

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**"EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA  
ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES EN UNA EMPRESA DE  
SEGURIDAD PRIVADA"**



TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

**HUGO IVÁN RIVAS DIMATEO**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

**LICENCIADO**

GUATEMALA, NOVIEMBRE 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. Marlos 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. Erick Roberto Flores López
Auditoría	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Gaspar Humberto López Jiménez
Secretario	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Examinador	Lic. Hugo Vidal Requena Beltetón

Guatemala, 26 de julio de 2016

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

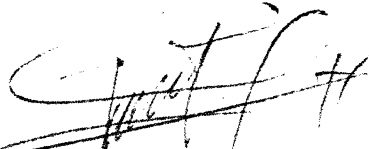
Estimado Licenciado:

De acuerdo a la asignación de asesorar el trabajo de Tesis del estudiante **Hugo Iván Rivas Dimateo**, la cual se titula con el nombre de "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA", tengo el agrado de informarle que he procedido a la orientación y revisión del trabajo antes mencionado, previo a su presentación.

En mi opinión, el trabajo efectuado contiene los aspectos esenciales del tema e incluye los procedimientos académicos requeridos por la Facultad de Ciencias Económicas, no está de más informarle que el trabajo constituye un aporte valioso para el desarrollo de nuestra profesión.

Por lo anterior, emito el presente **DICTAMEN SATISFACTORIO** sobre el estudio realizado y recomiendo que el mismo sea aceptado para su discusión y defensa en el Examen Privado de Tesis, que el estudiante **HUGO IVÁN RIVAS DIMATEO**, deberá sustentar previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.

Sin otro particular, agradezco la atención a la presente.



Lic. José de Jesús Portillo Hernández  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 4938

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR  
*José de Jesús Portillo H.*

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE  
GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONOMICAS

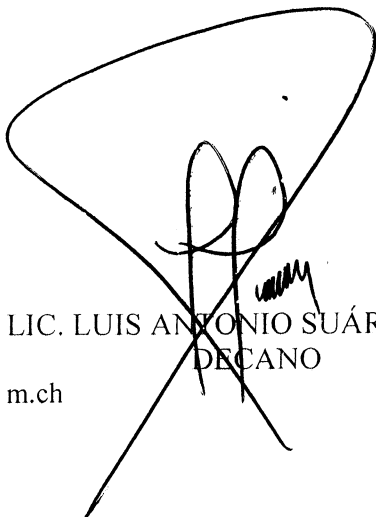
EDIFICIO 'S-8'  
Ciudad Universitaria zona 12  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA.  
DIEZ DE OCTUBRE DE DOS MIL DIECISIETE.**

Con base en el Punto DOS, inciso 2.1 subinciso 2.1.1 del Acta 18-2017 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 04 de octubre de 2017, se conoció el Acta AUDITORÍA 139-2017 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 31 de julio de 2017 y el trabajo de Tesis denominado: "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA", que para su graduación profesional presentó el estudiante **HUGO IVÁN RIVAS DIMATEO**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

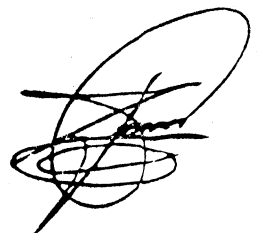
**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN  
DECANO  
m.ch



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO





## DEDICATORIA

**A DIOS:** Por haberme dado entendimiento y sabiduría para alcanzar esta meta.

**A MIS PADRES:** Elizabeth Dimateo y Hugo Rivas, por su apoyo confianza, esfuerzo y dedicación que me han brindado incondicionalmente.

**A MIS HERMANOS:** Sulmy, Mónica, Ángela, Naomi, David y Daniel por su comprensión y apoyo incondicional.

**A MI NOVIA:** Maris Martínez, por todo el apoyo incondicional.

**A MI FACULTAD:** La Facultad de Ciencias Económicas por todas sus enseñanzas.

**A MI UNIVERSIDAD:** La Universidad de San Carlos de Guatemala.

## ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Introducción	i
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA</b>	
<b>1.1 Empresa</b>	<b>1</b>
1.1.1 Definición	1
1.1.2 Marco histórico	2
1.1.3 Elementos de la definición de empresa	3
1.1.4 Clasificación	3
<b>1.2 Seguridad privada</b>	<b>8</b>
1.2.1 Definición	8
<b>1.3 Empresa de seguridad privada</b>	<b>9</b>
1.3.1 Definición	9
1.3.2 Antecedentes históricos	10
1.3.3 Constitución legal	11
1.3.4 Organización administrativa	17
<b>1.4 Legislación aplicable</b>	<b>18</b>
1.4.1 Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala.	18
1.4.2 Decreto 52-10, ley que regula los servicios de seguridad privada.	18
1.4.2.1 Acuerdo Gubernativo 417-2013, reglamento de la ley que regula los servicios de seguridad privada.	19
1.4.3 Decreto 15-2009, Ley de armas y municiones, y sus reformas.	19

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>	
1.4.4	Decreto 1441, Código de trabajo y sus reformas.	20
1.4.5	Decreto 295, ley orgánica del instituto de seguridad social, y su reformas.	20
1.4.6	Decreto 10-2012, Ley de actualización tributaria y sus reformas.	21
1.4.7	Decreto Número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, código tributario y sus reformas.	21
1.4.8	Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, código de comercio, y sus reformas.	22
1.4.9	Decreto Número 78-89 del Congreso de la República de Guatemala, ley de bonificación incentivo para el sector privado, y sus reformas.	22
1.4.10	Decreto Número 76-78 del Congreso de la República de Guatemala, ley reguladora de la prestación del aguinaldo para los trabajadores del sector privado, y sus reformas.	23

## **CAPÍTULO II**

### **PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LOS COBROS A CLIENTES**

<b>2.1</b>	<b>Definición de cobro</b>	<b>24</b>
<b>2.2</b>	<b>Clientes</b>	<b>25</b>
2.2.1	Definición	25
2.2.2	Control contable de clientes	26
2.2.3	Registro de clientes	26
2.2.4	Percepción del cliente	27
2.2.5	Controles por clientes	27
<b>2.3</b>	<b>Cuentas incobrables</b>	<b>28</b>

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
2.3.1 Definición	28
2.3.2 Características de las cuentas incobrables	30
2.3.3 Estimación para cuentas incobrables	30
<b>2.4 Cobros</b>	<b>31</b>
2.4.1 Definición	31
2.4.2 Importancia	32
<b>2.5 Jornalización</b>	<b>32</b>
2.5.1 Definición	32
2.5.2 La partida doble	32
2.5.3 Jornalización	33
<b>2.6 Aspectos de control interno</b>	<b>35</b>
<b>2.7 Políticas de otorgamiento de crédito</b>	<b>35</b>
<b>2.8 Antigüedad de saldos</b>	<b>36</b>
2.8.1 Clasificación de saldos por antigüedad	36
2.8.2 Confirmación de saldos	37
<b>2.9 Nomenclatura contable</b>	<b>37</b>
2.10 Principales cuentas contables	40

### **CAPÍTULO III**

#### **PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES**

<b>3.1 Definición de Contador Público y Auditor</b>	<b>41</b>
<b>3.2 El perfil del Contador Público y Auditor</b>	<b>41</b>
<b>3.3 El Contador Público y Auditor como consultor</b>	<b>42</b>
<b>3.4 Características del Contador Público y Auditor</b>	<b>42</b>
<b>3.5 Manual</b>	<b>43</b>
3.5.1 Definición	43

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>	
3.5.2	Objetivos	43
3.5.3	Clasificación	44
<b>3.6</b>	<b>Procedimiento contable</b>	<b>47</b>
<b>3.7</b>	<b>Manual de procedimientos</b>	<b>48</b>
3.7.1	Definición	48
3.7.2	Ventajas	49
3.7.3	Estructura	49
3.7.4	Características	50
<b>3.8</b>	<b>Manual de procedimientos contables</b>	<b>51</b>
3.8.1	Definición	51
3.8.2	Objetivos	51
<b>3.9</b>	<b>Diagrama de flujo</b>	<b>52</b>
3.9.1	Definición	52
3.9.2	Clasificación	52
3.9.3	Características	53
3.9.4	Diagrama de flujo con símbolos y flechas	53
3.9.5	Diagrama de flujo por bloques y flechas	54
3.9.6	Ventajas	54
3.9.7	Simbología	56

#### **CAPÍTULO IV**

##### **EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA (CASO PRÁCTICO)**

4.1	Antecedentes de la empresa de seguridad privada.	57
4.2	Solicitud de servicios profesionales	58

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
4.3 Propuesta de servicios profesionales	59
4.4 Carta de aceptación de la propuesta	62
4.5 Planificación del trabajo a realizar	63
4.6 Informe final	73
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>129</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>130</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>131</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis denominado "El Contador Público y Auditor como Consultor en la Elaboración de un Manual de Procedimientos Contables para el Control de Cobros a Clientes en una Empresa de Seguridad Privada" se crea por la importancia de un adecuado manejo, registro contable y control de la cuenta por cobrar clientes en una empresa prestadora de servicios.

El manual de procedimientos contables es un elemento necesario para garantizar información exacta, que permitan una adecuada toma de decisiones en la administración, garantiza procedimientos adecuados y facilita el aprendizaje al personal que se incorpora a una empresa, de igual forma, proporciona la orientación necesaria para la realización de las distintas actividades y ayuda a que se realice un trabajo uniforme.

El capítulo I contiene definiciones y conceptos generales de lo que es una empresa, con el propósito de orientar al lector en cuanto a la estructura, organización, marco legal y funcionamiento de una empresa de seguridad privada, así como su importancia.

Las empresas de seguridad privada desempeñan una función importante y necesaria en Guatemala, actualmente cuentan con más agentes que la Policía Nacional Civil, la demanda de estos servicios es alta en la industria y en el comercio.

El capítulo II contiene definiciones e importancia del rubro de clientes, siendo este, un rubro importante para la toma de decisiones de la administración; así como la definición e importancia de los cobros.

El rubro de clientes es de suma importancia dentro de una empresa de servicios de seguridad privada, ya que por su naturaleza generalmente existe un plazo de crédito que consta de un periodo de servicios prestados, en el cual la empresa ha desembolsado una cantidad monetaria y debe recuperar.

El capítulo III, contiene definición sobre el diseño de un manual de procedimientos contables, así como sus objetivos, importancia, ventajas y características entre otros.

Es importante considerar que los manuales constituyen una guía valiosa para la empresa, ya que en ellos se describen en forma sistemática y secuencial procedimientos escritos de distintas actividades que se realizan en la empresa.

El capítulo IV, es el resultado final de la investigación realizada, contiene un Manual de procedimientos contables para el control de cobros a clientes en una empresa de seguridad privada.

Al final se incluyen las conclusiones y recomendaciones como resultado de la presente investigación, así como las referencias bibliográficas que fueron utilizadas.



# **CAPÍTULO I**

## **EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA**

### **1.1 Empresa**

#### **1.1.1 Definición**

Una empresa, es una organización integrada por elementos humanos, materiales y financieros que provee bienes y/o servicios para la satisfacción de las distintas necesidades humanas.

También se puede definir como una organización que se dedica a comercializar sus productos, bienes o servicios, con el fin de obtener un beneficio o lucro por sus actividades.

“Si nos centramos en un punto de vista meramente económico, podremos definir la empresa como un conjunto de factores de producción que se ordena con el objetivo de realizar una determinada actividad productiva o de prestación de servicios y con el fin de generar beneficios (aunque no es el único fin).”

“Se definirá empresa como un agente económico bajo el enfoque sistemático, a partir del reconocimiento de los diferentes tipos de organizaciones y factores que posibilitan su generación, desarrollo y consolidación en un mundo altamente competitivo.” (19:1)

“La empresa es una entidad que se constituye para satisfacer las necesidades de una población que demanda bienes y servicios, de acuerdo con las condiciones económicas, políticas, culturales y sociales en que se

encuentra. Aquella que con esto espera obtener un beneficio económico es conocida como *negocio*.” (19:19)

### 1.1.2 Marco histórico

Las empresas se inician mediante las agrupaciones de los primeros seres humanos que unieron fuerzas para encontrar un bien común, estas agrupaciones se basaban en la división del trabajo que iba acorde a sus habilidades. Luego fueron formándose empresas familiares por medio de la manifestación de esfuerzos comunes para procurar mejores bienes. Con el tiempo, el ser humano se fue organizando y formaron gremios y hermandades, las cuales eran agrupaciones empresariales y de protección mercantil. En el Imperio Romano, se inicia lo que legalmente constituyen las empresas como personas jurídicas, en el siglo XI, en Italia se crea la primer agrupación de derecho con estatutos similares a los de las sociedades.

En el siglo XVIII, la Revolución Industrial de Inglaterra, impulsa el desarrollo de las empresas, y en el siglo XIX se desarrollan aún más en cuanto a tecnología y administración.

“La figura de la empresa nace con los romanos y es otra de sus grandes contribuciones al derecho universal. Ellos aportan esa primera característica de “persona jurídica” a una asociación de individuos que genera una identidad separada de la de cada uno de sus miembros.

Luego de un largo intervalo, en la Edad Media se originan en Italia las primeras versiones, de lo que luego se llamarían las *compagnias*, en la forma de inversores que financiaban un determinado embarque. Los viajes en esa época, no sólo eran muy riesgosos, sino largos. Con el tiempo, estas

asociaciones de inversores se convirtieron en estructuras permanentes que financiaban viajes múltiples. En la Toscana, provincia de Italia, surgieron las mencionadas *compagnias*, inicialmente familiares, en las que los socios respondían en forma ilimitada, incluyendo en esto su propia libertad.

El otro gran desarrollo, también proviene de Italia y se debe a la creación de bancos en Florencia, Venecia y otras ciudades.

La más antigua empresa en existencia probablemente sea Stora Enso, creada como Stora en 1288 en Suecia para explotar una mina de cobre y recibió una carta de autorización del rey en 1347.” (14:95)

### 1.1.3 Elementos de la definición de empresa

Los elementos de una empresa son: Unidad económico-social, capital, dirección y conocimiento.

“Es vital entender la empresa como una **unidad económico-social**. Es decir, la empresa produce bienes y servicios necesarios para satisfacer necesidades sociales por medio del **capital**: inversión de uno o varios individuos con dinero o activos que arriesgan y, por tanto, exigen resultados financieros. A su vez, el trabajo son las contribuciones manuales e intelectuales del factor humano, al quien se le retribuye conforme a la complejidad de su competencia laboral. La **dirección** y el **conocimiento** son fundamentales porque dan creatividad, conducción y sentido al trabajo y al capital, de acuerdo con la responsabilidad social derivada de la necesaria libertad de emprender.” (13:22)

#### 1.1.4 Clasificación

Las empresas se pueden clasificar:

- Según su giro o actividad
- Según su constitución patrimonial
- Según el elemento más importante
- Según su propósito
- Según la magnitud de la empresa

**Según su giro o actividad:** las empresas se pueden clasificar según la actividad o giro en el que se desempeñan:

- **Industriales:** este tipo de empresas tienen como principal actividad la producción de bienes, por lo que es necesaria la transformación y/o la extracción de materias primas, para lo cual utilizan maquinaria, herramientas, mano de obra y conocimientos; y se pueden clasificar en extractivas, manufactureras y agropecuarias.
- **Comerciales:** son las empresas que tienen como función principal la compra y venta de bienes de productos, lo que las convierte en intermediarios entre el productor y el consumidor. Se pueden clasificar en mayoristas, menudeo, minoristas y comisionistas.
- **Servicios:** son las empresas que brindan servicios a la comunidad, sociedad u otras entidades como transporte, educación, salud, instituciones financieras y seguros entre otros.

“Las empresas de servicios tienen como objetivo la prestación de alguna actividad intangible. Algunos ejemplos de servicios son los que brindan ciertos profesionales u ofrecen las organizaciones que se dedican a la limpieza de ropa o autos, a las estéticas de personas, animales u objetos, o a aspectos tan diversos como seguridad, transporte, electricidad, plomería, entretenimiento y otros.” (12:8)

**Según su constitución patrimonial:** son sociedades organizadas bajo forma mercantil según el Código de Comercio de Guatemala:

- **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”. (2). La razón social es formada con el nombre y apellido de un socio o con los apellidos de dos o más, y se debe agregar la leyenda Compañía Sociedad Colectiva.
- **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”. (2). La razón social se forma con el nombre de uno de los socios comanditados o con los apellidos de dos o más de ellos, se debe agregar la leyenda: y Compañía, Sociedad en Comandita. Las aportaciones no pueden ser representadas por títulos o acciones.

- **Sociedad de responsabilidad limitada:** “es la compuesta por varios socios que sólo están obligados al pago de sus aportaciones. Por las obligaciones sociales responde únicamente el patrimonio de la sociedad y, en su caso, la suma que a más de las aportaciones convenga la escritura social.” (2)
- **Sociedad anónima:** “es la que cuenta con un capital dividido y representado por acciones, la responsabilidad de cada accionista está limitado al valor de las acciones que hubiere suscrito. La denominación o nombre de la empresa podrá formarse libremente, por lo que no tiene limitaciones y debe llevar el agregado obligatorio de la leyenda: Sociedad Anónima (S. A.)”. (2)
- **Sociedad en comandita por acciones:** “es aquella en la cual uno o varios socios comanditados responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria por las obligaciones sociales y uno o varios socios comanditarios tienen la responsabilidad limitada al monto de las acciones que han suscrito, en la misma forma que los accionistas de una sociedad anónima.” (2)

Las aportaciones de la sociedad en comandita por acciones se deben representar por acciones nominativas.

**Según el elemento más importante:** las empresas según el elemento más importante se pueden clasificar en:

- **Personalistas:** el aporte del capital de estas empresas se da por medio de la fuerza de trabajo, generalmente lo más importante es el prestigio de los socios y las características personales.

- **Capitalistas:** en este tipo de empresas, el aporte se da por medio de capital.

**Según su propósito:** las empresas según su propósito, se pueden clasificar en:

- **Con ánimo de lucro:** empresas constituidas con el fin de obtener un beneficio económico mediante la realización de sus actividades, este tipo de empresas se crea para la producción de bienes y/o servicios rentables y así obtener utilidades.
- **Trabajo asociado:** son empresas creadas para beneficio de sus integrantes o socios, las aportaciones que realizan los integrantes pueden ser por medio de capital o por medio de su fuerza de trabajo.

**Según la magnitud de la empresa:** las empresas según la magnitud se puede clasificar en:

- **“Mediana empresa:** Toda unidad de producción, que realiza actividades de transformación, servicios o comercio, con un mínimo de ochenta y uno (81) trabajadores y un máximo de doscientos (200) con una generación en ventas anuales equivalentes de un mínimo de tres mil setecientos uno (3,701) salarios mínimos a un máximo de quince mil cuatrocientos veinte (15,420) salarios mínimos mensuales de actividades no agrícolas.

- **Pequeña empresa:** Toda unidad de producción, que realiza actividades de transformación, servicios o comercio, con un mínimo de once (11) trabajadores y un máximo de ochenta (80) con una generación en ventas anuales equivalente de un mínimo de ciento noventa y uno (191) salarios mínimos a un máximo de tres mil setecientos (3,700) salarios mínimos mensuales de actividades no agrícolas.
- **Microempresa:** Toda unidad de producción, que realiza actividades de transformación, servicios o comercio, con mínimo de un (1) trabajador que puede ser el mismo propietario a un máximo de 10 trabajadores con una generación en ventas anuales equivalentes de un mínimo de un (1) salario mínimo a un máximo de ciento noventa (190) salarios mínimos mensuales de actividades no agrícolas.” (15)

## 1.2 Seguridad privada

### 1.2.1 Definición

Es una actividad realizada a través de personas individuales o empresas privadas, previamente autorizadas por las autoridades competentes, la seguridad privada es una actividad de protección, custodia o vigilancia de personas y/o bienes muebles e inmuebles.

Entre los servicios que prestan las empresas de seguridad privada están: la protección de bienes muebles e inmuebles, traslado de valores, custodia de bienes muebles e inmuebles, protección de personas, instalación de sistemas electrónicos de seguridad.



## **1.3 Empresa de seguridad privada**

### **1.3.1 Definición**

Las empresas de seguridad privada, son las entidades que se dedican a brindar servicios de seguridad por medio de personal calificado y sistemas electrónicos, con el fin de proteger bienes y/o personas en todo tipo de comercio, residenciales, instituciones, empresas y eventos entre otros.

La entidad encargada de autorizar y otorgar licencia de operación y funcionamiento a los prestadores de servicios de seguridad privada en Guatemala, es la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, dependencia del Ministerio de Gobernación.

Los servicios que pueden prestar las empresas de seguridad privada en Guatemala, se establece en el Artículo 41 del decreto 52-10, Ley que regula los servicios de seguridad privada así:

- “Vigilancia o custodia, protección y defensa de personas y bienes muebles e inmuebles;
- Vigilancia o custodia, protección y defensa en el transporte de personas y bienes, por vía terrestre, aérea, fluvial o marítima;
- Vigilancia, custodia y prevención que se preste con recurso humano o vehículos patrulla, en áreas específicas para las cuales hayan sido contratados sus servicios;

- Instalación de centrales para la recepción, verificación y transmisión de las señales de alarma y su comunicación a las instituciones de seguridad pública, así como prestación de servicios de respuesta;
- Planificación y asesoramiento en las actividades de seguridad contempladas en esta Ley;
- Instalación y monitoreo de dispositivos electrónicos satelitales o de posicionamiento global, o tecnología para la protección de personas y bienes;
- Realizar las funciones de investigación de hechos en el ámbito privado, con el objeto de obtener y aportar información sobre conductas o actos privados;
- Reclutamiento, capacitación, evaluación y selección de recursos humanos para la prestación de servicios de seguridad privada; y,
- Otros servicios relacionados estrictamente con la seguridad privada y que cumplan con las formalidades de la presente Ley.” (7)

### **1.3.2 Antecedentes históricos**

El vigilante de seguridad, dentro del ámbito de seguridad privada, es una persona que vela por la seguridad de personas y/o bienes muebles e inmuebles, la función principal de un vigilante es la protección, vigilancia y custodia de las empresas u organizaciones que lo contraten.

Por la incapacidad del Estado para proporcionar seguridad a las personas individuales y jurídicas, en Guatemala, se da el nacimiento y crecimiento de las empresas prestadoras de servicios de seguridad privada, y de esta manera, satisfacen la necesidad de seguridad en la sociedad. Los servicios de seguridad privada fueron regulados por la Ley de policías particulares, Decreto 73-70 del Congreso de la República, desde el año 1970, éste entró en vigencia el cuatro de noviembre de 1970. Nueve años después, se promulgó el Decreto 19-79 del Congreso de la República, Ley de los cuerpos de seguridad de las entidades bancarias estatales y privadas, que reguló a las empresas que se dedicaban a la prestación de esos servicios.

El Congreso de la República de Guatemala, aprobó el Decreto 52-2010, Ley que regula los servicios de seguridad privada el 23 de noviembre de 2010, Ley que entró en vigencia el 2 de mayo de 2011. El decreto 52-2010, tiene por objeto la regulación de los servicios de seguridad privada que presten las personas individuales o jurídicas, así también, crea la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, a cargo del Ministerio de Gobernación que entre sus funciones están: controlar y supervisar a los prestadores de seguridad privada, exigir el cumplimiento de normas y procedimientos, otorgar la autorización y licencia de operación y funcionamiento, establecer y mantener actualizado un registro de los prestadores de servicios de seguridad privada. (20)

### **1.3.3 Constitución legal**

Las personas jurídicas que pretenden prestar servicios de seguridad privada deben cumplir con requisitos mínimos establecidos en el decreto 52-2010, se deben constituir en forma de sociedad anónima con un capital pagado de ciento cincuenta mil quetzales (Q150,000.00) como mínimo, el objeto social

debe ser exclusivamente la prestación de uno o más de los servicios que enumera el artículo 41 del decreto 52-2010.

Los servicios que podrán brindar los prestadores de servicios de seguridad privada están enumerados en el artículo 41 del decreto 52-2010, los cuales son:

- "Vigilancia o custodia, protección y defensa de personas y bienes muebles e inmuebles;
- Vigilancia o custodia, protección y defensa en el transporte de personas y bienes, por vía terrestre, aérea, fluvial o marítima;
- Vigilancia, custodia y prevención que se preste con recurso humano o vehículos patrulla, en áreas específicas para las cuales hayan sido contratados sus servicios;
- Instalación de centrales para la recepción, verificación y transmisión de las señales de alarma y su comunicación a las instituciones de seguridad pública, así como prestación de servicios de respuesta;
- Planificación y asesoramiento en las actividades de seguridad contempladas en esta Ley;
- Instalación y monitoreo de dispositivos electrónicos satelitales o de posicionamiento global, o tecnología para la protección de personas y bienes;

- Realizar las funciones de investigación de hechos en el ámbito privado, con el objeto de obtener y aportar información sobre conductas o actos privados;
- Reclutamiento, capacitación, evaluación y selección de recursos humanos para la prestación de servicios de seguridad privada; y,
- Otros servicios relacionados estrictamente con la seguridad privada y que cumplan con las formalidades de la presente Ley.” (7)

Es la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, la encargada de otorgar o denegar la autorización de la constitución de personas jurídicas para la prestación de servicios de seguridad privada, para lo cual, verifica el cumplimiento de los siguientes requisitos, como lo indica el artículo 19 del decreto 52-2010:

- “Descripción de los servicios de seguridad que será el objeto social;
- El nombre de los fundadores o accionistas y de posibles miembros del consejo de administración, llenando en lo que fuere aplicable, los requisitos dispuestos en los artículos dieciséis y dieciocho de la presente Ley;
- Forma de gobierno, organización, administración y fiscalización;
- El monto del capital social de constitución de la entidad deberá suscribirse y pagarse totalmente en efectivo y acreditarse mediante el depósito de la suma correspondiente en un banco supervisado por la Superintendencia de Bancos;

- Que los socios fundadores, accionistas o administradores no hayan sido condenados por cualquiera de los delitos tipificados en la Ley contra la delincuencia organizada, Decreto Número 21-2006 del Congreso de la República de Guatemala;
- Que los socios fundadores, accionistas o administradores no sean miembros o funcionarios activos del Ejército, ministerio encargado de la seguridad, Ministerio Público o cualquier institución vinculada a la seguridad o inteligencia del Estado; si hubieren pertenecido a las instituciones indicadas, deberán comprobar el motivo de su retiro, el cual deberá haberse producido cuando menos dos (2) años anteriores a la solicitud de autorización de la sociedad;
- Que sus estructuras administrativas, corporativas y operativas no obstaculicen una supervisión adecuada de sus actividades por parte de la Dirección;
- Proyecto de la escritura constitutiva de la sociedad;
- Planos de las instalaciones físicas destinadas al resguardo de armas, polígonos de tiro y capacitación.
- El testimonio de la escritura constitutiva, junto con la certificación de la resolución de la Dirección, relativa a dicha autorización, se presentará al Registro Mercantil para su trámite.” (7)

#### 1.3.4 Organización administrativa

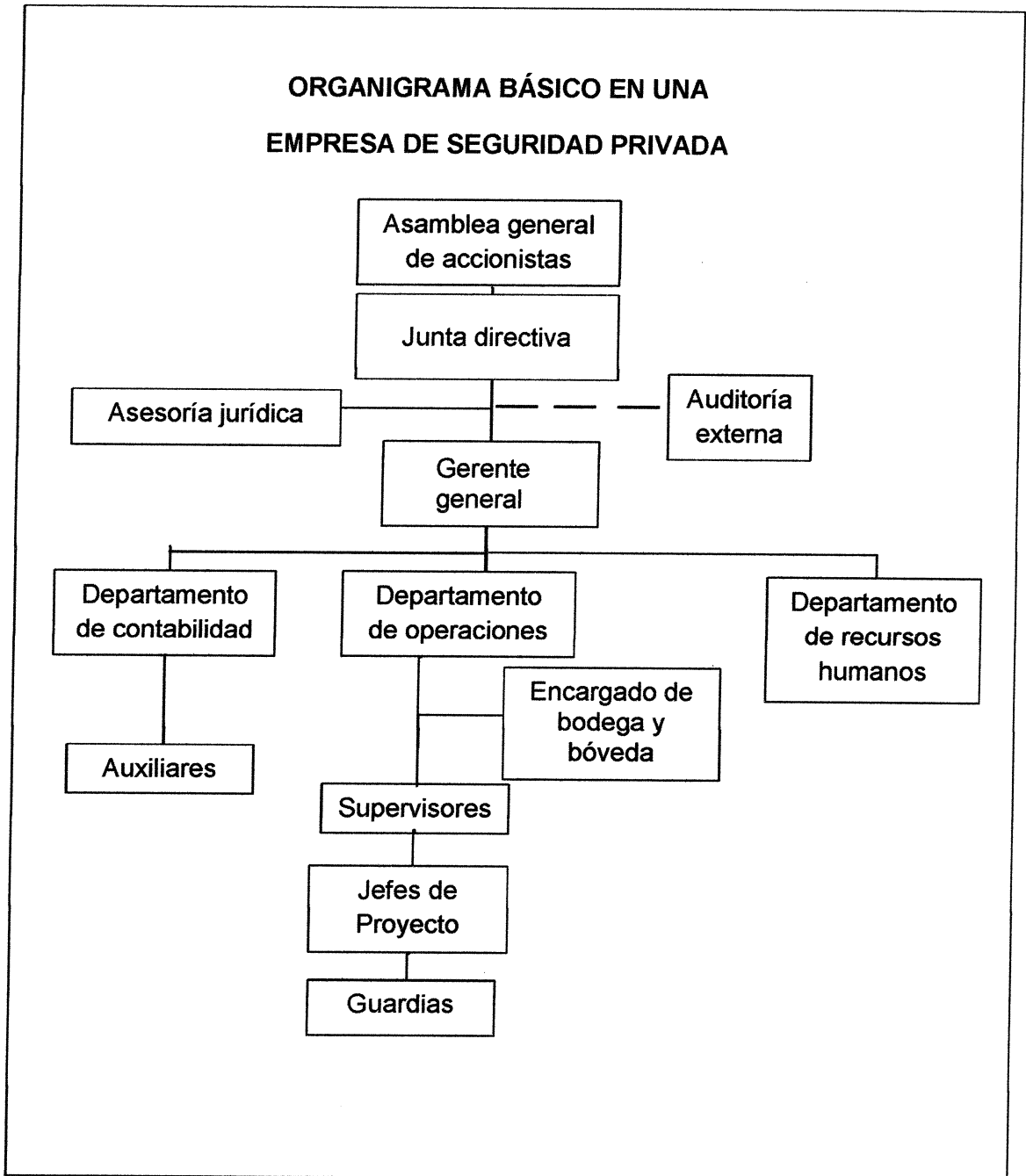
Es necesario que las empresas de seguridad privada cuenten con una organización administrativa bien definida, para que su funcionamiento sea adecuado, una organización administrativa básica para una empresa de seguridad es la que a continuación se detalla:

- **Asamblea general de accionistas:** conformada por todos los accionistas inscritos en el libro de acciones, es la máxima autoridad y eligen a una junta directiva.
- **Junta directiva:** es el consejo de administración, está conformada por algunos socios, entre sus funciones están la toma de decisiones importantes y mantener el control de la empresa.
- **Asesoría jurídica:** es muy importante en una empresa de seguridad privada, dentro de la asesoría jurídica, debe haber al menos un abogado y notario, entre sus funciones están: creación de contratos de servicio y de trabajo, asesoría legal y legalización de documentos entre otras situaciones legales.
- **Administración:** el personal a cargo de la administración, es el encargado de dirigir la empresa y entre sus objetivos está lograr el máximo beneficio para la empresa.
- **Contabilidad:** este departamento está a cargo de un contador general, quien es el encargado de registrar los movimientos contables que se dan dentro de la empresa.

- **Recursos humanos:** el personal a cargo de este departamento, es el encargado de analizar, elegir, contratar y crear los expedientes de los trabajadores, y de igual forma debe formar y resguardar el expediente de cada uno de ellos.
- **Operaciones:** debe contar con un gerente de operaciones, con cualidades y capacidades específicas para dirigir la operación de la empresa. Este departamento es de suma importancia en una empresa de seguridad privada, debido a que es el encargado del funcionamiento operativo.
- **Bóveda y bodega:** debe contar con una persona encargada de la bóveda y bodega de equipos y uniformes. Sus principales funciones son mantener un control adecuado de todo el inventario a su cargo, y emisión de reportes de armamento, equipos y uniformes.
- **Supervisores:** desempeñan una labor fundamental dentro de una empresa de seguridad debido a que son los responsables de verificar que los guardias que se encuentran prestando los servicios de seguridad, desempeñen correctamente sus funciones y que mantengan un perfil apto.
- **Jefes de proyecto:** personal a cargo de generar reportes en los servicios donde se encuentran más de tres guardias, resguardando el mismo bien.
- **Guardias:** personal encargado de resguardar bienes muebles o inmuebles.



**ORGANIGRAMA BÁSICO EN UNA  
EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA**



Fuente: elaboración propia con base a información recabada.

## **1.4 Legislación aplicable**

Entre las leyes más relevantes que se aplican a las Empresas de Seguridad Privada se pueden mencionar:

### **1.4.1 Constitución Política de la República de Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente.**

“El Estado de Guatemala, se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.

Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.”(1)

### **1.4.2 Ley que regula los servicios de seguridad privada, Decreto 52-2010, del Congreso de la República de Guatemala.**

El Decreto 52-2010, fue creado específicamente para regular los servicios de seguridad privada que prestan las empresas, por medio de este decreto se crea la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, que es la institución encargada de autorizar y supervisar el funcionamiento de estas empresas, así mismo, tiene la facultad de sancionar, suspender y cancelar el funcionamiento de las empresas de seguridad.

La Ley que regula los servicios de seguridad privada “tiene por objeto regular los servicios que presten las personas Individuales o jurídicas en el área de seguridad, protección, transporte de valores, vigilancia, tecnología y

consultoría en seguridad e investigación en el ámbito privado, así como los mecanismos de control y fiscalización.” (6)

#### **1.4.2.1 Reglamento de la Ley que regula los servicios de seguridad privada, Acuerdo Gubernativo 417-2013, del Ministerio de Gobernación.**

El Reglamento de la ley que regula los servicios de seguridad privada, “tiene por objeto desarrollar los procedimientos para los servicios que prestan las personas individuales o jurídicas en el área de seguridad, establecidos en la Ley que regula los servicios de seguridad privada, relacionados con protección, transporte de valores, vigilancia, tecnología y consultoría en seguridad e investigación en el ámbito privado; así como su autorización, mecanismo de control, fiscalización, supervisión y verificación.” (16)

#### **1.4.3 Ley de armas y municiones, Decreto 15-2009, del Congreso de la República de Guatemala, y sus reformas.**

Esta Ley, regula lo relacionado a las armas tanto para civiles como para las empresas de seguridad, por lo que se debe cumplir con lo requerido en dicha ley.

La Ley de Armas y Municiones “regula la tenencia, portación, importación, exportación, fabricación, comercialización, donación, traslado, compraventa, almacenaje, desalmacenaje, transporte, tráfico y todos los servicios relativos a las armas y las municiones.” (6)

#### **1.4.4 Código de trabajo, Decreto 14-41, del Congreso de la República de Guatemala, y sus reformas.**

Las empresas de seguridad privada al igual que todas las empresas, quedan sujetas a las disposiciones del Código de Trabajo, este “regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos”. (5)

Con relación a las jornadas de trabajo, el artículo 124 especifica que no están sujetos a las limitaciones de la jornada de trabajo los que ocupen puestos de vigilancia y aclara que estas personas no pueden ser obligadas a trabajar más de doce horas, en el caso que se pacte una jornada laboral que exceda las doce horas, el patrono deberá realizar el pago de horas extraordinarias.

#### **1.4.5 Ley orgánica del instituto de seguridad social, Decreto 295, del Congreso de la República de Guatemala, y sus reformas.**

“Créase una institución autónoma, de derecho público, con personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es la de aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala y con fundamento en el artículo 63 de la Constitución de la República,(1) un régimen nacional, unitario y obligatorio de Seguridad social, de conformidad con el sistema de protección mínima. Dicha institución se denomina “Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”. (10)

La presente ley, indica en su artículo 27 que “Todos los habitantes de Guatemala que sean parte activa del proceso de producción de artículos o servicios, están obligados a contribuir al sostenimiento del régimen de

Seguridad social en proporción a sus ingresos y tiene el derecho de recibir beneficios para sí mismos para sus familiares que dependan económicamente de ellos, en la extensión y calidad de dichos beneficios que sean compatibles con el mínimo de protección que el interés y la estabilidad sociales requieran que se les otorgue.” (10)

#### **1.4.6 Ley de actualización tributaria, Decreto 10-2012, del Congreso de la República de Guatemala.**

La ley de actualización tributaria, establece los hechos generadores del impuesto sobre la renta en el artículo 1, libro I así: “toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios, sean estos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país, el impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas”. (4)

#### **1.4.7 Decreto Número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, código tributario, y sus reformas.**

Las normas del código tributario “son de derecho público y regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplicarán en forma supletoria. También se aplicarán supletoriamente a toda relación jurídico tributaria, incluyendo las que provengan de obligaciones establecidas a favor de entidades descentralizadas o autónomas y de personas de derecho público no estatales.” (3)

**1.4.8 Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, código de comercio, y sus reformas.**

Las empresas de seguridad privada se deben formar por medio de una Sociedad Anónima, por lo que tiene la obligación de inscribirse en el Registro Mercantil y están afectas al contenido de los artículos 86 al 194 de este código. “Los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se regirán por las disposiciones de este Código y, en su defecto, por las del Derecho Civil que se aplicarán e interpretarán de conformidad con los principios que inspira el Derecho Mercantil.” (2)

**1.4.9 Decreto Número 78-89 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de bonificación incentivo para el sector privado, y sus reformas.**

“La bonificación por productividad y eficiencia deberá ser convenida en las empresas de mutuo acuerdo y en forma global con los trabajadores y de acuerdo con los sistemas de tal productividad y eficiencia que se establezcan. Esta bonificación no incrementa el valor del salario para el cálculo de indemnizaciones o compensaciones por tiempo servido, ni aguinaldos, salvo para cómputo de séptimo día, que se computará como salario ordinario. Es gasto deducible para la determinación de la renta imponible del impuesto sobre la renta, en cuanto al trabajador no causará renta imponible afecta. No estará sujeta ni afecta al pago de las cuotas patronales ni laborales del IGSS, IRTRA e INTECAP, salvo que patronos y trabajadores acuerden pagar dichas cuotas.” (8)

La bonificación incentivo para los trabajadores del sector privado tiene como objeto aumentar la productividad y eficiencia del trabajador, es importante mencionar que el monto de dicha bonificación es de doscientos cincuenta quetzales exactos (Q250.00) y es obligación del patrono pagarlo a los empleados junto al sueldo mensual devengado.

**1.4.10 Decreto Número 76-78 del Congreso de la República de Guatemala, Ley reguladora de la prestación del aguinaldo para los trabajadores del sector privado**

“Todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente” (9).

El cincuenta por ciento del aguinaldo debe ser cancelado en la primera quincena del mes de diciembre y el cincuenta por ciento restantes debe ser cancelado dentro de la primera quincena del mes de enero.

## CAPÍTULO II

### PROCEDIMIENTOS CONTABLES APLICADOS EN LOS COBROS A CLIENTES

#### 2.1 Definición de cobro

Es la actividad mediante la cual se solicita la cancelación de una deuda adquirida, esta actividad puede ser realizada por medio del departamento de cobranza en las empresas, este departamento trabaja de forma coordinada con otros departamentos afines, como lo es el departamento de contabilidad, quien debe generar reportes de cuentas por cobrar para que sean ejecutadas por el departamento de cobranza.

Los cobros son fundamentales en una empresa que otorga crédito a sus clientes, mediante la correcta aplicación de los cobros, se garantiza que una empresa pueda continuar operando con normalidad.

- **Procedimientos de cobros:** la recuperación de cuentas por cobrar en una empresa, constituye la fase culminante del proceso de ventas o prestación de servicios al crédito, la cual tiene un impacto en la liquidez por diversas situaciones, ya que el cliente podría cancelar su deuda antes o después de la fecha estipulada, por lo que los procedimientos de cobro deben ser diseñados de forma que permitan recuperar los créditos, lo más pronto posible.

Los procedimientos de cobro más utilizados por las empresas son los siguientes:



- **El recordatorio:** debe ser el primer procedimiento utilizado por toda empresa, es de carácter preventivo, por lo que se realiza fechas previas al vencimiento de la fecha límite de crédito del cliente.
- **Cartas de recordatorio de pago:** se envía un documento, por medio del cual se le recuerda a un cliente que tiene un saldo pendiente.
- **Llamadas telefónicas:** por este medio se solicita de forma verbal la cancelación de la deuda.
- **Envío de cobrador:** se presentan los cobradores al domicilio registrado por el cliente, para solicitar el pago de la deuda adquirida de forma verbal y escrita.
- **Utilización de agencias de cobro:** son agencias ajenas a la empresa, las cuales, se vuelven una opción de cobro cuando se han agotado los recursos internos de la empresa.
- **Procedimientos judiciales:** este es uno de los últimos medios utilizados para exigir la cancelación de una deuda, debido a los costos y tiempos del proceso.

## **2.2 Clientes**

### **2.2.1 Definición**

Son las personas individuales o jurídicas que deben a la empresa por concepto de compra de bienes y/o servicios otorgados al crédito, por los cuales se emitió una factura.

“Son las cuentas pendientes de pago que se derivan de la actividad normal de la empresa, ya sea la venta de mercancías o la prestación de servicios al crédito” (12:268)

### **2.2.2 Control contable de clientes**

El rubro de cuentas por cobrar, se puede dividir en: clientes, cuentas por cobrar y préstamos a empleados, generalmente se maneja en mayor énfasis a clientes, debe contar con un control adecuado que permita presentar informes oportunos acerca de la situación de los clientes, lo cual facilitará la toma de decisiones, por lo que es importante que se generen reportes auxiliares oportunos y exactos que reflejen la situación real de la empresa.

“El saldo de estas cuentas representa el importe total que todos los clientes deben a una compañía; sin embargo, para conocer lo que adeuda cada uno de ellos, deben revisarse detalladamente sus movimientos contables individuales. Para generar esta información se cuenta con un registro individual específico por cliente. Estos registros de las cuentas auxiliares de clientes se clasifican en orden alfabético en un archivo electrónico o libro mayor llamado *mayor auxiliar de cuentas por cobrar o mayor auxiliar de clientes.*” (12:269)

### **2.2.3 Registro de clientes**

Cuando se realiza una venta al crédito y se extiende la factura correspondiente que acredite la venta de un bien o servicio, se crea el derecho de cobro y debe ser registrada en la cuenta por cobrar “clientes”

cuya integración debe contar con una base de datos auxiliar que integre el saldo.

#### **2.2.4 Percepción del cliente**

La percepción del cliente, influye en la morosidad de una cuenta y también es una herramienta para mejorar la gestión, en la medida que el cliente percibe que la empresa está en constante monitoreo y evaluación de las cuentas, y que se cuenta con políticas de crédito definidas que son respetadas por los trabajadores de la empresa.

#### **2.2.5 Controles por clientes**

Con el objetivo de controlar y mantener al día la información necesaria de un cliente, se debe implementar una tarjeta de cliente de forma electrónica o manual, en donde se deben registrar todos los movimientos de los clientes de forma individual y se deben totalizar los saldos de forma periódica para contar con datos exactos.

La tarjeta de cliente debe contener la siguiente información:

- Nombre, dirección y teléfono
- Condiciones de venta
- Fecha de operación
- Tiempo máximo de crédito aprobado
- Monto aprobado
- Saldo acumulado
- Antigüedad de saldos

- Detalle de facturas pendientes de pago
- Detalle de facturas canceladas
- Abonos realizados

## **2.3 Cuentas incobrables**

### **2.3.1 Definición**

“Es normal que un negocio que vende mercancías y servicios a crédito, tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como *incobrables* y se clasifican en el rubro de *gastos por cuentas incobrables*, en la sección de *gastos de operación/gastos de venta del estado de resultados*.” (11:272)

“Las cuentas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros, y que no se encuentren garantizadas con prenda o hipoteca y se justifique tal calificación, mediante la presentación de los documentos o registros generados por un sistema de gestión de cobranza administrativa, que acrediten los requerimientos de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, antes que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable. En caso que posteriormente se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, su importe debe incluirse como ingreso gravado en el período de liquidación en que ocurra la recuperación.”

(4)

“Las cuentas incobrables, para las cuales se justifique tal calificación, que se originen exclusivamente de operaciones del giro habitual del negocio y únicamente por operaciones realizadas con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados. La calidad de cuentas incobrables, cuando corresponda, deberá demostrarse por medio de la presentación de los documentos o registros generados por el sistema de gestión de cobranza administrativa, que acredite los requerimientos de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, antes que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable. Para los créditos o cuentas por cobrar que tengan garantía hipotecaria o prendaria, únicamente se considerarán como gastos deducibles los valores residuales pendientes de cobro, luego de la liquidación de la garantía.” (4)

“En caso que posteriormente se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, su importe debe incluirse como ingreso gravado en el período de liquidación en que ocurra la recuperación.” (4)

Una cuenta será declarada como incobrable cuando la empresa agotó recursos, para que el cliente la cancelara y por distintos motivos no fue posible. Se puede declarar una cuenta como incobrable cuando:

- El cliente fallece y era el único responsable.
- La entidad deudora se declara en quiebra.

Para registrar una cuenta como incobrable, es importante tener el soporte adecuado que haga constar que no es posible recuperarla.

### **2.3.2 Características de las cuentas incobrables**

Entre las indicaciones más comunes de las cuentas incobrables están las siguientes:

- Existen cantidades vencidas correspondientes a clientes que ya no le compran a la empresa y no se han podido localizar.
- Un cliente ha muerto.
- Un cliente se ha declarado en quiebra.

### **2.3.3 Estimación para cuentas incobrables**

Esta estimación se contabiliza para reducir el monto del rubro de clientes a un valor realizable. El riesgo de adquirir cuentas incobrables aumenta cuando no hay políticas adecuadas para el otorgamiento de crédito, estas se reducen cuando las políticas son estrictas y se cumplen dentro de la empresa. Según la Ley de actualización tributaria, al finalizar un período contable se puede crear una estimación de cuentas incobrables que no exceda el tres por ciento (3%) del saldo de clientes.

“Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, excluidas las que tengan garantía hipotecaria o prendaria, al cierre de cada uno de los períodos anuales de liquidación; y, siempre que dichos saldos deudores se originen del giro habitual del negocio; y, únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros. Los cargos a la reserva deberán justificarse y documentarse con los

requerimientos de cobro administrativo hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente.” (4)

“Cuando la reserva exceda el tres por ciento (3%) de los saldos deudores indicados, el exceso debe incluirse como renta bruta del período de liquidación en que se produzca el mismo.” (4)

## **2.4 Cobros a clientes**

### **2.4.1 Definición**

Es la actividad mediante la cual se solicita a los clientes, el pago de la deuda adquirida por concepto de una compra o servicio. Generalmente es una actividad realizada por el departamento de cobranza o cobradores de las empresas, o bien, se puede encomendar a otra institución que se dedique a la recuperación de créditos, según las políticas de las entidades.

Es un proceso formal por medio del cual se gestiona el cobro de una cuenta por concepto de compra de bienes o servicios, incluye el pago de documentos como:

- Facturas
- Letras de cambio
- Pagarés
- Otros títulos valores

## **2.4.2 Importancia**

Es de vital importancia para una empresa la supervisión y control de rubro de clientes, para evitar que su saldo se eleve de tal forma que afecte el funcionamiento de la empresa, para lo cual, el departamento de cobranza es el área que debe trabajar con los departamentos de contabilidad y ventas, para obtener informes de estos departamentos con relación al rubro de clientes y las fechas que deben pagar, así como las cuentas vencidas. La cobranza es un procedimiento fundamental para el funcionamiento de una empresa en la medida que garantiza que pueda seguir operando con normalidad.

## **2.5 Jurnalización**

### **2.5.1 Definición**

Es el registro e inscripción contable de las operaciones comerciales realizadas por una entidad en el libro diario, los registros se realizan a base de un respaldo, el cual es un documento, para lo cual es necesario registrar: fecha en la que se realizó la operación, cuenta o cuentas de saldo deudor con sus valores, cuenta o cuentas de saldo acreedor con sus valores, y una breve descripción de la transacción.

### **2.5.2 La partida doble**

La partida doble, es un método sistemático en el cual se registran las operaciones contables, este debe equilibrar el saldo registrado, y tomar los saldos deudor y acreedor.



El saldo de la operación debe ser registrado dos veces, colocándolo una vez en el saldo “debe” y otra en el “haber”.

Para registrar la partida doble se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Los registros contables asentados deben constar de dos saldos, uno en el debe y el otro en el haber, los cuales deben totalizar la misma cantidad.
- El saldo colocado en el lado derecho es el acreedor y el saldo colocado en el lado izquierdo es el deudor.
- Cuando se registra una pérdida se debita por lo que va colocada en la columna del “debe”.
- Cuando se registra una ganancia se acredita por lo cual se coloca en la columna de “haber”.

### 2.5.3 Jornalización

A continuación se detallan las transacciones más comunes del rubro de clientes:

- **Cientes:** cuando se genera una venta de servicios al crédito se debe realizar la siguiente partida:

Ingresos por actividades ordinarias

Cientes	XXX.XX	
Servicios prestados		XXX.XX
IVA por pagar		XXX.XX

- **Pago en efectivo de clientes:** cuando los clientes realicen un pago parcial o total en efectivo de su deuda, el registro contable debe ser el siguiente:

Caja	XXX.XX	
Clientes		XXX.XX

- **Pago con cheque de clientes:** cuando los clientes realicen un pago parcial o total de su deuda por medio de un cheque, el registro contable debe ser el siguiente:

Bancos	XXX.XX	
Clientes		XXX.XX

- **Cheque rechazado de un cliente:** cuando el cheque de un cliente sea rechazado por las entidades bancarias, se debe realizar el siguiente registro contable:

Clientes	XXX.XX	
Bancos		XXX.XX

- **Estimación de cuentas incobrables:** se debe realizar la estimación para cuentas incobrables cuando la administración considera que existen saldos de dudosa recuperabilidad, después de los estudios correspondientes mediante el siguiente registro contable:

Cuentas incobrables	XXX.XX	
Estimación para cuentas incobrables		XXX.XX

- **Créditos recuperados:** cuando el saldo de un cliente que se había considerado incobrable es recuperado, se debe realizar el siguiente registro contable:

Caja y Bancos	XXX.XX	
Otros ingresos		
Créditos recuperados		XXX.XX

## 2.6 Aspectos de control interno

Debido a la importancia del rubro de clientes en una empresa, es necesario tomar en cuenta algunos aspectos de control interno como los siguientes.

- Descentralizar las labores del personal a cargo de la realización de los registros.
- Establecer límites de crédito.
- Autorización especial para trasladar saldos de cliente a cuentas incobrables.
- Verificación de saldos, antigüedad y estado de los clientes.
- Realización de reportes de antigüedad de saldos.
- Arqueos eventuales de documentación y facturas de los clientes.

## 2.7 Políticas de otorgamiento de crédito

Es importante contar con política de otorgamiento de crédito y definir los parámetros necesarios, para realizar el análisis crediticio de los clientes, con la finalidad de orientar la decisión de otorgar o denegar un crédito.

La política de otorgamiento de crédito se debe aplicar a todas las solicitudes de crédito que soliciten los clientes, y es responsabilidad del departamento de créditos o cobranza de la empresa, velar por su cumplimiento.

## **2.8 Antigüedad de saldos**

Se debe analizar la antigüedad de los saldos de los clientes de forma individual, para realizar los procedimientos estipulados en la empresa y así reflejarlos en sus reportes y libros contables. Este se realiza clasificando los saldos a cargo de los clientes por antigüedad de su vencimiento, pudiendo ampliar o restringir, de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Es necesario analizar los saldos de los clientes para observar el avance de la cobranza de las cuentas de los clientes, con la finalidad de modificar las políticas de cobranza, de otorgamiento de créditos o bien, confirmar que se adaptan a la situación de la entidad.

### **2.8.1 Clasificación de saldos por antigüedad**

Esta clasificación, se puede ampliar o restringir, considerando las necesidades de cada uno de los clientes, a la vez, permite conocer el estado real de los saldos registrados de los clientes, para lo que se debe analizar por individual cada uno de los saldos vencidos, lo cual permitirá identificar las causas de la acumulación de saldos.

### **2.8.2 Confirmación de saldos**

“Se considera que una de las pruebas más efectivas para determinar la autenticidad de las cuentas y documentos por cobrar dentro del régimen de propiedad del negocio, es la confirmación por correspondencia, directamente de los deudores de los saldos a su cargo.

La técnica llamada confirmación consiste en cerciorarse de la autenticidad de activos, operaciones, etc., mediante el dicho, generalmente por escrito, de una persona independiente de la empresa examinada, y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y condiciones de la operación, y por tanto, de informar de una manera válida sobre ella.” (21)

### **2.9 Nomenclatura contable**

La nomenclatura es un catálogo o agrupación de cuentas contables a utilizar, las cuales se clasifican por medio de códigos numéricos y una descripción, obedeciendo al tipo de cuenta de que se trate y respetando su naturaleza, la cual será para su fácil ubicación y utilización en el manejo contable.

El primer dígito de una nomenclatura debe clasificar las áreas del estado de situación financiera y las cuentas de gastos e ingresos como se indica a continuación:

#### **Código y descripción**

- 1 = ACTIVO
- 2 = PASIVO
- 3 = PATRIMONIO

5 = INGRESOS

6 = GASTOS

Cada uno de los distintos grupos contiene cuentas de detalle, las cuales pueden ir de 2 hasta 5 dígitos, también se clasifican por rubros, dependiendo el origen de cada una de las cuentas, como se muestran a continuación:

- Para el estado de situación financiera

2 dígitos, representan las cuentas según su período de tiempo (largo o corto plazo). Ejemplo:

Código y descripción

11 = CORRIENTE

12 = NO CORRIENTE

3 y 4 dígitos, representan los grupos de cuentas principales o de mayor.

Ejemplo:

Código y descripción

111 = CAJA Y BANCOS

112 = CUENTAS POR COBRAR

5 dígitos, representan a las cuentas auxiliares, que se derivan de las cuentas principales y ayudan a totalizar dichas cuentas.

Ejemplo:

Código y descripción

11101 = CAJA

11102 = BANCOS

- Para el estado de resultados

2 dígitos, representan si son ingresos o egresos de la empresa.

Ejemplo:

Código y descripción

51 = SERVICIOS PRESTADOS

61 = GASTOS DE OPERACIÓN

3 y 5 dígitos, representan los grupos de cuentas principales o de mayor.

Ejemplo:

Código y descripción

511 = SERVICIOS PRESTADOS

611 = GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

5 dígitos, representan a las cuentas auxiliares, que se derivan de las cuentas principales y ayudan a totalizar dichas cuentas.

Ejemplo:

Código y descripción

5111 = SERVICIOS PRESTADOS

5112 = OTROS INGRESOS

## **2.10 Principales cuentas contables**

A continuación se definen las principales cuentas contables, para el registro de las distintas actividades de las cuentas por cobrar clientes:

**Caja:** en esta cuenta se debe registrar los movimientos como el dinero en efectivo, cheques o valores representativos de sumas monetarias que entren o salgan de la empresa.

**Bancos:** esta cuenta representa el efectivo que la empresa tiene en las instituciones bancarias o financieras.

**Clientes:** representa el saldo de las personas que deben a la empresa por concepto de compra de bienes y/o servicios al crédito, y que se ha emitido la factura correspondiente.

**IVA por pagar:** representa los incrementos de impuesto por las ventas realizadas por la empresa.

**Cuentas incobrables:** representa los saldos de las cuentas que han sido previamente documentadas y que ya no pueden ser cobradas por la entidad por distintos motivos.

**Estimación para cuentas incobrables:** en esta cuenta se colocará el porcentaje establecido sobre el saldo de clientes como una estimación.



**CAPÍTULO III**  
**PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA**  
**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES**

**3.1 Definición de contador público y auditor**

Es el profesional universitario, especialista en contabilidad, análisis e interpretación de información contable y financiera, impuestos, auditoría, presupuestos y sistemas de procedimientos de información, por lo que es indispensable su participación en la administración de una entidad.

**3.2 El perfil del contador público y auditor**

El campo de acción de un contador público y auditor es amplio, debido a que su participación es necesaria en distintas actividades como el análisis e interpretación de información contable y financiera, la elaboración de contabilidad y la auditoría entre otras, por lo cual, el contador público y auditor es un profesional con capacidad para diseñar, analizar, interpretar y preparar todo tipo de información financiera. La preparación de un contador público y auditor abarca áreas como las matemáticas, la contabilidad, costos, sistematización, controles, auditoría, administración, economía, derecho y finanzas entre otras.

### **3.3 El contador público y auditor como consultor**

El contador público y auditor como consultor, debe ser imparcial e independiente, debe dar su opinión con objetividad y debe apegarse a la realidad en todas las situaciones sin apegarse a intereses propios o de terceros.

Un consultor, es un especialista con amplio conocimiento sobre alguna materia que proporciona consejos sobre su especialidad a otra persona, la consultoría consiste en una búsqueda de soluciones que den como resultado mejoras o soluciones a las empresas.

El contador público y auditor cuenta con una formación académica adecuada, por lo que está capacitado para el planteamiento, análisis y elaboración de procesos contables, auditorías, informes, dictámenes basados en las auditorías realizadas, asesoramiento y consultoría, defensa tributaria y servicios relacionados con impuestos entre otros.

### **3.4 Características del contador público y auditor**

El contador público y auditor debe contar con las siguientes características para la realización de los trabajos de asesoría de forma eficiente:

- Responsable
- Ordenado
- Analítico
- Objetivo
- Comunicativo
- Ético
- Íntegro
- Puntual

## **3.5 Manual**

### **3.5.1 Definición**

“Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia.

Existen, por ejemplo, manuales para el estudio de las matemáticas, la literatura, la historia, o la geografía. Hay, asimismo, manuales técnicos, que permiten comprender el funcionamiento de diferentes aparatos o dispositivos electrónicos. Del mismo modo, hay manuales empleados para describir y explicar el funcionamiento de una empresa u organización (manual de procedimientos, de organización, de calidad, etc.), así como otro tipo de manuales, también relacionados con el campo organizacional, como los manuales de identidad corporativa, de convivencia o administrativos, entre otros”. (22)

“Es un instrumento que contiene información y/o instrucciones sobre la historia, organización, atribuciones, políticas y/o procedimientos de una empresa de forma ordenada y sistemática, el objetivo de un manual es orientar y uniformar las operaciones de una empresa y puede tener diversas formas como folletos, libros y carpetas entre otros”. (11:193)

### **3.5.2 Objetivos de los manuales**

Entre los objetivos principales objetivos de los manuales están:

- “Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).

- Precisar funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Fortalecer la cadena de valores de la organización.
- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
- Servir como una fuente de información para conocer la entidad.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
- Constituir un vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.” (11:194)

### **3.5.3 Clasificación de los manuales**

**Por su área de aplicación:**

- **Macroadministrativo:** “son los documentos que contienen información de dos o más organizaciones.

- **Microadministrativo:** son los documentos que contienen información de una sola organización, puede referirse a ella en modo general o específico.
- **Mesoadministrativos:** son los documentos que contienen información de una o más organizaciones de un mismo sector de actividad”. (11:194)

**Por su contenido:**

- **Contable:** documento que integra el conjunto de instrucciones para la operación del sistema de contabilidad y sus registros en una entidad.
- **De créditos:** documento que contiene información detallada de las políticas, procedimientos y demás reglamentos crediticios de una Institución
- **De organización:** “contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales de una entidad.
- **De procedimientos:** es un documento que contiene información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones, las cuales van conectadas entre sí.
- **De gestión de calidad:** es un documento en el cual se describen los elementos necesarios para el sistema de gestión de calidad.

- **De historia de la organización:** son los documentos que contienen información acerca de la fundación, crecimiento, evolución, logros, situación y composición de la empresa, y proporciona una visión de la organización y cultura de la entidad.
- **De políticas:** incluye las normas que sirven como parámetros para las acciones que se realizan en la entidad.
- **De contenido múltiple:** brinda información de distintas situaciones en un mismo documento.
- **De puestos:** es un documento que da la información acerca de las actividades y procesos que se realizan en los puestos de una organización.
- **De técnicas:** detalla los principios y criterios que son necesarios para utilizar las distintas herramientas técnicas que sirven de apoyo en la ejecución de procesos.
- **De ventas:** es un documento que contiene información directamente para apoyar las actividades de ventas.
- **De producción:** documento de soporte para dar los lineamientos de la producción de una entidad.
- **De finanzas:** documentos de respaldo para el control y supervisión de los recursos económicos de una entidad.

- **De personal:** son documentos que proporcionan información sobre aspectos laborales dentro de una entidad.
- **De operación:** son documentos que orientan sobre el uso de equipos especiales y otras funciones especiales, por lo que es necesario un previo conocimiento para su comprensión.
- **De sistemas:** son los documentos que brindan apoyo para la comprensión de los distintos sistemas que puedan haber en una organización". (11:196)

**Por su ámbito:**

- **Generales:** "son los documentos que contienen información general de una organización.
- **Específicos:** estos manuales contienen información específica de un área o unidad administrativa de la organización". (11:196)

### **3.6 Procedimientos contables**

**"Procedimiento (descripción de las operaciones)** Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, para lo cual se anota el número de operación, el nombre de las áreas responsables de llevarlas a cabo y, en la descripción, explicar en qué consiste, cómo, dónde y con qué se llevan a cabo.

Cuando la descripción del procedimiento es general y comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación; si

se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación.” (11:205)

Es un conjunto de acciones, operaciones o pasos que se deben seguir, para obtener un resultado deseado bajo las mismas circunstancias.

Los procedimientos contables se utilizan para registrar las distintas operaciones o transacciones que se realizan en una empresa y deben ser reflejados en los libros contables.

Algunos procedimientos contables son:

- Cargos y créditos a las cuentas
- Descuento sobre compras
- Descuento sobre ventas
- Registro de reserva para cuentas incobrables
- Registro de clientes
- Registro de cuentas de activos
- Registro de cuentas de pasivo y capital
- Registro de cuentas por cobrar y por pagar
- Registros del diario y el mayor

### **3.7 Manual de procedimientos**

#### **3.7.1 Definición**

Un manual de procedimientos es una herramienta que contiene la descripción de actividades que se deben seguir en la realización de funciones dentro de una organización.



“Constituye un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tareas específicas en una organización.” (11:245)

Permite la comprensión del desarrollo de actividades de rutina en todos los puestos de una organización mediante la descripción detallada de procedimientos. Los procedimientos descritos contienen información acerca de tiempos de realización o ejecución, uso de recursos, y aplicación de métodos de trabajo y control para realizar las operaciones de forma eficiente y eficaz.

### **3.7.2 Ventajas**

Entre las principales ventajas de un manual de procedimientos están:

- Facilitar la uniformidad en los distintos procedimientos.
- Es un apoyo para la capacitación de personal nuevo.
- Sirve de guía para el personal nuevo.
- Permite controlar los procedimientos de manera ordenada.

### **3.7.3 Estructura**

Un manual de procedimientos debe contener:

- **Introducción:** es una explicación del contenido del manual y su funcionamiento.
- **Índice:** listado de capítulos y contenido del manual.

- **Contenido:** descripción de los procedimientos que se integran en el manual.
- **Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos:** descripción de aplicabilidad y lo que se espera obtener con los procedimientos.
- **Políticas o normas de operación:** deben definirse las políticas o normas para facilitar el desarrollo de actividades.
- **Procedimiento:** secuencia de cada una de las acciones u operaciones que se realizan en una actividad.
- **Diagramas de flujo:** representación gráfica de la sucesión en que se deben realizar las operaciones de un procedimiento.
- **Formularios o impresos:** formas impresas que se deben utilizar en un procedimiento.
- **Instructivos:** es necesario incluirlos cuando las formas no incluyen instrucciones de llenado, el cual sirve de referencia.
- **Glosario de términos:** explicación de conceptos técnicos relacionados con el contenido. (11:205)

#### 3.7.4 Características

- **Obligatoriedad:** la aplicación de su contenido es de carácter obligatorio para la realización los procedimientos que fue creado el manual.

- **Flexibilidad:** los procedimientos pueden ser modificados en las condiciones que lo requiera la empresa.
- **De fácil aplicación:** debe poseer una secuencia lógica para ser comprensible y facilitar su aplicación a los usuarios.
- **Disminuye la burocracia:** elimina el exceso de papelería y autorizaciones innecesarias.
- **Indicador de desempeño:** la lista de actividades que contiene un manual de procedimientos puede ayudar a medir el desempeño del personal.(11:206)

### **3.8 Manual de procedimientos contables**

#### **3.8.1 Definición**

Un manual de procedimientos, es un instrumento administrativo que contiene los procedimientos contables aplicables a las transacciones que giran en torno al ciclo contable de una organización.

#### **3.8.2 Objetivos**

- Regular el registro de las operaciones contables.
- Facilitar el registro de operaciones contables.
- Facilitar el entrega de informes
- Describir de una forma gráfica las operaciones.

- Proporcionar información necesaria para ampliar los conceptos de los reportes generados.
- Facilitar la inducción del nuevo personal.

### **3.9 Diagrama de Flujo**

#### **3.9.1 Definición**

Es la representación gráfica de un procedimiento, ayuda a comprender las actividades mediante la explicación de los pasos fundamentales para realizar las actividades.

Un diagrama de flujo, se realiza por medio de una forma gráfica que representa hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo, para lo cual se utilizan formas o símbolos que clarifican la interacción entre distintos factores o unidades administrativas.

#### **3.9.2 Clasificación**

“Para efecto de estudio los diagramas pueden clasificarse en los grupos siguientes:

- Que indican sucesión de hechos.
- Con escala de tiempo.
- Que indican movimiento.
- Por su presentación.
- Por su formato.
- Por su propósito.” (11:305)

### **3.9.3 Características**

- “Colocar cada símbolo o bloque, palabras que resuman la actividad indicada en el procedimiento.
- Seguir la misma secuencia del procedimiento escrito.
- Indicar en la parte superior el responsable y debajo de este las actividades.
- Las interconexiones entre símbolo y símbolo, se harán a través de flechas que indiquen la actividad que sigue.
- Los diagramas de flujo podrán dibujarse de manera vertical u horizontal, como se desee y sea más fácil interpretarlos, siempre y cuando no pierdan el flujo y la continuidad.
- Al final de cada procedimiento, se deberá indicar: ver diagrama de flujo anexo, para que el lector identifique, que ahí estará.
- Los símbolos y bloques que se utilicen para la elaboración de los diagramas de flujo, deberán ser consistentes y estándares.” (18:336)

### **3.9.4 Diagrama de flujo con símbolos y flechas**

Este tipo de diagrama está creado, como su nombre lo indica, por símbolos y flechas, los símbolos cuentan con significados distintos y las flechas conectan a los símbolos entre sí para indicar hacia dónde va el procedimiento.

“En éste, cada símbolo le da el sentido y el significado de lo que el diagrama quiere decir y las flechas son las que conectan a estos símbolos, para darle fluidez y sentido. Es muy utilizado por las empresas que se dedican al desarrollo de ingeniería en procesos, o química avanzada, así como procesos, electromecánicos o de electrónica, porque les facilitan la lectura e interpretación del mismo.” (18:335)

### **3.9.5 Diagrama de flujo por bloques y flechas**

Para la elaboración de estos diagramas se utilizan únicamente formas de rectángulos y cuadrados, que representan los pasos para seguir en un proceso y se conectan por medio de flechas.

“Para la elaboración de este diagrama se usan sólo los símbolos de cuadrados o rectángulos, así como flechas, que conectan todas las actividades y son las que le dan sentido a los significados. Este tipo de diagrama de flujo es más sencillo para elaborar los procedimientos administrativos y operativos. A menos que se trate de una empresa con ingeniería sofisticada, se podría justificar y es mejor usar los diagramas de flujo por símbolos.” (18:336)

### **3.9.6 Ventajas**










La representación de actividades por medio de diagramas de flujo ofrece distintas ventajas:

- “De uso: facilita el llenado y lectura del formato en cualquier nivel jerárquico.

- **De destino:** permite al personal que invierte en los procedimientos identificar y realizar correctamente sus actividades.
- **De aplicación:** por la sencillez de su representación hace accesible la puesta en práctica de las operaciones.
- **De comprensión e interpretación:** puede comprenderla todo el personal de la organización o de otras organizaciones.
- **De interacción:** permite más acercamiento y mayor coordinación entre diferentes unidades, áreas u organizaciones.
- **De simbología:** disminuye la complejidad gráfica por lo que los mismos empleados pueden proponer ajustes o simplificación de procedimientos, utilizando los símbolos correspondientes.
- **De diagramación:** se elabora en el menor tiempo posible y no se requieren técnicas ni plantillas o recursos especiales de dibujo.” (11:301)

### 3.9.7 Simbología

La simbología utilizada en la preparación de diagramas de flujo es la siguiente:

Símbolo	Significado
	<b>Inicio o final:</b> representa el inicio o el final de la actividad en el diagrama de flujo
	<b>Proceso o actividad:</b> indica que se debe ejecutar una acción.
	<b>Documento:</b> representa cualquier documento utilizado en el diagrama.
	<b>Multidocumento:</b> representa original y copia de documento.
	<b>Conector:</b> representa una continuación en otra hoja, con la cual tiene conexión.
	<b>Proceso definido:</b> es utilizado cuando es necesario mencionar una operación sin analizarla en detalle.
	<b>Decisión:</b> indica que hay 2 o más alternativas dentro del proceso.
	<b>Archivo:</b> indica que un documento se debe guardar de forma temporal o permanente.
	<b>Conector:</b> indica que hay una conexión de una parte del diagrama con otra, en la misma hoja.

(11:237)



**CAPÍTULO IV**  
**EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA**  
**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES**  
**PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES EN UNA EMPRESA DE**  
**SEGURIDAD PRIVADA (CASO PRÁCTICO)**

**4.1 Antecedentes de la empresa de seguridad privada**

Servicios Tácticos de Seguridad en General, S.A., se dedica a dar seguridad a los comercios en general, fue creada en el año 2013 con un capital de ciento cincuenta mil quetzales (Q150,000.00) por personas expertas en materia de seguridad, el principal servicio de esta empresa es la prestación de servicios de seguridad por medio de agentes uniformados ofreciendo sus servicios las 24 horas del día 7 días a la semana. Actualmente, presta un servicio calificado con personal capacitado y entrenado según las necesidades de los clientes, lo que la posiciona en las empresas más sólidas y confiables del gremio.

Los servicios que presta son:

- Vigilancia o custodia, protección y defensa de personas y bienes muebles e inmuebles;
- Vigilancia o custodia, protección y defensa en el transporte de personas y bienes, por vía terrestre, aérea, fluvial o marítima;
- Vigilancia, custodia y prevención que se preste con recurso humano o vehículos patrulla, en áreas específicas para las cuales hayan sido contratados sus servicios.

**Solicitud de servicios profesionales.**



SERVICIOS TÁTICOS DE SEGURIDAD EN GENERAL S.A.

Tel. 9999-9999

Guatemala, 4 de enero 2017

Licenciado

Justo Barrios Barrios

Barrios & Asociados

Ciudad de Guatemala

Estimado Lic. Barrios:

Es un gusto saludarle y desearle éxitos en sus labores cotidianas, así mismo aprovecho la oportunidad para solicitarle que nos envíe una propuesta de servicios profesionales para que realice una consultoría en la elaboración de un manual de procedimientos contables para el control de cobros a clientes de nuestra empresa, por lo que agradeceríamos hacernos llegar la propuesta lo antes posible.

Atentamente,



Lic. José Palma Palma

Gerente General

Guatemala, 5 de enero de 2017

II avenida 19-08 zona 35

Tel. 9999-9999

Licenciado

José Palma Palma

Gerente General

Servicios Tácticos de Seguridad en General, S.A.

Estimado Licenciado:

En respuesta a su solicitud, tenemos el agrado de presentar a continuación nuestra propuesta de servicios profesionales, que consiste en análisis, diseño y elaboración de un manual de procedimientos contables para el control de cobros a clientes que debe utilizar **Servicios Tácticos de Seguridad en General, S.A.** para el registro de operaciones en los cobros a clientes.

Esperamos que la presente propuesta satisfaga sus requerimientos.

## **I. ENFOQUE DE NUESTRO TRABAJO**

Evaluamos los procedimientos realizados, controles aplicados y observamos las operaciones de la entidad así como sus objetivos y su entorno para obtener un

criterio adecuado, lo que nos permite dar las recomendaciones y procedimientos necesarios y adecuados para la entidad.

## **II. ALCANCE DEL TRABAJO**

Mediante la comprensión de políticas y procedimientos utilizados en la entidad, logramos identificar los riesgos existentes que afectan las operaciones y los corregimos para reducir el impacto negativo en la entidad.

Dentro de las actividades se efectuarán revisiones y análisis operacional que consideremos necesarias, para obtener una comprensión de los procesos necesarios, desarrollar un manual de procedimientos contables para el control de cobros a clientes.

## **III. VISITAS A REALIZAR Y OPORTUNIDAD**

Es necesario realizar visitas periódicas, las cuales se programarán con las personas indicadas para realizar cada una de las fases de este trabajo. La primera visita se realizaría el lunes 11 de enero de 2017, en esta visita realizaremos el memorando del trabajo a desarrollar y las evaluaciones necesarias.

## **IV. DOCUMENTOS A ENTREGAR**

Al concluir nuestro trabajo estaremos entregando: **UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES.**

## V. HONORARIOS

Nuestros honorarios son determinados según los recursos y tiempo necesario para el desarrollo del trabajo solicitado, así mismo, se toma en cuenta la categoría del personal que se adapte al trabajo.

A continuación describimos los honorarios estimados para la realización del trabajo:

DESCRIPCIÓN	MONTO
Honorarios por servicios profesionales relacionados al análisis de las operaciones de la cuenta por cobrar clientes, diseño y elaboración de un manual de procedimientos contables para el control de cobros a clientes.	Q 48,000.00
PRECIO TOTAL (INCLUYE IVA)	Q 48,000.00
Al momento de aprobar la propuesta se estaría facturando el 50% y el resto se estaría facturando contra entrega de informe.	

Agradecemos la confianza en nuestra firma.

Atentamente,



Lic. Justo Barrios Barrios

Barrios & Asociados

## Carta de aceptación de la propuesta de servicios profesionales



**SERVICIOS TACTICOS DE SEGURIDAD EN GENERAL S.A.**

Tel. 9999-9999

Guatemala, 12 de enero 2017

Licenciado Justo Barrios Barrios  
Barrios & Asociados  
Ciudad de Guatemala

Estimado Lic. Barrios:

Por medio de la presente, hemos conocido en sesión de Junta Directiva, de fecha 9 de enero del presente, su propuesta presentada con fecha 5 de enero, y por unanimidad se dio por aceptada la misma, para que usted a la brevedad posible, se ponga en contacto con nuestro personal para iniciar dicho servicio.

Atentamente,

Lic. José Palma Palma  
Gerente General

#### **4.5 Planificación del trabajo a realizar**

**Barrios & Asociados**  
Consultoría y  
Asesoría / 

11 avenida 19-08 zona 35

Tel. 9999-9999

**SERVICIOS TÁCTICOS DE SEGURIDAD EN GENERAL, S.A.**

**PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO A REALIZAR**

**AL 31 DE DICIEMBRE 2016**

#### **FECHAS ESPECÍFICAS.**

Visita preliminar: 11 de enero de 2017

Entrega del manual de procedimientos contables para el control de cobros a clientes: 17 de febrero de 2017.

#### **PLAN DE TRABAJO**

Para el desarrollo del manual de procedimientos contables para el control de cobros a clientes de la empresa Servicios Tácticos de Seguridad en General, S.A. Se ha diseñado un plan de trabajo, el cual presentamos a continuación.

- Realizar un diagnóstico con los datos obtenidos en la visita preliminar y entorno de la empresa
- Identificar áreas significativas y deficiencias existentes
- Revisar el control interno de la empresa para el establecimiento de su confiabilidad
- Observar el ámbito administrativo
- Documentar el resultado obtenido mediante cédulas narrativas

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

- 1) Proporcionar un manual de procedimientos contables para el control de cobros a clientes, adecuado para la entidad.

### **ESPECÍFICO**

- 1) Proporcionar los procedimientos contables adecuados para realizar los registros del control de cobros a clientes.

### **ALCANCE**

El alcance será determinado por los procedimientos contables actualmente utilizados para el control de cobros a clientes durante el año 2016.

### **RECURSO HUMANO**

Para la realización del trabajo de auditoría se contará con el apoyo de:

- Encargados: Licda. María Quintana Quiñonez (MQQ)
- Asistente: Oscar Ortega Ortiz (OOO)

### **TIEMPO**

Se invertirán en función de 4 a 8 horas diarias, del 20 de enero al 4 de febrero 2017, para el trabajo según se necesite:

Clientes	16 horas
Registros contables	8 horas
Estimación de cuentas incobrables	24 horas
Confirmación de saldos con clientes	16 horas
Cobros administrativos	8 horas
Elaboración del manual	40 horas
<b>Total</b>	<b>112 horas</b>



### **PROCEDIMIENTOS:**

Los procedimientos para realizar para el desarrollo del manual de procedimientos contables serán:

#### **Generales:**

Se realizará un diagnóstico y una evaluación de los registros relacionados al rubro clientes, los asuntos que se tendrán que considerar incluyen:

### **CONOCIMIENTOS DEL NEGOCIO**

- Factores económicos generales y condiciones de la industria que afectan al negocio de la entidad.
- Características importantes de la entidad, su negocio, su desempeño financiero.
- El nivel general de competencia de la administración

### **COMPRESIÓN DE LOS SISTEMAS DE CONTABILIDAD Y DE CONTROL INTERNO:**

- Las políticas contables adoptadas por la entidad y los cambios en esas políticas.
- Evaluar la aplicación, observancia correcta y/o cambios en las políticas por parte de empleados y/o administración.

### **RIESGO E IMPORTANCIA RELATIVA:**

- Identificar procesos contables importantes, se evaluarán los riesgos inherentes y de control de los mismas. Lo anterior será posible mediante la evaluación de los procedimientos contables.
- Establecer los niveles de importancia relativa.
- Evaluar la posibilidad de representaciones erróneas, incluyendo la experiencia de períodos pasados, o del fraude.

- Identificar las áreas de contabilidad complejas incluyendo las que implican estimaciones contables.

### **PERSONAL CLAVE**

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| • Gerente general                            | Lic. José Palma Palma   |
| • Gerente financiero                         | Lic. Carlos Ramos Ramos |
| • Gerente de ventas                          | Lic. Víctor Paz Paz     |
| • Contador general                           | Lic. Marcos Vail López  |
| • Jefe de cobros                             | Lic. Carlos Chen Chen   |
| • Encargado de cuenta por cobrar<br>clientes | P.C. Marco Pérez Pérez  |
| • Jefe de ventas                             | Lic. Edgar Álvarez Paz  |
| • Jefe de facturación                        | Lic. Juan Cabrera Pérez |

### **GENERALIDADES Y OPERACIONES:**

La empresa Servicios Tácticos de Seguridad en General, S.A., fue creada en el año 2013, el principal servicio de esta empresa es la prestación de servicios de seguridad por medio de agentes uniformados ofreciendo sus servicios las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año.


Maneja una cartera de clientes, a los cuales les otorga créditos de hasta 90 días según evaluaciones y procedimientos para otorgar los créditos, es importante mencionar que la empresa realiza distintos procedimientos con el objetivo de recuperar los saldos de los clientes que se encuentran en mora como: llamadas telefónicas, cartas o correos y visitas por parte de los cobradores entre otros.

### **TRABAJO A DESARROLLAR**

Para el desarrollo del trabajo evaluaremos las áreas relacionadas con el proceso de control de cobros a clientes, por medio de los siguientes instrumentos y técnicas:

- Observación directa
- Cuestionarios
- Entrevistas

## **CARTA A LA GERENCIA**

**Barrios & Asociados**  
Consultoría y  
Asesoría 

Tel. 9999-9999

Guatemala, 17 de febrero de 2016

Licenciado

José Palma Palma

Gerente General

Servicios Tácticos de Seguridad en General, S.A.

Estimado Licenciado:

Es un gusto saludarlo y desearle éxitos en sus labores, así mismo le informamos que con relación al estudio efectuado con el fin de diseñar un Manual de Procedimientos Contables para la empresa Servicios Tácticos de Seguridad en General, S.A. y de acuerdo a los términos acordados en la propuesta de servicios profesionales aceptada en su oportunidad, nos permitimos presentarle el resultado de la consultoría realizada en los registros y procedimientos contables al 31 de diciembre del año 2016 en la empresa.

La administración de la empresa, es responsable de establecer y mantener un sistema contable apropiado. Para ello la administración de la empresa Servicios Tácticos de Seguridad en General, S.A. debe establecer juicios para evaluar los beneficios y costos relativos a la aplicación del diseño del manual de procedimientos contables. Debido a limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno, errores o irregularidades que puedan ocurrir y no ser detectados.

**Barrios & Asociados**  
Consultoría y  
Asesoría

II avenida 19-08 zona 35

Tel. 9999-9999

Es importante mencionar que en nuestra consideración de los controles internos no incluyó un estudio detallado o una evaluación de sus elementos y no fue hecha con el propósito de hacer las recomendaciones detalladas o de evaluar los controles internos de la empresa, sino de diseñar un manual de procedimientos contables adecuado a las características de la empresa.

El presente manual de procedimientos contables, se preparó para uso exclusivo de la empresa Servicios Tácticos de Seguridad en General, S.A. se describen las situaciones encontradas, las cuales tienen como propósito fortalecer el sistema contable y de control interno relativo a la empresa, mismas que encontrarán en el reporte adjunto.

Atentamente,



Lic. Justo Barrios Barrios

Barrios & Asociados

**SERVICIOS TÁCTICOS DE  
SEGURIDAD EN GENERAL S.A.**

Entrevista  
Contabilidad  
Al 31 de diciembre 2016

<b>REFERENCIA</b>
EN1

<b>Hecho Por</b>	OOO	<b>Fecha</b>	11/01/17
<b>Revisado Por</b>	MQQ	<b>Fecha</b>	11/01/17

El día de hoy, miércoles once de noviembre del año 2017, fue entrevistado el Gerente de ventas de la empresa Servicios Tácticos de Seguridad en General S.A., para verificar los procedimientos por escrito previamente establecidos por la administración de la compañía. En la cual se le preguntó de manera verbal si existen contratos y procedimientos definidos para el registro de los clientes a los cuales les venden los servicios, e indicó que únicamente solicitan un correo con los datos del cliente, cuando se vende un nuevo servicio, y estos datos sirven para la facturación correspondiente, ya que el correo es trasladado al personal encargado de emitir facturas, y con relación a los contratos, indicó que no todos los clientes estaban de acuerdo con firmar un contrato y que por lo mismo era algo opcional.

Adicionalmente se le preguntó cómo es el proceso de ventas, y nos relató que los vendedores utilizan distintos métodos para dar a conocer y ofrecer los servicios de la empresa, como llamadas telefónicas, correos y visita a distintas empresas y personas, cuando se muestran interesados, el vendedor a cargo le da seguimiento y programa visitas para ampliar la información de los servicios y entregar una propuesta de servicios física y que en esa visita generalmente los clientes interesados dan una respuesta positiva y en otros casos, indican que se pondrán en comunicación con el vendedor para confirmar la venta, y que en esos casos, el vendedor se comunica nuevamente con las personas interesadas para obtener una respuesta, y al obtener la respuesta positiva es solicitado un correo con los datos para la facturación.

**Nombre y cargo:**  
Lic. Víctor Paz Paz  
Gerente de Ventas

**Firma:**



**SERVICIOS TÁCTICOS DE  
SEGURIDAD EN GENERAL S.A.**

Entrevista

Cobros

Al 31 de diciembre 2016

REFERENCIA

EN2

Hecho Por	OOO	Fecha	11/01/17
Revisado Por	MQQ	Fecha	11/01/17

El día de hoy, miércoles once de noviembre del año 2017, fue entrevistado el Gerente de cobros de la empresa Servicios Tácticos de Seguridad en General S.A., para verificar los procedimientos por escrito previamente establecidos por la administración de la compañía. En la cual se le preguntó de manera verbal si existen procedimientos definidos para la gestión periódica de cobranza, e indicó que no existen procedimientos definidos.

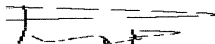
Adicionalmente se le preguntó cómo era la gestión de cobros, e indicó que los auxiliares revisan constantemente la base de datos e identifican a los clientes que aún no se encuentran al día, y por medio de una llamada telefónica se solicita el pago, cuando se obtiene una respuesta positiva, el auxiliar envía a un mensajero para que reciba el pago, y en los casos de obtener una respuesta negativa o no lograr comunicación con el cliente, se envía un mensajero para solicitar el pago como medida de presión.

Se le preguntó si contaban con expedientes de los clientes, y nos indicaron que únicamente cuentan con la base de datos, en la cual registran el saldo pendiente de cada uno de los clientes.

**Nombre y cargo:**

Lic. Carlos Chen Chen  
Jefe de Cobros

**Firma:**



**SERVICIOS TÁCTICOS DE  
SEGURIDAD EN GENERAL S.A.**

Entrevista

Contabilidad

Al 31 de diciembre 2016

**REFERENCIA**

EN3

<b>Hecho Por</b>	OOO	<b>Fecha</b>	11/01/17
<b>Revisado Por</b>	MQQ	<b>Fecha</b>	11/01/17

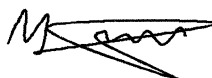
El día de hoy, miércoles once de noviembre del año 2017, fue entrevistado el Auxiliar encargado de la cuenta por cobrar clientes de la empresa Servicios Tácticos de Seguridad en General S.A., para verificar los procedimientos por escrito previamente establecidos por la administración de la compañía. En la cual se le solicitó de manera verbal que describiera sus actividades, e indicó que su responsabilidad es registrar todos los abonos realizados por los clientes, para lo cual, debe verificar que los depósitos se encuentren acreditados a la cuenta de la empresa, de igual forma indicó que debe esperar a que el depósito sea acreditado a la cuenta ya que ocasiones les rechazaban los cheques y en esos casos no es necesario hacer registros, únicamente debe solicitar los cheques rechazados al banco y trasladarlos al departamento de cobros para que ellos gestionen el cobro nuevamente.

Adicionalmente se le consultó si le trasladaban algún libro auxiliar o detalle de cobros realizados e indicó que únicamente recibía un listado con números de boletas de depósito, el cual verifica a diario en el estado de cuenta bancario por medio de internet y que cuando son acreditados, realiza los distintos registros contables.

**Nombre y cargo:**

P.C. Marco Pérez Pérez  
Encargado de cuenta por cobrar  
clientes.

**Firma:**







**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**PORTADA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS  
A CLIENTES**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**ÍNDICE**

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Introducción</b>	<b>75</b>
Objetivos	76
Organigrama de la empresa	77
Principales políticas contables	78
Departamentos involucrados en el proceso de cobros a clientes	81
Simbología	84
Otorgamiento de créditos	85
Registro de nuevos clientes	94
Proceso de facturación a nuevos clientes	97
Procedimientos mensuales de cobros	102
Cobros a clientes en mora	105
Registro contable	113
Cheques rechazados	119
Registro de estimación para cuentas incobrables	121
Cuentas incobrables	124
Créditos recuperados	127



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### INTRODUCCIÓN

El presente documento es un instrumento administrativo que sirve de guía para realizar las distintas operaciones con respecto al rubro de clientes de la empresa **Servicios Tácticos de Seguridad en General, S.A.**

Este manual, contiene información importante acerca del proceso de cobros a clientes, el cual se refiere al registro y control de aumentos y disminuciones derivados de la prestación de servicios de seguridad privada al crédito que han sido debidamente documentados a favor de la empresa.

Es importante mencionar que los usuarios deben seguir las instrucciones del presente manual, para realizar los distintos procesos con relación al rubro de clientes ya que fue creado específicamente para llevar a cabo los procedimientos de acuerdo a los objetivos de la empresa.

El presente manual, podrá ser modificado únicamente con la autorización del gerente general y el gerente financiero en mutuo acuerdo.



## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

### **Objetivos**

- Tener por un medio escrito y sistematizado los procedimientos contables con relación al rubro de clientes.
- Coordinar y controlar distintas actividades.
- Fortalecer la autoridad y delegación de funciones.
- Mejorar la productividad de la empresa por medio del análisis de la forma en que se realizan las distintas operaciones.
- Guiar al personal en distintas operaciones con relación al rubro de clientes.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Principales políticas contables

#### Cuentas por cobrar comerciales

La política crediticia es de 90 días después de haber vencido el período del servicio como máximo (el cliente no podrá acumular más de 3 facturas sin cancelar). Las cuentas por cobrar comerciales surgen por la venta de servicios realizadas en condiciones de crédito.

Ningún interés es cargado a las cuentas por cobrar comerciales.

Antes de aceptar un cliente nuevo en la empresa Servicios Tácticos de Seguridad en General, S.A., evaluará la capacidad de pago y definirá los límites de crédito correspondientes. Los límites de crédito y la capacidad de pago se revisarán de forma semestral.

Se realizarán los distintos procedimientos de cobro administrativo durante los seis meses siguientes, después de haber vencido el crédito, siendo estos:

- **Llamada telefónica:** se le indicará al cliente que ha excedido el tiempo límite de crédito y se deberá acordar una fecha de pago.
- **Cobro por medio escrito:** se enviará una carta o correo electrónico a los clientes que se encuentren en mora y se les solicitará que se comuniquen con la entidad para realizar el pago de la deuda pendiente.
- **Visitas por medio de cobradores:** se presentará un cobrador al domicilio del cliente y solicitará el pago de la deuda en mora.
- **Cobro pre judicial:** el personal de la entidad se comunicará con el cliente y le indicará que en caso de no cancelar la deuda en mora, se iniciará un proceso por la vía judicial.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Principales políticas contables y crediticias

En caso de no obtener resultados positivos se iniciará un proceso judicial para la recuperación del crédito.

Se deberá gestionar la cancelación de un servicio, cuando el cliente acumule tres meses de servicio sin efectuar los pagos correspondientes.

#### **Período contable**

El período contable y fiscal de Servicios Tácticos de Seguridad en General, S.A., inicia el 1 de enero y finaliza el 31 de diciembre del mismo año.

#### **Unidad monetaria**

Los asientos contables de Servicios Tácticos de Seguridad en General, S.A., son registrados en quetzales (Q), por ser la moneda nacional de la República de Guatemala.

#### **Efectivo y equivalentes al efectivo**

La empresa considera como efectivo y equivalentes al efectivo, lo disponible en caja y bancos, así como las inversiones a corto plazo y otros valores de alta liquidez, con vencimientos realizables menores a noventa días, los cuales deben ser fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo y que el riesgo sea poco significativo de cambios en su valor.

#### **Pagos**

La empresa acepta como pago únicamente cheques no negociables los cuales deben estar a nombre de la entidad.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Principales políticas contables y crediticias

#### **Reserva para cuentas de dudosa recuperación**

La empresa registrará una reserva para cuentas incobrables, aplicando la tasa máxima permitida por la ley.

#### **Cheques rechazados**

Los clientes que emitan cheques y sean rechazados por las entidades bancarias, deberán cancelar Q150.00 por concepto de gastos administrativos.

#### **Niveles de autorización**

Los créditos podrán ser autorizados por las siguientes personas según los montos correspondientes:

El gerente de ventas podrá aprobar un monto máximo de Q 18,000.00 para lo cual se deben realizar los procedimientos específicos.

El gerente financiero podrá aprobar un monto máximo de Q 50,000.00 para lo cual se deben realizar los procedimientos específicos.

Para montos mayores a Q50,000.00 deberá solicitar autorización al gerente general.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Departamentos involucrados en el proceso de cobros a clientes

#### **Gerencia general**

Responsable legal de la empresa, debe velar por el cumplimiento de todos los requisitos legales que afectan negocios y operaciones de la entidad, también es responsable de autorizar o denegar créditos de acuerdo de las políticas.

#### **Gerencia financiera**

Responsable de administrar adecuadamente el capital de trabajo de la entidad, para obtener equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, es responsable de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad y rentabilidad, y es responsable de autorizar o denegar créditos según políticas.

#### **Contador general**

Responsable de planificar, analizar, dirigir, supervisar y controlar las operaciones contables de la entidad.

- **Auxiliares:** encargados de realizar los registros contables y reportes auxiliares.
- **Encargado de cuenta por cobrar clientes:** es el responsable de los registros contables relacionados a la cuenta por cobrar clientes.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Departamentos involucrados en el proceso de cobros a clientes

#### **Jefe de cobros**

Encargado y responsable de las actividades de cobranza, así como de la presentación de informes y libros auxiliares, para lo cual, organiza y distribuye carteras de clientes entre sus auxiliares.

- **Auxiliares:** personal encargado de realizar reportes y libros auxiliares, emisión de facturas y procedimientos de cobranza.
- **Mensajero:** personal encargado de trasladar documentos físicos a los clientes.

#### **Gerencia de ventas:**

Es el encargado de informar y atender a posibles clientes y de mantener una comunicación directa y constante con los clientes que posea la entidad, y está autorizado para autorizar o denegar créditos según las políticas.

El departamento está integrando por el personal siguiente:

- **Jefe de ventas:** encargado de establecer metas y objetivos del departamento, debe preparar planes y presupuestos de ventas.
- **Asesores de ventas:** personal encargado vender los servicios que presta la empresa, para lo cual, deben dar a conocer el funcionamiento de los mismos.
- **Jefe de facturación:** responsable de que la facturación se realice en fechas oportunas y la emisión de las mismas sea correcta.
- **Auxiliar de facturación:** responsable de emitir facturas.
- **Mensajero:** responsable de entregar la documentación relacionada a la facturación.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Departamentos involucrados en el proceso de cobros a clientes

#### **Departamento de asesoría legal:**

El departamento de asesoría legal, es el encargado de verificar la veracidad de la documentación legal que proporcionan los clientes, elaboración de contratos, análisis de cobro judicial y avisos de cobros pre judiciales.










El departamento está integrando por el personal siguiente:

- **Abogado y notario:** encargado de brindar la información jurídica que se necesite en la entidad para resolver asuntos que tienen que ver con la aplicación de leyes, normativas y reglamentos en materia de derecho.
- **Asistente:** encargado de apoyar al abogado y notario en redacción de contratos, archivo de expedientes, elaboración de borradores y todas las actividades relacionadas.
- **Procurador:** encargado de gestionar la documentación legal ante distintas entidades.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**SIMBOLOGA**

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<b>Inicio o final:</b> representa el inicio o el final de la actividad en el diagrama de flujo
	<b>Proceso o actividad:</b> indica que se debe ejecutar una acción.
	<b>Documento:</b> representa cualquier documento utilizado en el diagrama.
	<b>Multidocumento:</b> representa original y copia de documento.
	<b>Conector:</b> representa una continuación el otra hoja, con la cual tiene conexión.
	<b>Proceso definido:</b> es utilizado cuando es necesario mencionar una operación sin analizarla en detalle.
	<b>Decisión:</b> indica que hay 2 o más alternativas dentro del proceso.
	<b>Archivo:</b> indica que un documento se debe guardar de forma temporal o permanente.
	<b>Conector:</b> indica que hay una conexión de una parte del diagrama con otra dentro de la hoja.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Otorgamiento de créditos

#### Objetivo

Definir los requisitos mínimos que deberán proporcionar y cumplir, los clientes nuevos o antiguos que necesiten crédito en la entidad y los pasos que deberá seguir para otorgar los créditos.

#### Alcance

Facilitar el proceso de ventas para el crecimiento de la entidad.

#### Procedimiento

1. El cliente solicita los servicios y solicita crédito.
2. El asesor de ventas solicita la documentación requerida para otorgamiento de créditos.
3. El asesor de ventas verificará que la documentación requerida esté completa, en caso contrario solicitará lo que haga falta.
4. El asesor de ventas traslada la documentación a gerencia de ventas para verificación de la documentación y autorización de crédito.
5. Gerencia de ventas crea un código de cliente y autoriza el crédito.
6. Verifica si es necesario solicitar autorización de gerencia financiera según el monto del crédito y políticas.
7. Gerencia Financiera autoriza el crédito.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

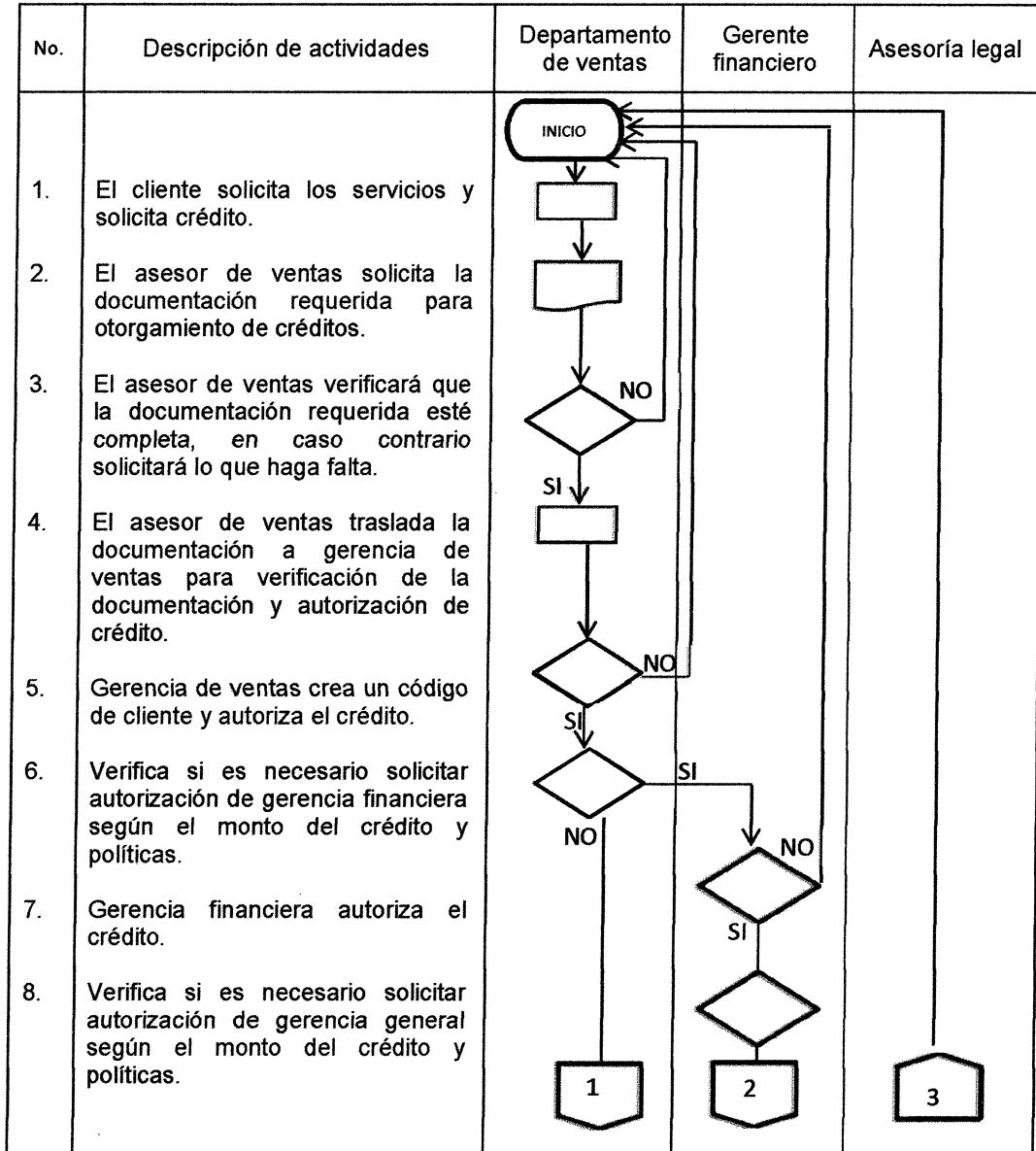
**Otorgamiento de créditos**

8. Verifica si es necesario solicitar autorización de gerencia general según el monto del crédito y políticas.
9. Gerencia general autoriza el crédito.
10. El asesor legal emite el contrato y lo traslada al asesor de ventas.
11. El asesor de ventas gestiona la firma del contrato con el cliente y lo traslada al asesor legal.
12. El asesor legal recibe el contrato firmado y sellado por el cliente, gestiona la firma del representante legal y autentica el documento.
13. El asesor legal envía copias del contrato a ventas y facturación.
14. Ventas envía copia de contrato a cliente y archiva.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**





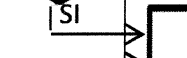





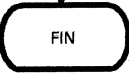
**Otorgamiento de créditos**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Otorgamiento de crédito**

No.	Descripción de actividades	Departamento de ventas	Gerente general	Asesoría Legal
9.	Gerencia general autoriza el crédito.		 	
10	El asesor legal emite el contrato y lo traslada al asesor de ventas.			
11	El asesor de ventas gestiona la firma del contrato con el cliente y lo traslada al asesor legal.			
12	El asesor legal revisa recibe el contrato firmado y sellado por el cliente, gestiona la firma del representante legal y autentica el documento.			
13	El asesor legal envía copias del contrato a ventas y facturación.			
14	Ventas envía copia de contrato al cliente y archiva.			 





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Otorgamiento de créditos

#### Documentación requerida para otorgar créditos:

El asesor de ventas solicita la siguiente documentación para otorgamiento de créditos según el cliente.

#### Persona individual:

- Carta de solicitud de crédito firmada (deberá incluir teléfono, dirección y correo electrónico para recibir notificaciones) y adjuntar 3 referencias personales y 3 referencias comerciales incluyendo la última empresa de seguridad que le prestó servicios.
- Fotocopia de DPI y Registro Tributario Unificado (RTU).
- Recibo de agua o luz.
- Fotocopia de contrato de arrendamiento, si el inmueble no es de su propiedad.
- Estado de cuenta bancaria de los últimos tres meses.

#### Persona jurídica:

- Fotocopia del nombramiento de representante legal.
- Fotocopia de DPI del representante legal.
- Carta de solicitud de crédito sellada y firmada por el representante legal (deberá incluir teléfono, dirección y correo electrónico para recibir notificaciones), a la cual deberá adjuntar 3 referencias comerciales incluyendo la última empresa de seguridad que le prestó servicios.
- Fotocopia de la escritura de constitución registrada.
- Estados Financieros de los últimos 3 meses firmados y sellados por el contador general y/o auditor.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Otorgamiento de Créditos**

- Fotocopia de Registro Tributario Unificado (RTU).
- Estados de cuentas bancarias de los últimos 3 meses firmados y sellados por el banco.
- Recibo de agua o luz.
- Fotocopia de contrato de arrendamiento del inmueble en donde se prestarán los servicios, en caso de que no se encuentre a nombre de la sociedad.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Otorgamiento de Créditos

#### **Análisis de gerencia de ventas**

La gerencia de ventas verificará la situación crediticia del cliente y del representante legal en el caso de las sociedades, apoyándose en herramientas electrónicas.

Verificará las 3 referencias comerciales que proporcionó el cliente, mediante el uso de herramientas electrónicas y el uso de teléfono siguiendo estos pasos:

- Verificará que las referencias comerciales sean reales, para lo cual visitará sus páginas oficiales, o verificará en la guía telefónica, y confirmará que los números proporcionados por el cliente sean reales.
- Realizará una llamada a los números obtenidos y solicitará la siguiente información
  - Tiempo en relación comercial con la entidad, la cual deberá ser mayor a un año para tomar en cuenta la referencia.
  - Límite de crédito otorgado.
  - Se preguntará si recomiendan al cliente para otorgarle un crédito.

Se deben obtener como mínimo 2 referencias positivas para otorgar el crédito.

Será suficiente la autorización de gerencia de ventas cuando el crédito solicitado por el cliente sea igual o menor a Q18,000.00, cuando el crédito solicitado sea mayor, deberá realizar el mismo procedimiento y luego trasladarlo al gerente financiero.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Otorgamiento de créditos

#### Análisis de gerencia financiera

Se deben analizar los estados financieros proporcionados por el cliente, en el cual se determinará la capacidad de pago del cliente y la razonabilidad del crédito que se le otorgará. Por lo que el contador general, es el encargado de analizar y realizar las siguientes pruebas:

- **Índice de solvencia**

Se debe medir la capacidad de pago que tiene el cliente para solventar sus obligaciones a corto plazo mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{Q 75,000.00}{Q 25,000.00} = \mathbf{Q3.00}$$

Indica que por cada Q1.00 de pasivos tiene Q3.00 de activos para solventarlos.

- **Prueba del ácido o razón de liquidez**

Se deberá medir la liquidez del cliente mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Activo corriente} - \text{inventario}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{Q 75,000.00 - Q 25,000.00}{Q 25,000.00} = \mathbf{Q2.00}$$

Indica que por cada Q1.00 de deuda a corto plazo que tiene el cliente, cuenta con Q2.00 en activos disponibles con los cuales podría respaldar sus obligaciones.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Otorgamiento de Créditos

Será suficiente la autorización de gerencia financiera cuando el crédito solicitado por el cliente sea igual o menor a Q50,000.00, cuando el crédito solicitado sea mayor, deberá realizar el mismo procedimiento y luego trasladarlo al gerente financiero.

#### **Autorización de gerencia general**

El gerente general se reunirá con el gerente financiero, el cual analizará si la entidad Servicios Tácticos de Seguridad en General S.A. cuenta con la solvencia económica para financiar el crédito solicitado por el cliente, para lo cual aplicará la prueba del ácido.

Si la entidad Servicios Tácticos de Seguridad en General S.A. cuenta con la solvencia económica para financiar el crédito, el gerente general se reunirá con el Auditor externo para que emita su opinión sobre la razonabilidad de los Estados Financieros presentados por el cliente, si la información obtenida es razonable el gerente general tomará la decisión de otorgar o denegar el crédito.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Registro de nuevos clientes

#### **Objetivo**

Definir lo distintos pasos a seguir para registrar y documentar a los nuevos clientes de forma ordenada.

#### **Alcance**

Facilitar el proceso y control de los nuevos clientes.

#### **Procedimiento**

1. El asesor de ventas generará un informe incluyendo los servicios prestados y los datos del nuevo cliente.
2. El asesor de ventas enviará informe del nuevo cliente a los departamentos de facturación y cobros, contabilidad, y al asesor legal adjuntando expediente de cliente.
3. El jefe de cobros registra al nuevo cliente y registra el monto máximo de crédito.
4. Se asigna a un responsable de cliente dentro del departamento de facturación y cobros.
5. El responsable del cliente lo ingresa a su cartera de clientes.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Registro de nuevos clientes**

No.	DESCRIPCIÓN	DEPARTAMENTO DE COBROS	DEPARTAMENTO DE VENTAS
1.	El asesor de ventas generará un informe incluyendo los servicios prestados y los datos del nuevo cliente.		
2.	El asesor de ventas enviará informe del nuevo cliente a los departamentos de cobros, contabilidad, y al asesor legal adjuntando expediente de cliente.		
3.	El jefe de cobros registra al nuevo cliente y registra el monto máximo de crédito.		
4.	Se asigna a un responsable de cliente dentro del departamento de facturación y cobros.		
5.	El responsable del cliente lo ingresa a su cartera de clientes.		



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Registro de nuevos clientes**

**Informe de asesor de ventas**

No. \_\_\_\_\_

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

Departamento de cobros

Por medio de la presente hago de su conocimiento que a partir de la presente fecha, le estaremos prestando servicios de seguridad uniformada a un nuevo cliente como se detalla a continuación:

**Código de cliente** \_\_\_\_\_

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Teléfonos:** \_\_\_\_\_

**Dirección fiscal:** \_\_\_\_\_ **NIT:** \_\_\_\_\_

**Correo electrónico:** \_\_\_\_\_

**Representante legal:** \_\_\_\_\_ **DPI** \_\_\_\_\_

**Monto de facturación:** \_\_\_\_\_

**Monto de crédito aprobado:** \_\_\_\_\_

**Periodo de facturación:** \_\_\_\_\_ **Descripción del servicio:** \_\_\_\_\_

Para lo cual adjuntamos copia del expediente del cliente.

Atentamente,

Nombres y apellidos  
Departamento \_\_\_\_\_

C.C. contabilidad, asesoría legal y operaciones





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Proceso de facturación a nuevos clientes

#### Objetivo

Definir los distintos pasos a seguir para registrar la facturación de los nuevos clientes.

#### Alcance

Facilitar el control de la facturación de los nuevos clientes.

#### Procedimiento

1. Los auxiliares de facturación emiten la factura correspondiente a nombre del nuevo cliente.
2. El jefe de facturación envía copias de factura a contabilidad y a cobros, archiva otra copia y envía original al cliente.
3. El departamento de contabilidad hace el registro contable correspondiente.
4. El departamento envía la factura original a los clientes.
5. El departamento de facturación y cobros programa el cobro de la factura.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Proceso de facturación a nuevos clientes**

No.	DESCRIPCIÓN	FACTURACIÓN	CONTABILIDAD	
1.	Los auxiliares de facturación emiten la factura correspondiente a nombre del nuevo cliente.			
2.	El jefe de facturación envía copias de factura a contabilidad y a cobros, archiva otra copia y envía original al cliente.			
3.	El departamento de contabilidad hace el registro contable correspondiente.			
4.	El departamento envía la factura original a los clientes.			
5.	El departamento de facturación y cobros programa el cobro de la factura.			



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Proceso de facturación a nuevos clientes**

**Registro contable:**

Es responsabilidad del auxiliar encargado de la cuenta por cobrar clientes, realizar el registro contable relacionado con los clientes, para lo cual, realizará el siguiente registro con los montos que indique la factura:

Cientes	XXX	
IVA por Pagar	XXX	
Servicios Prestados		XXX







## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Procedimientos mensuales de cobro

#### Objetivo

Regular las actividades cotidianas relacionadas al procedimiento de cobros.

#### Alcance

Registrar la información oportunamente, proporcionar información certera, acerca del saldo del rubro de clientes y mantener un historial de los mismos.

#### Procedimiento

1. Los auxiliares de cobros revisan el libro auxiliar de clientes.
2. Los auxiliares deben llamar a los clientes para indicarles el saldo pendiente, y solicitar el pago.
3. Los auxiliares emiten informe de cobros para los mensajeros.
4. El mensajero recibe los pagos de los clientes y deposita a las cuentas bancarias de la entidad.
5. El mensajero entrega a los auxiliares, el reporte de cobros realizados y depósitos bancarios a diario, y luego entrega informe.
6. Los auxiliares de cobros envían reporte cobros realizados al auxiliar encargado de cuenta por cobrar clientes.
7. El encargado de cuenta por cobrar clientes inicia el procedimiento de registro contable.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Procedimientos mensuales de cobro

No.	DESCRIPCIÓN	COBROS	CONTABILIDAD
1	Los auxiliares de cobros revisan el libro auxiliar de clientes para confirmar si se encuentran en mora.		
2	Los auxiliares deben llamar a los clientes para indicarles el saldo pendiente, y solicitar el pago.		
3	Los auxiliares emiten informe de cobros para los mensajeros.		
4	El mensajero recibe los pagos de los clientes y deposita a las cuentas bancarias de la entidad.		
5	El mensajero entrega a los auxiliares, el reporte de cobros realizados y depósitos bancarios a diario, y luego entrega informe.		
6	Los auxiliares de cobros envían reporte cobros realizados a contabilidad.		
7	El auxiliar encargado de cuenta por cobrar clientes inicia el procedimiento de registro contable.		



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Procedimientos mensuales de cobro**

**Informe de cobros:**

<b>Cod. Cliente</b>	<b>Nombre</b>	<b>Saldo</b>	<b>Fecha de Cobro</b>	<b>Ch. No.</b>	<b>Depósito No.</b>	<b>Recibo No.</b>	<b>Observaciones</b>

Observaciones generales: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Mensajero:

\_\_\_\_\_

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

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





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Cobros a clientes en mora

#### Objetivo

Definir los pasos a seguir para realizar cobros a los clientes que se encuentran en mora.

#### Alcance

Documentar adecuadamente los procedimientos realizados para evitar la morosidad de los clientes.

#### Procedimiento

1. El auxiliar de cobros, emitirá reporte de clientes en mora.
2. El auxiliar de cobros, llamará a los clientes que no excedan 30 días de mora.
3. El auxiliar de cobros, llamará y enviará un correo solicitando el pago a clientes con mora de 31 a 60 días.
4. El auxiliar de cobros, emitirá un requerimiento de pago a nombre de los clientes que registren una mora de 61 a 90 días.
5. El auxiliar de cobros, entregará requerimientos de cobro por escrito al mensajero para que se los traslade a los clientes.
6. El cliente cancela.
7. El auxiliar de cobros, emitirá un reporte de clientes en mora mayor a 60 días y lo trasladará al gerente financiero junto al expediente.
8. Gerencia financiera enviará notificación de cancelación de servicios a los clientes en mora de más de 60 días, con copia a los departamentos de operaciones, y facturación.
9. El cliente cancela.
10. El gerente financiero trasladará el reporte de los clientes en mora al asesor legal.
11. El asesor legal envía último aviso al cliente antes de iniciar proceso de cobro judicial.
12. El cliente cancela.
13. Se inicia cobro judicial.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

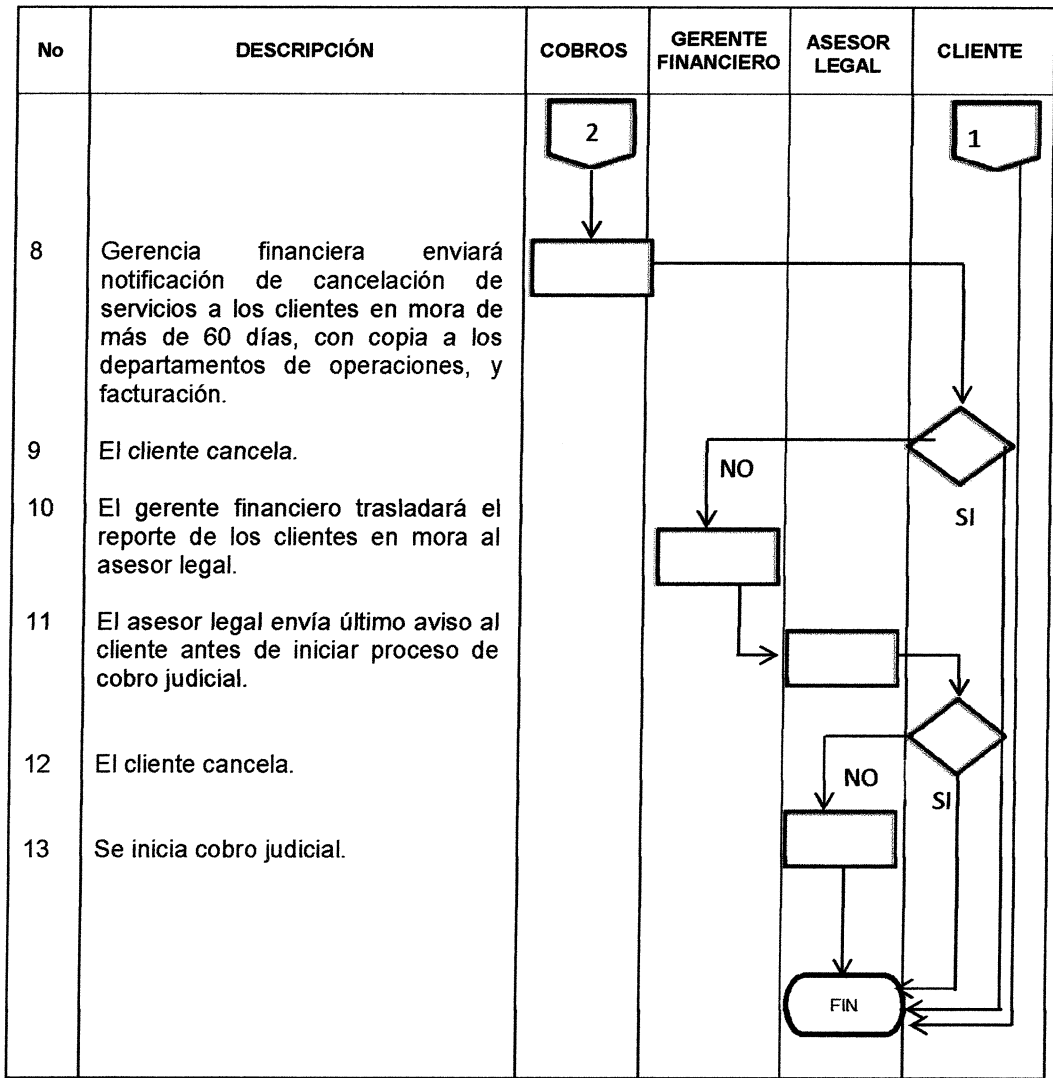
### Cobros a clientes en mora

No.	DESCRIPCIÓN	COBROS	GERENTE FINANCIERO	ASESOR LEGAL	CLIENTE
1	El auxiliar de cobros, emitirá reporte de clientes en mora.				
2	El auxiliar de cobros, llamará a los clientes que no excedan 30 días de mora.				
3	El auxiliar de cobros, llamará y enviará un correo solicitando el pago a clientes con mora de 31 a 60 días.				
4	El auxiliar de cobros, emitirá un requerimiento de pago a nombre de los clientes que registren una mora de 61 a 90 días.				
5	El auxiliar de cobros, entregará requerimientos de cobro por escrito al mensajero para que se los traslade a los clientes.				
6					
7	El cliente cancela.				
	El auxiliar de cobros, emitirá un reporte de clientes en mora mayor a 60 días y lo trasladará al gerente financiero junto al expediente del mismo.				



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Cobros a clientes en mora**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Cobros a clientes en mora**

**Clientes en mora menor a 31 días**

El auxiliar de facturación y cobros debe realizar una llamada según los pasos que se enumeran a continuación:

- Indicar que llama de la empresa Servicios Tácticos de Seguridad en General S.A.
- Indicar su nombre y el departamento para el que trabaja.
- Informarle al cliente que su crédito ha vencido.
- Informar el monto y factura o facturas que se encuentran en mora.
- Solicitar el pago que se encuentra en mora.
- Agendar el cobro.
- Elaborar informe de llamada.
- Archivar el informe en el expediente del cliente.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Cobros a clientes en mora**

**Informe de llamada:**

	<b>Código de cliente</b> _____
<b>Nombre:</b> _____	<b>Teléfonos:</b> _____.
<b>Dirección fiscal:</b> _____	<b>NIT:</b> _____.
<b>Correo electrónico:</b> _____.	
<b>Monto de crédito aprobado:</b> _____.	
<b>Reporte de llamada:</b>	
<b>La llamada fue respondida por:</b> _____	
<b>Quien indicó que desempeña el cargo de:</b> _____.	
<b>Detalle de la deuda:</b> _____.	
_____.	
<b>Respuesta del cliente:</b> _____.	
_____.	
<b>Observaciones:</b> _____.	
<b>ELABORADO</b>	
<b>POR:</b> _____	
<b>FECHA:</b> _____	<b>HORA:</b> _____
<b>FIRMA:</b> _____	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Cobros a clientes en mora**

**Clientes en mora de 31 a 60 días:**

El auxiliar de facturación y cobros debe enviar un correo al cliente en mora con la siguiente información:

- Número y serie de facturas que están en mora
- Meses a los que corresponde el servicio.
- Monto individual por factura.
- Monto total de la deuda.

Posteriormente debe archivar una copia del correo en el expediente del cliente, y realizará una llamada según los siguientes pasos:

- Indicar que llama de la empresa Servicios Tácticos de Seguridad en General S.A.
- Indicar su nombre y el departamento para el que trabaja.
- Informarle al cliente que su crédito ha vencido.
- Informar que se envió un correo que contiene el detalle de la deuda en mora.
- Solicitar el pago que se encuentra en mora.
- Agendar el cobro.
- Elaborar informe de llamada.
- Archivar el informe en el expediente del cliente.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Cobros a clientes en mora**

**Clientes en mora de 31 a 60 días:**

El auxiliar de facturación y cobros debe enviar un correo al cliente en mora con la siguiente información:

Guatemala \_\_\_\_\_

Señores  
\_\_\_\_\_

Nos ponemos en contacto con ustedes para comunicarles que continúa pendiente de regularizar por su parte la deuda que mantiene con nosotros, como consecuencia de los servicios de seguridad que se le han prestado, como se detalla a continuación:

FACTURA	DESCRIPCIÓN	MONTO
---------	-------------	-------

**A fecha de la presente, asciende ya, a la cantidad de Q \_\_\_\_\_.**

Se le requiere para que en el plazo improrrogable de 10 días proceda a hacer efectiva la misma, ya que, en caso contrario, nos veremos obligados a iniciar las actuaciones judiciales oportunas a fin obtener el cobro de las cantidades que nos son adeudada, las cuales resultarían mucho más gravosas para todos, por cobro de costos judiciales y gastos administrativos.

En espera de sus noticias, reciba un cordial saludo.







## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Registro contable

#### Objetivo

Estandarizar las actividades relacionadas al registro contable de los movimientos del rubro de clientes.

#### Alcance

Registrar la información del rubro de clientes oportunamente para reflejar la situación real de la entidad.

#### Procedimiento

1. Los auxiliares de cobros, entregarán un reporte mensual de cobros realizados al encargado de la cuenta por cobrar clientes, el reporte debe contener el saldo actualizado de los clientes.
2. El encargado de la cuenta por cobrar clientes verificará con el auxiliar encargado de caja y bancos, que todos los depósitos obtenidos y registrados en el reporte estén acreditados a la cuenta de la entidad.
3. Realizar los registros contables correspondientes.
4. Se debe emitir un reporte de cheques rechazados
5. Se traslada reporte de cheques rechazados al departamento de facturación y cobros.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Registro contable**

No.	DESCRIPCIÓN	COBROS	CONTABILIDAD
1	Los auxiliares de cobros, entregarán un reporte mensual de cobros realizados al encargado de la cuenta por cobrar clientes, el reporte debe contener el saldo actualizado de los clientes.		
2	El encargado de la cuenta por cobrar clientes verificará con el auxiliar encargado de caja y bancos, que todos los depósitos obtenidos y registrados en el reporte estén acreditados a la cuenta de la entidad.		
3	Realizar los registros contables correspondientes.		
4	Se debe emitir un reporte de cheques rechazados		
5	Se traslada reporte de cheques rechazados al departamento de facturación y cobros.		



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Registro contable**

**Registro de ventas al crédito**

Se registrará cuando se realicen ventas de servicios al crédito, colocando el monto total de la venta en el rubro "Clientes", el valor del impuesto en la cuenta "IVA por pagar" y el monto de la venta menos el IVA se debe colocar en la cuenta "Servicios prestados".

Cientes	XXX	
IVA por pagar		XXX
Servicios prestados		XXX

**Registro de cancelación de clientes:**

Cuando los clientes realicen pagos posteriores a la facturación, se deberá colocar la cuenta de clientes y la cuenta Caja y Bancos:

Bancos	XXX	
Cientes		XXX

**Cuando el cliente emite una exención de IVA**

Bancos	XXX	
Exenciones de IVA		XXX
Cientes		XXX



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Registro contable**

**Cuando el cliente emite una retención de IVA**

Bancos	XXX	
Retención de IVA	XXX	
Cientes		XXX

**Cheques rechazados:**

El departamento de contabilidad, es el encargado de supervisar las cuentas bancarias por medio de herramientas electrónicas, por lo que debe informar al departamento de cobros cuando existan cheques rechazados.

El registro contable por cheques rechazados será el siguiente:

Cientes	XXX	
Bancos		XXX



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Registro contable**

**Reporte mensual**

El departamento de facturación y cobros deberá emitir un reporte que contenga la información de los pagos de los clientes diarios y acumulados mensual, el cual debe trasladar al departamento de contabilidad para que sean registrados.

Reporte de mensual de depósitos Correspondiente al mes de _____ 20__ Acreditados a la cuenta monetaria Del Banco _____								
FACTURA	COD. CLIENTE	CLIENTE	FECHA	MONTO	BOLETA DE DEPOSITO	RECIBO DE CAJA	SALDO ANTERIOR	SALDO ACTUAL

Observaciones: \_\_\_\_\_

Departamento de Facturación y cobros

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

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

Vo. Bo.: \_\_\_\_\_

Gerente Financiero



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Registro contable**

**Cheques rechazados:**

El departamento de facturación y cobros emitirá un reporte mensual, al cual deberá adjuntar los cheques rechazados.

<b>Reporte de mensual de cheques rechazados Correspondiente al mes de Julio 2016</b>						
<b>Cheque</b>	<b>Banco</b>	<b>Cliente</b>	<b>Motivo de rechazo</b>	<b>Corresponde a factura No.</b>	<b>Recibo anulado</b>	<b>Monto</b>

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Departamento de Contabilidad

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

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

Recibe:

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

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



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Cheques rechazados

#### Objetivo

Crear un historial de los clientes y establecer los procedimientos adecuados para recuperar los montos de los cheques rechazados.

#### Alcance

Evitar depósitos incorrectos y prevenir que el cliente emita cheques sin fondos.

#### Procedimiento

1. El contador general recibe los cheques rechazados por distintos motivos.
2. Se deben realizar los registros contables correspondientes por los cheques rechazados.
3. Se emite reporte de cheques rechazados.
4. El auxiliar encargado de la cuenta por cobrar clientes, traslada reporte de cheques rechazados al departamento de facturación y cobros.
5. El auxiliar de facturación y cobros llama al cliente para indicarle que el cheque fue rechazado, solicita un nuevo cheque y le indica al cliente que se enviará factura por monto de Q150.00, por gastos administrativos.
6. Los cheques rechazados son fotocopiados.
7. Se archiva una copia en el expediente del cliente.
8. Envía cheque rechazado al cliente con el mensajero para la reposición del mismo.
9. El cliente cancela con otro cheque y se le entrega el cheque rechazado.
10. Se deposita el cheque.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Cheques rechazados**

No	DESCRIPCIÓN	CONTABILIDAD	COBROS	CLIENTE
1	El contador general recibe los cheques rechazados por distintos motivos.			
2	Se deben realizar los registros contables correspondientes por los cheques rechazados.			
3	Se emite reporte de cheques rechazados.			
4	El auxiliar encargado de la cuenta por cobrar clientes, traslada reporte de cheques rechazados al departamento de facturación y cobros.			
5	El auxiliar de facturación y cobros llama al cliente para indicarle que el cheque fue rechazado, solicita un nuevo cheque y le indica al cliente que se enviará factura por monto de Q150.00, por gastos administrativos.			
6	Los cheques rechazados son fotocopiados.			
7	Se archiva una copia en el expediente del cliente.			
8	Envía cheque rechazado al cliente con el mensajero para la reposición del mismo.			
9	El cliente cancela con otro cheque y se le entrega el cheque rechazado.			
10	Se deposita el cheque.			





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Registro de estimación para cuentas incobrables**

**Objetivo**

Definir el procedimiento para el registro de una estimación para cuentas incobrables.

**Alcance**

Respalda las cuentas incobrables mediante una reserva.

**Procedimiento**

1. El gerente de facturación y cobros enviará reporte anual actualizado del saldo de clientes al contador general.
2. El contador general verificará que saldo del rubro de clientes esté cuadrado con el del balance de situación general.
3. Conciliarán el saldo mediante libros y reportes auxiliares, y se deben realizar los ajustes correspondientes.
4. El encargado de la cuenta por cobrar clientes debe realizar los registros correspondientes para cuadrar la cuenta.
5. Creará la reserva considerando el porcentaje máximo legal aplicable.
6. Hace el registro correspondiente.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Registro de estimación para cuentas incobrables**

No.	DESCRIPCIÓN	CONTABILIDAD	COBROS
1	El gerente de facturación y cobros enviará reporte anual actualizado del saldo de clientes al contador general		
2	El contador general verificará que saldo del rubro de clientes esté cuadrado con el del balance de situación general.		
3	Conciliarán el saldo mediante libros y reportes auxiliares y se deben realizar los ajustes correspondientes.		
4	El encargado de la cuenta por cobrar clientes debe realizar los registros correspondientes para cuadrar la cuenta.		
5	Crearé la reserva considerando el porcentaje máximo legal aplicable.		
6	Hace el registro correspondiente.		



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Registro de estimación para cuentas incobrables**

**Estimación para cuentas incobrables:**

Al finalizar el período contable, el departamento de contabilidad debe registrar la estimación de cuentas incobrables.

Para el cálculo se debe tomar el saldo a la fecha de "Clientes" y el porcentaje máximo permitido por la ley se registrará en la cuenta "Estimación cuentas incobrables"; el registro contable será el siguiente:

Cuentas incobrables	XXX
Estimación cuentas incobrables	XXX



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES

### Cuentas incobrables

#### Objetivo

Definir el procedimiento para considerar a una cuenta como incobrable.

#### Alcance

Respalda las cuentas mediante la documentación archivada en el proceso de cobro.

#### Procedimiento

1. El auxiliar de cobros trasladará al jefe de cobros, el reporte de los clientes que no atendieron las solicitudes de cobro junto a sus expedientes.
2. El jefe de cobros, verifica que los expedientes sean correctos y estén completos.
3. Traslada copia del expediente al asesor legal.
4. El asistente de asesoría legal realiza llamada al cliente.
5. El cliente paga.
6. El asistente reporta la situación del cliente.
7. El asesor legal envía aviso de proceso legal al cliente.
8. Se reúne el asesor legal con el gerente general para iniciar cobro judicial.
9. El asesor legal informa a contabilidad y cobros que la cuenta se considerará como incobrable mediante informe.
10. Contabilidad elabora los registros contables.
11. Los auxiliares de cobros archivan.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Cuentas incobrables**

No.	DESCRIPCIÓN	CONTABILIDAD	COBROS	GERENTE GENERAL	ASESOR LEGAL
1	El auxiliar de cobros trasladará al jefe de cobros, el reporte de los clientes que no atendieron las solicitudes de cobro junto a sus expedientes.		INICIO		
2	El jefe de cobros, verifica que los expedientes sean correctos y estén completos.				
3	Traslada copia del expediente al asesor legal.				
4	El asistente de asesoría legal realiza llamada al cliente.				
5	El cliente paga.				
6	El asistente reporta la situación del cliente.				
7	El asesor legal envía aviso de proceso legal al cliente.				
8	Se reúne el asesor legal con el gerente general para iniciar cobro judicial.				
9	El asesor legal informa a contabilidad y cobros que la cuenta se considerará como incobrable mediante informe.				
10	Contabilidad elabora los registros contables.				
11	Los auxiliares de cobros archivan.				



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Cuentas incobrables**

**Reporte de los clientes que no atendieron las solicitudes de cobro.**

El reporte de los clientes que no atendieron las solicitudes de cobros debe incluir lo siguiente.

- Detalle de facturas pendientes de pago.
- Copia de los cheques rechazados si hubieran.
- Copia de los reportes de las llamadas, correos, y solicitudes de pago realizadas.
- Copia de facturas pendientes de pago.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Créditos recuperados**

**Objetivo**

Definir el procedimiento para registrar los créditos recuperados.

**Alcance**

Realizar un registro correcto de los créditos recuperados.

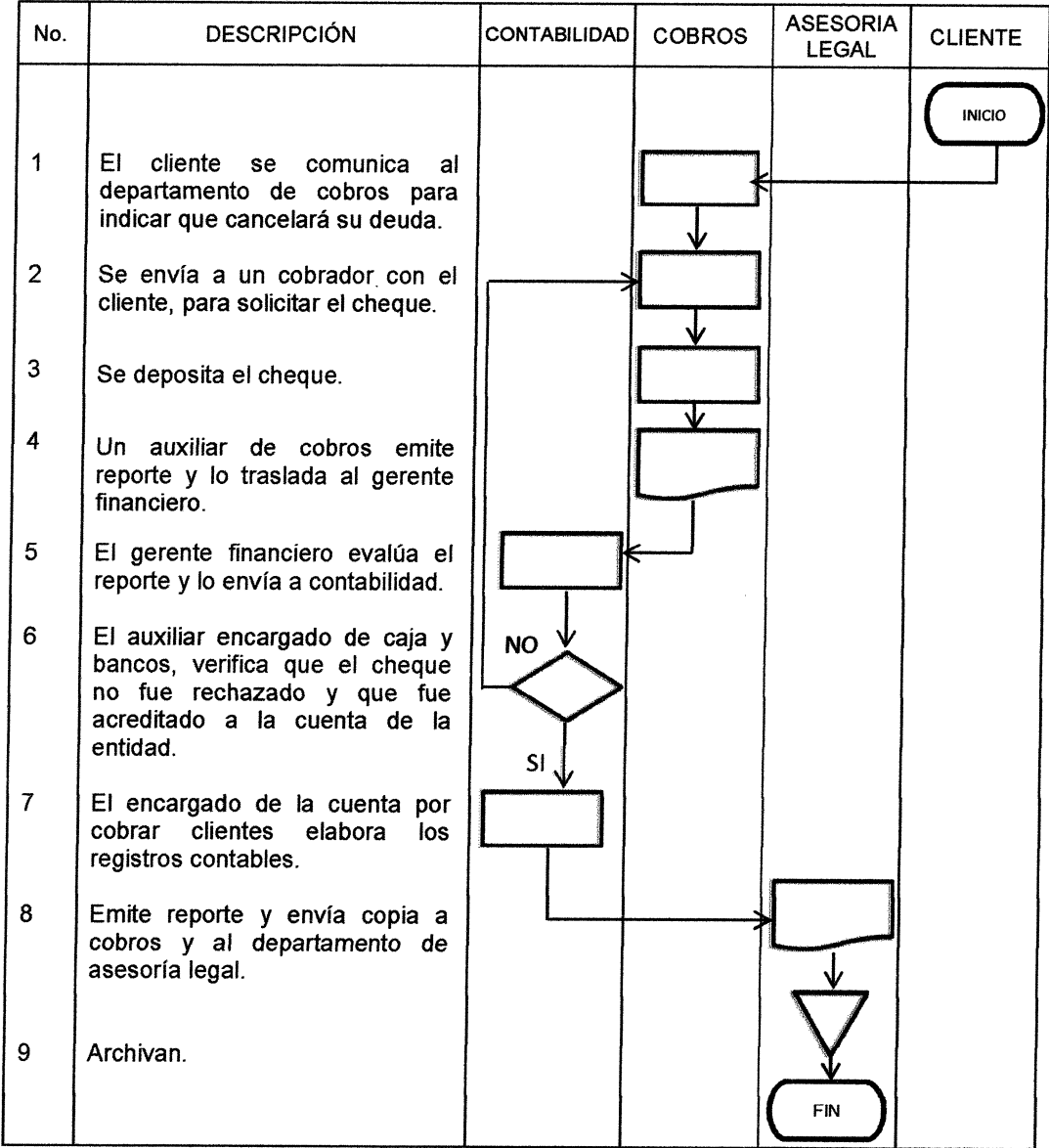
**Procedimiento**

1. El cliente se comunica al departamento de cobros para indicar que cancelará su deuda.
2. Se envía a un cobrador con el cliente, para solicitar el cheque.
3. Se deposita el cheque.
4. Un auxiliar de cobros emite reporte y lo traslada al gerente financiero.
5. El gerente financiero evalúa el reporte y lo envía a contabilidad.
6. El auxiliar encargado de caja y bancos, verifica que el cheque no fue rechazado y que fue acreditado a la cuenta de la entidad.
7. El encargado de la cuenta por cobrar clientes elabora los registros contables.
8. Emite reporte y envía copia a cobros y al departamento de asesoría legal.
9. Archivan.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PARA EL CONTROL DE COBROS A CLIENTES**

**Créditos recuperados**





## CONCLUSIONES

1. El rubro de clientes en una empresa de seguridad es de suma importancia, debido a que se otorgan créditos a la mayoría de sus clientes, por lo que la falta de un manual de procedimientos contables para el control de cobros a clientes en la empresa en mención, tenía un impacto negativo en la liquidez de la entidad, ocasionando descuadres y pérdida en la cartera de clientes, ya que se manejaba una información contable errónea.
2. El manual de procedimientos contables para el control de cobros a clientes en una empresa de seguridad privada, provee los procedimientos y controles necesarios para el registro adecuado de los movimientos en la cuenta mencionada, es una guía de instrucciones para el manejo correcto y uniforme de la cuenta por cobrar clientes.
3. Es responsabilidad del personal involucrado en los procedimientos de cobros a clientes de la entidad, realizar los procedimientos correspondientes de manera oportuna para proporcionar información uniforme, verídica y actualizada, así mismo, se debe documentar cada una de las operaciones realizadas para garantizar una información confiable y segura como lo indica el manual.
4. Se determinó que la falta de procedimientos de cobros, y procedimientos contables para un adecuado control de clientes, ocasionaba pérdidas en la empresa, ya que al no contar con procedimientos establecidos, no se contaba con la documentación necesaria para iniciar un proceso de cobro judicial.

## **RECOMENDACIONES**

- 1. La administración debe proporcionar el manual de procedimientos contables para el control de cobros a clientes, al personal involucrado en el procedimiento de cobros a clientes, para que hagan uso del mismo y sirva de guía para el desarrollo de sus actividades, de igual forma, debe velar por su cumplimiento y así garantizar información contable uniforme, oportuna y exacta.**
- 2. Verificar y revisar el cumplimiento del uso del manual de procedimientos contables para el control de cobros a clientes, el cual indica los procedimientos adecuados para evitar incrementos de la cuenta por cobrar clientes.**
- 3. El personal involucrado en el procedimiento de cobros a clientes, es responsable de actualizar la información del rubro de clientes constante y periódicamente para manejar una información real que permita un adecuado control, y así garantizar una toma de decisiones adecuada por la administración.**
- 4. La administración es responsable de delegar a las personas correspondientes de inducir y capacitar al personal para garantizar una correcta aplicación de los procedimientos con los que cuenta la entidad, para lo cual es indispensable que se apoyen en el manual de procedimientos contables proporcionado y se debe verificar su correcta aplicación.**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala. Guatemala, 1985.
2. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 2-70. Código de Comercio, y sus reformas. Guatemala, 1970.
3. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 6-91. Código Tributario y sus Reformas. Guatemala, 1991.
4. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 10-2012. Ley de Actualización Tributaria, y sus reformas. Guatemala, 2012.
5. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 14-41. Código de Trabajo, y sus reformas. Guatemala, 1941.
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 15-2009. Ley de Armas y Municiones y sus reformas. Guatemala, 2009.
7. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 52-2010. Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada y su reglamento. Guatemala, 2010.
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 78-89. Ley de Bonificación Incentivo Para el Sector Privado y sus reformas. Guatemala, 1989.
9. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 76-78. Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado y sus reformas. Guatemala, 1978.
10. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 295. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, y sus reformas. Guatemala, 1946.

11. Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín. "Organización de Empresas". Mexico, 2009. Tercera edición. Del Bosque Alayón, Ricardo Alejandro. Zúñiga Gutierrez, Edmundo Carlos. 501 páginas.
12. Guajardo Cantú, Gerardo. Andrade Guajardo, Nora E. "Contabilidad Financiera". México, 2014. Sexta edición, Mares Chacón, Jesús. Estrada Arriaga, Karen. 476 páginas.
13. Hernández y Rodríguez, Sergio Jorge. Pulido Martínez, Alejandro. "Fundamentos de gestión empresarial". México, 2011. Primera edición, Mares Chacón, Jesús. Zuñiga Gutiérrez, Edmundo Carlos. 256 páginas.
14. Krause, Martín. "Economía Para Emprendedores." México, 2011. Primera edición, Santillana Ediciones Generales. 304 páginas.
15. Ministerio de Gobernación, Acuerdo Gubernativo 211-2015. Reforma al Acuerdo Gubernativo Número 253-94 de Fecha 30 de Mayo de 1994. Guatemala 2015.
16. Ministerio de Gobernación, Acuerdo Gubernativo 417-2013. Reglamento de la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada. Guatemala, 2013.
17. Morueco, Raúl. "Manual Práctico de Administración". Colombia, 2013. Primera edición, Ediciones de la U. 412 páginas.
18. Naumov García, Sergio Luis. "Organización Total". México, 2014. Primera edición. Mares Chacón, Jesús. Zapata Terrazas, María Teresa. 489 páginas.
19. Prieto, Carlos. "Dinámica Empresarial". México, 2008. Primera edición, Editorial Limusa, S.A. 304 páginas.

## WEB-GRAFÍA

20. <http://digessp.gob.gt/>
21. <https://es.scribd.com/doc/40802185/Confirmacion-de-Saldos-como-Procedimientos-de-auditoria>
22. <https://definicion.mx/manual/>