

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL ÁREA DE INGRESOS DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO DE OFICINAS CORPORATIVAS**



WINSTON ALEXSANDER MENCOS CAÁL

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

LICENCIADO

GUATEMALA, FEBRERO DE 2018

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

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

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

Área de Contabilidad	Lic. Gaspar Humberto López Jiménez
Área de Auditoría	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín
Área de Matemática-Estadística	Lic. Edgar Ranulfo Valdés Castañeda

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín
Secretario	Lic. Hugo Francisco Herrera Sánchez
Examinador	Lic. Delorean Khadhaffi Randich Eguizábal

Guatemala, 15 de mayo de 2017

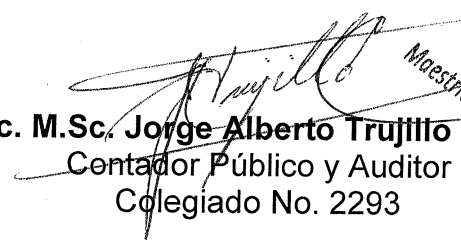
Licenciado:
Luis Antonio Suárez Roldán
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho

Respetable Señor Decano:

De conformidad con la providencia Dictamen-Auditoría No.371-2016, emitida por la Decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas, fui designado como asesor de tesis del alumno **Winston Alexsander Mencos Caál**, quien realizó la investigación del punto de tesis titulado **“AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL ÁREA DE INGRESOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO DE OFICINAS CORPORATIVAS”**, el cual deberá presentar para someterse al Examen Privado de Tesis previo a optar al título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.

Por lo anterior, el presente trabajo presentado por el alumno Mencos Caál reúne los requisitos profesionales exigidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala y estimo que es un buen aporte para estudiantes, profesionales y para todos aquellos interesados en conocer sobre el tema en mención.

Atentamente,


Lic. M.Sc. Jorge Alberto Trujillo Carzo
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 2293
Lic. Jorge Alberto Trujillo Carzo
Contador Público y Auditor
Maestría en Administración Financiera

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
DOS DE FEBRERO DE DOS MIL DIECIOCHO.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 subinciso 5.1.1 del Acta 20-2017 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 13 de noviembre de 2017, se conoció el Acta AUDITORÍA 170-2017 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 22 de agosto de 2017 y el trabajo de Tesis denominado: "AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL ÁREA DE INGRESOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO DE OFICINAS CORPORATIVAS", que para su graduación profesional presentó el estudiante **WINSTON ALEXSANDER MENCOS CAÁL**, autorizándose su impresión.

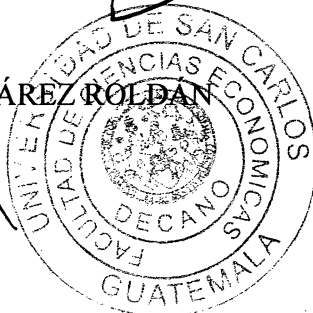
Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO



m.ch

ACTO QUE DEDICO

A Dios

Agradeciendo por darme la vida, salud, fe, fortaleza, por sus infinitas bendiciones y bondad las cuales me ha regalado sabiduría para alcanzar el éxito profesional.

A mi Madre

Adelina, por darme la vida, regalarme su amor, su apoyo en todo momento, por sus consejos, sus valores, por su motivación constante que me ha permitido alcanzar esta meta.

A mis Abuelos

Leandro y Justa (QEPD) por cuidarme, por quererme y apoyarme siempre, esto también se los debo a ustedes.

A mis Hermanos

Deysi y Harif, por estar conmigo y apoyarme siempre.

A mi Sobrino

Josué, por ser una bendición en mi vida y regalarme momentos de felicidad y alegría.

A mis amigos

Cecilio, Ferdy, Robert, Carolina, Sofía, Erick, por el apoyo mutuo en nuestra formación profesional.

A mis compañeros de trabajo

Jorge Luis, Fabiola, Maritza, José David, por darme alentarme en cada momento.

A mi asesor

Licenciado Jorge Alberto Trujillo Corzo, por ser guía, por su apoyo y compartir sus conocimientos para la finalización de esta tesis.

A la Universidad de San Carlos De Guatemala

En especial a la Facultad de Ciencias Económicas por la formación académica.

ÍNDICE

Contenido	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
EMPRESA DE SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO DE OFICINAS CORPORATIVAS	
1.1 Definición	1
1.1.1 Empresa	1
1.1.2 Elementos de la empresa	2
1.1.3 Objetivos de la empresa	2
1.1.4 Finalidades económicas y sociales de la empresa	3
1.2 Clasificación de las empresas	3
1.2.1 Según la personalidad del propietario	4
1.2.2 Según el número de propietarios	4
1.2.3 Según los sectores de actividad	4
1.2.4 Según su dimensión	5
1.2.5 Según su ámbito de actuación	5
1.3 Empresas de servicio	6
1.3.1 Naturaleza del servicio	7
1.3.2 Tipos de servicios	7
1.4 Empresas de servicios de arrendamiento	8
1.4.1 Definición	8
1.4.2 Objetivos	8
1.4.3 Importancia	8
1.5 Formas de operar de las empresas de servicios de arrendamientos	9
1.6 Estructura organizacional	11
1.6.1 Generalidades de la empresa	11
1.6.2 Estructura organizativa	12
1.7 Aspectos legales y fiscales del arrendamiento	12
1.7.1 Aspectos legales del arrendamiento	12
1.7.2 Aspectos fiscales del arrendamiento	15
1.7.3 Aspectos formales del arrendamiento	15
CAPÍTULO II	
EL ÁREA DE INGRESOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO DE OFICINAS CORPORATIVAS	
2.1 Departamento de tesorería en una empresa de servicios	22
2.1.1 Definiciones	22
2.1.2 Objetivos del área de ingresos	23
2.1.3 Funciones específicas del área de ingresos	23
2.1.4 Función del área de ingresos y otros departamentos	24

ÍNDICE

Contenido	Página
2.2 Operacionalidad del ciclo de ingresos	24
2.2.1 Área de ingresos	24
2.2.2 Ingresos	25
2.2.3 Clases de Ingresos	26
2.2.4 Tipos de ingresos	27
2.2.5 Clasificación de los ingresos	28
2.2.6 Reconocimiento del ingreso	29
2.2.7 Monto a reconocer	30
2.3 Efectivo y valores realizables	31
2.3.1 Retención del efectivo	31
2.3.2 Administración de cobranza	31
2.3.3 La flotación	31
2.3.4 Movilización de fondos por desembolsos	32
2.3.5 Cuentas de saldo cero	32
2.3.6 Nivel óptimo de efectivo y equivalentes a efectivo	32
2.3.7 Inversión del efectivo ocioso	33
2.3.8 Estados de flujos de efectivo	33

CAPÍTULO III

AUDITORÍA OPERACIONAL

3.1 Aspectos generales de la auditoría	37
3.1.1 Historia y desarrollo de la auditoría	37
3.1.2 Definiciones de auditoría	38
3.1.3 Objetivos de la auditoría	39
3.1.4 Clasificación de la auditoría	39
3.2 Auditoría Operacional	40
3.2.1 Origen de la auditoría operacional	40
3.2.2 Definición de la auditoría operacional	41
3.2.3 Principales conceptos relacionados con la auditoría operacional	42
3.2.4 Características de la auditoría operacional	43
3.2.5 Naturaleza de la auditoría operacional	43
3.2.6 Justificación de la necesidad de realizar una auditoría operacional	44
3.2.7 Propósito de la auditoría operacional	44
3.2.8 Objetivos de la auditoría operacional	45
3.2.9 Funciones de la auditoría operacional	45
3.2.10 Alcance de la auditoría operacional	46
3.2.11 Importancia de la auditoría operacional	47
3.2.12 Auditoría operacional como auditoría de las tres "E"	47
3.3 Metodología de la auditoría operacional	50
3.3.1 Familiarización	50

ÍNDICE

Contenido	Página
3.3.2 Investigación y análisis	51
3.3.3 Diagnóstico	52
3.3.4 Informe	52
3.3.5 Esquema de metodología práctica de la auditoría operacional	56
3.3.6 Técnicas de la auditoría operacional	56
3.3.7 Referencia técnica de la practica de auditoría operacional	58
3.4 Aplicación de la metodología de la auditoría operacional	58
CAPÍTULO IV	
AUDITORÍA INTERNA OPERACIONAL EN EL ÁREA DE INGRESOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO DE OFICINAS CORPORATIVAS (CASO PRÁCTICO)	
4.1 Antecedentes de la empresa	61
4.1.1 Elementos de planificación administrativa	62
4.1.2 Aspectos de la organización	63
4.1.3 Marco Jurídico Legal de Servicios Comerciales, S.A.	63
4.1.4 Marco técnico contable	63
4.2 Funciones de Servicios Comerciales	64
4.3 Organización administrativa	65
4.4 Objetivos de la compañía	66
4.5 Mercado objetivo	67
4.6 Políticas de la empresa	67
4.7 Situación financiera de la empresa	67
4.8 Ejecución de la auditoría	69
4.9 Informe final de la auditoría operacional	114
Anexos del informe de auditoría operacional	124
CONCLUSIONES	132
RECOMENDACIONES	133
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	134

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Nombre	Página
1.	Tipos de servicios	7
2.	Clasificación de la auditoría	40
3.	Esquema de la metodología para la auditoría operacional	56
4.	Clasificación de boletines de auditoría	59
5.	Esquema general de la empresa	63

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Nombre	Página
1.	Conceptos de arrendamiento	19
2.	Clasificación de los arrendamientos	20
3.	Reconocimiento de los arrendamientos	20
4.	Ingreso por actividades ordinarias	28
5.	Reconocimiento de los ingresos por actividades ordinarias	29
6.	Reconocimiento de ingresos ordinarios por parte de terceros	30
7.	Clasificación de intereses y dividendos en flujos de efectivo	34
8.	Partes y fases de una auditoria operacional	50
9.	Organigrama actual del departamento de tesorería	66

INTRODUCCIÓN

La auditoría operacional es una herramienta principal que permite identificar las áreas críticas y así mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad en las áreas examinadas. Al aplicar una auditoría operacional debe realizarse de forma analítica, objetiva, sistemática, de esta manera integrar los procedimientos y procesos importantes que cumplen con los objetivos operativos, de aquí surge como necesidad de evaluar las decisiones adoptadas en los distintos niveles jerárquicos respecto a políticas, planes, estructuras, procedimientos y controles ejercidos ya que en gran medida estos se encuentran estrechamente relacionados a la eficiencia y eficacia de procesos productivos y operacionales de una entidad.

Dentro de ese contexto, la auditoría operacional reviste vital importancia en cualquier organización, puesto que su aplicación supone un examen y evaluación de las operaciones de la empresa buscando determinar si estas se realizan de forma eficiente, efectiva y económica; además, permite establecer si las políticas, métodos y procedimientos congruentes con el giro de negocios y la misión empresarial, se cumplen. De tal manera busca que sus objetivos alcancen maximizar los resultados para el desarrollo y fortalecimiento de la empresa.

La evaluación es un proceso integral, formal, crítico e intensivo de auditoría de estructura de procesos, es un medio por el cual la organización puede identificar de forma oportuna, situaciones y hechos que le afecten, desarrollando acciones encaminadas a corregir y reforzar técnicas de trabajo para acoplarlas al marco estratégico del negocio.

Para Servicios Comerciales, S.A., las condiciones actuales de operación del área de ingresos presentan ciertas deficiencias por lo que el consejo de administración solicitó la realización de una auditoría operacional para establecer las operaciones críticas que obstaculicen el logro de objetivos

El desarrollo de la presente tesis se divide en cuatro capítulos los cuales exponen los puntos que se consideren importantes de una Auditoría interna operacional en el área de ingresos de una empresa de servicios de arrendamiento de oficinas corporativas.

En el capítulo I, contiene la teoría relacionada con la definición de aspectos generales de la empresa, su clasificación, entendimiento, funcionalidad, estructura operativa, principales características, formas de operar, estructura organizacional, aspectos legales y fiscales el cual proporciona un panorama de generalidades que van de lo general a lo particular, en términos que puedan emplear de una forma clara y específica.

El capítulo II, se desarrollan conceptos y generalidades del área de ingresos en una empresa de servicios de arrendamiento de oficinas corporativas, enfatizando su importancia y desarrollo, operacionalidad en el ciclo de ingresos, efectivo y sus valores realizables, así como riesgos operativos.

El capítulo III, expone conceptos básicos de la auditoría y auditoría operacional que detallan su importancia, objetivos, alcance, ejecución, describe también la metodología, técnicas y ejecución de la auditoría operacional en su sentido más amplio

En el capítulo IV, profundiza un caso práctico de la ejecución de una auditoría operacional proporcionando un panorama del funcionamiento del área de ingresos del de una empresa de servicios de arrendamiento de oficinas corporativas desde su estructura hasta la ejecución de las diferentes operaciones, esta auditoría va enfocada a procesos es decir a todas las operaciones ejecutadas en al área de ingresos.

En la parte final del informe se incluyen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la auditoría operacional realizada.

CAPÍTULO I

EMPRESA DE SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO DE OFICINAS CORPORATIVAS

1.1 Definición

1.1.1 Empresa

Es una entidad mediante el cual se conjugan recursos materiales, humanos, técnicos, financieros que, mediante una administración acertada, se canalizan hacia la consecución de los objetivos para la cual fue creada. Estos objetivos se refieren principalmente al beneficio de las partes interesadas, se dice que la empresa tiene un fin económico porque mediante su actuación ofrece a los consumidores y a otras empresas lo que necesitan.

Julio García y Cristóbal Casanueva, autores del libro *Prácticas de Gestión Empresarial*, definen a la empresa como una “Entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados”. (45:03)

Simón Andrade, autor del libro *Diccionario de Economía*, define; la empresa “Aquella entidad formada con capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o prestación de servicios”. (45:04)

El Código de Comercio de Guatemala establece en su Artículo No. 655 “Se entiende por empresa mercantil el conjunto de trabajo de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público con propósito de lucro y de manera sistemática bienes y servicios”. (03)

“En sentido más estricto se define como una persona jurídica constituida por la unión de capital y actividades que al cumplir con los requisitos para su formación y funcionamiento goza por imperio de la ley de capacidad similar a la de una persona individual capaz de adquirir derechos y obligaciones.” (18:152)

1.1.2 Elementos de la empresa

Para producir un bien es necesario la utilización de varios elementos que tienen relación para el logro de objetivos y fines con lo que fue creado, se consideran elementos todos aquellos factores tanto externos como internos que influyan directa o indirectamente en su funcionamiento.

“La empresa se caracteriza por su organización, coordinación de sus elementos materiales y personales necesarios para la producción o prestación de servicios.

Una empresa desarrolla tres elementos principales que son:

- **Factores activos:** Empleados, propietarios, administradores, accionistas, sindicatos, bancos.
- **Factores pasivos:** Materias primas, transporte, tecnología, conocimiento, contratos financieros.
- **Organización:** Coordinación y orden entre todos los factores y las áreas.” (41:01)

1.1.3 Objetivos de la empresa

Son los resultados, situaciones a que una empresa o corporación desean llegar de esta manera alcanzar los objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo.

“Dentro de los objetivos de la empresa están los siguientes:

- **Objetivo inmediato:** la producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de un mercado, ya que no hay una empresa que se establezca para el logro de este objetivo directo.

- **Fines mediatos:** la obtención de un beneficio a través de la satisfacción de una necesidad por medio de la prestación de un servicio o colocación de un producto para la venta.
- **Otros objetivos:** proporcionar un adecuado trato económico y motivacional al elemento humano que presta sus servicios a la empresa mejorando sus condiciones de trabajo y seguridad.” (04:04)

1.1.4 Finalidades económicas y sociales de la empresa

“Esencialmente la empresa, es un grupo formado por varias personas que le aportan capital, trabajo y dirección, con las finalidades siguientes:

a) Finalidades económicas

- Económica externa, que es la producción de bienes o servicios para satisfacer necesidades de la sociedad
- Económica interna, que es la obtención de un valor agregado para remunerar a los integrantes de la empresa. A unos en forma de utilidades o dividendos y a otros en forma de sueldos, salarios y prestaciones.

b) Finalidades sociales

- Social externa, que es contribuir al pleno desarrollo de la sociedad tratando que en su desempeño económico no solamente sea vulnerable los valores sociales y personales fundamentales, sino que en lo posible se promuevan.
- Social interna, que es contribuir, en el seno de la empresa, al pleno desarrollo de sus integrantes, tratando de no vulnerar valores humanos fundamentales, sino también promoviéndolos.” (42:06)

1.2 Clasificación de las empresas

La gran variedad de empresas hace que sea necesario realizar diversas clasificaciones, las cuales se pueden clasificar de la siguiente manera:

1.2.1 Según la personalidad del propietario

- Privada: cuando la empresa es de particulares, por ejemplo: una tienda, un supermercado, una ferretería.
- Pública: su propiedad es el Estado o entidades de carácter Público. Su actividad no se rige exclusivamente por el propio del beneficio, por ejemplo: Las Municipalidades, Banco de Guatemala, Superintendencia de Bancos.
- Mixta: la propiedad esta compartida entre el Estado y los particulares, por ejemplo: Banco de Desarrollo Rural.

1.2.2 Según el número de propietarios

- Individual: cuando tiene un solo propietario, es decir, su dueño es una persona individual, por ejemplo: La tienda de la esquina de la calle.
- Sociedad: tiene varios propietarios, es decir varias personas se asocian poniendo un común los medios de producción, por ejemplo: Banco Industrial, cuyo nombre completo es Banco Industrial, Sociedad Anónima y es propiedad de varios socios.

1.2.3 Según los sectores de actividad

Se clasifican según sea la actividad principal que realiza cada una, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

- Sector primario: su actividad principal está directamente relacionada con recursos naturales. Este sector comprende la agricultura, la actividad forestal, la ganadería, la caza, la pesca y la actividad extractiva o minería. Por ejemplo: una granja de aves o una plantación de tabaco.
- Sector secundario: son aquellos que se dedican a actividades industriales, es decir; la transformación de bienes como la industria, la construcción y la producción de energía. Por ejemplo: fábricas de automóviles, de muebles, electrodomésticos.
- Sector terciario: cuando se dedican a actividades de prestación de servicios, como son los transportes, la administración, la banca, los seguros. Por ejemplo: un colegio, un banco, arrendamientos.

Dentro de las empresas del sector terciario se encuentran también las empresas comerciales, en las que podemos a su vez establecer la siguiente clasificación:

- a) **Comercio al por mayor:** actividad comercial que consiste en la venta de artículos en grandes cantidades, regularmente son empresas que adquieren los productos directamente del fabricante y los venden a otras empresas, que a su vez los venden a consumidores finales.
- b) **Comercio al por menor:** actividad basada en la venta de artículos en pequeñas cantidades a cada cliente. Las empresas de este tipo compran a las empresas de comercio al por mayor y los venden directamente a los consumidores finales.

1.2.4 Según su dimensión

“Dependiendo del tamaño de la empresa se acostumbra a clasificar a las empresas en tres apartados: grandes, medianas y pequeñas. En la práctica existen distintos criterios para delimitar el tamaño de las empresas, algunos de estos son:

- Por el número de empleados
- Por el capital que tienen
- Por el volumen de ventas
- Por el volumen de producción
- Por los beneficios que obtienen.

En relación con el número de trabajadores, para medir la magnitud de las empresas, se acostumbra la siguiente clasificación.

- Pequeña. Cuando tiene menos de cincuenta trabajadores
- Mediana. Si tiene entre cincuenta y doscientos cincuenta
- Grande. Si tiene más de doscientos cincuenta.

1.2.5 Según su ámbito de actuación

En función el ámbito geográfico en el que las empresas realizan su actividad, se pueden distinguir en:

- Locales
- Regionales
- Nacionales
- Multinacionales
- Transnacionales
- Mundial.” (24:18-19)

1.3 Empresas de servicio

“Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas) a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privadas” (46:01).

Existen diversas definiciones básicas del término servicios, descrita desde una perspectiva en las que se considere como el propósito principal a la venta de un bien o servicio. Definición de servicios según diversos expertos.

Para Richard L. Sandhusen. “Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo”. (30:385)

Según Lamb, Hair y McDaniel. “Un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente”. (15:344)

Kloter, Bloom y Hayes. Definen, “Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionado con un producto físico”. (14:09)

1.3.1 Naturaleza del servicio

“La naturaleza del servicio debe fundamentarse desde la concepción de la empresa; desde sus inicios. La idea central es como crearle valor al cliente”. (46:01)

1.3.2 Tipos de servicios

“Por lo general las empresas de servicio se clasifican de acuerdo a las necesidades atendidas y por orden de prioridad requerida por el cliente, de esta manera los servicios se ubican regularmente dentro de las áreas denominadas adjetivas y en casos particulares dentro de las llamadas de recursos.” (45:07-08)

Se ha considerado pertinente abordar el análisis de los servicios en función al siguiente cuadro:

TIPOS DE SERVICIOS GENERALES

De acuerdo con el clasificador por objeto del gasto	Por las necesidades administrativas y operativas que satisfacen
<ul style="list-style-type: none">✓ Servicios Básicos✓ Servicios de Arrendamiento✓ Servicios Comerciales✓ Servicios de Mantenimiento✓ Servicios de difusión e Información✓ Servicios de Traslado e Instalación✓ Servicios Oficiales	<ul style="list-style-type: none">✓ Servicios Administrativos✓ Servicios de Transporte, Traslado y Mensajería✓ Servicios de Seguridad y Vigilancia✓ Servicios de Telefonía✓ Servicios de Intendencia e Higiene✓ Servicios de apoyo general

Tabla 1. Elaboración Propia con base a la investigación. Guatemala, enero 2017.

Generalmente las empresas con la globalización de mercados y el acelerado ritmo de crecimiento, hacen que los servicios cada vez se consideren de calidad y múltiple acción alcanzando así estrategias de servicio de alta calidad establecidos en sistemas innovadores de trabajo estratégico a través de los siguientes puntos:

- Atención al cliente
- Calidad en el servicio
- Satisfacción del cliente

1.4 Empresas de servicios de arrendamiento

1.4.1 Definición

En la actualidad el servicio de arrendamiento de oficinas corporativas ha inducido a las empresas en la búsqueda de nuevas formas de incrementar e innovar sus servicios y ser más competitivos a nivel nacional.

El arrendamiento de oficinas corporativas es un servicio que ofrecen las empresas inmobiliarias a sus clientes con el fin principal de brindar una comodidad y prestigio de clase mundial a su empresa. Los servicios de arrendamiento dependerán de la duración del contrato y las posibles prorrogas en que se trate el contrato de arrendamiento, con independencia de que el arrendador quede obligado a prestar servicios con relación al uso y mantenimiento de dicho inmueble.

1.4.2 Objetivos

Como objetivo principal de los servicios de arrendamientos es satisfacer las necesidades del arrendatario y cubrir necesidades permanentes donde el arrendatario o inquilino pueda desarrollar de manera correcta sus operaciones financieras y de servicios que presta a sus clientes, por lo tanto, el objetivo debe versar sobre una edificación habitable e idónea para poder servir.

1.4.3 Importancia

Cualquier tipo de bien tiene un valor para el propietario, aunque a veces se cree que el valor está fundamentado subjetivamente, pero dentro de un mercado inmobiliario los bienes obtienen un valor real adecuado y justo de acuerdo con sus condiciones de infraestructura física, ambientales, de conservación, etc.

La importancia del servicio de arrendamiento radica en que el contrato funcione como una herramienta esencial y valiosa puesto que supone la creación de una ley nueva e individual que nace de la voluntad de las dos partes.

1.5 Formas de operar de las empresas de servicios de arrendamientos

Toda empresa inmobiliaria debe contar con una estructura organizacional adecuada, ordenada, con niveles de jerarquía y comunicación claros, de tal forma que se logre cumplir con los objetivos establecidos para su adecuado funcionamiento. En la actualidad, las empresas cuentan con un personal seleccionado y capacitado para cumplir actividades que conlleven a plasmar el logro de objetivos de la organización, para ello se establece una organización formal en que los empleados conozcan la estructura organizacional, por medio de la comunicación, disposición para cumplir sus atribuciones y compartir un propósito en común.

a) Área de gestión:

El Código de Comercio en el artículo 132, define; “La asamblea general formada por los accionistas legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la sociedad y expresa la voluntad social en las materias de su competencia.”

Según las definiciones del Código de Comercio es el ente supremo de la sociedad mercantil en Guatemala es el la Junta de Accionistas quien es el que toma decisiones de las principales acciones de la empresa ya sean financieros, corporativos o administrativos.

b) Área de Recursos Humanos

Es el departamento encargado de seleccionar, contratar, capacitar, remunerar, al personal de la empresa. Es el ente encargado que aporta un elemento importante al recurso humano es quien tiene a su cargo el manejo y selección del personal a través de evaluaciones y capacitaciones

c) Área de comercialización

Es la unidad encargada del asesoramiento del servicio de arrendamiento de oficinas, fijar precios, promueve y desarrolla nuevas alternativas de venta para conocer las necesidades del mercado, determinar los productos y servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores potenciales.

d) Área de Contabilidad y Finanzas

Es la unidad encargada de la ejecución de las operaciones financieras contables, con el objeto de facilitar a los diversos departamentos interesados el tomar decisiones en relación a los rendimientos económicos.

e) Área de Administración

El Código de Comercio en su artículo 162, define: "Un administrador único o varios administradores, actuando conjuntamente constituidos en consejo de administración, serán el órgano de la administración de la sociedad y tendrán a su cargo la dirección de los negocios de la misma".

Es el ente encargado que tiene como finalidad administrar los procesos de la gestión administrativa, planifica, organiza, dirige, controla la ejecución del plan de actividades con el fin de cumplir con los objetivos y funciones asignados. Si la estructura social no indica un número fijo de administradores, corresponderá a la asamblea general determinarlo, al hacer cada elección.

f) Área Legal

Es la unidad encargada de prestar asesoramiento legal cuando lo requiera la dirección y los demás departamentos, emitir opinión respecto a las normas legales que se sometan a su consideración, efectuar el análisis de todas las iniciativas y reglamentarias en su momento. Es el marco que regula las acciones de la empresa tales como contratos y otras exigencias legales.

Desde un enfoque más amplio el mundo empresarial necesita las asesorías dentro de su portafolio de negocios como un departamento que se encuentre al servicio de asesoría jurídica con el fin de optimizar los recursos y objetivos trazados por la organización.

g) Auditoría Interna

Es la unidad que está vinculada al proceso de supervisión de controles, procesos así mismo los aspectos generales del control interno.

Es el departamento que debe revisar la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa de los medios utilizados para identificar, medir, dosificar y divulgar la información cumpliendo las políticas, planes, procedimientos, normas y reglamentos. Es la división que tiene como función principal el aseguramiento del buen desarrollo de las operaciones de la organización para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

1.6 Estructura organizacional

1.6.1 Generalidades de la empresa

Actualmente las empresas de servicios han mostrado un crecimiento en el desenvolvimiento de la economía del país, tanto la participación en el aporte a la gestión administrativa como la tributación a nivel nacional. La clave de una economía de servicios está en la capacidad de añadir valor en forma creciente, es decir, asegurando la logística requerida, haciendo más flexible el tiempo de respuesta ante los problemas que plantee el cliente, así como incrementando la capacidad de solución para estos.

Las empresas de servicios son intermediarios con el que facilita el servicio y el consumidor, su función principal es la prestación de servicios de arrendamiento de oficinas corporativas. De acuerdo a las actividades que se desarrollan dentro de la empresa y a los sectores económicos, los fines hacia los cuales se dirige la actividad de la empresa representan una planeación, organización, dirección y control de la misma que ayudan a la gerencia estrictamente a no desviarse concentrando todos sus esfuerzos en las actividades fijadas. Como objetivo principal es el obtener ganancia sobre la prestación de servicios de arrendamiento de oficinas corporativas.

1.6.2 Estructura organizativa

En Guatemala, el Código de Comercio en su Artículo 10 establece cinco tipos de sociedades para la constitución de empresas y estas son las siguientes:

- Sociedad colectiva
- Sociedad en comandita simple
- Sociedad de responsabilidad limitada
- Sociedad anónima
- Sociedad en comandita por acciones

1.7 Aspectos legales y fiscales del arrendamiento

1.7.1 Aspectos legales del arrendamiento

Los arrendamientos en Guatemala, se respaldan por distintas leyes que contienen artículos que se involucran en este tipo de negociación esto se debe a que no existe una ley en específica en Guatemala que contenga todos los lineamientos.

A continuación, se mencionan leyes, códigos que se relacionan con el arrendamiento.

a) Código de Comercio Decreto 2-70 y sus Reformas

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

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

Artículo 671. Formalidades de los contratos. Los contratos de comercio no están sujetos, para su validez, a formalidades especiales. Cualesquiera que sean de forma y el idioma en que se celebran las partes quedaran obligados de la manera y en los términos que aparezcan que quisieran obligarse. Los contratos celebrados en el territorio guatemalteco y que hayan de sufrir efectos en el mismo, se extenderán en el idioma español.

Artículo 678. Obligaciones sobre cierta cosa. Si la obligación tuviere por objeto cierta y determinada, o determinable por su género o cantidad, el deudor moroso pagará por concepto de daños y perjuicios, en defecto del pacto, el interés legal sobre el valor de la cosa.

El valor de la cosa será el fijado por las partes en el contrato y, a la falta de fijación:

- a) El que tenga en plaza el día de vencimiento
- b) El de su cotización en bolsa si se trata de títulos créditos
- c) A falta de uno u otro, el que se fije por expertos.

Artículo 673. Falta de Pago. Cuando se haya estipulado que la obligación ha de ser pagada por tracto sucesivo, salvo pacto en contrario, la falta de un pago dará por vencida y hará exigible toda obligación.

Artículo 694. Normas supletorias. Solo a falta de disposiciones en este libro, se aplicarán a los negocios, obligaciones y contratos mercantiles las disposiciones de código civil.

b) Código Civil – Decreto Ley Número 106

Artículo 1517. Hay contrato cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir obligación.

Artículo 1881. Puede dar bienes en arrendamiento el propietario que tenga capacidad para contratar, así como el que por ley o pacto tenga esa facultad respecto de los bienes que administra. Todos los bienes fungibles pueden ser objeto de este contrato, excepto aquellos que la ley prohíbe arrendar y los derechos estrictamente personales. La renta o precio debe consistir en dinero o en cualquier otra cosa equivalente con tal que sea cierta y determinada.

Artículo 1886. El plazo del arrendamiento será fijado por partes. El arrendatario tendrá derecho de tanteo para la renovación del contrato por un nuevo plazo, siempre que haya cumplido voluntariamente todas las obligaciones que contrajo a favor del arrendador.

Artículo 1897. El arrendador está obligado a entregar la cosa en estado de servir al objeto del arrendamiento. La entrega debe hacerse inmediatamente si no se fija plazo, pero si el arrendatario debe pagar la renta anticipada o prestar garantía mientras no cumpla estas obligaciones no estará obligado el arrendador en entregar la cosa.

Artículo 1901. El arrendador está obligado:

- a) A poner en conocimiento del arrendatario, en el acto de celebrarse el contrato, los vicios ocultos de la cosa y las limitaciones y gravámenes que puedan perjudicarlo
- b) A mantener el arrendatario en el goce pacífico de la cosa durante el arrendamiento
- c) A no estorbar ni embarazar de manera alguna el uso de la cosa arrendada, a no ser por causa de reparaciones urgentes e indispensables.
- d) A conservar la cosa arrendada en el mismo estado durante el arrendamiento, haciendo para ello todas las reparaciones necesarias
- e) A defender el uso de la cosa contra un tercero que pretenda tener o quiera ejercer algún derecho sobre ella; y
- f) A pagar los impuestos fiscales y municipales que gravitan sobre la cosa.

Artículo 1902. Si el arrendador no hiciera las reparaciones que sean necesarias para impedir la destrucción o deterioro de la cosa, después de ser avisado de la urgencia de su realización, quedara a elección del arrendatario rescindir el arrendamiento o solicitar autorización judicial para hacerlas por su cuenta. El juez con conocimiento de causa, fijará la cantidad máxima que el arrendatario podrá gastar y la parte de alquileres o rentas que deberá aplicar al pago.

Artículo 1903. El arrendatario está obligado a pagar la renta desde el día en que reciba la cosa, en los plazos, forma y lugar convenidos. A falta de convenio, la renta se pagará vencida, a la presentación del recibo firmado por el arrendador o su representante legal.

Artículo 1904. Si el contrato se rescinde o se declara terminado antes de vencerse el plazo, o si la cosa se devuelve después de vencido el contrato, la renta correrá hasta el día en que efectivamente sea devuelta.

Artículo 1907. El arrendatario está obligado:

- a) A servirse de la cosa solamente para uso convenido, y a falta de convenio para el que corresponda según su naturaleza y destino.
- b) A responder de todo daño o deterioro que la bien arrendada sufra por su culpa o la de sus familiares, dependientes, y subarrendatarios, así como los que causen los animales y cosas que en ella tenga; y
- c) A devolver la cosa, al terminar el arrendamiento, en el estado en que se le entregó, salvo los desperfectos inherentes al uso prudente de ella.

Artículo 1914. Cesa la responsabilidad del arrendatario, en caso de incendio, si la cosa estuviere asegurada; salvo el derecho de asegurador con el arrendatario si el incendio fue causado por culpa de este.

Artículo 1928. El arrendamiento termina por el cumplimiento del plazo fijado en el contrato, o por la ley o por estar satisfecho el objeto para el que la cosa fue arrendada.

1.7.2 Aspectos fiscales del arrendamiento

Derivado de la celebración del contrato de arrendamiento, tanto el arrendante como al arrendatario adquiere obligaciones tributarias o fiscales, específicamente en el caso del arrendante por el acontecimiento de los hechos generados establecidos en las normas siguientes:

a) Ley del impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92

El cual establece el arrendamiento como hecho generador de dicho impuesto.

Artículo 2 Inciso 1 (Para el arrendador). Todo acto o contrato que sirva para transferir a título oneroso el dominio total o parcial de bienes muebles o inmuebles situados en el territorio nacional, o derechos reales sobre ellos independientemente de la designación que le den las partes y del lugar en que se celebra el acto o contrato respectivo.

Artículo 3 numeral 4. Del hecho generador. El impuesto es generado por:

- El arrendamiento de bienes muebles e inmuebles

Artículo 4 Inciso 5 (Para el arrendatario). En los arrendamientos y en la prestación de servicios periódicos, al término de cada periodo fijado para el pago de la renta o remuneración efectiva percibida, el arrendatario registra el IVA con la factura que le emiten, independientemente de la modalidad del arrendamiento, efectuado de esta manera la cuenta del crédito fiscal.

Artículo 13. Numera 2. En otros casos. En los siguientes casos se entenderá por base imponible.

- En el arrendamiento de bienes muebles e inmuebles el valor de la renta, al cual deberá adicionarse el valor de los recargos financieros si los hubiere.

b) Impuesto Sobre la Renta - Ley de actualización tributaria, Decreto 10-2012

Libro I del Impuesto Sobre la Renta, del Congreso de la República de Guatemala, el cual establece el ingreso generado para el arrendamiento como hecho generador del Impuesto Sobre la Renta.

Artículo 1. Objeto. Se decreta un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en este libro sean estos nacionales o extranjeros residentes o no en el país. El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas y se determina de conformidad con lo que establece el presente libro

Artículo 21. Costos y gastos deducibles. Se refiere a los gastos deducibles, que en el numeral 13 se refiere a los arrendamientos de bienes muebles o inmuebles utilizados para la producción de la renta, considerándose como gasto deducible". Los arrendamientos de bienes muebles o inmuebles

utilizados para la producción de la renta ya que lo afecta 100% como gasto deducible.

Artículo 83. Hecho generador. Constituye hecho generador la obtención de rentas de capital y la realización de ganancias y pérdidas de capital, en dinero o en especie y que provengan directa o indirectamente de elementos patrimoniales, bienes o derechos cuya titularidad corresponda al contribuyente.

Artículo 84. Campo de aplicación. Las rentas gravadas de conformidad con el artículo anterior se clasifican en:

- 1) Rentas de capital Inmobiliario
 - a) Constituyen rentas de capital inmobiliario las provenientes del arrendamiento, subarrendamiento, así como la constitución o cesión de derechos o facultades de uso o goce de bienes inmuebles, siempre que su giro habitual no sea comerciar con dichos bienes o derechos.
- 2) Rentas de capital mobiliario,
 - b) Las rentas obtenidas por el arrendamiento, subarrendamiento, así como por la constitución o cesión de derechos de uso o goce, cualquiera sea su denominación o naturaleza de bienes muebles tangibles y de bienes intangibles tales como derechos de llave, regalías, derechos de autor y similares.

c) Ley del impuesto de solidaridad, Decreto 73-2008

Artículo 1. Materia del impuesto. Se establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de

patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.

Artículo 7. Base imponible. La base imponible de este impuesto la constituye la que sea mayor entre:

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

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

Artículo 8. Tipo impositivo. “El tipo impositivo de este impuesto es del uno por ciento (1%)”.

El impuesto se determinará multiplicando el tipo impositivo de la base establecidas en el artículo 7.

d) Ley del Impuesto Sobre Productos Financieros, Decreto 26-95 y sus reformas, del Congreso de la República de Guatemala.

Esta ley establece impuestos sobre los ingresos financieros que obtienen las personas individuales o jurídicas como a continuación se detallan:

Artículo 1. Se crea un impuesto específico que grave los ingresos por intereses de cualquier naturaleza, incluyendo los provenientes de títulos-valores, públicos o privados, que se paguen o acrediten en cuenta a personas individuales o jurídicas, domiciliadas en Guatemala, sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos, conforme a la ley.

Artículo 4. La base la constituye la totalidad de los ingresos por concepto de intereses, a que se refiere el artículo 1º.

Artículo 7. El tipo impositivo es del diez por ciento (10%) y se aplicará a la base imponible definida en el artículo 4º.

1.7.3 Aspectos formales del arrendamiento

Sección 20 Arrendamientos de la NIIF para las PYMES, define conceptos y aplicara los acuerdos que transfieren el derecho de uso de activos, incluso en el caso de que el arrendador quede obligado a suministrar servicios de cierta importancia en relación con la operación o el mantenimiento de estos activos.

“Esta sección también aplicara para algunos acuerdos que en esencia son arrendamientos de activos, tales como los de subcontratación, los contratos de telecomunicaciones que proporcionan derechos sobre capacidad y los contratos de tipo “tomar o pagar” no toman la forma legal de un arrendamiento, pero transmiten derechos de utilización de activos a cambio de pago. La medición de los inmuebles mantenidos por arrendatarios que se contabilicen como propiedades de inversión y la medición las propiedades de inversión suministrados por arrendadores bajo arrendamientos operativos”. (10:26)

Los principales conceptos principales de arrendamientos de esta sección 20 de las NIIF para PYMES detalla lo siguiente:

Conceptos de arrendamientos

Arrendamiento	<ul style="list-style-type: none">•Es un acuerdo en el que el arrendador conviene con el arrendatario en percibir una suma única de dinero o una serie de pagos o cuotas, por cederle el derecho a usar un activo durante un periodo determinado.
Arrendamiento Financiero	<ul style="list-style-type: none">•Es un tipo de arrendamiento en el que se transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de un activo.•La propiedad de éste puede ser eventualmente transferido o no serlo.
Arrendamiento Operativo	<ul style="list-style-type: none">•Es un tipo de arrendamiento que no transfiere sustancialmente todos los riesgos y ventajas asociados a la propiedad.•Es cualquier acuerdo de arrendamiento distinto al arrendamiento financiero.

Figura 1. Parker Randall. NIIF para PYMES. Sección 20. Arrendamientos.

<http://www.niifpymes.com/arrendamientos>

La clasificación de un arrendamiento depende de la esencia de la transacción y no de la forma del contrato. La clasificación de un arrendamiento se da al inicio del mismo y no se cambia durante su plazo salvo que el arrendatario y el arrendador acuerden cambiar las cláusulas del arrendamiento.

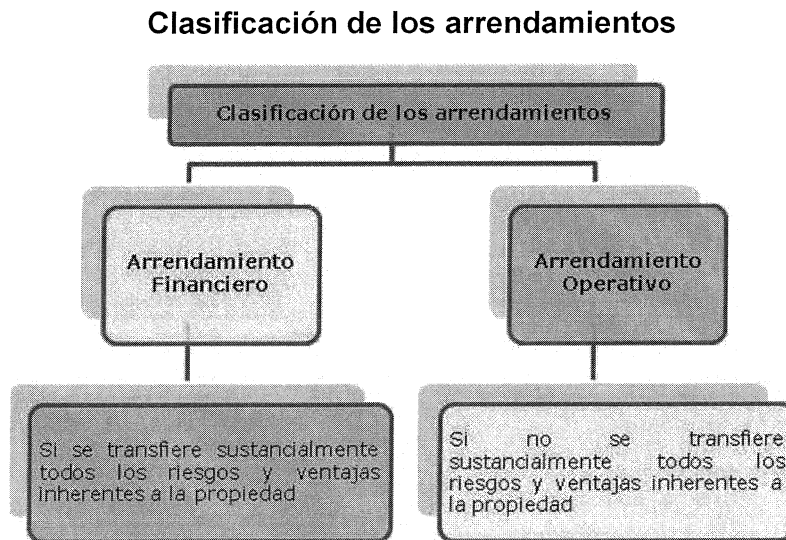


Figura 2. Ídem

Un arrendador no reconocerá ningún resultado por la venta en el momento de un arrendamiento, puesto que no es equivalente a una venta.

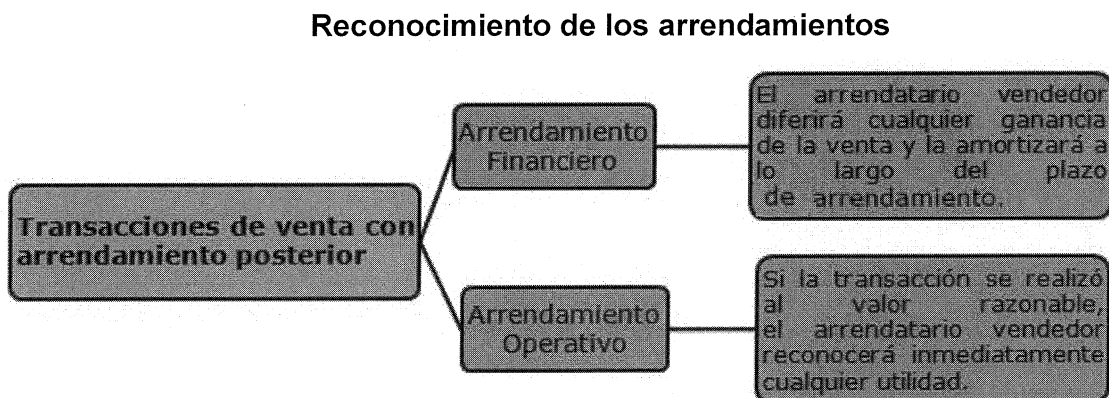


Figura 3. Ibidem

La diferencia que existe respecto a la NIC 17 arrendamientos, consiste en la clasificación del arrendamiento financiero y sus condiciones sobre la presunción de ambos y la medición del arrendamiento sobre propiedades de inversión y activos biológicos.

Donde los arrendamientos operativos; los pagos o correspondientes a las cuotas de arrendamiento (excluyendo costos por otros servicios tales como seguros o mantenimiento), donde la NIC 17 prescribe para arrendatarios y arrendadores las políticas adecuadas para contabilizar y revelar la información relativa a los arrendamientos.

Se clasificarán los arrendamientos según NIIF para PYMES en: arrendamiento financiero cuando transfieran sustancialmente los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad, arrendamiento operativo si no transfiere sustancialmente todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad.

CAPÍTULO II

EL ÁREA DE INGRESOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO DE OFICINAS CORPORATIVAS

2.1 Departamento de tesorería en una empresa de servicios

2.1.1 Definiciones

“El concepto de tesorería se refiere al departamento de una empresa donde se manejan los recursos monetarios, donde se incluyen básicamente la cobranza, la gestión de los depósitos bancarios, la ejecución de pagos a proveedores, a acreedores o deudas a corto plazo, y su función primordial es contar con el recurso monetario suficiente para disponer y realizar las operaciones de acuerdo a la actividad de la empresa”. (23:65)

“Alfonso Ortega señala que tesorería tiene por “objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar su patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez, mediante el manejo óptimo de efectivo de caja, bancos y valores negociables en bolsa, para pago normal de pasivos y desembolso de imprevistos”. (20:230)

El departamento de tesorería contiene, “el área de ingresos que tiene a cargo las operaciones relacionadas con las operaciones de flujo monetario o flujo de caja, es decir todas esas operaciones que incluyen el cobro por las ventas o los servicios ofrecidos por la empresa, el pago por todos los gastos ocasionados, así como la gestión de caja y de todas las gestiones relacionadas con las instituciones financieras. Es la que se encarga directamente de los movimientos reales del dinero que entra y sale de la empresa, fuentes de financiamiento, como los descuentos comerciales, préstamos bancarios, además, se encarga de almacenar todos los soporte de las transacciones, incluyendo la emisión diaria de la información sobre los fondos de la empresa y es el área encargada de aplicar todo ese conjunto de medidas y los procesos administrativos que permiten prevenir los errores en cuanto al manejo de efectivo de caja y bancos” (43:01).

En términos generales tesorería, es el área de una empresa en la que se gestionan las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios, en la ejecución de pagos, cobros, gestión de caja y operaciones bancarias de una empresa.

2.1.2 Objetivos del área de ingresos

El área de ingresos “como ente encargado de dirigir el conjunto de técnicas y procedimientos, destinados a administrar óptimamente los fondos monetarios de la empresa, persiguiendo los siguientes objetivos.” (17:188)

- “Reducir los volúmenes de financiación, por medio de mejoras a los ciclos de ingresos y egresos, utilizando mejores medios de cobros y pagos.
- Reducir los posibles costos financieros, negociando mejores condiciones con las entidades financieras y utilizando los instrumentos adecuados de financiación.
- Rentabilizar los excedentes de fondos monetarios, mediante los instrumentos adecuados, en el ámbito de la empresa como en los mercados monetarios.
- Atender en todo momento las obligaciones monetarias para asegurar la liquidez y solvencia de la empresa.
- Administrar las cobranzas y salidas de efectivo, los valores realizables e inversiones disponibles.” (43:01)

2.1.3 Funciones específicas del área de ingresos

Dependiendo el tipo de institución o empresa así serán las funciones específicas que cumpla el área:

- Planifica, administra, controla eficientemente, la calidad presupuestaria y financiera con el propósito de brindar información oportuna y confiable para la toma de decisiones.
- Coordina la planificación, administra el presupuesto económico y financiero de la institución.

- Desarrollar y establecer un sistema de administración integral de sus recursos monetarios y financieros.
- Administra y controla la disponibilidad de las cuentas bancarias monetarias, de ahorro e inversión, para mantener la liquidez suficiente y hacer frente a las obligaciones de realización inmediata.
- Verificar la documentación de soporte de las salidas de efectivo, que cumpla con los requisitos de control.
- Atender oportunamente los desembolsos, por pagos efectuados a proveedores y acreedores.

2.1.4 Función del área de ingresos y otros departamentos

La función principal de área de ingresos es cumplir con la intermediación financiera en el ámbito interno de las entidades ya que suministra los recursos monetarios a los distintos departamentos administrativos.

Su relación con otros departamentos va muy estrecha con cobros, administración, informática, compras, mercadeo, recursos humanos y especialmente con el departamento de contabilidad. Todos estos departamentos que se mencionan necesitan de liquidez para poder realizar sus funciones.

2.2 Operacionalidad del ciclo de ingresos

2.2.1 Área de ingresos

Básicamente la sección o área de ingresos de una empresa incluye aquellas funciones que requieren operaciones de efectivo, consiste en una serie de operaciones primordiales en virtud de la recaudación de los movimientos reales de efectivo que se obtienen a través de la prestación de servicios por concepto de arrendamiento y otros. Son los elementos principales que dispone la organización para la relación y determinación de costos y gastos en un periodo determinado las cuales inciden directamente en la obtención de resultados.

Sin embargo, debe tomarse en cuenta que al tener un control adecuado sobre las operaciones monetarias deberán servir tan solo como una guía general que oriente al departamento de tesorería cuando lleve a cabo o ejecute los flujos en efectivo.

2.2.2 Ingresos

“Cantidad que entra en poder de uno, y que es cargo en las cuentas”. (42:267).

Son aquellas funciones que necesitan poder cambiar por efectivo los diferentes servicios, son todos los beneficios económicos obtenidos por retribución de un bien o servicio en relación entre consumo y ganancia.

Philip L. Defliese, Kenneth P. Johnson y Roderick K. Macleod en su obra Auditoría Montgomery definen el ingreso como:

“Es el término general que se aplica a las percepciones, producto de las operaciones mismas, a diferencia de las percepciones que se originan en lo que se llama transacciones de capital. Ingreso es un término general que abarca más que otros que se usan con regularidad, tales como ventas brutas, ingresos brutos o ingresos de operación. Si los elementos del patrimonio son registrados mediante el procedimiento de cuenta única (administrativa o especulativa), los ingresos reflejarán el beneficio generado en la venta de bienes. Por el contrario, si son registrados mediante el sistema de cuenta desdoblada (especulativa), los ingresos reflejarán el importe íntegro de la venta.” (42:22)

En general, surgen como consecuencia de las operaciones de tráfico de la empresa (ventas de bienes, prestaciones de servicios y otros ingresos no comerciales), otras operaciones económicas atípicas (ventas de inmovilizado e ingresos excepcionales) y operaciones financieras (ventas de inversiones financieras y rentas financieras generadas por la tenencia de títulos, créditos, entre otros. Los ingresos, componentes positivos del resultado, pueden definirse como los incrementos del patrimonio neto durante el ejercicio ya sean en forma de entradas o aumentos en el valor de los activos, o de disminución de los pasivos, siempre que no tengan su origen en aportaciones de los socios o propietarios.

2.2.3 Clases de Ingresos

Los ingresos se clasifican de la siguiente manera:

a) Ingresos por ventas

“Conjunto de actividades que realiza una empresa para satisfacer las necesidades y deseos de los clientes, atendiendo al mismo tiempo sus objetivos económicos”.

(12:08)

En otros términos, más generales es la transferencia a dominio ajeno un objeto propio por precio pactado.

b) Ingresos por cuentas por cobrar

“Son reclamaciones o derechos contra clientes y terceros que provienen de las actividades de negocio de la empresa. En otras palabras, son ingresos que no se han recibido en efectivo todavía”. (05:216)

También representan derechos exigibles originales por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto similar.

c) Ingresos por documentos por cobrar

“Son evidencia formal de cantidades que se deben a la empresa. Por lo general son negociables con mayor facilidad que las cuentas por cobrar, sin embargo, no es necesariamente su cobrabilidad”. (05:216)

d) Ingresos por intereses

Son los provenientes de toda clase de bonos u obligaciones, incluyendo descuentos, primas y premios asimilados a los rendimientos de tales bonos u obligaciones, cédulas hipotecarias, certificados de participación inmobiliaria, certificados amortizables y certificados de participación ordinaria, los percibidos de certificados de aceptaciones, títulos de crédito, etc.

e) Ingresos por arrendamiento

Los ingresos devengados por el alquiler o arrendamiento operativo de bienes muebles o inmuebles cedidos para el uso o la disposición por terceros.

f) Ingresos por dividendos

Decreto 10-2012 Ley del Impuesto sobre la Renta en su Artículo 4 en el numeral 3 inciso a) define: “Los dividendos, utilidades, beneficios y cualesquiera otras rentas derivadas de la participación o tenencia de acciones en personas jurídicas, entes o patrimonios residentes en Guatemala o derivados de la participación en beneficios de establecimientos permanentes de entidades no residentes”.

g) Ingresos no realizados y diferidos

“Son los términos generales que se usan para las cuentas que representan varios tipos de cobros anticipados a cambio de artículos o servicios que aún no se han entregado o proporcionado”. (05:216)

h) Ingresos diversos o ingresos varios

Los originados por la prestación eventual de ciertos servicios a otras empresas o particulares. Se citan a modo de ejemplo, los de transporte, reparaciones, asesorías, informes, etc.

2.2.4 Tipos de ingresos

- a) Ordinarios:** los que se derivan de transacciones, transformaciones internas y de otros eventos usuales, es decir que son propios del giro de la entidad ya sean frecuentes o no.
- b) No ordinarios:** que se derivan de transacciones transformaciones internas y de otros eventos inusuales, es decir que no son propios del giro de la entidad ya sean frecuentes o no.

2.2.5 Clasificación de los ingresos

En la sección 23 NIIF para las PYMES Ingresos por Actividades Ordinarias, en lo relacionado a la clasificación de ingresos indica lo siguiente: “Ingresos por actividades ordinarias, es la entrada bruta de beneficios económicos, durante el periodo, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de una entidad, siempre que tal entrada de lugar, aun aumento en el patrimonio que no esté relacionado con las aportaciones de quienes participan en el mismo. El intercambio de bienes o servicios de naturaleza y valor similares no se considere una transacción que genere ingresos de actividades ordinarias”. (10:30)

Esta sección se aplicará al contabilizar ingresos de actividades ordinarias procedentes de las siguientes transacciones y sucesos:

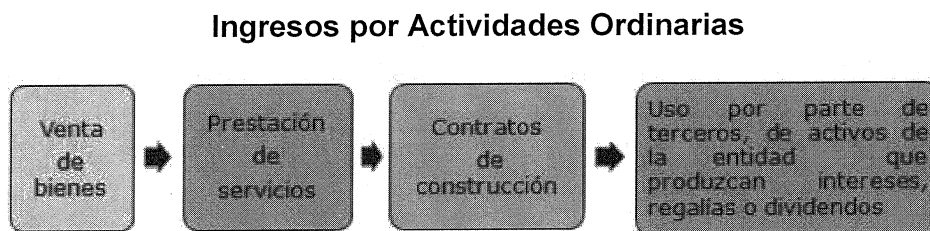


Figura 4. Parker Randall. NIIF para PYMES. Sección 23. Ingresos de Actividades Ordinaria.
<http://www.niifpymes.com/arrendamientos>

“Las siguientes transacciones relacionadas a ingresos muestran su tratamiento en su sección específica: ingresos que surgen de:

- a) Acuerdos de arrendamiento
- b) Dividendos y otros ingresos que surgen de inversiones contabilizados por el método de la participación
- c) Cambios en el valor razonable de activos financieros y pasivos financieros, o su disposición
- d) Cambios en el valor razonable de propiedades de inversión
- e) Reconocimiento inicial y cambios en el valor razonable de los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola
- f) Reconocimiento inicial de productos agrícolas” (10:31)

2.2.6 Reconocimiento del ingreso

La sección 23 La NIIF para las PYMES define: “Los ingresos por actividades ordinarias deben medirse al valor razonable de la contraprestación por recibir. El valor razonable de la contraprestación, recibida o por recibir tiene en cuenta el importe de cualesquiera descuentos comerciales, descuentos por pronto pago y rebajas por volumen de ventas que sean practicados por la entidad”. (10:33)

Para que una entidad reconozca ingresos por actividades ordinarias se tienen que cumplir las siguientes condiciones:

- Sea probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la entidad
- Los ingresos ordinarios se pueden medir con fiabilidad.

Reconocimiento de los ingresos por actividades ordinarias

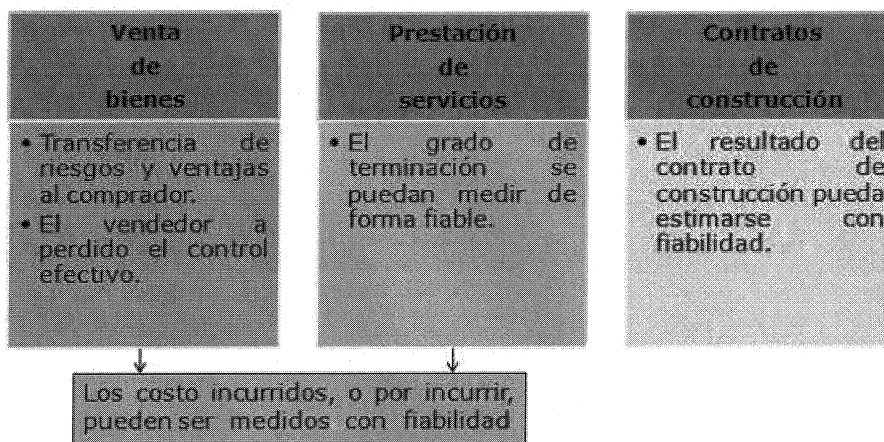


Figura 5. *Ibidem*

Una entidad reconocerá los ingresos por actividades ordinarias cuando los bienes se vendan o los servicios se intercambien por bienes o servicios de naturaleza diferente en una transacción de carácter comercial.

Una entidad no reconocerá ingresos de actividades ordinarias, cuando se intercambien bienes o servicios por bienes o servicios de naturaleza y valor similar o diferente, pero la transacción carezca de carácter comercial.

Reconocimiento de ingresos ordinarios por parte de terceros

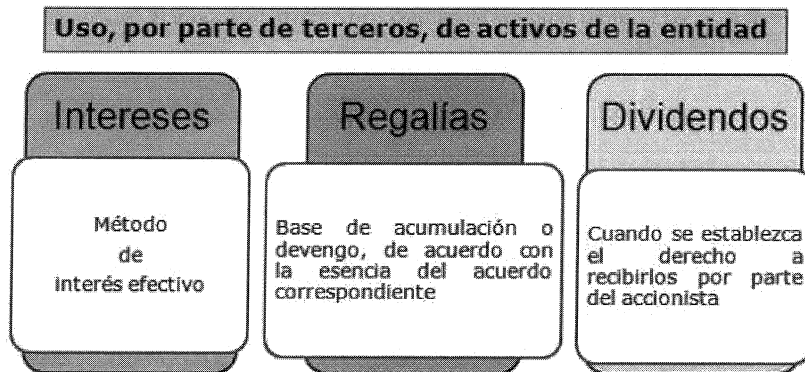


Figura 6. *Ibidem*

2.2.7 Monto a reconocer

La regla general para reconocer el ingreso según se indicó en el punto anterior, por lo que la cantidad recibida o que se espera recibir en la mayor parte de las transacciones, es el precio de intercambio.

“Una entidad revelará los ingresos de actividades ordinarias:

- Las políticas contables adoptadas para el reconocimiento de los ingresos de actividades ordinarias, incluyendo los métodos utilizados para determinar el porcentaje de terminación de las transacciones involucradas en la prestación de servicios
 - El importe de cada categoría de ingresos de actividades ordinarias reconocida durante el periodo que mostrara en forma separada como mínimo los ingresos de actividades ordinarias procedentes de: La venta de bienes, la prestación de servicios, intereses, regalías, dividendos, comisiones, subvenciones del gobierno, cualesquiera otros tipos de ingresos de actividades ordinarias significativos”.
- (49:04)

2.3 Efectivo y valores realizables

Para toda entidad comercial la función administrativa del efectivo inicia con el proceso de recuperación de capital con el fin de maximizar la disponibilidad del efectivo y finaliza cuando el proveedor o cliente dispone del efectivo pagado a la entidad.

2.3.1 Retención del efectivo

“Manejar con eficiencia las inversiones en activos circulantes específicos, puede contribuir al objetivo global de la compañía. Se identifican tres motivos para retener el efectivo que son los siguientes:

- a) Retención por motivo de las transacciones: Es la necesidad de efectivo para satisfacer pagos que surgen en el curso normal del negocio.
- b) Retención por motivo de precaución: Es mantener un respaldo para hacer frente a contingencias inesperadas. Mientras más predecibles sean los flujos de efectivo del negocio, menores serán las cantidades preventivas que se necesitan.
- c) Retención por motivo de especulación: Se relaciona con la retención del efectivo a fin de aprovechar los cambios esperados. Cuando esperamos que suban las tasas de interés o bajen los precios, este motivo sugiere que la compañía retenga efectivo hasta que se detenga el alza en las tasas de interés”. (33:372)

2.3.2 Administración de cobranza

“Consiste en recuperar las cuentas por cobrar tan pronto sea posible, hacer efectivas las cuentas por pagar con tiempo más prologado, siempre que sea compatible mantener la posición de crédito de la empresa con los proveedores”. (33:374)

2.3.3 La flotación

“Presenta dos aspectos. El primero es el tiempo que necesita una compañía para procesar los cheques en forma interna, este intervalo se extiende desde el momento en que se recibe un cheque hasta el momento en que se deposita en una cuenta bancaria acreditados a cuentas de la empresa.

El segundo aspecto de la flotación relaciona el tiempo consumido en liberar el cheque por conducto del sistema bancario. La diferencia monetaria entre el saldo bancario de la compañía y su saldo en efectivo en libros se le conoce como flotación". (34:232)

2.3.4 Movilización de fondos por desembolsos

Una compañía que opera con múltiples bancos puede transferir fondos de manera rápida a los bancos en los cuales se han hecho desembolsos para evitar que se acumulen temporalmente saldos excesivos en un banco específico. En movimiento entre bancos es un factor importante.

Existen dos métodos principales para movilizarlos:

- 1) Transferencia Electrónica
- 2) Transferencia electrónica de cheques depositados". (33:376)

2.3.5 Cuentas de saldo cero

"Algunas compañías emplean una cuenta saldos cero, diversos bancos ofrecen este tipo de servicios, que consiste, al final de cada día, el banco transfiere de manera automática fondos para cubrir los cheques presentados para su cobro. Como resultado se mantiene un saldo cero en cada una de las cuentas especiales de desembolso. En algunas entidades utilizan este tipo de servicio como una línea de crédito, funciona de la misma forma pero corre a cuenta del deudor como parte del capital a pagar, los depósitos reducen, el monto prestado en la línea de crédito". (33:378)

2.3.6 Nivel óptimo de efectivo y equivalentes a efectivo

"Los niveles óptimos de efectivo y los valores negociables se determinan mediante un intercambio entre los ingresos, egresos, intereses y los costos por transacción. Para determinar el nivel óptimo de efectivo, es necesario conocer el concepto de ciclo de caja y rotación de caja, el primero determina el periodo en que las cuentas por pagar y por cobrar se conviertan en efectivo a través de un promedio, la segunda expresa el número de veces que rota realmente el movimiento de caja de la empresa". (33:385)

2.3.7 Inversión del efectivo ocioso

“La empresa que tiene excedentes de efectivo temporales puede invertir en instrumentos financieros negociables a corto plazo. El mercado de los activos financieros a corto plazo es el denominado mercado de dinero. Los activos tienen vencimiento de un año o menos, la mayoría de las grandes empresas administra sus activos financieros a corto plazo, negociando a través de bancos e intermediarios”. (28:794)

2.3.8 Estados de flujos de efectivo

La Sección 7 de NIIF para PYMES define: “Los equivalentes al efectivo son inversiones a corto plazo de gran liquidez que se mantienen para cumplir con los compromisos de pago a corto plazo más que para propósitos de inversión u otros. Por lo tanto una inversión cumplirá las condiciones de equivalentes a efectivo solo cuando tenga vencimiento próximo, por ejemplo tres meses o menos desde la fecha de adquisición. Los sobregiros bancarios se considerarán normalmente actividades de financiación similares a los préstamos. Sin embargo, si son reembolsables a petición de la otra parte y forman una parte integral de la gestión del efectivo de una entidad, los sobregiros bancarios son componentes del efectivo y equivalentes a efectivo”. (10:18)

a) **“Método directo:** según el cual el resultado se ajusta por los efectos de las transacciones no monetarias, cualquier pago diferido o acumulaciones (o devengos) por cobros y pagos por operaciones pasadas a futuras y por las partidas de ingreso o gasto asociadas con flujos de efectivo de inversión o financiación. En este método el flujo de efectivo neto la actividad de operación se presenta revelando información sobre las principales categorías de cobros y pagos en términos brutos. Esta información se puede obtener:

- De los registros contables de la entidad
- Ajustado a las ventas, el costo de ventas y otras partidas en el estado de resultados integral

Información sobre flujos de efectivo de las actividades de inversión y financiación: Una entidad presentara por separado las principales categorías de cobros y pagos brutos procedentes de actividades de inversión y financiación.

Flujos de efectivo en moneda extranjera: Una entidad registrara los flujos de efectivo procedentes de transacciones en una moneda extranjera en la moneda funcional de la entidad aplicando al importe en moneda extranjera la tasa de cambio entre ambas monedas en la fecha que se produjo el flujo de efectivo.

Las ganancias o pérdidas no realizadas procedentes de cambios en tasas de cambio de la moneda extranjera no son flujos de efectivo. La entidad presentara por separado la ganancia o pérdida no realizada resultante de los flujos de efectivo procedentes de las actividades de operación, de inversión y financiación.

Intereses y dividendos: Una entidad presentará por separado los flujos de efectivo procedentes de intereses y dividendos recibidos y pagados.

Para la clasificación de los rubros antes mencionados la entidad tiene las siguientes alternativas:

Clasificación de intereses y dividendos en flujos de efectivo

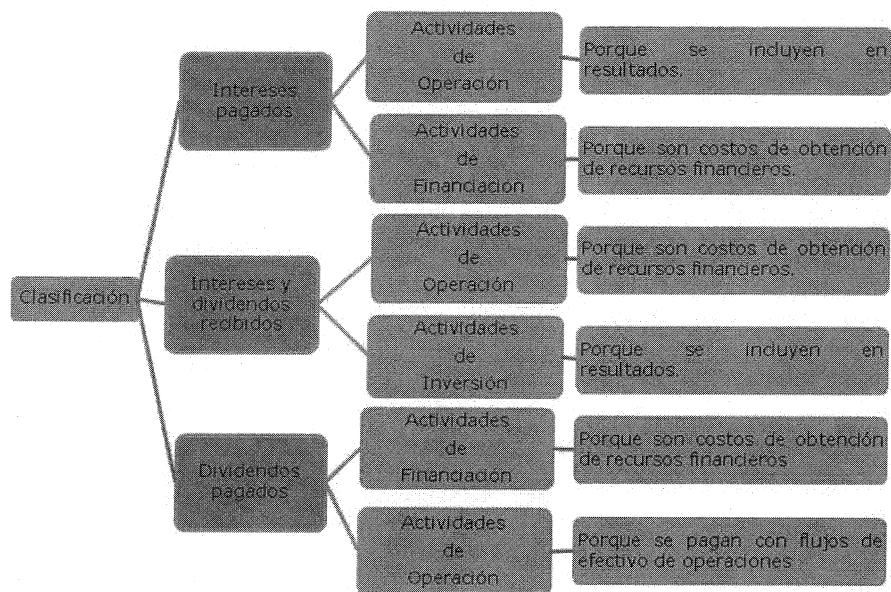


Figura7. Parker Randall. NIIF para PYMES. Sección 7. Estado de Flujos de Efectivo.

<http://www.niifpymes.com/arrendamientos>

b) **Método indirecto:** según el cual se revelan las principales categorías de cobros y pagos en términos brutos.

En este método el flujo de efectivo neto por actividades de operación se determina ajustando el resultado en términos netos por los efectos de:

- Los cambios durante el periodo en los inventarios y en los derechos por cobrar y obligaciones por pagar de las actividades de operación
- Cualesquiera otras partidas cuyos efectos monetarios se relacionen con inversión o financiación.
- Las partidas sin reflejo en el efectivo, tales como depreciación, provisiones, impuestos diferidos, ingresos acumulados (o devengados) (gastos) no recibidos (pagados) todavía en efectivo pérdidas y ganancias de cambio no realizadas, participación en ganancias no distribuidas de asociados y participaciones no controladoras.

Actividades de operación: Abarca todas las transacciones y eventos que suponen la producción y distribución de bienes y la prestación de servicios (transacciones que afectan la utilidad neta).

Actividades de inversión: Incluye el otorgamiento y cobro de préstamos, la adquisición y disposición de títulos de deuda o instrumentos de capital, compra y venta de propiedades, plata y equipo y otros activos productivos.

Actividades de financiamiento: Incluye la obtención y pago de financiamiento a través de deuda (préstamos, bonos, otros). Contempla también el pago de dividendos y otros movimientos que tienen lugar al patrimonio de los accionistas". (48:9-10).

La importancia y diferencia en los métodos de flujos de efectivo se da principalmente en que el método directo presenta los movimientos del efectivo ordenando categorías principales de pago y cobros por actividades de operación, inversión y de financiamiento, mientras que el método indirecto presenta movimientos del efectivo ajustando la utilidad o pérdida y por los movimientos importantes que no requieren efectivo.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA OPERACIONAL

Las organizaciones en la actualidad ven la necesidad de evaluar constantemente los procesos y operaciones del giro normal del negocio, para asegurar su correspondencia con los objetivos establecidos. Esto sucede dado que, en la era moderna, las empresas siguen un fin común en teorías de calidad total, excelencia gerencial, sistemas de información y otros nuevos enfoques orientados a optimizar la gestión empresarial en forma cualitativa y mensurable, surgen para asegurar que la empresa satisfaga con precisión las necesidades de su mercado, de sus colaboradores y accionistas.

De acuerdo a este contexto los sistemas de control asumen un papel relevante al permitir realizar y obtener evaluaciones permanentes de procesos que posibilitan la maximización de resultados a través de eficiencia, eficacia y productividad de la empresa. La automatización de estos sistemas de control se da a través de las auditorías que se aplican en las empresas dentro de un periodo determinado para conocer sus restricciones, problemas y deficiencias, como parte de la evaluación.

Para los propósitos de evaluación se cuenta con una metodología que permite la evaluación de procesos, de tal manera los resultados obtenidos en el rendimiento y funcionalidad de operación permite fijar pautas sobre sus controles operativos. Denominada en la presente investigación como auditoría operacional, con el objetivo de brindar al auditor los suficientes elementos de juicio para su ejecución. Se presentan en este capítulo las diferentes definiciones y conceptos aplicables en la actualidad para la misma.

La auditoría operacional tiene un enfoque de mejora continua como una vía para hacer a la empresa más competitiva. A través de su aplicación se obtiene un examen cuidadoso y preciso que fundamenta la realimentación de procesos internos organizacionales, para realizar mejoras, adaptaciones o cambios que se justifiquen según el propósito establecido por el ente empresarial

3.1 Aspectos generales de la auditoría

3.1.1 Historia y desarrollo de la auditoría

“Los más antiguos registros contables y referencias de auditorías, en sentido moderno la palabra que se tienen en países de habla inglés, son los registros de los Erarios de Inglaterra y Escocia que datan del año 1130. En Gran Bretaña las primeras auditorías eran de dos tipos.

- a) Eran las que se hacían públicamente ante los funcionarios del gobierno y los ciudadanos, consistían en que los auditores “oyeran” la lectura de las cuentas hecha por el tesorero; análogamente, las auditorías de los gremios se hacían ante los miembros. Hacia mediados del siglo XVI, los auditores de las ciudades marcaban a menudo las cuentas con frases tales como “oída por los auditores firmantes”.
- b) El segundo tipo de auditoría implicaba un examen detallado de las cuentas que llevaban los funcionarios de las finanzas de los grandes señoríos, seguido por una “declaración de auditoría”, es decir, un informe verbal ante el señor del lugar y el consejo. Típicamente, el auditor era miembro del consejo señorial y fue, por tanto, el precursor del moderno auditor interno.

A finales del siglo XVII se promulgó la primera ley (Escocia) que prohibía que ciertos funcionarios actuaran como auditores de una ciudad, con lo cual se introdujo la moderna noción de independencia del auditor en el mundo occidental. Pese a estos progresos en la práctica de la auditoría, no fue hasta bien adelantado del siglo XIX (que trajo consigo la construcción de ferrocarriles y el crecimiento de las compañías de seguros, los bancos y otras empresas a base de acciones) cuando el auditor profesional se convirtió en parte importante del escenario empresarial.

En los Estados Unidos, los ferrocarriles, fueron de las primeras empresas en emplear auditores internos. Hacia finales del siglo 19 los llamados “Auditores Viajeros” visitaban las dispersas agencias de boletos con el fin de evaluar la responsabilidad de los gerentes por el activo y sus sistemas de información. Hasta principios del siglo 20, las auditorías

independientes en los Estados Unidos siguieron el modelo de los procedimientos británicos. El trabajo de auditoría consistía en un examen de los datos relacionados con el balance”. (35:08)

“En Guatemala, a través del decreto gubernativo No. 1972 del 25 de mayo de 1937, aprobado en la Asamblea Legislativa, decreto 2270 del 19 de marzo de 1938, se crea la Facultad de Ciencias Económicas adscrita a la Universidad Nacional, dependiente del poder ejecutivo, naciendo la profesión del Contador Público y Auditor. Antes de 1937 los auditores que existían en Guatemala eran extranjeros.

La única excepción guatemalteca fue don Joaquín Godoy que por razones de Estado, recibió el título de Auditor, del general Lázaro Chacón, después de haber estudiado en los Estados Unidos de Norteamérica. Con la promulgación del Código de Comercio en 1877, se normaron las transacciones comerciales y surgieron las sociedades, entre estas los bancos y con ella la necesidad de Inspectores Bancarios que realizaran auditorías”. (27:05).

3.1.2 Definiciones de auditoría

“Auditoría es un examen sistemático de los estados financieros registros y transacciones relacionados para determinar la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, a la política de dirección o los requerimientos establecidos”. (22:02)

Las definiciones clásicas nos dicen en síntesis que la Auditoría es: “Cualquier actividad de revisión, examen, verificación o investigación sistemática relacionada con los Estados Financieros elaborados por cualquier empresa o entidad (pública o privada) al final de un periodo de tiempo determinado, con la finalidad de cerciorarse de que los mismos (estados financieros) representen una imagen fiel (sin frades ni errores) del patrimonio y del resultado de las operaciones de la empresa o entidad auditada”. (16:03)

3.1.3 Objetivos de la auditoría

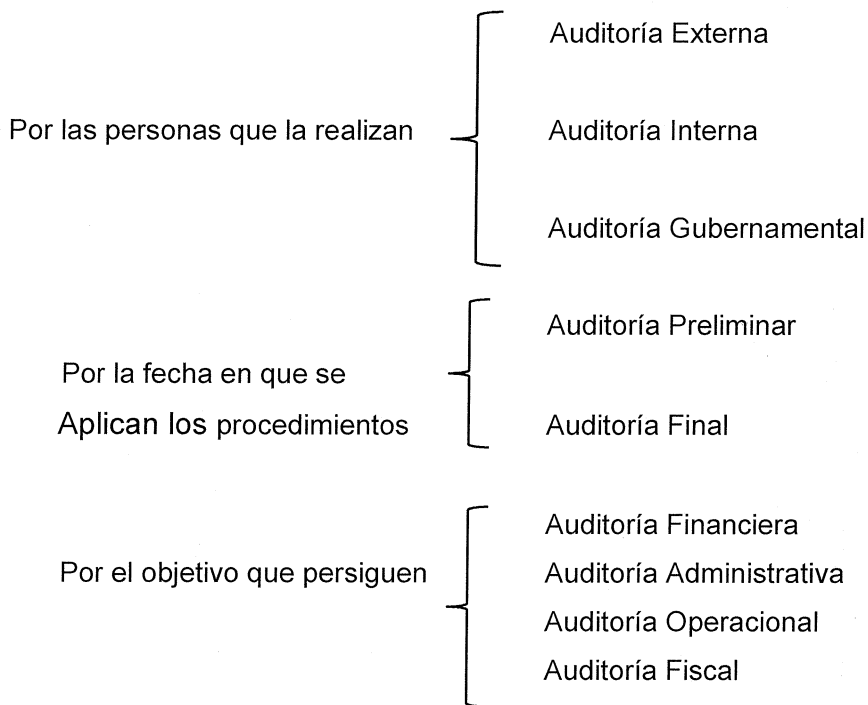
En síntesis, el objetivo principal de la auditoría consiste en apoyar el desempeño de actividades financieras, de control, operación de manera consistente para evaluar su comportamiento financiero y estructural a través del manejo de la delegación de autoridad.

3.1.4 Clasificación de la auditoría

La auditoría es un trabajo profesional de revisión con el fin de agregar veracidad al sujeto que es objeto de revisión. De acuerdo a las conceptualizaciones modernas, se puede llegar a afirmar que la auditoría es una sola y que esta puede clasificarse teniendo como referencia la manera de ejercerla y el área o sistema de información sujeta a examen.

La clasificación de la auditoría va de acuerdo con el énfasis del trabajo que se realiza y se clasifica de la siguiente manera.

CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA



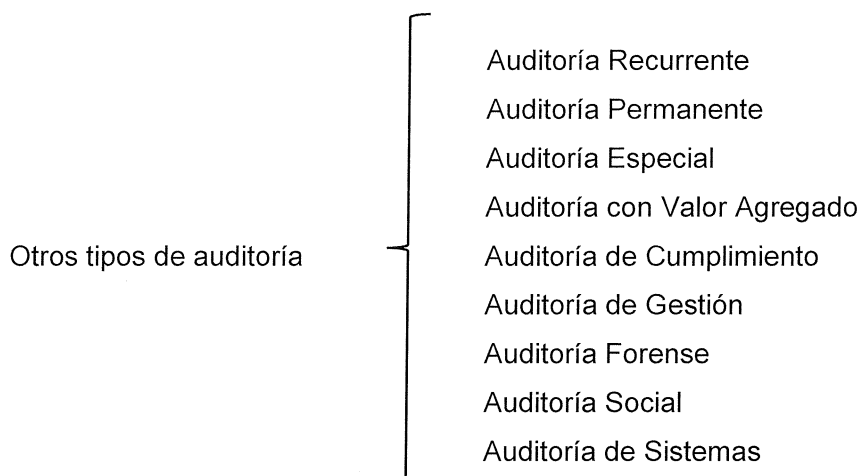


Tabla 2. Elaboración Propia con base a la investigación. Guatemala, enero 2017.

3.2 Auditoría Operacional

Con el transcurso del tiempo la auditoría operacional ha ido evolucionando en cuanto a su objetivo, como consecuencia del desarrollo y tecnificación del control interno que a la vez ha impactado la extensión del examen o de la verificación. Es la manera que tienen las empresas para controlar y valorar sus operaciones internas.

3.2.1 Origen de la auditoría operacional

“El termino operaciones como designación de las actividades y funciones no financieras apareció en la Declaración de las Responsabilidades de los Auditores Internos, publicado por el Instituto de Auditores Internos de las Normas para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna; la declaración de 1947 decía que la auditoría interna se ocupaba principalmente de asuntos contables y financieros, pero que también sería apropiado que tratara con asuntos de naturaleza operativa.

Notablemente en las primeras cuatro décadas del siglo XX, hacia un objetivo más profesional como es el de determinar y dar fe pública sobre la presentación razonable de los estados financieros, que a su vez incorporó dentro de sus procedimientos la auditoría de cumplimiento. Tal objetivo se consolida en las décadas de los años cuarenta y cincuenta.

“La Declaración de 1957 orientó este concepto hacia una auditoría más amplia, en donde el auditor interno como ente independiente dentro de la organización revisará las actividades contables, financieras y operacionales. A partir de 1960, se empieza a plantear en la literatura profesional la necesidad de darle un mayor alcance al objetivo de la auditoría; se habla de su alcance en función del “hombre de negocios” y se comienza a señalar la importancia de que sea más útil al desarrollo de los entes públicos o privados, se amplía la cobertura de su acción al examen de las operaciones en términos de eficacia o efectividad, economía o economicidad y eficiencia.

Surge así un nuevo objetivo de auditoría, que hoy se denomina: Auditoría Operacional que tiene en consideración el rápido conocimiento de la complejidad empresarial y el incremento de la atención que las organizaciones hacen de su administración. Aclarando que el auditor interno simplemente es responsable de la revisión de operaciones como un servicio a la dirección”. (27:19)

3.2.2 Definición de la auditoría operacional

La auditoría operacional engloba una serie de conceptos basados en la eficacia, eficiencia y economía de una entidad, principalmente para la maximización de sus utilidades a través de la adecuada distribución de sus operaciones de acuerdo a su estructura y funcionamiento.

“La Auditoría Operacional es una evaluación objetiva, constructiva, sistemática y profesional de las actividades relacionadas al proceso de gestión de una organización, con el fin de determinar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad, economía, equidad, excelencia con que son manejados los recursos, la adecuación y fiabilidad de los sistemas de información y control, de manera que cumpla con las políticas establecidas para alcanzar sus objetivos”. (07:760)

“La Auditoría Operacional se ha definido como un examen integral y constructivo de la estructura orgánica de la empresa y de sus componentes, de sus planes y políticas, de sus controles financieros y operativos, de sus modos de operación y del aprovechamiento de sus recursos físicos y humanos”. (02:173)

Según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos la auditoría operacional persigue: “Detectar problemas y proporcionar bases para solucionarlos; prever obstáculos a la eficiencia; presentar recomendaciones para simplificar el trabajo e informar sobre obstáculos al cumplimiento de planes y todas aquellas cuestiones que se mantengan dentro del primer nivel de apoyo a la administración de las entidades en la consecución de la óptima productividad”. (13:02)

En síntesis, la auditoría operacional es el proceso de valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo, políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas; si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa.

Se puede afirmar que se encarga del funcionamiento, promueve y asegura los niveles de eficiencia, eficacia en las operaciones del negocio, además evalúa la calidad de operaciones del área revisada. Permite evaluar la calidad de las operaciones enfocando a la metodología de mejora continua y a la optimización de los recursos organizacionales. Al realizar la auditoría operativa con frecuencia se observan deficientes, las cuales muchas veces son inevitables, pero muestran una alternativa en apoyo a los procesos con mayores necesidades.

3.2.3 Principales conceptos relacionados con la auditoría operacional

- a) **“Eficacia o Efectividad:** consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados. De tal forma que una actividad, operación o proyecto sean efectivos en la medida que los propósitos metas o resultados sean alcanzados.

- b) **Operación:** el conjunto de actividades orientadas al logro de un fin u objetivo particular dentro de la empresa, tales como vender, comprar, producir.
- c) **Área crítica:** es el área que presenta deficiencias de control interno contable, financiero u operacional. En un área crítica se supone que todas las operaciones o actividades que allí se realizan son posibles hallazgos de auditoría operacional, es decir, estarán afectadas negativamente en su efectividad o eficacia, economía y eficiencia.” (11:03)
- d) **“Diagnóstico:** consiste en evaluar en qué medida las operaciones realizadas, permiten alcanzar las metas propuestas (eficiencia), con el nivel de costo (economía) y con qué grado de eficiencia.
- e) **Pronóstico:** una vez establecido el diagnostico se determinan los hallazgos que afectan los criterios de eficiencia, economía y eficiencia para emitir las recomendaciones a la alta dirección de la empresa respecto de las acciones que se deben tomar para mejorar el logro de las metas establecidas”. (36:01)

3.2.4 Características de la auditoría operacional

- a) Desarrolla la habilidad para indicar las causas operaciones posteriores y explicar síntomas adversos y evidentes en la eficiente administración.
- b) Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente económica y efectiva.
- c) Determinar si la producción del departamento examinado cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia, se dan varios informes presupuestos y pronósticos.

3.2.5 Naturaleza de la auditoria operacional

La auditoría operativa es esencialmente una forma de pensar, un método de enfoque, con este concepto no existe diferencia entre la auditoría financiera y la operativa, se puede enfocar cualquier auditoría sobre cualquier área, ya sea desde el punto de vista financiero, contable u operativo.

William P. Leonard expuso: “conforme se van creando diversas ciencias, técnicas, métodos, principios, actividades y demás líneas de conocimiento que sirvan de apoyo a la gestión empresarial es ahí cuando la auditoría operacional verifica el logro eficiente de los objetivos que las organizaciones se proponen”. (27:20)

La Auditoría Operacional se entiende como un examen comprensivo y analítico de una estructura organizacional o de cualquier componente de las mismas, tales como una división o departamento, así como sus planes, objetivos, métodos de operaciones y la utilización de los recursos físicos y humanos.

3.2.6 Justificación de la necesidad de realizar una auditoría operacional

La auditoría operativa es importante dado que es el instrumento de control de operaciones y funcionalidad que apoya a la administración en general. Algunas de las circunstancias que indican la necesidad de realizar una auditoría operacional, son las siguientes:

- Para prevenir ineficiencias y promover el desarrollo de la empresa.
- La necesidad de evaluar el funcionamiento y desarrollo de un proceso implementado en la empresa, el cual debe efectuarse de manera periódica.
- Cuando se presentan indicadores o alarmas de ineficiencia y se desconocen las causas.
- Para anticipar cambios de procesos según lo requiere el mercado de la empresa o su sector industrial.

3.2.7 Propósito de la auditoría operacional

Una opinión objetiva y porque su aplicación es identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas, evaluando si la función o actividad bajo examen, podría operar de manera más eficiente, efectiva y económica.

La auditoría operacional formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos de la empresa, haciendo énfasis en el grado de rendimiento con que se han utilizado los recursos materiales y financieros; mediante aplicación de políticas, controles operativos y acciones correctivas, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y explicar los síntomas adversos derivados de la ineficiente administración.

3.2.8 Objetivos de la auditoría operacional

Los objetivos de la auditoría operacional varían entre las organizaciones, pueden establecerse por el grado de aceptación de la dirección, por el historial, por el entrenamiento y educación de los auditores o por la filosofía fundamental de la organización.

Existen finalidades en que el Contador Público participa en apoyo a las mejoras de operación de las entidades.

- 1) Analiza los aspectos administrativos, gerenciales y operativos sobre los que se realizan las modificaciones oportunas con tal de mejorar la operativa empresarial
- 2) Emitir opinión sobre el estado actual de lo examinado
- 3) Identificar qué áreas deben reducir costes y dar apoyo a los procesos con mayores necesidades
- 4) Soporte en la implantación de los cambios e innovaciones

Un punto de vista ampliamente aceptado sobre la auditoría operacional, está dirigido hacia la inspección, se ocupa de los controles administrativos que ejercen sobre todas las fases operativas del negocio, su propósito es determinar si los controles establecidos son los adecuados y si están cumpliendo efectivamente con las metas y dirección establecidas a corto, mediano y largo plazo.

3.2.9 Funciones de la auditoría operacional

Entre las principales funciones principales de la auditoría operacional están las siguientes:

- 1) Examinar el grado de eficiencia, eficacia y operación de la empresa
- 2) Determinar el cumplimiento en su ámbito de acción, de disposiciones legales, reglamentarias y administrativas
- 3) Verificar que se establezcan planes, objetivos y metas; evaluar los procedimientos utilizados por la empresa para controlar su grado de cumplimiento.
- 4) Evaluar el sistema de control interno del área operacional seleccionada, de acuerdo a manuales de procedimientos y cuestionarios.
- 5) Preparar, con base en la investigación inicial, el programa de auditoría dirigido a las áreas críticas
- 6) Recopilar información general del área operacional y documentar el estudio mediante la preparación de papeles de trabajo.
- 7) Obtener evidencia suficiente y competente sobre los procedimientos, controles establecidos para el logro de objetivos.
- 8) Dar seguimiento de campo a los informes para comprobar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la auditoría.
- 9) Participar en la elaboración del Plan de Trabajo anual de la Auditoría.
- 10) Asesorar a otros departamentos y a las demás áreas de la auditoría, en materia de su competencia y de legalidad.

3.2.10 Alcance de la auditoría operacional

La comisión de auditoría operacional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores ha mantenido siempre un criterio uniforme, considerando que la auditoría operacional debe poner recomendaciones específicas y que, de no ser así, pudieran tener un carácter general, pero todos los casos deben presentar sugerencias para mejorar la eficiencia.

La auditoría operativa implica: verificar el cumplimiento de metas y objetivos, evaluar la gestión, verificar la utilización de recursos de conformidad a principios de eficiencia, efectividad, economía, eficacia, equidad y excelencia.

Los elementos del proceso administrativo que deben tomarse en cuenta para el examen de una auditoría operacional deben ser integral es decir que abarque todos los procesos como por ejemplo: Planeación, organización, dirección y control. Uno de los requerimientos de la administración es, que el Contador Público y Auditor no sólo presente los hallazgos sino también las recomendaciones para que así pueda ser mucho más útil la auditoría operacional.

3.2.11 Importancia de la auditoría operacional

“Una Auditoría Operacional no necesariamente se realiza en un tiempo determinado específico, se da cuando la gerencia o directivos de una organización lo requieran o lo consideren necesario, puede darse el caso de realizarlo al final de cada periodo.

La Auditoría Operacional permite acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos. Es importante su aplicación ya que ayuda al análisis de cada proceso de toda operación, para determinar hallazgos y sus respectivas recomendaciones, para minimizar costos o bien la utilización al máximo de los recursos existentes. Es el instrumento de control posterior sobre la administración en general”. (27:25)

Su importancia amplió la imagen del auditor que solo se concentraba en la revisión de cuentas y determinar los responsables de desfalcos, fraudes, malversaciones de fondos e irregularidades, se convierte en un elemento pensante, creativo, con gran imaginación y sentido común para ejercer en mejor forma sus funciones que pudiesen evaluar la ejecución y valorizar los resultados obtenidos.

3.2.12 Auditoría operacional como auditoría de las tres “E” (eficiencia, eficacia, economía)

La auditoría ha evolucionado en las últimas décadas de tal forma que en la actualidad su primordial objetivo es la evaluación de las distintas operaciones de la empresa que permita aumentar su grado de eficacia, eficiencia y economía; tales criterios son

conocidos en la ciencia administrativa como las tres “E” de la gerencia. Estos criterios son los que maneja la auditoría operacional, con el alcance que trasciende los propósitos de la auditoría financiera. Es conveniente, por tanto, que antes de la ejecución de esta especialidad de la auditoría, el auditor tenga claro el significado de los términos eficacia, eficiencia y economía.

- a) **“Eficacia:** También denominada efectividad, consiste en alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados por la administración del negocio, de tal forma que las actividades, operaciones, proyectos, programas y gestiones, sean efectivas. La eficacia es la esencia de cualquier gestión pues su misión es conducir a la empresa hacia el logro de sus objetivos. Por principio no puede concebirse ningún ente sin propósitos, pues no tendría razón de ser.

El logro de los objetivos estratégicos es responsabilidad de la gerencia de la empresa, para lo cual se apoya en el control interno operacional, siendo necesario desarrollar dichos objetivos de la organización, fijando metas a alcanzar, las cuales podrán ser cuantitativas y cualitativas.

- **Metas cuantitativas:** son aquellas que son medibles y cuantificables para un determinado periodo de tiempo, como por ejemplo el volumen de ventas para un determinado periodo de tiempo. Este tipo de metas debe estar claramente señalado en la programación de operaciones de cada año.
- **Metas Cualitativas:** son metas difíciles de cuantificar porque están influenciadas por la subjetividad, como, por ejemplo: mejorar la atención a los clientes, mejorar la calidad de la capacitación, mejorar la calidad de la mercadería, etc. Este tipo de metas corresponde a los objetivos de los diferentes programas que deben desarrollar en la empresa y su medición presenta mayor dificultad, que de las metas cuantitativas.

b) Eficiencia: la eficiencia es el criterio principal que fundamenta la auditoría operacional, pues relaciona la productividad de las operaciones, con un estándar de desempeño a una medida que se utiliza para criterio de comparación. No obstante, para la auditoría operacional se manejan en forma independiente los criterios de eficacia, eficiencia y economía. La eficiencia se expresa normalmente en términos porcentuales.

$$\text{EFICIENCIA} = \frac{\text{Estándar de desempeño}}{\text{Índice actual}} \times 100$$

Ejemplo, la medición de la eficiencia en las recepciones de crédito por concepto de arrendamiento en una empresa de servicio, contado desde que el cliente realiza la visita a las instalaciones de la empresa, puede ser medida de la siguiente forma:

$$\begin{aligned} \text{EFICIENCIA} &= \frac{23 \text{ minutos}}{31 \text{ minutos}} \times 100 \\ \text{EFICIENCIA} &= 74\% \end{aligned}$$

c) Economía: desde el punto de vista de auditoría operacional consiste en el desarrollo de las operaciones al costo monetario mínimo posible, es decir gastar lo razonable necesario o prudente para alcanzar un objetivo, meta o resultado deseado" (06)

En auditoría operacional lo más económico es no gastar dinero, pero no gastar impide alcanzar los objetivos y las metas deseadas para la organización, por lo tanto, la economía debe visualizarse en función de dichos objetivos y metas optimizando el uso de los recursos disponibles. La administración financiera, el control interno y la auditoría, tienen como piedra angular suministrar información razonable y oportuna acerca de los costos en el logro de los objetivos, metas y resultados deseados; o en el proceso para lograrlos, por lo tanto la economía de las operaciones en las empresas se expresa en términos monetarios.

3.3 Metodología de la auditoría operacional

Según el boletín número dos de Auditoría Operacional emitido por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMPC), dirigido a la metodología se simplifica en tres pasos fundamentales: Familiarización, Investigación y análisis y diagnóstico, tiene un carácter genérico, deberá adecuarse a las situaciones específicas que se encuentren en el desarrollo de la revisión.

Esta metodología se muestra de forma esquemática en la figura siguiente:

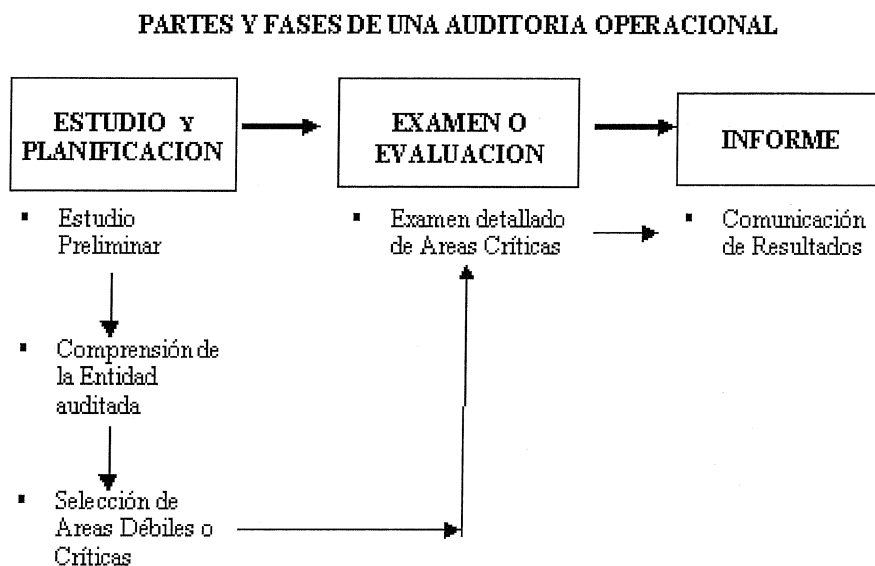


Figura 8. Metodología. Fases de una Auditoría Operacional.

Tomado de <http://atenea.unicauca.edu.co/~gcuellar/audioperacional.htm>

3.3.1 Familiarización:

“El auditor debe familiarizarse con la operación u operaciones que revisará dentro del contexto de la empresa que esa auditando. Antes de iniciar una auditoría operacional los auditores tienen que obtener un conocimiento integral de los objetivos de la empresa o la entidad a la que se está auditando, este proceso de familiarización puede empezar por un estudio y verificación de los aspectos legales, actas constitutivas organizacionales, políticas y lineamientos administrativos, políticas y procedimientos operativos, manual de funciones.

Los pasos para el conocimiento o familiarización son los siguientes:

1. Cuáles son los objetivos de cada departamento: Se conversa con cada jefe de departamento o cada área para que nos informe los procedimientos y los planes que tiene para el departamento poniendo énfasis en sus controles.
2. Como funciona para llevarlos a cabo: Cuando ya se tiene conocimiento de los objetivos y las deficiencias, se deben conocer los controles internos para el logro de los objetivos y operaciones y externos como lo es el medio ambiente de trabajo". (11:07)

3.3.2 Investigación y Análisis:

El objetivo de esta segunda fase de la metodología es analizar la información y examinar la documentación relativa para evaluar la eficiencia y la efectividad de la operación en cuestión. En esta fase se realizan pruebas de detalle de muy diversa índole, utilizando especialmente pruebas selectivas a juicio del auditor o por medio de muestreo estadístico.

Para lograr la objetividad referida es recomendable la utilización de técnicas como las que enseguida se mencionan.

- Entrevistas
- Evaluación de la gestión administrativa
- Examen de la documentación

Los procedimientos aplicados a este proceso se basan principalmente en pruebas sustantivas, sumarias, analíticas, narrativas de procesos y funciones con el fin de tener una cobertura al objeto de estudio considerando un análisis en sus elementos. Otro aspecto a considerar es establecer los métodos y técnicas de recolección de datos, los niveles de medición efectivos en su operación.

3.3.3 Diagnóstico

Estudiada y evaluada la infraestructura administrativa, se integran los hallazgos e identificara la interpretación que se hace de ellos, reportándose aquellos que sean indicios de recurrentes fallas de eficiencia. El auditor debe alejarse del detalle y con base a los hallazgos específicos ensayar el resumen de los de mayor relevancia.

3.3.4 Informe

“El informe de auditoría es de gran importancia porque suministra a la administración información operacional sobre los procesos, es una forma de contribuir al cumplimiento de sus metas y objetivos programados en la planeación”. (11:07)

En síntesis, el informe tiene como finalidad resumir la opinión del auditor indicando las observaciones más significativas e importantes, por lo general son ejecutivos y socios directores a los que va dirigido dicho documento y de esta manera puedan tomar decisiones correctivas en su momento. Para que la auditoría operacional sea útil a la empresa, el informe debe ser ágil y orientado a la acción, además siempre que sea posible, debe cuantificarse el efecto de los problemas existentes y de los posibles cambios.

Su contenido debe enfocarse a mostrar objetivamente los problemas detectados en relación con la eficiencia operativa de la empresa y con los controles operacionales establecidos, lo que coincide fundamentalmente con la finalidad del examen realizado. Este enfoque permitirá así mismo proponer una adecuada solución a dichos problemas y que surjan oportunidades que coadyuven al logro de mejorar la eficiencia operativa. El auditor operacional para despertar interés en el lector debe evitar en lo posible el uso de lenguaje muy especializado y poco común; evitando párrafos largos y complicados, así como expresiones confusas. La redacción del Informe debe merecer especial atención por parte del auditor para que tenga aceptación y sea objetivo en sus opiniones y conclusiones.

La claridad y simplicidad, consisten en introducir al lector sin mayor dificultad en lo que desea comunicar, muchas veces lo que ocasiona la deficiencia de claridad y simplicidad de un informe operacional es la falta de claridad en los conceptos que el Auditor tiene en mente, es decir, no hay comprensión de lo que realmente quiere comunicar, asimismo cuando el Informe está ambiguo, puede dar lugar a una doble interpretación, ocasionando de este modo que, se torne confuso y pierda su utilidad.

El informe se prepara principalmente para los funcionarios de mayor jerarquía que no disponen del tiempo suficiente para analizar un documento muy extenso, por lo tanto el contenido fundamental de éste, debe estar orientado a motivarlo a la lectura mediante la propuesta de tomar las acciones correctivas.

“La estructura del informe:

a) Introducción: consiste en la descripción en forma narrativa los aspectos relativos a la empresa o entidad auditada. La Información introductoria que se presenta expone los Antecedentes, Objetivos, Alcance y Naturaleza de la Empresa y/o área a examinar.

- **Antecedentes:** parte introductora, el auditor señalará el motivo que originó la auditoría efectuada. La manifestación puede ser presentada según el caso, si obedece la realización del examen al cumplimiento del plan de auditoría anual (cuando se cuenta con un departamento o unidad de auditoría interna), o si es hecha por que se tienen situaciones de ineficiencia e ineficacia de las operaciones. Finalmente se debe consignar o indicar la Fecha de Inicio y Término de Trabajo de Campo o la Auditoría propiamente dicha.
- **Objetivo:** se consideran los objetivos de la auditoría operacional que varían de acuerdo a la naturaleza de las funciones del área examinada.
- **Alcance:** se debe especificar el alcance del área examinada, los aspectos a evaluar, las funciones a auditar.

b) Hallazgos de auditoría operacional (Condición): los hallazgos de la auditoría operacional son las informaciones que el auditor presenta sobre las deficiencias o irregularidades encontradas durante el examen, debiendo contener en forma clara y lógica los asuntos de importancia suficientemente comprensible para los que leerán el informe. Todas las observaciones deberán ser objetivas, basadas en hechos y respaldadas en los Papeles de Trabajo. Los informes de Auditoría presentarán las observaciones que no tienen solución inmediata, las de menor importancia deben ser dados a conocer a los responsables durante el trabajo de campo para su solución inmediata. El hallazgo de Auditoría operacional refleja la condición y constituye la situación deficiente encontrada, referente a la actividad u operación refleja.

- **Criterio:** es la norma o principio en la cual el auditor mide la condición, son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con su logro. Unidades de medida o normas aplicables "lo que debe ser".
- **Causa:** son las razones que provocaron la condición, razones de la desviación "por qué sucedió".
- **Efecto:** Es el resultado contrario que resulta de la comparación entre la condición y el criterio que debió ser aplicado. Generalmente representa pérdida de dinero, eficiencia, efectividad que causa el fracaso en las metas y objetivos. Importancia relativa del asunto en términos monetarios. "La diferencia entre lo que es y lo que debe ser".
- **Recomendación:** las recomendaciones que presenta el auditor, son las sugerencias positivas que tienen por finalidad la solución de los problemas para coadyuvar a la eficiencia de la administración, estarán orientadas a la mejor utilización de los recursos humanos, materiales y financieros de la empresa o entidad auditada.
- **Conclusiones:** constituyen el resumen de las observaciones sobre las irregularidades y deficiencias que son el producto del juicio profesional del auditor.

- **Anexos:** son esquemas complementarios que se adjuntan a las auditorías operacionales cuando son necesarios y generalmente sirven de fundamento a las observaciones planteadas” (06:31-39).

c) Conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos de la auditoría operacional -HAO-

Una vez que el auditor operacional ha desarrollado las características de un hallazgo, estará en condiciones de concluir sobre el mismo y proceder a identificar la mejor solución para formular finalmente la recomendación o recomendaciones, propósitos de su trabajo. La conclusión de la síntesis redactada con objetividad e impacto de las características del hallazgo (condición, criterio, efecto y causa) no debe exceder de dos frases presentando la gravedad del problema.

Las recomendaciones son las sugerencias presentadas por el auditor para corregir o mejorar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones involucradas en el hallazgo. Las recomendaciones estarán orientadas a evitar que la causa del hallazgo se repita en el futuro y rescatar los efectos cuando estos sean recuperables. Igualmente, las recomendaciones de auditoría operacional deben ser prácticas, útiles y de fácil entendimiento.

3.3.5 ESQUEMA DE METODOLOGIA PRÁCTICA DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

Esquema metodológico de la auditoría operacional

Familiarización (Fase I)	[<ul style="list-style-type: none"> Estudio Ambiental Estudio de la gestión administrativa Visita a las Instalaciones
Investigación y Análisis (Fase II)	[<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas Evolución de la gestión administrativa
Diagnóstico (Fase III)	[<ul style="list-style-type: none"> Examen de la documentación Fase creativa Verificación de hallazgos Elaboración del borrador del Informe
Informe (Fase IV)	[<ul style="list-style-type: none"> Naturaleza Estructura Evaluación y efecto de los problemas Responsabilidad Forma y seguimiento Evaluación y efecto de los problemas

Tabla 3: Elaboración propia, con base a la investigación. Guatemala, enero 2017

3.3.6 Técnicas de la auditoría operacional

“Las técnicas utilizadas en Auditoría Operacional están enfocadas directamente con el conocimiento de las operaciones objeto de estudio, son las herramientas que cuenta el auditor para el examen adecuado de las operaciones que realiza en la organización. El profesional a cargo de la revisión se apoyará en diversas técnicas aportadas por una Auditoría Financiera principalmente en las relativas al conocimiento de los elementos de control interno.

Las técnicas de Auditoría Operacional son recursos que el auditor emplea en el examen y evaluación de las operaciones o actividades de una entidad, organismo o empresa, para llegar a conclusiones y recomendaciones tales como: analizar, comparar, comprobar, confirmar, indagar, inspeccionar, observar, muestreo y rastrear". (36:01)

En términos más generales son los recursos que el auditor emplea en el examen y evaluación de las operaciones o actividades de una entidad, organigrama o empresa, para llegar a conclusiones y recomendaciones tales como: analizar, comprobar, computar, conciliar, confirmar, indagar, inspeccionar, observar, muestreo, rastrear, fotografiar, grabar, filmar, diagramas de flujo etc.

a) Diagrama de flujo

“Es un diagrama de flujo gráfico de la definición, análisis o solución de un problema en el cual se utilizan símbolos para representar operaciones, flujos de datos, etc. Es la representación de hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo por medio de símbolos, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica.

b) Análisis de procesos

Permite que se identifique el flujo o secuencia real de los eventos en un proceso de cualquier producto o servicio. Muestra también las áreas problemáticas, redundancia, pasos innecesarios y posibles áreas de simplificación del proceso.

c) Sistema y procesos

Sistema: Una serie de acciones componentes, departamentos o procesos que se interrelacionan para un propósito. **Subsistema:** Son las divisiones de un sistema.

Proceso: Es una parte del sistema que tiene un principio y un fin al interrelacionarse entre sí forman un sistema". (29:07)

d) Procedimientos de auditoría operacional

Los procedimientos consisten o son la combinación de estas herramientas para el examen específico de las operaciones en determinado proceso, para establecer si existe un problema o una situación que afecta la eficacia, economía o eficiencia (hallazgo de auditoría operacional – HAO- y de ser así, el camino a seguir para establecer su causa y efecto que conduzcan a identificar la solución pertinente.

e) Programas de auditoría operacional

“Los programas de Auditoría Operacional describen específicamente como se debe llevar a cabo la ejecución de una auditoría. Contienen la relación ordenada de forma secuencial y lógica de las diferentes actividades para desarrollar los procedimientos. Los programas de Auditoría tienen suma importancia pues son los medios que relacionan los objetivos propuestos para una auditoría específica con la ejecución real del trabajo.

Generalmente los programas de auditoría deben contener los pasos adecuados que conduzcan a la obtención de información que permita desarrollar evidencia suficiente, confiable y oportuna para formular recomendaciones válidas y pertinentes. Por tal razón debe prepararse con el máximo cuidado profesional”.

(01:31)

3.3.7 Referencia técnica para la práctica de auditoría operacional

Debido a que la práctica de auditoría operacional es nueva en Guatemala, no existe un organismo profesional a nivel local que haya emitido normas o pronunciamientos técnicos relativos a la Auditoría Operacional, sin embargo, en la práctica se han adoptado los boletines emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores públicos.

Actualmente se han emitido los siguientes:

Clasificación de boletines de auditoría

Boletín No.	Nombre del Boletín
1	Esquema básico de la Auditoría operacional
2	Metodología de la Auditoría operacional
3	Auditoría Operacional de Compras
4	Auditoría Operacional de Ventas
5	Auditoría Operacional de Cobranzas
6	Auditoría Operacional de la Administración de Recursos Humanos
7	Auditoría Operacional del Centro de Proceso Electrónico de Datos
8	Auditoría Operacional de Otorgamiento de Créditos
9	Auditoría Operacional de la Administración de Inventarios
10	Auditoría Operacional de Sistemas Administrativos de Información

Tabla 4: Elaboración propia, con base a la investigación. Guatemala, enero 2017

3.4 Aplicación de la metodología de la auditoría operacional

“Los principios éticos que gobernarán la responsabilidad del auditor en este tipo de trabajo son:

- Integridad
- Objetividad
- Competencia profesional y debido cuidado
- Confidencialidad
- Estándares técnicos”. (06:45)

Para el auditor operativo la evaluación del sistema de control y gestión le ayudara a establecer en principios las causas de las deficiencias de tal manera poder emitir objetivamente un informe con profesionalismo.

La efectividad del control interno operacional está relacionada directamente con la forma como se establecen los objetivos y las metas, así mismo la comunicación oficial de los resultados debe incluir los puntos de vista de los funcionarios de la empresa o entidad, cuando sean diferentes o contrarios al criterio del auditor.

La presentación equitativa de los distintos puntos de vista contribuye notablemente a aumentar la posibilidad de que las recomendaciones sean acogidas o aceptadas.

- a) **Desarrollo de los objetivos:** el primer paso es determinar lo que se quiere lograr, se deben señalar los objetivos de la unidad y metas periódicas a alcanzar deben de estar en el marco de los objetivos y políticas generales de la organización como conjunto.
- b) **La medición de los resultados:** una vez establecidos los objetivos y las metas es necesario proveer la medición del rendimiento actual para determinar si la unidad está progresando hacia el logro de dichos objetivos. Esta información tiene que estar disponible oportunamente.
- c) **Análisis de las causas de las diferentes desviaciones:** determinar por qué resultaron las desviaciones significativas.
- d) **Determinación de la acción gerencial:** al analizar la situación es necesario determinar qué acción correctiva debe tomar la gerencia respecto a las desviaciones de los objetivos.
- e) **La toma de decisión:** la acción correctiva debe ser tomada lo más rápido posible para concordar las operaciones reales con los objetivos.
- f) **Revisión continua:** después de haber efectuado la acción correctiva es necesario efectuar un seguimiento para asegurar si ha sido efectiva y si han surgido otras desviaciones.

Para poder identificar las áreas débiles o críticas, el auditor operacional debe elaborar una matriz que le permita ver de manera objetiva el impacto que las desviaciones o deficiencias de los controles internos que tienen en los sistemas de administración y en las áreas tanto de administración como de cumplimiento.

CAPÍTULO IV
AUDITORIA INTERNA OPERACIONAL EN EL ÁREA DE INGRESOS DE UNA
EMPRESA DE SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO DE OFICINAS
CORPORATIVAS
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes de la empresa

Hace 17 años se fundó la Empresa de Servicios Comerciales, S.A., con el propósito de constituir una alternativa de servicios de arrendamientos de oficinas corporativas, buscando constantemente la calidad en cada uno de los servicios y proyectos desde el planteamiento de la idea hasta su finalización, así como el seguimiento continuo.

Se constituyó como una sociedad anónima con el propósito de brindar una alternativa de servicios de arrendamientos de oficinas corporativas, buscando constantemente la calidad en cada uno de los servicios y proyectos desde el planteamiento de la idea hasta su finalización, así como el seguimiento continuo del proyecto. De esta manera la función principal de la empresa gira en torno al arrendamiento de oficinas corporativas donde su apoyo principal es brindar un servicio de alta calidad con lo que permite tener un liderazgo y diversificación en el portafolio de servicios de arrendamientos.

Su principal función se apoya en brindar un servicio de alta calidad, con lo que permite tener un liderazgo y diversificación en el portafolio de sus clientes el cual es atraído a un mercado más variado, selecto y exigente o por alguna vía de comunicación según el tipo de cliente. Con un incremento en la cartera de clientes muestra un crecimiento constante debido a las facilidades y servicio de primera calidad a la mano. Durante los últimos años Servicios Comerciales, S.A. ha tenido un crecimiento significativo, donde las ventas al crédito generan un beneficio de hasta un 60% razón por la cual se decidió ampliar su inversión con el objeto de expandir el mercado.

Su ubicación geográfica, permite el aumento del mercado cubierto por empresas de servicios, publicidad, capacidad instalada, inversión financiera, etc. Así mismo el concepto de arrendamiento se adapta a los periodos que más convengan al cliente, fundamentada y constituida en las leyes aplicables de Guatemala, su objetivo es el lucro por medio de la prestación de servicios de arrendamiento de oficinas corporativas. Actualmente, la estructura de la empresa es significativa y posee mayor capacidad financiera, técnica y humana, obteniendo utilidades brutas en operaciones crediticias del 45% y en operaciones instantáneas del 30%.

4.1.1 Elementos de planificación administrativa

- a) **Misión:** de acuerdo a las características y a la actividad su misión ha sido definida de la siguiente manera: *“Ofrecer un servicio integral a nuestros clientes individuales y corporativos en el área de bienes raíces, especialmente la rama de arrendamientos, a través de una asesoría personal, profesional y transparente”.*

- b) **Visión empresarial:** Servicios comerciales, S.A. ve las potencialidades de mercado financiero y comercial en Guatemala así como las demandas de la población en cuanto a los servicios de arrendamientos, por ello ve con optimismo su actuación dentro del mercado nacional definiendo su visión de la siguiente manera *“Alcanzar el más alto nivel de excelencia, credibilidad, incrementar nuestro servicio y ampliar nuestro mercado, tanto a nivel nacional como internacional a través de nuestra alta capacidad de ejecución, experiencia, solidez, confiabilidad y preferencia por parte de nuestros clientes”.*

4.1.2 Aspectos de la organización

Esquema general de la empresa

RAZÓN SOCIAL:	Servicios Comerciales, S.A.
NIT:	3495493-0
DOMICILIO FISCAL:	15 Avenida 18-40 Zona 13, Ciudad de Guatemala
TELEFONOS:	2234-5566 - 2233-5567
ACTIVIDAD ECONOMICA:	Arrendamiento y/o alquiler de toda clase de inmuebles, vehículos y similares
GERENTE GENERAL:	Ing. Ramon Aroldo Peña Salvador
REPRESENTANTE LEGAL:	Ing. Ramon Aroldo Peña Salvador
MARCO LEGAL:	Código de Comercio de Guatemala
REGIMEN TRIBUTARIO IVA:	Regimen General
REGIMEN TRIBUTARIO ISR:	Regimen Sobre Utilidades de Actividades Lucrativas
REGIMEN TRIBUTARIO ISO:	Acreditado al ISR

Tabla 5: Elaboración propia, con base a la investigación. Guatemala, enero 2017

4.1.3 Marco Jurídico Legal de Servicios Comerciales, S.A.

La empresa quedo formalmente establecida como sociedad el 30 de mayo de 1998 bajo el nombre de Servicios Comerciales, S.A. (SERCOMSA), con domicilio en la 15 avenida 18-40 zona 13, ciudad de Guatemala pudiendo establecer cualquier sucursal en cualquier parte del territorio nacional. Se constituye con un capital inicial de 250,000 quetzales como consta en la Escritura Pública 768,335 de Sociedades Mercantiles redactada en la ciudad de Guatemala ante la Notoria Ana Cristina Gutiérrez Aldana en hojas de protocolo Registro No. 234714, 234715, 234716, 234717, 234718, 234719. La representación legal y comercial está a cargo del Gerente General para una mejor operación en sus operaciones.

4.1.4 Marco técnico contable

De acuerdo a su marco técnico de información financiera o contable, se establece un régimen sobre utilidades tasa del 25% (Renta Imponible), básicamente se fundamenta en el análisis e interpretación de sus estados financieros por medio de principios y normas que regulan la preparación y presentación de información financiera con base a NIIF para

las PYMES, como parte de los principios de contabilidad generalmente aceptados, dicha normativa deberá aplicarse de forma obligatoria en cada ejercicio fiscal.

De acuerdo al reconocimiento de ingresos al emitirse una factura por concepto de venta de servicios reconocerá el ingreso de acuerdo a la sección 23, los sucesos serán reconocidos cuando ocurra la transacción o cuando se reciba sus equivalentes en efectivo así mismo se registrarán en los libros contables y se informara sobre ellos en los estados financieros de los periodos con los cuales se relaciona, de la misma manera la sección 20 aplicara los movimientos referentes a los arrendamientos.

4.2 Funciones de Servicios Comerciales

- a) **Administrativa Financiera:** tiene a su cargo la gestión de los aspectos administrativos y financieros que permitan lograr el equilibrio entre todos los recursos de que dispone la empresa a fin de hacerlos más rentables y óptimos, en cada una de las áreas de trabajo.

- b) **Contable** Esta función se encarga de elaborar los registros contables para cada una de las transacciones de la empresa, también de la elaboración de informes, balances, estados financieros, y cumplimiento de las obligaciones tributarias que establece la ley; está función cubre el control de todas las operaciones financieras de la empresa.

- c) **Compras** Es la función que se dedica a la compra de los distintos productos que conforman el portafolio de la empresa, a través del contacto con proveedores, manejo de la logística de compra, negociación de precios y descuentos por compras.

- d) **Ventas** A través de esta función la empresa logra comercializar y ofrecer sus servicios a sus clientes. Esta función provee información indispensable tanto a la Gerencia como al departamento de Cobranzas, acerca de la demanda, así como también vela por mantener medidas estandarizadas de ventas elaborar informes, emitir la facturación por ventas, controlar la mercadería a entrega o devolución, para lo cual se apoya de personal de ventas específico.
- e) **De créditos y cobros:** es la función encargada de realizar el cobro oportuno de las operaciones de ventas efectuadas al crédito o al contado, controlar saldos, elaborar informes de las cuentas cobradas, provee información a la gerencia y al departamento de ventas del estado general de cobros. Su actividad está respaldada por personal de cobranzas.

4.3 Organización administrativa

Para los efectos de labor de negocio sea más comprensiva, SERCOMSA ha elaborado un organigrama en el que se muestra su estructura órgano-funcional, así como las relaciones que existen entre cada departamento de trabajo.

Organigrama funcional de SERCOMSA

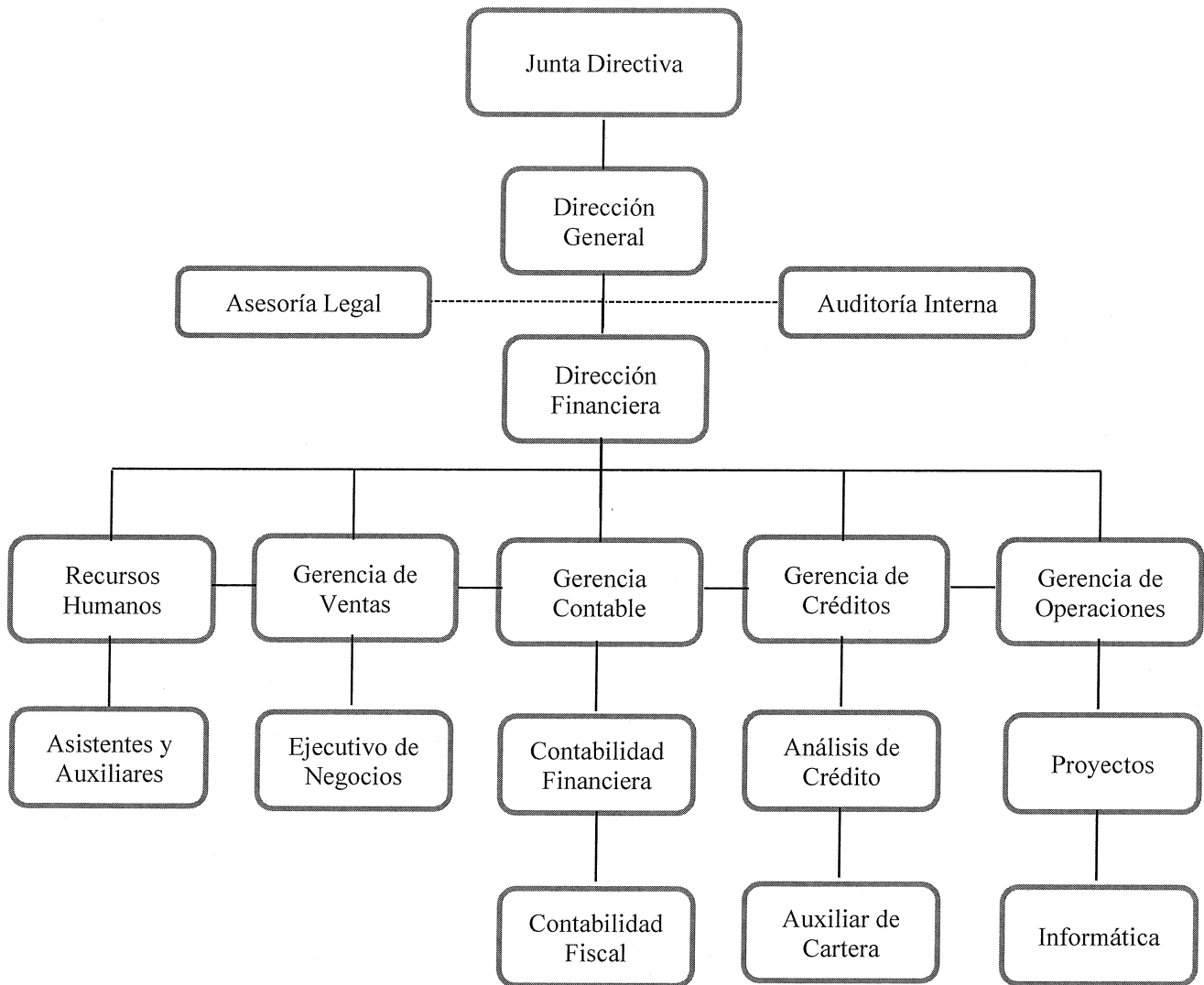


Figura 9: Elaboración propia, con base a la investigación. Guatemala, enero 2017

4.4 Objetivos de la compañía

Servicios Comerciales, S.A., fue creada con el objetivo y propósito primordial de dar a conocer y brindar un servicio de arrendamiento de oficinas corporativas en la ciudad de Guatemala, de esa manera ser líder en el mercado en concepto de asesoría, desarrollo de bienes raíces y arrendamientos de oficinas corporativas.

4.5 Mercado objetivo

El segmento de mercado captado por la empresa está constituido por todas aquellas personas con personalidad jurídica que se circunscriben al municipio de Guatemala y áreas circunvecinas quienes con presencia empresarial quieran una asesoría y servicio de arrendamiento en un lugar exclusivo de la ciudad capital.

4.6 Políticas de la empresa

a) Contables y financieras

- Todas las transacciones deben registrarse al tipo de cambio en que se realizan las mismas.
- Se debe revelar información referida a las cuentas por cobrar, intereses relacionados y sobre garantías recibidas.
- Los costos financieros y la diferencia en cambio de pasivos se llevan a resultado del periodo en que se devengan.
- Se reconocen como ingresos diferidos los anticipos de clientes que corresponden a un pasivo.
- La medición de ingreso debe realizarse de acuerdo al valor razonable.
- Los ingresos y gastos deben ser reconocido utilizando la base por lo devengado.

b) Políticas de venta

- Las decisiones en cuanto a autorización de crédito y financiamiento son exclusivas de la Gerencia General, en conjunto con el jefe de créditos y cobros.
- Los vendedores y cobradores deben presentar informes diarios de las ventas y cobros realizados.
- Los planes de crédito no serán mayores de un año.
- Los compradores en calidad de empleados en condición de dependencia deberán poseer dos años de estabilidad laboral como mínimo.
- En compras al crédito el cliente, denominado en adelante "comprador", deberá presentar documento único de identificación (DPI), estados de cuenta bancarios, factura del servicio de agua potable o factura por concepto de consumo de energía

eléctrica del último mes (aplica documento que confirme la titularidad de la propiedad), dos referencias personales y/o comerciales, copia del RTU, patentes de comercio, de la siguiente forma:

- El comprador deberá llenar los requisitos establecidos en la solicitud de crédito y en cualquier otro formulario de control que se le solicite.
- El monto máximo de crédito a autorizar a un comprador dependerá de las cláusulas de los contratos de arrendamiento
- Para efectos de venta los vendedores poseerán un catálogo ilustrado de las oficinas que se ofrecen en arrendamiento con especificaciones de las mismas, los planes de crédito y de arrendamiento.
- Los créditos serán aprobados en un máximo de 48 horas.
- Cualquier situación no contenida en las presentes políticas serán resueltas bajo el criterio de la gerencia.

4.7 Situación financiera de la empresa

ESTADOS DE RESULTADOS

Servicios Comerciales, S.A.

Del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

(Cifras Expresadas en Quetzales)

	2016
Ingresos por actividades ordinarias	Q 6,329,345
Devoluciones y rebajas sobre ventas	(22,856)
Ganancia neta	6,306,489
Costo por servicio	(4,862,038)
Ganancia Bruta	1,444,450
GASTOS DE OPERACIÓN	
Gastos de ventas	(432,834)
Gastos de administración	(367,937)
Utilidad en operación	643,679
GASTOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS	
Otros ingresos	38,344
Intereses pagados	(84,867)
Utilidad antes del Impuesto Sobre la Renta	597,156
Impuesto sobre la renta (25%)	(149,289)
Utilidad del Período	Q 447,867

4.8 Ejecución de la auditoría

ÍNDICE

Descripción	Referencia	Página
Memorándum de Planificación	AA	69 - 72
Nombramiento de la auditoría operacional		73
Requerimiento de auditoría operacional		74
Programa General de Trabajo	P	75 - 76
Narrativa de proceso de ingresos	F - 1	77 - 80
Entrevista al jefe del área de ingresos	F - 2 A	81 - 83
Entrevista a cargo del personal de operación	F - 2 B	84 - 85
Evaluación de control interno del área de ingresos	F - 2 C	86 - 89
Evaluación de controles en operación de ingresos	F - 2 D	90 - 92
Cédula de pruebas de control al área de ingresos	F - 2 E	93
Cédula sumaria analítica de ventas	F - 2 F	94
Cédula estadística de ventas	F - 2 G	95 - 97
Cédula de eficacia en operación de ingresos		
a) Revisión operativa en facturación ventas al contado	F - 2 H	98 - 99
b) Revisión operativa de cartera de clientes	F - 2 I	100 - 101
c) Revisión operativa de conciliaciones y depósitos	F - 2 J	102 - 103
d) Revisión de registros y procesos contables de ventas	F - 2 K	104 - 105
e) Revisión de depósitos bancarios y recibos de caja	F - 2 L	106 - 107
f) Revisión de depósitos y saldos de cartera de clientes	F - 2 M	108 - 109
g) Diagrama de causa – efecto (operación ingresos)	F - 2 N	110
Cédula centralizadora de hallazgos		111 - 112
Informe de auditoría operacional		113

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	02.01.2017	04.01.2017

SERVICIOS COMERCIALES, S.A.
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

Introducción

El presente memorando de planeación de auditoría operacional del área de ingresos de la Empresa Servicios Comerciales, S.A., incluye los aspectos más importantes a considerar en la evaluación al proceso operacional de ingresos, considera la evaluación de los elementos del proceso administrativo con el objetivo de medir el grado de eficiencia y eficacia en los mismos, así como identificar debilidades que afecten al proceso, con el objetivo de presentar recomendaciones necesarias para su buen desempeño, logrando con ello la optimización de los recursos humanos, financieros y en tiempo.

Objetivo general

- Realizar una auditoría operacional al área de ingresos

Objetivos específicos

- Identificar y verificar el cumplimiento de las políticas administrativas que estén dirigidas al proceso operativo de ingresos y procesos relacionados, tal como ventas, facturación y cobros
- Evaluar si los elementos del proceso administrativo aplicados a las operaciones de ingresos y procesos relacionados se cumplen tal y como fueron diseñados por la gerencia
- Mediante el diagnóstico derivado de la auditoría operacional de ingresos y con base en el resultado de nuestras pruebas hacer recomendaciones que hagan más efectivos los procesos y controles, para incrementar el grado de eficiencia y eficacia de los mismos.
- Evaluar los procedimientos y medios de control en vigencia para determinar si son adecuados
- Dar opinión acerca del proceso del área de ingresos
- Emitir informe

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	02.01.2017	04.01.2017

Alcance

La auditoría operacional en el área de ingresos tiene como fin evaluar los procesos y procedimientos establecidos dentro de la organización con el fin de determinar si se cumplen los principios de eficiencia, eficacia y economía establecidos durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2016.

Las pruebas a realizarse deben considerar y evaluar los siguientes aspectos:

- 1) Organigrama funcional de la empresa
- 2) Organigrama detallado del área sujeta a evaluación
- 3) Misión, Visión de la empresa
- 4) Plan operacional del área de ingresos
- 5) Políticas o directrices relacionadas al proceso de ingresos
- 6) Manuales de operación de las áreas a evaluar, incluye flujogramas
- 7) Cronograma de actividades
- 8) Reporte e indicadores de gestión de procesos de ingresos
- 9) Perfiles de puestos del personal involucrado en los procesos a evaluar

Cronograma de actividades

Actividad		ENERO				FEBRERO				MARZO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planificar la auditoría	Estudio preliminar, determinación de áreas críticas	■	■										
	Elaboración de programas de auditoría			■									
Aplicación de la auditoría	Evaluación y ejecución de la auditoría, pruebas y obtención de evidencia				■	■	■	■	■	■			
	Elaboración de informe										■	■	
Informe	Presentación de informe												■

Fecha de inicio: lunes 2 de enero 2017

Fecha de terminación: jueves 30 de marzo de 2017

Horario: El equipo de auditoría trabajara de lunes a viernes de 8:00 a 17:00hrs.

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	02.01.2017	04.01.2017

Asuntos de importancia:

- Para la organización
 - Obtener conocimiento del proceso de operación del área de ingresos
 - Obtener un alto grado de eficiencia, efectividad, equidad, excelencia y valoración de sus operaciones
- Pruebas de auditoría

Para desarrollar la auditoría operacional se aplicarán pruebas sustantivas, analíticas, cumplimiento y control por medio de la indagación, observación, inspección documentación y confirmación

 - Visitas: con el fin de obtener información oportuna se realizarán visitas preliminares, en el desarrollo de la auditoría, con el área involucrada en el proceso evaluado y una visita final posterior a la auditoría.
 - En el desarrollo de la auditoría, se harán visitas habituales en el transcurso normal de trabajo para lograr acertada y confiable la obtención de información y datos necesarios

Equipo de trabajo que participara en la auditoría operacional de ingresos

Categoría	Siglas	Nombre	Años en este trabajo	Años totales de experiencia en la
Director	JMO	Lic. Juan Manuel Orellana	2	19
Supervisor de Auditoría	OMZ	Lic. Oscar Miguel Zamora	1	8
Encargado de Auditoría	KS	Licda. Karla Smith	6	6
Asistentes de Auditoría	JS FG	Jorge Soto Felipe Godinez	5 4	2 1

SERVICIOS COMERCIALES, S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. AA 4/4

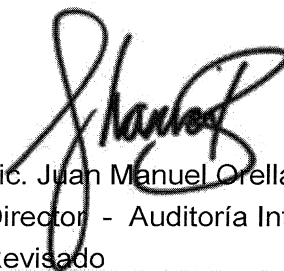
	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	02.01.2017	04.01.2017

Recursos:

- **Humanos:** la auditoría se llevará a cabo por el grupo de auditores especializados y asignados al trabajo de campo al área de ingresos
- **Físicos:** Instalaciones de Servicios Comerciales, S.A.
- **Tecnológicos:** equipo de cómputo, software instalado y otras herramientas



Lic. Oscar Miguel Zamora
Supervisor - Auditoría Interna
Elaboro



Lic. Juan Manuel Orellana
Director - Auditoría Interna
Revisado



Ing. Ramón Aroldo Peña
Gerente General
Vo.Bo

NOMBRAMIENTO DE AUDITORÍA

Guatemala, enero 02 de 2017

A: Lic. Oscar Zamora
Supervisor de Auditoría Interna

Karla Smith (Auditor encargado)
Jorge Soto (Asistente auditoría)
Felipe Godínez (Asistente auditoría)

De: Juan Manuel Orellana
Auditor Interno


Asunto: Auditoría operacional al área de ingresos

Comunicado: Por este medio se les designa para que, en cumplimiento a la solicitud del Consejo de Administración, procedan a realizar la auditoría operacional al área de ingresos por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.

La Auditoría tendrá una duración de 45 días laborales y sus responsabilidades serán las siguientes:

- Planificación y programas de auditoría
- Evaluación de control interno
- Ejecución del trabajo de auditoría
- Supervisión de la ejecución de la auditoria
- Presentación de informe.

Atentamente,



Juan Manuel Orellana
Auditor Interno

REQUERIMIENTO

Guatemala, enero 02 de 2017

A: Lic. Luis González
Tesorero
De: Juan Manuel Orellana
Director – Auditoría Interna
Ref: Solicitud de documentación y registros contables de la operación

Por este medio me permito comunicarle que para el cumplimiento y desarrollo de la Auditoría Operacional es indispensable contar con la documentación y registros contables de las principales operaciones del área de ingresos.

De la misma manera hacemos la solicitud de documentos, registros de información que se utiliza para el control de las operaciones de ingreso que a continuación requerimos:

- Movimiento de ventas del año 2016
- Triplicado de facturas de venta del año 2016
- Conciliaciones bancarias de enero a diciembre 2016
- Copias de contratos de arrendamiento de clientes
- Estadística de ventas del año 2016
- Manual de normas y procedimientos del área de ingresos
- Movimiento mensual de otras ventas
- Movimiento mensual de devoluciones y rebajas S/Ventas
- Cualquier otra información se requiera dependiendo el grado de avance de la auditoría operacional

Sin otro particular me suscribo de usted.



Juan Manuel Orellana
Director – Auditoría Interna

SERVICIOS COMERCIALES, S.A
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. P 1/2

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	KLS	OMS
Fecha:	14.01.2017	16.01.2017


DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	Horas Est.	Horas Real	REF	Realizó	Fecha
FASE I Realice cédula narrativa del proceso de ingresos (conocimiento de la operación)	4hrs	7hrs	F-1	FNG	24/01/2017
ENTREVISTAS Realice entrevistas con el jefe de área y personal que tiene relación con el procedimiento del área de ingresos	6hrs 6hrs	9hrs 7hrs	F-2A F-2B	KLS KLS	25/01/2017 26/01/2017
FASE II PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> Elabore cuestionario de control interno del departamento de ventas 	12hrs	16hrs	F-2C	FNG	01/02/2017
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de controles en el proceso de operación de ingresos 	6hrs	9hrs	F-2D	FNG	03/02/2017
<ul style="list-style-type: none"> Elabore pruebas de control de procesos de ingresos 	6hrs	9hrs	F-2D	FNG	03/02/2017
EJECUCIÓN	2hrs	2hrs	F-2D	FNG	03/02/2017
Elabore cédula sumaria de ventas					
Elabore estadística de ventas					
Cédula de eficacia operativa en controles	3hrs	3hrs	F-2F	FNG	05/02/2017
<ul style="list-style-type: none"> Revisión facturación ventas al crédito 	5hrs	6hrs	F-2G	FNG	08/02/2017
<ul style="list-style-type: none"> Revisión cartera de clientes y facturación 	4hrs	4hrs	F-2H	FNG	14/02/2017
<ul style="list-style-type: none"> Revisión cruce saldos conciliaciones bancarias 	4hrs	5hrs	F-2I	FNG	16/02/2017
<ul style="list-style-type: none"> Revisión de control de registro y procesos de ventas 	4hrs	5hrs	F-2I	FNG	16/02/2017
<ul style="list-style-type: none"> Verificación detalle de ingresos y recibos de caja de venta al contado 	3hrs	3hrs	F-2J	FNG	16/02/2017
<ul style="list-style-type: none"> Verificación detalle de ingresos y recibos de caja de ventas al crédito 	3hrs 3hrs	3hrs 4hrs	F-2J F-2K	FNG FNG	16/02/2017 21/03/2017
<ul style="list-style-type: none"> Diagrama de causa y efecto en operación de ingresos 	2hrs	2hrs	F-2L	FNG	24/03/2017

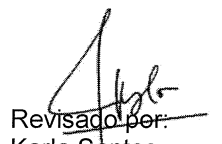
SERVICIOS COMERCIALES, S.A
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. P 1/2

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	KLS	OMS
Fecha:	14.01.2017	16.01.2017

	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	Horas Est.	Horas Real	REF	Realizó	Fecha
	FASE III Cédula centralizadora de hallazgos	6hrs	9hrs	F-3	KLS	06/03/2017
	Discusión de hallazgos de operación	6hrs	6hrs		KLS	07/02/2017
	FASE IV Elaboración de informe				KLS	10/02/2017


 Hecho por:
 Felipe Godínez
 Auditor Junior


 Revisado por:
 Karla Santos
 Auditor encargado

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	23.01.2017	26.01.2017

Objetivo

El presente papel de trabajo es documentar de forma narrativa los procedimientos y controles que se llevan para establecer el origen, registró y contabilización de los ingresos en el área de ingresos con la finalidad de tener conocimiento de la situación actual de la compañía identificar oportunidades de mejora en la eficiencia.

Alcance

Medir el desempeño y validar las herramientas de trabajo y control en los procedimientos vinculados al proceso de ingresos definidos.

Responsable

- Área de ingresos

Las principales actividades de las áreas de ingresos son:

I. Ventas al crédito y al contado

- Emisión de facturas por servicios de arrendamiento
- Elaboración diaria de depósitos por ingresos de venta
- Registro diario de los ingresos (depósitos y recibos de caja)
- Contabilización y revisión de facturas y depósitos

II. Origen de los ingresos

Antes se debe especificar que los ingresos por venta son generados por servicios de arrendamiento de oficinas corporativas. Se dividen en dos tipos de ventas al contado y las ventas al crédito, se inician el proceso de facturación mensual de renta de acuerdo a los contratos de arrendamiento.

Las ventas al crédito, son efectuadas por medio de carteras de clientes definidos de acuerdo a la forma de pago, la atención es personalizada, realizada por ejecutivos de negocios cuya labor es realizar ventas a través del ofrecimiento del servicio para cubrir las diferentes necesidades y gustos de los clientes. Para la emisión de facturas el sistema está programado para desplegar las tarifas correctas, en base a códigos de clientes y especificaciones del servicio de acuerdo al contrato.

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	23.01.2017	26.01.2017

III. Descripción del proceso

El proceso de registro y operación de ingresos tiene como principal atribución salvaguardar los recursos financieros de la entidad promoviendo la eficiencia y eficacia del control de gestión de solvencias en los movimientos de efectivo y flujos monetarios.

Dentro de sus funciones principales podemos mencionar los siguientes puntos:

- Atender todos los aspectos monetarios que requieran la operación en su funcionalidad
- Vigilar y revisar que la documentación de soporte cumpla con los requisitos establecidos
- Administrar y controlar la disponibilidad de los movimientos en efectivo para mantener la liquidez suficiente para hacer frente a los compromisos de realización inmediata
- Registrar y controlar los recursos financieros de la entidad
- Elaborar de pólizas de ingresos, depósitos monetarios y todo lo relacionado al corte diario de movimientos de efectivo
- Elaborar informes periódicos sobre el estado de posición financiera de la entidad, cuentas bancarias y flujos de efectivo
- Realizar otras actividades que le sean encomendadas referentes a los recursos y movimientos monetarios

Los procedimientos para facturar y liquidar son:

- Realizar ventas por servicio de arrendamiento de acuerdo a los clientes activos y ocupación de oficinas corporativas
- Realizar ventas por mantenimiento de oficinas
- Elaborar facturación correspondiente.
- Hacer cortes diarios por ventas efectuadas, con copia de reporte de ventas y depósitos, efectivo, pagos por transferencia bancaria
- Solicitar anulación de facturas cuando proceda, por error o cuando surja cambio en datos de los clientes.
- Se emiten notas de crédito y débito, adjuntando copia de factura o el original todo dependerá del caso que amerite la emisión del documento
- Las ND y NC, previas emisiones se verifican si proceden, son autorizadas por el jefe de créditos, gerente de ventas y gerente financiero

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	23.01.2017	26.01.2017

IV. Desarrollo de actividades

El área de ingresos está encargada de la custodia y manejo de los recursos monetarios de la empresa su importancia radica en ser el ente fiscalizador y administrador de los ingresos provenientes en su mayoría de las rentas de oficinas

Sus procesos principales

- Revisión de todos los reportes de ingresos provenientes de ventas por servicios
- Revisión de reporte de ventas y que cuadre con los depósitos
- Revisión de reportes de ventas al crédito, recibos de caja y depósitos

a) Recibe documentación de registro de ingresos

1. El departamento de facturación envía todos los lunes al área de ingresos un reporte de cobros y boletas de depósitos bancarios de los movimientos realizados durante una semana.
2. El departamento de contabilidad envía mensualmente un reporte de todos los intereses ganados durante el mes en las distintas cuentas monetarias

b) Verificar la información y soporte de los documentos

El responsable del área de ingresos, una vez recibe el reporte verifica:

- Los reportes deben ir firmados y autorizados por el encargado del departamento de facturación
- Los conceptos y valores deben estar cuadrados y acordes a la información proporcionada
- Deben de contener el soporte necesario y requerido para su registro

Después de verificar la información y si este no cumple con los requisitos o los saldos estén descuadrados, se establece una comunicación vía correo electrónica y si es urgente con una llamada telefónica con el responsable del área para aclarar las diferencias y dejar constancia de la aclaración.

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	23.01.2017	26.01.2017

c) Registro de información

- El responsable del área de ingresos procede a ingresar al módulo contable los registros por cada operación
- Imprime un reporte de pólizas de ingresos efectuados durante el día
- Una vez contabilizado los registros genera un reporte de ingresos para la revisión y validación de los montos y rebajas a clientes a la cuenta corriente
- Solicita autorización del encargado del área de ingresos para su revisión y validación correspondiente

V. Proceso de estudio y evaluación de procedimientos



En síntesis, los registros contables sobre ingresos generan:

- Ingresos diarios por ventas realizadas por servicios de arrendamientos
- Emisión y registro de facturas a los clientes de manera mensual

El sistema contable es automático y funciona desde hace varios años, el sistema se llama Informix, su funcionamiento es en línea, a través de módulos se alimentan directamente al módulo contable. El sistema genera las partidas por las facturas emitidas al cliente, notas de crédito, notas de débito, depósitos, recibos de caja, de igual manera se generan los reportes de ingresos y ventas por usuario.

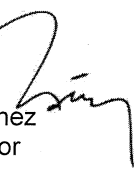
Conclusión

En el desarrollo y verificación de procedimientos de ingresos se logró determinar que existen inconsistencias al ejecutar procesos

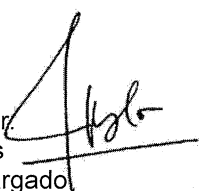
- No se cuenta con una metodología homologada de procesos y funciones  F-3
- Manipulación de algún tipo de información con el fin de que el resultado no muestre una situación real  F-3

De acuerdo a los datos proporcionados se logró determinar que no se cuentan con procedimientos estandarizados de los procesos, no existe una metodología que permita comprender las funciones propias del área, según comentarios existen transacciones que se operan de acuerdo a la experiencia, de la misma manera existe una cantidad significativa de operaciones por no tener definido los procesos. Como el área de ingreso es muy vulnerable se debe contar con controles adecuados y procedimientos bien definidos aptos para el manejo del ingreso

Hecho por:
Felipe Godínez
Auditor Junior



Revisado por:
Karla Santos
Auditor encargado



	Hecho por	Revisado por
Auditor:	KLS	OMS
Fecha:	23.01.2017	26.01.2017

Entrevista a: Lic. Luis González
Puesto: Tesorero
Realizo entrevista: Karla Smith, Auditor encargado

Introducción: el área de ingresos incluye todas las transacciones y funciones que tiene relación directa con el manejo de los recursos monetarios de la empresa.

Objetivos: conocer el funcionamiento que asegure y vele el cumplimiento de los criterios establecidos por la administración para el proceso de registro y control con respecto al manejo de efectivo.

Alcance

Conocer el nivel de operación del área de ingresos de esta manera determinar el nivel de confianza del proceso.

Procedimiento

Uno de los aspectos de mayor importancia y en los que se acordó es: conocer, evaluar los procesos y la estructura organizacional del área de ingresos que actualmente se manejan, por lo que se considera un punto importante para el buen funcionamiento del departamento, a corto, mediano y largo plazo de tal manera definir aspectos importantes para el desarrollo del trabajo.

I. Funciones y atribuciones del tesorero

Responsabilidades:

- Encargado de velar por el adecuado funcionamiento del área de ingresos
- Responsable de la supervisión del personal del área de ingresos
- Responsable directo del área de ingresos
- Reporta a la Gerencia General

Funciones:

- Análisis de los flujos de efectivo y los recursos monetarios de la compañía
- Análisis de los movimientos de gastos de la operación e implementación de planes de ahorro, mantener solvencias de recurso monetarios
- Diligenciar la maximización de los recursos
- Supervisión total del personal del área
- Verificación de la custodia del efectivo y títulos valores de la compañía
- Autorización de movimientos de efectivo y operaciones principales del departamento.

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	KLS	OMS
Fecha:	23.01.2017	26.01.2017

II. Aspectos Generales

¿Cuál es el objetivo o propósito del área de ingresos?

Contar con una buena gestión y administración de los recursos monetarios y financieros que se obtienen a través del pago de renta por servicios de arrendamiento

¿Cuál es el funcionamiento del área de ingresos?

El área de ingresos tiene como función principal recaudar y controlar los ingresos percibidos por facturación, capitalización de intereses, recuperación de cuentas por cobrar y sus similares, de igual manera tiene la supervisión de los movimientos de caja general.

¿Que nos puede comentar sobre las políticas establecidas escritas o verbales?

No se cuenta con un documento formal de políticas y procedimientos del departamento, las existentes son verbales de acuerdo a la operación y funcionamiento del proceso el cual es impartido por la persona encargada de dicha operación.

¿Posee un control específico para evaluar las operaciones del área de ingresos?

Se cuenta con validaciones y cruce de información con extractos del sistema operativo contable y transacciones como estados de cuenta, recibos, depósitos y otros documentos contables requeridos por la operación.

III. Registro y operación

El área de ingresos recibe depósitos según los conceptos siguientes:

- a) Ingresos por concepto de renta y otros servicios
- b) Ingresos por intereses ganados
- c) Ingresos por transferencias
- d) Otros ingresos

Los documentos o depósitos deben contener:

- a) Boletas de depósitos firmados y sellados
- b) Documentos de soporte que amparen el ingreso (reportes de cierre de caja)
- c) Recibos de depósitos sellados y firmados

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	KLS	OMS
Fecha:	23.01.2017	26.01.2017

Procedimiento y registro de ingresos

- Depósitos son registrados en el sistema INFORMIX
- Se elabora e imprime el movimiento registrado
- Se adjuntan los documentos de soporte (recibos de caja)
- Se imprime un reporte de cierre de caja
- Se concilia semanalmente el reporte de caja contra estados de cuenta bancarios
- Se envía por semana al departamento de contabilidad reporte de caja conciliados debidamente autorizados y sellados



Contabilización de ingresos

- Elabora póliza contable por el movimiento de caja
- Se adjuntan documentos de soporte (recibos de caja autorizados)
- Se imprime póliza contable
- Se archivan reportes

El área de ingresos concentra la operación de efectivo y es el responsable principal de mantener una actualización correcta de los saldos monetarios. Es quien maneja una comunicación constante con los demás departamentos, establece lineamientos que faciliten la operación en sus en sus funciones principales, mantiene una buena administración de los recursos y solvencia.

Conclusión

Por tanto, disponiendo de la información recabada anteriormente se determinó que no existe una normativa de manuales y procedimientos que faciliten el funcionamiento correcto de la operación de ingresos, así se pudo observar a lo largo del proceso de ejecutado dando como resultado

- a) No existe un control estadístico e histórico de los movimientos de ingresos operados en el sistema  F-3
- b) No existe un control de procedimientos de operaciones bien definidos y una segregación de funciones para el personal  F-3

Hecho por:
Karla Santos
Auditor Encargado

Revisado por:
Oscar Miguel Zamora
Auditor Supervisor

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	KLS	OMS
Fecha:	23.01.2017	26.01.2017

Entrevista a: Edgar Bautista
Puesto: Registrador
Realizo entrevista: Karla Smith, Auditor encargado

Objetivo: Documentar las funciones operativas del área de ingresos para determinar si los procesos cumplen y son adecuados para el funcionamiento del área.

Alcance

Conocer el nivel de operación de cada proceso y determinar los puntos de mejora de cada operación.

Responsabilidades: Cada uno de los asistentes tiene a cargo las distintas funciones relacionadas al área de ingresos y reportan de manera directa al Tesorero

- a) Asistente de Operador:
Es el encargado de velar por los registros monetarios en moneda nacional y extranjera, también es el encargado del manejo de caja general.
- b) Cobrador: Es la persona encarga de realizar los cobros mensuales por concepto de facturación de arrendamientos y otros.

Funciones:

- a) Asistente Operador
 - Mantener los saldos monetarios actualizados
 - Registra los ingresos por pago o transferencia
 - Registra todas las operaciones referentes a efectivo
 - Transcribe información contable al sistema
 - Revisa y verifica las operaciones y registros diarios de ingresos
 - Archiva documentos relacionados al movimiento de ingresos
 - Elaboración de conciliaciones bancarias
 - Elaboración de facturas
 - Registros de movimiento de clientes y pago a proveedores
 - Cualquier otra tarea que se le asigne


	Hecho por	Revisado por
Auditor:	KLS	OMS
Fecha:	23.01.2017	26.01.2017


b) Cobrador

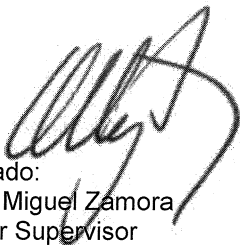
- Realiza todos los cobros referentes a la facturación por servicios de arrendamiento
- Entrega factura al cliente por arrendamiento de manera mensual
- Cualquier otra tarea que se le asigne.

Ámbito de actuación

- Dinero: no es responsable directo del manejo de efectivo, títulos valores y otros
- Información confidencial: ninguna
- Toma de decisiones: las decisiones tomadas se basan en los procedimientos y experiencias anteriores en la operación y registro a nivel operativo

Conclusión: De acuerdo al detalle de funciones específicas del Asistente Operador, se determinó que existen funciones adicionales que no son propias de su función principal, los cuales son ejecutados en jornadas largas de trabajo y no cumplen con las funciones principales de un buen manejo de la operación.  F-3

Hecho por: 
Kara Lorena Santos
Auditor Encargado

Revisado: 
Oscar Miguel Zamora
Auditor Supervisor

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	31.01.2017	04.02.2017

Cuestionario de control interno		Proceso de registro de ingresos		
Concepto	SI	NO	N/A	Observaciones
POLÍTICAS				
1. ¿El área de ingresos cuenta con procesos identificados y establecidos para el logro de sus objetivos?		X		No se cuenta con ningún documento que identifique claramente los procedimientos para el área de ingresos
2. ¿Se cuenta con procedimientos y políticas por escrito para promover, capacitar al personal?		X		No existe un manual de procedimientos y políticas que integre de manera ordenada las normas y procedimientos de la operación
3. ¿Tiene manual de procedimientos actualizados?			X	
4. ¿Tiene catalogo de descripción de puestos actualizados?			X	
5. ¿Los colaboradores conocen sus funciones acorde a sus puestos y categorías?		X		Las operaciones y actividades las realizan de acuerdo a las instrucciones y experiencia de puestos
6. ¿Son evaluadas periódicamente sus funciones por sus superiores y se deja evidencia de esta evaluación?			X	
7. ¿Se tiene claro y definido las actividades del área de ingresos?	X			
INGRESOS				
8. ¿Los ingresos se depositan y contabilizan diariamente?	X			Las boletas de depósitos son recibidos con documentación de Soporte
9. ¿Se identifica claramente el origen del ingreso?	X			
10. ¿Los ingresos recibidos vía transferencia bancaria se contabilizan diariamente?	X			El cliente realiza confirmación a través de un correo electrónico confirmando el pago y mes pagado
Forma Núm. 1	Fecha: 23/01/17	Recopiló: Felipe Godínez		Revisó: Karla Santos
				Página 1 de 4

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	31.01.2017	04.02.2017

Cuestionario de control interno		Proceso de registro de ingresos		
Concepto	SI	NO	N/A	Observaciones
INGRESOS				
11. ¿Se tienen controles de operación que aseguren que se cobren los servicios prestados?	X			
12. ¿Se asegura que los registros de ingresos se contabilicen oportuna y adecuadamente?	X			Los registros se contabilizan semanalmente de acuerdo a los reportes de ingresos
13. ¿Se depositan intactos los ingresos?	X			
14. ¿Se tiene una política que prohíba disponer de ingresos en efectivo?	X			Los pagos son recibidos únicamente por cheques o pago por transferencia
15. ¿Cada cheque que se expide está soportado con la documentación correspondiente debidamente registrada (previa revisión y autorización) y la póliza de egresos?	X			
16. ¿Se tienen establecidas políticas para cancelar en un determinado tiempo los cheques expedidos en tránsito que no han sido cobrados		X		Los cheques en circulación mayores a 3 meses son reportados directamente al departamento contable
VENTAS				
17. ¿Los montos facturados se verifican contra depósitos?	X			
18. ¿Están separadas las funciones de facturación de las relativas a:				
a) Registro en el auxiliar de clientes y libro mayor	X			
b) Cobros	X			
19. ¿Para la facturación se utiliza un sistema contable?	X			
Forma Núm. 1	Fecha: 23/01/17	Recopiló: Felipe Godinez		Revisó: Karla Santos
				Página 2 de 4

SERVICIOS COMERCIALES, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. F-2c 3/4

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	31.01.2017	04.02.2017

Cuestionario de control interno		Proceso de registro de ingresos		
Concepto	SI	NO	N/A	Observaciones
VENTAS				
20. ¿Se cuentan con tarifas establecidas para la facturación de servicios?	X			
21. ¿Se realiza referencia cruzada entre facturación, créditos?	X			
22. ¿El personal que factura verifica cifras que contengan:				
a) Cantidades	X			
b) Precios	X			
c) Datos del cliente	X			
d) Pagos	X			
23. ¿Se cuenta con reporte de facturación y depósitos?	X			
24. ¿Existen procedimientos para anulaciones de facturas, notas de crédito, recibos de caja?		X		
25. ¿Hay forma de cambiar tarifas de venta?	X			
26. ¿Se autorizan descuentos adicionales a los clientes?		X		
27. ¿Está establecido que las ventas se depositen a una cuenta bancaria?	X			
28. Cualquier personal del área de ingresos tiene accesos a:				
a) Elaboración y emisión de facturas		X		
b) Llevar libro de ventas		X		
c) Accesos a cuentas por cobrar		X		
d) Grabación al sistema de depósitos u otra operación de ingresos		X		
Forma Núm. 1	Fecha: 23/01/17	Recopiló: Felipe Godínez	Revisó: Karla Santos	Página 3 de 4

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	31.01.2017	04.02.2017

Cuestionario de control interno		Proceso de registro de ingresos		
Concepto	SI	NO	N/A	Observaciones
CRÉDITOS				
29. ¿Autoriza todas las notas de crédito un funcionario responsable que no realiza ventas, cobros?	X			
30. ¿Las notas de crédito están amparadas por informes anulación, reclamos u otros malos cobros?	X			
31. ¿Se lleva un control de la cartera de clientes por antigüedad de saldos?	X			
32. ¿Se registran al sistema todos los depósitos o transferencias por ventas al crédito?	X			
33. ¿Se regularizan los saldos de clientes a diario?		X		
34. ¿La facturación, recibos y notas de crédito se registran al sistema contable?	X			
35. ¿Se establecen límites de crédito?	X			
36. ¿Se presenta cartera de clientes mensualmente?	X			
Forma Núm. 1	Fecha: 23/01/17	Recopiló: Felipe Godinez		Revisó: Karla Santos
				Página 4 de 4

Conclusión

Se logró determinar que no existe un manual de políticas y procedimientos de la operación del área de ingresos, por lo tanto, las operaciones la realizan los colaboradores de acuerdo a la experiencia y conocimiento de la operación. **F-3 HAO 1**

Por tal razón el riesgo es relevante en la manipulación de información y la probabilidad de que ocurran es mayor determinado por las acciones necesarias en su evaluación.

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	01.02.2017	04.02.2017

Objetivo

Documentar la evaluación que se realiza del diseño, implementación y eficacia de los controles en el período de revisión, dicho trabajo se realiza sobre procedimientos de indagación y corroboración.

Alcance

Evaluar la operación de cada proceso a través de la eficiencia.

Procedimientos

Para la comprobación e indagación sobre los procedimientos y controles internos establecidos para la emisión de facturas, se solicitó autorización para observar las actividades de facturación, corte, registros de operaciones y otros procesos realizados específicamente en el área de ingresos.

a) Ventas

Descripción de actividades que se realizan con los controles establecidos

No.	Control establecido (procedimiento)	Actividad de control (Como las realizan)	Comentario Auditor
1	Emisión de facturas por venta de arrendamientos. Se tiene una programación semanal para facturar específicamente los días lunes se emiten facturas.	Se emiten las facturas de acuerdo al reporte proporcionado por contabilidad debidamente firmados y autorizados Los montos y tarifas van establecidas dentro del reporte	Se verifico y todas las tarifas están determinadas en el sistema, no hay opción de manipular los precios.
2	Los descuentos únicamente se realizan con solicitud de la gerencia general	Los descuentos se realizan manualmente aplicando el porcentaje solicitado al sistema y este emite la factura ya con el descuento. El departamento contable es quien envia los datos con los descuentos específicos.	Se observó la manipulación de los descuentos operados en el sistema los cuales no tienen un control establecido por autorizaciones y operación
3	La emisión de notas de crédito se realizan de acuerdo a la solicitud del departamento de contabilidad debidamente autorizados por la gerencia.	Las notas de crédito las emite directamente el sistema aplicando la factura afectada, de tal manera emite el documento con la tarifa y el valor de la factura	No hay emisión de notas de crédito, el sistema automáticamente da los precios, no hay posibilidad de manipulación de precios.
4	Las anulaciones de facturas se realizan el mismo día, se solicita al jefe de área la autorización y motivo de la anualción del documento	El jefe de área tiene a cargo un acceso para la anulación de facturas, este es ingresado para su operación, posterior la factura es firmada y sellada de anulado (original)	Se observó que el usuario y contraseña la manejan varios usuarios que operan en el área de ingresos F-3 HAO 2

SERVICIOS COMERCIALES, S.A
AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
EVALUACIÓN DE CONTROLES EN LOS INGRESOS
AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. **F-2d** 2/3

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	01.02.2017	04.02.2017

No.	Control establecido (procedimiento)	Actividad de control (Como las realizan)	Comentario Auditor
5	Si las anulaciones son al día siguiente o de días anteriores se informa a los departamentos de crédito, ventas, contabilidad para la verificación si procede la anulación. Se respeta la emisión de notas de crédito dentro de los dos meses que la ley estipula.	A los clientes se les informa que su solicitud será resuelta en el término de dos días.	El proceso funciona sin ningún inconveniente, y las vías de comunicación funcionan, en el tiempo que estipulan.
6	Al finalizar el día en que se emiten facturas se realiza una revisión de los datos del cliente, valores y otros reportes que tengan relación con facturación.	Realizado el corte de facturas proceden a llevarlos al jefe del área de ingresos para su revisión y aprobación. Luego se trasladan al departamento de créditos para que realicen el envío de las facturas a los clientes.	El corte lo realiza el encargado de emitir facturas
7	Los empleados conocen todos los procedimientos y operaciones de facturación	No existe manuales de procedimientos	

b) Área de ingresos

Descripción de actividades que se realizan con los controles establecidos

No.	Control establecido (procedimiento)	Actividad de control (Como las realizan)	Comentario Auditor
1	Recepción de todos los reportes de ingresos provenientes de pagos de renta	Verificación de cuadro y que todo esté completo reporte ventas con los depósitos	
2	Revisión de boletas, depósitos de clientes (transferencias) estén grabadas al sistema en la cuenta bancaria correcta.	Se revisan las boletas y el pago por transferencia	No se realiza ninguna validación de operaciones y cruces de información de pagos y cartera de clientes F-3 HAO 3
3	Si hay errores se deben verificar al día siguiente ser corregidos antes de generar el reporte de ingresos	Se revisan si hay errores y se reportan para su revisión y corrección.	
4	Conciliar saldos bancarios con saldos contables	Esta actividad no se realiza a diario, se realiza una vez al mes, el 5° día hábil del mes siguiente.	
5	Se registra y operan todos los movimientos por concepto de otros ingresos (intereses ganados y otros)	Se realiza un registro mensual por los movimientos de otros ingresos esto se realiza el último día de cada mes	
6	Se procede a grabar al Sistema todos los registros de ingresos por concepto de ventas y otros	Esto se realiza cuando se tienen a la vista las boletas y documentos de Soporte de ingresos	Si existen errores o inconsistencias en los documentos de Soporte se realiza comunicación para su corrección

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	01.02.2017	04.02.2017

c) Registro y operación de ingresos

Descripción de actividades que se realizan con los controles establecidos

No.	Control establecido(procedimiento)	Actividad de control (Como las realizan)	Comentario Auditor
1	Recepción de documentación (copia de facturas de las diferentes ventas y servicios, recibos de caja, depósitos monetarios, transferencias bancarias, reportes de ventas al crédito, reportes de ventas al contado.	Son recibidos de parte del encargado del área de ingresos contado a los 2 días, crédito a los 6 días, si hay errores son trasladados a los 8 ó 10 días.	No es trasladado al días siguiente, ya que por el volumen lo traslada a los dos días, todo lo de contado, al crédito son trasladados al 6º. Día, si hay errores se tarde entre tres o cuatro días más.
2	Revisión de la documentación recibida semanal	Es revisada y se realizan los respectivos cuadros y revisiones de cuentas contables en las ventas, cuentas por cobrar y cuentas bancarias.	
3	Verificación que facturación, recibos de caja y depósitos cuadre con los informes (reportes) diarios.	Se realizan los cuadros y revisiones de reportes de ventas, ingresos (depósitos), contra las partidas contables.	Se observó procedimiento de consolidación y cuadre. Es de sistema los reportes y no son ingresados por el operador de ingresos.
4	Informar sobre errores encontrados en los ingresos.	Los errores provienen de créditos, que por cuestiones varias fueron ingresados incorrectamente, son trasladados nuevamente al departamento responsable para la corrección de los movimientos.	De estos errores y atrasos están enterados los jefes de créditos y contabilidad.
5	Generación, revisión e impresión de partidas contables, por tipo de facturación a través de sistemas computarizado.	Por el volumen existe la opción de "consolidar partidas" que consiste en agrupar en una póliza todas las partidas generadas por las facturas, depósitos, recibos.	Cada evento tiene su partida, las ventas tienen tipo de partida 7, depósitos 1, recibos 2, notas de crédito 6.
6	Archivo de documentación recibida y sus respectivas partidas.	Son archivas directamente cuando se imprime la partida consolidada, y es resguardado en leitz, y en una bodega con llave.	Se tiene seguridad en el archivo, no hay posibilidad de sustraer documentos, ya que sólo el Jefe del área de ingresos tiene llave.
7	Cortes de formas (facturas, notas de crédito, recibos de caja).	Esta actividad está a cargo del asistente procurador pero sólo se limita a revisar cuadro de ingresos vrs. facturas de ventas.	No se realiza la labor de corte de formas ni verificación de facturas anuladas, pese a que hay un procedimiento definido. De esto están enterado jefe del área F-3

Conclusión

Los registros y operación se aplican de acuerdo a la recepción de la información los cuales no cuentan con una programación específica de su procedimiento debido a la falta de manuales

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	03.02.2017	06.02.2017

Objetivo

Revisar los procedimientos y evaluar su operación.

Procedimiento

- I. Determinar la documentación y muestra, confirmar si los controles establecidos están operando conforme fueron diseñados e implementados, a través de:
 - Comprobación de lo facturado vrs documentos emitidos, autorizaciones de venta al crédito, límite de crédito, gestión de cobro y pago de clientes
 - Comprobación de descuentos, la concordancia con las políticas, tarifas, registro y rebaja de cartera y bancos de cuatro meses
 - Evaluar la información (reporte de facturación) que emite ventas para el corte diario de facturas, ingresos (depósitos)

- II. Para las transacciones ventas e ingresos varios se realizará el siguiente trabajo:
 - Verificación del correcto registro y oportuno en los libros respectivos
 - Análisis de la documentación de respaldo de los asientos contables
 - Verificar la distribución y uso de las formas que se emiten en la organización

- III. Determinación de la documentación a solicitar y revisar
 - Contratos de créditos.
 - Estadística de ventas
 - Tarifario.
 - Conciliaciones bancarias.
 - Reportes de facturas, ingresos (depósitos)
 - Recibos de caja, facturas, depósitos físicos

Los contratos sólo pueden ser verificados, de igual manera las tarifas no se pueden dejar comprobante por la confidencialidad de la empresa.

Hecho por:
Felipe Godínez
Auditor Junior

Revisado por:
Karla Santos
Auditor encargado

SERVICIOS COMERCIALES, S.A
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 CÉDULA SUMARIA ANALÍTICA DE VENTAS
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. F-2f

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	05.02.2017	09.02.2017

Descripción	Porcentaje	Total ventas por servicio	Porcentaje	Otros Ingresos	Total Ingresos netos
Ventas al contado	57%	3,607,727	100%	38,344	3,646,071
Ventas al crédito	41%	2,595,031	-	-	2,595,031
Otras ventas	2%	126,587	-	-	126,587
Totales	100%	Q 6,329,345	100%	Q 38,344	Q 6,367,689



ER

Λ

Λ

Λ

Descripción	Devoluciones y Rebajas s/ventas	Porcentaje
Otras ventas	22,586	100%
	Q 22,586	100%

Λ

Λ = Sumas cotejadas satisfactoriamente contra ER

Conclusión

Del total de ventas durante el año 2016, el 57% se da al contado es decir que no tiene un promedio mayor de 10 días hábiles para su cobro, mientras el 41% que corresponde a ventas al crédito tienen un promedio de cobro a más de 30 días hábiles después de haberse emitido la factura por servicios de arrendamiento de oficinas corporativas y el 2% se refiere a otras ventas que se dan de manera esporádica como por ejemplo renta de mobiliario y equipo y venta de activos fijos.

Hecho por:
 Felipe Godínez
 Auditor Junior

Revisado por:
 Karla Santos
 Auditor encargado

SERVICIOS COMERCIALES, S.A
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 ESTADÍSTICA DE VENTAS MENSUALES
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. F-2g 1/3

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	08.02.2017	10.02.2017

Introducción: permite conocer el comportamiento de ventas de un periodo determinado, para este caso las ventas del año 2016.

Objetivo: examina el proceso y recepción de ingresos que se obtiene por concepto de arrendamiento de oficinas corporativas.

Observaciones

De acuerdo a la revisión de cláusulas en los contratos de arrendamiento, se logró determinar que existen 35 locales en renta, los cuales tiene la misma capacidad en metros cuadrados (30mts²), con un costo por metro cuadrado de \$ 64.74

No	MES	Capacidad en metros	Costo por Metro Cuadrado	Total Renta por oficina	TC año 2016	Total Renta mensual	Cantidad de Facturación mensual	Facturación Mensual 2016	Otras Ventas	Total Ventas año 2016		
1	Enero	30	64.74	1,942	7.67713	14,911	35	521,868.27		521,868.27		
2	Febrero	30	64.74	1,942	7.68272	14,921	35	522,248.26	13,588.00	535,836.26		
3	Marzo	30	64.74	1,942	7.71106	14,976	35	524,174.73	13,500.00	537,674.73		
4	Abril	30	64.74	1,942	7.73394	15,021	35	525,730.04		525,730.04		
5	Mayo	30	64.74	1,942	7.62608	14,811	35	518,398.04		518,398.04		
6	Junio	30	64.74	1,942	7.63735	14,833	35	519,164.14		519,164.14		
7	Julio	30	64.74	1,942	7.56100	14,685	35	513,974.10		513,974.10		
8	Agosto	30	64.74	1,942	7.55319	14,670	35	513,443.20	47,950.00	561,393.20		
9	Septiembre	30	64.74	1,942	7.52067	14,607	35	511,232.58	51,549.00	562,781.58		
10	Octubre	30	64.74	1,942	7.51560	14,597	35	510,887.94		510,887.94		
11	Noviembre	30	64.74	1,942	7.51202	14,590	35	510,644.58		510,644.58		
12	Diciembre	30	64.74	1,942	7.52213	14,609	35	511,331.83		511,331.83		
								Total Facturación por arrendamiento		6,203,097.70	126,587.00	6,329,684.70
								Total Facturación según ER		6,202,757.98	126,586.90	6,367,688.88
								Variación		339.72	0.10	- 38,004.18

Λ

Λ

Λ = Sumas cotejadas satisfactoriamente contra ER

Se logró determinar que el total de ventas facturados durante el año 2016 corresponden directamente a los arrendamientos de los 35 clientes, de tal manera existen otras ventas que por concepto de renta de mobiliario y equipo en los meses de febrero, marzo y venta de vehículos durante los meses de agosto y septiembre respectivamente.

SERVICIOS COMERCIALES, S.A
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 ESTADÍSTICA DE VENTAS MENSUALES
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. F-2g 2/3

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	08.02.2017	10.02.2017

Para el cálculo de las ventas al contado y al crédito se consideró el cuadro siguiente:

Total, ventas al contado

No	MES	Total renta facturada mensual	Meses facturados	Total Renta por oficina	TC promedio año 2016	Total Renta mensual	Deposito bancario		Cuenta Monetaria	Banco
							Si cumple	No cumple		
1	Cliente 1	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
2	Cliente 2	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
3	Cliente 3	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
4	Cliente 4	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
5	Cliente 5	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
6	Cliente 6	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
7	Cliente 7	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
8	Cliente 8	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
9	Cliente 9	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
10	Cliente 10	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
11	Cliente 11	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
12	Cliente 12	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
13	Cliente 13	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
14	Cliente 14	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
15	Cliente 15	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
16	Cliente 16	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
17	Cliente 17	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
18	Cliente 18	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
19	Cliente 19	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
20	Cliente 20	1,942	12	23,306	7.74000	180,392	SI		80-3343322-89	Banco G&T
Total ventas al Contado						3,607,831				
Total ventas según BG						3,607,727			^	
Variación						104				

^ = Sumas cotejadas satisfactoriamente contra ER
 ✓ = Facturación cotejada satisfactoriamente

El total de ventas al contado la determinan un total de 20 clientes los cuales realizan el pago con dos días después de haberles entregado la factura los pagos son con cheques a nombre de SERCOMSA los cuales son depositados a la cuenta monetaria del banco G&T Continental.

SERVICIOS COMERCIALES, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 ESTADÍSTICA DE VENTAS MENSUALES
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. F-2g 3/3

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	08.02.2017	10.02.2017

Total, ventas al crédito

No	MES	Total renta facturada mensual	Meses facturados	Total Renta por oficina	TC promedio año 2016	Total Renta mensual	Deposito bancario		Cuenta Monetaria	Banco
							Si cumple	No cumple		
1	Cliente 21	1,942	12	23,306	7.42340	173,013	SI		80-3343322-89	Banco G&T
2	Cliente 22	1,942	12	23,306	7.42340	173,013	SI		80-3343322-89	Banco G&T
3	Cliente 23	1,942	12	23,306	7.42340	173,013	SI		80-3343322-89	Banco G&T
4	Cliente 24	1,942	12	23,306	7.42340	173,013	SI		80-3343322-89	Banco G&T
5	Cliente 25	1,942	12	23,306	7.42340	173,013	SI		80-3343322-89	Banco G&T
6	Cliente 26	1,942	12	23,306	7.42340	173,013	SI		80-3343322-89	Banco G&T
7	Cliente 27	1,942	12	23,306	7.42340	173,013	SI		80-3343322-89	Banco G&T
8	Cliente 28	1,942	12	23,306	7.42340	173,013	SI		80-3343322-89	Banco G&T
9	Cliente 29	1,942	12	23,306	7.42340	173,013	SI		80-3343322-89	Banco G&T
10	Cliente 30	1,942	12	23,306	7.42340	173,013	SI		80-3343322-89	Banco G&T
11	Cliente 31	1,942	12	23,306	7.42340	173,013	SI		80-3343322-89	Banco G&T
12	Cliente 32	1,942	12	23,306	7.42340	173,013	SI		80-3343322-89	Banco G&T
13	Cliente 33	1,942	12	23,306	7.42340	173,013	SI		80-3343322-89	Banco G&T
14	Cliente 34	1,942	12	23,306	7.42340	173,013	SI		80-3343322-89	Banco G&T
15	Cliente 35	1,942	12	23,306	7.42340	173,013	SI		80-3343322-89	Banco G&T
Total ventas al crédito						2,595,191				
Total ventas según BG						2,595,031	Λ			
Variación						160				
Total ventas por arrendamiento						6,203,022				
Total ventas según BG						6,202,758	Λ			
Variación						264				

Λ = Sumas cotejadas satisfactoriamente contra ER
 // = Facturación cotejada satisfactoriamente

Conclusión

Las ventas se validaron en su totalidad.

- Para las ventas al contado se maneja un tipo de cambio Q 7.74, mientras para las ventas al crédito un tipo de cambio de Q 7.42 por \$ 1 **F-3 HAO 4**

La variación en los tipos de cambios genera una variación significativa ya que no se cuenta con un tipo de cambio promedio para el año o los meses en proceso.

Todos los ingresos por concepto de renta son depositados a la cuenta monetaria No. 80-3343322-89 del banco G&T Continental.

Hecho por:
 Felipe Godínez
 Auditor Junior

Revisado por:
 Karla Santos
 Auditor encargado

SERVICIOS COMERCIALES, S.A
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 CONTROL DE VENTAS AL CONTADO
 EFICACIA OPEARTIVA EN CONTROLES
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016


PT. F-2h 1/2

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	12.02.2017	14.02.2017

Revisión operativa de facturación de ventas al contado

Fecha	Factura	Código Cliente	Nombre Cliente	Valor Factura	Atributos						
					a	b	c	d	e	f	g
8/01/2016	2390	4567	Cliente 3	14,910.52	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13/01/2016	7879	6753	Cliente 9	14,915.86	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
22/01/2016	2308	9987	Cliente 15	14,905.33	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19/04/2016	2139	1234	Cliente 1	15,020.85	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5/04/2016	3678	5432	Cliente 12	15,001.77	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28/04/2016	5667	6785	Cliente 19	15,013.06	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11/06/2016	5120	5674	Cliente 4	14,833.26	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17/06/2016	7800	8899	Cliente 7	14,848.64	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28/06/2016	6754	2313	Cliente 20	14,837.40	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8/12/2016	6321	1299	Cliente 11	14,609.48	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
14/12/2016	5432	2093	Cliente 5	14,617.11	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20/12/2016	7890	3654	Cliente 17	14,603.98	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

OBSERVACIONES

- Hay varias series de correlativos de facturas, para un total 30 correlativos  **F-3 HAO 5**
- Los descuentos se dieron únicamente en los meses de enero y diciembre, el descuento es automático, por pagos al contado concedieron en enero un 15% y en diciembre un 10%, se observó que sí se cumple
- En cuanto a las tarifas que se manejan en la empresa se respetan los precios fijos establecidos en los contratos de arrendamiento
- Los ingresos no son registrados el mismo día que fueron realizados, porque hubieron errores en el registro de ingreso de boletas al sistema y modulo de bancos, fueron corregidos en el mes de trabajo; se reportó oportunamente el caso
- Las ventas se están reportando al libro de ventas de manera correcta

Atributos

- Políticas de descuento
- Tarifa correcta
- Registro de factura del cliente correcto
- Registro oportuno de factura cancelada en el sistema
- Se registra íntegramente al libro de ventas
- Se realiza la contabilización correcta
- Se realiza el deposito y pago íntegro

X	NO cumple atributo
✓	Cumple atributo
N/A	No aplica atributo

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	12.02.2017	14.02.2017

Revisión operativa de facturación de ventas al crédito

Fecha	Factura	Código Cliente	Nombre Cliente	Valor Factura	Atributos						
					a	b	c	d	e	f	g
8/01/2016	2432	1100	Cliente 23	14,915.41	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13/01/2016	7800	1230	Cliente 34	14,912.21	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
22/01/2016	2009	9980	Cliente 27	14,900.89	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19/04/2016	3098	1294	Cliente 22	15,022.61	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5/04/2016	4120	4432	Cliente 35	15,006.21	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28/04/2016	4657	7880	Cliente 25	15,008.72	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11/06/2016	5678	5074	Cliente 26	14,840.60	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17/06/2016	7980	8778	Cliente 28	14,845.59	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
28/06/2016	6789	2003	Cliente 30	14,841.73	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8/12/2016	7865	3426	Cliente 21	14,607.26	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14/12/2016	8432	933	Cliente 34	14,614.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20/12/2016	8890	365	Cliente 33	14,608.20	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

OBSERVACIONES

- Hay varias series de correlativos de facturas, para un total 30 correlativos
 - Los descuentos que se otorgaron en los meses de enero y diciembre para los clientes que tienen días crédito no fue aplicado dicho beneficio
1. En cuanto a las tarifas que se manejan se respetan los precios fijos establecidos en los contratos de arrendamiento
- Los ingresos son operados después de haber recibido la boleta de depósito o transferencia por parte del cliente quien confirma vía correo electrónico.
 - Las ventas se están reportando al libro de ventas de manera correcta.

 F-2h 1/2

Atributos

- a) Políticas de descuento
- b) Tarifa correcta
- c) Registro de factura del cliente correcto
- d) Registro oportuno de factura cancelada en el sistema
- e) Se registra íntegramente al libro de ventas
- f) Se realiza la contabilización correcta
- g) Se realiza el depósito y pago íntegro

X	NO cumple atributo
✓	Cumple atributo
N/A	No aplica atributo

Hecho por:
 Felipe Godínez
 Auditor Junior

Revisado por:
 Karla Santos
 Auditor encargado

SERVICIOS COMERCIALES, S.A
AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
CONTROL DE CARTERA DE CLIENTES Y FACTURAS FÍSICAS
EFICACIA OPEARTIVA EN CONTROLES
AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. F-2i 1/2

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	14.02.2017	16.02.2017

Revisión de cartera de clientes (Cifras expresadas en quetzales)

Factura	1 a 40	41 a 60	61 o más	Total cartera clientes	Atributos											
					a	b	c	d	e	f	g	h	i	j		
Cliente 22																
1909			15,000	15,000	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2888		14,200		14,200	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3090	14,417			14,417	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Total cartera	14,417	14,200	15,000	43,617												
Total facturas físicas	14,417	14,200	15,000	43,617												
Variación																
Cliente 24																
2324			15,123	15,123	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2578		14,798		14,798	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3500		14,325		14,325	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4090	14,433			14,433	✓	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Total cartera	14,433	14,798	15,123	58,679												
Total facturas físicas	14,433	14,798	15,123	58,679												
Variación																
Cliente 26																
2333		14,801		14,801	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5785	14,544			14,544	✓	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Total cartera	14,544	14,801	-	29,345												
Total facturas físicas	14,544	14,801	-	29,345												
Variación																
Cliente 28																
2000			4,564	4,564	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3001		14,982		14,982	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2230	14,485			14,485	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Total cartera	14,485	14,982	4,564	34,031												
Total facturas físicas	14,485	14,982	4,564	34,031												
Variación																
Cliente 30																
2840			10,000	10,000	X	N/A	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2398		14,891		14,891	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4232	14,614			14,614	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Total cartera	14,614	14,891	10,000	39,505												
Total facturas físicas	14,614	14,891	10,000	39,505												
Variación																
Cliente 32																
2640			6,090	6,090	X	N/A	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2209		14,360		14,360	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4823	14,971			14,971	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Total cartera	14,971	14,360	6,090	35,421												
Total facturas físicas	14,971	14,360	6,090	35,421												
Variación																

SERVICIOS COMERCIALES, S.A
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 CONTROL DE CARTERA DE CLIENTES Y FACTURAS FÍSICAS
 EFICACIA OPEARTIVA EN CONTROLES
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. F-2i 2/2

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	14.02.2017	16.02.2017

Revisión de cartera de clientes (Cifras expresadas en quetzales)

Factura	1 a 40	41 a 60	61 o más	Total cartera clientes	Atributos															
					a	b	c	d	e	f	g	h	i	j						
Cliente 34																				
2345		14,931		14,931	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4531	14,580			14,580	✓	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Total cartera	14,580	14,931	-	29,511																
Total facturas físicas	14,580	14,931	-	29,511																
Variación	-	-	-	-																
Total prueba clientes	102,044	102,963	50,777	270,109																
Total cartera clientes				336,682																
				80%																

Atributos

- a) Límite de crédito correcto
- b) Política de descuento correcto
- c) Rebaja de cartera correcto
- d) Tiene contrato de arrendamiento
- e) Cumple con los terminos de contrato
- f) Registro de factura en el cliente correcto
- g) Tarifa correcta
- h) Saldos correctos en el auxiliar de clientes
- i) Se registra íntegramente en el libro de ventas
- j) Se realiza la contabilización correcta

X	NO cumple atributo
✓	Cumple atributo
N/A	No aplica atributo

Conclusión

Del total de clientes los cuales tienen días crédito para la realización del pago del servicio de arrendamiento son 15 por lo que se realizó una evaluación del 50% del total de clientes los cuales representan un 80% del valor total de la cartera.

En los contratos de arrendamientos fueron verificados y validados las cláusulas y el plazo por cuestiones de confidencialidad no se dejó constancia de la evaluación.

Hecho por:
 Felipe Godínez
 Auditor Junior

Revisado por:
 Karla Santos
 Auditor encargado

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	16.02.2017	19.02.2017

Revisión de conciliación bancaria (Banco G&T Continental)

Cifras expresadas en quetzales

Cuenta bancaria 80-3343322-89	Fecha	Banco	Contabilidad
Saldos		2,056,046.00	1,859,206.00
		Λ	Λ
<u>Cheques en circulación</u>			
Sistemas las dos estaciones	20/12/2016	(190,000.00)	
Mario García	30/12/2016	(6,990.00)	
		Λ	
<u>Operados por el banco</u>			
NC comisiones ganados	31/12/2016		(150.00)
Totales	20/12/2016	1,859,056.00	1,859,056.00
Variación		Σ	Σ -

Λ = Datos cotejados satisfactoriamente
 Σ = Sumas iguales

OBSERVACIONES

- Los estados de cuenta no son enviados en original, se descargan de la banca virtual
 - Los pagos de clientes son registrados únicamente en la cuenta del banco G&T Continental
2. Se solicitó la conciliación bancaria para verificar el cruce de clientes y depósitos operados durante el mes de diciembre 2016.
- El cobro de comisión bancaria no fue operado oportunamente en el mes de diciembre, el cual fue operado a otros ingresos en el mes de enero. F-3

Hecho por:
 Felipe Godínez
 Auditor Junior

Revisado por:
 Karla Santos
 Auditor encargado

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	16.02.2017	19.02.2017

Validación de depósitos monetarios vrs factura (Banco G&T Continental), cuenta monetaria 80-3343322-89

Fecha	No. Depósito	Valor Factura	Valor Depósito	Atributos			
				a	b	c	d
4/12/2016	122320	14,915.41	14,915.41	✓	✓	✓	✓
15/12/2016	800042	14,912.21	14,912.21	✓	✓	✓	✓
16/12/2016	294566	14,900.89	14,900.89	✓	✓	✓	✓
18/12/2016	980422	15,022.61	15,022.61	✓	✓	✓	✓
19/12/2016	414411	15,006.21	15,006.21	✓	✓	✓	✓
17/12/2016	786432	15,008.72	15,008.72	✓	✓	✓	✓
20/12/2016	6510111	14,840.60	14,840.60	✓	✓	✓	✓
17/12/2016	9441521	14,845.59	14,845.59	✓	✓	✓	✓
19/12/2016	8243331	14,841.73	14,841.73	✓	✓	✓	✓
15/12/2016	9414145	14,607.26	14,607.26	✓	✓	✓	✓
9/12/2016	3145611	14,614.00	14,614.00	✓	✓	✓	✓

OBSERVACIONES

- No existe una validación o cruce mensual de facturas contra depósitos monetarios que determinen los saldos pagados por el cliente



F-2d 2/3 HAO 3

Atributos

- Saldos factura igual al depósito bancario
- Variación en saldos facturación y depósitos
- Registros operados correctamente
- Depósitos operados en cuenta monetaria G&T

X	NO cumple atributo
✓	Cumple atributo
N/A	No aplica atributo

Conclusión

Para la revisión de depósitos se tomaron al azar depósitos correspondientes al mes diciembre 2016, se validaron contra el valor de la factura emitida en el mismo mes.

Hecho por:
 Felipe Godínez
 Auditor Junior

Revisado por:
 Karla Santos
 Auditor encargado

SERVICIOS COMERCIALES, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 EFICACIA OPERATIVA EN CONTROLES
 EVALUACIÓN DE REGISTRO Y PROCESOS CONTABLES
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. F-2k 1/2

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	19.02.2017	21.02.2017

Detalle de ventas para la verificación de controles en el registro y procesos contables de ventas al contado

Fecha	Factura	Código Cliente	Cliente	Valor Factura	Atributos									
					a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
8/01/2016	2390	4567	Cliente 3	14,910.52	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
13/01/2016	7879	6753	Cliente 9	14,915.86	✓	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
22/01/2016	2308	9987	Cliente 15	14,905.33	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
19/04/2016	2139	1234	Cliente 1	15,020.85	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
5/04/2016	3678	5432	Cliente 12	15,001.77	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
28/04/2016	5667	6785	Cliente 19	15,013.06	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
11/06/2016	5120	5674	Cliente 4	14,833.26	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
17/06/2016	7800	8899	Cliente 7	14,848.64	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
28/06/2016	6754	2313	Cliente 20	14,837.40	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
8/12/2016	6321	1299	Cliente 11	14,609.48	✓	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
14/12/2016	5432	2093	Cliente 5	14,617.11	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
20/12/2016	7890	3654	Cliente 17	14,603.98	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X

Atributos

- Contabilización correcta de factura y venta en libros
- Contabilización correcta de recibo de caja y depósito
- Registro oportuno de recibo de caja y depósito
- Los documentos de respaldo son revisados (ventas e ingresos)
- Se revisan los correlativos de las formas, recibos y facturas
- Se registra integramente al libro de ventas
- Se realiza ajuste o corrección a los salos incorrectos
- Los reportes son de sistema y confiables
- Son resguardados los documentos
- Traslado oportuno de documentos a contabilidad

X	NO cumple atributo
✓	Cumple atributo
N/A	No aplica atributo

SERVICIOS COMERCIALES, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 EFICACIA OPERATIVA EN CONTROLES
 EVALUACIÓN DE REGISTRO Y PROCESOS CONTABLES
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. F-2k 2/2

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	19.02.2017	21.02.2017

Detalle de ventas para la verificación de controles en el registro y procesos contables de ventas al crédito



Fecha	Factura	Código Cliente	Cliente	Valor Factura	Atributos									
					a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
8/01/2016	2432	1100	Cliente 23	14,915.41	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
13/01/2016	7800	1230	Cliente 34	14,912.21	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
22/01/2016	2009	9980	Cliente 27	14,900.89	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
19/04/2016	3098	1294	Cliente 22	15,022.61	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
5/04/2016	4120	4432	Cliente 35	15,006.21	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
28/04/2016	4657	7880	Cliente 25	15,008.72	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
11/06/2016	5678	5074	Cliente 26	14,840.60	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
17/06/2016	7980	8778	Cliente 28	14,845.59	✓	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
28/06/2016	6789	2003	Cliente 30	14,841.73	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
8/12/2016	7865	3426	Cliente 21	14,607.26	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
14/12/2016	8432	933	Cliente 34	14,614.00	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
20/12/2016	8890	365	Cliente 33	14,608.20	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X

Atributos

- Contabilización correcta de factura y venta en libros
- Contabilización correcta de recibo de caja y depósito
- Registro oportuno de recibo de caja y depósito
- Los documentos de resplado son revisados (ventas e ingresos)
- Se revisan los correlativos de las formas, recibos y facturas
- Se registra integramente al libro de ventas
- Se realiza ajuste o corrección a los salos incorrectos
- Los reportes son de sistema y confiables
- Son resguardados los documentos
- Traslado oportuno de documentos a contabilidad

X	NO cumple atributo
✓	Cumple atributo
N/A	No aplica atributo

Conclusión

- Se determino que no existe una revisión de correlativos de formas de recibos, facturas y otros documentos que tengan relación con las ventas directas del mes  F-3
- No existe un traslado oportuno de la documentación al departamento contable, los informes o reportes son trasladados con varios días de retraso  F-3 HAO 6

Hecho por:
 Felipe Godínez
 Auditor Junior

Revisado por:
 Karla Santos
 Auditor encargado

SERVICIOS COMERCIALES, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 EFICACIA OPERATIVA EN CONTROLES
 EVALUACIÓN DE DEPÓSITOS Y RECIBOS DE CAJA POR VENTA
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. **F-2I** 1/2

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	22.02.2017	24.02.2017

Detalle de ingresos de depósitos bancarios y recibos de caja por ventas al contado

Fecha	Factura	Código Cliente	Cliente	Fecha depósito	Fecha ingreso depósito	Fecha ingreso recibo de caja	Valor Factura	Atributos				
								a	b	c	d	e
8/01/2016	2390	4567	Cliente 3	8/01/2016	9/01/2016	9/01/2016	14,910.52	✓	✓	✓	X	✓
13/01/2016	7879	6753	Cliente 9	13/01/2016	14/01/2016	14/01/2016	14,915.86	X	✓	X	X	✓
22/01/2016	2308	9987	Cliente 15	22/01/2016	22/01/2016	22/01/2016	14,905.33	✓	✓	✓	X	✓
19/04/2016	2139	1234	Cliente 1	20/04/2016	20/04/2016	20/04/2016	15,020.85	✓	✓	✓	X	✓
5/04/2016	3678	5432	Cliente 12	5/04/2016	6/04/2016	6/04/2016	15,001.77	✓	✓	✓	X	✓
28/04/2016	5667	6785	Cliente 19	28/04/2016	29/04/2016	29/04/2016	15,013.06	✓	✓	✓	X	✓
11/06/2016	5120	5674	Cliente 4	12/06/2016	12/06/2016	12/06/2016	14,833.26	✓	✓	✓	X	✓
17/06/2016	7800	8899	Cliente 7	18/06/2016	18/06/2016	18/06/2016	14,848.64	✓	✓	✓	X	✓
28/06/2016	6754	2313	Cliente 20	29/06/2016	29/06/2016	29/06/2016	14,837.40	✓	✓	✓	X	✓
8/12/2016	6321	1299	Cliente 11	9/12/2016	9/12/2016	9/12/2016	14,609.48	X	✓	X	X	✓
14/12/2016	5432	2093	Cliente 5	14/12/2016	14/12/2016	14/12/2016	14,617.11	✓	✓	✓	X	✓
20/12/2016	7890	3654	Cliente 17	21/12/2016	21/12/2016	21/12/2016	14,603.98	✓	✓	✓	X	✓

OBSERVACIONES

- La disponibilidad es realizada a diario, el día siguiente del corte de facturación por lo tanto no se puede ingresar las boletas de depósito el mismo día de la operación, cuando existen errores se corrigen

3. Los recibos y depositos que soportan los reportes de ingresos no son trasladados de manera oportuna al departamento contable

F-2k 2/2

Atributos

- Registro oportuno de depósito y recibo de caja al sistema
- Los reportes emitidos son confiables correctos y adecuados
- Registro correcto, sin errores en el ingreso de depositos
- Traslado oportuno a contabilidad
- Se corrigen los errores

X	NO cumple atributo
✓	Cumple atributo
N/A	No aplica atributo

SERVICIOS COMERCIALES, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 EFICACIA OPERATIVA EN CONTROLES
 EVALUACIÓN DE DEPÓSITOS Y RECIBOS DE CAJA POR VENTA
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. F-2I 2/2

Auditor:	Hecho por	Revisado por
	FNG	KLS
Fecha:	22.02.2017	24.02.2017

Detalle de ingresos de depósitos bancarios y recibos de caja por ventas al crédito

Fecha	Factura	Código Cliente	Cliente	Fecha depósito	Fecha ingreso depósito	Fecha ingreso recibo de caja	Valor Factura	Atributos				
								a	b	c	d	e
8/01/2016	2432	1100	Cliente 23	7/02/2016	12/02/2016	12/02/2016	14,915.41	✓	✓	✓	X	✓
13/01/2016	7800	1230	Cliente 34	12/02/2016	20/02/2016	20/02/2016	14,912.21	✓	✓	✓	X	✓
22/01/2016	2009	9980	Cliente 27	8/03/2016	13/03/2016	13/03/2016	14,900.89	✓	✓	✓	X	✓
19/04/2016	3098	1294	Cliente 22	19/05/2016	27/05/2016	27/05/2016	15,022.61	✓	✓	✓	X	✓
5/04/2016	4120	4432	Cliente 35	5/05/2016	10/05/2016	10/05/2016	15,006.21	✓	✓	✓	X	✓
28/04/2016	4657	7880	Cliente 25	12/06/2016	17/06/2016	17/06/2016	15,008.72	✓	✓	✓	X	✓
11/06/2016	5678	5074	Cliente 26	11/07/2016	19/07/2016	19/07/2016	14,840.60	✓	✓	✓	X	✓
17/06/2016	7980	8778	Cliente 28	17/07/2016	22/07/2016	22/07/2016	14,845.59	✓	✓	X	X	✓
28/06/2016	6789	2003	Cliente 30	12/08/2016	21/08/2016	21/08/2016	14,841.73	✓	✓	✓	X	✓
8/12/2016	7865	3426	Cliente 21	7/12/2016	12/12/2016	12/12/2016	14,607.26	✓	✓	✓	X	✓
14/12/2016	8432	933	Cliente 34	28/12/2016	29/12/2016	29/12/2016	14,614.00	✓	✓	✓	X	✓
20/12/2016	8890	365	Cliente 33	19/12/2016	24/12/2016	24/12/2016	14,608.20	✓	✓	✓	X	✓

Atributos

- a) Registro oportuno de depósito y recibo de caja al sistema
- b) Los reportes emitidos son confiables correctos y adecuados
- c) Registro correcto, sin errores en el ingreso de depósitos
- d) Traslado oportuno a contabilidad
- e) Se corrigen los errores

X	NO cumple atributo
✓	Cumple atributo
N/A	No aplica atributo

Conclusión

Los registros de depósitos bancarios y recibos de caja de ingresos al contado y al crédito son operados de manera correcta a excepción del siguiente punto:

- Se determino que no existe un traslado oportuno de la documentación al departamento contable

Hecho por:
 Felipe Godínez
 Auditor Junior

Revisado por:
 Karla Santos
 Auditor encargado

SERVICIOS COMERCIALES, S.A
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 EFICACIA OPERATIVA EN CONTROLES
 EVALUACIÓN DE DEPÓSITOS Y RECIBOS DE LA CARTERA DE CLIENTES
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. F-2m 1/2

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	24.02.2017	26.02.2017

Detalle de depósitos y recibos de saldos de la cartera de clientes

Fecha	Factura	Fecha depósito	Fecha ingreso depósito	Fecha ingreso recibo de caja	Valor	Atributos				
						a	b	c	d	e
Cliente 22										
3/02/2016	1909	4/04/2016	14/04/2016	14/04/2016	15,000	X	✓	X	X	✓
18/07/2016	2888	29/08/2016	3/09/2016	3/09/2016	14,200	X	✓	✓	X	✓
11/11/2016	3090	11/12/2016	16/12/2016	16/12/2016	14,417	X	✓	✓	X	✓
Cliente 24										
19/05/2016	2324	3/07/2016	8/07/2016	8/07/2016	15,123	X	✓	✓	X	✓
5/08/2016	2578	24/09/2016	29/09/2016	29/09/2016	14,798	X	✓	✓	X	✓
21/11/2016	3500	16/12/2016	18/12/2016	18/12/2016	14,325	✓	✓	X	X	✓
7/12/2016	4090				14,433	N/A	✓	N/A	N/A	✓
Cliente 26										
15/06/2016	2333	9/08/2016	19/08/2016	19/08/2016	14,801	X	✓	X	X	✓
28/12/2016	5785				14,544	N/A	✓	N/A	N/A	✓
Cliente 28										
16/03/2016	2000	30/04/2016	5/05/2016	5/05/2016	4,564	X	✓	✓	X	✓
5/10/2016	3001	9/11/2016	14/11/2016	14/11/2016	14,982	X	✓	✓	X	✓
22/04/2016	2230	16/06/2016	17/06/2016	17/06/2016	14,485	✓	✓	✓	X	✓
Cliente 30										
12/09/2016	2840	10/10/2016	15/10/2016	15/10/2016	10,000	X	✓	X	✓	✓
7/07/2016	2398	26/08/2016	31/08/2016	31/08/2016	14,891	X	✓	✓	X	✓
8/12/2016	4232	7/01/2017	9/01/2017	9/01/2017	14,614	✓	✓	✓	X	✓
Cliente 32										
30/08/2016	2640	10/10/2016	15/10/2016	15/10/2016	6,090	X	N/A	X	✓	✓
25/03/2016	2209	5/05/2016	10/05/2016	10/05/2016	14,360	✓	N/A	✓	✓	✓
22/12/2016	4823	16/01/2017	21/01/2017	21/01/2017	14,971	✓	✓	✓	✓	✓
Cliente 34										
24/06/2016	2345	29/07/2016	8/08/2016	8/08/2016	14,931	X	✓	X	X	✓
18/12/2016	4531				14,580	N/A	✓	N/A	N/A	✓

SERVICIOS COMERCIALES, S.A
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 EFICACIA OPERATIVA EN CONTROLES
 EVALUACIÓN DE DEPÓSITOS Y RECIBOS DE LA CARTERA DE CLIENTES
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. F-2m 2/2

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	FNG	KLS
Fecha:	24.02.2017	26.02.2017

OBSERVACIONES

- Se tomo como muestra los saldos de la cartera de clientes (PT F-2i). La política establece días crédito de 30 a 60 días
- Esta establecido que las rebajas y depositos deben estar grabados a mas tardar un dia despues de haber recibido el pago del cliente y realizado el deposito
- Las facturas 4090 / 5785 y 4531 aun no han sido canceladas por los clientes

Atributos

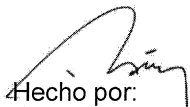
- a) Registro oportuno de depósito y recibo de caja al sistema
- b) Los reportes emitidos son confiables correctos y adecuados
- c) Registro correcto, sin errores en el ingreso de depositos
- d) Traslado oportuno a contabilidad
- e) Se corrigen los errores

X	NO cumple atributo
✓	Cumple atributo
N/A	No aplica atributo

Conclusión

Determinamos que existe un flujo de operaciones bastante irregular en su ejecución de acuerdo a los procedimientos y verificación de recibos de caja de la muestra tomada en la cedula de trabajo **F-2i**

Por lo tanto, el nivel de confianza de la operación en lo que se refiere a cartera de clientes es bastante el alto y existe un riesgo latente de no tener una cobrabilidad en tan pocos días.

Hecho por:

 Felipe Godínez
 Auditor Junior

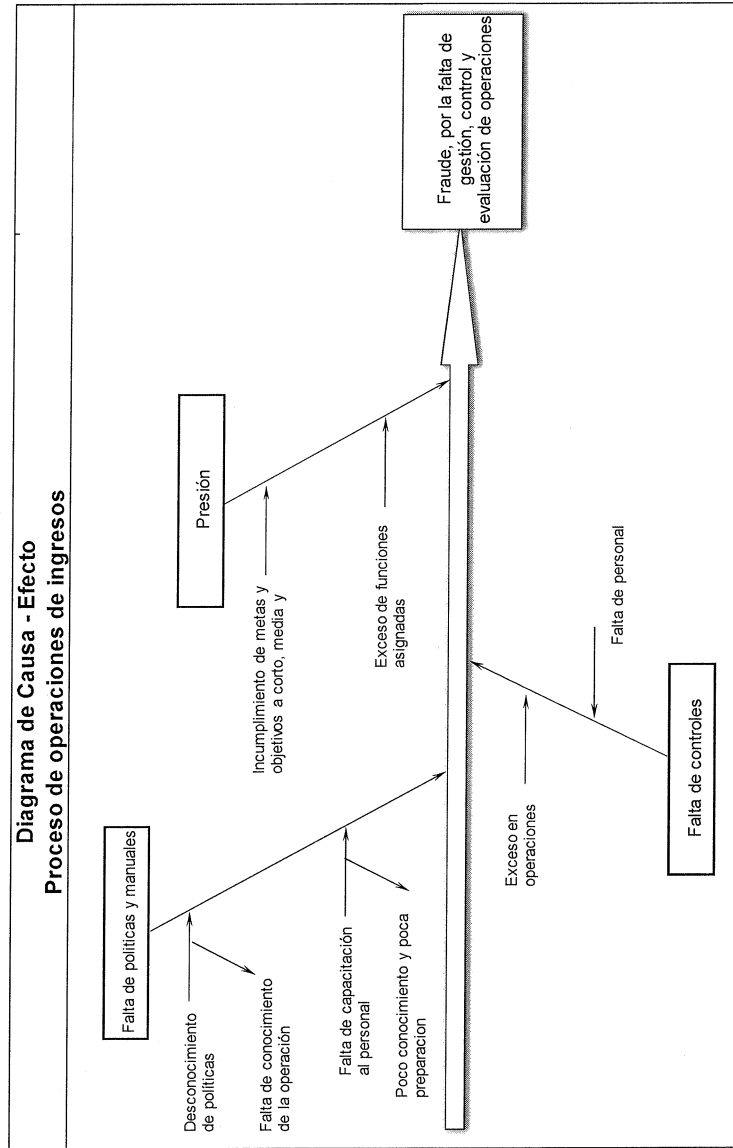
Revisado por:

 Karla Santos
 Auditor encargado

SERVICIOS COMERCIALES, S.A
 AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE INGRESOS
 DIAGRAMA DE CAUSA - EFECTO
 OPERACIÓN DE INGRESOS
 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PT. F-2n

Auditor:	FNG	Revisado por	KLS
Fecha:	26.02.2017		28.02.2017



Conclusión: Con la elaboración del diagrama de causa y efecto fue viable conocer las posibles causas que inciden de manera directa al desempeño y desarrollo de las actividades del área de ingresos tomando como base la evaluación del control interno (Ver PT F-2c 4/4). El punto más relevante es la falta de políticas y manuales que estipulan como debe realizarse y desarrollarse cada operación.

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	KLS	OMS
Fecha:	28.02.2017	06.03.2017

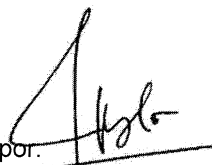
Auditor Responsable: Karla Lorena Santos
Tiempo previsto: 7 horas

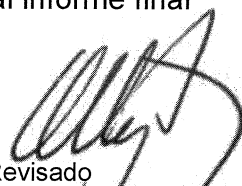
No.	REF	HALLAZGO
1	F-1 4/4	No se cuenta con una metodología homologada de procesos y funciones que orienten y faciliten una guía de trabajo para la operación
2	F-1 4/4	Existe el riesgo de manipulación de información por no contar con un detalle de procesos que identifique claramente su operación, esto da como resultado que no muestre una situación real y confiable
3	F-2a 3/3	No existe un control estadístico e histórico de los movimientos de ingresos operados en el sistema
4	F-2a 3/3	No existe un control de procesos y operación bien definidos y segregación de funciones del personal
5	F-2b 2/2	Se determinó que existen funciones adicionales que no son propias de la operación principal, los cuales son ejecutados en jornadas largas de trabajo y no cumplen con las funciones principales de un buen manejo de la operación
6	F-2c 4/4	Se logró determinar que no existe un manual de políticas y procedimientos de operación del área de ingresos, por lo tanto, las operaciones la realizan los colaboradores de acuerdo a la experiencia y conocimiento de la operación
7	F-2d 1/3	Para las anulaciones de facturas el jefe de área de ingresos tiene un acceso y autorización para dicha operación, se observó que el usuario y contraseña la manejan varios usuarios para la operación de dicha función
8	F-2d 2/3	No se realiza ninguna validación de las operaciones y cruces de información referentes a pagos, emisión de facturas y otros registros propios del área de ingresos
9	F-2d 3/3	No existe un control de corte de formas, ni verificación de facturas anuladas, pese a que hay un procedimiento definido, según comentarios del encargado de la operación

	Hecho por	Revisado por
Auditor:	KLS	OMS
Fecha:	28.02.2017	06.03.2017

No.	REF	HALLAZGO								
10	F-2g 3/3	Para las ventas al contado y al crédito se manejan dos tipos de cambio los cuales afectan el promedio y la proyección de ventas <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Ventas</th> <th>Tipo Cambio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contado</td> <td>7.74</td> </tr> <tr> <td>Credito</td> <td>7.42</td> </tr> <tr> <td>Variación</td> <td>0.32</td> </tr> </tbody> </table>	Ventas	Tipo Cambio	Contado	7.74	Credito	7.42	Variación	0.32
Ventas	Tipo Cambio									
Contado	7.74									
Credito	7.42									
Variación	0.32									
11	F-2h 1/2	Existen varias series de correlativos de facturas de venta, para un total 30 correlativos los cuales no hacen usos de todos y utilizan varias series de manera mensual no existe un control definido								
12	F-2j 1/2	El cobro de comisión bancaria no fue registrado oportunamente en el mes de diciembre, el cual fue operado a otros ingresos en el mes de enero								
13	F-2k 2/2	Se determino que no existe una revisión de correlativos de formas de recibos, facturas y otros documentos que tengan relación con las ventas directas del mes								
14	F-2k 2/2	No existe un traslado oportuno de la documentación al departamento contable, los informes o reportes son trasladados con varios días de retraso								

Dichos hallazgos fueron presentados y discutidos con el encargado del área de ingresos los cuales fueron aceptados y los mas relevantes se trasladaron al informe final


 Hecho por.
 Kara Loreña Santos
 Auditor Encargado


 Revisado
 Oscar Miguel Zamora
 Supervisor de auditoría

4.9 INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL ÁREA DE INGRESOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO DE OFICINAS CORPORATIVAS

Guatemala 10 de marzo del 2017

Junta de accionistas y personal administrativo
SERCOMSA

Respetables señores:

De conformidad con los programas de auditoría operacional, hemos concluido, con la revisión de los procesos del área de ingresos, sobre el análisis de la existencia, cumplimiento y eficiencia de las políticas, procedimientos, prácticas y controles vigentes. La revisión cubrió el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, tomando en cuenta la consideración sobre la existencia de indicios de deficiencias en dichos procesos y los efectos financieros. La auditoría fue planificada y ejecutada en base a los boletines de auditoría operacional emitidos por el instituto mexicano de contadores públicos.

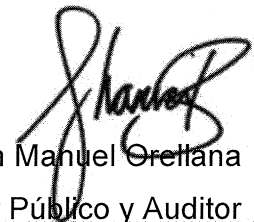
Dichos boletines indican que una auditoría debe ser adecuadamente planificada y ejecutada de tal forma que permita identificar las causas de las deficiencias e ineficacia de los procesos operativos realizando un análisis y un diagnóstico que permitan encontrar soluciones viables para mejorar la rentabilidad de la empresa, las cuales se presentan en las respectivas recomendaciones del presente informe.

Los procesos son responsabilidad de la administración, nuestra responsabilidad se limita a emitir opinión acerca de las debilidades detectadas mediante la aplicación de pruebas de auditoría de procesos coadyuvando a subsanarlos mediante la propuesta de recomendaciones cuya implementación se deja a discreción de la administración.

El informe incluye observaciones, sugerencias sobre asuntos administrativos y operativos, estas se presentan constructivamente como parte del proceso de cumplimiento de políticas ya existentes para el logro de una mejor eficiencia y eficacia operativa.

Hemos discutido las recomendaciones con el personal apropiado y algunas de las sugerencias ya han sido adoptadas en el proceso, otras están implementando los controles necesarios para su funcionamiento.

Agradecemos la colaboración del personal del área de ingresos en la realización de la auditoría operacional y estamos a la disposición para ampliar o aclarar dudas sobre el contenido del presente informe.



Lic. Juan Manuel Orellana
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 27081602

HALLAZGOS DE AUDITORÍA OPERACIONAL

1) HAO 1 PT F-2c 4/4

Carencia de Manuales de Normas y Procedimientos

Se logró determinar que no existe un manual de Normas y Procedimientos de operación del área de ingresos, por lo tanto, las operaciones la realizan los colaboradores de acuerdo a la experiencia y conocimiento de la operación

Criterio:

La teoría administrativa indica que para que todos los procesos de la organización sean eficientes y eficaces deben estar documentados, con el fin de estandarizar y permitir a la gerencia evaluar el rendimiento a través de estándares de calidad y cumplimiento.

Causa:

No contar con una metodología de procedimientos aplicados a los procesos no tendrá una medición de criterio por eficiencia y eficacia de cada operación, provocando el desconocimiento y descontrol en ejecución de tal manera no contribuye al alcance de los objetivos por parte de todo el personal de la empresa y áreas específicas.

Efecto:

La carencia de visualización de procesos, provoca que no tenga un ordenamiento lógico en operaciones y registros en operación y el personal del área de ingresos desconozca funciones, procesos y procedimientos administrativos, contables, financieros que se llevan dentro de la estructura interna del área.

Recomendación:

Se recomienda al Consejo de Administración tome en consideración la propuesta del manual de Normas y Procedimientos. De tal manera poder estandarizar los procesos y operaciones del área de ingresos así mismo realizar las actualizaciones respectivas cuando sean necesarias a manera de tener vigente la información de procesos.

Una clara definición de responsabilidad genera una reducción en tiempo de ejecución de operaciones. También disminuirá los niveles de realización de actividades específicas por puestos **Ver Anexo I**

2) HAO 2 PT F-2d 1/3

Acceso restringido a usuarios

Para las anulaciones de facturas el jefe de área de ingresos tiene un acceso y autorización para dicha operación, se observó que el usuario y contraseña la manejan varios usuarios para la operación de dicha función

Criterio:

El no tener un control de accesos y restricciones de usuario genera altos niveles de manipulación en la información. El propósito es mantener una seguridad de operación y visualización de la información sea de un solo dominio en operación de usuario.

Causa:

La utilización de accesos y usuarios por varias personas genera un descontrol en el manejo de la información donde se presentan dificultades para identificar los posibles fraudes y manipulación de la información.

Efecto:

La mala utilización de permisos y accesos provoca crear anulaciones o descuentos a clientes reales o falsos que nunca son entregados manipulando y alterando la información con respecto a cantidades, precios, tarifas y otros datos financieros que afecten la venta e ingresos captados durante un periodo determinado.

Esta práctica puede presentar resultados contradictorios y presentar diferencias respecto a los ingresos reales proyectados a cierto periodo permitidos y valorados.

Recomendación:

Se sugiere la creación de códigos, accesos y autorizaciones por usuarios evitando que personas sin autorización o indeseables tengan accesos a los módulos confidenciales y operativos del área de ingresos. De esta manera ayudara a aumentar el nivel de seguridad del sistema operativo y software reduciendo la cantidad o riesgos en la manipulación de la información

3) HAO 3 PT F-2d 3/3**Control de corte de formas**

No existe un control de corte de formas, ni verificación de facturas anuladas, pese a que hay un procedimiento definido, según comentarios del encargado de la operación

Criterio:

La falta de acceso y revisión a los documentos conservados y utilizados plantea deficiencias desde un punto técnico donde el problema surge de documentos desordenados y que no posean un control de accesos a la información solicitada. Sin un ordenamiento lógico de documentos no se puede acceder a la información.

Causa:

Incumplimiento en la fiscalización, revisión y resguardo de documentos financieros.

Efecto:

El riesgo que la documentación que ampare las operaciones financieras no tenga un control de resguardo, custodia y verificación de existencias provoca pérdida de documentos y descontrol en sus registros. Esto puede dar origen a fraudes y mala utilización de documento exponiendo a la empresa a que utilicen inadecuadamente facturas, notas de crédito o que realicen cobros por cuenta de la empresa y que no los reporte (esto es en el caso de efectivo). No se cumple con las funciones y procedimientos.

Recomendación:

Se deben de tomar acciones correctivas para que se cumplan con los controles de resguardo y fiscalización de documentos que faciliten su revisión y ubicación, que la persona a cargo cumpla con su tarea de control y revise la información.

La administración no sabía de esta situación, no le han dado importancia a este proceso y no saben porque la persona no cumple, el jefe del área, tiene el conocimiento de dicho problema he indicó que por cuestiones varias no tiene el apoyo necesario para el mejoramiento del proceso, adicional que está consiente que se necesita otra persona, pero no le han autorizado contratar a otra persona, indicó que volverá a solicitar un auxiliar.

4) HAO 4 PT F-2g 3/3**Variación en tipos de cambio**

Para las ventas al contado y al crédito se manejan dos tipos de cambio los cuales afectan el promedio y la proyección de ventas

Criterio:

La sobrevaloración del tipo de cambio afecta de manera directa el estado de resultados por no aplicar correctamente un tipo de cambio estándar o promedio para la aplicación de facturas y notas de crédito ya que tienen un impacto relativo en los ingresos mensuales.

Causa:

No contar con una tasa de cambio promedio para facturación, tiende a una declinación de precios por servicios y estadística de ventas en valores respecto a su proyección.

Efecto:

Baja liquidez en el resultado de operación por no contar con un tipo de cambio promedio sustancial para las operaciones en moneda extranjera, lo cual impacta de manera relativa en los balances y el resultado del ejercicio

Recomendación:

La importancia en establecer adecuadamente políticas cambiarias a un tipo de cambio fijo o nominal mantendrá los niveles de rentabilidad acorde a los precios del mercado. Por lo tanto, es recomendable desarrollar una policía cambiaria que determine y fije los precios de oferta de mercado garantizando de esta manera una estabilidad y crecimiento en la proyección de ventas y precios que ayude a superar la tendencia de renta mensual.

5) HAO 5 PT F-2h 1/2**Control de series y correlativo en documentos de venta**

Existen varias series de correlativos de facturas de venta, para un total 30 correlativos los cuales no hacen usos de todos y utilizan varias series de manera mensual no existe un control definido

Criterio:

A efectos prácticos y de fácil operación se logró verificar que en el proceso de facturación existen varios correlativos en series de documentos

Causa:

La emisión de facturas con distintas series se debe a que la administración solicitó la emisión de varios correlativos considerándolos como una posible solución a la separación de la venta por servicio y otras ventas generados durante el mes de operación

Efecto:

La emisión de varias series en facturas crea un descontrol en registros donde se emiten facturas mediante series separadas cuando no existen razones que justifiquen la expedición de varios documentos. Esta operación provoca que se emitan documentos con fechas distintas y posibles pérdidas de información confidencial los cuales pueden considerarse falsos o que tenga alguna operación fraudulenta.

Recomendación:

Es recomendable facilitar un control y mejorar en el cumplimiento en la emisión de la numeración correlativa de documentos principalmente facturas de ventas, el cual deberán solicitar autorización para su impresión y emisión. De esta manera tener un sistema de control y gestión de calidad de documentación donde tenga la facilidad de identificar, liberar, emitir y distribuir documentos.

Las facturas deben tener la siguiente base para su emisión:

- 1) Toda factura debe tener un numero de correlativo y fecha
- 2) Los correlativos o numeración tienen que ser un número mayor al anterior y fecha posterior
- 3) Dentro de la numeración debe de tener un control de número de serie

6) HAO 6 PT F-2g 3/3**Traslado oportuno de información contable**

No existe un traslado oportuno de la documentación al departamento contable, los informes o reportes son trasladados con varios días de retraso

Criterio:

El resguardo de información financiera es recurrente por las prácticas contables de registros que cuenta el área de ingresos según los procesos estos van en aumento por el nivel de operación que se tiene. Por otro lado, no se tiene una definición de controles de resguardo de información importante.

Causa:

El exceso de información y transacciones sin ningún ordenamiento lógico genera el descontrol en el registro de operaciones y acumula documentación en diferentes procesos provocando que estos no generen una estructura financiera confiable

Efecto:

La acumulación de información resguardada representa que la información contable financiera no refleje una situación real por el descontrol de su operación y registro, no logra un análisis fiable de las siguientes transacciones:

- 1) Venta de un producto o servicio
- 2) Saldos de cartera de clientes
- 3) Saldos bancarios
- 4) Cobro y pago de comisiones

Con los registros no operados tienen gran impacto en las cifras por cobrar, la disponibilidad de efectivo para la empresa, en la rebaja de cartera y cobros innecesarios a los clientes. Falta de segregación de funciones implica que los fondos pueden ser eventualmente sujeto de desfalco, en especial si la persona encargada del fondo, graba documentos, solicita los reintegros para el nuevo fondo y se encargada de grabar depósitos.

Recomendación:

La calidad en los procesos de información de carácter financiero y contable juegan un papel importante en la operación y toma de decisiones tomadas de la misma base de resultados o producto de procesos financieros, por lo tanto, es importante considerar los aspectos siguientes:

- Crear un sistema de control de información financiera y contable
- Administrar de manera correcta y minuciosa la información financiera

Se sugiere que la gerencia enfatice la utilización de controles para el traslado y resguardo de información con el fin de mantener una actualización de volúmenes de operación.

Las operaciones deben ser supervisadas por otra persona para evitar a futuro cualquier problema de pérdida de control en los registros de ingresos o problemas de fraude. Deben actualizar sus procedimientos y controles de manera que haya segregación de funciones para el encargado y asistente, por el crecimiento de la empresa ya no son suficientes dos personas a su consideración está el contratar otra persona.

Conclusión

Es necesario que la gerencia de SERCOMSA, documente y reestructure sus procesos principalmente en el área de ingresos como punto de partida para el mejoramiento y crecimiento de la organización de acuerdo a la importancia que encierra el criterio de operación a través de la eficiencia, eficacia y económica, elevando así el nivel de servicio que tiene como consecuencia el incremento en ventas y operación del tal manera disminuye costos operativos y financieros. Deberá evaluar también contratar a un auxiliar contable y segregar las funciones del operador del área de ingresos, para tener mayor control y seguimiento a sus funciones.

La administración indicó que verá la opción de contratar a un auxiliar, pero por costos no se ha realizado.

**ANEXOS DEL INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL AL PROCESO DE
REGISTRO DE OPERACIONES DEL AREA DE INGRESOS DE SERVICIOS
COMERCIALES, S.A.**

SERCOMSA Servicios Comerciales, S.A.	GENERAL	Codificación:
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN EL ÁREA DE INGRESOS	Versión: 2017
		Revisión: Marzo 2017
		Vigencia:
		Página: 1/7

SERVICIOS COMERCIALES, S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
 CONTABLES EN EL ÁREA DE INGRESOS**

SOLO PARA USO INTERNO

ELABORÓ	KS	REVISÓ	JO	AUTORIZÓ	
	Febrero - 2017		Marzo - 2017		

SERCOMSA Servicios Comerciales, S.A.	GENERAL	Codificación:
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN EL ÁREA DE INGRESOS	Versión: 2017
		Revisión: Septiembre 2017
		Vigencia:
	Página: 2/7	

INTRODUCCIÓN

Ante la necesidad de definir políticas y procedimientos para crear las condiciones empresariales de comportamiento ético y para que el personal del área de ingresos cuente con un documento informativo, que facilite su actividad diaria, se ha elaborado el presente manual de políticas y procedimientos contables con la finalidad de documentar los procesos operativos para fortalecer al área de ingresos el cual tiene a su cargo el registro contable de las transacciones de efectivo, tomando en cuenta que los registros contables son la base para la elaboración de estados financieros y que éstos a su vez son la base para la toma de decisiones, resulta de mucha importancia que se cuente con un manual de políticas y procedimientos para minimizar el riesgo de errores e irregularidades en el proceso contable.

Estos manuales son instrumentos que apoyan a la operación de la empresa, encargándose de normar y estandarizar las operaciones que realiza el personal del departamento, y tiene como objetivo integrar los recursos, esfuerzos y operaciones en forma coordinada para el logro de los objetivos empresariales y evitar con ello el uso ineficiente de los mismos.

En virtud de lo anterior, se elaboró el presente manual, que constituye un instrumento administrativo a través del cual se describen en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de este departamento.

ELABORÓ	KS	REVISÓ	JO	AUTORIZÓ	
	Febrero - 2017		Marzo - 2017		

SERCOMSA Servicios Comerciales, S.A.	GENERAL	Codificación:
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN EL ÁREA DE INGRESOS	Versión: 2017
		Revisión: Marzo 2017
		Vigencia:
		Página: 3/7

OBJETIVOS

1. Estandarizar los procesos básicos del área de ingresos, por medio de políticas y procedimientos que deberán observarse en la realización de las actividades diarias, con el objetivo de contribuir a que dichas actividades se realicen eficientemente.

2. Ayudar a la gerencia financiera a obtener información confiable y oportuna, ya que dicha información es la base para la toma de decisiones.

3. Servir de guía a los colaboradores, por medio de la descripción textual y gráfica de los procedimientos a observar en la realización de sus actividades diarias, especialmente al personal de nuevo ingreso, para que le ayude a familiarizarse rápidamente a su puesto de trabajo y al ambiente de control del departamento.

4. Servir como herramienta para el cumplimiento oportuno de los requerimientos a las que se encuentra afecta la empresa derivado de las transacciones que realiza en su actividad diarias.

5. Proporcionar instrucciones básicas y necesarias para el manejo y resguardo de los diferentes documentos, mismos que respaldan las cifras reveladas en los estados financieros, ya que éstos pueden ser requeridos en cualquier momento por la administración, por auditoría externa o por las autoridades fiscales.

ELABORÓ	KS	REVISÓ	JO	AUTORIZÓ	
	Febrero - 2017		Marzo - 2017		

SERCOMSA Servicios Comerciales, S.A.	GENERAL	Codificación:
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN EL ÁREA DE INGRESOS	Versión: 2017
		Revisión: Septiembre 2017
		Vigencia:
		Página: 4/7

Políticas y procedimientos contables en el área de ingresos

1. Políticas de venta

No.	Descripción
1	Objetivo
	Normar los procesos de créditos y ventas, para garantizar que la unidad operativa cuente con un proceso funcional que le permita la correcta operación de sus procesos.
2	Alcance
	Se regirán por esta política la Gerencia Financiera y al área de ingresos
3	Responsable y frecuencia de revisión de la política
	El Gerente Financiero será el responsable de la revisión y actualización de la política. La política deberá contar con el visto bueno de la Vicepresidencia de la compañía.
4	Política General
	Serviran como guía para la toma de decisiones donde se toman en cuenta los montos, vencimientos de cada cliente y sus características
	<ul style="list-style-type: none"> a) El plazo de pago del crédito por concepto de arrendamiento de oficinas corporativas comenzará a partir de la fecha que se emitirá la factura y este considerará días hábiles b) Disminución en los días de crédito: El departamento de crédito podrá disminuir los días originalmente si se retrasa comúnmente c) Incremento días crédito: Para el aumento en días crédito el cliente debe estar al día en sus pagos anticipadamente. d) Suspensión de su crédito: se suspenderá el crédito en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> 1) Si el cliente paga con cheque y ha sido rechazado o devuelto en dos ocasiones 2) Cuando su promedio de pago sea mayor de 15 días vencida la fecha de pago e) Cobro de intereses por mora: Todo cliente que tenga pagos vencidos por más de 14 días se le cargarán intereses del 10% del monto a pagar por día atrasado. f) Beneficios por pronto pago: <ul style="list-style-type: none"> 1) Si el cliente paga una semana antes de su vencimiento (7 días) tendrá un descuento del 1%, si cancela dos semanas antes de su vencimiento (14 días) tendrá un descuento del 2%. g) El plazo de pago del crédito por concepto de arrendamiento de oficinas corporativas comenzará a partir de la fecha en que se emita la factura.

ELABORÓ	KS	REVISÓ	JO	AUTORIZÓ	
	Febrero - 2017		Marzo - 2017		

SERCOMSA Servicios Comerciales, S.A.	GENERAL	Codificación:
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN EL ÁREA DE INGRESOS	Versión: 2017
		Revisión: Septiembre 2017
		Vigencia:
		Página: 5/7

No.	Descripción
	<p>h) El plazo de pago del crédito por concepto de arrendamiento de oficinas corporativas comenzara a partir de la fecha que se emita la factura y este considere días naturales y no días hábiles</p> <p>i) Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea</p> <p>j) En el proceso de evaluación del cliente se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos</p> <p>k) Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente en todos sus aspectos legales, financieros y otros</p> <p>l) Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones y clausulas de arrendamiento</p>

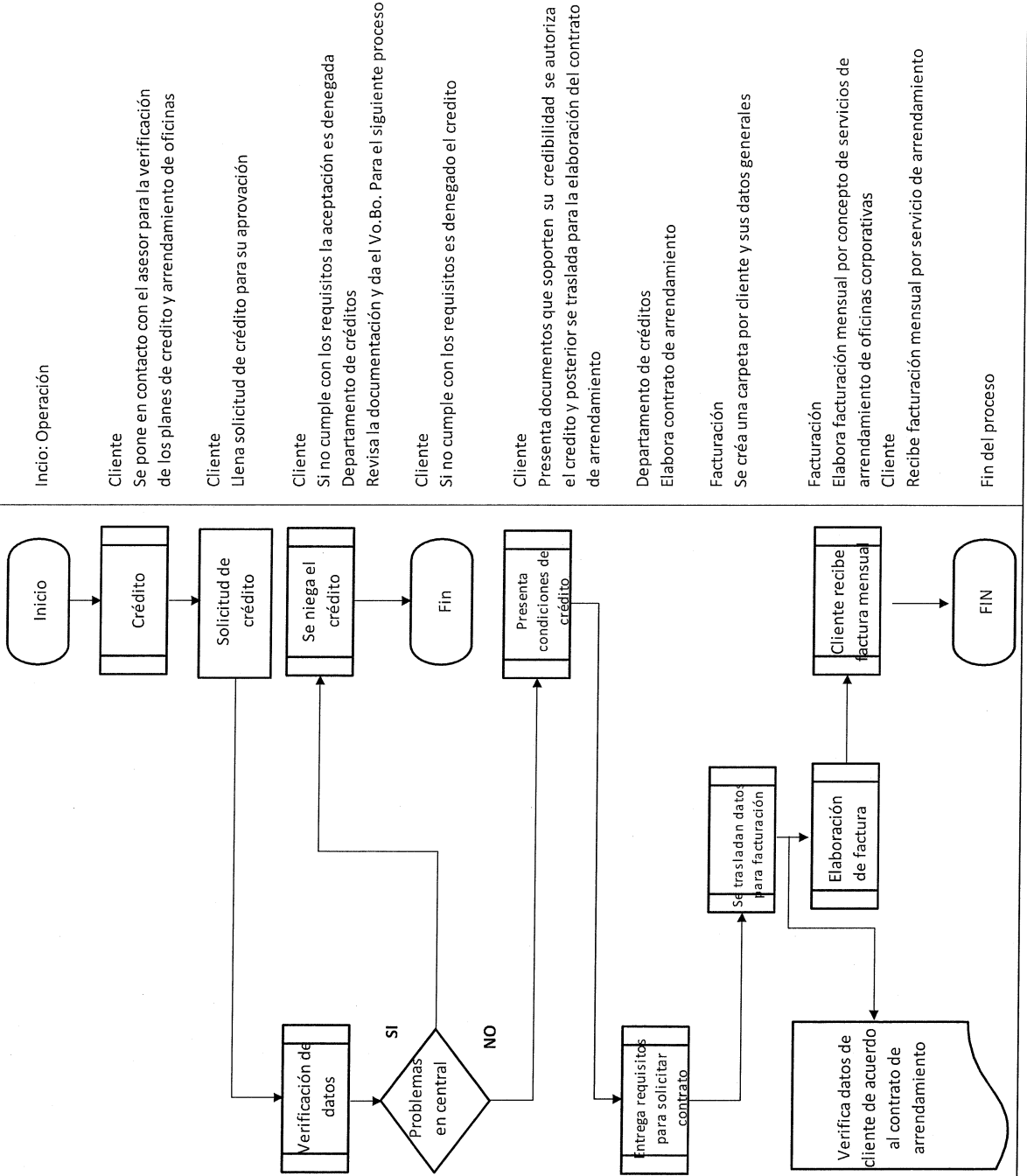
DIAGRAMA DE FLUJO AUTORIZACION CRÉDITO Y FACTURACIÓN

CRÉDITOS

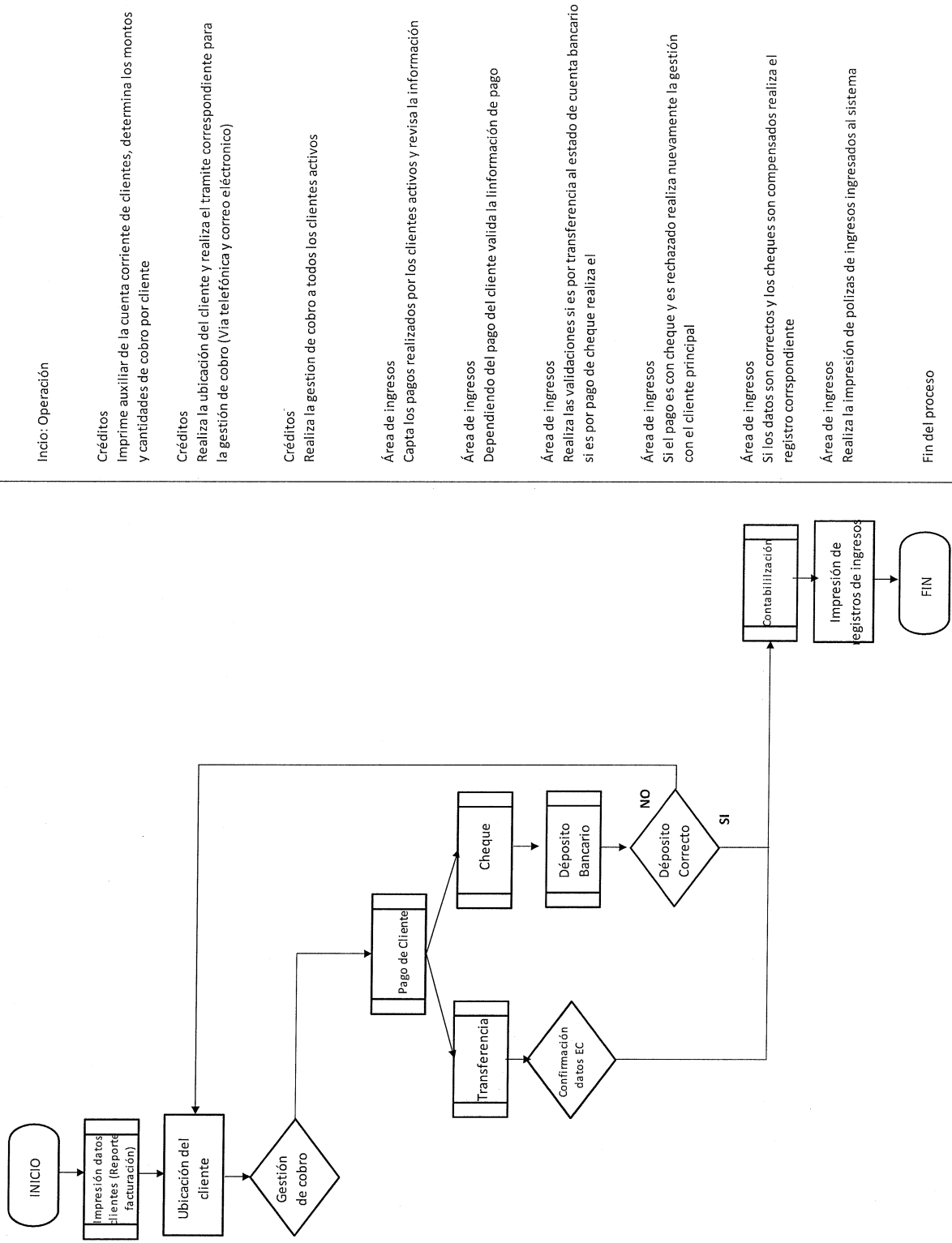
FACTURACIÓN

CLIENTE

ACTIVIDAD



CRÉDITOS ÁREA DE INGRESOS PROCESO DE COBRO Y REGISTRO DE INGRESO REGISTRO ACTIVIDAD



Inicio: Operación

Créditos

Imprime auxiliar de la cuenta corriente de clientes, determina los montos y cantidades de cobro por cliente

Créditos

Realiza la ubicación del cliente y realiza el tramite correspondiente para la gestión de cobro (Via telefónica y correo electrónico)

Créditos

Realiza la gestión de cobro a todos los clientes activos

Área de ingresos

Capta los pagos realizados por los clientes activos y revisa la información

Área de ingresos

Dependiendo del pago del cliente valida la linformación de pago

Área de ingresos

Realiza las validaciones si es por transferencia al estado de cuenta bancario si es por pago de cheque realiza el

Área de ingresos

Si el pago es con cheque y es rechazado realiza nuevamente la gestión con el cliente principal

Área de ingresos

Si los datos son correctos y los cheques son compensados realiza el registro correspondiente

Área de ingresos

Realiza la impresión de polizas de ingresos ingresados al sistema

Fin del proceso

CONCLUSIONES

- 1) No aplicar de manera oportuna una auditoría operacional en los procesos del área de ingresos presente deficiencias en operación lo que ha provocado registros inexactos en operación, registros no documentados y otros, lo cual determina un alto riesgo en operación y funcionamiento de procesos.
- 2) Las carencias de evaluaciones sistemáticas a los procesos de operación no permiten el logro de objetivos a corto y mediano plazo, pone de manifiesto estimar cuantitativamente y cualitativamente el grado de eficiencia y eficacia de los desempeños de operación.
- 3) Es evidente que el resultado de aplicación de procesos tiene carencias de funcionamiento por la falta de manual de procedimientos y responsabilidades en donde describan formalmente las funciones y responsabilidades del personal encargado de los procesos. De tal manera no permite tener resultados satisfactorios en forma razonable.
- 4) El conocimiento de los riesgos operativos y financieros de la entidad permite a la gerencia tomar medidas preventivas o correctivas que logre determinar los indicadores y procedimientos que midan su eficacia y eficiencia. Para cumplir se deben diseñar controles según la extensión y alcance de la administración de esta manera tener controles internos en el área de ingresos.
- 5) Como conclusión a la hipótesis al no aplicar de forma efectiva controles adecuados en el proceso de emisión, revisión, pago y flujos de efectivo en el área de ingresos provocan un descenso en la rentabilidad de la empresa de no aplicar controles de manera oportuna en sus procesos, también tiene debilidades financieras en ejecución que no permiten mantener integridad y veracidad en sus cifras.

RECOMENDACIONES

- 1) Es necesario que la administración de Sercomsa, programe realizar periódicamente auditoría operacional a sus las distintas secciones del departamento de tesorería y otros donde permitirá tener un mejor control sobre sus operaciones y evitar fraudes e irregularidades en el manejo de efectivo y sus equivalentes.
- 2) La administración de Sercomsa identificará los aspectos y operaciones que necesiten ser mejorados para establecer planes de formación, reforzar sus técnicas de trabajo y gestionar el desarrollo profesional de sus trabajadores donde permitirá medir el éxito de la organización.
- 3) La administración deberá de tomar acciones inmediatas que permitan el avance, rapidez, desarrollo y un buen desenvolvimiento de las operaciones donde el principal aporte será el buen funcionamiento de las operaciones y un valioso recurso que constituye una ejecución correcta de controles teóricos y operativos.
- 4) Los riesgos son posibles sucesos negativos que afectan de manera operativa y financiera los procedimientos de control de la entidad, por lo que la gerencia en coordinación con la administración deberá enfocar un plan estratégico en prevención de los mismos de tal manera proporcionando las herramientas necesarias para el buen desarrollo de las actividades de auditoría interna operacional.
- 5) El Contador Público y Auditor es el profesional competente para brindar los servicios de auditoría operacional debido a que cuenta con la metodología, experiencia adecuada para la elaboración de dicha evaluación de manera eficaz y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Agustín Méndez, Antulio Renato. (noviembre 2011) Auditoría Operacional en una Empresa de cobros de una Empresa de Seguros. Tesis Facultad de Ciencias Económicas, Universidad San Carlos de Guatemala. 135 págs.
2. Arens, Alvin A. y Elder Randal J. (2012). Auditoría un Enfoque Integral. Prentice Hall Inc., 11era Edición. México.
3. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio de Guatemala Decreto Numero 2-70.
4. Contreras Cruz, Oscar Arturo. (mayo 2012) Auditoría Operacional del Ciclo de Egresos-Compras en Empresas Industriales. Tesis Facultad de Ciencias Económicas, Universidad San Carlos de Guatemala. 125 págs.
5. Defliese, Philip L., Jhonson Kenneth P. & K. Roderick. (2012) Auditoria Operacional. Editorial McGraw-Hill, México.
6. Gómez Hernández, Bárbara Sucl. (octubre 2012). Auditoría Operacional por Ciclos de Transacciones en una Envasadora de Gas Licuado de Petróleo (GLP). Tesis Facultad de Ciencias Económicas, Universidad San Carlos de Guatemala. 144 págs.
7. Grupo Editorial Océano. (2010). Enciclopedia de la Auditoria. Última Edición: Volumen 2. Ediciones Gestión 2000, España.
8. Holmes, Arthur W. (2007) AUDITORIA PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS, Tomo I, Tercera Edición, Editorial Limusa 2013, México. 952 paginas
9. IASB (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad). Norma Internacional de Contabilidad No. 7. Estado de flujo de efectivo Instituto de Contadores de México. México DF. 2016 1337 páginas.
10. IASB. Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades. Sección 20. Arrendamientos. Marzo 2014. 59 páginas.
11. Instituto de Auditores Internos de España. (2011) MARCO INTERNACIONAL PARA LA PRACTICA PROFESIONAL DE LA AUDITORIA INTERNA. España. 186 págs.
12. Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores. (2014) Boletines de Auditoría Operacional, México. Págs. 1-62
13. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., MX. (2014) Auditoría Operacional. México.

14. Kotler Philip, Bloom Paul, & Hayes, Thomas. El Marketing de Servicios Profesionales, Ediciones Paidós Ibérica SAICF. Barcelona 2012.
15. Lamb, Charles, Hair Joseph F. & McDaniel Carl. Marketing, (2011) 11era. Edición, International Thomson Editores. Págs. 344
16. Monzón, Fernando y Francesc Xavier Olsina; Santiago Águila. Finanzas de la planificación a largo de la gestión diaria de la tesorería. Ediciones Gestión 2000. Barcelona España 2013. Única Edición. 477 paginas
17. Mazón, Fernando; Francesc Xavier Olsina y Santiago Águila. (2011) FINANZAS DE LA PLANIFICACION A LARGO A LA GESTION DIARIA DE LA TESORERIA. Ediciones Gestión 2000. Barcelona España. Única Edición 477 paginas.
18. Molina Leiva, José Ernesto. (2011) INTRODUCCION AL ESTUDIO DE LA AUDITORIA, Última Edición. Guatemala. 20 capítulos
19. Navalón, Marc y Javier Santoma. Con la colaboración de Carmen Marce. E Finanzas Dirección Financiera con las nuevas tecnologías. Ediciones Gestión 2000. Barcelona España 2012. Única Edición. 374 paginas
20. Ortega Castro, Alfonso. (2013) INTRODUCCION A LAS FINANZAS, Segunda edición, Editorial MC Graw Hill. 411 págs.
21. Paz Álvarez, Roberto. (2010) Teoría Elemental del Derecho Mercantil Guatemalteco. Imprenta Aries, Guatemala Última Edición. 133-144 Págs.
22. Perdomo Moreno, Abraham. (2012) FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACION FINANCIERA, Primera edición, Editorial Red Tercer Milenio, S.C. México. 132 págs.
23. Perdomo Salguero, Mario Leonel. (2010) PROCEDIMIENTOS Y TECNICAS DE AUDITORIA I. Guatemala. 169 págs.
24. Pinilla Mas, Francisco Manuel. (2010) Contabilidad y Fiscalidad. Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A. Editora: Ma. José Sánchez.
25. Real Academia Española. (2011) Diccionario de la lengua española. Madrid, España.
26. Robert L. Grinaker & Ben B. Barr. (2010) Auditoría el Examen de los Estados Financieros, Editorial Continental, S.A de C.V. México. 410 págs.

27. Rodas Méndez, Carina Celeste. (marzo 2013) Auditoría Operacional en una Empresa de Servicios Comerciales de Alimentación, Tesis Facultad de Ciencias Económicas, Universidad San Carlos de Guatemala, 155 Págs.
28. Ross, Stephen A. Y Randolph w. Westerfield; Jeffrey f. Jaffe. Finanzas Corporativas. Mc Gran Hill Interamericana. México DF 2012. Séptima Edición. 968 paginas.
29. Sam Archila, José Manuel. (noviembre 2012). Auditoria Interna aplicada en la evaluación del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de una Empresa de Distribución y Venta de Cerveza. Tesis Facultad de Ciencias Económicas, Universidad San Carlos de Guatemala. 180 págs.
30. Sandhusen L. Richard. (2013) Mercadotecnia. Primera edición, Compañía Editorial Continental. Págs. 385
31. Soto, Alexander Odiel. (marzo 2011). Auditoría Externa al rubro de Propiedad Planta y Equipo en una Empresa Procesadora de Caucho Natural, Tesis Facultad de Ciencias Económicas, Universidad San Carlos de Guatemala. 174 págs.
32. The Institute of Internal Auditors (IIA). (2013) Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI). Estados Unidos. 24 págs.
33. Van Home, James C. Administración Financiera. Pearson Education. México DF 2011. Decima Edición 859 páginas.
34. Van Horne, Jame C Y John Wachowicz. Fundamentos de Administración Financiera. Pearson Educación. México DF 2012, Un décima Edición 768 paginas
35. Reyes Mota, Jonathan Alexander. (febrero 2010).

WEB-GRAFIA

36. www.antecedentes.net/antecedentes-auditoria.html
37. www.atenea.unicauca.edu.co/~gcuellar/audioperacional.htm
38. www.bancosdemexico.com (Gestión Administrativa de Tesorería) 10 paginas
39. www.biblio.juridicas.unam.mx/libros/3/1439/11.pdf
40. www.deconceptos.com/ciencias-sociales/empresa-de-servicio
41. www.definicionabc.com/derecho/arrendatario.php
42. www.elementosqueconstituyenlaempresa.blogspot.com Párrafo 01
43. www.es.wikipedia.org/wiki/empresa
44. www.expansion.com/diccionario-economico/tesoreria.html
45. <http://www.feller-rate.cl/general2/articulos/Tesoreria200697.htm>
46. www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html
(Definiciones generales) Párrafo 03 y 04
47. www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/caracteristicas-servicios.html
48. www.upacifico.cl/upgrade/minisitio/pdf/3.pdf