

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE
CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA VENTA
DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS”**

TESIS

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

POR

MARÍA ROXANA MARROQUÍN VÁSQUEZ

PREVIO A CONFERÍRSE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, ABRIL 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 Geovani Aquino Abdalla
Vocal Quinto	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

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

Matemática-Estadística	Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Contabilidad	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Área Auditoría	Lic. Sergio Arturo Sosa Rivas

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Luis Oscar Ricardo de la Rosa
Secretario	Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Examinador	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero

Guatemala, 1 de septiembre de 2016

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

Respetable Señor Decano:

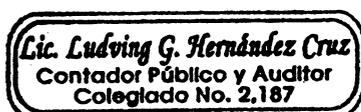
De conformidad con el DICTAMEN DE AUDITORÍA 275-2015, de fecha 15 de octubre de 2015, emitida por la Decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas, procedí como asesor de tesis de la estudiante María Roxana Marroquín Vásquez, quien realizó la investigación del punto de tesis denominado **“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA VENTA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS”**, que reúne los requisitos académicos exigidos por la Universidad de San Carlos y estimo que es un aporte tanto para los estudiantes, como para catedráticos y profesionales interesados en conocer el tema en mención.

Con base en lo anterior, recomiendo que el trabajo de investigación de la estudiante Marroquín Vásquez se acepte para someterse al examen privado de tesis, previo a conferírsele el título de Contadora Pública y Auditora, en el grado académico de Licenciada.

Aprovecho la ocasión para suscribirme del Señor Decano,



Licencelado Ludving G. Hernández Cruz
Contador Público y Auditor
Colegiado No. CPA-2187



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,
DIECISIETE DE FEBRERO DE DOS MIL DIECISIETE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 02-2017 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 09 de febrero de 2017, se conoció el Acta AUDITORÍA 267-2016 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 08 de noviembre de 2016 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA VENTA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS", que para su graduación profesional presentó la estudiante **MARÍA ROXANA MARROQUÍN VÁSQUEZ**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO

M.CH

LIC. CARLOS ROBERTO CABREÑA MORALES
SECRETARIO



ACTO QUE DEDICO

A DIOS

Por el don de la vida, por todas las bendiciones que me da sin ser merecedora de ellas, por ser fuente de conocimientos, fortaleza y luz, por su inmenso amor y por permitirme llegar al final de mi carrera.

A MIS PADRES

Israel Marroquín y Thelma Vásquez, por su amor, ejemplo de lucha y perseverancia, por su apoyo incansable, comprensión, consejos y por guiarme siempre por el camino del bien y haberme inculcado el deseo de superación.

A MI ESPOSO

Jonhhy Galván, por ser el amor de mi vida, por representar una bendición más que Dios me envió para acompañarme en el camino, por su inmenso amor, apoyo, comprensión, paciencia y por ser un motivo más de superación.

A MI HERMANO

Josué Marroquín Por siempre estar presente en mi vida, por su apoyo y por haber sido parte de este triunfo.

A MIS AMIGOS

Por haber iniciado conmigo una relación de compañerismo y haberse convertido en un tesoro que valoraré siempre, por nunca dejarme caer, por siempre estar presentes para darme aliento y apoyo.

A MI FACULTAD

Por brindarme los conocimientos para formarme como profesional de las ciencias económicas.

A MI UNIVERSIDAD

De la cual siempre me sentiré orgullosa de decir que soy egresada de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

ÍNDICE

INTRODUCCION

i

CAPÍTULO I

EMPRESAS QUE SE DEDICAN A LA VENTA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

	Página
1.1 Definición de empresa	1
1.1.1 Empresa comercial	1
1.2 Clasificación de la empresa	1
1.2.1 Dependiendo el capital	1
1.2.2 Según el sector de actividad	2
1.2.3 Según el tamaño	3
1.2.4 Por la forma de constitución legal	4
1.3 La empresa y sus características	6
1.4 Elementos	7
1.4.1 Elemento humano	7
1.4.2 Elemento material	7
1.5 Funciones de la empresa	8
1.6 La Industria alimentaria	8
1.6.1 Definición	8
1.6.2 Aspectos legales aplicables	8

CAPÍTULO II

CUENTAS POR COBRAR

2.1 Definiciones	16
2.1.1 Cuentas por cobrar	16

	Página
2.1.2 Importancia de las cuentas por cobrar	16
2.1.3 Clasificación de las cuentas por cobrar	16
2.1.4 Fuentes y naturaleza de las cuentas y documentos por cobrar	17
2.1.5 Documentos por cobrar	17
2.1.6 Otras cuentas por cobrar	17
2.1.7 Cuentas por cobrar compañías afiliadas	18
2.1.8 Factura Cambiaria	18
2.1.9 Factura Electrónica	18
2.1.9 Notas de Crédito	18
2.1.10 Notas de Débito	19
2.1.11 Descuentos por pronto pago	19
2.1.12 Descuentos comerciales	20
2.2 Análisis de las cuentas por cobrar a través de razones financieras	20
2.2.1 Rotación de cuentas por cobrar	20
2.2.2 Período de cobranza promedio	20
2.3 Análisis de cartera de clientes	21
2.3.1 Cartera de clientes	21
2.3.2 Administración de cuentas por cobrar	21
2.3.3 Políticas de créditos	21
2.3.4 Antigüedad de saldos de cuentas por cobrar	22
2.3.5 Estado de cuenta mensual	22
2.3.6 Matriz de acción de cobranza	22
2.3.7 Cédula de cobranza y su relación con el flujo de efectivo	23
2.3.8 Cuentas incobrables	23

	Página
2.3.9 Características de las cuentas incobrables	24
2.3.10 Estimación de cuentas incobrables	24
2.4 Presentación en los estados financieros	25
2.4.1 Definición de PYMES	25
2.4.2 Estados financieros según NIIF para las PYMES	25
2.4.3 Reconocimiento de cuentas por cobrar	26
2.4.4 Medición inicial de las cuentas por cobrar	26
2.4.5 Medición posterior de las cuentas por cobrar	27

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO

3.1 Definición de control interno	28
3.1.1 Importancia del control interno	29
3.1.2 El conocimiento requerido de la entidad y su entorno, incluido el control interno	29
3.2 Clasificación del control interno	29
3.2.1 Control contable	29
3.2.2 Control administrativo	30
3.3 Objetivos del Sistema de control interno	31
3.4 Componentes del control interno	31
3.4.1 Entorno de control	32
3.4.2 Proceso de valoración del riesgo por la entidad	32
3.4.3 El sistema de información, incluidos los procesos del negocio relacionados, Relevantes para la información financiera y la comunicación	33
3.4.4 Actividades de control	33

	Página
3.4.5 Seguimiento de los controles	34
3.5 Características del control interno	34
3.6 Principios del control interno	34
3.6.1 Principio de igualdad	35
3.6.2 Principio de moralidad	35
3.6.3 Principio de eficiencia	35
3.6.4 Principio de economía	35
3.6.5 Principio de celeridad	35
3.6.6 Principios de imparcialidad y publicidad	35
3.6.7 Principio de valoración de costos ambientales	35
3.6.8 Principio de doble control	36
3.7 Clasificación del control interno	36
3.7.1 Control interno preventivo	36
3.7.2 Control interno correctivo	36
3.7.3 Control interno de mitigación	36
3.8 Métodos de evaluación del control interno	36
3.8.1 Cuestionarios de control interno	37
3.8.2 Narrativas	37
3.8.3 Diagramas de flujo	38
3.9 Responsabilidad del control interno	38
3.10 Control interno de las transacciones de venta y cuentas por cobrar	39
3.11 Pautas para el estudio y evaluación del control interno	40
3.12 Estructura del control interno basado en el informe COSO	41
3.12.1 Definición del Control Interno- Control Interno Marco Integrado 2013	41

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA VENTA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

(CASO PRÁCTICO)

4.1	Generalidades de la Empresa	44
4.2	Nombramiento de Auditoría	46
4.3	Planificación de evaluación del control interno del Departamento de cuentas por cobrar	47
4.4	Entendimiento de la compañía y su entorno	54
4.5	Evaluación de control interno bajo el sistema Marco Integrado de Control Interno COSO 2013	61
4.6	Evaluación de riesgos en el Departamento de cuentas por cobrar	73
4.7	Evaluación de las Actividades de control del Departamento de cuentas por Cobrar	104
4.8	Evaluación de la información y comunicación del Departamento de cuentas por cobrar	123
4.9	Evaluación de las actividades de supervisión del Departamento de cuentas por cobrar	128
4.10	Memorándum de auditoría interna sobre la revisión del sistema de control interno del Departamento de cuentas por cobrar	163
	CONCLUSIONES	186
	RECOMENDACIONES	188
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	189

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Marco integrado de control interno	43
Figura 2 Estructura organizativa Comercializadora de Galletas, S.A	45
Figura 3 Organigrama Departamento financiero	49
Figura 4 Organigrama Departamento de cuentas por cobrar	59
Figura 5 Estructura organizativa Departamento de cuentas por cobrar	67
Figura 6 Flujograma Proceso solicitud de crédito	115
Figura 7 Flujograma Registro y contabilización de facturas	117
Figura 8 Flujograma Proceso de cobranza e ingreso de efectivo	119
Figura 9 Flujograma Emisión de reportes de cierre de cuentas por cobrar	121

INTRODUCCIÓN

La economía en Guatemala se ha visto con una actividad de crecimiento dinámico que presenta un mercado emergente con empresas nacionales y extranjeras con deseo de inversión y desarrollo de sus operaciones comerciales en territorio nacional, ofrecen variedad de productos y diversidad de opciones de compra, lo que obliga a la mayoría de empresas a buscar posicionamiento en la preferencia de los clientes a quienes se dirige, a través del ofrecimiento de precios competitivos, calidad en productos y atención adecuada.

Para toda economía es de gran importancia que exista competitividad en el mercado, porque conlleva que las empresas buscarán la excelencia en sus operaciones y orientarán sus funciones a la satisfacción de las necesidades de los clientes, enfocándose en crear estrategias de crecimiento colectivo, a través de promover el desarrollo de los negocios de sus compradores por medio del financiamiento de créditos. El otorgamiento de créditos apalanca la economía de los clientes y ofrece posibilidades de crecimiento inmediato, pero para la empresa que actúa como financista representa un riesgo de pérdida del capital invertido, por lo que es necesario que los créditos sean otorgados y analizados por personal calificado, cuidando que los plazos de crédito se midan de acuerdo a las posibilidades de solvencia y en el mejor de los casos acorde a los tiempos que otorgan los proveedores de la empresa financista.

Las empresas distribuidoras de productos alimenticios en Guatemala son numerosas, pero varían y se miden entre sí, de acuerdo al tipo de producto que venden y al canal de distribución para el cual van dirigidas, en el caso de la empresa objeto de estudio, la comercialización y manejo de productos están sujetos al gusto del público y a la región del país donde se da mayor preferencia, en igual forma es el tratamiento para la determinación de créditos y el otorgamiento de plazos de pago, el cual se realiza con apego a lo establecido en las políticas de la empresa y de acuerdo a las posibilidades observadas en el análisis de crediticio realizado por el Departamento de cuentas por cobrar.

El éxito de una cartera crediticia sana inicia con su correcta administración, la cual debe basarse en utilizar adecuados sistemas de control interno que apoyen a salvaguardar el capital de la empresa y en buscar mecanismos que aseguren la pronta recuperación del

crédito otorgado, para lo cual es importante el establecimiento de políticas de crédito, de planes de acción y de la elaboración de análisis continuos que faciliten una adecuada gestión.

La investigación titulada “Evaluación del sistema de control interno del área de cuentas por cobrar en una empresa que se dedica a la venta de productos alimenticios” proporciona los lineamientos necesarios para realizar una evaluación del sistema de control interno y determinar si los controles existentes utilizados por la compañía objeto de estudio son los adecuados.

El trabajo de tesis se divide en cuatro capítulos, en el capítulo I, se definen conceptos básicos de las de empresas comerciales, funciones, objetivos y las bases legales a las que está sujeta, así como las distintas clasificaciones y tipos de sociedades en que pueden conformarse.

El capítulo II, se conceptualizan las definiciones de cuentas por cobrar, importancia, objetivos, análisis necesarios para su correcta administración, conceptos básicos de los documentos que se utilizan para la correcta gestión de las cuentas por cobrar y la normativa aplicable a este rubro.

En el capítulo III, se define que es el control interno, los tipos de riesgos a que se sujetan las empresas por el otorgamiento de créditos, los tipos de control aplicables, los métodos de evaluación del control interno y se puntualizan conceptos de auditoría interna. El capítulo IV, se desarrolla un caso práctico iniciando con los programas, planificaciones de auditoría, papeles de trabajo, se da el desarrollo del trabajo de auditoría y el informe de auditoría.

Para finalizar se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas que sirvieron de apoyo para el trabajo de tesis.

CAPÍTULO I

EMPRESAS QUE SE DEDICAN A LA VENTA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

1.1 Definición de empresa

Una empresa es una organización dedicada a la persecución de fines económicos con la misión de satisfacer las necesidades humanas de los demandantes y a su vez lograr asegurar la continuidad comercial y el aumento de su capital. Es una unidad económica-social en la donde el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil de acuerdo con las exigencias del bien común. Los elementos necesarios para formar una empresa son: capital, trabajo y recursos materiales.

1.1.1. Empresa comercial

Es una entidad organizada de acuerdo a leyes, normas y reglamentos dictados por el país donde es constituida, se dedican a promover la productividad y el desarrollo de la región de donde se originan, su fin es maximizar sus utilidades, dedicándose a comprar y vender productos de acuerdo a demandas de estudios previamente realizados.

Los objetivos sirven a las empresas comerciales como punto de referencia, para ordenar esfuerzos y coordinar actividades que las lleven al cumplimiento de sus metas, los cuales pueden ir variando a lo largo del tiempo y de acuerdo a las estrategias de crecimiento implantadas. Un objetivo inmediato para toda empresa comercial es el de la producción de bienes y servicios para un mercado determinado y en un futuro la expansión de su mercado.

1.2 Clasificación de las empresas

“Atendiendo a la titularidad pública o privada de su capital, a sus dimensiones y naturaleza, las empresas se pueden clasificar.”(23.35)

1.2.1 Dependiendo del capital

- **Empresas públicas**

“La empresa pública trabaja obteniendo beneficios, pero puede ocurrir también que se haya planteado aún con base a pérdidas, porque el objetivo del Estado como empresario no

puede ser la obtención de beneficios económicos, sino satisfacer necesidades de la población en general no haciendo distinciones.”(18:165)

Es por la naturaleza de la actividad que realizan que las empresas públicas son creadas, financiadas y manejadas por el Estado, con la finalidad de ser operadas eficientemente y a un bajo costo para lograr así beneficio colectivo, comúnmente son utilizadas para el servicio de la población.

- **Empresas privadas**

“Se habla de un beneficio económico más bien que de “utilidades”, para comprender todos los casos, atendiendo sólo la diferencia entre lo que se invierte y lo que se obtiene. También se ha señalado que esto no puede obtenerse si la producción o distribución de la empresa no responde a una necesidad más o menos generalizada o social, cuando esta necesidad desaparece, la empresa pierde su razón de ser y tiene que cerrar.(20:165)

El capital económico para su funcionamiento es aportado por iniciativa privada, buscan la obtención de un beneficio económico mediante la satisfacción de las necesidades del público al que son dirigidas en orden general o social, buscan la expansión de su mercado y el reconocimiento de sus productos ante sus competidores.

- **Empresas mixtas**

Son sociedades con capital público y privado. Por lo general el Estado participa como socio mayoritario porque es el aportante del más alto porcentaje de capital, por consiguiente, el que posee mayor control administrativo, generalmente prestan servicios de utilidad pública.

1.2.2 Según el sector de actividad

- **Empresas del sector primario**

Son empresas que obtienen sus recursos de la naturaleza, también son llamadas del sector extractivo por el método que utilizan para adquirir sus productos, en este sector de empresas se encuentran, agricultura, ganadería, caza, extracción de áridos, minerales, entre otros.

- **Empresas del sector secundario**

También llamado sector industrial, está integrado por empresas que se dedican a la transformación de materia prima en producto final, en este sector de empresas se encuentran, industria textil, maderera, de construcción, entre otras.

- **Empresas del sector terciario**

Son empresas que se dedican a la prestación de servicios, el elemento principal es la capacidad humana, se pueden mencionar en este sector, hotelería, transporte, educación, restaurantes, seguros, entre otros.

1.2.3 Según el tamaño

El Ministerio de Economía, en el artículo 3, Acuerdo Gubernativo 178-2001 categoriza que el tamaño de una empresa se determina por diferentes criterios, puede establecerse por el tipo de industria, por el número de empleados, por la magnitud de ventas anuales, entre otros medidores. En Guatemala el método comúnmente utilizado es el número de empleados.

- **Microempresas**

Estas empresas son de un solo propietario y la mano de obra utilizada es regularmente su núcleo de familiar, se dedican a la elaboración de productos artesanales, el equipo o maquinaria que utilizan es reducido y en algunos casos obsoleto. El número de empleados que utiliza este tipo de empresas es de 1 a 10 personas.

- **Empresas pequeñas**

Son empresas de un solo propietario, quien a su vez administra, maneja y se responsabiliza de las ganancias, pérdidas y obligaciones de la empresa. El número de empleados que utiliza este tipo de empresas es de 11 a 25 personas.

- **Empresas medianas**

Son empresas de tamaño intermedio y con un razonable volumen de recursos, en esta categoría se ubica el mayor número de empresas en Guatemala. El número de empleados que utiliza este tipo de empresa es de 26 a 60 personas.

- **Empresas grandes**

Son empresas que manejan grandes capitales y financiamientos, realizan volúmenes altos de ventas anualmente, generan fuentes de empleo para mano de obra calificada y no calificada. El número de empleados que utiliza este tipo de empresa es de 61 personas en adelante.

1.2.4 Por la forma de Constitución Legal

El Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70 y sus reformas

- **Sociedades Mercantiles**

Están constituidas de acuerdo a las disposiciones del Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70 e inscritas en el Registro Mercantil, teniendo personalidad jurídica propia y distinta de los socios individualmente considerados.

El Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70 en el artículo 10, establece que son sociedades organizadas bajo forma mercantil, exclusivamente las siguientes:

- **Sociedad Colectiva**

El artículo 59 del Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70 establece que, Sociedad Colectiva es la que existe bajo una razón social y en la cual todos los socios responden de modo subsidiario, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales.

Según el artículo 60 del Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70, la estipulación de la Escritura Social que exima a los Socios de la responsabilidad ilimitada y solidaria no producirá efecto alguno en relación a terceros; pero los Socios pueden convenir entre sí que la responsabilidad de alguno o algunos de ellos se límite a una porción o cuota determinada.

“La razón social de la sociedad se forma con el nombre y apellido de uno de los socios, o con los apellidos de dos o más de ellos, con la leyenda obligatoria y Compañía Sociedad Colectiva, la cual puede abreviarse y Cía. S.C.”(7:17)

- **Sociedad en Comandita Simple**

El artículo 68 del Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70, describe que la Sociedad en Comandita Simple es la compuesta por uno o varios Socios Comanditados que

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

“La razón social se forma con el nombre de uno o varios socios comanditados o con los apellidos de dos o más de ellos si fueren varios y con el agregado obligatorio de la leyenda: Compañía, Sociedad en Comandita, la que podrá abreviarse: y Cía. S. en C.” (7:18)

- **Sociedad en Comandita por Acciones**

Las aportaciones son representadas por acciones y según establece el artículo 195 del Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70, este tipo de sociedad es aquella en la cual, uno o varios socios comanditados responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria por las obligaciones sociales y uno varios comanditarios tienen la responsabilidad ilimitada al monto de las acciones que han suscrito, en la misma forma que los accionistas de una sociedad anónima.

“La razón social se forma con el nombre de uno de los socios comanditados o con los apellidos de uno o más de ellos, si fueren varios y con el agregado obligatorio de la leyenda: y Compañía Sociedad en Comandita por Acciones, la cual se abrevia: y Cía. S.C.A.” (7:18)

- **Sociedad de Responsabilidad Limitada**

La Sociedad de Responsabilidad Limitada es la compuesta por varios socios que solo están obligados al pago de sus aportaciones. Por las obligaciones sociales responde únicamente el patrimonio de la sociedad y en su caso, la suma que a más de las aportaciones convenga en la escritura social, tal y como lo establece el artículo 78 del Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70.

La razón social se formará con el nombre completo de uno de los socios o con el apellido de dos o más de ellos. En ambos casos es obligatorio agregar la palabra Limitada o la leyenda: Compañía Limitada, las que pueden abreviarse Cía. Ltda.” (7:20)

- **Sociedad Anónima**

El artículo 86 del Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70, dice que Sociedad Anónima es la que tiene el capital dividido y representado por acciones. La responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito.

“La sociedad anónima se identifica con la denominación, la que podrá formarse libremente con el agregado obligatorio de la leyenda: Sociedad Anónima y podrá abreviarse S.A.”
(7:22)

El capital de las sociedades anónimas está constituido y representado por acciones. Su denominación social generalmente se origina de la actividad principal a la que se dedica, pero esto no es obligatorio.

1.3 La empresa y sus características

Dentro de las características que debe poseer una empresa están las siguientes:

- a. Definir objetivo, misión, visión y orientarse bajo la actividad económica a desarrollar.
- b. Contar un plan estratégico orientado al logro de sus objetivos, con una organización adecuada a la tarea económica que realiza, esta organización se debe subdividir por departamentos, para mejorar los resultados, pero también para un adecuado manejo del personal.
- c. Tener políticas escritas que sirvan de base para la funcionalidad interna de la empresa.
- d. Descripción por escrito de las funciones y responsabilidades designadas a cada puesto de trabajo, para lo cual es necesario contar con manuales y controles de procedimientos.

Para operar como unidad económica, toda empresa debe contar con tres elementos fundamentales, con los cuales pueda alcanzar los objetivos fijados en la planeación estratégica.

1.4 Elementos

1.4.1 Elemento humano

“Es el elemento más importante y eminentemente activo en cualquier empresa, pues sin él no existiría y desde luego, el de la máxima dignidad. El elemento humano está conformado por el grupo de personas que integran la empresa y que se distribuyen dentro de la misma de acuerdo sus capacidades.”(18:165)

Integran el elemento humano los siguientes:

- a. **Obreros:** El trabajo que desempeñan es predominantemente manual y según sus conocimientos y habilidades se clasifican en calificados y no calificados.
- b. **Empleados:** Se caracterizan por desempeñar labores intelectuales y de servicio, pueden ser también calificados y no calificados.
- c. **Supervisores inmediatos:** El trabajo fundamental que realizan los supervisores es el predominio de la igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas, vigilan el trabajo y cumplimiento exacto de las funciones, planes y órdenes establecidos.
- d. **Técnicos:** Su función es crear nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos y controles, basados en reglas o principios establecidos por la empresa.
- e. **Altos ejecutivos:** Son aquellas personas en quienes predomina la función administrativa y de ventas sobre la técnica.
- f. **Directores:** Su función básica es idear grandes objetivos para alcanzar y políticas a cumplir, aprobar planes estratégicos y revisar los resultados finales.

1.4.2 Elemento material

“Elemento material se refiere entre otros, a la infraestructura edificios e instalaciones que son necesarios para realizar la labor productiva, o almacenamiento del producto para su posterior distribución, que tiene por objeto multiplicar la capacidad del trabajo humano y el de los equipos, o sea todos aquellos instrumentos o herramientas que complementan y aplican más a detalle la acción de la maquinaria y contribuyen a alcanzar los objetivos de la empresa.”(18:165)

1.5 Funciones de las empresas

En toda empresa pueden concretarse tres grandes funciones que determinan su actividad, eficacia y su papel social.

- a. **Función económica:** La empresa es un instrumento económico de la sociedad industrial y desde este ángulo los factores importantes son la determinación de costes y lucros.
- b. **Función de dirección:** Comprende el análisis de cuál debe ser la función de dirección, su organización, sus calificaciones, la formación de su personal y la preparación de sus sucesores.
- c. **Función social:** Para que una empresa sea productiva y eficiente, el personal debe tener una clara noción y perspectiva de su propio trabajo y del lugar que ocupa en la empresa, mostrando iniciativa y cooperación para el crecimiento de la misma.

1.6 La Industria alimentaria

1.6.1 Definición

Es la parte de la industria que se encarga de todos los procesos relacionados con la cadena alimentaria. Se incluyen dentro del concepto las fases de transporte, recepción, almacenamiento, procesamiento, conservación y servicio de alimentos de consumo humano y animal.

Se puede definir también como cualquier empresa, con o sin fines de lucro de capital público o privado que lleve a cabo actividades de: preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, manipulación, venta, suministro y servicio de productos alimenticios.

1.6.2 Aspectos legales aplicables

Dentro de la legislación aplicable que regula las industrias alimentarias se encuentran las siguientes:

- **Constitución Política de la República de Guatemala**

La Constitución Política de la República de Guatemala, garantiza el derecho a la propiedad privada y al disfrute de los bienes, con miras del progreso individual y desarrollo del país,

otorgando libertad de industria, comercio y trabajo, apegados a las limitaciones dispuestas por la ley.

El artículo 39, “Propiedad Privada” enuncia lo siguiente:

“Se garantiza la propiedad privada como un derecho inherente a la persona humana. Toda persona puede disponer libremente de sus bienes de acuerdo con la ley. El Estado garantiza el ejercicio de este derecho y deberá crear las condiciones que faciliten al propietario el uso u disfrute de sus bienes, de manera que se alcance el progreso individual y el desarrollo nacional en beneficio de todos los guatemaltecos.”(1:9)

El Artículo 43, “Libertad de industria, comercio y trabajo” indica lo siguiente:

“Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.”(1:9)

• **Código de Comercio de Guatemala Decreto Número 2-70 y sus reformas**

El Código de Comercio establece a quienes se aplica y a quienes se dirige en el primer artículo, en donde cita que los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles se deben regir por las disposiciones en este descritas, o en su defecto por las del Derecho Civil.

En el artículo 2, “Comerciantes describe:

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

1º. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y prestación de servicios.

2º. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.

3º. Banca, seguros y fianzas.

4º. Las auxiliares de las anteriores.”

En los artículos 3 y 4 del Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70, se da a conocer que las sociedades que están organizadas bajo forma mercantil tienen calidad de comerciantes cualquiera que sea su objeto.

El artículo 368 “Contabilidad y registros indispensables” establece lo siguiente:

“Los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando principios de contabilidad generalmente aceptados. Al efecto deberá llevar, cuando menos los siguientes libros o registros.

1°. Inventario

2°. De primera entrada o diario

3°. Mayor o centralizador

4°. De Estados Financieros.”

- **Código de Trabajo Decreto Número 1441 y sus reformas**

El Artículo 1, describe lo siguiente:

“El presente Código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo y crea instituciones para resolver conflictos.”

El artículo 2, indica:

“Patrono es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

El artículo 3, indica:

“Trabajador es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo.” (8:10)

- **Código Tributario Decreto Número 6-91 y sus reformas**

El artículo 1, “Carácter, campo de aplicación” establece lo siguiente:

“Las normas de este código son de derecho público y regirán las relaciones jurídicas que se originan de los tributos establecidos por el Estado con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplicarán en forma supletoria.”(9:6)

El artículo 11 “Impuesto” indica lo siguiente:

“Impuesto es el tributo que tiene como hecho generador, una actividad estatal general no relacionada concretamente con el contribuyente.”(9:10)

El artículo 14, “Concepto de la Obligación Tributaria” enuncia lo siguiente:

“La obligación tributaria constituye un vínculo jurídico, de carácter personal, entre la Administración Tributaria y otros entes públicos acreedores del tributo y los sujetos pasivos de ella. Tiene por objeto la prestación de un tributo, que surge de operaciones realizadas que están sujetas a impuestos. Tiene por objeto la prestación de un tributo, surge al realizarse el presupuesto del hecho generador previsto en la ley y conserva su carácter personal a menos que su cumplimiento se asegure mediante garantía real o fiduciaria, sobre determinados bienes o con privilegios especiales. (9:11)

- **Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto Número 27-92 y sus reformas**

El Impuesto al Valor Agregado, es un impuesto indirecto, el cual según lo establece el artículo 10, la tarifa del impuesto del doce por ciento ya debe estar incluida en el precio de venta.

El artículo 1, “De la materia del impuesto” indica:

“Se establece un impuesto al valor agregado, sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Superintendencia de Administración Tributaria.”(11:1)

El artículo 2, da a conocer definiciones para los efectos de esta ley se entenderá:

- a. **“Venta:** todo acto o contrato que sirva para transferir a título oneroso el dominio total o parcial de bienes muebles o inmuebles situados en el territorio nacional, o derechos reales sobre ellos, independientemente de la designación que le den las partes y del lugar en que se celebre el acto o contrato respectivo.” (11:1)

- **Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial Para Protocolos Decreto Número 37-92 y sus reformas**

El artículo 1, “Del impuesto documentario” indica:

“Se establece un Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos, sobre los documentos que contienen los actos y contratos que expresan esta ley.” (17:2)

- **Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto Número 73-2008 y sus reformas**

La Constitución Política de la República de Guatemala obliga a observar el principio de solidaridad y ordena a los guatemaltecos contribuir a los gastos públicos para hacer realidad el régimen económico social y alcanzar el desarrollo del país, es con este fin que se creó el Impuesto de solidaridad y quedó establecido según lo designado en el artículo 1.

El artículo 1, “Materia del Impuesto” indica:

“Se establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.” (10:2)

- **Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria Decreto 20-2006**

El Decreto 20-2006 creado por el congreso de la Republica con el fin de fortalecer las acciones realizadas por la administración Tributaria y mitigar las prácticas de evasión y elusión debido a la debilidad de controles, incluye dentro de las disposiciones que competen a la Comercializadora las siguientes:

El artículo 18, “Autorización de documentos por medio de las imprentas” indica:

“Los contribuyentes podrán acreditar, a través del formulario que para el efecto proporcionará la Administración Tributaria, a una o varias imprentas de las que se

encuentren inscritas en el Registro Fiscal de Imprentas, para que en su nombre soliciten electrónicamente la autorización para la impresión de facturas, facturas especiales, notas de débito o notas de crédito u otros documentos establecidos en las leyes tributarias.”

El artículo 21, “Obligación y Registro de Archivo” establece lo siguiente:

“Para efectos tributarios, las personas individuales o jurídicas que realizan transacciones comerciales conforme el artículo anterior, por un monto a partir de treinta mil Quetzales (Q.30,000.00), deben conservar en sus archivos contables por el plazo de cuatro años, los estados de cuenta de depósitos monetarios o de ahorro, los estados de cuenta en el caso de tarjetas de crédito, así como cualquier otro documento que compruebe la operación bancaria efectuada que individualice al beneficiario, sin perjuicio de la obligación de resguardar los documentos contables que establezcan otras leyes. Asimismo, las personas individuales o jurídicas obligadas a llevar contabilidad de acuerdo con el Código de Comercio y otras leyes, deben registrar en la misma tales pagos.”

El artículo 40, reforma el artículo 17 del decreto 27-92 Ley del Impuesto Al valor Agregado y queda así:

“Artículo 17 Modificadores al Crédito Fiscal. Del crédito calculado conforme al artículo 15 de la presente ley, deberán deducirse los impuestos correspondientes a las cantidades recibidas por concepto de bonificaciones, descuentos y devoluciones, que los vendedores o prestadores de servicios haya, a su vez, rebajado al efectuar las deducciones. Por otra parte, deberá sumarse al crédito fiscal, el impuesto que conste en las notas de débito recibidas y registradas durante el mes, por aumento de impuestos ya facturados.”

- **Ley de Actualización Tributaria Decreto Número 10-2012 Libro I Impuesto Sobre la Renta**

Debido a la necesidad de adecuar y sistematizar las normas tributarias para asegurar la simplicidad y mejor conocimiento por parte del contribuyente, el Congreso de la Republica decreta, la Ley de Actualización Tributaria.

El artículo 1, “objeto” establece lo siguiente:

“Se decreta un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifican en este libro, sean estos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país.”

El artículo 2, establece “las categorías de renta según procedencia” de la siguiente forma:

“Se gravan las siguientes rentas según su procedencia:

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

Se entiende por rentas de actividades lucrativas, todas las rentas generadas por actividades de comercio, como venta, prestación de servicios, transporte de carga, entre otros que se generen dentro del territorio nacional, se disponga o no de establecimiento permanente.

Las rentas de trabajo son todas aquellas provenientes de toda contraprestación, retribución o ingreso, cualquiera sea su denominación o naturaleza que deriven del trabajo personal prestado en relación de dependencia, dentro o fuera de Guatemala.

Se entiende por rentas de capital todas las ganancias derivadas del capital, percibidas o devengadas en dinero o especie por residentes o no de Guatemala.

En el artículo 3, “ámbito de aplicación” describe:

“Quedan afectas al impuesto las rentas obtenidas en todo el territorio nacional, definido este conforme a lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala.”

CAPÍTULO II

CUENTAS POR COBRAR

2.1 Definiciones

2.1.1 Cuentas por cobrar

Cuentas por cobrar son todos los derechos de cobro de una entidad convertibles en dinero, mercaderías u otra forma de pago por la venta o prestación de servicios. En las cuentas por cobrar se incluyen actividades que realiza una entidad para recuperación del precio de los productos o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso del crédito.

Las cuentas por cobrar representan derechos de cobro posterior, por la venta de mercaderías o prestación de servicios al crédito. Con el objetivo de incrementar las ventas y de ofrecerles alternativas a los clientes, la mayoría de empresas recurren a la autorización de créditos para lo cual es necesario realizar un estudio del cliente y determinar de esta forma los plazos de crédito a convenir.

2.1.2 Importancia de las cuentas por cobrar

“La cartera es una de las variables más importantes que tiene una empresa para administrar su capital de trabajo, de la eficacia como se administre la cartera y el capital de trabajo, la liquidez las empresas mejora o empeora.”(2:20)

Es importante mantener un adecuado control de las cuentas por cobrar, pues de estas depende el rendimiento de la inversión realizada. Entre los aspectos más importantes sobre la efectividad de las cuentas por cobrar en una empresa se pueden mencionar los siguientes:

- a. **Produce mayores ganancias en las ventas de la empresa:** generalmente las organizaciones cuentan con políticas de crédito enfocadas a la captación de clientes, para lo cual ofrecen opciones de ventas al crédito , las que contribuyen con el incrementar las ventas.
- b. **Provee liquidez a la empresa:** un adecuado sistema de cobro orientado a la oportuna recuperación de las cuentas por cobrar, proporciona al capital de trabajo la estabilidad necesaria para cumplir con las obligaciones contraídas.

2.1.3 Clasificación de las cuentas por cobrar

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

- **Atendiendo su exigibilidad**

Atendiendo su exigibilidad, las cuentas por cobrar deben ser clasificadas dependiendo el vencimiento de la deuda:

- a. **Corto plazo:** si el vencimiento del plazo es posterior al cierre fiscal.
- b. **Largo plazo:** cuando el vencimiento de la deuda alcanza el siguiente período fiscal.

- **Atendiendo su origen**

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse en:

- a. **Cuentas por cobrar comerciales:** cuando se originan por venta de mercaderías o prestación de servicios del giro del negocio.
- b. **Cuentas por cobrar no comerciales:** están a cargo de otros deudores, proceden de fuentes distintas a las ventas del giro habitual del negocio, tales como, préstamos para accionistas, funcionarios, empleados y compañías relacionadas.

- **Atendiendo a su forma**

Dependiendo el proceso financiero las cuentas por cobrar pueden originarse de las siguientes formas:

- a. **Concesión de créditos a través de cuenta abierta:** es generada por la buena fe y confianza del vendedor hacia el cliente, en un trato de palabra, se establece el monto y plazo a cancelar por la compra, no exige un documento formal de transacción.

b. Concesión de crédito a través de título de crédito: los títulos de crédito son documentos legales que crean una obligación y se utilizan para transacciones normales de las empresas, los cuales constituyen su cartera crediticia, entre los títulos de crédito se encuentran: Factura Cambiaria, pagaré, letra de cambio, contrato de crédito, entre otros.

2.1.4 Fuentes y naturaleza de las cuentas por cobrar y documentos por cobrar

Las cuentas por cobrar incluyen no solamente el reclamo de derechos frente a los clientes, que surgen de la venta de bienes o servicios, sino también una diversidad de derechos misceláneos, como préstamos a altos ejecutivos o empleados, préstamos a subsidiarias, derechos frente a diversas firmas, derechos por reembolso de impuestos y avances a proveedores..

2.1.5 Documentos por cobrar

Los documentos por cobrar son promesas escritas para pagar ciertos montos en fechas futuras. Generalmente, los documentos por cobrar se utilizan para manejar transacciones de monto sustancial; estos documentos negociables son de uso generalizado por parte de empresas industriales y comerciales. En los bancos y otras instituciones financieras, generalmente los documentos por cobrar constituyen el único activo más importante.

Los documentos por cobrar permiten tener un reconocimiento por escrito de la deuda y en caso de impago es factible realizar una demanda judicial. Los documentos por cobrar pueden hacerse efectivos antes de su fecha de vencimiento si se descuentan en una entidad financiera.

2.1.6 Otras cuentas por cobrar

En la clasificación de otras cuentas por cobrar, se pueden encontrar las cuentas por cobrar no comerciales, las cuales son originadas por créditos a deudores diversos, generalmente el monto total de este rubro no es relevante en comparación con las cuentas por cobrar del giro habitual.

2.1.7 Cuentas por cobrar compañías afiliadas

Las cuentas a cargo de compañías subsidiarias, afiliadas y asociadas deben presentarse en un renglón separado dentro del grupo de cuentas por cobrar, debido a las características

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

2.1.8 Factura Cambiaria

El Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70 y sus reformas, establece en el artículo 591 que factura cambiaria “es el título de crédito que en la compraventa de mercaderías el vendedor podrá librar y entregar o remitir al comprador y que incorpora un derecho de crédito sobre la totalidad o la parte insoluta de la compraventa.”

En términos generales una factura cambiaria es la lista de mercaderías o de servicios objeto de un contrato de compraventa mercantil, en donde quedan descritas las características, precio unitario, precio total, cantidad, costo del flete, el seguro, las condiciones de la venta, nombre y domicilio del comprador, entre otros datos que formalizan y conceden un derecho a percibir la totalidad o la parte insoluta del precio de una compraventa a plazos de mercaderías, la omisión de los requisitos, no afecta la validez del negocio, pero la factura perderá su calidad de título de crédito.

Una vez que la factura cambiaria fue aceptada por el comprador, se considera como ejecutado el contrato de la compraventa de mercaderías y le atribuye al titular la acción de exigir el pago de la obligación a cargo del comprador.

2.1.9 Factura Electrónica

La factura electrónica es un archivo que contiene toda la información de una factura de papel, es un comprobante fiscal en forma digital que garantiza la integridad de la información al quedar protegida de manipulaciones y alteraciones, con su emisión se adquieren los mismos efectos legales, compromisos y derechos que con una factura de papel.

2.1.10 Notas de Crédito

La Nota de Crédito es un documento comercial emitido por el vendedor del bien o servicio, con el cual se busca reducir el saldo de un cliente por una transacción anterior.

Fundamentalmente se utiliza para corregir errores, otorgar beneficios por descuentos o pronto pago, registrar el reintegro por devoluciones efectuadas, entre otros casos comerciales.

Es un documento que indica una reducción al saldo que adeuda un cliente, la cual se genera a causa de una devolución o rebaja de algún servicio o bien. Se utilizan para respaldar legalmente estas reducciones en las cuentas por cobrar de una empresa.

De acuerdo al Decreto 20-2006 Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria, artículo 40 en su tercer párrafo indica, “Así mismo, las notas de débito o crédito según corresponda, deberán registrarse en la contabilidad del vendedor de bienes o prestador de servicios, dentro del plazo de dos meses, contados a partir de la fecha en que fue emitida la factura que será modificada o cancelada por medio de los referidos documentos, en los cuales deberá consignarse el número y la fecha de la factura por la que se emitieron.”(7:28)

2.1.11 Notas de Débito

La Nota de Débito es un documento con el cual se le informa al cliente de los cargos realizados a su cuenta por casos como intereses, errores en facturación, gastos de envío, comisiones bancarias, entre otras.

Es un documento que indica un aumento al saldo que adeuda un cliente, el cual se genera como consecuencia de un incremento en los precios de venta, o bien algún complemento al precio facturado inicialmente. Se utiliza para respaldar fiscalmente los incrementos que pueden sufrir las cuentas por cobrar de una empresa.

2.1.12 Descuentos por pronto pago

Consiste en una reducción o descuento de la cantidad monetaria de una factura, esta deducción es llevada a cabo por acuerdos pactados por cancelación antes del vencimiento de su fecha de crédito, por lo regular estos descuentos se indican por porcentaje y tienen validez por tiempo o período de pago. Las cuentas por cobrar son asentadas en el registro de libro mayor por su importe bruto y los descuentos por pronto pago se registran en una cuenta separada y a medida que se van presentando, estos descuentos reducen directamente a las ventas brutas.

2.1.13 Descuentos comerciales

Son reducciones al precio de lista, regularmente son dirigidos a canales de distribución, como clientes mayoristas y/o detallistas, son descuentos otorgados como pago por funciones de estrategia empleadas para rotación del producto, por almacenaje o promociones otorgadas a clientes finales.

2.2. Análisis de las cuentas por cobrar a través de razones financieras

Las cuentas por cobrar son activos líquidos en la medida que puedan ser cobradas en un tiempo razonable, cuando se sospechan desequilibrios o problemas de cobrabilidad de varios componentes del activo corriente, es recomendable realizar un examen por separado para determinar su liquidez. La medición de este rubro se realiza a través de razones financieras, con las cuales se puede determinar la habilidad que tiene la empresa para convertir en efectivo sus cuentas por cobrar a clientes. Se pueden utilizar los siguientes métodos.

2.2.1. Rotación de cuentas por cobrar

Es la medición de la eficiencia en el manejo de créditos, basándose en las políticas internas de cada empresa. Este índice se refiere al número de veces que rotan las cuentas por cobrar durante el año comercial y su recuperación en cuanto a la fecha de otorgamiento del crédito.

Este índice se obtiene de dividir el importe de las ventas netas al crédito del período entre el saldo de cuentas por cobrar determinado.

2.2.2 Período de cobranza promedio

El período de cobranza promedio, o duración media de las cuentas por cobrar, es utilizado para evaluar el crédito y las políticas de cobro. El cálculo se realiza dividiendo los días del año entre el resultado de la rotación de cuentas por cobrar, el resultado será útil para realizar un análisis sobre la eficiencia de la administración en concesiones crediticias y la eficaz recuperación del crédito otorgado a los clientes en días, o el período durante el cual la empresa dejará de percibir ingresos.

2.3 Análisis de cartera de clientes

2.3.1 Cartera de clientes

Es un registro o directorio de los compradores actuales y los posibles compradores que los vendedores de una empresa tienen dentro del área de ventas y con los cuales les interesa mantener una relación comercial, en la cartera de clientes queda definido el perfil de cada cliente y el portafolio afín del mismo.

2.3.2 Administración de cuentas por cobrar

“Una correcta administración de las cuentas por cobrar influirá en la correcta administración del capital de la empresa, pues de ella depende el nivel de entrada de efectivo producto de las ventas efectuadas. La administración de las cuentas por cobrar tiene su inicio desde la toma de la decisión de otorgamientos de crédito y su eficiencia dependerá del mecanismo adoptado para el control de las mismas pues traen consigo el aumento de cuentas deudoras y un falso incremento en el capital de trabajo.” (20:522)

La inadecuada administración de las cuentas por cobrar puede llevar a sufrir falta de liquidez hasta ocasionar una pérdida de capital invertido, las empresas deben implementar estrategias y sistemas de recuperación que auxilien a una correcta gestión de cobro.

2.3.3 Políticas de créditos

“Las políticas de créditos dependen de las características de cada empresa y consiste en las estrategias utilizadas para optimizar el tiempo de recuperación del capital. El tipo de política de crédito que implante una empresa está influenciada por la capacidad productiva o nivel de prestación de servicios, los costos y el margen de utilidad; las políticas pueden variar en el tiempo y de acuerdo a las decisiones adoptadas.

La política de créditos es una variable controlada por la empresa que influye en el nivel de ventas y está compuesta por:

- a. **El período de crédito:** es el plazo de tiempo otorgado a los clientes para que liquiden sus obligaciones.
- b. **Las normas de crédito:** los clientes deben poseer una capacidad financiera mínima para que se les conceda crédito.

- c. **Política de cobranza:** está relacionada con el carácter restringido o flexible que se le da a las cuentas por cobrar morosas.
- d. **Los descuentos ofrecidos:** descuentos por pronto pago, descuentos por devoluciones, entre otros.”(20:522)

2.3.4 Antigüedad de saldos de cuentas por cobrar

Es un análisis utilizado como auxiliar, en donde se integran los saldos a cargo de los clientes, tomando como base la fecha de la factura y la fecha de vencimiento del plazo de la misma.

Es un listado de los saldos que debe cada cliente en determinado momento. Se prepara directamente a partir del archivo maestro de cuentas por cobrar, con frecuencia es una balanza de comprobación de vencimiento, que muestra la antigüedad de los comprobantes de las cuentas por cobrar de cada saldo del cliente a la fecha del cierre.

2.3.5 Estado de cuenta mensual

Es un documento enviado ya sea por correo o de forma electrónica a cada cliente en el que se indica el saldo inicial de las cuentas por cobrar, el monto y la fecha de cada venta, los pagos de efectivo recibidos, las notas de crédito emitidas y el saldo final pagadero

Es recomendable enterar al cliente sobre el movimiento mensual de su cuenta, con el propósito que pueda identificar transacciones y vencimientos de sus facturas y a la vez obtener una confirmación de movimientos que puedan no corresponder a su saldo, de esta forma se asegura la confiabilidad de que su cuenta está siendo manejada de forma correcta, el estado de cuenta también actúa como un recordatorio de pago.

2.3.6 Matriz de acción de cobranza

Tanto el período de cobranza como el análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar se ven afectados por el patrón que siguen las ventas. Cuando las ventas se elevan, el período promedio de cobranza será más corto que si las ventas mantienen uniformidad. Cuando las ventas declinan con el tiempo, el período promedio de cobranza y el envejecimiento serán más largos que si las ventas son uniformes.

2.3.7 Cédula de cobranza y su relación con el flujo de efectivo

“Los flujos de entradas de efectivo se derivan de transacciones como las ventas de contado, los cobros de cuentas y los documentos por cobrar, los intereses recibidos sobre las inversiones, las ventas de activos de capital y de fuentes diversas de ingresos. Las ventas de contado producen efectivo inmediato; por lo tanto, no hay ningún retardo entre el momento de la venta y la realización del ingreso de efectivo.” (5:319)

En el caso de las ventas al crédito, el lapso que transcurre entre el punto de la venta y la realización del efectivo, causará un problema. El enfoque fundamental para dicho problema se basa en la experiencia de la cobranza. El período promedio entre la fecha de la venta y del correspondiente cobro efectivo. El gerente responsable del crédito y cobranzas debe determinar regularmente la eficiencia en los cobros, los porcentajes de las ventas al crédito y el tiempo de recuperación de los mismos. Los ingresos de efectivo planificados deben reducirse o ajustarse debido al probable efecto de las cuentas incobrables.

2.3.8 Cuentas incobrables

El otorgamiento de un crédito conlleva costos y beneficios. Uno de los costos que debe asumir la empresa son las cuentas incobrables, o cuenta por cobrar que en algunos casos nunca se cancelarán y que en el proceso de su culminación se deberá incurrir en gastos de administración y cobranza. El beneficio es el aumento en las ventas y utilidades a las cuales no se tendría acceso de no otorgarse créditos a los clientes.

El artículo 21 numeral 20 Decreto 10-2012, establece que son considerados costos y gastos deducibles “Las cuentas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y únicamente por operaciones con clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros, y que no se encuentran garantizadas con prenda o hipoteca y se justifique tal calificación mediante la presentación de los documentos o registros generados por un sistema de gestión de cobranza administrativa, que acrediten los requerimientos de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, antes que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada incobrable.

2.3.9 Características de las cuentas incobrables

Existe cierto número de indicadores de que una cuenta puede ser dudosa o incobrable, entre estas se encuentra lo siguiente:

- a. Las condiciones de crédito se han ignorado continuamente.
- b. Una partida antigua se ha pagado únicamente en parte, mientras que las más recientes se han pagado íntegramente.
- c. Se ha detenido la concesión de crédito y no se han efectuado cobros recientemente.
- d. Un cliente que solía pagar en efectivo, lo hace ahora por letras.
- e. Una cuenta antigua ha sido asignada a un agente de cobro.
- f. Existen cantidades vencidas correspondientes a ex empleados.
- g. Un cliente ha muerto, desaparecido, fracasado su negocio, ha sido eximido de una quiebra o se ha declarado en ella.
- h. Existe correspondencia desalentadora.

2.3.10 Estimación de cuentas incobrables

Las cuentas incobrables tienen el efecto de disminución de una cuenta de activo como consecuencia, disminución del capital y aumento a los gastos, lo que trae como consecuencia disminución de la utilidad del período.

“Como resultado de las incertidumbres inherentes al mundo de los negocios, muchas partidas de los estados financieros no pueden ser medidas con precisión, sino solo estimadas. El proceso de estimación implica la utilización de juicios basados en información fiable disponible más reciente. La utilización de estimaciones razonables es una parte esencial de la elaboración de los estados financieros y no menoscaba su finalidad.

Un cambio en criterios de medición aplicados, es un cambio en una política contable y no un cambio en una estimación contable. Cuando sea difícil distinguir entre un cambio de política contable y un cambio de estimación contable, el cambio se tratará como si fuera un cambio de estimación contable. Un cambio en una estimación contable podría afectar el resultado del período corriente, o bien al de este y al de períodos futuros. Un cambio en las estimaciones del importe de los clientes de dudoso cobro afectará solo al resultado del período corriente y por lo tanto, se reconocerá en este período.”(14:354)

2.4 Presentación en los estados financieros

Los estados financieros tienen como propósito presentar la información general sobre la situación financiera de la empresa, los resultados obtenidos en determinado período y la situación actual de los activos y pasivos de la compañía. Uno de los activos más significativos para un gran porcentaje de empresas son las cuentas por cobrar por la representatividad que estas tienen sobre el total de los bienes.

Las cuentas por cobrar pueden ser presentadas en el estado de situación financiera con su saldo neto, es decir, que las estimaciones para cuentas incobrables, descuentos, bonificaciones y otros descuentos son deducidos y se revelan en las notas a los estados financieros, o bien, estos descuentos pueden ser mostrados en la estructura del mismo.

En el caso de existir gravámenes o restricciones que condicionen la recuperación de las cuentas por cobrar debe quedar claramente establecido en el estado de situación financiera o revelarse en las notas a los estados financieros, de igual forma se procederá cuando se asientan cuentas por cobrar en moneda extranjera, estas deben ser expresadas al tipo de cambio a la fecha de la transacción.

2.4.1 Definición de PYMES

“El término PYMES se utiliza para indicar o incluir entidades muy pequeñas sin considerar si publican estados financieros con propósito de información general para usos externos.”
(7:18)

Es el conjunto de pequeñas y medianas clasificadas como tal de acuerdo a su nivel de ventas, el capital social, número de trabajadores y al nivel de producción que maneja, las pequeñas y medianas empresas actualmente se consideran el sector más importante para muchas economías, se puede decir que tanto en los países desarrollados como en los que están en crecimiento este tipo de organización productiva es de significativa importancia.

2.4.2 Estados financieros según NIIF para las PYMES

“Los estados financieros con propósito general proporcionan información sobre la situación financiera de la entidad que informa, lo que incluye información sobre los recursos económicos (activos) y reclamaciones contra la entidad (pasivos y patrimonio). Los estados financieros también proporcionan información sobre los efectos de las

transacciones y otros sucesos que cambian los recursos económicos y reclamaciones de la entidad que informa. Ambos tipos de información ofrecen datos útiles para decidir sobre el suministro de recursos a una entidad.”(11:18)

Los estados financieros para una pequeña y mediana entidad proporcionan información que influye en la toma de las decisiones económicas de la entidad, los usuarios de los estados financieros de PYMES pueden tener un mayor interés en conocer los flujos de efectivo a corto plazo al contrario de las entidades que realizan su información en base a NIIF completas, la diferencia se da por la obligación que las últimas tienen la obligación de rendir cuentas públicas

2.4.3 Reconocimiento de cuentas por cobrar

Para que una entidad reconozca una cuenta por cobrar de acuerdo a lo dispuesto en la Sección 11 de NIIF para las PYMES, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- a. Los rendimientos para la entidad sobre el instrumento pueden ser un importe fijo, estar sujetos a una tasa fija, una tasa variable, o alguna combinación de las mismas.
- b. No contener cláusulas contractuales que puedan provocar que la entidad pierda el importe principal y cualquier interés de períodos anteriores.
- c. Las cláusulas contractuales permiten que el cliente pague anticipadamente a la entidad o devuelva antes de la fecha de vencimiento.
- d. No existe un rendimiento condicional o cláusula de reembolso excepto para el rendimiento de la tasa variable y para la cláusula de reembolso.

“Una entidad sólo reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero cuando se convierta en una parte de las condiciones contractuales del instrumento.”(5:28)

2.4.4 Medición inicial de las cuentas por cobrar

Una vez reconocido el activo financiero por la entidad, la medición inicial de cuentas por cobrar se realizará primero determinando si se trata de una cuenta por cobrar corriente o si el acuerdo implica una transacción de financiación, para después la base de medición adecuada entre:

- a. El precio de la transacción, que incluye los costos que se incurren para la misma, el precio es el valor originado al momento de otorgar el crédito.
- b. Si la transacción se hizo por medio de financiamiento se medirán las cuentas por cobrar al valor presente de los pagos futuros en base a una tasa de interés de mercado para un instrumento de deuda similar.

2.4.5 Medición posterior de las cuentas por cobrar

“Después del reconocimiento inicial, la entidad valorará las cuentas por cobrar al término de cada ejercicio económico (activo financiero), a su valor presente, utilizando el método de valor efectivo; sin deducir los costos de transacción en que pueda incurrir en la venta o disposición por otra vía del activo. Además, para las cuenta por cobrar, debe evaluarse también el deterioro de valor o incobrabilidad de la mismas.”(5:41)

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO

3.1 Definición de control interno

“El control interno es un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una empresa u organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos previstos.”(4:2)

“Es un proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.”(16:333)

El control es el proceso con el cual se verifica el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización, comúnmente es medido o comparado entre el rendimiento esperado y el rendimiento observado, esto con el fin de evaluar si se están cumpliendo los objetivos de la forma esperada, o si es necesario tomar acciones que mejoren los resultados obtenidos.

La administración es la encargada de adoptar distintos métodos preventivos y correctivos que brinden una oportuna detección y monitoreo de los posibles riesgos a los que se expone, con el propósito de tomar las medidas necesarias e inmediatas que lleven a preservar la existencia de la empresa desarrollo y contribuir con la obtención de resultados.

Comprende los planes de organización, métodos y medidas de coordinación adoptados por la administración para salvaguardar sus activos, promover la eficiencia de sus operaciones, asegurar la confiabilidad de la información contable y velar por el cumplimiento de políticas. La actividad de control no es concebida únicamente a nivel directivo, sino que debe ser adoptada para todos los niveles y miembros que integran una empresa, orientando

todas las actividades a mecanismos de organización y control que mejoren los procesos y disminuyan riesgos.

3.1.1 Importancia del control interno

El control interno en toda organización permite una dirección adecuada tanto en la conducción como en el manejo de la información, con el fin de generar una indicación confiable de la situación de la compañía. La importancia del control interno se debe a los siguientes factores:

- a. La administración necesita precisión en informes y en análisis una correcta toma de decisiones y para optimizar el control de sus operaciones.
- b. Salvaguardar los activos de la empresa y descubrir errores y fraudes.
- c. Protección contra debilidades humanas, reducción de intentos fraudulentos o poderlos descubrir en un período considerable.

3.1.2 El conocimiento requerido de la entidad y su entorno, incluido su control interno

Es necesario que el auditor recopile toda la información necesaria, concerniente al entorno de control, para poder realizar evaluaciones sobre el establecimiento de formas de comportamiento ético y la capacidad de la estructura organizativa. El entorno de control es el elemento más intangible, por lo tanto es más difícil su evaluación.

“El auditor obtendrá conocimiento de las principales actividades que la entidad lleva a cabo para realizar un seguimiento de control interno relativo a la información financiera, incluidas las actividades de control interno relevantes para la auditoría y el modo en que la entidad inicia medidas correctoras de las deficiencias en sus controles.”(16:341)

3.2 Clasificación del control interno

3.2.1 Control contable

Comprende todos los métodos encaminados a garantizar la fiabilidad de los registros financieros y los procedimientos empleados para proteger los activos de la empresa.

“Es la parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables, estados financieros, cuentas anuales, entre otros.”(4:30)

- **Finalidades del control interno contable**

Las finalidades del control interno contable son las siguientes:

- a. Garantizar que la administración autoriza todas las operaciones que se realizan.
- b. Las operaciones son registradas debida y oportunamente.
- c. El acceso a los activos solo se permite de acuerdo a las autorizaciones de la administración.
- d. Se realiza una comparación periódica de la existencia de los activos cargados a la empresa tanto física como en registros.
- e. Salvaguardar los datos y registros contables, de tal manera que su representatividad constituya una imagen fiel de la realidad económica financiera de la empresa.
- f. Obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna.

- **Objetivos del control contable**

- a. **Integridad de la información:** consiste en constatar que todas las operaciones quedan incluidas en los registros contables.
- b. **Validez de la información:** cerciorarse que todas las operaciones registradas representen acontecimientos económicos que en verdad ocurrieron y llevaron el proceso de autorización correspondiente.
- c. **Exactitud de la información:** que las operaciones sean registradas bajo su importe correcto, en la cuenta correspondiente.
- d. **Mantenimiento de la información:** que la situación financiera de la empresa se refleje con la contabilización de los registros contables y operaciones.
- e. **Seguridad Física:** el acceso a los activos y a los documentos que controlan los movimientos de la empresa son permitidos únicamente a personal autorizado.

3.2.2 Control administrativo

“Está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de

dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones.”(4:30)

El control administrativo, se orienta en el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, manuales, mecanismos, instrumentos y procedimientos ordenados entre sí, que constituyen un medio para lograr el cumplimiento de la función administrativa de una compañía.

- **Elementos del control administrativo**

Los elementos del control interno administrativo son los siguientes:

- a. Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.
- b. Clara definición de funciones y responsabilidades
- c. Mecanismos de comprobación interna en la estructura de operación, para garantizar una máxima protección contra fraudes, despilfarros, abusos, errores e irregularidades.
- d. Mantenimiento dentro de la organización de actividades de evaluación independiente, representada por la figura de auditoría interna.

3.3 Objetivos del Sistema de control interno

Se concretan en el conocimiento de la organización, sus componentes, los tipos de control interno aplicados, los medios por los cuales es evaluado y los procesos utilizados para dicha evaluación.

“Los objetivos que se persiguen con el control interno son los siguientes:

- a. Proteger los recursos de la organización, comenzando con una adecuada administración que permita visualizar riesgos potenciales y reales que puedan afectar el funcionamiento de la compañía.
- b. Garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la organización, impulsando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas y promoviendo las buenas prácticas.
- c. Fomentar que la ejecución de las actividades se encaminen a la obtención de los resultados deseados, optimizando recursos tanto humanos como económicos.

- d. Garantizar una correcta evaluación y un seguimiento oportuno de la gestión administrativa.
- e. Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y de los registros que respaldan la gestión de la organización.
- f. Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.
- g. Garantizar que el control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, de los cuales forma parte la auditoría interna.
- h. Cuidar que la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación que lleven a un correcto desarrollo organizacional de acuerdo con su estructura, naturaleza, características y funciones.
- i. Promover la actualización, modernización y sostenibilidad de los sistemas de tecnología.
- j. Promover el apego a las leyes y regulaciones aplicables a cada tipo de empresa y cumplir los procedimientos diseñados.”(17:114)

3.4 Componentes del control interno

3.4.1 Entorno de control

“El auditor obtendrá conocimiento del entorno de control. Como parte de este conocimiento, el auditor evaluará si:”(16:338)

- a. La dirección bajo la supervisión de los responsables del gobierno corporativo muestran cultura de honestidad y comportamiento ético.
- b. Los elementos del entorno de control muestran colectivamente una base adecuada para los demás componentes de control interno.

3.4.2 Proceso de valoración del riesgo por la entidad

“El auditor obtendrá conocimiento de si la entidad tiene un proceso para:

- a. Identificación de riesgos de negocio relevantes para los objetivos de la información financiera;
- b. La estimación de la significatividad de los riesgos;

- c. La valoración de la probabilidad de ocurrencia; y
- d. La toma de decisiones con respecto a las actuaciones para responder a dichos riesgos.”(16:339)

En el proceso de la revisión el auditor identifica los riesgos de incorrección material no detectados por la dirección y evalúa el riesgo subyacente para poder emitir un juicio basado en la materialidad que el mismo represente, cuando se realiza la detección el auditor obtendrá conocimiento del motivo por el cual el riesgo no fue identificado por la dirección y determina si existe una deficiencia significativa en el control interno.

3.4.3 El sistema de información, incluidos los procesos del negocio relacionados, relevantes para la información financiera y la comunicación

“El auditor obtendrá conocimiento del sistema de información incluidos los procesos de negocio relacionados, relevante para la información financiera.”(16:339)

Dentro de los procesos evaluados se encuentran los tipos de transacciones en las operaciones que son significativas en los estados financieros, los procesos de tecnología de la información así como los sistemas manuales, los registros contables que se utilizan como soporte para la realización de transacciones financieras, los controles sobre asientos de libros contables que se utilizan para registrar transacciones o ajustes no recurrentes o inusuales.

3.4.4 Actividades de control

“El auditor obtendrá conocimiento de las actividades de control relevantes para la auditoría, que serán aquellas que, a su juicio, es necesario conocer para valorar los riesgos de incorrección material en las afirmaciones y para diseñar los procedimientos de auditoría posteriores que respondan a los riesgos valorados.”(16:340)

Para llegar a conocer las actividades de control de la entidad, se recurre al descubrimiento del modo en que la empresa ha dado respuesta a eventos posteriores.

3.4.5 Seguimiento de los controles

“El auditor obtendrá conocimiento de las principales actividades que la entidad lleva a cabo para realizar un seguimiento del control interno relevantes para la auditoría y del modo en que la entidad inicia medidas correctoras de las deficiencias en sus controles.”(16:341)

Durante el proceso de la investigación se debe indagar sobre las fuentes de la información utilizadas en las actividades de seguimiento realizadas por la entidad, si se tiene conocimiento que la entidad evaluada tiene un departamento de auditoría interna se debe obtener información de la naturaleza de las responsabilidades de la función del departamento y su estatus dentro de la organización.

3.5 Características del control interno

El control interno es un mecanismo utilizado por la administración que debe cumplir con las siguientes características:

- a. “Está integrado por sistemas contables, financieros, de planeación, verificación, información y operacionales de la organización.
- b. Corresponde a la máxima autoridad la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de Control Interno, adecuado a la naturaleza, estructura, misión y características de cada organización a la que representan.
- c. El Departamento de Auditoría Interna es el encargado de evaluar la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno de la organización y de proponer recomendaciones que mejoren su operatividad.
- d. El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.
- e. El desarrollo del sistema de control interno, debe estar diseñado para prevenir errores y fraudes.
- f. Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de organización.
- g. La ausencia de control interno provoca desorientación en las organizaciones.”(27:51)

3.6 Principios del control interno

El control interno debe diseñarse tomando en cuenta los siguientes principios:

3.6.1 Principio de igualdad

“Consiste en que la asignación de actividades de la organización debe ir orientada a la persecución de objetivos colectivos a través de asignar actividades hacia un interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.”(27:55)

3.6.2 Principio de moralidad

“Las operaciones deben ser realizadas acatando las normas aplicables a la organización y siguiendo los principios éticos y morales que rigen la sociedad.”(27:55)

3.6.3 Principio de eficiencia

“Velar porque en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de los bienes sea dada al mínimo costo, con la máxima eficiencia y mejor uso de los recursos disponibles.”(27:55)

3.6.4 Principio de economía

“Cuidar que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función a los objetivos y metas de la organización.”(27:55)

3.6.5 Principio de celeridad

“Uno de los principales aspectos sujetos a control, debe ser la capacidad de respuesta oportuna por parte de la organización y a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.”(27:55)

3.6.6 Principio de imparcialidad y publicidad

“Es conseguir la mayor transparencia en las operaciones y actuaciones de la organización, para evitar afección de intereses y desigualdades por sentimientos de discriminación tanto de oportunidades como de acceso a la información.”(27:55)

3.6.7 Principio de valoración de costos ambientales

“Consiste en que la reducción al mínimo del ambiente ambiental negativo debe ser un valor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales sus operaciones pueda tenerlo.”(27:55)

3.6.8 Principio de doble control

“Consiste en que una operación realizada por un trabajador en determinado departamento, solo puede ser aprobada por el supervisor del control interno, una vez y esta operación ya fue aprobada por el encargado del departamento. Cuidar una correcta segregación de funciones, en donde el trabajo realizado por una persona sea el complemento del trabajo realizado por otra.”(27:55)

3.7 Clasificación del control interno

En sentido estricto los controles pueden clasificarse en:

3.7.1 Control interno preventivo

“Son todas aquellas acciones tomadas por la dirección para evitar hechos no deseados que pueden afectar la probabilidad de alcanzar objetivos y metas de la organización.”(17:121)

3.7.2 Control interno correctivo

“Son aquellas acciones implementadas para detectar y corregir hechos no deseados que han ocurrido y que afectan el alcance de los objetivos y metas de la empresa, suelen ser más costosos que los controles preventivos.”(17:121)

3.7.3 Control interno de mitigación

“Cuando existe ausencia de los controles preventivos y correctivos o su costo es elevado en relación al beneficio obtenido, la administración debe implementar este tipo de controles, también llamados de compensación.”(17:121)

3.8 Métodos de evaluación del control interno

“Los métodos de evaluación del control interno son medios utilizados para el conocimiento de la función y estructura del control interno de una entidad y para la previa identificación de las deficiencias que este pueda tener.”(17:285)

Los principales métodos de evaluación del control interno son:

3.8.1 Cuestionarios de control interno

“Consiste en una serie de instrucciones que debe seguir y responder los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas. La aplicación de cuestionarios sirve de guía para el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de manera uniforme, facilitando la proporción de los informes de control interno.” (17:286)

Es un medio de evaluación compuesto de una serie de preguntas que permiten recopilar información referente a los controles internos básicos, con los cuales se puede comprobar si los procedimientos empleados por la entidad, se adaptan a las políticas instituidas por la empresa y a las normas de control interno establecidas por a la misma.

- **Ventajas de los cuestionarios de control interno**

1. Sirve de guía para evaluar y determinar las áreas críticas de una manera uniforme, facilitando la preparación de las observaciones a incluir en el informe de auditoría.
2. Es previamente preparado, lo cual facilita su solución, es realizado de forma estandarizada lo cual facilita su obtención.

- **Desventajas de los cuestionarios de control interno**

1. Algunos procedimientos y naturaleza de operaciones no pueden preverse bajo un formato estandarizado, lo que puede dejar fuera cuestionamientos relevantes.
2. Limitación para incluir otras preguntas de acuerdo a la experiencia del auditor.
3. Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias del sistema de control interno .
4. Falta de enfoque del cuestionario, lo que ocasionaría respuestas desviadas de la realidad del control interno de la empresa.

3.8.2 Narrativas

“Es la explicación por escrito, de los procedimientos que se llevan a cabo en las operaciones.” (17:354)

Este es un método en el cual, el auditor solicita la explicación de los procesos que se utilizan para realizar determinada operación, el auditor redacta un documento en el cual se detallan las funciones de la estructura de control interno de la empresa. Es un método de evaluación es simple y flexible para adaptarse a las diferentes situaciones de la empresa.

Una desventaja de este método podría ser que el auditor posea poca aptitud de escritura y de interpretación, lo cual puede provocar una mala presentación en los resultados finales o una presentación incompleta.

3.8.3 Diagramas de flujo

“Es una representación gráfica simbólica de un sistema o serie de procedimientos, mostrando cada uno de ellos de forma secuencial.”(17:355)

Es uno de los medios más eficaces para evaluación del control interno, por lo que requiere que el auditor interno tenga pleno conocimiento de su elaboración, es un método utilizado para describir de forma objetiva la estructura de las funciones por áreas, así como los procedimientos que se ejecutan por departamentos, su adecuada elaboración permitirá detectar debilidades de control interno y recomendar cambios pertinentes.

3.9 Responsabilidad del control interno

“La responsabilidad de velar por las actuaciones del control interno recae en los comités u oficinas de Control interno, cuando no existen este tipo de departamentos dentro de la organización, la responsabilidad recae en la gerencia. El sistema de control interno se adecua a las necesidades y requerimientos de cada tipo de organización, el establecimiento del control interno debe transmitir confianza en las acciones que realiza y requiere apego a las leyes y reglamentos aplicables a la empresa.”(4:14)

Desde el punto de vista de cumplimiento del objeto social y funciones, la responsabilidad de establecer objetivos y metas es de la gerencia en forma indispensable e indelegable, pues es su deber velar por su observancia y fijar normas que faciliten su alcance. Es fundamental que todos los niveles de la organización participen en forma activa en el ejercicio del control, la gerencia a través de la orientación general y la evolución global de los resultados; la administración a través del diseño de normas y procedimientos para el desarrollo de sus actividades y las dependencias de apoyo por medio del uso adecuado de los procesos administrativos, tales como: planeación, control de gestión, evaluaciones de desempeño, entre otros.

“El sistema de control interno debe ser un conjunto armónico, conformado por el sistema de planeación, las normas, los métodos, los procedimientos utilizados para el desarrollo de

las funciones de la organización y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que se utilicen para retroalimentar su ciclo de operaciones.”(4:15)

3.10 Control interno de las transacciones de ventas y cuentas por cobrar

La existencia de controles ineficaces sobre las ventas a crédito y las cuentas por cobrar suelen ser costosos para un negocio. Cuando los controles sobre las ventas a crédito son inadecuados, son inevitables las grandes pérdidas por créditos. Para evitar esas dificultades, son necesarios los controles adecuados y confiables sobre las ventas al crédito.

Generalmente, el control interno sobre las ventas a crédito se ve fortalecido por una serie de funciones, de manera que los diferentes departamentos o individuos son responsables por:

- a. **Preparación o toma de pedido de venta:** este es el proceso inicial y para culminarlo lleva numerosos pasos, en los que se incluyen, registro del pedido, revisión de artículos en el inventario y preparación del pedido.
- b. **Aprobación del crédito:** previo a procesar el pedido de ventas, el departamento de créditos debe determinar si los bienes pueden ser despachados al cliente por el estado actual de su cuenta.
- c. **La entrega de la mercancía de las existencias:** el encargado de bodega hace entrega de los bienes incluidos en el pedido de ventas al departamento encargado de despacho, con previa autorización del departamento de créditos.
- d. **Los despachos:** este departamento se encarga de recibir la mercadería, revisar la documentación pertinente y revisar disponibilidad de transporte.
- e. **La facturación:** aprobados los pasos previos a la facturación, este departamento es encargado del procesamiento de la información que dará paso a: Contabilizar documentos de despacho numerados secuencialmente, comparar documentos de despacho con los pedidos de ventas, ingresar información pertinente como datos legales en factura, aplicar precios de lista y descuentos aprobados y totalizar la factura.

- f. **La verificación de la factura:** este proceso es realizado por supervisores, o por la misma persona que factura, consiste en realizar comparaciones finales para dar paso a la entrega final.
- g. **El manejo de cuentas de control:** cuando se cuenta con un sistema contable, al momento de la aprobación final de facturación, automáticamente la lleva al registro de la cuenta del cliente, es importante mantener un monitoreo constante, para detectar y solucionar posibles errores de sistema.
- h. **El manejo de los libros mayores de los clientes:** se refiere al manejo mayorizado de cada cliente.
- i. **La aprobación de las devoluciones y rebajas sobre ventas:** previo a emitir notas de crédito para contabilizar la entrada de producto por devoluciones realizadas por clientes, debe existir una aprobación por el jefe encargado, para soportar su autorización.

3.11 Pautas para el estudio y evaluación del control interno

“Antes de conocer y evaluar el control interno, se debe analizar la naturaleza y el volumen de las operaciones objeto de control, así como los antecedentes legales pertinentes. Es decir, el auditor debe primero instruirse acerca del contexto económico y jurídico para luego comprender el contexto administrativo.”(27:127)

- a. Ir de lo general a lo particular. Realizar revisión global de los documentos constitutivos de la entidad, como lo son, políticas, manuales, procedimientos operativos, contables, entre otros.
- b. Ir de lo estático a lo dinámico. En este orden de los casos, generalmente es preferible ver primero los aspectos de estructura organizativa y después ver la secuencia de los procedimientos.
- c. Realizar evaluación de los controles adicionales, previos o simultáneos, ejemplo, previamente el ciclo de transacción de las actividades, antes de revisar cuadros finales.
- d. Distinguir entre procedimiento y evaluación, no evaluar antes de conocer, tal distinción es ilustrativa en cuanto a los medios a emplear, realizar un cuestionario para hacer evaluación de los puntos importantes del control interno.

- e. Obtener información en función de los objetivos que se persiguen.

3.12 Estructura del sistema de control interno basado en el informe COSO

3.12.1 Definición de Control Interno- Control Interno Marco Integrado 2013

“El control interno es un proceso, efectuado por una junta de directores, la administración y otro personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, informes y cumplimiento.”(6:4)

- **Antecedentes COSO Control Interno Marco Integrado**

En mayo de 2013 y debido a la variación de modelos del negocio a consecuencia de la globalización, a la mayor necesidad de información a nivel interno, al incremento de la complejidad de las normativas aplicables, a la inmersión de nuevas tecnologías y a las nuevas exigencias del regulador y de otros grupos de interés referente a la confiabilidad y calidad de la información financiera reportada se realiza la actualización de COSO Control Interno Marco Integrado que se orienta en ayudar a las organizaciones en el esfuerzo de adaptarse al aumento de la complejidad y el ritmo del cambio, para mitigar los riesgos y permitir el logro de los objetivos y la emisión de información confiable que apoye la adecuada toma de decisiones.

- **Áreas de cambio en COSO Control Interno Marco Integrado**

- a. **Proceso e implantación:** aumenta la claridad del proceso de implantación, para incrementar la efectividad del sistema del control interno.
- b. **Desarrollo de componentes de COSO en principios:** desarrolla los cinco componentes del marco COSO a través de 17 principio, mas y 79 puntos de enfoque que facilitan la implantación, mantenimiento y supervisión de un sistema de control interno
- c. **Ampliación del objetivo de información:** ampliar el alcance de COSO, para no concentrarse únicamente en la información financiera externa, sino también en la información financiera interna y externa de índole no financiero.

- **Beneficios del COSO Control Interno Marco Integrado**

Dentro de los objetivos que persigue la actualización realizada al modelo COSO 2013 se encuentran los siguientes:

- a. Fortalece esfuerzos antifraude
- b. Adapta los controles a las necesidades cambiantes del negocio
- c. Mejora el gobierno corporativo
- d. Expande el uso de la información financiera y no financiera
- e. Mejora la calidad de la evaluación de riesgos
- f. Mayor aplicabilidad sobre varios modelos del negocio

- **Objetivos del control interno, según Control Interno Marco Integrado**

El marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- **Objetivos de operación**

Se refieren a la eficacia y eficiencia de las operaciones realizadas por la entidad, se incluyen los objetivos de rendimiento operativo financiero y la salvaguarda de los activos contra pérdidas.

- **Objetivos de reporte**

Estos se refieren a la información de carácter financiero y no financiero, pueden abarcar fiabilidad, oportunidad, transparencia, u otras condiciones.

- **Objetivos de cumplimiento**

Establecen el cumplimiento de leyes y reglamentos a los que esté sujeta la entidad.

- **Componentes del control interno**

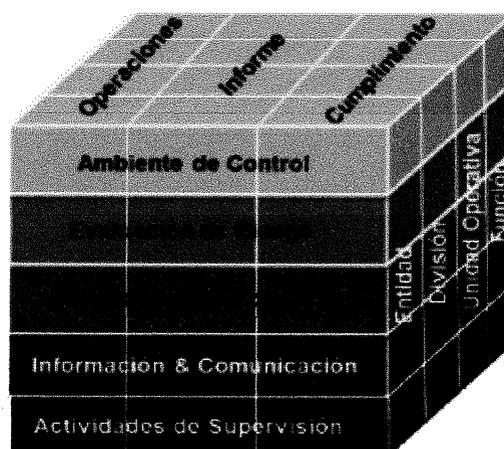
El control interno consta de cinco componentes:

- a) **Ambiente de Control:** es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en toda la organización, comprende la integridad y los valores éticos de la organización.”(6:7)
- b) **Evaluación de Riesgos:** se refiere a la posibilidad de que ocurra un evento que afecte negativamente la consecución de los objetivos.

- c) **Actividades de Control:** estas actividades son llevadas a cabo en todos los niveles de la entidad, en las distintas etapas dentro del proceso del negocio y sobre el entorno tecnológico.
- d) **Información y Comunicación:** la comunicación es el proceso continuo por el cual la información se difunde a través de la organización que fluye hacia arriba, abajo y en toda la entidad
- e) **“Actividades de Supervisión:** las evaluaciones continuas, evaluaciones separadas o la combinación de las dos, se utiliza para determinar si cada uno de los componentes está presente y funciona.

Figura 1

**Marco integrado de control interno –
COSO 2013**



Fuente: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA VENTA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

(CASO PRÁCTICO)

4.1 Generalidades de la empresa

Comercializadora de Galletas, S.A. fue constituida el 20 de julio de 2005, e inició operaciones el 1 de agosto de 2005, la escritura de constitución fue inscrita en el Registro Mercantil, bajo el folio 25 libro 26 de sociedades mercantiles el 25 de julio de 2005. Las oficinas administrativas se encuentran en la zona 10 de la ciudad de Guatemala y sus bodegas de almacenamiento en zona 12.

Se dedica a la venta de galletas, chocolates, pastelería, modificadores de leche, entre otros, la comercialización es realizada por medio de tres canales de distribución como lo son, canal mayorista, canal moderno y canal tradicional, los cuales son manejados a través de cuatro regiones: la región Occidente, Nor-oriente, Metropolitana y Costa sur. (ver anexo 3)

Las actividades de la empresa se realizan con apego a la normativa mercantil, laboral y tributaria de la República de Guatemala. Se encuentra inscrita en la Superintendencia de Administración Tributaria, SAT, en el régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas. El Comité de Administración fue nombrado según acta quince, de Junta General Ordinaria de Accionistas con fecha 5 de mayo de 2015, por un período de dos años, inscrita en el Registro Mercantil en el libro 62, folio 265.

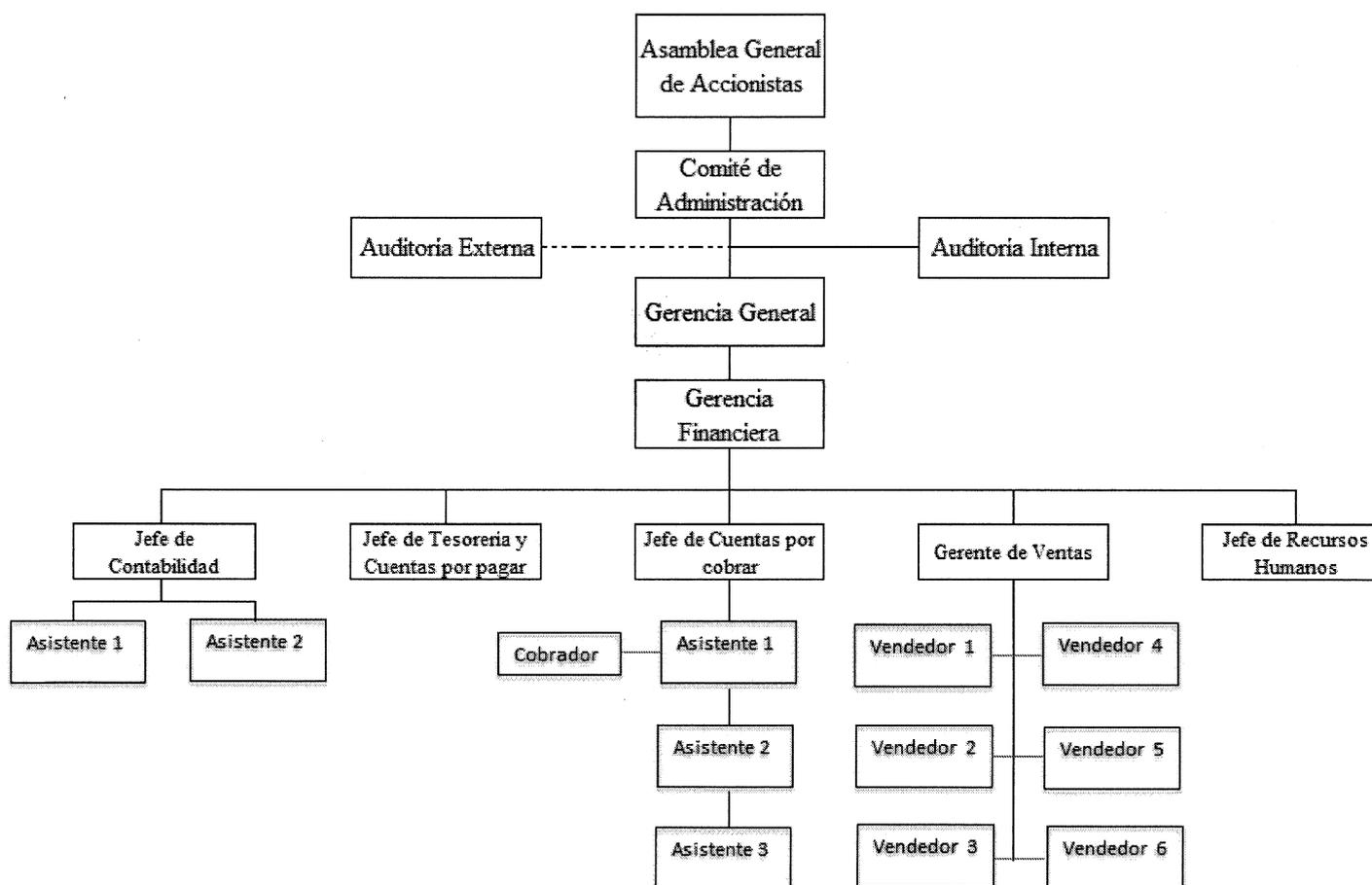
En este capítulo, se presentan las generalidades de la empresa denominada Comercializadora de Galletas, S.A. que gracias al crecimiento notable en ventas para últimos años, ha elevado las ganancias obtenidas y se ha logrado posicionar en el mercado y en el gusto de los guatemaltecos, lo que también ha significado un incremento en su cartera crediticia, que representa el 61% del total de sus activos al cierre del período 2015.

Se nombró al equipo de auditores internos para que realizar una evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar, de la cual se espera un informe de control interno y sus respectivas recomendaciones que ayuden al fortalecimiento del control interno existente y de nuevas herramientas para garantizar su efectividad.

A continuación se presenta la organización de la empresa a través de un organigrama proporcionado por el Departamento de recursos humanos

Figura 2

Estructura organizativa Comercializadora de Galletas, S.A.



Fuente: proporcionado por el Departamento de recursos humanos

4.2 Nombramiento de Auditoría

Guatemala, 5 de enero de 2016

Sres.

María Roxana Marroquín Vásquez (Auditora interna)

Jonhhy Alexander Galván Bautista (asistente de auditoría)

Yenifer Marisol Gaitán (asistente de auditoría)

Presente

Estimados señores

Sírvanse tomar nota que han sido nombrados para realizar la Evaluación del Sistema de Control Interno del área de Cuentas por Cobrar por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Los resultados del trabajo a realizar deberán presentarse mediante un Memorándum de Auditoría Interna dirigido a la Asamblea General de Accionistas y al Comité de administración a más tardar los primeros cinco días del mes de marzo.



Licda. Thelma Judith Vásquez

Jefe de Auditoría Interna

4.3 Planificación de la evaluación del control interno del Departamento de cuentas por cobrar

Fechas Clave:

Inicio de auditoría:	18 de enero 2016
Cierre fiscal	31 de diciembre 2015
Período a revisar	del 1 de enero al 31 de diciembre 2015
Final de auditoría	16 de febrero 2016
Fecha de entrega de informe	20 de febrero 2016

El personal clave dentro de la empresa es:

Representante Legal

Gerente General

Gerente Financiero

Contador General

Jefe de Cuentas por cobrar

1. Naturaleza del negocio

La actividad del negocio gira dentro de las políticas y la filosofía establecidas por los accionistas de la empresa y para lo cual fue creada desde sus inicios, en los últimos años se han visto incrementadas las ganancias de la empresa en un 5%, no existe crecimiento desmesurado de sus operaciones.

2. Empresa en funcionamiento

Los procedimientos de evaluación del sistema de control interno para documentar este trabajo se mencionan a continuación:

- a. Discusiones con la Administración: verificar si existen hechos históricos o incertidumbres que puedan afectar el funcionamiento del negocio.
- b. Lectura de actas del Comité de Administración y Asamblea General de Accionistas: con el fin de detectar hechos o condiciones que en individual o en conjunto puedan generar duda sobre el funcionamiento de la empresa.
- c. Evaluación de índices financieros: realizar análisis que determinen la rotación de cuentas por cobrar y el período promedio de cobranza
- d. Indagación con los abogados de la empresa: determinar si existen litigios o demandas que puedan afectar significativamente a la empresa.

3. Objetivo de la revisión

Con base al Marco Integrado de Control Interno, identificar las deficiencias de control interno existentes en el área de cuentas por cobrar, posteriormente elaborar un informe sobre dichas deficiencias, emitiendo las respectivas recomendaciones, el trabajo no incluye la opinión sobre la razonabilidad de las cifras en los estados financieros ni sus componentes.

4. Controles Gerenciales

Evaluar el grado de responsabilidad que asume cada funcionario de la empresa en la supervisión de los controles ya existentes y el compromiso asumido para el logro de los objetivos previstos.

5. Control Interno

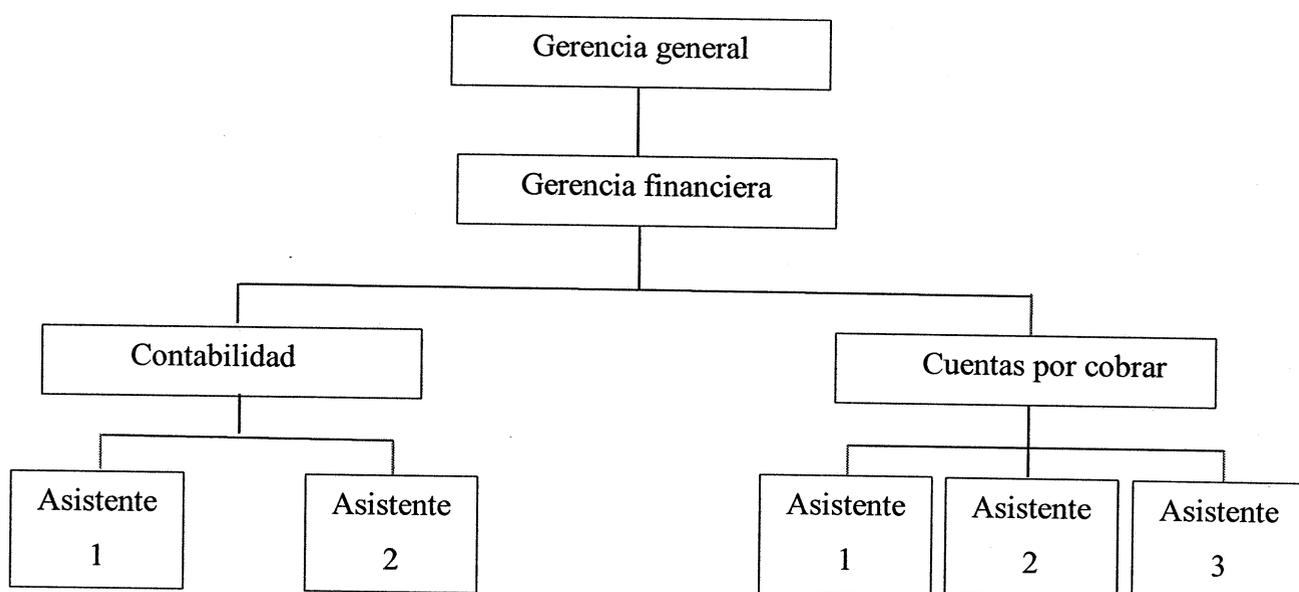
Realizar cuestionarios para cada componente de control con el fin de comprobar el cumplimiento y evaluar los riesgos que puedan afectar al Departamento de cuentas por cobrar, diseñar y realizar procedimientos de auditoría que permitan conocer a fondo los procesos y detectar posibles riesgos a los que pueda estar expuesta la comercializadora.

6. Organización del Departamento financiero

El Departamento financiero se encuentra integrado por Gerencia general y tiene jerarquía sobre los Departamentos de contabilidad y Departamento de cuentas por cobrar, a continuación se muestra la estructura del departamento.

Figura 3

Comercializadora de Galletas, S.A.
Organigrama Departamento financiero



Fuente: proporcionado por la Gerencia financiera de la empresa

7. Evaluación del riesgo

En esta sección se evaluará el riesgo del compromiso el cual se asocia de forma directa con la integridad de la administración, accionistas y colaboradores y se dará a conocer los efectos que estos riesgos pueden ocasionar si es que existen.

8. Personal de Auditoría Interna que participará en el trabajo de evaluación del sistema de control interno

Nombre	Abreviatura	Puesto	Etapa de la auditoría
María Roxana Marroquín Vásquez	MRMV	Auditor interno	Planificación, ejecución y finalización
Jonhny Alexander Galván Bautista	JAGB	Asistente de Auditoría 1	Planificación, ejecución y finalización
Yenifer Marisol Gaitán Martínez	YMGM	Asistente de Auditoría 2	Ejecución

a. Control de tiempo estimado y horas reales

Para poder cumplir con el trabajo de campo y cumplir con la fecha del informe, se tienen estimados los siguientes tiempos:

No.	Actividad General	Auditor Interno	Asistente de Auditoría 1	Asistente de Auditoría 2	Total Horas Hombre
1.	Planificación de auditoría	8	8		16
2.	Conocimiento del negocio y su entorno	8	8	8	24
3.	Elaboración de programas de evaluación de control interno	5	5	5	15
4.	Evaluación del control interno, en base a Marco integrado de Control Interno	20	20	20	60
5.	Evaluación del software del Departamento de cuentas por cobrar	8	8	9	25
6.	Elaboración, discusión y emisión del informe final	10	10		20
Total hh					160

De acuerdo a la planificación, se tiene estimado que la evaluación del Sistema de Control Interno se llevará a cabo en cuatro semanas efectivas de trabajo.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: Índice	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 19/01/2016
Cuenta: Índice de papeles de trabajo	Revisado por: TJVS	Fecha: 19/01/2016
Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015		

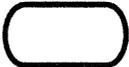
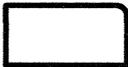
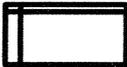
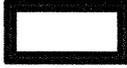
Tipo de cédula	PT	Página
Cédula de marcas	Ma-01	52
Cédula de figuras	Ma-02	53
Entendimiento de la entidad y su entorno	CI	55-60
Programa general de trabajo	Pg	62-63
Evaluación del Control Interno componente ambiente de control	A	64-65
Programa de evaluación del control interno ambiente de control	A1	65-66
Evaluación de estructura jerárquica del Departamento de cuentas por cobrar	A 2	67
Evaluación de competencias y funciones de los puestos de trabajo	A 3	68-72
Evaluación del Control Interno componente evaluación de riesgos	B	74-79
Programa de evaluación del control interno evaluación de riesgos	B 1	80-81
Análisis de índices financieros	B 2	82-83
Análisis de riesgos en concesión de créditos	B 3	84-90
Evaluación de expedientes de crédito	B 4	91-93
Análisis de cartera de créditos	B 5	94-103
Evaluación del Control Interno componente actividades de control	C	105-106
Programa de evaluación del control interno actividades de control	C 1	107-108
Evaluación de las políticas de créditos y cobros	C 2	109-111
Evaluación de segregación de funciones	C 3	112-122
Evaluación del Control Interno componente Información y comunicación	D	124
Programa de evaluación del control interno Información y comunicación	D 1	125
Evaluación de información de resultados	D 2	126-127
Evaluación del Control Interno componente actividades de supervisión	E	129
Programa de evaluación del control interno actividades de supervisión	E 1	130
Evaluación del proceso de cobranza e ingreso de efectivo	E 2	131-133
Evaluación de saldos en cartera	E 3	134-155

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: Ma-01	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 19/01/2016
Cuenta: Cédula de marcas	Revisado por: TJVS	Fecha: 19/01/2016
Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015		

Marca de auditoría	Descripción
√	Atributo cumplido
×	Atributo no cumplido
Λ	Suma vertical verificada
>	Suma horizontal verificada
>Λ	Suma horizontal y vertical verificada
√√	Verificado
⌘	Riesgo identificado
CPC	Copia proporcionada por el cliente
Ⓐ	Saldo cotejado contra estados financieros
Ⓞ	Documentación examinada físicamente
£	Información extraída de estados financieros
©	Saldo para cobro posterior
*	Saldos recuperados
•	Saldos incobrables según auditoría
x	Cliente no localizado

Comercializadora de Galletas, S.A.

Departamento de Auditoría Interna.	PT: Ma-02	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 19/01/2016
Cuenta: Cédula de figuras	Revisado por: TJVS	Fecha: 19/01/2016
Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015		

Símbolo	Descripción
	Inicio y finalización del recorrido de un proceso o ciclo
	Preparación de información por parte de la empresa
	Solicitud de documentación
	Revisión de información y documentos
	Decisión
	Resolución de la solicitud de créditos
	Análisis y aprobación de informes de trabajo

4.4 Entendimiento de la empresa y su entorno

Basados en la normativa, que se refiere a la identificación de riesgos de incorrección material y a la importancia del conocimiento de la empresa y su entorno para contar con las suficientes bases y saber identificar hechos, prácticas y transacciones que a juicio del auditor deban ser priorizadas en el proceso.

El método utilizado para el entendimiento de la empresa y del Departamento de cuentas por cobrar, fue enfocado de lo general a lo particular, utilizando la técnica de la indagación (se dará inicio al entendimiento de la empresa como tal, la administración, el Departamento financiero y finalmente el Departamento de cuentas por cobrar).

A continuación se documenta el conocimiento y entendimiento del Departamento de cuentas por cobrar de la empresa Comercializadora de Galletas, S.A.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: CI 1/6	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 19/01/2016
Cuenta: Entendimiento de la entidad y su entorno	Revisado por: TJVS	Fecha: 21/01/2016
Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015		

1. Antecedentes y aspectos generales de la empresa

Comercializadora de Galletas, S.A es una empresa constituida en Guatemala, en el 2005 bajo las leyes mercantiles del país como una sociedad anónima, con domicilio fiscal en la ciudad de Guatemala, su función y giro del negocio consiste en la distribución de galletas, chocolates, pastelería, modificadores de leche, entre otros, los productos que distribuye son importados desde Costa Rica, para lo cual cuenta con la distribución exclusiva para el país.

Cientes clave: El tipo de producto que maneja la comercializadora en el mercado es extenso y se dirige al público en general, sin embargo se observan altos porcentajes de ventas en canal moderno el cual representa el 38% del total de las ventas y está compuesto por cadenas de supermercados, el canal tradicional que está integrado tiendas de barrio y otros negocios pequeños representa el 33% y el canal mayorista integrado por grandes distribuidores tienen una representatividad sobre el total de ventas del 29%.

Al 31 de diciembre de 2015 el número de empleados ascendía a 43 empleados, de estos dos pertenecen al Departamento de cuentas por cobrar

2. Filosofía de la empresa

- a. Misión: Ser la empresa de alimentos que brinde a sus consumidores productos de calidad, nutritivos divertidos e innovadores, lograr el crecimiento rentable, calidad de vida y desarrollo sostenible.
- b. Visión: Lograr triplicar rentablemente el negocio para el 2017, proporcionando al consumidor productos que satisfagan su paladar con nutrición y placer.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: CI 2/6	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 19/01/2016
Cuenta: Entendimiento de la entidad y su entorno	Revisado por: TJVS	Fecha: 21/01/2016
	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

3. Empresas afiliadas

La empresa no se encuentra afiliada ni relacionada a ningún grupo.

4. Competencia

Entre los principales competidores se encuentran empresas que venden la misma línea de productos, pero con producción nacional.

5. Legislación aplicable

Comercializadora de Galleta, SA. Se encuentra afecta principalmente por las siguientes leyes y regulaciones fiscales y laborales:

- a. Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto Número 27-92 y sus reformas
- b. Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto Número 73-2008 y sus reformas
- c. Código de Trabajo. Decreto Número 1441 y sus reformas
- d. Ley de Actualización Tributaria. Decreto Número 4-2012
- e. Ley de Actualización Tributaria. Decreto Número 10-2012.
- f. Decreto Número 19-2013

6. Moneda de curso legal

La empresa maneja como moneda de uso el Quetzal (Q.), en sus operaciones y transacciones en moneda extranjera utiliza como moneda funcional el dólar, el cual al 31 de diciembre del 2015 su tasa de cambio fue de 7.59675 por US\$ 1.00.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: CI 3/6	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 19/01/2016
Cuenta: Entendimiento de la entidad y su entorno	Revisado por: TJVS	Fecha: 21/01/2016
Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015		

7. Base de presentación de la información

A continuación se presenta un resumen de las principales políticas utilizadas en la preparación de la información financiera y su relación con la cuenta por cobrar, según el informe de los auditores sobre los estados financieros que según la empresa no han diferido.

a. Marco de referencia

Los estados financieros se preparan y presentan de acuerdo a las Normas de Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas –PYMES

b. Cuentas por cobrar y cuentas de dudosa recuperación

Las cuentas por cobrar se registran a su valor nominal, el cual se iguala a su valor razonable debido al corto plazo de su vencimiento y recuperación. La estimación por deterioro de las cuentas por cobrar comerciales es revisada mensualmente y se establece cuando existe evidencia objetiva de que la empresa no podrá cobrar todos los montos vencidos de acuerdo con sus condiciones originales, teniéndose en consideración lo siguiente:

i) La antigüedad de las cuentas vencidas mayores a un año, ii) se ha iniciado acción judicial, administrativa y/o de cobranza, o iii) se tiene conocimiento de algún evento externo que evidencia la incapacidad de pago por parte del deudor.

Una cuenta por cobrar es considerada incobrable cuando se han agotado todas las acciones legales para su recuperación. Se elimina de los estados financieros contra el resultado del periodo como gasto por cuentas incobrables. La recuperación posterior de montos previamente eliminados se reconoce como otros ingresos en el estado de resultados.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: CI 4/6	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 19/01/2016
Cuenta: Entendimiento de la entidad y su entorno	Revisado por: TJVS	Fecha: 21/01/2016
		Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015

c. Efectivo y equivalentes

El efectivo incluye saldos en caja y bancos, los cuales están disponibles a la vista y no tienen restricciones para su uso.

d. Reconocimiento de ingresos

Los ingresos comprenden el valor razonable de la venta de bienes, neto del Impuesto al Valor Agregado, rebajas y descuentos.

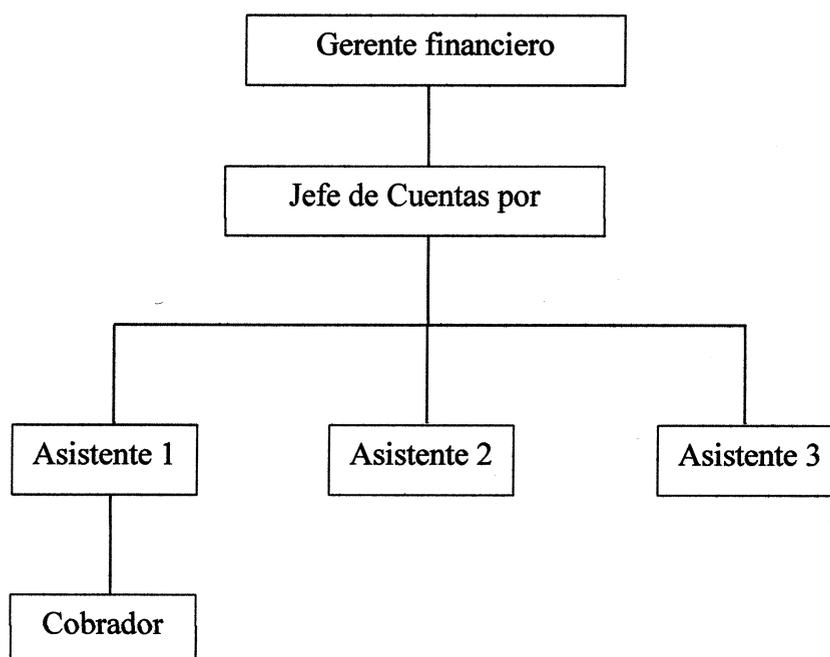
La empresa reconoce ingresos cuando: i) el monto puede ser medido confiablemente, ii) es probable que beneficios económicos futuros fluirán la empresa, y iii) cuando ha entregado productos, el cliente ha aceptado recibirlos y la cobranza de las cuentas por cobrar correspondientes está razonablemente asegurada.

8. Organización y Políticas del Departamento de cuentas por cobrar

El Departamento está integrado por: Gerente Financiero, Jefe de cuentas por cobrar, tres asistentes que se encargan de realizar cobros directos a clientes y un cobrador, gráficamente la estructura del departamento es como se muestra a continuación:

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna	PT: CI 5/6	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 19/01/2016
Cuenta: Entendimiento de la entidad y su entorno	Revisado por: TJVS	Fecha: 21/01/2016
Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015		

Figura 4
Comercializadora de Galletas, S.A.
Organigrama Departamento de cuentas por cobrar



Fuente: proporcionado por la Gerencia financiera de la empresa

Políticas:

Para agilizar la recuperación de la cartera en el menor tiempo posible, la empresa ha tomado la decisión de otorgar los siguientes beneficios.

- El plazo máximo para otorgar créditos es de 30 días
- Descuentos por pronto pago, al realizar el pago durante la primera semana de la compra.
- Todo pago recibido por parte de los clientes debe extenderse recibo de caja.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: CI 6/6	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 19/01/2016
Cuenta: Entendimiento de la entidad y su entorno	Revisado por: TJVS	Fecha: 21/01/2016
Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015		

9. Personal clave de la empresa

El personal clave incluye a la administración, contabilidad, finanzas, departamento de TI y otro personal que proporcionará información relevante en todo el transcurso de la auditoría.

Departamento	Antigüedad en el puesto
Gerente general	10 años
Gerente financiero	7 años
Contador general	7 años
Jefe de tesorería	7 años
Jefe de personal	4 años
Jefe de cuentas por cobrar	9 años
Jefe de ventas	2 años
Gerencia de TI	2 años

10. Otra información

El departamento de Auditoría Interna centraliza sus procedimientos en diseñar, implantar y evaluar controles de las cajas, realizar arqueos periódicos y revisión de inventarios, no revisa cifras financieras

4.5 Evaluación del control interno bajo el método marco integrado de control interno - COSO 2013

El siguiente trabajo está enfocado en evaluar la eficacia del control interno que utiliza actualmente la empresa denominada Comercializadora de Galletas, S.A., e identificar los objetivos de control de acuerdo a la actividad principal que realiza. Los objetivos de control pueden relacionarse con el procesamiento de información financiera, el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la empresa, la eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de políticas por parte del Departamento de cuentas por cobrar.

Dentro de la comprensión del proceso de operaciones del Departamento de cuentas por cobrar se encuentra la revisión de la información relevante para cada actividad de control que permita identificar y evaluar los riesgos de error que puedan afectar al Departamento de cuentas por cobrar, dentro de las programaciones se encuentran el diseñar y realizar procedimientos de auditoría apropiados, en los que se incluye evaluar el control interno y determinar la implantación de las actividades de control, a continuación se el trabajo realizado

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: Pg 1/2	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 20/01/2016
Cuenta: Programa general de trabajo	Revisado por: TJVS	Fecha: 21/01/2016
		Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015

a. Aspectos Generales

El control interno comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos diseñados por la empresa o negocio, basados en la obtención de objetivos fundamentales entre estos se menciona:

- a. Obtención de información financiera correcta y segura
- b. Salvaguarda de activos
- c. Eficiencia de operaciones.

Estos objetivos serán cubiertos según el siguiente programa de trabajo

b. Evaluación del control interno bajo el método Marco Integrado de Control Interno

Este sistema abarcará y evaluará los siguientes componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión, se tendrá como visión principal todos aquellos acontecimientos que tengan relación y puedan afectar el Departamento de créditos y cuentas por cobrar.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: Pg 2/2	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 20/01/2016
Cuenta: Programa general de trabajo	Revisado por: TJVS	Fecha: 21/01/2016
Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015		

Área examinada		Ref. papel de trabajo	Elaborador por	No. Página de tesis
1	Ambiente de control	A	MRMV	64 a la 65
2	Evaluación de riesgos	B		74 a la 79
3	Actividades de control	C		105 a la 106
4	Información y comunicación	D		124
5	Actividades de supervisión	E	MRMV	129

c. Memorándum de deficiencias de control interno

Como parte de la evaluación del control interno se documentarán las diferencias detectadas y se darán a conocer en un Memorándum de Auditoría Interna.

Al evaluar el ambiente de control se examinará responsabilidad que asume la gerencia en la supervisión de actividades que fomenten un control interno eficiente y las actividades realizadas en busca de fortalecer los valores éticos a sus colaboradores.

Se evaluará el compromiso de la gerencia de atraer personal especializado, capacitado y actualizado en el puesto asignado, así como el compromiso por parte de los colaboradores de asumir las metas con responsabilidad y en búsqueda de alcanzar los objetivos planteados.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: A 1/1	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 20/01/2016
Cuenta: Evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha: 21/01/2016
Componente: Ambiente de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Pregunta	Si	No	Comentario
¿La empresa tiene implantado un código de ética en donde se muestre el compromiso con la integridad, valores éticos de conducta y cumplimiento de leyes y políticas?	x		Utilizan un “Código del buen gobierno”, en donde se dan los valores éticos de la comercializadora.
¿La Gerencia o la dirección asumen responsabilidad en la supervisión del control interno y en su cumplimiento?		x	El control interno no es satisfactorio Hallazgo No. 1
¿Existe entendimiento de la filosofía por parte de los colaboradores, sobre un ambiente de control interno adecuado?	x		La misión y visión son claras y del conocimiento de todos los colaboradores.
¿La entidad busca tener al personal en capacitación constante, especialmente al Departamento de cuentas por cobrar?		x	Para el año evaluado el personal del Departamento no recibió capacitaciones. Hallazgo No. 2
¿Se cuidan líneas jerárquicas en la compañía, se tiene definida una estructura que delimite las responsabilidades, y autoridad?	x		Se observaron organigramas, estructuras y responsabilidades de los puestos de trabajo Hallazgo No. 3 Ref A 2
¿La empresa muestra interés de atraer y promover personal con las competencias específicas del puesto y con compromiso de trabajo enfocado en el logro de objetivos?	x		El control interno es satisfactorio. Ref A 3

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: A 1 1/2	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:20/01/2016
Cuenta: Programa de evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha:21/01/2016
Componente: Ambiente de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

1. Ambiente de control del Departamento de cuentas por cobrar

En esta cédula se evaluará la responsabilidad que asume la empresa en el cumplimiento de las políticas establecidas por la gerencia y los métodos que utilizan en busca de lograr establecer un ambiente de control adecuado.

Alcance y objetivos generales

Analizar el apego a las normas y políticas establecidas por la Gerencia por parte del personal que labora en el Departamento de cuentas por cobrar, visualizar que existe una línea jerárquica establecida y que los niveles adecuadamente elaborados.

Diseño del trabajo

- Visualizar si existe algún código que establezca los lineamientos éticos que debe cumplir todo trabajador de la comercializadora.
- Evidenciar programas anuales de capacitación realizados por el departamento de recursos humanos de la comercializadora.
- Realizar consultas sobre el método empleado para presentación de información financiera y las bases utilizadas.
- Visualizar líneas jerárquicas según estructura organizativa del departamento evaluado.
- Evaluar capacidades del personal del Departamento de cuentas por cobrar.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: A 1 2/2	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:20/01/2016
Cuenta: Programa de evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha:22/01/2016
Componente: Ambiente de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Actividad	Referencia	Elaborador por	Página de tesis
Evaluación de estructura jerárquica del Departamento de cuentas por cobrar	A 2	MRMV	67
Evaluación de competencias y funciones de los puestos de trabajo	A 3	MRMV	68 a la 72

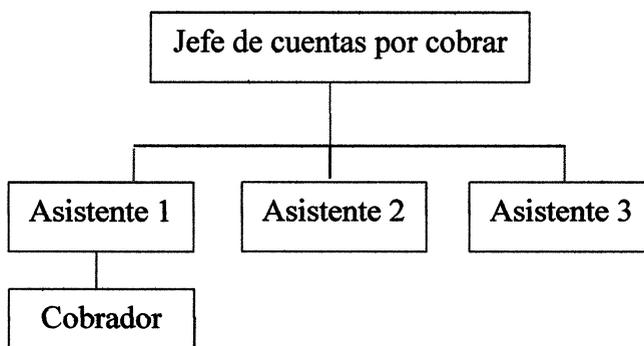
Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna	PT: A 2 1/1	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:20/01/2016
Cuenta Evaluación de estructura jerárquica del Departamento de cuentas por cobrar	Revisado por: TJVS	Fecha:22/01/2016
Componente: Ambiente de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

A 1/1

a) Evaluación estructura organizativa

Basado en la importancia prioritaria que tiene una correcta segregación de funciones en el Departamento de cuentas por cobrar y a todos niveles jerárquicos que la componen se solicitó al Departamento de recursos humanos un organigrama en donde se pueda visualizar la estructura jerárquica:

Figura 5
Comercializadora de Galletas, S.A.
Organigrama Estructura organizativa Departamento de cuentas por cobrar



Fuente: proporcionado por Departamento de recursos humanos

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: A 3 1/5	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 21/01/2016
Cuenta: Evaluación de competencias y funciones de los puestos de trabajo	Revisado por: TJVS	Fecha: 22/01/2016
Componente: Ambiente de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Ref. A 1/1

Evaluación 1

Fecha: 22 de enero de 2016

Entrevistado: Lic. Miguel Lemus

Puesto: Jefe de cuentas por cobrar

Tiempo en el cargo: 9 años

Reporta a: Comité de Administración y Gerencia general

Responsabilidades

- Responsable de la correcta administración de la cartera de créditos de la empresa.
- Responsable de pre-calificar las solicitudes de crédito, previo a la presentación al Comité de Administración.
- Responsable de la emisión de reportes para presentación al Comité de administración y Gerencia general.

Funciones

- Junto con el Comité de administración es el encargado de la autorización de los créditos otorgados.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: A 3 2/5	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 21/01/2016
Cuenta: Evaluación de competencias y funciones de los puestos de trabajo	Revisado por: TJVS	Fecha: 22/01/2016
Componente: Ambiente de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Ref. A 1/1

- Reportar a la gerencia sobre la situación actual de la cartera de créditos, programar visitas a clientes.
- Soluciona problemas relacionados con morosidad de clientes e incobrabilidad.
- Analiza información de los clientes, confirma referencias crediticias, fija los plazos y límites en montos a conceder a clientes y realiza actualización de los cupos de crédito para los clientes ya existentes de acuerdo a su record crediticio.
- Encargado de bloqueo y desbloqueo de códigos de clientes.
- Compensa cobros de clientes y revisa la cartera.

Evaluación 2

Fecha: 22 de enero de 2016

Entrevistado: María José Interiano

Puesto: Asistente 1

Tiempo en el cargo: 2 años

Reporta a: Jefe de cuentas por cobrar

Responsabilidades

- Encargada de recibir las facturas que envía el Departamento de facturación y separar según cartera de vendedores.
- Encargada de coordinar al mensajero para entrega de facturas a clientes y programaciones de cobros.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: A 3 3/5	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 21/01/2016
Cuenta: Evaluación de competencias y funciones de los puestos de trabajo	Revisado por: TJVS	Fecha: 22/01/2016
Componente: Ambiente de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Ref. A 1/1

- Encargada de coordinar al mensajero para entrega de facturas a clientes y programaciones de cobros.
- Encargada de custodiar cheques Pre-fechaados.

Funciones

- Recibe las facturas y separa en carpetas etiquetadas por vendedor.
- Coordina la ruta completa del mensajero, unifica las solicitudes de todos los departamentos para entregarlo y ordenarlo por zonas, monitorea tiempos y efectividad en la ruta.
- Coordina depósito de cheques pre-fechaados

Evaluación 3

Fecha: 22 de enero de 2016

Entrevistado: Daniel Xicay

Puesto: Asistente 2

Tiempo en el cargo: 1 año

Reporta a: Jefe de cuentas por cobrar

Responsabilidades

- Visita a clientes de la ciudad capital para confirmación de saldos y cobros.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: A 3 4/5	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 21/01/2016
Cuenta: Evaluación de competencias y funciones de los puestos de trabajo	Revisado por: TJVS	Fecha: 22/01/2016
Componente: Ambiente de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Ref. A 1/1

Funciones

- Encargado de visitar a clientes AAA para garantizar el servicio prestado y que las facturaciones estén correctas, Cuida tiempos de crédito y asiste en las solicitudes de los clientes que tiene a su cargo.

Evaluación 4

Fecha: 22 de enero de 2016

Entrevistado: Vanessa Pérez

Puesto: Asistente 3

Tiempo en el cargo: 1 año

Reporta a: Jefe de cuentas por cobrar

Responsabilidades

- Emisión de notas de crédito.
- Emisión de recibos de caja a clientes del interior del país.
- Atención a clientes
- Ingreso de pagos al sistema.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: A 3 5/5	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 21/01/2016
Cuenta: Evaluación de competencias y funciones de los puestos de trabajo	Revisado por: TJVS	Fecha: 22/01/2016
Componente: Ambiente de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Funciones

Ref. A 1/1

- Elaborar notas de crédito por devoluciones de producto, por descuentos concedidos y por descuento por pronto pago.
- Elabora recibos de caja de clientes que depositan directamente a la cuenta de la empresa.
- Revisa que no queden depósitos de clientes sin contabilizarse al cierre del mes.
- Informa a los vendedores sobre resoluciones de solicitudes de crédito ingresadas.

Evaluación 5

Fecha: 22 de enero de 2016

Entrevistado: Axel Torres

Puesto: Cobrador

Tiempo en el cargo: 3 años

Reporta a: Asistente 1

Responsabilidades

- Realizar ruta asignada por Asistente

Funciones

- Seguir ruta asignada por jefe inmediato.
- Realizar cobros solicitados
- Realizar depósitos bancarios.
- Realizar reporte sobre los cobros realizados

4.6 Evaluación de riesgos en el Departamento de cuentas por cobrar

Al evaluar los objetivos de la empresa se obtendrá la claridad suficiente para apreciar los riesgos relativos a los que está expuesta la Comercializadora, identificando los cambios que pueden afectar el sistema de control interno y puedan posibilitar fraudes.

A continuación se detalla el trabajo realizado para evaluar los riesgos de control interno a los que está sujeta empresa denominada “Comercializadora de Galletas, S.A.”

4.6.1 Evaluación de los sistemas de información del Departamento de cuentas por cobrar

Los sistemas de información forman parte importante del funcionamiento del negocio, pues es de ellos que se recopila la información que es utilizada para la toma de las decisiones que conciernen a la empresa.

El examen a realizarse en esta sección no tiene por finalidad evaluar los sistemas de programación o algoritmos del sistema, sino realizar un entendimiento y análisis del uso adecuado del computador, como objetivo de la evaluación se documentarán políticas y procedimientos y el entendimiento del uso del computador por parte del personal del Departamento de cuentas por cobrar de la empresa en estudio.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 1/6	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 22/01/2016
Cuenta: Evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha: 24/01/2016
Componente: Evaluación de riesgos	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Pregunta	Si	No	Comentario
¿El Departamento financiero prepara la información a presentar basándose en leyes, normativas y políticas aplicables?	x		El control interno es satisfactorio
¿La administración establece prácticas para identificar riesgos y evitar fraudes en el proceso de concesión de créditos nuevos y evaluación de existentes?		x	Se observaron expedientes de crédito y se verificó que se realicen las confirmaciones de las referencias bancarias y crediticias. Hallazgo No. 7
¿Las decisiones de la Gerencia son basadas en las políticas de crédito establecidas?		x	Se verificó el cumplimiento con las políticas de crédito establecidas por la Gerencia Hallazgo No. 8
¿La entidad establece mecanismos de control en software con personal calificado para su manejo?	x		El control interno es satisfactorio
¿Se realizan análisis de antigüedad de saldos de cartera para ayudar a la toma de decisiones y crear estrategias de cobro?	x		El control interno es satisfactorio Ref. B 5 6/10

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 2/6	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 22/01/2016
Cuenta: Evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha: 24/01/2016
Componente: Evaluación de riesgos	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Evaluación del Software

Pregunta	Si	No	Comentario
¿La entidad cuenta con actualizaciones y planificaciones de sistemas de información?	x		Se tiene definido un programa con actualizaciones constantes al sistema
¿Los datos ingresados por el Departamento de cuentas por cobrar son enviados al sistema central de forma inmediata?	x		Se corroboró que la información es enviada en línea.
¿Existe una adecuada administración sobre el hardware y software en el departamento de TI?	x		Se verificó que el equipo se encuentra codificado.
¿La entrega del equipo para uso del personal se realiza por medio de tarjetas de responsabilidad?		x	No existen tarjetas de responsabilidad de equipo. Hallazgo No. 12
¿El equipo utilizado por el personal del Departamento de cuentas por cobrar cuenta con las licencias de uso?	x		Se verificó que el equipo utilizado por el personal del Departamento cuenta con licencias de uso.
¿Existen formatos de solicitud de cambios a funciones del sistema?	x		Los cambios son solicitados directamente al proveedor del sistema y para el efecto se llenan formas numeradas.
¿Existen restricciones a páginas que vulneren el acceso a hackers? Se capacita constantemente al personal sobre software maliciosos o hackers?	x		Constantemente se actualiza al personal sobre métodos para evitar el ingreso de hackers y sobre el uso de claves alfanuméricas.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 3/6	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:22/01/2016
Cuenta: Evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha:24/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

a. Ambiente del sistema de información y centro de datos en el que opera el sistema del Departamento de cuentas por cobrar.

Servidor:	Marca HP modelo Xenón.
Capacidad del servidor:	16 gb memoria velocidad 2.60 ghz espacio 500 gb.
Sistema operativo:	Windows 7.
Sistema contable:	SAP
Proveedor del servicio:	soportado directamente por operadores de SAP
Respaldo para unidades UPS:	2 años
Capacidad del UPS:	5000 watts

El departamento de sistemas de la entidad se encuentra integrado de la siguiente forma:

Nombre del puesto	Competencia técnica	Años de experiencia
Jefe de sistemas	Ingeniero en sistemas	15 años
Encargado de software y hardware	Estudiante de ingeniería en sistemas	2 años

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 4/6	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:22/01/2016
Cuenta: Evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha:24/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

b. Seguridad de la información

La seguridad de los sistemas de información requiere a un adecuado desarrollo y herramientas que garanticen salvaguarda de la información, para mitigar las posibilidades de pérdida de datos relevantes para la empresa.

Control observado	Si	No	Observaciones
¿El equipo cuenta con licencias originales?	√		Verificado
¿Existen alertas sobre descargas no permitidas a los colaboradores?	√		
¿Se observó instalación de software pirata durante la revisión?		√	
¿Se observó descargas de música y videos?		√	
¿Se observó manipulación o alteración del software?		√	
¿Se encuentra actualizado el antivirus?	√		
¿Existe historial que permita acceder a las páginas visitadas por los colaboradores en internet?	√		
¿Firma el colaborador sobre el conocimiento de las políticas de la empresa en cuanto al uso del equipo y la confiabilidad de la información?		√	
¿Se bloquean los reproductores de DVD y se restringe el acceso de USB para evitar sustraer información de carácter confidencial?		√	

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 5/6	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:22/01/2016
Cuenta: Evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha:24/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

c. Seguridad física del equipo de computo

La seguridad física del sistema es importante para el adecuado desarrollo y salvaguarda de la información, de no existir controles adecuados existe la posibilidad de pérdida de información.

Control observado	Si	No	Observaciones
¿El servidor se encuentra ubicado en un lugar que cumpla las protecciones contra fuego?	√		
¿Es prohibido fumar en la oficina donde se encuentra ubicado el servidor?	√		Señalizado en la entrada
¿Es prohibido ingerir alimentos o bebidas en la oficina del servidor?	√		Señalizado en la entrada
¿Existen detectores de humo en la oficina del servidor?	√		
¿Las cajas de conexiones eléctricas bajo el piso se encuentran protegidas contra inundaciones?		√	
¿Existe detector de humedad en la oficina del servidor?		√	
¿Existe unidades de UPS en la oficina del servidor?	√		
¿Se cuenta con aire acondicionado exclusivo para la oficina del servidor?	√		

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 6/6	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:22/01/2016
Cuenta: Evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha:24/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

d. Seguridad en dominio

La seguridad de los sistemas se implanta, administra y accede apropiadamente para la salvaguarda de los acceso a usuarios, se consultó sobre los mecanismos empleados para garantizar la seguridad para los usuarios de los sistema, las personara lo cual se evidencio que las contraseñas son administradas por el proveedor del sistema, cuando se necesita crear nuevos usuarios, deben llenarse formularios de solicitud con datos personales del colaborador.

Control	característica
Acceso al sistema	por contraseña
Dominio del sistema	ADS
Caducidad de contraseñas	Cada 30 días
Intentos erróneos permitidos	3
Método de desbloqueo de usuarios	Envío de correo al administrador del sistema
Tipo de contraseña	Alfanumérica

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 1 1/2	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:23/01/2016
Cuenta: Programa de evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha:25/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

2. Evaluación de riesgo Departamento de cuentas por cobrar

En esta cédula se evaluarán los riesgos a los que está expuesta la empresa en cuanto al alcance de sus objetivos y la vulnerabilidad del sistema de control interno bajo la posibilidad de fraudes por debilidades en el software.

Alcance y objetivos generales

Realizar análisis de índices financieros que permitan identificar el comportamiento de la empresa y evaluar y si los cambios comparados con el período anterior podrán afectar significativamente en los resultados financieros de la comercializadora.

Diseño del trabajo

- Solicitar información del período anterior con el propósito de realizar las comparaciones respectivas de los índices financieros para identificar cambios característicos que afecten en el alcance de los objetivos previstos.
- Realizar análisis de cartera de créditos para evaluar el cumplimiento en metas planteadas.
- Evaluar la vulnerabilidad que pueda presentar el software, la seguridad y salvaguarda de la información y las actualizaciones constantes que permitan mejorar la presentación de la información.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 1 2/2	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:23/01/2016
Cuenta: Programa de evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha:25/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Actividad	Referencia	Elaborador por	Página de tesis
Análisis de índices financieros	B 2	MRMV	82 a la 83
Análisis de riesgos en concesión de créditos	B 3	↓	84 a la 90
Evaluación de expedientes de crédito	B 4		91 a la 93
Análisis de cartera de créditos	B 5	MRMV	94 a la 103

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 2 1/2	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 26/01/2016
Cuenta: Análisis de índices financieros	Revisado por: TJVS	Fecha: 28/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Análisis de los principales índices financieros

Ref. B 1 2/2

Con estos análisis se pretende determinar el comportamiento de la empresa para los periodos terminados 2015 y 2014 para concluir si la política de cobros utilizada muestra un comportamiento deficiente o es adecuada y el impacto que recae sobre los estados financieros.

Integración Cuentas por cobrar	2015	2014
Cuentas por cobrar Comerciales	Q 28,993,355.50	Q 23,842,481.30
Cuentas por cobrar no Comerciales	Q 550,569.00	Q 859,331.00
Cuentas por cobrar Empleados	Q 12,533.00	Q 25,330.00
Total Cuentas por cobrar	Q 29,556,457.50	Q 24,727,142.30

Integración de Ventas	2015	2014
Ventas al crédito	Q 92,823,407.45	Q 83,836,268.07
Ventas al contado	Q 56,891,765.85	Q 63,244,903.98
Total Ventas	Q 149,715,173.30	Q 147,081,172.05

Anexo 3

Índices de actividad

	2015		2014		Año		Evaluación	
	Q		Q		2015	2014	Variación	Evaluación
Rotación de Cuentas por cobrar	Q 92,823,407.45	Q 83,836,268.07	Q 28,993,355.50	Q 23,842,481.30	3.20	3.52	-0.32	Deficiente
Promedio días cobranza	Q. 28,993,355.50*365	Q. 23,842,481.30*365	Q 92,823,407.45	Q 83,836,268.07	114	104	10.00	Deficiente

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 2 2/2	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 26/01/2016
Cuenta: Análisis de índices financieros	Revisado por: TJVS	Fecha: 28/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Ref. B 1 2/2

Conclusiones del análisis financiero:

En relación a los índices de actividad comparado con el 2014 muestran una situación deficiente pues es notable la disminución en recuperación de cobro de las cuentas por cobrar y el aumento en los días necesarios para la recuperación de la misma, factores que provocan lentitud en cartera.

Los principales hallazgos detectados son los siguientes:

- a. Se pudo observar que la recuperación en días de las cuentas por cobrar sobrepasan los plazos máximos que la empresa concede a sus clientes de 30 días, el resultado del análisis efectuado de promedio de cobranza mostró que el promedio de recuperación alcanza los 114 días que representan un retraso de 84 días después del máximo concedido.
- b. Realizada una comparación con el año anterior se observó que el índice de promedio de cobranza aumentó en 10 días con respecto al año anterior pues la recuperación para el 2014 sobrepasaba por 104 días y 74 después del máximo concedido.
- c. El índice de recuperación de cartera disminuyó en relación al año pasado en 0.32, lo que puede ser aceptable considerando que para el 2014 se observó un aumento del 5% de las ventas al crédito.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 3 1/7	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 26/01/2016
Cuenta: Análisis de riesgos en concesión de créditos	Revisado por: TJVS	Fecha: 28/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Factores cualitativos

Se trasladó un cuestionario al Jefe de cuentas por cobrar con el propósito de evaluar los factores que se toman en cuenta el momento de realizar el análisis para la concesión de créditos, el resultado obtenido fue el siguiente:

Pregunta	Respuesta Jefe de Cuentas por cobrar:	Conclusión
1. ¿Existe definido un procedimiento previo para que un cliente pueda optar a crédito en la compañía?	Si, para que los clientes nuevos puedan tener acceso a crédito, deben haber cumplido con tres compras con pago de contado y haber presentado la documentación requerida.	Es importante evidenciar la actividad comercial y observar el comportamiento del cliente previo a conceder crédito, se recomienda solicitar que se realice depósito antes de la entrega del producto.
2. ¿Se solicita imagen del depósito de un cliente nuevo, previo a proceder con la facturación al Departamento financiero?	No, únicamente se confirma telefónicamente	Se recomienda solicitar al Departamento financiero que envíen por escrito la confirmación de la existencia del depósito del cliente, para respaldo al momento de cualquier contingencia.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 3 2/7	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 26/01/2016
Cuenta: Análisis de riesgos en concesión de créditos	Revisado por: TJVS	Fecha: 28/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Pregunta	Respuesta Jefe de Cuentas por cobrar:	Conclusión
3. ¿Existen ventas catalogadas como pago de contado que al cierre de mes contable queden sin cancelarse?	Si, se han presentado casos en donde el vendedor solicita directamente al departamento encargado de la entrega de mercaderías entregue el producto al cliente haciéndose responsable el vendedor por el cobro posterior de la factura.	Es necesario que los vendedores estén enterados de las políticas internas en cuanto a las ventas al crédito y que se apeguen a su cumplimiento.
4. ¿En todos los casos se cumple con la papelería de solicitud de crédito y se solicita que el formulario venga firmado por el cliente?	Si, los vendedores recopilan la papelería del cliente y la entregan al departamento de cuentas por cobrar.	Se observaron formularios recibidos durante la entrevista realizada y en todos los casos la papelería y el formulario cumplían con los requisitos solicitados. Se recomienda solicitar estados de cuenta bancarios y estados financieros para mayor soporte. Ver PT. B 4 3/3

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 3 3/7	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 26/01/2016
Cuenta: Análisis de riesgos en concesión de créditos	Revisado por: TJVS	Fecha: 28/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Pregunta	Respuesta Jefe de Cuentas por cobrar:	Conclusión
5. ¿Se realizan confirmaciones de las referencias comerciales y bancarias y del entorno del cliente?	No, en el mayor de los casos no se realizan confirmaciones de las referencias de los clientes.	Es necesario conocer el comportamiento bancario de los clientes, por lo que se ha recomendado solicitar estados de cuenta bancarios, ya que observando el movimiento de su cuenta es posible determinar su liquidez inmediata. Ver PT. B 4 3/3
6. ¿Se realiza visita a las instalaciones del negocio del cliente para realizar una entrevista personal previo a la autorización del crédito?	No, se realizan visitas ni entrevistas personales con el cliente.	Realizar visitas a los negocios de los clientes ayudaría a conocer el entorno del cliente y a visualizar el movimiento que éste puede llegar a presentar, lo cual tendría influencia en la determinación del monto a conceder al observar la proporción del negocio y la afluencia al mismo.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 3 4/7	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 26/01/2016
Cuenta: Análisis de riesgos en concesión de créditos	Revisado por: TJVS	Fecha: 28/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Pregunta	Respuesta Jefe de Cuentas por cobrar:	Conclusión
7. ¿Qué método se utiliza para analizar el límite autorizado por cliente? queda evidencia escrita del monto autorizado y de los funcionarios que intervinieron en su autorización?	Se analiza de acuerdo a la solicitud de crédito y a las referencias brindadas por el vendedor, ningún funcionario firma la autorización del crédito.	Para el análisis del monto a conceder es importante basarse en cifras presentadas en los estados financieros, referencias crediticias, análisis de movimiento bancario, movimiento en ventas presentado y en la disponibilidad de efectivo que presentan, es riesgoso basarse en referencias brindadas por el vendedor, ya que se puede basar en conveniencias propias. Las autorizaciones deben quedar debidamente documentadas y firmadas por el funcionario responsable, cualquier modificación concedida debe quedar documentada. Ver PT. B 4 3/3

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 3 5/7	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 26/01/2016
Cuenta: Análisis de riesgos en concesión de créditos	Revisado por: TJVS	Fecha: 28/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

	Pregunta	Respuesta Jefe de Cuentas por cobrar:	Conclusión
8	¿Con que periodicidad se analizan los cupos de crédito y que método utilizan para su determinación?	El análisis se realiza cada seis meses, en conjunto con el jefe de ventas y el gerente financiero, se realiza observando el movimiento de la cuenta del cliente y se determina por el estado de la cartera.	El método utilizado para el análisis de cupos o límites de créditos es el correcto y es lo establecido en las políticas de créditos.
9.	¿Cada cuánto se realiza un análisis crítico detallado de cartera, enfocado en la identificación de destructores de valor, identificación de riesgos, validación de políticas, procesos y controles?	Si, quincenalmente es realizado el análisis crítico de cartera, se realiza en conjunto el jefe de ventas, en éste reporte se detalla por vendedor el monto en quetzales vencido, tiempo de vencimiento y el porcentaje que representa sobre su cartera total.	Es recomendable realizar el análisis de cartera semanalmente, para lograr una mejor identificación y enfoque sobre los clientes que muestren un estado crítico que pueda influenciar en el resultado final, esto ayudará al establecimiento de metas y objetivos de cobro y a plantear soluciones en equipo Ref. B 5 2/10.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 3 6/7	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 26/01/2016
Cuenta: Análisis de riesgos en concesión de créditos	Revisado por: TJVS	Fecha: 28/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Pregunta	Respuesta Jefe de Cuentas por cobrar:	Conclusión
10. ¿El jefe de cuentas por cobrar realiza confirmación de cartera personalmente mediante rutas de cobro? Para su efecto utiliza algún formato establecido en donde se le entere al cliente sobre su deuda actual y firme conforme?	No, en el último semestre del 2015 no se realizaron visitas a clientes, únicamente se realizaron confirmaciones telefónicas. Si se tiene un formato establecido para enterar al cliente de su saldo.	Realizar visitas a clientes brinda mayor seguridad del manejo que los vendedores le dan a la cartera asignada, así como al cliente le reflejan un adecuado control sobre el manejo de su deuda, para efectos contables contar con la firma del cliente de enterado, puede ayudar en el momento de realizar procesos judiciales o documentar saldos incobrables.
11. ¿Qué seguimiento se da al cobro de una cuenta?	Cuando el cliente sobrepasa el límite de días otorgados se procede a bloquear el código para compras, se realizan visita del vendedor encargado, llamadas telefónicas, cobros vía correo electrónico y cartas de cobro.	Se observó que cuentan con bitácora de llamadas, historial de correos electrónicos y avisos de visita de los vendedores.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 3 7/7	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 26/01/2016
Cuenta: Análisis de riesgos en concesión de créditos	Revisado por: TJVS	Fecha: 28/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Pregunta	Respuesta Jefe de Cuentas por cobrar:	Conclusión
12. ¿Se comunican a la gerencia y se discuten las cuentas de lenta recuperación y de cobro dudoso?	Ver trabajo de esta área en Ver PT. B 6 8/10 B 6 9/10 B 7 1/1	Ver conclusión de auditoría en: Ver PT. B 7 1/1 Hallazgo No. 13

Conclusiones del trabajo realizado

En conclusión y para los intereses que nos competen se observan deficiencias en procesos de otorgamiento de créditos y análisis de cartera para la entidad Comercializadora de Galletas, S.A. para lo cual se proporcionarán recomendaciones correspondientes para mitigar estas deficiencias en la carta a la Gerencia.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 4 1/3	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 26/01/2016
Cuenta: Evaluación de expedientes de crédito	Revisado por: TJVS	Fecha: 28/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

a. Revisión de muestra de expedientes con solicitud de crédito Ref. B 1 2/2

Es importante analizar los riesgos a los que se enfrenta la empresa basándose en la información financiera, referencias bancarias y comerciales de los clientes que componen su cartera de créditos, lo cual servirá como base para determinar la forma como se deben manejar los límites a conceder tanto en montos como en tiempos para la recuperación de la deuda y ayudara a crear las estrategias oportunas para el manejo de una cartera sana.

Se solicitó conocer el total de cupos de créditos seccionado por área geográfica y canales de distribución:

Área Geográfica	Canales de distribución			
	Canal Mayorista	Canal Moderno	Canal Tradicional	Total
Costa sur	Q 260,000.00		Q 690,000.00	Q 950,000.00
Metropolitana	Q 1,275,000.00	Q 32,000,000.00		Q 33,275,000.00
Nor-oriente	Q 2,975,000.00		Q 540,000.00	Q 3,515,000.00
Occidente	Q 12,700,000.00		Q 761,000.00	Q 13,461,000.00
Total general	Q 17,210,000.00	Q 32,000,000.00	Q 1,991,000.00	Q 51,201,000.00

Se obtuvo un listado que reflejaba el total de expedientes de crédito tramitados durante el 2015, se considera apropiada la revisión de 10 expedientes que representan el 20% del total de créditos otorgados, se despliega el resultado de los expedientes sujetos a revisión.

$$\text{Intervalo} = \frac{100 \text{ expedientes}}{10 \text{ muestras}} = 5$$

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 4 2/3	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 26/01/2016
Cuenta: Evaluación de expedientes de crédito	Revisado por: TJVS	Fecha: 28/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

No.	Cliente		Tipo de crédito	Monto autorizado	Capacidad según estados financieros
5	JUAN LOPEZ ARIANA	@	INDIVIDUAL	Q 75,000.00	No presentó EF
10	ESTUARDO LOPEZ	@	INDIVIDUAL	Q 125,000.00	No presentó EF
15	DISTRIBUIDORA ROBERT	@	EMPRESARIAL	Q 1,500,000.00	No presentó EF
20	E INVERSIONES S.A.	@	EMPRESARIAL	Q 150,000.00	No presentó EF
25	SUPER 14, S.A	@	EMPRESARIAL	Q 3,000,000.00	No presentó EF
30	DIS, S.A.	@	EMPRESARIAL	Q 250,000.00	No presentó EF
35	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	@	EMPRESARIAL	Q 700,000.00	No presentó EF
40	MAX GLOBAL, S.A	@	EMPRESARIAL	Q 1,500,000.00	No presentó EF
45	LUCY ESMERALDA GRAMAJO	@	INDIVIDUAL	Q 1,000,000.00	No presentó EF
50	JOSE VICENTE PEREZ	@	INDIVIDUAL	Q 500,000.00	No presentó EF

Q 8,725,000.00

Λ

No.	Cliente		Facturas de compra			Método de pago
			No. 1	No. 2	No. 3	
5	JUAN LOPEZ ARIANA	@	Q 100,000.00	Q 85,000.00	Q 98,000.00	Depósito BI
10	ESTUARDO LOPEZ	@ §	Q 150,000.00	-	-	Depósito BI
15	DISTRIBUIDORA ROBERT	@	Q 850,000.00	Q 25,000.00	Q 1,300,000.00	Depósito BI
20	E INVERSIONES S.A.	@	Q 72,500.00	Q 65,000.00	Q 165,000.00	Depósito BI
25	SUPER 14, S.A	@	Q 1,500,000.00	Q 1,000,000.00	Q 850,000.00	Depósito BI
30	DIS, S.A.	@	Q 125,000.00	Q 275,000.00	Q 300,000.00	Depósito BI
35	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	@	Q 550,000.00	Q 665,000.00	Q 785,000.00	Depósito BI
40	MAX GLOBAL, S.A	@	Q 1,000,000.00	Q 855,600.00	Q 1,750,000.00	Depósito BI
45	LUCY ESMERALDA GRAMAJO	@	Q 850,000.00	Q 1,000,000.00	Q 875,000.00	Depósito BI
50	JOSE VICENTE PEREZ	@	Q 375,000.00	Q 625,000.00	Q 300,000.00	Depósito BI

§ Riesgo identificado ✓ Atributo cumplido × Atributo no cumplido @ Documentación examinada físicamente

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 4 3/3	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 26/01/2016
Cuenta: Evaluación de expedientes de crédito	Revisado por: TJVS	Fecha: 28/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Observaciones: al realizar la inspección de los expedientes de crédito se observó el cumplimiento de facturas con las cuales realizaron compras de mercadería por tres meses según lo estipulado en las políticas de la compañía, sin embargo para el análisis de monto autorizado únicamente se concedió de acuerdo a las referencias del vendedor. Se pudo observar que el cliente Estuardo López no cumple con las tres compras y aun así tiene abierto crédito con la compañía.

Ref. B 1 2/2

Cliente	Fecha de solicitud	Fecha de aprobación	Días	Papelera	Días de crédito	Referencias	Evaluación
JUAN LOPEZ ARIANA	01/06/2015	07/06/2015	6 @	si	15	No	Deficiente
ESTUARDO LOPEZ	25/06/2015	01/07/2015	6 @	si	15	No	Deficiente
DISTRIBUIDORA ROBERT	25/06/2015	01/07/2015	6 @	si	30	No	Deficiente
E INVERSIONES S.A.	10/08/2015	15/08/2015	5 @	si	30	No	Deficiente
SUPER 14, S.A	25/08/2015	01/09/2015	6 @	si	30	No	Deficiente
DIS, S.A.	25/08/2015	02/09/2015	7 @	si	30	No	Deficiente
DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	30/08/2015	05/09/2015	5 @	si	30	No	Deficiente
MAX GLOBAL, S.A	29/09/2015	02/10/2015	3 @	si	30	No	Deficiente
LUCY GRAMAJO	08/11/2015	16/11/2015	8 @	si	30	No	Deficiente
JOSE VICENTE PEREZ	10/12/2015	15/12/2015	5 @	si	30	No	Deficiente

× Atributo no cumplido @ Documentación examinada físicamente

El resultado de la evaluación es deficiente y se considera que se corre riesgo de incobrabilidad al determinar que el Departamento de cuentas por cobrar no realiza un análisis adecuado basándose en los resultados financieros del cliente solicitante.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 5 1/10	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 28/01/2016
Cuenta: Análisis de cartera de créditos	Revisado por: TJVS	Fecha: 30/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

a) Análisis de cartera de créditos

Ref. B 3 5/7

Código de cliente	Nombre del Cliente	Límite Concedido	saldo al 31/12/2015
10254304	ABARROTERIA DON JOSE	Q 5,000.00	Q 4,400.26
10254308	ABARROTERIA SANTA CRUZ	Q 100,000.00	Q 83,225.00
10254338	AIZAR GUILLERMO LOPEZ	Q 600,000.00	Q 591,830.48
10254351	AMILCAR RUANO	Q 150,000.00	Q 125,691.00
10254361	AZUL TIENDAS S.A.	Q 56,000.00	Q 14,344.08
10254385	COMARSA, S.A.	Q 950,000.00	Q 834,680.19
10254464	DEPOSITO EL ROSARIO	Q 350,000.00	Q 267,489.45
10298342	DEPOSITO LA BARATA	Q 150,000.00	Q 143,353.44
10350892	DIEGO PATZ	Q 15,000.00	Q 4,872.27
10350974	DIS, S.A.	Q 250,000.00	Q 318,055.65
10350981	DISTRIBUIDORA ARCO IRIS	Q 10,000.00	Q 6,664.72
10350988	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	Q 8,000,000.00	Q 7,665,541.80
10351059	DISTRIBUIDORA LA BAHIA	Q 25,000.00	Q 15,700.99
10351179	DISTRIBUIDORA LA BENDICION S.A	Q 75,000.00	Q 69,405.75
10355106	DISTRIBUIDORA MIRNA	Q 35,000.00	Q 31,725.57
10359971	DISTRIBUIDORA ROBERT	Q 1,500,000.00	Q 1,111,467.51
10364322	E INVERSIONES S.A.	Q 150,000.00	Q 51,625.12
10366629	EBEN EZER SOCIEDAD ANONIMA	Q 40,000.00	Q 30,667.53
10370494	EL TIENDON, S.A.	Q 25,000.00	Q 863.03
10388393	GRISELDA PEREZ	Q -	Q 124,999.00
10399737	GRUPO GLORIA S.A.	Q 1,500,000.00	Q 1,123,408.60
10408401	LA BARATA, S.A	Q 4,500,000.00	Q 4,084,062.27
10412454	LA MARAVILLOSA, S.A.	Q 20,000.00	Q 12,407.80
10438106	LOCACIONES, S.A.	Q 10,000.00	Q 4,882.19
10441687	LUCY ESMERALDA GRAMAJO	Q 1,000,000.00	Q 934,951.72
10441901	MAX GLOBAL, S.A	Q 1,500,000.00	Q 1,343,162.43
10449073	SUPER 14, S.A	Q 10,000,000.00	Q 9,678,624.12
10455070	TIENDA EL CARMEN	Q 25,000.00	Q 15,886.08
10469498	TIENDA LA FAVORITA	Q 750,000.00	Q 299,367.45

Total general cuentas por cobrar al 31/12/2015

Q28,993,355.50

Λ

Λ Suma Vertical

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 5 2/10	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:28/01/2016
Cuenta: Análisis de cartera de créditos	Revisado por: TJVS	Fecha:30/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Integración cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2015

Ref. B 3 5/7

Cliente	Nombre del Cliente	Factura	Fecha doc.	Fecha.Vto	Mora	Total
10441687	DEPOSITO LA BARATA	25396	11-sep-15	11-oct-15	180	Q 66,827.34
10441687	DEPOSITO LA BARATA	21823	12-sep-15	20-sep-15	180	Q 31,718.40
10441687	DEPOSITO LA BARATA	24935	12-sep-15	20-sep-15	141	Q 10,217.47
10441687	DEPOSITO LA BARATA	18835	12-sep-15	20-sep-15	140	Q 2,948.26
10441687	DEPOSITO LA BARATA	32671	12-sep-15	20-sep-15	131	Q 31,641.97
10359971	GRISELDA PEREZ	33084	12-sep-15	12-oct-15	143	Q 124,999.00
10350892	DISTRIBUIDORA ROBERT	33145	12-sep-15	12-oct-15	131	Q 66,346.00
10438106	AIZAR GUILLERMO LOPEZ	33505	17-sep-15	25-sep-15	100	Q 364,914.00
10350892	DISTRIBUIDORA ROBERT	33503	19-sep-15	19-oct-15	120	Q 16,370.70
10438106	AIZAR GUILLERMO LOPEZ	32785	19-sep-15	27-sep-15	93	Q 25,695.00
10438106	AIZAR GUILLERMO LOPEZ	33672	19-sep-15	19-sep-15	94	Q 112,257.48
10438106	AIZAR GUILLERMO LOPEZ	33677	22-sep-15	22-oct-15	94	Q 88,964.00
10355106	E INVERSIONES S.A.	33771	23-sep-15	23-oct-15	92	Q 4,882.19
10254385	GRUPO GLORIA S.A.	33728	23-sep-15	23-oct-15	92	Q 5,607.62
10254385	GRUPO GLORIA S.A.	33729	23-sep-15	23-oct-15	92	Q 290,093.12
10254385	GRUPO GLORIA S.A.	33890	25-sep-15	25-oct-15	83	Q 94,191.70
10254385	GRUPO GLORIA S.A.	33918	25-sep-15	25-oct-15	83	Q 363,772.16
10254385	GRUPO GLORIA S.A.	33936	26-sep-15	26-oct-15	83	Q 369,744.00
10254304	TIENDA LA FAVORITA	33913	26-sep-15	05-oct-15	83	Q 1,853.38
10254304	TIENDA LA FAVORITA	33912	26-sep-15	26-oct-15	83	Q 784.09
10254304	TIENDA LA FAVORITA	33911	26-sep-15	26-oct-15	83	Q 12,153.16
10351179	SUPER 14, S.A	34004	26-sep-15	26-oct-15	66	Q 136,432.37
10351179	SUPER 14, S.A	34026	26-sep-15	26-oct-15	81	Q 21,157.70
10351179	SUPER 14, S.A	34030	26-sep-15	26-oct-15	81	Q 1,743.08
10351179	SUPER 14, S.A	34066	30-sep-15	30-oct-15	80	Q 642.88
10350892	DISTRIBUIDORA ROBERT	34147	30-sep-15	15-oct-15	101	Q 443,170.40
10350892	DISTRIBUIDORA ROBERT	34137	30-sep-15	15-oct-15	101	Q 366,413.00
10350892	DISTRIBUIDORA ROBERT	34140	30-sep-15	30-oct-15	101	Q 99,552.00
10350892	DISTRIBUIDORA ROBERT	34142	30-sep-15	30-oct-15	101	Q 119,068.00
10351179	SUPER 14, S.A	34106	30-sep-15	30-oct-15	79	Q 13,464.28
10351179	SUPER 14, S.A	34143	30-sep-15	08-oct-15	79	Q 30,156.67
10350892	DISTRIBUIDORA ROBERT	34234	30-sep-15	30-oct-15	96	Q 538.27
10254351	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	34283	30-sep-15	30-oct-15	72	Q 337,694.00
10350892	DISTRIBUIDORA ROBERT	30174	30-sep-15	30-oct-15	94	Q 9.14
10455070	EBEN EZER S.A.	34286	30-sep-15	15-oct-15	102	Q 30,667.53
					Van...	Q 3,686,690.36

A

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 5 3/10	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:28/01/2016
Cuenta: Análisis de cartera de créditos	Revisado por: TJVS	Fecha:30/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Vienen Q **3,686,690.36**

Cliente	Nombre del Cliente	Factura	Fecha doc.	Fecha.Vto	Mora	Total
10298342	LA BARATA, S.A	34342	30-sep-15	30-oct-15	69	Q 2,366.00
10254308	E INVERSIONES S.A.	34356	01-oct-15	15-nov-15	68	Q 42,884.49
10254308	E INVERSIONES S.A.	34357	01-oct-15	16-oct-15	68	Q 4,546.48
10254308	E INVERSIONES S.A.	34358	01-oct-15	16-oct-15	68	Q 4,194.15
10351059	DEPOSITO EL ROSARIO	34411	02-oct-15	01-nov-15	67	Q 135,213.56
10254304	TIENDA LA FAVORITA	33329	02-oct-15	01-nov-15	67	Q 259,974.00
10449073	DIS, S.A.	34480	02-oct-15	01-nov-15	65	Q 219,036.42
10388393	DISTRIBUIDORA ARCO IRIS	34479	03-oct-15	02-nov-15	87	Q 6,664.72
10412454	MAX GLOBAL, S.A	34459	03-oct-15	02-nov-15	65	Q 17,727.70
10412454	MAX GLOBAL, S.A	34474	03-oct-15	02-nov-15	65	Q 1,963.94
10412454	MAX GLOBAL, S.A	34475	06-oct-15	05-nov-15	65	Q 1,182.25
10351179	SUPER 14, S.A	34463	07-oct-15	06-nov-15	65	Q 123,932.66
10254304	TIENDA LA FAVORITA	34455	10-oct-15	09-nov-15	65	Q 8,727.04
10469498	ABARROTERIA SANTA CRUZ	34559	10-oct-15	09-nov-15	60	Q 83,225.00
10350988	AMILCAR RUANO	34568	10-oct-15	10-oct-15	76	Q 125,691.00
10408401	DIEGO PATZ	34558	10-oct-15	09-nov-15	76	Q 4,872.27
10254351	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	34552	13-oct-15	12-nov-15	60	Q 105,772.80
10254351	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	34553	15-nov-15	15-dic-15	60	Q 2,112.77
10254351	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	34534	15-nov-15	15-dic-15	60	Q 145,296.00
10399737	DIST. LA BENDICION, S.A.	34569	15-nov-15	15-dic-15	83	Q 21,774.70
10350974	EL TIENDON, S.A.	34564	15-nov-15	15-dic-15	60	Q 863.03
10298342	LA BARATA, S.A	34571	18-nov-15	18-nov-15	60	Q 3,694.00
10351179	SUPER 14, S.A	33233	18-nov-15	18-nov-15	60	Q 485,003.00
10370494	TIENDA EL CARMEN	34541	18-nov-15	18-dic-15	76	Q 15,886.08
10254304	TIENDA LA FAVORITA	34539	18-nov-15	18-dic-15	60	Q 15,875.78
10364322	AZUL TIENDAS S.A.	34613	18-nov-15	18-dic-15	46	Q 14,344.08
10441901	LA MARAVILLOSA, S.A.	34589	18-nov-15	18-dic-15	75	Q 6,029.18
10441901	LA MARAVILLOSA, S.A.	34590	18-nov-15	18-dic-15	75	Q 6,378.62
10254338	ABARROTERIA DON JOSE	34640	18-nov-15	18-dic-15	60	Q 4,400.26
10254351	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	34641	18-nov-15	18-dic-15	60	Q 33,340.16
10412454	MAX GLOBAL, S.A	34644	18-nov-15	18-dic-15	60	Q 17,461.25
10412454	MAX GLOBAL, S.A	34662	22-nov-15	30-nov-15	59	Q 28,308.56
10412454	MAX GLOBAL, S.A	34669	22-nov-15	22-dic-15	59	Q 255,992.00
10412454	MAX GLOBAL, S.A	34660	22-nov-15	26-nov-15	59	Q 372.96
10412454	MAX GLOBAL, S.A	34697	22-nov-15	22-dic-15	56	Q 18,428.48
					Van...	Q 5,910,225.75

A

Comercializadora de Galletas, S.A.

Departamento de Auditoría Interna	PT: B 5 4/10	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:28/01/2016
Cuenta: Análisis de cartera de créditos	Revisado por: TJVS	Fecha:30/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

							Vienen	Q	5,910,225.75
Cliente	Nombre del Cliente	Factura	Fecha doc.	Fecha.Vto	Mora			Total	
10412454	MAX GLOBAL, S.A	34718	22-nov-15	22-dic-15	55	Q		7,824.32	
10412454	MAX GLOBAL, S.A	34819	22-nov-15	22-dic-15	52	Q		981,118.00	
10412454	MAX GLOBAL, S.A	34835	22-nov-15	22-dic-15	52	Q		8,199.03	
10412454	MAX GLOBAL, S.A	34810	22-nov-15	23-nov-15	81	Q		4,583.94	
10351179	SUPER 14, S.A	34821	22-nov-15	23-nov-15	52	Q		322,664.00	
10351179	SUPER 14, S.A	34876	22-nov-15	23-nov-15	49	Q		168,236.00	
10351179	SUPER 14, S.A	34891	22-nov-15	23-nov-15	17	Q		2,282.92	
10351179	SUPER 14, S.A	34886	28-nov-15	22-dic-15	17	Q		12,718.27	
10351179	SUPER 14, S.A	34895	28-nov-15	22-dic-15	17	Q		265,911.00	
10351179	SUPER 14, S.A	34934	28-nov-15	22-dic-15	16	Q		242.01	
10254464	DISTRIBUIDORA LA BAHIA	34995	28-nov-15	22-dic-15	43	Q		15,700.99	
10366629	DISTRIBUIDORA MIRNA	35007	28-nov-15	22-dic-15	43	Q		31,725.57	
10350981	LUCY ESMERALDA GRAMAJO	35002	12-dic-15	12-ene-15	13	Q		691,661.00	
10350981	LUCY ESMERALDA GRAMAJO	35004	12-dic-15	12-ene-15	13	Q		422.56	
10350981	LUCY ESMERALDA GRAMAJO	34998	12-dic-15	12-ene-15	13	Q		46,127.24	
10350981	LUCY ESMERALDA GRAMAJO	35006	12-dic-15	12-ene-15	13	Q		2,529.74	
10350981	LUCY ESMERALDA GRAMAJO	34999	12-dic-15	12-ene-15	13	Q		2,304.33	
10350981	LUCY ESMERALDA GRAMAJO	35000	12-dic-15	12-ene-15	13	Q		45,375.01	
10351179	SUPER 14, S.A	35001	12-dic-15	12-ene-15	13	Q		5,127.05	
10351179	SUPER 14, S.A	35004	12-dic-15	12-ene-15	13	Q		12,285.39	
10399737	DIST. LA BENDICION S.A	35052	15-dic-15	15-ene-15	30	Q		47,631.05	
10350981	LUCY ESMERALDA GRAMAJO	35107	15-dic-15	15-ene-15	9	Q		8,727.04	
10350981	LUCY ESMERALDA GRAMAJO	35244	15-dic-15	15-ene-15	35	Q		137,804.80	
10351179	SUPER 14, S.A	35053	15-dic-15	15-ene-15	9	Q		28,356.12	
10351179	SUPER 14, S.A	33765	15-dic-15	15-ene-15	9	Q		45,336.00	
10351179	SUPER 14, S.A	35056	15-dic-15	15-ene-15	9	Q		95,663.00	
10351179	SUPER 14, S.A	35008	15-dic-15	15-ene-15	9	Q		44,116.20	
10351179	SUPER 14, S.A	35224	15-dic-15	15-ene-15	38	Q		123,984.40	
10351179	SUPER 14, S.A	35231	22-nov-15	23-nov-15	38	Q		781,957.80	
10351179	SUPER 14, S.A	35225	22-nov-15	23-nov-15	38	Q		8,740.48	
10351179	SUPER 14, S.A	35221	28-nov-15	22-dic-15	38	Q		1,136,897.91	
10351179	SUPER 14, S.A	35228	28-nov-15	22-dic-15	9	Q		2,561,359.05	
10351179	SUPER 14, S.A	35230	28-nov-15	22-dic-15	9	Q		1,117,699.00	
10351179	SUPER 14, S.A	34259	28-nov-15	22-dic-15	9	Q		2,128,669.00	
10351179	SUPER 14, S.A	35229	28-nov-15	22-dic-15	9	Q		3,422.27	
						Van...	Q	16,807,628.24	

A

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna.	PT: B 5 5/10	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 28/01/2016
Cuenta: Análisis de cartera de créditos	Revisado por: TJVS	Fecha: 30/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Vienen Q 16,807,628.24

Cliente	Nombre del Cliente	Factura	Fecha doc.	Fecha.Vto	Mora	Total
10351179	SUPER 14, S.A	34570	12-dic-15	12-ene-15		Q 423.61
10449073	DIS, S.A.	35131	12-dic-15	12-ene-15		Q 99,019.23
10351059	DEPOSITO EL ROSARIO	35108	12-dic-15	12-ene-15		Q 132,275.89
10254351	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	35106	12-dic-15	12-ene-15		Q 1,117,135.30
10298342	LA BARATA, S.A	35166	12-dic-15	12-ene-15		Q 1,226,940.00
10298342	LA BARATA, S.A	35172	12-dic-15	12-ene-15		Q 896,113.00
10298342	LA BARATA, S.A	35173	12-dic-15	12-ene-15		Q 258,941.00
10298342	LA BARATA, S.A	35165	12-dic-15	12-ene-15		Q 936,473.27
10298342	LA BARATA, S.A	34259	15-dic-15	15-ene-15		Q 236,969.00
10254361	COMARSA, S.A.	35180	15-dic-15	15-ene-15		Q 834,680.19
10254351	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	35200	15-dic-15	15-ene-15		Q 1,166,945.00
10254351	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	35226	15-dic-15	15-ene-15		Q 859,963.00
10254351	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	35232	15-dic-15	15-ene-15		Q 869,113.00
10254351	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	34135	15-dic-15	15-ene-15		Q 1,203,911.00
10254351	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	35220	15-dic-15	15-ene-15		Q 990,643.00
10254351	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.	35171	15-dic-15	15-ene-15		Q 833,615.77
10298342	LA BARATA, S.A	35167				Q 522,566.00
d Total						Q 28,993,355.50

A

Resumen auditoría		
Total cuentas por cobrar al 31/12/2015	Q28,993,355.50	100%
Total cuentas por cobrar en estado moroso al 31/12/2015	Q16,808,051.85	58%
Total cuentas por cobrar en estado vigente al 31/12/2015	Q12,185,303.65	42%

A Suma Vertical

Observación:

El Departamento financiero proporciona las cuentas por cobrar al cierre de 2015 en donde se puede observar que el total en estado moroso alcanzan un 58% del total de las cuentas por cobrar, se realizarán análisis para determinar la antigüedad de saldos y determinar riesgos a los que se expone la comercializadora.

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 5 6/10	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 28/01/2016
Cuenta: Análisis de cartera de créditos	Revisado por: TJVS	Fecha: 30/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

b. Análisis de antigüedad de saldos

Ref. B 1/6

Nombre del Vendedor	Código de ruta	Total Cartera 100%	No vencida 42%	Vencida 58%
ANIBAL VILLATORO	1256	Q 1,358,981.34		Q 1,358,981.34
EDUARDO SANTILLANA	1257	Q 8,185,231.74	Q 7,041,326.07	Q 1,143,905.67
ELIZABETH CAMPOS	1258	Q 15,991,954.88	Q 4,078,002.27	Q 11,913,952.61
JORGE EDUARDO ROSALES	1259	Q 2,036,962.25		Q 2,036,962.25
MIRNA ESPERANZA GARCIA	1260	Q 1,420,225.29	Q 1,065,975.31	Q 354,249.98
Total General		Q 28,993,355.50	Q 12,185,303.65	Q 16,808,051.85

E 3 2/22

b.1 Montos de cartera vencida por vendedor

Código de ruta	Ruta geográfica	Cartera Moneda Local Vencida (días)				Total cartera vencida
		4 a 30	31 a 60	61 a 90	91+	
1256	Nor-oriente	Q 844,777.97	Q 185,231.36	Q 199,090.82	Q 129,881.19	Q 1,358,981.34
1257	Occidente		Q 303,260.54	Q 661,016.54	Q 179,628.59	Q 1,143,905.67
1258	Sur	Q 6,323,610.89	Q 3,031,177.59	Q 1,157,603.50	Q 1,401,560.63	Q 11,913,952.61
1259	Metro		Q 1,419,673.94	Q 25,457.83	Q 591,830.48	Q 2,036,962.25
1260	Metro			Q 354,249.98		Q 354,249.98
Total		Q 7,168,388.86	Q 4,939,343.43	Q 2,397,418.67	Q 2,302,900.89	Q 16,808,051.85
		Λ 25%	Λ 17%	Λ 8%	Λ 8%	Λ 58%

Λ Suma Vertical

¶ Saldo cotejado contra estados financieros

Observación: las cuentas por cobrar se ven castigadas con una cartera que alcanza cobros pendientes de cancelación del 33% arriba de los 61 días, con la finalidad de determinar los riesgos a los que se enfrenta la comercializadora, se realizó un trabajo de campo que tendrá como objetivo entender los saldos significativos que forman parte de la cartera vencida y realizar un análisis de la morosidad e incobrabilidad.

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 5 7/10	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 28/01/2016
Cuenta: Análisis de cartera de créditos	Revisado por: TJVS	Fecha: 30/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

c. Análisis de morosidad

Se realizaron revisiones de los saldos que se encuentran pendientes de cobro, siguiendo la condición de tener más de 60 días de vencimiento y ser mayores a Q.85, 000.00. se presenta el resultado obtenido:

CPC

Cliente	Nombre del Cliente	Tipo de garantía	Factura	Mora	Monto factura	Total pendiente
10359971	GRISELDA PEREZ	Sin garantía	33084	143	Q 124,999.00	Q 124,999.00
10438106	AIZAR GUILLERMO LOPEZ	Garantía	33505	100	Q 364,914.00	Q 566,135.48
10438106	AIZAR GUILLERMO LOPEZ	Fiduciaria	33672	94	Q 112,257.48	
10438106	AIZAR GUILLERMO LOPEZ		33677	94	Q 88,964.00	
10254385	GRUPO GLORIA S.A.	Garantía Prendaria	33729	92	Q 290,093.12	Q 1,117,800.98
10254385	GRUPO GLORIA S.A.		33890	83	Q 94,191.70	
10254385	GRUPO GLORIA S.A.		33918	83	Q 363,772.16	
10254385	GRUPO GLORIA S.A.		33936	83	Q 369,744.00	
10351179	SUPER 14, S.A	Sin garantía	34004	66	Q 136,432.37	Q 260,365.03
10351179	SUPER 14, S.A		34463	65	Q 123,932.66	
10350892	DISTRIBUIDORA ROBERT	Garantía Fiduciaria y prendaria	34147	101	Q 443,170.40	Q 1,028,203.40
10350892	DISTRIBUIDORA ROBERT		34137	101	Q 366,413.00	
10350892	DISTRIBUIDORA ROBERT		34140	101	Q 99,552.00	
10350892	DISTRIBUIDORA ROBERT		34142	101	Q 119,068.00	
10254351	DISTRIBUIDORA JETHS, S.A	Garantía Fiduciaria	34283	72	Q 337,694.00	Q 337,694.00
10351059	DEPOSITO EL ROSARIO	Garantía Fiduciaria	34411	67	Q 135,213.56	Q 135,213.56
10254304	TIENDA LA FAVORITA	Garantía Fiduciaria	33329	67	Q 259,974.00	Q 259,974.00
10449073	DIS, S.A.	Garantía Fiduciaria	34480	65	Q 219,036.42	Q 219,036.42
10350988	AMILCAR RUANO	Garantía Fiduciaria	34568	76	Q 125,691.00	Q 125,691.00
					Q4,175,112.87	Q4,175,112.87
					Λ	Λ

Λ Suma Vertical

CPC Copia proporcionada por el cliente

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>	
Departamento de Auditoría Interna	PT: B5 8/10
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV Fecha: 28/01/2016
Cuenta: Análisis de cartera de créditos	Revisado por: TJVS Fecha: 30/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015

d. análisis y determinación de saldos incobrables

Se indagó sobre los saldos presentados por la gerencia financiera para determinar la incobrabilidad de los mismos.

Cliente	Contabilidad		Saldo incobrable s/auditoría	Observaciones
	Nombre del Cliente	Facturas		
10359971	GRISELDA PEREZ	33084	Q 124,999.00 @ Q -	El cliente muestra disponibilidad de cancelar su deuda, realizó solicitud vía correo electrónico al jefe de cartera para que pueda ser amortizado en 3 pagos empezando en el mes de marzo 2016. ©
10438106	AIZAR GUILLERMO LOPEZ	33505 33672 33677	Q 566,135.48 @ Q 566,135.48	Se logró determinar que el cliente se encuentra fuera del país y que cerró operaciones, por lo que es considerada como cuenta incobrable, el Jefe de cuentas por cobrar mostró evidencia de los correos enviados, en ninguno de los casos el cliente contestó. ☹
10254385	GRUPO GLORIA S.A.	33729 33890 33918 33936	Q 1,117,800.98 @ Q -	Saldo cancelado el 15 de enero de 2016, el cliente informó que no había recibido visita de personal de la compañía, por lo que no le había sido posible realizar pago, recibo de caja 17900, boleta banrural 6694251 por Q1,117,800.98 *
Van...			Q 1,808,935.46	Q 566,135.48

Comercializadora de Galletas, S.A.

Departamento de Auditoría Interna	PT: B 5 9/10
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV Fecha: 28/01/2016
Cuenta: Análisis de cartera de créditos	Revisado por: TJVS Fecha: 30/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015

Vienen... Q 1,808,935.46 Q 566,135.48

Cliente	Contabilidad		Saldo incobrable s/auditoría	Observaciones
	Nombre del Cliente	Facturas		
10351179 SUPER 14, S.A.	34004	Q 260,365.03 @	Q -	Saldo cancelado el 12 de enero de 2016 recibo de caja 17810 depósito banco industrial 1356411 por Q. 260,365.03 *
	34463			
	34137			
10350982 DISTRIBUIDORA ROBERT	34140	Q 1,028,203.40 @	Q -	Saldo cancelado el 5 de enero de 2016, recibo de caja 17750, depósito banco industrial 611356 por Q. 1,028,203.40 *
	34142			
	34147			
10254351 DISTRIBUIDORA JEHTS	34283	Q 337,694.00 @	Q -	El cliente cancelará su deuda en el mes de febrero ©
10351059 DEPÓSITO EL ROSARIC	34411	Q 135,213.56 @	Q -	Factura cancelada el 15 de enero de 2016 recibo de caja 17902 boleta Banrural 6984311 por Q267,489.45 canceló factura 35108 y 34411 *
10254304 TIENDA LA FAVORITA	33329	Q 259,974.00 @	Q 259,974.00	En el mes de octubre el cliente la favorita cerró operaciones por pérdida de su mercadería en incendio. ●
10449073 DIS, S.A.	34480	Q 219,036.42 @	Q -	Factura será cancelada en el mes de marzo. ©
10350988 AMILCAR RUANO	34568	Q 125,691.00 @	Q -	No se logró localización del cliente, se recomienda visita X

Q 4,175,112.87 Q 826,109.48
 A A

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: B 5 10/10	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 28/01/2016
Cuenta: Análisis de cartera de créditos	Revisado por: TJVS	Fecha: 30/01/2016
Componente: Evaluación de riesgo	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Resumen

©	Saldo para cobro posterior	Q. 681,729.42
*	Saldos recuperados	Q. 2,541,582.97
•	Saldos incobrables s/auditoría	Q. 826,109.48
x	Clientes no localizados	Q. 125,691.00
		Q. 4,175,112.87
		Λ

Observación: se logró determinar después del trabajo realizado que existían clientes a los cuales no se les había realizado visita de cobro por parte de vendedores asignados, por lo que se recomienda realizar análisis de morosidad semanalmente y que el Departamento de cuentas por cobrar realice indagaciones telefónicas como parte de las confirmaciones necesarias.

4.7 Evaluación de las Actividades de control del Departamento de cuentas por cobrar

Las actividades de control son componentes del control interno que incluyen políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la administración se lleven a cabo, ayudan para asegurar que se tomen las medidas necesarias para cubrir los riesgos que se puedan presentar.

Basándose en la comprensión de los componentes de control interno, se busca concluir si la información proporcionada es de carácter confiable y si los componentes específicos aumentan o disminuyen la confianza del control interno.

A continuación se detalla el trabajo realizado para determinar si los componentes de control interno propician el procesamiento confiable de la información para la empresa denominada “Comercializadora de Galletas, S.A.”

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: C 1/2	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 29/01/2016
Cuenta: Evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha: 02/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Pregunta	Si	No	Comentario
¿Existe un manual de procedimientos en donde se den a conocer las políticas y prácticas para el otorgamiento de créditos?		x	No existen manuales de procedimientos y políticas en la empresa.
¿Se realizan evaluaciones que permitan conocer el comportamiento de pago de los clientes nuevos, previo a conocer créditos?	x		Los clientes nuevos previo a solicitar crédito deben realizar tres compras con pago de contado para evaluar el comportamiento y los procesos para emisión de cheques. C3 2/11
¿El proceso de facturación es realizado en forma oportuna y se verifica que el cliente no posea bloqueos por pagos atrasados?	x		El sistema no permite realizar facturaciones a clientes con bloqueos. C3 2/11
¿Existe personal contratado específicamente para el proceso de cobranza y se cuida que en todos los pagos recibidos se emita recibo de caja?	x		En el interior de la república los cobros son realizados por el vendedor encargado y en área metropolitana existe un cobrador asignado. D2 1/2
¿Se emiten reportes informativos y análisis financieros sobre el comportamiento de la cartera de créditos y recuperación de los saldos?	X		Los reportes son realizados trimestralmente.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: C 2/2	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 29/01/2016
Cuenta: Evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha: 02/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Pregunta	Si	No	Comentario
¿Existe una correcta segregación de funciones en el Departamento de cuentas por cobrar?	X		Se solicitó un organigrama a la Gerencia financiera para evidenciar la correcta segregación de funciones A 2 1/1 C 3 1 al 11

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: C 1 1/2	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:29/01/2016
Cuenta: Programa de evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha:02/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

1. Evaluación de las actividades de control del Departamento de cuentas por cobrar

En esta cédula se documentará el entendimiento del Departamento de Cuentas por cobrar, la prueba a realizar se enfoca al entendimiento del control interno a través de narrativas y flujogramas. Seguidamente se identificarán los controles relevantes para probar su implantación, el trabajo se completará con pruebas de controles para determinar su eficacia.

Alcance y objetivos generales

Obtener el entendimiento del diseño de los procedimientos seleccionados y llevados a cabo por los diferentes funcionarios seleccionados, realizar pruebas de implantación para validar el entendimiento obtenido y el establecimiento de actividades de control por parte de los funcionarios, el enfoque de las entrevistas iniciará con los funcionarios de alto nivel y luego se realizarán entrevistas con mandos medios.

Diseño del trabajo

- Seleccionar personal a entrevistar para realizar narrativas y verificar la correcta segregación de funciones
- Diseñar pruebas a ejecutar y formatos de reporte previamente validados y aprobados por el socio a cargo de la auditoría.
- Evaluar el cumplimiento de políticas de créditos

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna.	PT: C 1 2/2	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:29/01/2016
Cuenta: Programa de evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha:02/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Actividad	Referencia	Elaborador por	Página de tesis
Evaluación de las políticas de créditos y cobros	C 2	MRMV	109 a la 111
Evaluación de segregación de funciones	C 3	MRMV	112 a la 122

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: C 2 1/3	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:30/01/2016
Cuenta: Evaluación de las políticas de créditos y cobros	Revisado por: TJVS	Fecha:03/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

A. Evaluación de las políticas de crédito y cobros

Al realizar el trabajo sobre las cuentas por cobrar se realizó el siguiente trabajo:

B. Alcance y oportunidad de prueba:

El trabajo se enfocó en lo siguiente:

a) Aspectos generales de la cartera

Se realizaron entrevistas a la Gerencia Financiera con el fin de determinar y documentar los límites de créditos establecidos, por lo cual se pudo observar que el máximo de crédito que se otorga es de 30 días. El sistema presenta estado de morosidad cuando detecta que los días autorizados fueron sobrepasados, se concede un lapso de 10 días para realizar indagaciones sobre la causa del atraso de pago de las facturas, se realizan llamadas telefónicas a los vendedores encargados de la venta para que estos contacten a sus clientes, de obtener respuesta negativa por parte del vendedor se procede a llamar directamente al cliente para negociar pago.

- Proceso judicial: Después de transcurridos 120 días y no lograr la cobrabilidad de las facturas, se procede a trasladarlas a proceso para cobro judicial.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: C 2 2/3	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:30/01/2016
Cuenta: Evaluación de las políticas de créditos y cobros	Revisado por: TJVS	Fecha:03/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

- **Saldos incobrables:** Los saldos son considerados incobrables, después de haber realizado el proceso de envío de cobros, llamadas telefónicas, avisos de cobro judicial y después de transcurridos dos años, tal y como lo indica el Código Civil, el historial de los clientes con cuentas no recuperadas es almacenado en el mayor negro para evitar a futuro nuevas concesiones.
- Se estableció que el promedio de recuperación de los saldos es de 114 días.

b) Políticas de venta y créditos

Comercializadora de Galletas, S.A.
Autorización de créditos
<p>1. Ventas al Crédito</p> <p>Para tener acceso a solicitar crédito, el cliente debe tener como mínimo tres meses de realizar compras al contado, en las cuales no se hayan observado problemas con la cobrabilidad de la factura y haber llenado formularios de solicitud de crédito y cumplir con la documentación legal.</p>
<p>2. Ventas al contado</p> <p>Cada cliente nuevo que realice compras catalogadas de contado, debe entregar fotocopia de RTU actualizado, fotocopia de DPI o patente de comercio, para poder realizar la creación de cliente de contado temporal en el sistema.</p>
<p>3. Cupos de crédito</p> <p>La empresa establece como máximo de tiempo para otorgar crédito 30 días, empezando escalonadamente desde 8, 15 y 30 días.</p>

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: C 2 3/3	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:30/01/2016
Cuenta: Evaluación de las políticas de créditos y cobros	Revisado por: TJVS	Fecha:03/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

c) Requisitos mínimos para otorgar crédito

Es importante el cumplimiento de los requisitos mínimos que se detallan a continuación, derivado de que cada uno de ellos será objeto de análisis y soportarán el expediente de crédito de cada cliente.

Persona individual

No.	Requisitos mínimos	Implantado	Conclusión
1	Fotocopia de DPI	Si	Apropiado
2	Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria	Si	Apropiado
3	Referencias crediticias y bancarias (2)	Si	Apropiado
4	Recibo de agua, luz o teléfono	No	Deficiente
5	Carta de solicitud de crédito	No	Deficiente
6	Estados de cuenta bancarios de tres meses	No	Deficiente

Persona jurídica

No.	Requisitos mínimos	Implantado	Conclusión
1	Patente de comercio y sociedad	Si	Apropiado
2	Fotocopia de Registro Tributario Unificado reciente	Si	Apropiado
3	Referencias crediticias y bancarias (2)	Si	Apropiado
4	Carta de solicitud de crédito	Si	Apropiado
5	Estados financieros (últimos dos ejercicios fiscales)	No	Deficiente
6	Recibo de agua, luz o teléfono	No	Deficiente
7	Estados de cuenta bancarios de tres meses	No	Deficiente

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: C 3 1/11	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:01/02/2016
Cuenta: Evaluación segregación de funciones	Revisado por: TJVS	Fecha:03/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

a) Segregación de funciones del Departamento de cuentas por cobrar

En esta sección se evaluarán las funciones del personal del Departamento de cuentas por cobrar, para lograr determinar si se da una correcta segregación de funciones. La evaluación se iniciará sobre el funcionario de más alta jerarquía del departamento evaluado, hasta llegar al personal operativo, para el efecto de la evaluación se solicitó a la Gerencia financiera un organigrama del departamento evaluado.

Se evaluaron los expedientes del personal del Departamento de cuentas por cobrar para examinar si cuentan con la experiencia necesaria para el cumplimiento de las atribuciones y funciones que realiza cada colaborador.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: C 3 2/11	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:01/02/2016
Cuenta: Evaluación segregación de funciones	Revisado por: TJVS	Fecha:03/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

b) Procedimiento solicitud de crédito

Establecer el proceso requerido para el análisis y creación de un cliente con condición de pago, crédito.

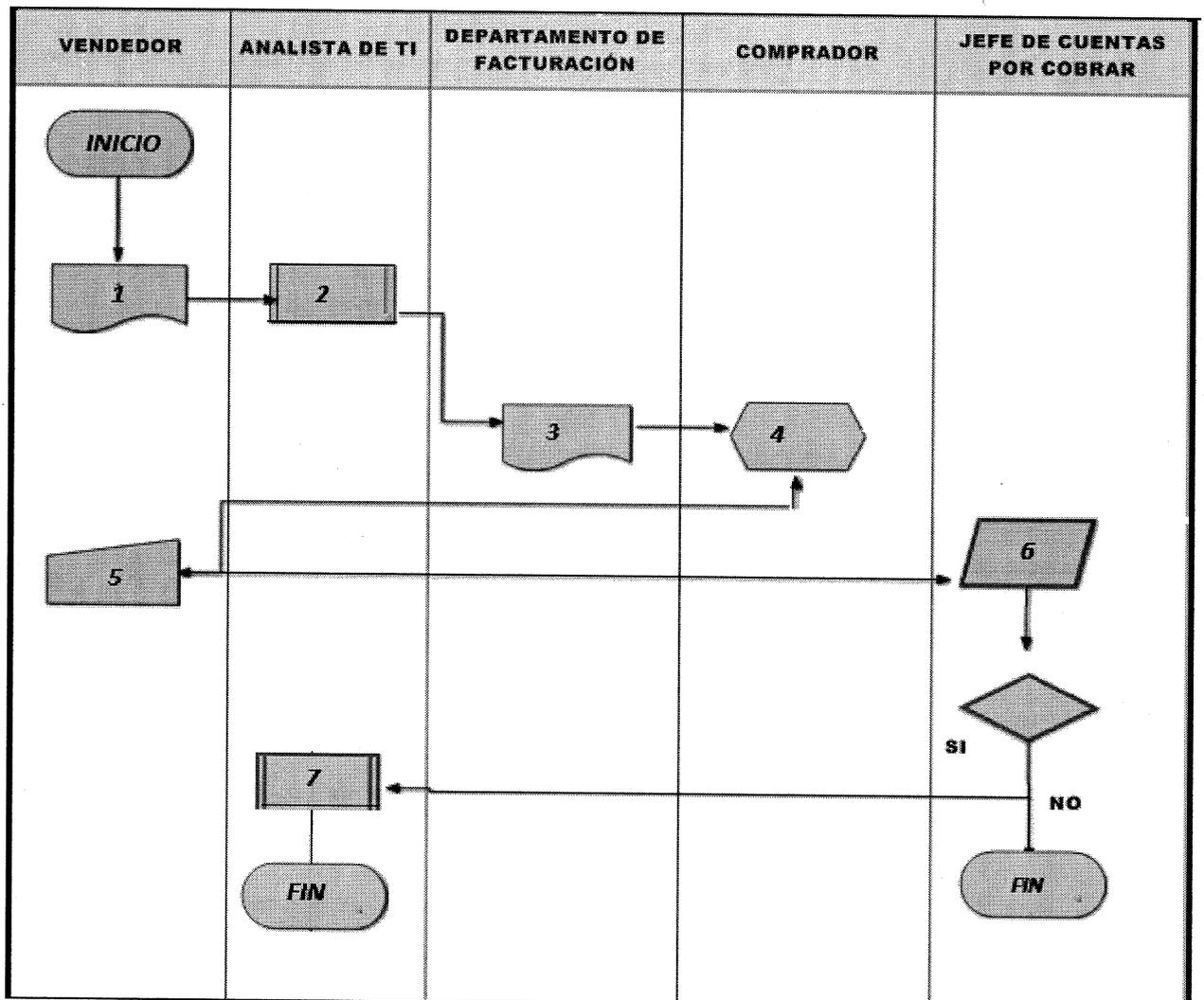
Responsable	Paso	Descripción
Vendedor	1	El vendedor ingresa datos en Handheld, en donde carga el pedido de un cliente nuevo, solicita fotocopia de DPI, RTU actualizado y patente de comercio.
Analista de TI	2	El encargado del departamento revisa todos los clientes nuevos cargados en la plataforma, verifica la información, crea código de cliente de contado y simultáneamente carga el pedido.
Facturación	3	Llega el pedido del cliente nuevo, proceden a revisar si los datos están correctos, revisa ruta, factura y planea entrega, según rutas asignadas.
Comprador	4	El comprador recibe el producto, realiza tres compras de contado, según lo establecido por políticas internas de la comercializadora.
Vendedor	5	Confirma con el Departamento de cuentas por cobrar que el cliente haya cumplido con los requisitos necesarios y las tres compras de contado, para proceder a llenar el formato "solicitud de Crédito", reúnen la documentación y entrega al Jefe de cuentas por cobrar para iniciar el trámite de crédito.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: C 3 3/11	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:01/02/2016
Cuenta: Evaluación segregación de funciones	Revisado por: TJVS	Fecha:03/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Responsable	Paso	Descripción
Jefe de cuentas por cobrar	6	El jefe de cuentas por cobrar recibe la papelería de solicitud de crédito, revisa este correctamente llenado, verifica que esté completa la papelería, revisa el monto de crédito solicitado, analiza la información, confirmar datos, aprueba y traslada información al siguiente proceso, por medio de un correo electrónico en donde enlista los clientes que necesita sean creados y coloca el plazo y límite de crédito a otorgarse.
Analista de TI	7	El Departamento de TI recibe un correo en donde el jefe de cuentas por cobrar solicita sea modificado un código de cliente que anteriormente era de contado ahora pasarlo a crédito, revisa los datos de identificación, dirección fiscal, dirección de entrega, número de teléfono, canal de distribución que se le asignará, vendedor responsable, límite de crédito, plazo de crédito y procede modificar la condición de pago.
Asistente de cuentas por cobrar	8	Recibido el aviso por el Departamento de TI, se notifica al vendedor que ya está modificado el cliente, para que éste proceda a cargar un nuevo pedido.

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna.	PT: C 3 4/11	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:01/02/2016
Cuenta: Evaluación segregación de funciones	Revisado por: TJVS	Fecha:03/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Figura 6
Comercializadora de Galletas, S.A
Flujograma Proceso solicitud de crédito



Elaboración propia

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna.	PT: C 3 5/11	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:01/02/2016
Cuenta: Evaluación segregación de funciones	Revisado por: TJVS	Fecha:03/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 de 2015	

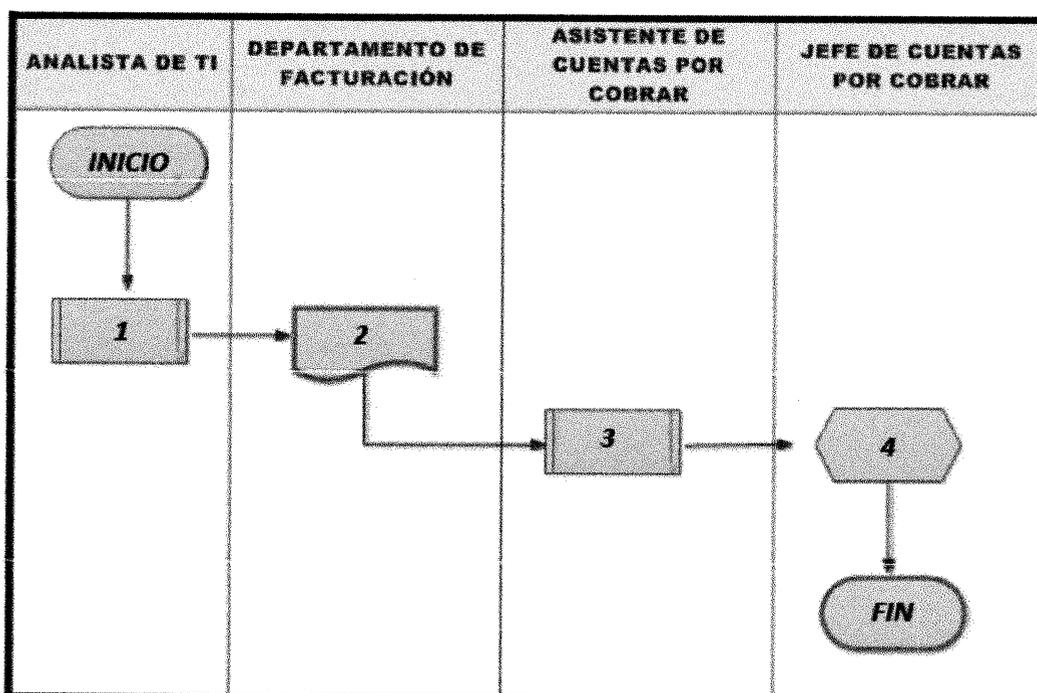
Registro y contabilización de facturas

El objetivo de este procedimiento es determinar si el proceso de facturación se registra de forma oportuna.

Responsable	Paso	Descripción
Analista TI	1	Revisa los pedidos que han sido cargados en el sistema, con el propósito de examinar si todo el proceso se realizó de forma correcta, revisa si no existen clientes con bloqueos, de existir consulta al jefe de cuentas por cobrar, si elimina el pedido o si desbloquean la cuenta.
Facturación	2	Recibe los pedidos que son cargados por los vendedores cargados por medio de handheld, los precios y el canal de distribución son asignados desde el momento de la creación del cliente, cuando esta emitida la factura, el sistema contabiliza y realiza todos los registros contables.
Asistente	3	El Departamento de facturación envía las facturas del día al asistente del Departamento de cuentas por cobrar, para su revisión y programación cobros.
Jefe de cuentas por cobrar	4	Se reúne quincenalmente con el jefe de ventas para realizar un análisis de los saldos reflejados en la cuenta por cobrar y crear estrategias que aseguren su pronta recuperación.

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna	PT: C 3 6/11	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 01/02/2016
Cuenta: Evaluación segregación de funciones	Revisado por: TJVS	Fecha: 03/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Figura 7
Comercializadora de Galletas, S.A.
Flujograma Registro y contabilización de facturas



Elaboración propia

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: C 3 7/11	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:01/02/2016
Cuenta: Evaluación segregación de funciones	Revisado por: TJVS	Fecha:03/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

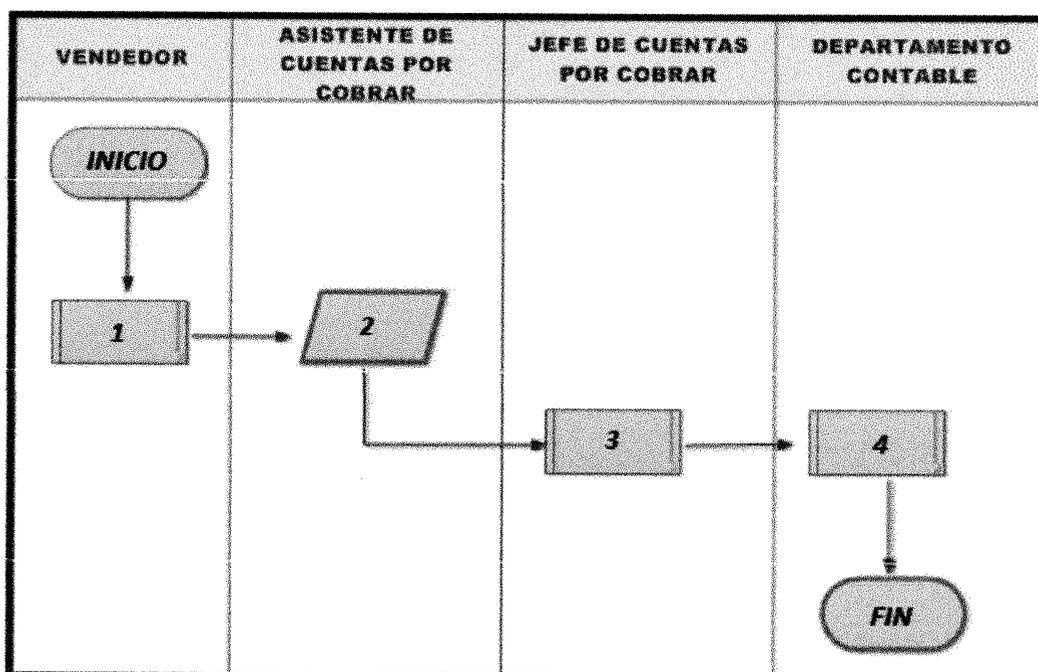
Proceso de cobranza e ingreso de efectivo

El objetivo es definir el proceso de cobranza y determinar si la estrategia utilizada es la adecuada.

Responsable	Paso	Descripción
Vendedor	1	Se encarga de la venta de productos y a la vez es el encargado del proceso de cobranza a sus clientes el cual efectúa al momento de realizar la ruta de ventas. Para todos los cobros realizados debe emitirse un recibo de caja , la política de la empresa permite recibir efectivo, cheques o boletas de depósito bancario.
Asistente	2	Es el encargado de recolectar los recibos que los vendedores cobran, de ingresar al sistema todos los cobros que se efectúan y trasladarlos al Jefe de ventas, la política de la empresa permite recibir cheques con cobro posterior, siempre y cuando se respete el tiempo de crédito asignado.
Jefe de cuentas por cobrar	3	Realiza proceso de compensación de recibos y revisión de saldos, el sistema automáticamente contabiliza y realiza los traslados a la cuenta corriente y mayoriza.
Contabilidad	4	Revisa que los procesos se hayan realizado correctamente y que no queden saldos pendientes de compensar, revisa conciliación para verificar que todos los depósitos entrantes estén contabilizados.

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna	PT: C 3 8/11	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 01/02/2016
Cuenta: Evaluación segregación de funciones	Revisado por: TJVS	Fecha: 03/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Figura 8
Comercializadora de Galletas, S.A
Flujograma Proceso de cobranza e ingreso de efectivo



Elaboración propia

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: C 3 9/11	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:01/02/2016
Cuenta: Evaluación segregación de funciones	Revisado por: TJVS	Fecha:03/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

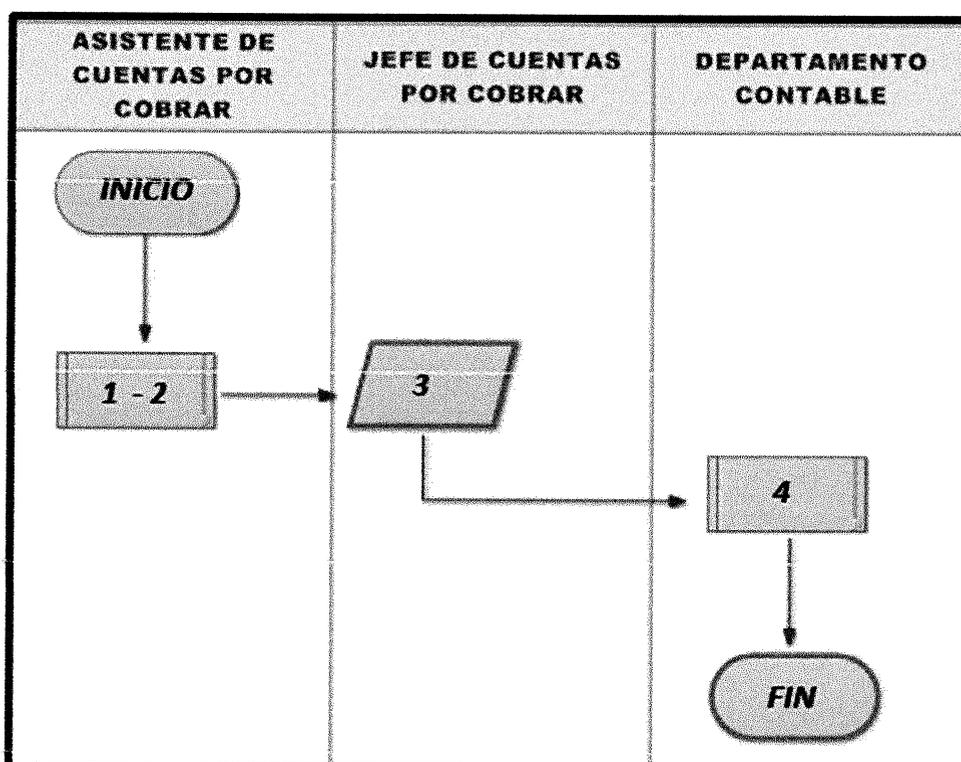
Emisión de reportes de cierre de cuentas por cobrar

Determinar los métodos utilizados para recuperación de saldos.

Responsable	Paso	Descripción
Asistente	1	Semanalmente revisa contraseñas de pago y entrega los cobros de la semana al cobrador asignado para ventas locales, las ventas del interior son cobradas por cada vendedor responsable de la venta.
Jefe de cuentas por cobrar	2	Realiza análisis quincenales sobre el comportamiento de cartera para diseñar estrategias de cobro que permitan alcanzar los objetivos planteados.
Jefe de cuentas por cobrar	3	Realiza un análisis de saldos críticos y de cuentas de dudosa recuperación el cual es discutido con el Gerente financiero.
Comité de administración	4	Se reúnen trimestralmente con el Jefe de ventas y el Jefe de cuentas por cobrar para realizar análisis sobre la recuperación de saldos y proyecciones para el siguiente trimestre y reconocer las metas alcanzadas.

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna	PT: C 3 10/11	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 01/02/2016
Cuenta: Evaluación segregación de funciones	Revisado por: TJVS	Fecha: 03/02/2016
Componente: Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Figura 9
Comercializadora de Galletas, S.A
Flujograma Emisión de reportes de cierre de cuentas por cobrar



Elaboración propia

Departamento de Auditoría Interna		PT: C 3 11/11	
Área:	Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 01/02/2016
Cuenta:	Evaluación segregación de funciones	Revisado por: TJVS	Fecha: 03/02/2016
Componente:	Actividades de control	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Evaluación de expedientes físicos

No. cliente	Nombre	Factura	Fecha de emisión	Fecha de contab.	Tipo de firma de revisión	
					Ventas	TI
10254385	GRUPO GLORIA S.A.	00 33728	29-ago-15	29-ago-15	Electrónico	Físico
10254304	TIENDA LA FAVORITA	00 33913	08-sep-15	08-sep-15	Electrónico	Físico
10351179	SUPER 14, S.A.	00 34143	12-sep-15	12-sep-15	Electrónico	Físico
10350892	DIST ROBERT	00 34234	17-sep-15	17-sep-15	Electrónico	Físico
10449073	DIS, S.A.	00 34480	26-sep-15	26-sep-15	Electrónico	Físico
10388393	DIST ARCO IRIS	00 34479	26-sep-15	26-sep-15	Electrónico	Físico
10412454	MAX GLOBAL, S.A.	00 34459	26-sep-15	26-sep-15	Electrónico	Físico
10399737	DIST. LA BENDICION	00 34569	30-sep-15	30-sep-15	Electrónico	Físico
10350974	EL TIENDON, S.A.	00 34564	30-sep-15	30-sep-15	Electrónico	Físico

Observación: en todos los casos observados se cumple con la revisión previa facturación por tres personas distintas.

00 Documentación examinada

4.8 Evaluación de la información y comunicación Departamento de cuentas por cobrar

La comunicación es el medio por el cual la información se difunde en toda la empresa y es necesaria para que los colaboradores de empresa estén enfocados al igual que la alta gerencia en los objetivos propuestos y metas que se deben alcanzar.

A continuación se detalla el trabajo realizado para determinar si los componentes de control interno propician el procesamiento confiable de la información para la empresa denominada “Comercializadora de Galletas, S.A.”

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: D 1/1	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:04/02/2016
Cuenta: Evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha:07/02/2016
Componente: Información y comunicación	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Pregunta	Si	No	Comentario
¿La entidad genera y comunica internamente la información sobre los objetivos, metas y responsabilidades al Departamento de cuentas por cobrar?	x		Mensualmente son realizadas reuniones de Comité de administración para plantear resultados obtenidos.
¿Con que periodicidad el Departamento de cuentas por cobrar genera información sobre los resultados de su gestión?	x		Los resultados son presentados mensualmente en las reuniones con el Comité de administración. D2 ½
¿Se exterioriza a los asistentes del Departamento de cuentas por cobrar sobre las estrategias a emplear para mejorar el control interno?	x		El jefe del Departamento de cuentas por cobrar comunica a sus asistentes los objetivos a perseguir.
¿La comunicación del Departamento de cuentas por cobrar y el departamento de facturación reflejan claridad para ayudar a mejorar el control interno?	x		La comunicación entre los departamentos es adecuada.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: D 1 1/1	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:02/02/2016
Cuenta: Programa de evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha:07/02/2016
Componente: Información y comunicación	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

1. Evaluación de riesgo Departamento de cuentas por cobrar

En esta cédula se evaluarán los canales de comunicación utilizados para el conocimiento por parte del personal que labora para la comercializadora de las metas establecidas y de las estrategias que la Gerencia tiene definidas para el período.

Alcance y objetivos generales

Evaluar si el método utilizado por la gerencia es el correcto para hacer llegar a los colaboradores los objetivos que se desean alcanzar.

Diseño del trabajo

- Realizar consultas sobre la regularidad en que la Gerencia genera información interna de carácter comunicativo sobre resultados y estrategias a seguir para el cumplimiento de objetivos.
- Evidenciar la periodicidad en que el Departamento de cuentas por cobrar genera información de resultados obtenidos.

Actividad	Referencia	Elaborador por	Página de Tesis
Evaluación de información de resultados	D 2	MRMV	126 a la 127

Comercializadora de Galletas, S.A.

Departamento de Auditoría Interna	PT: D 2 1/2	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 02/02/2016
Cuenta: Evaluación de información de resultados	Revisado por: TJVS	Fecha: 04/02/2016
Componente: Información y comunicación	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Se solicitó evidencia sobre el reporte presentado en Comité de administración que reflejara los resultados trimestrales de recuperación de saldos contra metas planteadas, se adjunta información.

Ruta	Nombre Vendedor	%	Cobros efectuados año 2015	1 er Trimestre 2015	2do Trimestre 2015	3er Trimestre 2015	4to Trimestre 2015
1256	Anibal Villatoro	25%	Q15,957,512.99	Q3,510,652.86	Q3,829,803.12	Q3,670,227.99	Q4,946,829.03
1257	Eduardo Santillana	18%	Q11,489,409.35	Q1,953,199.59	Q2,182,987.78	Q2,297,881.87	Q5,055,340.11
1258	Elizabeth Campos	22%	Q14,042,611.43	Q2,387,243.94	Q3,089,374.51	Q3,229,800.63	Q5,336,192.34
1259	Jorge Eduardo	14%	Q8,936,207.27	Q1,608,517.31	Q1,965,965.60	Q2,323,413.89	Q3,038,310.47
1260	Mirna esperanza	21%	Q13,404,310.91	Q2,144,689.75	Q2,278,732.85	Q3,619,163.95	Q5,361,724.36

Q63,830,051.95 Q11,604,303.44 Q13,346,863.86 Q15,140,488.32 Q23,738,396.32

100% 18% 21% 24% 37%

Λ Λ Λ Λ Λ

Metas Vrs Objetivo

Ruta	Nombre Vendedor	1 er Trim.	2do Trim.	3 er Trim.	4 to Trim.	Promedio Anual Metas
1256	Anibal Villatoro	98%	96%	96%	97%	97%
1257	Eduardo Santillana	95%	85%	94%	86%	90%
1258	Elizabeth Campos	99%	72%	96%	89%	89%
1259	Jorge Eduardo Gonzalez	85%	86%	96%	96%	91%
1260	Mirna esperanza García	92%	100%	99%	98%	97%
		94%	88%	96%	93%	93%

Λ Suma Vertical

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: D 2 2/2	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:04/02/2016
Cuenta: Evaluación de información de resultados	Revisado por: TJVS	Fecha:07/02/2016
Componente: Información y comunicación	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Observación: se verificaron los reportes trimestrales realizados donde el Jefe de cuentas por cobrar y el jefe financiero dan a conocer los resultados de cobrabilidad, los cumplimientos contra metas planteadas, sin embargo se considera que realizar las comparaciones trimestralmente puede afectar al no tomar medidas oportunas o estrategias de cobrabilidad para los casos de las metas no alcanzadas, se recomienda realizar análisis mensuales para ser más estratégicos en las acciones a plantear.

4.9 Evaluación de las actividades de supervisión del Departamento de cuentas por cobrar

Las evaluaciones continuas y separadas son de relevante importancia para determinar si los componentes del control interno están funcionando de forma apropiada y con los objetivos de supervisión esperados.

Es importante evaluar y comunicar las deficiencias de control interno de una manera oportuna a las partes responsables para el establecimiento de nuevas estrategias que conlleven al cumplimiento de metas planteadas.

A continuación se detalla el trabajo realizado para determinar si los componentes de control interno propician el procesamiento confiable de la información para la empresa denominada “Comercializadora de Galletas, S.A.”

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 1/1	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 07/02/2016
Cuenta: Evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha: 10/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Pregunta	Si	No	Comentario
¿La Gerencia financiera y el Comité de administración dan seguimiento a las recomendaciones que sugieren entes internos y externos?	x		La Gerencia financiera muestra preocupación por seguir las recomendaciones planteadas por entes internos y externos.
¿La organización realiza evaluaciones en curso o separadas para averiguar si los componentes de control interno están siendo aplicados?		x	Para el año examinado no se ha dado seguimiento a los procesos de autoevaluación dictados por la Gerencia. Hallazgo No 14
¿La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno, en forma oportuna y apropiada, a los responsables de tomar acciones correctivas?	x		La empresa busca la claridad organizacional, por lo que planifica reuniones mensuales para dar a conocer deficiencias de control interno detectadas.
¿Se realizan periódicamente evaluaciones de cobranza e ingreso de efectivo y evaluaciones de saldos de cartera mediante confirmaciones presenciales?			Para el año en curso el Jefe de cuentas por cobrar no realizó visitas a clientes Ver PT E3 3/22 . Hallazgo No 15
¿Se realizan procesos para evitar el riesgo de jineteo?		x	El jefe de cuentas por cobrar únicamente realiza confirmaciones telefónicas con los clientes para confirmar pagos realizados Ver PT E2 1/3

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 1 1/1	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 07/02/2016
Cuenta: Programa de evaluación del Control Interno	Revisado por: TJVS	Fecha: 10/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

1. Evaluación de las actividades de supervisión del Departamento de cuentas por cobrar

En esta cédula se evaluarán las actividades que realiza la Gerencia para evaluar si los componentes de control interno están presentes y en funcionamiento.

Alcance y objetivos generales

Evaluar si la empresa evalúa y comunica deficiencias de control interno de una manera oportuna a las partes responsables de la adopción de medidas correctivas incluyendo la alta Gerencia.

Diseño del trabajo

- Realizar evaluaciones de procesos de cobranza e ingreso de efectivo
- Evaluar saldos que presente cartera y realizar confirmaciones a clientes.

Actividad	Referencia	Elaborador por	Página de tesis
Evaluación del proceso de cobranza e ingreso de efectivo	E 2	MRMV	131 a la 133
Evaluación de saldos en cartera	E 3	MRMV	134 a la 155

Comercializadora de Galletas, S.A.

Departamento de Auditoría Interna	PT:	E 2	1/3
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 11/02/2016	
Cuenta: Evaluación del proceso de cobranza e ingreso de efectivo	Revisado por: TJVS	Fecha: 12/02/2016	
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015		

Evaluación de riesgo de jineteo: con el propósito de evaluar el riesgo de jineteo al que está expuesta la comercializadora se realizó un examen a los depósitos efectuados por los vendedores, al tiempo en el que se opera en el sistema y al método de pago.

No cliente	Nombre	Recibo de cobro No.	días crédito	fecha de recibo A	fecha depósito B	fecha Contab. C	fecha compens. D	días A-B	método de pago
10350974	EL TIENDON, S.A.	0	30	16-02-15	18-02-15	19-02-15	19-02-15	-2	efectivo
10254304	TIENDA LA FAVORITA	0	30	15-02-15	15-03-15	16-02-15	16-02-15	28	cheque
10399737	DIST. LA BENDICION	0	8	28-02-15	16-03-15	17-03-15	17-03-15	-16	cheque
10350892	DIST ROBERT	0	8	07-03-15	25-04-15	30-04-15	30-04-15	-49	cheque
10449073	DIS, S.A.	0	8	19-03-15	27-03-15	28-03-15	28-03-15	-8	cheque
10388393	DIST ARCO IRIS	0	contado	25-03-15	23-03-15	26-03-15	26-03-15	2	cheque
10254385	GRUPO GLORIA S.A.	0	30	05-05-15	05-05-15	06-05-15	06-05-15	0	cheque
10350892	DIST ROBERT	0	8	25-05-15	15-05-15	16-05-15	16-05-15	10	cheque
10254445	DISTRIBUIDORA 2K	0	15	05-05-15	20-05-15	21-05-15	21-05-15	15	cheque
10412454	MAX GLOBAL, S.A	0	30	08-07-15	08-08-15	09-08-15	10-09-15	-31	cheque
10399737	DIST. LA BENDICION	0	8	09-09-15	09-09-15	10-09-15	10-09-15	0	cheque
10469498	AB. SANTA CRUZ	0	30	16-10-15	16-11-15	17-11-15	17-11-15	-31	cheque
10351179	SUPER 14, S.A	0	30	26-11-15	26-12-15	27-12-15	27-12-15	30	cheque

§ Riesgo identificado 0 Documentación examinada físicamente

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 2 2/3	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 11/02/2016
Cuenta: Evaluación del proceso de cobranza e ingreso de efectivo	Revisado por: TJVS	Fecha: 12/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Observaciones:

Se pudo observar físicamente los recibos que resultaron de la muestra realizada, pudiéndose encontrar lo siguiente:

1. El vendedor realiza el cobro enfocado en su ruta de visita semanal, regularmente los clientes giran cheques posfechados al vencimiento de su crédito, los cheques posfechados son resguardados por el asistente de cuentas por cobrar quién se encarga de enviar los cheques a depósito en la fecha correspondiente.

2. En todos los casos la contabilización debe realizarse un día después de la fecha del depósito, el lapso de un día se debe al tiempo en que el recibo llega a oficinas centrales para que se opere en el sistema, la compensación se realiza el mismo día de operado.

3. Cliente 10350974/El Tiendon, S.A. Fecha de recibo 16 de febrero de 2015, el cobro lo realizó el vendedor con el recibo 17001 la factura tiene fecha de emisión 16 de febrero de 2015, se revisó el método de depósito según la boleta y se observó que fue realizado en efectivo, se consultó al vendedor por el período de tiempo transcurrido entre la fecha de recibido el pago del cliente y la fecha del depósito, para lo cual respondió que espero reunir más depósitos de otros clientes.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 2 3/3	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 11/02/2016
Cuenta: Evaluación del proceso de cobranza e ingreso de efectivo	Revisado por: TJVS	Fecha: 12/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

4. Cliente 10399737/Distribuidora la Bendición fecha de emisión del recibo de caja 28 de febrero de 2015, fecha de depósito del cheque 16 de marzo de 2015, se observó que se excedió el tiempo de crédito otorgado en el sistema por 8 días, al consultar a el asistente informó que por error el cheque se había traspapelado, por tal motivo se retrasó el depósito, la contabilización en el sistema se realizó un día después de la fecha del depósito.

5. Cliente 10350892/Distribuidora Robert fecha de emisión del recibo 07 de marzo de 2015, fecha de depósito en el banco 25 de abril de 2015, excede 49 días del tiempo de crédito otorgado, al consultar se informó que el cheque fue intentado depositar en varias ocasiones pero el mismo no contaba con fondos, se esperó confirmación por parte del cliente para volver a Re- depositarlo, lo cual pudo lograrse hasta la fecha del depósito.

6. Cliente 10388393/Distribuidora Arcoíris fecha de factura 5 de marzo de 2015 fecha de depósito 05 de abril de 2015, condición de pago Contado, al cierre del mes de marzo la factura continuaba pendiente de pago, se consultó a el jefe de cuentas por cobrar sobre el motivo para lo cual indicaron que el vendedor se responsabilizó por la entrega y el cobro posterior de la factura.

Comercializadora de Galletas, S.A.

Departamento de Auditoría Interna	PT:	E 3	1/22
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016	
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016	
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015		

Pruebas de saldos mediante confirmaciones

Selección de muestra: para realización del trabajo se tomó como base los saldos presentados en cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2015, y las cifras mayores a Q350, 000.00, a continuación se documenta el resultado del trabajo realizado.

Nombre del Cliente	Saldos en cartera					Total Deuda	Circularizar
	Total no vencido	4 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	Suma de 91 +		
ABARROTERIA DON JOSE ¼			Q4,400.26			Q4,400.26	
ABARROTERIA SANTA CRUZ			Q83,225.00			Q83,225.00	
AIZAR GUILLERMO LOPEZ					Q591,830.48	Q591,830.48	¼
AMILCAR RUANO				Q125,691.00		Q125,691.00	
AZUL TIENDAS S.A.			Q14,344.08			Q14,344.08	
COMARSA, S.A.	Q834,680.19					Q834,680.19	
DEPOSITO EL ROSARIO	Q132,275.89					Q267,489.45	
DEPOSITO LA BARATA					Q143,353.44	Q143,353.44	
DIEGO PATZ					Q4,872.27	Q4,872.27	
DIS, S.A.	Q99,019.23					Q318,055.65	
DIST. LA BENDICION, S.A.						Q21,774.70	
DISTRIBUIDORA ARCO IRIS						Q6,664.72	
DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.						Q7,665,541.80	¼
DISTRIBUIDORA LA BAHIA	Q7,041,326.07		Q286,521.73			Q15,700.99	
DISTRIBUIDORA LA BENDICION S.A.		Q47,631.05	Q15,700.99			Q47,631.05	
DISTRIBUIDORA MIRNA ¼			Q31,725.57			Q31,725.57	
Van..	Q8,107,301.38	Q47,631.05	Q435,917.63	Q850,946.67	Q735,183.92	Q10,176,980.65	Q9,092,052.47
	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	>Δ

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>	
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 3 2/22
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015

Nombre del Cliente	Saldos en cartera					Total Deuda	Circularizar
	Total no vencido	4 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	Suma de 91 +		
Viene	Q8,107,301.38	Q47,631.05	Q435,917.63	Q850,946.67	Q735,183.92	Q10,176,980.65	Q9,092,052.47
DISTRIBUIDORA ROBERT E INVERSIONES S.A.				Q51,625.12	Q4,882.19	Q1,111,467.51	Q1,111,467.51
EBEN EZER SOCIEDAD ANONIMA EL TIENDON, S.A.			Q863.03		Q30,667.53	Q30,667.53	Q30,667.53
GRISELDA PEREZ GRUPO GLORIA S.A.			Q3,694.00		Q124,999.00	Q124,999.00	Q863.03
LA BARATA, S.A.	Q4,078,002.27				Q295,700.74	Q1,123,408.60	Q1,123,408.60
LA MARAVILLOSA, S.A.						Q4,084,062.27	Q4,084,062.27
LUCY ESMERALDA GRAMAJO		Q797,146.92				Q12,407.80	Q12,407.80
MAX GLOBAL, S.A.						Q934,951.72	Q934,951.72
SUPER 14, S.A.		Q6,323,610.89				Q1,343,162.43	Q1,343,162.43
TIENDA EL CARMEN						Q9,678,624.12	Q9,678,624.12
TIENDA LA FAVORITA				Q15,886.08		Q15,886.08	Q15,886.08
Total general	Q12,185,303.65	Q7,168,388.86	Q4,939,343.43	Q2,397,418.67	Q2,302,900.89	Q28,993,355.50	Q27,367,729.12
	A	A	A	A	A	A	>A

B 5 6/10

- A Suma Vertical
- ↗ Cotejado contra DMG
- ↘ Verificado

Comercializadora de Galletas, S.A.

Departamento de Auditoría Interna	PT: E 3 3/22
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	
Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Se realizaron carta de confirmación de saldos, a los clientes que cumplan con la condición para circularización.

Cliente	Ref	Saldo al 31/12/201	Vía de confirmación	Saldo confirmado	Ref	Diferencias	Procedimientos aleatorios
AIZAR GUILLERMO I	☒ E 3 3/22	Q 591,830.48		Q -	E 3 6/22		
COMARSA, S.A.	☒ E 3 3/22	Q 834,680.19	Correo electrónico	Q 834,680.19	E 3 8/22		
DISTRIBUIDORA JETI	☒ E 3 3/22	Q 7,665,541.80	Correo electrónico	Q 7,665,541.80	E 3 10/22		
DISTRIBUIDORA ROE	☒ E 3 4/22	Q 1,111,467.51	Correo electrónico	Q 1,111,467.51	E 3 12/22		
GRUPO GLORIA S.A.	☒ E 3 4/22	Q 1,123,408.60	Correo electrónico	Q 1,123,408.60	E 3 14/22		
LA BARATA, S.A.	☒ E 3 4/22	Q 4,084,062.27	Correo electrónico	Q 4,084,062.27	E 3 16/22		
LUCY GRAMAJO	☒ E 3 4/22	Q 934,951.72	Correo electrónico	Q 797,146.92	E 3 18/22	Q 137,804.80	boleta No. 369455 Banrural
MAX GLOBAL, S.A.	☒ E 3 4/22	Q 1,343,162.43	Correo electrónico	Q 1,338,578.49	E 3 20/22	Q 4,583.94	boleta No. 669684 Banrural
SUPER 14, S.A.	☒ E 3 4/22	Q 9,678,624.12	Correo electrónico	Q 9,611,459.51	E 3 22/22	Q 67,164.61	boleta No. 469462 Banrural
		<u>Q 27,367,729.12</u>		<u>Q 26,566,345.29</u>		<u>Q 209,553.35</u>	
		A		A		A	

☒ Cotejado contra DMG

Ⓞ Documentación examinada físicamente

Λ Suma Vertical

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 3 4/22	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Resumen

Saldos según auditoría		Total Q	observaciones
Confirmado	√√	Q 26,566,345.29	Se adjuntan cartas de confirmación
No confirmado	√√	Q 591,830.48	Cliente considerado incobrable
Diferencias encontradas	√√	Q 209,553.35	Se verificaron las boletas bancarias.
Total circularizado		Q 27,367,729.12	

Λ

Ⓞ	Documentación examinada físicamente
Λ	Suma Vertical
⌘	Cotejado contra DMG
√√	Verificado

Observaciones:

- Existe una diferencia de Q209, 553.35 contra el valor que figura en el saldo al 31 de diciembre de 2015 lo cual pertenece a pagos ya realizados por clientes que se encuentran pendientes de operarse y contabilizarse.
- Se detectaron Q591, 830.48 que deben ser trasladados según recomendación realizada al gasto de la comercializadora, por ser una cuenta incobrable.

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 3 5/22	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	
Guatemala, 30 de enero del 2016		REF E 3 1/22

Señores

AIZAR GUILLERMO LOPEZ

16 calle 1-56 zona 10, ciudad de Guatemala

Estimado señores:

Nuestros auditores realizan la revisión de los registros contables de las cuentas por cobrar **al 31 de diciembre del 2015**, motivo por el cual solicitamos enviar confirmación del saldo adeudado, que según nuestros registros contables es de Q. 591,830.48, dicha confirmación puede ser enviada a:

auditoriainterna@comercializadoradegalletas.com
Dirección de oficinas: 13 calle 8-49 zona 10

Esta información es muy importante para la revisión que están efectuando, por lo que le agradeceremos su pronta atención a la presente solicitud.

Atentamente,



Jenniffer García

Gerente General

✓✓ Verificado ✗ Cotejado contra auxiliar cuentas por cobrar

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 3 6/22	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Anexo de confirmación de Saldos

Apreciable cliente favor utilizar el espacio de abajo

F: _____

Nombre y puesto: _____

Saldo registrado en la empresa: _____

Observaciones

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 3 7/22	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	
Guatemala, 30 de enero del 2016		REF E 3 1/22

Señores

COMARSA, S.A.

25 calle 2-525 zona 16, ciudad de Guatemala

Estimado señores:

Nuestros auditores realizan la revisión de los registros contables de las cuentas por cobrar **al 31 de diciembre del 2015**, motivo por el cual solicitamos enviar confirmación del saldo adeudado, que según nuestros registros contables es de Q. 834,680.19, dicha confirmación puede ser enviada a:

auditoriainterna@comercializadordegalletas.com
Dirección de oficinas: 13 calle 8-49 zona 10

Esta información es muy importante para la revisión que están efectuando, por lo que le agradeceremos su pronta atención a la presente solicitud.

Atentamente,



Jenniffer García

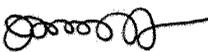
Gerente General

✓ Verificado ✗ Cotejado contra auxiliar cuentas por cobrar

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 3 8/22	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Anexo de confirmación de Saldos

Apreciable cliente favor utilizar el espacio de abajo

F:  _____

Nombre y puesto: Valezca Solares Méndez/Contadora general

Saldo registrado en la empresa: Q.834,680.19

Observaciones

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 3 9/22	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	
Guatemala, 30 de enero del 2016		REF E 3 1/22

Señores

DISTRIBUIDORA JETHS, S.A.

25 calle 15-50 zona 15, ciudad de Guatemala

Estimado señores:

Nuestros auditores realizan la revisión de los registros contables de las cuentas por cobrar **al 31 de diciembre del 2015**, motivo por el cual solicitamos enviar confirmación del saldo adeudado, que según nuestros registros contables es de Q. 7,665,541.8, dicha confirmación puede ser enviada a:

auditoriainterna@comercializadoredegalletas.com

Dirección de oficinas: 13 calle 8-49 zona 10

Esta información es muy importante para la revisión que están efectuando, por lo que le agradeceremos su pronta atención a la presente solicitud.

Atentamente,



Jenniffer García

Gerente General

✓ Verificado ✗ Cotejado contra auxiliar cuentas por cobrar

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna	PT:	E 3 10/22
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha:16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Anexo de confirmación de Saldos

Apreciable cliente favor utilizar el espacio de abajo

F: 

Nombre y puesto: Flor María Avila/ Analista contable

Saldo registrado en la empresa: 7,665,541.80

Observaciones

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 3 11/22	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	
Guatemala, 30 de enero del 2016		REF E 3 2/22

Señores

DISTRIBUIDORA ROBERT

15 avenida 16-26 zona 1, ciudad de Guatemala

Estimado señores:

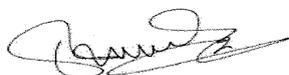
Nuestros auditores realizan la revisión de los registros contables de las cuentas por cobrar **al 31 de diciembre del 2015**, motivo por el cual solicitamos enviar confirmación del saldo adeudado, que según nuestros registros contables es de Q. 1,111,467.51, dicha confirmación puede ser enviada a:

auditoriainterna@comercializadoredgalletas.com

Dirección de oficinas: 13 calle 8-49 zona 10

Esta información es muy importante para la revisión que están efectuando, por lo que le agradeceremos su pronta atención a la presente solicitud.

Atentamente,



Jenniffer García

Gerente General

√ Verificado √ Cotejado contra auxiliar cuentas por cobrar

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 3 12/22	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Anexo de confirmación de Saldos

Apreciable cliente favor utilizar el espacio de abajo

F:  _____

Nombre y puesto: Jose Augusto Santizo/Auxiliar contable

Saldo registrado en la empresa: Q 1,111,467.51

Observaciones

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 3 13/22	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	
Guatemala, 30 de enero del 2016		REF E 3 2/22

Señores

GRUPO GLORIA S.A.

16 calle 1-59 zona 2 Vila Nueva, ciudad de Guatemala

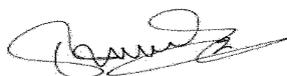
Estimado señores:

Nuestros auditores realizan la revisión de los registros contables de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre del 2015, motivo por el cual solicitamos enviar confirmación del saldo adeudado, que según nuestros registros contables es de Q. 1,123,408.6, dicha confirmación puede ser enviada a:

auditoriainterna@comercializadoredegalletas.com
Dirección de oficinas: 13 calle 8-49 zona 10

Esta información es muy importante para la revisión que están efectuando, por lo que le agradeceremos su pronta atención a la presente solicitud.

Atentamente,



Jenniffer García

Gerente General

✓ Verificado ✗ Cotejado contra auxiliar cuentas por cobrar

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna	PT:	E 3 14/22
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Anexo de confirmación de Saldos

Apreciable cliente favor utilizar el espacio de abajo

F:  _____

Nombre y puesto: Elizabeth Flores/Gerente financiero

Saldo registrado en la empresa: Q.1,123,408.60

Observaciones

√ Verificado

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 3 15/22	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	
Guatemala, 30 de enero del 2016		REF E 3 2/22

Señores

LA BARATA, S.A

44 calle 11-58 zona 12, Calzada Atanacio Tzul ciudad de Guatemala

Estimado señores:

Nuestros auditores realizan la revisión de los registros contables de las cuentas por cobrar **al 31 de diciembre del 2015**, motivo por el cual solicitamos enviar confirmación del saldo adeudado, que según nuestros registros contables es de Q. 4,084,062.27, dicha confirmación puede ser enviada a:

auditoriainterna@comercializadoradegalletas.com
Dirección de oficinas: 13 calle 8-49 zona 10

Esta información es muy importante para la revisión que están efectuando, por lo que le agradeceremos su pronta atención a la presente solicitud.

Atentamente,



Jenniffer García

Gerente General

√ Verificado √ Cotejado contra auxiliar cuentas por cobrar

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 3 16/22	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Anexo de confirmación de Saldos

Apreciable cliente favor utilizar el espacio de abajo

F:  _____

Nombre y puesto: Ingrid Esmeralda Barrios/Asistente admon.

Saldo registrado en la empresa: Q.4,084,062.27

Observaciones

√ Verificado

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT:	E 3 17/22
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha:15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha:16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	
Guatemala, 30 de enero del 2016		REF E 3 2/22

Señora: LUCY ESMERALDA GRAMAJO

22 avenida 6-14 zona 5, ciudad de Guatemala

Estimado señores:

Nuestros auditores realizan la revisión de los registros contables de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre del 2015, motivo por el cual solicitamos enviar confirmación del saldo adeudado, que según nuestros registros contables es de Q. 934,951.72, dicha confirmación puede ser enviada a:

auditoriainterna@comercializadoradegalletas.com
Dirección de oficinas: 13 calle 8-49 zona 10

Esta información es muy importante para la revisión que están efectuando, por lo que le agradeceremos su pronta atención a la presente solicitud.

Atentamente,



Jenniffer García

Gerente General

✓ Verificado ✗ Cotejado contra auxiliar cuentas por cobrar

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna	PT:	E 3 18/22
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Anexo de confirmación de Saldos

Apreciable cliente favor utilizar el espacio de abajo

F:  _____

Nombre y puesto: Lucy Esmeralda Gramajo/propietaria

Saldo registrado en la empresa: Q 797,146.92

Observaciones

La factura 35244 fue cancelada en el mes de noviembre con boleta de banco Rural No. 369455

✓✓ Verificado

Comercializadora de Galletas, S.A.		
Departamento de Auditoría Interna	PT:	E 3 19/22
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	
Guatemala, 30 de enero del 2016		REF E 3 2/22

Señores

MAX GLOBAL, S.A

13 calle 8-52 zona 10 Edificio Dubai Center zona 10, ciudad de Guatemala

Estimado señores:

Nuestros auditores realizan la revisión de los registros contables de las cuentas por cobrar **al 31 de diciembre del 2015**, motivo por el cual solicitamos enviar confirmación del saldo adeudado, que según nuestros registros contables es de Q. 1,343,162.43, dicha confirmación puede ser enviada a:

auditoriainterna@comercializadoradegalletas.com
 Dirección de oficinas: 13 calle 8-49 zona 10

Esta información es muy importante para la revisión que están efectuando, por lo que le agradeceremos su pronta atención a la presente solicitud.

Atentamente,



Jenniffer García

Gerente General

✓✓ Verificado ʘ Cotejado contra auxiliar cuentas por cobrar

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 3 20/22	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Anexo de confirmación de Saldos

Apreciable cliente favor utilizar el espacio de abajo

F:  _____

Nombre y puesto: Edwin Hernandez/Gerente general

Saldo registrado en la empresa: 1.338,578.49

Observaciones

Factura 34810 fue cancelada en el mes de octubre con boleta de banco industrial No. 669684.

√√ Verificado

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT: E 3 21/22	
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	
Guatemala, 30 de enero del 2016		REF E 3 2/22

Señores

SUPER 14, S.A

1 avenida 16-25 zona 4 Mixco, ciudad de Guatemala

Estimado señores:

Nuestros auditores realizan la revisión de los registros contables de las cuentas por cobrar **al 31 de diciembre del 2015**, motivo por el cual solicitamos enviar confirmación del saldo adeudado, que según nuestros registros contables es de Q. 9,678,624.12, dicha confirmación puede ser enviada a:

auditoriainterna@comercializadoradegalletas.com
Dirección de oficinas: 13 calle 8-49 zona 10

Esta información es muy importante para la revisión que están efectuando, por lo que le agradeceremos su pronta atención a la presente solicitud.

Atentamente,



Jenniffer García

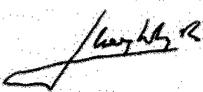
Gerente General

✓✓ Verificado ʘ Cotejado contra auxiliar cuentas por cobrar

<i>Comercializadora de Galletas, S.A.</i>		
Departamento de Auditoría Interna	PT:	E 3 22/22
Área: Departamento de cuentas por cobrar	Preparado por: MRMV	Fecha: 15/02/2016
Cuenta: Evaluación de saldos en cartera	Revisado por: TJVS	Fecha: 16/02/2016
Componente: Actividades de supervisión	Período: del 1 enero al 31 diciembre 2015	

Anexo de confirmación de Saldos

Apreciable cliente favor utilizar el espacio de abajo

F:  _____

Nombre y puesto: Jose antonio Arriola/contador general

Saldo registrado en la empresa: Q 9,661,459.51

Observaciones

Las facturas 34026-34030-34066-34106 y 34143 fueron canceladas el 30 de noviembre

con boleta del banco Rural No. 469462.

√√ Verificado

Comercializadora de Galletas, S.A.

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE
CUENTAS POR COBRAR**

MATRIZ DE RIESGOS

		VALOR	ZONA DE RIESGO	ZONA DE RIESGO	ZONA DE RIESGO
PROBABILIDAD	ALTA	3	3 15 MODERADO	2 30 IMPORTANTE	1 60 INACEPTABLE
	MEDIA	2	4 10 TOLERABLE	3 20 MODERADO	2 40 IMPORTANTE
	BAJA	1	5 5 ACEPTABLE	4 10 TOLERABLE	3 20 MODERADO
			LEVE	MODERADO	ELEVADO
			5	10	20
			IMPACTO		

1. **Zona de riesgo inaceptable:** significa que su probabilidad es alta e impacto elevado y deberá ser la primera en evaluar por la Auditoría interna.
2. **Zona de riesgo importante:** significa que su probabilidad es alta e impacto moderado, o su probabilidad media e impacto elevado y será la segunda en evaluar por la Auditoría interna.
3. **Zona de riesgo moderado:** significa que su probabilidad es alta e impacto leve, o su probabilidad es media e impacto moderado o su probabilidad es baja e impacto elevado, será la tercera en la evaluación.
4. **Zona de riesgo tolerable:** significa que su probabilidad es media e impacto leve, o su probabilidad es baja e impacto moderado, con prioridad de evaluación número cuatro.
5. **Zona de riesgo aceptable:** significa que su probabilidad es baja e impacto leve y será la última en ser evaluada.

MATRIZ DE RIESGOS EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

Riesgo	Descripción	Causa	Efecto	Tipo de Riesgo	Análisis		Valorización Probabilidad vs Impacto
					Probabilidad	Impacto	
Control interno inadecuado al tamaño de la empresa.	El control interno existente en la comercializadora no es el adecuado para detectar riesgos de relevancia.	Incremento de las operaciones en los últimos años	Alta probabilidad de estar expuestos a riesgo de fraude	Operativo	3 ALTA	20 ELEVADO	60 INACEPTABLE
Personal desactualizado por falta de capacitaciones	El personal del Departamento de cobro no recibió capacitaciones en el año 2015	No se tenían contempladas capacitaciones para el año 2015 por parte del depto. de recursos humanos	Desactualización sobre cambios fiscales en cobros, falta de conocimiento de prácticas que ayuden a la recuperación oportuna de cuentas por cobrar.	Operativo	2 MEDIA	10 MODERADO	20 MODERADO
No existen manuales de políticas y procedimientos para el Departamento de cuentas por cobrar	Los procesos son empíricos por la falta de existencia de manuales que regulen el adecuado proceso	La Gerencia no ha establecido manuales de políticas y procesos para el personal, por la falta de uso del personal del Departamento de cuentas por cobrar.	Falta de unificación de criterios para procedimientos en el Departamento de cuentas por cobrar por consecuencia desapego a las políticas establecidas por la comercializadora.	Operativo	3 ALTA	20 ELEVADO	60 INACEPTABLE

MATRIZ DE RIESGOS EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

Riesgo	Descripción	Causa	Efecto	Tipo de Riesgo	Análisis		Valorización Probabilidad vs Impacto
					Probabilidad	Impacto	
Para el año evaluado no se realizaron visitas a clientes por parte del personal del Departamento de cuentas por cobrar.	El jefe del Departamento de cuentas por cobrar es el encargado de realizar visitas a clientes, para el año evaluado no realizó visitas	Incremento de trabajo, funciones y reportería.	Desconocimiento del correcto manejo por parte de los vendedores hacia los clientes asignados, falta de confirmaciones presenciales e inspecciones de los negocios que conforman la cartera de clientes	Operativo	2 MEDIA	20 ELEVADO	40 IMPORTANTE
No existe segregación de funciones adecuada para el bloqueo y desbloqueo de clientes	El jefe del Departamento de cuentas por cobrar es el encargado de realizar visitas a clientes, para el año evaluado no realizó visitas	Incremento de trabajo, funciones y reportería.	Posibles arreglos por conveniencia entre jefe de cuentas por cobrar y vendedores	Operativo	2 MEDIA	20 ELEVADO	40 IMPORTANTE
Los conflictos con los clientes y los ingresos de los pagos que efectúan los mismos son efectuados por la misma persona	La experiencia en el puesto que tiene el asistente I ha provocado que resuelva conflictos y a la vez realice los ingresos de recaudos al sistema	Incremento de trabajo, funciones y reportería.	Tener este tipo de atribuciones puede traer como efecto riesgos de manipulación de datos indebida por error o por conveniencia propia.	Operativo	1 BAJA	20 ELEVADO	20 MODERADO

MATRIZ DE RIESGOS EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

Riesgo	Descripción	Causa	Efecto	Tipo de Riesgo	Análisis		Valorización Probabilidad vs Impacto
					Probabilidad	Impacto	
Las referencias bancarias y crediticias no son confirmadas	En los expedientes verificados se pudo observar que las referencias bancarias y crediticias no son confirmadas.	El exceso de trabajo para el año 2015 ha provocado que el personal no confirme referencias bancarias y crediticias	Desconocimiento del comportamiento crediticio del cliente y del movimiento bancario que pueda dar alertas sobre el método utilizado para sus finanzas.	Operativo	2 MEDIA	20 ELEVADO	40 MEDIA
En algunos casos los límites de crédito se otorgan en base a referencias de los vendedores	establecimiento de límites otorgados son basados en referencias realizadas por los vendedores y no conforme al movimiento financiero del cliente.	El exceso de trabajo para el año 2015 ha provocado que el personal no confirme referencias bancarias y crediticias	Riesgo de incobrabilidad por desconocimiento del verdadero movimiento financiero del cliente.	Operativo	3 ALTA	20 ELEVADO	60 INACEPTABLE
No existen controles alternos para salvaguardar el equipo de cómputo y el sistema	La entidad no cuenta con controles alternos que salvaguarden los equipos de cómputo y el sistema en caso de ocurrir desastres naturales.	Falta de espacio adecuado para la protección del servidor central	Riesgo de pérdida de información por no contar con protección para el servidor.	Operativo	2 MEDIA	20 ELEVADO	40 MEDIA

Comercializadora de Galletas, S.A.

MATRIZ DE RIESGOS EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

Riesgo	Descripción	Causa	Efecto	Tipo de Riesgo	Análisis		Valorización Probabilidad vs Impacto
					Probabilidad	Impacto	
El persona no firma acuerdos de confidencialidad	No se solicita a los colaboradores firmen acuerdos de confidencialidad lo que vulnera la información de la compañía.	Desconocimiento sobre la existencia de acuerdos de confidencialidad.	Vulnerabilidad de fuga de información que pertenece a la empresa por colaboradores insatisfechos.	Operativo	2 MEDIA	10 MODERADO	20 MODERADO
No se realizan backup en periodos considerables.	Los backups se realizan cada tres meses, lo cual se considera como un riesgo de ocurrir pérdida de información	El sistema parametriza trimestralmente los backups	Desactualización de la información guardada lo que afectaría significativamente al momento de ocurrir una pérdida de datos	Operativo	2 MEDIA	20 ELEVADO	40 MEDIA
No existen tarjetas de responsabilidad para la entrega realizada del equipo al personal de la empresa	No se utilizan tarjetas de responsabilidad del equipo asignado a cada colaborador	El equipo no se encuentra inventariado	Riesgo de pérdida de activos de la comercializadora	Operativo	3 ALTA	20 ELEVADO	60 INACEPTABLE

MATRIZ DE RIESGOS EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

Riesgo	Descripción	Causa	Efecto	Tipo de Riesgo	Análisis		Valorización Probabilidad vrs Impacto
					Probabilidad	Impacto	
En algunos casos el Departamento de facturación no solicita confirmación por escrito de los depósitos realizados	No se solicita confirmación escrita sobre depósitos realizados por clientes nuevos, previo a facturar y entregar el producto, únicamente confirman por vía telefónica.	Exceso de trabajo en días de cierre.	Riesgo de realizar entregas a clientes que no hayan realizado los pagos en efectivo o que hayan realizado depósitos con cheques de otros bancos que al momento de la confirmación resulten rechazados	Operativo	2 MEDIA	20 ELEVADO	40 MEDIA
Desapego a las políticas dictadas por la Gerencia al realizar autoevaluaciones	Para el año 2015 no se realizaron procesos de autoevaluación entre departamentos.	Falta de seguimiento por el departamento de auditoría interna para la realización del sistema de autoevaluaciones	Incumplimiento de las normas establecidas por la gerencia, en cuanto al uso de las autoevaluaciones	Operativo	2 MEDIA	20 ELEVADO	40 MEDIA
Depósitos efectuados por clientes no contabilizados	Se detectaron depósitos de clientes que aún no habían sido contabilizados ni rebajados de la cuenta corriente del cliente.	Los clientes realizan depósitos directamente a la cuenta bancaria sin informar sobre los pagos efectuados	Saldo incorrectos en el estado de cuenta del cliente, lo que provoca que la cartera se vea castigada con saldos antiguos sin cancelarse	Operativo	2 MEDIA	10 MODERADO	20 MODERADO

Comercializadora de Galletas, S.A.

MATRIZ DE RIESGOS EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

Riesgo	Descripción	Causa	Efecto	Tipo de Riesgo	Análisis		Valorización Probabilidad vrs Impacto
					Probabilidad	Impacto	
Clientes sin crédito autorizado con saldos pendientes en cartera de créditos	Se detectó una factura con condición de pago cancelado sin cancelarse al cierre del período	Los vendedores solicitan directamente al departamento de logística realicen la entrega del producto, responsabilizándose por el cobro posterior al cliente.	Saldos incorrectos en estado de cuenta del cliente, lo que provoca que la cartera se vea castigada con saldos antiguos sin cancelarse	Operativo	2 MEDIA	10 MODERADO	20 MODERADO

4.10 Memorándum de auditoria interna sobre la revisión del sistema de control interno del Departamento de cuentas por cobrar

La implantación y mantenimiento de un sistema adecuado de control interno es responsabilidad de la administración de una empresa, en donde se debe considerar la relación costo-beneficio de cada procedimiento de control

En el memorándum sobre la revisión del sistema de control interno del Departamento de cuentas por cobrar, se da a conocer los hallazgos, recomendaciones y la respuesta que la administración proporciona acerca del riesgo detectado, queda a criterio del solicitante llevar a cabo las recomendaciones planteadas.

MEMORÁNDUM DE AUDITORÍA INTERNA

Comercializadora de Galletas, S.A.

***sobre la revisión del sistema de control interno del
Departamento de cuentas por cobrar***

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

MEMORÁNDUM DE AUDITORÍA INTERNA

Para: Consejo de Accionistas y Comité de Administración de Comercializadora de Galletas, S.A.

De: Licda Thelma Judith Vásquez

Asunto: Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Cuentas por Cobrar

Fecha: 16 de febrero de 2016

I. Antecedentes

Con base en nuestro programa anual de Auditoría Interna, hemos concluido con la evaluación al Sistema de Control Interno del Área de Cuentas por Cobrar, correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Nuestro trabajo de auditoría fue efectuado de conformidad con el sistema Marco Integrado de control interno y está basado en pruebas selectivas; se delimitó al área de Cuentas por Cobrar del 18 de enero al 12 de febrero de 2016, por lo que esta evaluación podría no necesariamente descubrir todas las debilidades sustanciales, errores o irregularidades.

II. Alcance

La revisión cubrió lo siguiente:

- Evaluación de estructura jerárquica del Departamento de cuentas por cobrar
- Evaluación de competencias y funciones de los puestos de trabajo
- Análisis de índices financieros
- Análisis de riesgos en concesión de créditos
- Evaluación de expedientes de crédito
- Análisis de cartera de créditos
- Evaluación de las políticas de créditos y cobros

- Evaluación segregación de funciones
- Evaluación de información de resultados
- Evaluación del proceso de cobranza e ingreso de efectivo
- Evaluación de saldos en cartera

III. Procedimientos

Se emplearon técnicas y procedimientos de Auditoría Interna para evaluar la efectividad del sistema de Control Interno del área de cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2015.

IV. Hallazgos y recomendaciones

Hallazgo No. 1

Componente: Ambiente de control

Descripción:

Se analizó la responsabilidad que toma la gerencia en asumir actividades que mejoren el control interno en la empresa, se pudo concluir que existen controles, pero no son los adecuados para detectar riesgos de relevancia.

Causa:

El crecimiento en ventas que ha mostrado la comercializadora en los últimos años ha incrementado las operaciones de la empresa y en consecuencia los controles existentes se vuelven débiles y vulneran la actividad de la misma.

Efecto:

Alta probabilidad de estar expuestos a riesgo de fraude por no contar con los controles necesarios y acordes al tamaño de la empresa.

Recomendación:

Es importante dar un mayor enfoque a la implementación de controles administrativos y dar seguimiento a los que ya se encontraban, sobre todo en la aprobación de créditos y en el cumplimiento a las políticas establecidas.

Comentario de la administración:

La gerencia se responsabilizó en cumplir y hacer cumplir las políticas de la empresa.

Hallazgo No. 2

Componente: Ambiente de control

Descripción:

Se consultó al personal del Departamento de cuentas por cobrar sobre la periodicidad en la que reciben capacitaciones que sean relacionadas a las funciones que realizan dentro de la empresa, la respuesta obtenida fue que no recibieron capacitaciones en el 2015.

Causa:

No se tenían contempladas capacitaciones para el año 2015 pues no estaban presupuestadas en el gasto de la comercializadora.

Efecto:

Desactualización sobre cambios fiscales en cobros y nuevos métodos empleados para optimizarlos, falta de conocimiento de prácticas que ayuden a la recuperación oportuna de cuentas por cobrar.

Recomendación:

Debido a las constantes actualizaciones que se dan en métodos empleados para optimizar cobros, se considera importante que el personal se capacite técnicamente y fiscalmente sobre las nuevas modalidades para realizar cobros y la documentación necesaria.

Comentario de la administración:

La administración indicó que se tiene contemplado un calendario con capacitaciones para el 2016. (Ver anexo No 1)

Hallazgo No. 3

Componente: Ambiente de control

Descripción:

Se observó que no existen documentados los procesos realizados por el Departamento de cuentas por cobrar y que el personal realiza los procedimientos basados en enseñanzas de personas que ocupan los puestos de trabajo.

Causa:

No existen manuales de políticas y procedimientos para el departamento de cuentas por cobrar.

Efecto:

Falta de unificación de criterios para procedimientos en el Departamento de cuentas por cobrar por consecuencia desapego a las políticas establecidas por la comercializadora.

Recomendación:

Realizar manuales de procesos para facilitar y unificar criterios, políticas y procedimientos, con lo cual se evitará que cada persona realice el trabajo de acuerdo a criterios propios.

Comentario de la administración:

La administración solicitará a cada colaborador del área realice un flujograma de sus atribuciones para posteriormente analizarlo y elaborar manuales de procedimientos que se apeguen a las políticas de la empresa.

Hallazgo No. 4

Componente: Ambiente de control

Descripción:

El Jefe de cuentas por cobrar es el encargado de visitar a los clientes para realizar las confirmaciones presenciales sobre el estado de su cuenta y de realizar negociaciones con los clientes morosos, derivado del cargo que ocupa y por los reportes semanales que debe enviar, es difícil que el jefe de cuentas por cobrar realice visitas a los clientes, lo que puede afectar o dar margen a que los vendedores realicen operaciones dudosas con los clientes.

Causa:

Incremento de trabajo, funciones y reportería.

Efecto:

Desconocimiento del correcto manejo por parte de los vendedores hacia los clientes asignados, falta de confirmaciones presenciales e inspecciones de los negocios que conforman la cartera de clientes.

Recomendación:

Es indispensable la contratación de una persona que de acompañamiento al Jefe de cuentas por cobrar y que una de sus funciones sea realizar visitas a los clientes del interior del país, esto contribuirá en dar seguridad a los clientes sobre el correcto manejo que se le da a su cuenta y a la vez a la empresa le ayudará a mitigar riesgos fraudulentos por parte de los vendedores, ya que hasta el momento ellos son la única persona con la que el cliente tiene contacto para la compra y para el pago de sus facturas vencidas.

Comentario de la administración:

La administración indico que realizará los trámites necesarios para solicitar la autorización de una nueva plaza que cubra las visitas a rutas del interior del país.

Hallazgo No. 5

Componente: Ambiente de control

Descripción:

El jefe de cartera tiene los permisos delegados para bloquear y desbloquear clientes, proceso que realiza únicamente con llamada telefónica por parte del vendedor.

Causa:

El sistema parametriza las estrategias de liberación que define que el Jefe de cuentas por cobrar sea el encargado de ambos procesos.

Efecto:

Posibles arreglos por conveniencia entre jefe de cuentas por cobrar y vendedores.

Recomendación:

Es indispensable que el proceso de bloqueo y desbloqueo de clientes sea realizado por dos personas distintas, una que actúe como solicitante en el sistema y el jefe cuentas por cobrar que de la aprobación final.

Comentario de la administración:

Se solicitará al departamento de TI que se realice el requerimiento al proveedor del sistema de crear estrategias de bloqueo y desbloqueo para que sean dos personas distintas las que tengan que intervenir en el proceso.

Hallazgo No. 6

Componente: Ambiente de control

Descripción:

El asistente resuelve conflictos directamente con los clientes y vendedores.

Causa:

La experiencia en el puesto que tiene el asistente 1 ha provocado que resuelva conflictos y a la vez realice los ingresos de recaudos al sistema.

Efecto:

Tener este tipo de atribuciones puede traer como efecto riesgos de manipulación de datos indebida por error o por conveniencia propia.

Recomendación:

Es apropiado que una persona distinta a la que manipula la información en el sistema sea la que resuelva conflictos con los clientes y a la vez realice cambios que puedan afectar el estado activo o inactivo del cliente.

Comentario de la administración:

Se realizara una reunión con el Jefe de cuentas por cobrar para realizar un reajuste a las atribuciones de los asistentes, así evitar que sea la misma persona que tenga las funciones de ingreso de cobros y resolución de conflictos.

Hallazgo No. 7

Componente: Evaluación de riesgos

Descripción:

Se observaron expedientes completos de solicitud de crédito, se evaluaron requisitos básicos que se deben solicitar según la política de crédito y se verificaron referencias bancarias y crediticias de lo cual se pudo observar que no se confirman.

Causa:

El exceso de trabajo para el año 2015 ha provocado que el personal no confirme referencias bancarias y crediticias.

Efecto:

Desconocimiento del comportamiento crediticio del cliente y del movimiento bancario que pueda dar alertas sobre el método utilizado para sus finanzas.

Recomendación:

Apegarse a las políticas instituidas y realizar las confirmaciones de referencias bancarias y crediticias, pues por medio de las mismas es posible la detección de clientes que puedan representar riesgo de cobrabilidad para la empresa.

Comentario de la administración:

La administración indicó que se tomarán medidas pertinentes para constatar que el proceso se realice correctamente.

Hallazgo No. 8

Componente: Evaluación de riesgos

Descripción:

Se verificó el cumplimiento de las políticas de crédito en las decisiones tomadas por la Gerencia, de lo cual se pudo observar que en algunos casos no se cumplen con lo establecido en aprobaciones de crédito, en límites establecidos y días crédito concedidos.

Causa:

En algunos casos las aprobaciones de créditos y el establecimiento de límites otorgados son basados en referencias realizadas por los vendedores y no conforme al movimiento financiero del cliente.

Efecto:

Riesgo de incobrabilidad por desconocimiento del verdadero movimiento financiero del cliente.

Recomendación:

Mantener la debida observancia por parte de la Gerencia en las políticas de crédito establecidas, para evitar riesgos crediticios e infundir en el personal cultura de apego a lo establecido en las mismas.

Comentario de la administración:

La Gerencia indica desconocimiento sobre los expedientes que no cumplen con las políticas, solicitará a los vendedores se apeguen a las políticas establecidas por la compañía y conocimiento amplio del cliente solicitante.

Hallazgo No. 9

Componente: Evaluación de riesgos

Descripción:

La entidad no cuenta con controles alternos que salvaguarden los equipos de cómputo y el sistema en caso de ocurrir desastres naturales.

Causa:

Falta de espacio adecuado para protección del servidor central.

Efecto:

Riesgo de pérdida de información por no contar con protección para el servidor.

Recomendación:

Es indispensable diseñar e implantar un plan de contingencias para mitigar el riesgo de pérdida de equipos con información de la empresa y proteger los sistemas contra fuga de información y la salvaguarda adecuada de los activos.

Comentario de la administración:

El gerente de sistemas indicó que está contemplado realizar planes de contingencia para el 2016 y que se asignará una nueva oficina para el servidor.

Hallazgo No. 10

Componente: Evaluación de riesgos

Descripción:

No se solicita a los colaboradores firmen acuerdos de confidencialidad lo que vulnera la información de la compañía.

Causa:

Desconocimiento sobre la existencia de acuerdos de confidencialidad.

Efecto:

Vulnerabilidad de fuga de información que pertenece a la empresa por colaboradores insatisfechos.

Recomendación:

Es apropiado que los colaboradores y la administración firmen acuerdos de confidencialidad de la información que manejan, esto cubrirá a la empresa en el caso de existir circunstancias legales en contra de la empresa por sustracción de información que pertenece a la misma.

Comentario de la administración:

Se consultará con los abogados de la empresa sobre el proceso para elaboración de acuerdos de confidencialidad.

Hallazgo No. 11

Componente: Evaluación de riesgos

Descripción:

Los backups se realizan cada tres meses, lo cual se considera como un riesgo de ocurrir pérdida de información.

Causa:

El sistema parametriza trimestralmente los backups

Efecto:

Desactualización de la información guardada lo que afectaría significativamente al momento de ocurrir una pérdida de datos.

Recomendación:

Se recomienda realizar backups cada semana o realizar programaciones para que el equipo automáticamente guarde información en el servidor.

Comentario de la administración:

Se están realizando negociaciones para que una empresa particular instale equipos que programen automáticamente backups.

Hallazgo No. 12

Componente: Evaluación de riesgos

Descripción:

No se utilizan tarjetas de responsabilidad del equipo asignado a cada colaborador lo que tiene un efecto negativo en la salvaguarda de los equipos asignados.

Causa:

El equipo no se encuentra inventariado,

Efecto:

Riesgo de pérdida de activos de la comercializadora por desconocimiento del equipo que pertenece a la empresa y que se encuentra asignado al personal.

Recomendación:

Es importante que cada entrega de equipo sea realizada bajo un formato de responsabilidad de su uso y salvaguarda en el que se asigne serie del equipo y descripción del mismo.

Comentario de la administración:

El encargado de TI indicó que el equipo no se encuentra inventariado y no tiene número de serie, se solicitará a contabilidad realice inventario y se colocarán series para poder cumplir con el proceso indicado.

Hallazgo No. 13

Componente: Evaluación de riesgos

Descripción:

Se constató que en algunos casos el departamento de facturación no solicita al departamento financiero confirmación escrita sobre depósitos realizados por clientes nuevos, previo a facturar y entregar el producto, únicamente confirman por vía telefónica.

Causa:

Exceso de trabajo en días de cierre.

Efecto:

Riesgo de realizar entregas a clientes que no hayan realizado los pagos en efectivo o que hayan realizado depósitos con cheques de otros bancos que al momento de la confirmación resulten rechazados.

Recomendación:

Es importante que todas las confirmaciones sobre depósitos para facturación se realicen por escrito para tener evidencia de respaldo.

Comentario de la administración:

La Gerencia informó que estos casos se han presentado en cierres de ventas y que por el alto trabajo que se presenta en esas fechas únicamente han confirmado telefónicamente.

Hallazgo No. 14

Componente: Actividades de supervisión

Descripción:

Se obtuvo información sobre controles que maneja la administración, sobre lo cual se adquirió evidencia de la existencia de "autoevaluaciones", las cuales no se han efectuado durante el 2015.

Causa:

Falta de seguimiento por el departamento de auditoría interna para la realización del sistema de autoevaluaciones.

Efecto:

Incumplimiento de las normas establecidas por la gerencia, en cuanto al uso de las autoevaluaciones.

Recomendación:

Retomar la herramienta de autoevaluaciones para ofrecer mayor seguridad a la Gerencia sobre los procesos realizados y su correcto funcionamiento.

Comentario de la administración:

Debido al incremento de trabajo en los últimos meses, no ha sido posible la elaboración de las pruebas de autoevaluación, la administración readecuara tiempos para poder cumplir con lo estipulado por Gerencia.

Hallazgo No. 15

Componente: Actividades de supervisión

Descripción:

En la circularización de saldos efectuada se detectaron depósitos de clientes que aún no habían sido contabilizados ni rebajados de la cuenta corriente del cliente.

Causa:

Los clientes realizan depósitos directamente a la cuenta bancaria sin informar sobre los pagos efectuados lo que no permite realizar las contabilizaciones en el sistema.

Efecto:

Saldos incorrectos en el estado de cuenta del cliente, lo que provoca que la cartera se vea castigada con saldos antiguos sin cancelarse.

Recomendación:

Solicitar a los vendedores y a los clientes que den aviso sobre los depósitos efectuados para evitar castigar la cuenta corriente del cliente.

Comentario de la administración:

La administración indicó que en ocasiones los clientes realizan depósitos pero no informan del mismo, lo que provoca que los depósitos queden sin conciliarse al finalizar el mes.

Hallazgo No. 16

Componente: Actividades de supervisión

Descripción:

Se verificó el proceso de cobranza de una muestra de facturas, dentro de la muestra se detectó una factura con condición pago contado pero que al cierre del mes aun aparecía pendiente de pago.

Causa:

Los vendedores solicitan directamente al departamento de logística realicen la entrega del producto, responsabilizándose por el cobro posterior al cliente.

Efecto:

Riesgo de incobrabilidad por no contar con las garantías que permitan realizar el cobro al cliente, por no contar con papelería que ampare la solicitud de crédito y el compromiso de pago por parte del cliente.

Recomendación:

Es importante que el vendedor conozca los riesgos que se corren al momento de responsabilizarse por cobros posteriores de facturas de clientes de contado que no han llenado solicitud de crédito y de quienes se desconoce su record crediticio y solicitarle reúna la papelería necesaria para que el cliente pueda calificar a crédito

Comentario de la administración:

El vendedor es conocedor de las políticas de crédito y de los riesgos que corre al manipular altas cantidades de efectivo, pero comenta que es la única forma en que los clientes mayoristas trabajan, ya se la ha comentado al vendedor de los riesgos que corren al asumir estas prácticas inadecuadas.

Hallazgo No. 17

Componente: Actividades de supervisión

Descripción:

Se encontró diferencia en la fecha de recibido de un cheque y la fecha del depósito, al consultar con la persona encargada del resguardo de los cheques posfechados indicó que el desfase de tiempo se debe a que el cheque se había traspapelado.

Causa:

Descontrol en el manejo de cheques prefechados.

Efecto:

Riesgo alto de pérdida de cheques girados por los clientes, lo que provocaría desactualización en saldos de cartera.

Recomendación:

Es importante que la persona encargada del resguardo de los cheques prefechados lleve un control adecuado de los cheques que tiene bajo custodia, el reporte debe contener como mínimo, fecha del depósito, fecha de recibido, numero de cliente No. De cheque, banco emisor, valor del cheque y facturas a cancelar.

Comentario de la administración:

La administración constatará que se lleve el control de los cheques posfechados.

ANEXO 1**Capacitación al personal del Departamento de cuentas por cobrar****I. Descripción**

Se analizó la responsabilidad de la gerencia en asumir actividades que mejoren y den seguimiento a establecer un adecuado sistema de control interno.

II. Comentario de la administración

La administración indicó que se tienen ya contempladas una serie de capacitaciones para el 2016.

III. Importancia de la capacitación del personal

1. Conduce a rentabilidad más alta y actitudes más positivas
2. Aporta conocimientos y valores éticos a los colaboradores
3. Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles

4. Crea mejor imagen para la empresa
5. Mejora la relación colaborador-jefaturas
6. Promueve la comunicación en toda la organización
7. Incentiva al personal
8. Reduce la tensión y permite el manejo de conflictos
9. Agiliza la toma de decisiones
10. Promueve el desarrollo con vistas a la promoción
11. Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

IV. Consideraciones al implantar un programa de capacitaciones

El departamento de recursos humanos es el responsable por programar capacitaciones, coordinar tiempos de los colaboradores junto con los jefes inmediatos, los principales medios para realizar un diagnóstico sobre la necesidad de capacitaciones son los siguientes:

1. Evaluación del desempeño: Este tipo de test es realizado por cada colaborador de la empresa, mediante su realización es posible conocer el grado de cumplimiento y el apego de los colaboradores con las metas de la empresa y a la vez conocer las metas personales que cada colaborador tiene planteadas cada año.
2. Observación: Por medio de la observación es posible detectar los puntos débiles de los colaboradores y analizar los puntos débiles a reforzarse.
3. Cuestionario: Con la utilización de cuestionarios, encuestas o análisis de cargos y tiempos de desempeño, es posible conocer el pensar del colaborador y consultar sobre las necesidades que presenta para fortalecimiento de su conocimiento.

V. Programación y desarrollo de la capacitación

Realizado el diagnóstico de capacitación y de las necesidades observadas en los colaboradores es necesario realizara una evaluación sobre los medios que se emplearán para el desarrollo y programación de las capacitaciones, para lo cual será necesario realizar los siguientes:

- a. **Planeación de la capacitación:** Determinar el plan de desarrollo del personal, tomando en cuenta políticas, estrategia, metodología, procedimientos, inversión a realizar y prestigio de la empresa que realice el trabajo.
- b. **Organización de la capacitación:** Realizar la materialización del planeamiento, la programación de las acciones, el desarrollo del plan de capacitación, la fecha, lugar y hora del evento, la contratación de instructores o empresas que impartirán las capacitaciones y programación de agendas para los colaboradores.
- c. **Ejecución de la capacitación:** Es la etapa de la puesta en marcha del plan de capacitación y desarrollo, específicamente se coordina y prepara el programa para el desarrollo del evento.
- d. **Evaluación de la capacitación:** Es un proceso continuo que comienza con el desarrollo de los objetivos de capacitación. Esta fase permite conocer el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y la satisfacción y enriquecimiento de los conocimientos de los colaboradores.
- e. **Seguimiento de la capacitación:** Finalmente es necesario efectuar seguimiento al programa de capacitación como a los participantes, para garantizar el efecto multiplicador de la capacitación y obtener información sobre la aplicación de lo aprendido en sus labores cotidianas.

ANEXO No. 2

Documentación de prácticas y procedimientos el Departamento de cuentas por cobrar

I. Descripción

No existen manuales de políticas y procedimientos para cada puesto en la comercializadora y que el personal realiza los procedimientos basados en enseñanzas de personas que ocupan los puestos de trabajo

II. Comentario de la administración

La administración solicitará a cada colaborador del área realice un flujograma de sus atribuciones para posteriormente analizarlo y elaborar manuales de procedimientos que se apeguen a las políticas de la empresa.

III. Importancia de un manual de procedimientos

Su importancia radica en que representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal y ayuda a fundamentar los procesos, proporciona soluciones y contribuye al logro de los objetivos de la empresa.

IV. Contenido del manual de procedimientos

Un manual de procesos debe contener como requisitos mínimos lo siguiente:

1. Índice
2. Introducción
3. Objetivos del manual
4. Alcance
5. Método de empleo del manual
6. Revisiones y recomendaciones
7. Organigrama
8. Declaraciones de políticas y procedimientos.

V. Declaraciones de políticas y procedimientos del Departamento de cuentas por cobrar

Políticas de crédito

1. Condiciones (Estados financieros, estados de cuenta, recibo de luz)
2. Monto de crédito
3. Plazo

4. Entrevistas presenciales con el cliente
5. Numero de compras necesarias para aplicar a crédito
6. Requisitos mínimos.

Procedimientos para otorgar crédito

- a. Considerar en el análisis de riesgos (mercado, referencias, morosidad, movimiento bancario, estados financieros)
- b. Evaluar capacidad económica y financiera del cliente.
- c. Realizar análisis de razones financieras
- d. Políticas y procedimientos de cobro
- e. Participar en la fijación de objetivos y políticas de cobranza en base a los objetivos de la empresa.
- f. Invertir en el establecimiento de metas a corto y largo plazo.
- g. Planear las actividades y los recursos humanos y materiales que integran la operación y manejarlos en forma eficiente.
- h. Definir procedimientos de cobro, formatos, archivos, control de cobradores y otros que requieran operación.
- i. Controlar la documentación de cuentas por cobrar de la empresa.
- j. Llevar a cabo la ejecución de cobranza por parte de los vendedores, utilizar medios pertinentes, como cartas de recordatorio de pago, correos electrónicos, llamadas telefónicas, visitas de cartera, entrevistas personales, agencias de cobranza, abogados y documentar todos los medios utilizados para cobro
- k. Implantar medidas regulatorias en atraso de pago, como cobros administrativos y cobros por cheques rechazados.
- l. Informar oportunamente sobre la cobranza realizada
- m. Informar sobre cuentas de lenta recuperación y cobro dudoso, proponer medidas para su recuperación y controlar documentación de soporte.
- n. Proponer seguros de crédito.

CONCLUSIONES

1. Las compañías comercializadoras de productos alimenticios juegan un papel importante dentro del mercado guatemalteco y están supeditadas a la preferencia de los consumidores, es importante que desde el momento de su creación las empresas estén apegadas a las leyes y reglamentos que regulen su funcionamiento y que la administración enfoque sus objetivos en el cumplimiento de las políticas establecidas y que cada departamento que la conforme se dirija en un mismo objetivo, que es procurar su crecimiento continuo, ofrecer productos de calidad y brindar un buen servicio competitivo.
2. El departamento de cuentas por cobrar es una parte fundamental para el logro de los objetivos previstos para la compañía, pues de la correcta gestión que realicen en el manejo de la cartera crediticia asignada depende la estabilidad financiera, la reducción de riesgos en la liquidez de su capital de trabajo y la disminución en riesgos de incobrabilidad por el alza en cartera morosa que pueda mostrar al final del período, las ventas al crédito muestran mayor representatividad en el total de las ventas anuales para una empresa comercial por la oportunidad que brindan a los clientes de poder financiar su capital de trabajo, lo que representa para la empresa la necesidad de contar con un departamento de cuentas por cobrar que posea personal con un amplio conocimiento sobre los métodos correctos a utilizar para el adecuado manejo de la cartera crediticia.
3. El control interno es una herramienta diseñada por la administración de la empresa en el cual se establecen métodos, planes y procedimientos que ayuden a mitigar riesgos que puedan poner en peligro el funcionamiento de la misma, el trabajo realizado permite conocer que los controles internos establecidos en la Comercializadora existen, pero no son los necesarios para que el riesgo de fraude o de mal manejo de información minimice o desaparezca y enfocados en la materialidad que representan las cuentas por cobrar, queda comprobada la hipótesis planteada en la investigación, al establecer que no contar con un sistema de control

interno adecuado y que se actualice dinámicamente con el crecimiento que se presenta puede conllevar a una disminución de las ganancias esperadas derivado de la baja en ventas por no contar con saldos actualizados en la cartera de clientes, aumento en gastos inesperados por honorarios profesionales ocasionados por alza en la cartera morosa, aumento en la estimación de cuentas incobrables y por consecuencia desinversión por parte de los accionistas por no contar con una buena administración de su capital.

4. Evaluar el control interno del Departamento de cuentas por cobrar de una empresa que se dedica a la venta de productos alimenticios por un Contador Público y Auditor, tiene como resultado:
 - Detectar el adecuado diseño del control interno, segregación de funciones del personal y su eficacia a lo largo de un período determinado.
 - Detectar riesgos que puedan afectar significativamente el ejercicio de la empresa así como el riesgo de empresa en funcionamiento.

La ausencia de estos factores, trae como consecuencia que una empresa ignore si el funcionamiento del Departamento de cuentas por cobrar es el correcto y contribuye a la lenta detección de riesgos que puedan afectar materialmente el ciclo de operaciones de una empresa comercial

RECOMENDACIONES

1. Que la administración centre sus operaciones en procurar el cumplimiento de los objetivos propuestos los cuales deben ir acorde al crecimiento que la Comercializadora de Galletas, S.A. presente, apegados a políticas internas, a la misión y la visión propuestas por la directiva, cuidando tanto la parte comercial como laboral, lo cual inicia con la realización de los procesos pertinentes que brinden la seguridad desde el inicio de la relación con el cliente y procurando la correcta inducción del personal nuevo instruyéndolo a través de manuales de procedimientos y procesos sobre las asignaciones o atribuciones a desempeñar.
2. Que las cuentas por cobrar dependan del análisis que se realice sobre la capacidad de compra y de pago que pueda mostrar un cliente, por tal motivo es recomendable que se solicite la papelería que muestre el historial y el movimiento financiero y crediticio del cliente solicitante, que se realicen procedimientos y análisis de cartera y se verifiquen los cupos de crédito a través de monitorear los movimientos presentados por los clientes.
3. Que la empresa apoye las actividades de control interno y de seguimiento a las deficiencias que pueda detectar el departamento de auditoría interna, que las políticas establecidas por la empresa sean conocidas y entendidas por todo el personal y que se brinden continuamente reuniones que apoyen al fortalecimiento de las prácticas en cada puesto de trabajo y el apego a las leyes y reglamentos.
4. Que las recomendaciones que emite el Contador Público y Auditor sobre la evaluación realizada sobre el correcto funcionamiento del control interno de la empresa sean analizadas y aplicadas, que busquen procedimientos que faciliten y fortalezcan la detección de riesgos que puedan afectar el funcionamiento del Departamento de cuentas por cobrar de la comercializadora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente, “Constitución Política de la República de Guatemala”., 179 páginas.
2. Barfield, Jesse T., Kinney, Michael R., “Administration Financiera” Thomson Learning Ibero, Business/Economics/Finance, año 2012, 706 páginas.
3. Cabanellas, Alcalá., “DICCIONARIO DERECHO USUAL”., Tomo III. Editorial Heliasta S.R.L. 14ª. Edición. Buenos Aires Argentina, año 2010. 890 páginas.
4. Cepeda Alonso, Gustavo., “Auditoría y Control interno”., Editorial Nomos, S.A. primera edición Colombia, año 1997. 234 páginas
5. Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASC., “Normas Internacionales De Contabilidad”., 2004.
6. Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión COSO., “Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado Técnicas de Aplicación”., Año 2013. 125 páginas.
7. Congreso de la República de Guatemala., “Código de Comercio de Guatemala, Decreto Número 2-70 y sus reformas”., 167 páginas
8. Congreso de la República de Guatemala., “Código de Trabajo, Decreto 1441 y sus reformas”., 168 páginas.
9. Congreso de la República de Guatemala., “Código Tributario, Decreto 6-91 y sus reformas”., 98 páginas.
10. Congreso de la República de Guatemala., “Ley de Actualización Tributaria. Decreto Número 10-2012. 25 páginas.
11. Congreso de la República de Guatemala., “Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto Número 27-92 y sus reformas”., 87 páginas.
12. Congreso de la República de Guatemala., “Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto Número 73-2008 y sus reformas”., 6 páginas.
13. Congreso de la República de Guatemala., “Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial Para Protocolos, Decreto Número 37-92 y sus reformas”., 68 páginas.

14. Instituto Mexicano de Contadores Públicos., “Normas Internacionales de Información Financiera para las pequeñas y medianas empresas”, año 2009. 257 Páginas.
15. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores- IAASB - Comisión de Auditoría Interna- “Guías de Auditoría Interna”, No. 1, 2,3,7,15
16. Federación Internacional de Contadores (IFAC)., “Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad”, edición 2013 Volumen I, Décima Tercera edición, México, Enero 2014. 1080 páginas.
17. Fonseca Borja, Rene., “Auditoría Interna, Un Enfoque Moderno de Planificación, Ejecución y Control”, 2da Edición Guatemala, Artes Gráficas Acrópolis, 2009- 596 paginas.
18. Reyes Ponce, Agustín., “Administración Moderna”, México. Editorial Limusa, S.A. De C.V. 2005. 480 paginas.
19. The institute Of Internal Auditors- IIA.,”Normas Internacionales Para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna” Año 2011. 24 páginas.
20. Zepeda A. “Auditoría Y Control Interno”, Colombia: Editorial McGraw Hill, 2013. Primera Edición. 177 Páginas