesgos, actividades de control, comunicación y supervisión que ayude al logro de los objetivos de la entidad.**
- 2. Las cuentas por cobrar es un área importante que ayuda para alcanzar los objetivos de toda empresa como generar flujos de efectivo, para lograrlo es importante que los controles, políticas y procedimientos se encuentren adecuadamente diseñados e implementados y sean transmitidos de forma apropiada al personal involucrado.**
- 3. El contador público y auditor independiente al realizar la evaluación debe considerar los métodos de evaluación del control interno como cuestionarios, flujogramas y narrativas con la finalidad de mantener un funcionamiento adecuado del control interno de la entidad. Se debe documentar la evaluación realizada a todos los componentes del control interno.**
- 4. La realización de la evaluación implica: el hecho de llegar a obtener conocimiento de la empresa tanto como si se trabajará en ella, evaluar los factores internos y externos que puedan afectarle a nivel financiero, indagar sobre las estrategias que utilizan para fortalecerse, así como lo efectivo de las mismas, buscar deficiencias y áreas de mejora para la entidad que le sirvan de aporte para buscar ser mejores de forma constante.**

RECOMENDACIONES

- 1. Es importante que la empresa se enfoque en hacer uso de metodologías de control interno como el COSO I que permita administrar el riesgo por medio de los distintos componentes de control que garanticen la eficiencia y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.**
- 2. La administración tiene la responsabilidad de informar formalmente a todo el personal sobre las políticas y procedimientos de control interno establecidos a nivel general como específico en cada una de las áreas, para que sean cumplidos y aplicados sin excepciones evitando posibles desviaciones que puedan afectar la situación financiera de la empresa.**
- 3. Es necesario utilizar procedimientos e instrumentos como cuestionarios de control, narrativas, y flujogramas para evaluar los componentes de control interno que permitan al contador público y auditor formarse una opinión de lo adecuado, eficiente y fiable del sistema de control interno establecido por la empresa**
- 4. Es responsabilidad del departamento de Auditoría Interna así como de la administración analizar las observaciones y recomendaciones emitidas con el Contador Público y Auditor independiente para que sean tomadas como una oportunidad de mejorar y de mitigar los riesgos que afectan el área de cuentas por cobrar ya que se hacen con el propósito de lograr que el sistema de control de la empresa sea más eficiente.**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Amaro, Raymundo. Segunda Edición. Año 2010. Administración de Empresas I. México. Editora Tiempo, S.A.
2. Congreso de la República. Año 1946. Decreto No. 295 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Guatemala.
3. Congreso de la República. Año 1970. Decreto No. 2-70 Código de Comercio. Guatemala.
4. Congreso de la República. Año 1978. Decreto No. 76-78 Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo Para los Trabajadores del Sector Privado. Guatemala.
5. Congreso de la República. Año 1991 actualizado en el año 2012. Decreto No. 6-91 Código Tributario. Guatemala.
6. Congreso de la República. Año 1992 actualizado en el año 2012. Decreto No. 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado. Guatemala.
7. Congreso de la República. Año 1992. Decreto No. 42-92 Ley de Bonificación Anual Para Trabajadores del Sector Privado y Público. Guatemala.
8. Congreso de la República. Año 1997. Decreto No. 90-97 Código de Salud. Guatemala.
9. Congreso de la República. Año 2006. Decreto No. 20-2006 Disposiciones Legales Para El Fortalecimiento De La Administración Tributaria. Guatemala.
10. Congreso de la República. Año 1961. Decreto No. 1441 Código de Trabajo. Guatemala.
11. Congreso de la República. Año 2012. Decreto No. 4-2012 Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación Aduanera y el Contrabando. Guatemala.
12. Congreso de la República. Año 2012. Decreto No. 10-2012 Ley de Actualización Tributaria. Guatemala.

13. International Federation of Accounts –IFAC-. Edición 2013. Año 2014. Normas Internacionales de Auditoría. México. Traducidas por IMCP.
14. Océano/Centrum. Segunda edición. Año 2010. Enciclopedia de la Auditoría. España. Océano Grupo Editorial, S.A.
15. Pérez Orozco, Gilberto Rolando. Primera Edición. Año 2011. Normas y Procedimientos de Auditoría II. Guatemala. Impresos Industriales, S.A.

WEBGRAFÍA

16. <http://turevisorfiscal.com/2014/05/29/que-es-una-empresa-comercial/> (Consultada el 25/07/2015)
17. http://www.cedimcat.info/index.php?option=com_content&view=article&id=209:que-es-un-medicamento&catid=40&Itemid=472&lang=es (Consultada 25/07/2015)
18. <http://www.economia48.com/spa/d/mayorista/mayorista.html> (Consultada el 25/07/2015)
19. <http://www.encyclopediafinanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacional.html> (Consultada el 13/08/2015)
20. <http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2158-tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer> (Consultada el 13/08/2015)
21. <http://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/> (Consultada el 16/08/2015)
22. <http://www.coso.org/guidance.htm> (Consultada el 20/06/2016)
23. <http://vesconews.com/2012/06/01/origen-de-la-auditoria/> (Consultada el 16/08/2015)
24. <http://actualicese.com/2014/05/29/que-es-una-empresa-comercial/> (Consultada el 13/08/2015)
25. <http://normasapa.net/normas-apa-2016/> (Consultada el 12/07/2016)
26. <http://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/Academia%20de%20Finanzas/Finanzas%20II%20Mauricio%20A.%20Chagolla%20Farias/ADMINISTRACION%20FINANCIERA.pdf>. (Consultada el 12/07/2016)
27. <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse90.html> (Consultada el 10/08/2016)

