

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**"EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA
ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS EN UNA
EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ACCESORIOS PARA CELULARES"**

TESIS

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

POR

AMELIA ELIZABETH HERNÁNDEZ OLIVA

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, NOVIEMBRE 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

EXONERADA DE LOS EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

De conformidad con los requisitos establecidos en el Capítulo III, Artículo 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis, y al inciso 4.12, subinciso 4.12.2. del punto cuarto, del Acta 28-2015 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 13 de noviembre de 2015.

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Licda. Miriam Alicia Guerrero Rodríguez
Secretario	Lic. Carlos Vicente Solórzano Soto
Examinador	Lic. Erik Roberto Flores López

Guatemala, 03 de abril de 2018

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

Estimado Señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el Dictamen-Auditoría No. 314-2017 de fecha veintiséis de julio de dos mil diecisiete de Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas, fui designado como asesor de tesis de la estudiante Amelia Elizabeth Hernández Oliva, para la elaboración del trabajo de tesis titulado **“EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ACCESORIOS PARA CELULARES”**, me permito informarle que he procedido a revisar el contenido de dicho trabajo, el cual constituye una fuente de información útil para estudiantes y profesionales del tema en mención.

El trabajo de tesis presentado por la estudiante, Amelia Elizabeth Hernández Oliva, reúne los requisitos profesionales exigidos por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por lo tanto, no tengo inconveniente en emitir dictamen favorable sobre el estudio realizado; el cual deberá presentar previamente para poder someterse al Examen Privado de Tesis, previo a optar el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,


Lic. Olvio Adolfo Cifuentes Morales
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 6426

Lic. Olvio Adolfo Cifuentes Morales
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
COL. 6426

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
VEINTISÈIS DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECIOCHO.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 del Acta 20-2018 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 31 de julio de 2018, se conoció el Acta AUDITORÍA 1-096-2018 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 16 de mayo de 2018 y el trabajo de Tesis denominado: "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ACCESORIOS PARA CELULARES", que para su graduación profesional presentó la estudiante **AMELIA ELIZABETH HERNÁNDEZ OLIVA**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

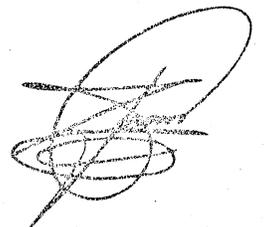
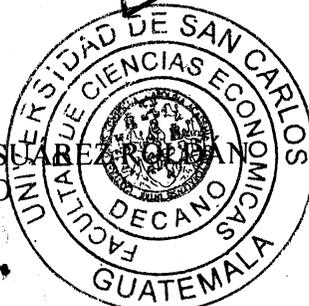
"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

LIC. LUIS ANTONIO SUAREZ RODRIGUEZ
DECANO

m.ch



DEDICATORIA

- A DIOS** Por su infinito amor y por haberme guiado e iluminado para cumplir esta meta.
- A MIS PADRES** Fausto Rubén Hernández Reyes y María Consuelo Oliva Gálvez, por su sacrificio y apoyo a lo largo de toda mi vida, este triunfo es de ustedes.
- A MI ESPOSO** Esvin Yumán Medina, por su apoyo y amor incondicional a lo largo de mi carrera profesional.
- A MIS HERMANOS** Ruth, Osberto, Sara, Rubén (+), Consuelo y Loyda, por su cariño y apoyo.
- A MIS SOBRINOS** Que mi triunfo sea un ejemplo para que puedan alcanzar sus metas.
- A MI FAMILIA EN GENERAL** Por acompañarme en la vida, gracias por su cariño.
- A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS** Por ser parte del proceso de mi formación como profesional. Gracias por su amistad y apoyo.
- A MIS CATEDRÁTICOS** Por compartir sus conocimientos.
- A MI ASESOR DE TESIS** Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales, por brindarme su apoyo, asesoría, experiencia y conocimientos.
- A LA FACULTAD DE CIENCIA ECONÓMICAS** Por formarme como profesional.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA** Tres veces centenaria, por abrirme sus puertas y permitirme alcanzar esta meta.

ÍNDICE

Página

INTRODUCCIÓN	i
--------------	---

CAPÍTULO I

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ACCESORIOS PARA CELULARES

1.1	Definición de empresa	1
1.1.1	Distribuidora	1
1.2	Clasificación de las empresas	1
1.2.1	Por su constitución patrimonial	2
1.2.2	De acuerdo al tipo de actividades que realizan	2
1.2.3	Según su naturaleza jurídica	3
1.3	Elementos de la empresa	7
1.3.1	Elemento humano	7
1.3.2	Elemento material	8
1.3.3	Elemento financiero	8
1.3.4	Elemento técnico	9
1.4	Estructura organizacional	9
1.5	Empresa distribuidora de accesorios para celulares	10
1.6	Marco legal aplicable	11
1.6.1	Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus Reformas	11
1.6.2	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 2-70, Código de Comercio y sus Reformas	12
1.6.3	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 6-91, Código Tributario y sus Reformas	13

Página

1.6.4	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 20-2012, Ley de Actualización Tributaria y sus Reformas	14
1.6.5	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 27-92, Ley de Impuesto Al Valor Agregado y sus Reformas	15
1.6.6	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad	16
1.6.7	Enrique Peralta Azurdia, Decreto Ley No. 106, Código Civil y sus Reformas	16
1.6.8	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 1441, Código de Trabajo y sus Reformas	16
1.6.9	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 42-92, Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público	17
1.6.10	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 76-78, Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado	18
1.6.11	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 37-2001, Bonificación Incentivo	18
1.6.12	Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Acuerdo No. 1123, Reglamento de Inscripción de Patronos en el Régimen de Seguridad Social	18
1.6.13	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 57-2000, Ley de Propiedad Industrial y sus Reformas	19

CAPÍTULO II
MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

2.1	Definición de crédito	20
2.1.1	Crédito comercial	20
2.1.2	Condiciones de crédito	21
2.2	Definición de cuentas por cobrar	21
2.2.1	Importancia de las cuentas por cobrar	22
2.2.2	Clasificación de las cuentas por cobrar	22
2.2.3	Contabilización de las cuentas por cobrar	24
2.2.4	Cuentas incobrables	24
2.2.5	Métodos de deducción de cuentas incobrables	25
2.3	Departamento de créditos	28
2.3.1	Objetivo	29
2.3.2	Funciones	29
2.3.3	Organización del departamento de créditos	30
2.3.4	Documentos relacionados con el departamento de créditos	36
2.4	Manuales de políticas y procedimientos para el departamento de créditos	40
2.4.1	Definición de política	40
2.4.2	Definición de procedimiento	40
2.4.3	Definición de manual de políticas y procedimientos	41
2.4.4	Importancia	42
2.4.5	Objetivos de los manuales	42

	Página
2.4.6	Ventajas y desventajas 42
2.4.7	Contenido del Manual 43
2.4.8	Elaboración del manual de políticas y procedimientos 47
2.4.9	Implementación del manual 52

CAPÍTULO III

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR

3.1	El Contador Público y Auditor 55
3.2	Perfil del Contador Público y Auditor 55
3.2.1	Independencia técnica 56
3.2.2	Independencia financiera 56
3.2.3	Independencia administrativa 56
3.2.4	Independencia política 56
3.2.5	Independencia emocional 57
3.3	Campos de actuación profesional 57
3.4	Definición de consultoría 57
3.4.1	Características 58
3.5	Servicios de consultoría 59
3.6	Servicios de consultoría que presta el Contador Público y Auditor 59
3.6.1	Área de finanzas y control 60
3.6.2	Administración de personal 60
3.6.3	Área de producción 60
3.6.4	Mercadeo y distribución 60
3.6.5	Mercantil, tributaria y laboral 61

	Página	
3.7	Responsabilidad del Contador Público y Auditor como Consultor	61
3.8	Normativa legal aplicable al ejercicio del Contador Público y Auditor	62
3.8.1	Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Políticas de la República de Guatemala y sus Reformas	62
3.8.2	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 72-2001, Ley de Colegiación Profesional Obligatoria	63
3.8.3	Enrique Peralta Azurdia, Decreto Ley No. 106, Código Civil y sus Reformas	64
3.8.4	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 2-70, Código de Comercio y sus Reformas	65
3.8.5	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 6-91, Código Tributario y sus Reformas	66
3.8.6	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 17-73, Código Penal y sus Reformas	67
3.9	Ética Profesional	68
3.9.1	Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad de la IFAC	69
3.9.2	Código de Ética Profesional	70

CAPÍTULO IV

**EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA
ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS EN UNA
EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ACCESORIOS PARA CELULARES
(CASO PRÁCTICO)**

4.1	Introducción	73
4.2	Carta de solicitud de servicios	74
4.3	Propuesta de servicios profesionales	75
4.4	Carta de aceptación de servicios	78
4.5	Planificación del trabajo a realizar	79
4.6	Diagnóstico	84
4.6.1	Antecedentes	84
4.6.2	Estructura Organizacional	85
4.6.3	Situación Actual	86
4.7	Presentación del manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos	101
	CONCLUSIONES	174
	RECOMENDACIONES	175
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	176

ÍNDICE DE TABLAS

		Página
1	Autorización de Crédito	123
2	Autorización de Nota de Crédito	129
3	Procedimiento de otorgamiento de crédito -menores de Q10,000.00-	130
4	Procedimiento de otorgamiento de crédito -mayores de Q10,000.00-	133
5	Procedimiento de emisión de facturas	141
6	Procedimiento de cobranza	146
7	Procedimiento de cobro a clientes morosos	152
8	Procedimiento de cobro extrajudicial	160
9	Procedimiento de cuentas incobrables	163
10	Procedimiento de emisión de nota de crédito	165
11	Procedimiento de emisión de nota de débito	170

ÍNDICE DE FIGURAS

		Página
1	Organigrama del Departamento de Créditos	36
2	Organigrama de la Empresa Accesorios Plus, S.A.	85
3	Estructura Organizacional de la Empresa	114
4	Flujograma del Procedimiento de Otorgamiento de Créditos -menores de Q10,000.00-	132
5	Flujograma del Procedimiento de Otorgamiento de Créditos -mayores de Q10,000.00-	135
6	Flujograma del Procedimiento de Emisión de Facturas	142
7	Flujograma del Procedimiento de Cobranza	148
8	Flujograma del Procedimiento de Cobro a Clientes Morosos	155
9	Flujograma del Procedimiento de Cobro Extrajudicial	162
10	Flujograma del Procedimiento de Cuentas Incobrables	164
11	Flujograma del Procedimiento de Emisión de Nota de Crédito	167
12	Flujograma del Procedimiento de Emisión de Nota de Débito -Cheque Rechazado-	171

INTRODUCCIÓN

Las redes sociales, el internet y el acceso a la información de manera inmediata ha llevado a que el uso del teléfono celular sea una necesidad para las personas, por lo que actualmente tiene gran demanda en el mercado nacional, en consecuencia, también existe un incremento en el consumo de accesorios para celular. Por ende, ha surgido la creación de empresas distribuidoras de accesorios para celulares, que buscan satisfacer la demanda a través de la creación de sus propias marcas y que resulte accesible al consumidor.

Estas empresas atienden a variedad de clientes, dedicados tanto al comercio informal como empresas legalmente inscritas de acuerdo a la legislación guatemalteca a los que se les ofrece financiamiento por medio del crédito comercial, utilizando para el efecto la palabra como compromiso de pago en las operaciones de compra-venta de mercadería.

Es importante que las políticas y procedimientos del departamento de créditos queden plasmadas en un documento que sirva de guía para las personas involucradas en el otorgamiento, administración y recuperación de créditos, así como en la generación de información de los saldos de clientes, el cual debe ser diseñado de acuerdo a las necesidades de la empresa, de tal forma que permita contar con una cartera de clientes administrada correctamente y que las funciones del personal se llevan a cabo de forma eficiente.

El papel que desempeña el Contador Público y Auditor como consultor en el establecimiento de políticas y procedimientos, es necesario para la elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Departamento de Créditos en una empresa distribuidora de accesorios para

celulares, para que permita a la empresa contar con las políticas y procedimientos contables de forma escrita y optimicen las actividades de dicho departamento.

El trabajo de tesis consta de cuatro capítulos, los cuales fueron diseñados de tal forma que se conozca las generalidades e importancia de un manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos en una empresa distribuidora de accesorios para celulares, así como la elaboración del mismo en la empresa para la cual fue diseñado, los capítulos están estructurados de la siguiente manera:

El capítulo I, da a conocer información general de una empresa distribuidora de accesorios para celulares, define la empresa, su clasificación, sus formas de constitución, sus elementos y el marco legal aplicable.

El capítulo II, hace referencia a los manuales de políticas y procedimientos para el departamento de créditos, está estructurado de lo general a lo específico, inicia para el efecto con las definiciones de crédito, crédito comercial, condiciones de crédito, cuentas por cobrar; su importancia y clasificación, describe el objetivo, organización y funciones del departamento de créditos, así como los documentos que en él se procesan; y finaliza con la definición de política, procedimiento, manuales de políticas y procedimientos e incluye sus objetivos, ventajas, desventajas y el contenido del manual.

El capítulo III, se presenta el perfil del Contador Público y Auditor como consultor e indica las áreas en donde se puede desempeñar como profesional, la responsabilidad y la ética profesional bajo la cual se rige y para tal efecto se describe la normativa bajo la cual debe regir su actuación.

El capítulo IV, muestra el desarrollo del caso práctico donde se refleja el trabajo del Contador Público y Auditor como consultor en la elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Departamento de Créditos en una empresa distribuidora de accesorios para celulares de tal forma que define las políticas y procedimientos del departamento, así como, las funciones del personal, flujogramas de cada procedimiento, las formas contables a utilizar en el desarrollo de cada actividad y los modelos de registro contable correspondiente a cada partida derivada de la cuenta clientes.

En la parte final, se presentan las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas consultadas en el desarrollo del trabajo.

CAPÍTULO I

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ACCESORIOS PARA CELULARES

1.1 Definición de empresa

Empresa se refiere a la organización de personal, capital y trabajo, establecida bajo una finalidad lucrativa, en la que se persigue la obtención de lucro para los socios o accionistas. "Su objetivo es la prestación de servicios o la manufactura y/o comercialización de mercancías a sus clientes, actividad que les proporciona un beneficio conocido como utilidad". (2:7)

El Código de Comercio en el artículo 655, define la empresa mercantil como "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 o servicios". (8:173)

Con lo anterior se puede deducir que la empresa es un órgano económico-social, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

1.1.1 Distribuidora

Este concepto se utiliza en el ámbito comercial para referirse a una empresa que se dedica a distribuir productos con un estricto fin comercial.

1.2 Clasificación de las empresas

Existen diversos criterios para clasificar las empresas, a continuación, se desarrollan algunos:

1.2.1 Por su constitución patrimonial

Esta clasificación deriva del origen del capital que constituye la empresa y a quien se dirijan sus actividades:

a) Empresa privada

El capital de estas empresas está constituido por aportaciones de capital propio, es decir de la iniciativa privada, son operadas por cualquiera de la forma que adopten y se organicen, ya sea como persona individual o jurídica.

b) Empresa pública

Son entidades pertenecientes al Estado, dedicadas a satisfacer necesidades comunes de carácter público, que por la naturaleza de su actividad el Estado crea, financia y administra para la consecución de sus fines.

c) Empresa mixta

Estas entidades están constituidas por la participación pública (estatal) en asociación con la participación privada, organizada como persona jurídica de acuerdo al Código de Comercio. La constitución del capital es integrada con aportaciones del sector público y del sector privado, y la administración de la empresa es ejercida por el sector que mayor interés tenga en la misma. Generalmente prestan servicios de utilidad pública.

1.2.2 De acuerdo al tipo de actividades que realizan

a) Extractivas

Estas empresas se enfocan en la explotación de recursos naturales y proporcionan materia prima a otras industrias, por ejemplo, explotación de bosques y canteras, entre otras.

b) Industriales o fabriles

Son entidades que se especializan en uno o varios procesos productivos, mediante la transformación de la materia prima a través de los procesos de fabricación, por ejemplo, industria textil, automotriz y eléctrica, entre otras.

c) Comerciales

Estas empresas se dedican a la compra-venta de productos terminados, de tal forma que realiza una actividad de intermediador entre productor y consumidor, con el fin primordial de obtener una ganancia.

d) Financieras

Se denomina así a las empresas dedicadas a la intermediación financiera, ofrecen al público préstamos o facilidades en dinero, por ejemplo, los bancos y aseguradoras.

e) De servicios

Es aquella cuya actividad principal es ofrecer un servicio que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades, por ejemplo, transporte y comunicaciones, entre otras.

1.2.3 Según su naturaleza jurídica

Se refiere a la constitución jurídica y personalidad adquirida de la empresa, bajo la legislación guatemalteca:

a) Individuales

Se refiere a las personas particulares constituidas bajo este concepto, capaces de contratar y obligarse, ejerce actos de comercio por cuenta propia, de lo cual hace su profesión habitual. Produce bienes y/o servicios a cambio de una retribución dineraria y su principal objetivo es el lucro.

b) Sociedades

Se refiere a la unión de dos o más personas, con el fin de explotar un negocio ya sea industrial, comercial o de servicios. Para lo cual realizan aportaciones en dinero, derechos, trabajo, muebles, inmuebles o maquinaria.

El Código de Comercio en el artículo 10 tipifica como sociedades mercantiles la siguientes:

- **Sociedad colectiva**

En este tipo de sociedad los socios deben responder de forma subsidiaria, ilimitada y solidariamente ante las obligaciones sociales. Subsidiaria se refiere a la responsabilidad secundaria que tienen los socios de responder con su patrimonio personal, en caso la sociedad no pueda cumplir con sus obligaciones sociales, seguido de que se haya ejecutado el patrimonio social. Ilimitada porque la responsabilidad no está limitada al capital aportado por los socios, si no se extiende a sus bienes personales, cuando la sociedad no es capaz de cumplir sus obligaciones con su propio patrimonio. Solidaria, esto significa que los socios responden personalmente de igual forma ante las obligaciones, no de manera proporcional.

La razón social de esta sociedad se forma por el nombre y apellido de uno o más socios, con el agregado obligatorio de la leyenda; y Compañía Sociedad Colectiva, la cual podrá abreviarse: y Cía. S. C.

- **Sociedad en comandita simple**

Está compuesta por uno o más socios comanditarios y por uno o varios socios comanditados. Los socios comanditarios son los que aportan el capital y tienen responsabilidad limitada al monto de sus aportaciones. Los socios comanditados tienen con exclusividad la administración de la sociedad y la representación legal, así también responden en forma subsidiaria, ilimitada y

solidaria ante las obligaciones sociales. Las aportaciones de los socios no pueden ser representadas por títulos o acciones. Así también los socios deben aportar el capital de la sociedad íntegramente al constituirse.

El Código de Comercio en el artículo 73 prohíbe a los socios comanditarios cualquier acto de administración de la sociedad, ni en calidad de apoderados de los socios comanditados. Se exceptúan de actos de administración asistir a las juntas de socios, con voz, pero sin voto; fiscalizar la contabilidad; celebrar contratos con la sociedad siempre que no afecten la libre administración de esta; dar autorizaciones, dictámenes e informes para determinadas operaciones sociales y participar en la liquidación de la sociedad.

La razón social se forma con el nombre y apellido de uno de uno o más socios y con el agregado obligatorio de la leyenda: y Cía. S. en C.

- **Sociedad de responsabilidad limitada**

Esta sociedad se compone por dos o más socios y su responsabilidad está limitada solo al pago de sus aportaciones. Esto quiere decir que cuando la sociedad se encuentre insolvente, los socios no deben responder con su patrimonio personal, su responsabilidad únicamente se limita hasta el monto de sus aportaciones. El artículo 79 del Código de Comercio establece un límite de socios el cual no puede exceder de veinte. Para que se otorgue la escritura constitutiva de la sociedad, debe constatarse fehacientemente que el capital haya sido íntegro y efectivamente pagado, de lo contrario la escritura será nula.

En esta sociedad no hay existencia de socio industrial, es decir no se permite el socio que aporta a la sociedad servicios y conocimientos técnicos, científicos y artísticos, por lo tanto, todos los socios deben aportar capital. La sociedad

puede girar bajo una denominación o razón social. La denominación se formará libremente, pero siempre hará referencia a la actividad social principal, ahora bien, la razón social se formará con el nombre completo de uno de los socios o con el apellido de dos o más de ellos, es obligatorio agregar la palabra Limitada o la leyenda: y Compañía Limitada, la cual puede abreviarse: Ltda. o Cía. Ltda.

- **Sociedad anónima**

Su capital está dividido y representado por acciones. La responsabilidad de cada accionista se limita al pago de las acciones que hubiera suscrito. Esta sociedad se identifica con una denominación, generalmente se origina de la actividad principal a la que se dedica, sin embargo, puede elegir libremente la que desee siempre y cuando cumpla con el agregado obligatorio de la leyenda: Sociedad Anónima, que puede abreviarse S.A.

El capital de la sociedad en asunto está representado de la siguiente forma:

Capital autorizado: es la suma máxima que la sociedad puede emitir en acciones, esto sin necesidad de formalizar un aumento. El capital autorizado puede ser total o parcialmente suscrito en el momento de la constitución de la sociedad y debe constar en la escritura constitutiva correspondiente.

El artículo 2 del acuerdo Gubernativo 207-93, Arancel del Registro Mercantil establece que por la inscripción de sociedades mercantiles con un capital autorizado de Q.5,000.00 a Q.299,999.99 cobrará Q.0.00 en concepto de arancel y para un capital autorizado de Q.300,000.00 en adelante Q8.50 por millar en dicho concepto.

Capital suscrito: el Código de Comercio establece que al momento de suscribir las acciones es indispensable pagar por lo menos el veinticinco por ciento (25%) de su valor nominal.

Capital pagado: este se refiere al pago del capital suscrito mediante las aportaciones en efectivo o en especie, el capital pagado inicial de la sociedad anónima debe ser por lo menos de cinco mil quetzales (Q.5,000.00).

- **Sociedad en comandita por acciones**

El Código de Comercio la define como aquella en la cual uno o varios socios comanditados responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria por las obligaciones sociales y uno o varios socios comanditarios tienen la responsabilidad limitada al monto de las acciones que han suscrito, en la misma forma que los accionistas de una sociedad anónima. Es decir que las aportaciones de los socios deben ser representadas por acciones. La razón social de la sociedad se forma con el nombre de uno de los socios comanditados o con los apellidos de dos o más de ellos y con el agregado obligatorio de la leyenda y Compañía Sociedad en Comandita por Acciones, la cual podrá abreviarse y Cía., S.C.A.

1.3 Elementos de la empresa

Para la consecución de sus objetivos la empresa debe disponer de elementos mínimos tales como:

1.3.1 Elemento humano

Es el elemento más importante, formado por las personas que aportan su trabajo a la empresa en las diferentes actividades que se desarrollan, dentro de este elemento se desenvuelven los siguientes grupos:

a) El inversionista o propietario

Se refiere a quién arriesga el capital que utiliza la empresa para la producción y operaciones de la misma, con el fin de obtener una utilidad.

b) Los administradores

Es la persona o conjunto de personas que asumen la responsabilidad y dirección del proceso productivo y por ende de las operaciones de la empresa, es decir, el responsable del buen funcionamiento para el logro de sus objetivos.

c) Los trabajadores o empleados

Son las personas que ofrecen su fuerza de trabajo a cambio de un salario, el cual es pactado a través de un contrato de trabajo.

1.3.2 Elemento material

Se refiere a los medios físicos y concretos utilizados en la producción y donde se desarrollan las operaciones de la empresa tales como: instalaciones, equipo de oficina, computadoras y todos los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

1.3.3 Elemento financiero

Se refiere a los recursos disponibles de carácter económico y monetario que la empresa requiere para el desarrollo de sus actividades, es decir para la adquisición de materiales y equipos, contratación de personal y pagos diversos en función de las operaciones de la empresa. Entre los recursos financieros pueden diferenciarse los fondos propios, constituidos por aportes de los socios en dinero o acciones o por las utilidades acumuladas; y los recursos ajenos, provenientes de terceros, por ejemplo, de proveedores que otorgan mercadería al crédito o préstamos bancarios.

1.3.4 Elemento técnico

Comprenden todos los procedimientos, métodos, organigramas, fórmulas, patentes, sistemas de producción, sistemas de ventas, sistemas de finanzas, sistemas administrativos, entre otros, es decir, todas las herramientas e instrumentos que permitirán al elemento humano desarrollar en forma adecuada sus funciones.

1.4 Estructura organizacional

La estructura organizacional es la división de todas las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, de tal forma que se establezcan autoridades, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos.

La estructura organizacional es fundamental en las empresas, define muchas características de cómo se organiza, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía a través de los organigramas y departamentalizaciones.

La estructura organizacional debe existir de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que permita establecer las funciones y departamentos con la finalidad de producir bienes y servicios, mediante un orden y adecuado control para el logro de sus objetivos. La representación gráfica de la estructura organizacional de la empresa se conoce como organigrama. En la que cada puesto se enmarca en un cuadro, que encierra el nombre del puesto y se representa por la unión de los cuadros mediante líneas y canales de autoridad y responsabilidad.

1.5 Empresa distribuidora de accesorios para celulares

La definiremos como una empresa con fines de lucro y su actividad principal es la importación y distribución de accesorios para teléfonos celulares, tales como estuches, cargadores, baterías, audífonos, protectores de pantalla, repuestos, micros SD, bluetooth, relojes inteligentes, entre otros. Además, comercializan otros productos como bocinas, transmisores FM y drones, los cuales deben ser funcionales para satisfacer al cliente. Por ejemplo, hace dos años aún se vendían bocinas que solo tenían reproductor FM, en la actualidad es necesario que contengan la función de bluetooth para conectar con el teléfono celular, así como entrada USB.

Este negocio depende de estar al día con los avances de la telefonía celular, de contar con los productos que son tendencia cada vez que una marca importante lanza un nuevo producto al mercado.

Generalmente los productos comercializados son importados del continente asiático, específicamente de China, las empresas en Guatemala están a la vanguardia con la tecnología y con base en ello realizan sus pedidos, bajo sus propios requerimientos, como diseños, presentaciones e incluso la creación de sus propias marcas. Sin embargo, en este negocio es importante quién introduce primero el producto al mercado ya que la tecnología es tan variable y si no se pide en tiempo el producto que hace un mes era moda, luego es obsoleto.

La unidad de análisis de este estudio, tiene una bodega que atiende a clientes mayoristas y distribuidores, pero también se enfoca en ventas a detalle a través de las sucursales ubicadas en la ciudad capital. Debido a la competencia que este tipo de negocio genera se han visto en la necesidad de crear rutas de venta en el interior del país, a través de vendedores rutereros para

ofrecer sus productos a más clientes y que sus marcas sean reconocidas a nivel nacional.

1.6 Marco legal aplicable

Para cumplir con las obligaciones legales, tributarias y laborales, estas empresas deben apegarse al marco legal vigente en Guatemala, a continuación, se describen algunas leyes aplicables:

1.6.1 Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus Reformas

La Constitución Política de la República de Guatemala es la actual ley fundamental de Guatemala, en donde están determinados los derechos de los habitantes de la nación, la forma de su gobierno y la organización de los poderes públicos.

El Artículo 39 garantiza la propiedad privada como un derecho inherente a la persona humana, en la que toda persona puede disponer libremente de sus bienes de acuerdo con la ley. El Estado garantiza el ejercicio de este derecho y deberá crear las condiciones que faciliten al propietario el uso y disfrute de sus bienes, de manera que se alcance el progreso individual y el desarrollo nacional en beneficio de todos los guatemaltecos.

Asimismo, al Artículo 43 reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo como un derecho humano, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.

1.6.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 2-70, Código de Comercio y sus Reformas

El Código de Comercio en su artículo 2, define que son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera de las siguientes actividades:

- a) La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.
- b) La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.
- c) La banca, seguros y fianzas, y.
- d) Los auxiliares de las anteriores.

Es importante destacar que el Código en mención también da la calidad de comerciantes a las sociedades organizadas bajo la forma mercantil, independientemente de su objeto.

La inscripción de las sociedades mercantiles se hará con base en el testimonio respectivo, que comprenderá:

- a) Forma de organización.
- b) Denominación o razón social y nombre comercial si los hubiere.
- c) Domicilio y el de sus sucursales.
- d) Objeto.
- e) Plazo de duración.
- f) Capital social.
- g) Notario autorizante de la escritura de constitución, lugar y fecha.
- h) Órganos de administración, facultades de los administradores.
- i) Órganos de vigilancia si los tuviere.

Los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en idioma español, las cuentas en moneda nacional, y en forma organizada de acuerdo con el sistema de partida doble. Para tal efecto deberán llevar y solicitar autorización al Registro Mercantil de los siguientes libros:

- Inventario.
- De primera entrada o diario.
- Mayor o centralizador.
- De estados financieros.

Los comerciantes que tengan un activo total que no exceda de veinticinco mil quetzales, podrán omitir los libros y registros indicados anteriormente, a excepción del libro de inventarios, el de estados financieros y aquellos que las leyes especiales obliguen.

El comerciante podrá operar su contabilidad por sí mismo o por persona distinta designada. Sin embargo, los comerciantes individuales cuyo activo total exceda de veinte mil quetzales, y las sociedades mercantiles, están obligados a llevar su contabilidad por medio de contadores.

1.6.3 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 6-91, Código Tributario y sus Reformas

Según el artículo número 120 del código tributario indica "Todos los contribuyentes y responsables están obligados a inscribirse en la Administración Tributaria, antes de iniciar actividades." (13:64)

Este Código establece que el contribuyente deberá ser el responsable del pago de tributos; una vez la Superintendencia de Administración Tributaria

establezca que existe una obligación tributaria la cual deberá cumplirse y calcularse de acuerdo a la base imponible.

La Superintendencia de Administración Tributaria, tiene la facultad de emitir el cierre temporal de la empresa que incurra en una omisión de pago de impuestos. Artículo 86.

1.6.4 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 10-2012, Ley de Actualización Tributaria y sus Reformas

La Ley en mención tiene como objeto gravar las rentas que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios especificados en el Libro 1 de la Ley, nacionales, extranjeros, domiciliadas o no en el país. "El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas." (6:1)

El porcentaje del impuesto varía de acuerdo al régimen que se encuentre afiliado el contribuyente:

En el Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas: se incluyen las personas individuales o jurídicas, domiciliadas en Guatemala, deberán pagar el impuesto aplicando a la renta imponible una tarifa del 5% sobre los primeros Q30,000.00 y del 7% sobre el excedente. Dicho impuesto se pagará mediante retenciones que les efectúen quienes adquieren bienes o servicios, de acuerdo a lo que indique el artículo 46, o bien realizando el pago directo, cuando aplique.

En el Régimen Sobre Las Actividades Lucrativas se encuentran las personas individuales, jurídicas y los entes o patrimonios, residentes en el país que obtengan rentas afectas, de conformidad con el Artículo 12 de esta Ley.

Quienes se afilien a este régimen deben llevar contabilidad completa. Para los periodos de liquidación del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil quince en adelante, aplicará un tipo impositivo del 25% sobre la renta imponible, el cual deberá presentarse en el mes calendario siguiente al periodo de liquidación trimestral.

1.6.5 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 27-92, Ley del Impuesto Al Valor Agregado y sus Reformas

Esta Ley establece un impuesto sobre la primera venta o permuta de bienes muebles o derechos reales constituidos sobre ellos, la prestación de servicios en el territorio nacional, las importaciones, el arrendamiento de bienes muebles e inmuebles, las adjudicaciones de bienes muebles e inmuebles en pago, salvo las que se efectúen con ocasión de la partición de la masa hereditaria, los retiros de bienes muebles efectuados por el propietario, socios, directores o empleados de la empresa para su uso o consumo personal o el de su familia, la destrucción, pérdida o cualquier hecho que implique faltante de inventario, salvo cuando se trate de bienes perecederos, casos fortuitos, de fuerza mayor o delitos contra el patrimonio, la venta o permuta de bienes inmuebles, la donación de bienes muebles e inmuebles y la aportación de bienes inmuebles a sociedades.

El porcentaje del impuesto es el 12%, sobre el precio de la operación o el del servicio menos los descuentos concedidos y debe enterarse a la Superintendencia de Administración Tributaria el impuesto que resulte de compensar débitos y créditos fiscales, en el mes calendario siguiente al período impositivo.

1.6.6 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad

Este impuesto será aplicable a las empresas individuales o jurídicas que realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional que dispongan de patrimonio propio y que obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos. La base imponible la constituye la cuarta parte del activo neto o la cuarta parte de los ingresos brutos anuales, la que sea mayor, multiplicado por el 1%.

1.6.7 Enrique Peralta Azurdia, Decreto Ley No. 106, Código Civil y sus Reformas

El Código Civil en el capítulo V establece los plazos de prescripción extintiva, esta última se refiere a la manera establecida por ley de extinguir acciones ligadas a derechos de contenido patrimonial por la inactividad del acreedor y por el transcurso del tiempo, es decir que libera al deudor de pagar una deuda.

Para efectos de la determinación de cuentas incobrables se debe tomar a consideración lo establecido en el artículo 1514 inciso 2º. del Código en asunto que indica "prescriben en dos años: la acción de cualquier comerciante para cobrar el precio de los objetos vendidos". (23:177)

Dicha prescripción correrá desde el día en que el acreedor puede exigir el pago.

1.6.8 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 1441, Código de Trabajo y sus Reformas

El fin por el cual fue creado este código es para regular los derechos y obligaciones entre patronos y trabajadores. Patrono es toda persona individual

o jurídica que utiliza los servicios de unos o más empleados; trabajador es toda aquella persona individual que presta sus servicios a un empleador. El patrono deberá convenir con el trabajador las condiciones de trabajo, la remuneración y la forma de pago mediante un contrato de trabajo.

No podrá limitarse a una persona su derecho al trabajo, excepto por resolución de autoridad competente basada en ley, por motivo de orden público o de interés nacional. Es obligación del patrono ofrecer un trabajo digno sin discriminación alguna, así también quedará sujeto al pago del salario mínimo a sus trabajadores, el cual es establecido anualmente mediante acuerdo gubernativo.

Algunas de las obligaciones de los trabajadores son: cumplir con su horario de trabajo, guardar los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos en cuya elaboración tengan intervención, así como conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les faciliten para el trabajo.

Todo patrono que ocupe diez o más trabajadores permanentes debe de llevar un libro de salarios autorizado y sellado por el departamento administrativo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

1.6.9 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 42-92, Ley de Bonificación Anual Para Trabajadores del Sector Privado y Público

Esta ley establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue un trabajador. El cual debe hacerse efectivo en los primeros quince días del mes de julio de cada año.

1.6.10 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 76-78, Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado

Todo patrono tiene la obligación de otorgar a sus trabajadores en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que estos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional que corresponda. Este deberá pagarse el cincuenta por ciento en la primera quincena del mes de diciembre y el cincuenta por ciento restante en la segunda quince del mes de enero del siguiente año.

1.6.11 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 37-2001, Bonificación Incentivo

Por medio de este decreto se creó una bonificación incentivo de doscientos cincuenta quetzales (Q250.00) a favor de todos los trabajadores del sector privado, que los patronos deben pagar a sus empleados junto con el sueldo mensual devengado.

1.6.12 Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Acuerdo No. 1123, Reglamento de Inscripción de Patronos en el Régimen de Seguridad Social

Todo patrono que cuente con tres o más trabajadores, está obligado a inscribirse al Régimen de Seguridad Social y descontarle al trabajador el porcentaje correspondiente de cuota laboral, así como pagar la cuota patronal respectiva sobre la totalidad de salarios pagados.

1.6.13 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 57-2000, Ley de Propiedad Industrial y sus Reformas

La Constitución Política de la República de Guatemala reconoce y protege el derecho de libertad de industria y comercio, el derecho de los inventores, así como derechos inherentes a la persona humana, de esta forma garantiza a sus titulares el goce de la propiedad exclusiva de sus creaciones.

El objeto de la Ley de Protección Industrial es proteger, estimular y fomentar la creatividad intelectual en su campo de aplicación de la industria y el comercio y en especial lo relativo a la adquisición, mantenimiento y protección de los signos distintivos, patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales, así también proteger los secretos empresariales y disposiciones en relación al combate de la competencia desleal.

CAPÍTULO II

MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

2.1 Definición de crédito

El origen etimológico de la palabra crédito remonta al latín crédito, que significa “cosa confiada”. Por tanto, la noción de crédito aparece vinculada con tener confianza.

El crédito se define como: “confianza dada o recibida a cambio de un valor. El crédito coloca la obligación a pagar por el comprador o da el derecho de pago al vendedor. Se utiliza como medio de cambio y como un agente de producción.” (4:164)

2.1.1 Crédito comercial

El crédito comercial se refiere al otorgamiento de crédito por parte de un proveedor de productos o servicios a su cliente, de tal forma que le permita pagar por estos en un futuro. Ambos pactan una fecha de pago que el cliente deberá respetar y cumplir porque de lo contrario puede repercutir en una acción legal por no respetar el plazo estipulado.

Se le denomina crédito comercial a “aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus distintas fases. También se consideran a los créditos otorgados a través de tarjetas de créditos, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.” (4:164)

2.1.2 Condiciones de Crédito

“Las condiciones de crédito especifican el periodo en que se extiende el crédito y el descuento, si lo hay, concedido por pronto pago.” (28:1) Es decir son los lineamientos que deben cumplirse en el tiempo que se mantenga la relación comercial con el cliente, por ejemplo: un plazo de 30, 60, 90 o más días después de haber recibido el producto y la no cancelación del monto adeudado en el plazo pactado conllevará al cobro de un porcentaje de interés sobre el saldo pendiente de pago.

Las condiciones de crédito se definen por los acuerdos realizados con el cliente al inicio del otorgamiento del crédito, establece las reglas bajo las cuales se llevará a cabo, plazos, montos, documentación requerida, descuentos por pronto pago o garantías en dado caso se solicite.

2.2 Definición de cuentas por cobrar

Las empresas comerciales realizan una serie de operaciones necesarias para cumplir con los objetivos establecidos, entre las que se encuentran la adquisición de obligaciones por terceros, la cual constituye un activo que normalmente se hace exigible dentro del plazo de un año aproximadamente, a partir de la fecha en que es adquirida la deuda. La forma más usual de crédito a corto plazo, son las cuentas por cobrar, cuyo uso generalizado es el crédito comercial otorgado a los clientes u otras personas o instituciones.

“Son los derechos que tiene una entidad para exigir que le paguen lo que le deben, por la prestación de un servicio o por la venta de mercancías, a través de un documento emitido en una fecha determinada. Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto similar. Se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta”. (17:40)

Entre las cuentas por cobrar, puede hablarse de cuentas por cobrar al cliente (cuando éste toma crédito con la empresa) y cuentas por cobrar a empleados y funcionarios (registran anticipos de sueldo y otros criterios).

Las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios.

Generalmente, las cuentas por cobrar comprenden las operaciones normales de un negocio, ya sea por concepto de ventas de mercancías o prestación de servicios, entre otras. Es decir que en las cuentas por cobrar se incluyen actividades que realiza una empresa para la recuperación de precios de los productos que fueron proporcionados a sus clientes, mediante el uso del crédito.

2.2.1 Importancia de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son un rubro importante dentro del activo para toda empresa. Las cuentas a cobrar de clientes vencidas correspondiente a productos vendidos o servicios prestados constituyen las más significativas. Por medio del análisis de las cuentas por cobrar puede determinarse el grado de morosidad y recuperación de efectivo en un periodo determinado.

2.2.2 Clasificación de las cuentas por cobrar

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

a) Atendiendo a su exigibilidad

Considerando su exigibilidad las cuentas por cobrar deben ser clasificadas a corto y largo plazo.

- **Corto Plazo**

Se consideran cuentas por cobrar a corto plazo, aquellas con vencimiento a un plazo no mayor de un año posterior a la fecha del estado de situación financiera y deben presentarse en el activo corriente.

- **Largo plazo**

Son aquellas cuentas con vencimiento a más de un año y deben presentarse en el activo no corriente del estado de situación financiera.

b) Atendiendo a su origen

Considerando la naturaleza de la transacción las cuentas por cobrar se clasifican en:

- **Cuentas por cobrar comerciales**

Tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio ofrecido al público, las cuales presentan los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivado de la venta de mercancías o prestación de servicios dentro del giro habitual de la misma.

- **Cuentas por cobrar no comerciales**

Son cuentas a cargo de otros deudores originadas por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad, tales como: préstamos a accionistas, a funcionarios, empleados y compañías relacionadas.

Dichas cuentas son generadas por fuentes diferentes a las ventas, es decir que no provienen de operaciones comerciales de la empresa, por ejemplo: cuando se otorgan anticipos a funcionarios o empleados o bien deudores por concepto de ventas de activos fijos.

2.2.3 Contabilización de las cuentas por cobrar

El departamento de contabilidad es el encargado de elaborar las partidas contables tanto de cargos como abonos de las cuentas por cobrar. Debido a que registra las ventas, ya sean éstas al crédito o al contado, y en muchas empresas el departamento de créditos es el encargado del manejo, control y cobranza de los créditos. Dependiendo del sistema contable con que se cuente las partidas pueden generarse de manera automática en el momento de la facturación con una nomenclatura previamente establecida, si se realizan de forma manual las partidas deberán hacerse a primera hora del día siguiente de efectuarse la facturación y con base a las facturas emitidas durante el día anterior.

El departamento de contabilidad con el apoyo del departamento de créditos debe verificar que las facturas y las notas de crédito utilizadas en el día anterior, fueron emitidas en orden correlativo y sí en un caso hubiera alguna anulación, que esté completo el juego de documentos. Esto con el fin de verificar que no se esté omitiendo algún documento.

El departamento de créditos, automáticamente carga la cuenta corriente del cliente, y posteriormente con las facturas firmadas por el cliente por la aceptación de la mercadería recibida se procede con la gestión de cobro.

2.2.4 Cuentas incobrables

Una cuenta se considera incobrable cuando la empresa ya ha empleado todos los recursos necesarios para su recuperación y no ha sido posible cobrarla. Aunque previamente se realice una investigación íntegra para conceder crédito, inevitablemente existe el riesgo de dejar de percibir el pago por razones fuera de la propia administración o por una débil cobranza por la

empresa. Las cuentas incobrables son el costo del otorgamiento de créditos, adicional de los costos por administración y cobranza.

La concesión de créditos debe hacerse en periodos sumamente cortos y es importante contar con políticas de crédito estrictas, así como para los procedimientos de cobranza. El contar con dichas políticas contribuirá en la reducción de cuentas incobrables, sin embargo, el beneficio del crédito es el aumento de ventas y utilidades, por lo cual también es contradictorio contar con políticas sumamente estrictas que no permitan a los clientes comprar y por ende se refleje en la disminución de ventas y utilidades.

Existen ciertas situaciones que indican que una cuenta puede ser incobrable, entre estas se pueden listar las siguientes:

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

2.2.5 Métodos de deducción de cuentas incobrables

En términos contables las cuentas incobrables deben ser tratadas como un gasto y la estimación para cuentas incobrables se describe como una cuenta

reguladora de activo. El riesgo o probabilidad de adquirir una cuenta incobrable aumenta a medida que se flexibilizan las políticas de crédito y se reduce cuando estas son más estrictas.

Para efectos de la deducción contable de una cuenta por cobrar como incobrable se pueden adoptar el método de deducción directa o el indirecto (reserva), los cuales se detallan a continuación:

a) Método directo

Este consiste en que la cuenta específica que se considera incobrable se registra como un gasto de administración y se abona directamente de la cuenta del cliente que se está considerando como incobrable, es decir rebajando su valor directamente de la cuenta por cobrar y así obtener un valor real de la misma.

La Ley de Actualización Tributaria en el artículo 21 numeral 20 indica que serán deducibles "Las cuentas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros, y que no se encuentren garantizadas con prenda o hipoteca y se justifique tal calificación mediante la presentación de los documentos o registros generados por un sistema de gestión de cobranza administrativa, que acrediten los requerimientos de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, antes que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable.

En caso que posteriormente se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, su importe debe

incluirse como ingreso gravado en el período de liquidación en que ocurra la recuperación.” (6:5)

Para tal efecto se debe acreditar fehacientemente el agotamiento de todos los requerimientos de cobro establecidos en el reglamento de la Ley, realizados antes de la prescripción de la deuda, entre los cuales se listan los siguientes:

- Cartas o notas de requerimiento de cobro de la deuda debidamente identificada con sus respectivos montos y confirmación de recepción.
- Cartas, notas y acta de requerimiento de cobro elaboradas por notario, que cumplan con el punto anterior.
- Correos a la dirección electrónica del deudor con aviso o constancia de recepción de entrega.
- Sistemas de cobranza por medio de call center o centros de llamadas, propios o contratados que realicen requerimiento de cobro a deudores, los cuales dejen debidamente documentados en el historial de llamadas.

b) Método indirecto

En este método para obtener el valor realizable de las cuentas por cobrar se debe realizar una estimación de cuentas incobrables la cual al restarse regulará dicho activo.

Los contribuyentes que no apliquen lo establecido en el primer párrafo del numeral 20 del artículo 21 de la Ley “pueden optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar a ésta las cuentas incobrables que se registren en el período de liquidación correspondiente.

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

Cuando la reserva exceda el tres por ciento (3%) de los saldos deudores indicados, el exceso debe incluirse como renta bruta del período de liquidación en que se produzca el mismo.” (6:5)

Cabe destacar que las cuentas que servirán de base para la creación de la reserva son los rubros de cuentas por cobrar del giro habitual (clientes) y documentos por cobrar (pagarés o letras de cambio).

Las formas de deducción de cuentas incobrables indicadas anteriormente son alternativas, pudiendo el contribuyente elegir entre una u otra, sin embargo, una vez elegida la forma de deducción directa o indirecta, ésta solamente puede ser cambiada con autorización expresa y previa de la Administración Tributaria y solo en los casos que se justifique la necesidad del cambio, es decir no pueden utilizarse simultáneamente ambos métodos.

2.3 Departamento de créditos

El departamento de créditos por lo general también es el encargado de la ejecución de cobranza, es por ello que dicho departamento es una pieza clave

dentro de una organización. Previo a realizar una venta a crédito se debe realizar la supervisión y ejecución de cobro en los plazos establecidos.

Es responsable de autorizar, controlar y recuperar los créditos en función de las políticas y procedimientos previamente establecidos. Informará al departamento de ventas acerca de clientes que representen situaciones de riesgo y realizará esfuerzos para limitar su exposición en esta área.

2.3.1 Objetivo

El departamento de créditos debe velar por el mantenimiento de un alto nivel de cartera, al vender a clientes que representen niveles de riesgo prudentes, es responsabilidad de éste no asumir riesgos innecesarios y velar por la recuperación óptima de las ventas a crédito de conformidad con los términos pactados.

El objetivo principal del departamento de créditos es minimizar el riesgo en las operaciones de crédito a fin de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en morosidad y por tanto puedan considerarse incobrables.

2.3.2 Funciones

En el departamento de créditos se deben observar algunas funciones básicas:

- a) Evaluación previa del cliente que desea comprar bajo esta modalidad, recomendable proveerse de información financiera (estados financieros) para tener una mejor decisión en el otorgamiento del crédito.
- b) Autorizar los créditos y ampliaciones de los mismos.
- c) Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar, y verificar su registro.

- d) Proponer estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
- e) Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
- f) Presentar informes a gerencia general, gerencia financiera y gerente de ventas, referentes a los créditos solicitados, si fueron aprobados o desaprobados, montos, cuentas en movimiento, cartera morosa y análisis de esta última.
- g) Arqueo y control de operación de los documentos que pertenezcan al departamento tales como: facturas, notas de crédito, notas de débito, recibos de caja, recibos provisionales y cheques post-fechados.

2.3.3 Organización del departamento de créditos

En virtud de la importancia que reviste para una empresa el poder ejercer en su debida oportunidad los derechos de cobro a cargo de sus clientes, es conveniente que, formando parte de la estructura organizativa de la misma, se incluya un departamento especializado en la función del crédito y cobranza.

La organización de las actividades de crédito y cobranzas, así como las funciones relacionadas con ellas, dependerán del volumen de operaciones y del número de clientes que necesite controlar la empresa.

Con el propósito de que las actividades de este departamento se realicen con la debida eficiencia, tomando en cuenta el tamaño de la empresa y sus necesidades, puede adoptarse la siguiente estructura:

a) Comité de créditos

Su objetivo es velar por el cumplimiento de las políticas de crédito, mediante el eficiente otorgamiento de crédito, la administración de cartera y las acciones

necesarias para garantizar su recuperación. Generalmente está conformado por el Gerente General, Gerente Financiero o Contador General y el Jefe de Créditos y Cobros.

- **Funciones**

- ✓ Aprobar las políticas de créditos y cobranzas planeadas y definidas por el departamento correspondiente.
- ✓ Aprobar el otorgamiento de créditos cuyos montos superen el límite establecidos por las políticas de crédito.
- ✓ Evaluar tomar medidas correctivas sobre la gestión de créditos y cobranzas.
- ✓ Autorizar la declaración de cuentas incobrables.
- ✓ Estudiar los casos críticos que se presenten, en forma oportuna, clara y detallada, para concertar acciones específicas.

b) Jefe de créditos y cobros

Velará por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito previamente establecidos y tendrá a cargo las funciones asignadas a su puesto. Supervisa al asistente de créditos y cobros y cobradores.

Reportará al Gerente Financiero y/o Gerente General por lo que será responsable de enviar oportunamente los informes respecto a los rubros de cuentas por cobrar y de los resultados obtenidos por la gestión realizada en el departamento. Así también mantendrá comunicación constante con el departamento de contabilidad respecto a registro de cuentas y con el departamento de ventas en atención a consultas de vendedores sobre solicitudes de crédito y colaboración con respecto a problemas de cobro que se presentan con clientes.

- **Funciones**

- ✓ Fungir como analista financiero por lo que deberá cerciorar que el análisis para autorización de los créditos sea realista y que se hayan llevada a cabo todos los procedimientos requeridos en el análisis establecido de acuerdo a las normas internas de la empresa.
- ✓ Trasladar al Gerente Financiero la documentación necesaria para la autorización de los créditos. Esta documentación incluye el análisis de referencias bancarias, comerciales, personales, así como el análisis de estados financieros de cada cliente. Posterior debe dar seguimiento que todas las solicitudes de crédito lleguen a su fase final de autorización o rechazo.
- ✓ Recomendar los límites de crédito para cada cliente con base al análisis efectuado y ampliarlo o limitarlo según los volúmenes de venta en un periodo determinado. Así también controlar que se cumplan los límites de crédito e informar a clientes y vendedores de cualquier cambio en estos.
- ✓ Previa autorización del comité de créditos, podrá autorizar los pedidos de clientes que exceden de su límite de crédito y posterior a ello deberá ejercer supervisión constante para la recuperación del mismo.
- ✓ Mantener estricta vigilancia al vencimiento de los créditos en general y en especial de los clientes principales, a efecto de que los cobros se realicen dentro del límite establecido y de no ser así tomar inmediatamente las medidas correspondientes. En casos importantes o con clientes morosos debe efectuar la labor de cobro y seguimiento de cliente.
- ✓ Velar que la labor de cobro sea ejecutada, hacer corte de formas de documentos a cobradores, así como de realizar arqueo de cheques rechazados y post-fechaos.

- ✓ Revisar la operación de recibos de caja, verificando el ingreso de los cobros a las cuentas bancarias de la empresa.
- ✓ Verificar que las facturas originales sean entregadas a los clientes en el tiempo establecido, a efecto de que no surjan retrasos que provoquen que el crédito no sea recuperado en el límite establecido.
- ✓ Revisar la planificación diaria de los cobros de acuerdo a cada ruta asignada a cobradores, tomando en consideración las fechas de vencimiento de las facturas y los días de pago de los clientes.
- ✓ Detectar a tiempo los clientes morosos, para tomar decisiones justas e inmediatas, limitando el crédito o incluso cancelarlo definitivamente, según las circunstancias.
- ✓ Analizar en forma semanal la recuperación de cartera, y los reportes de cobranzas, a fin de intensificar la gestión de cobro y controlar que se cumplan con los plazos previstos.
- ✓ Dar seguimiento a los convenios de pago en vigencia, a fin de verificar el cumplimiento de la obligación, hasta la total recuperación y de presentarse inconvenientes, comunicar por escrito a la asesoría jurídica, para que inicien las acciones legales, enfocadas a la recuperación de lo adeudado.
- ✓ Implementar los controles necesarios para que se realice una revisión de las operaciones que diariamente se realizan con los clientes: facturación, notas de crédito, notas de débito, recibos de caja, entre otros.
- ✓ Proponer estrategias de mejora continua aplicables al departamento.
- ✓ Evaluación de desempeño del personal perteneciente al departamento.
- ✓ Atender y calificar peticiones de crédito, a clientes que por razones fuera de su alcance y comprobadas, no pueda realizar la cancelación parcial o total de su cuenta, para solicitar la autorización respectiva, para que el asesor jurídico realice el convenio de pago.

- ✓ Documentar convenios de pago, con documentos que respalden el cumplimiento del mismo (cheques, pagarés, letras de cambio).
- ✓ Analizar la cartera de acuerdo a la antigüedad de saldos de la misma y conciliar mensualmente las cuentas por cobrar con el departamento de contabilidad.
- ✓ Atención a clientes en situaciones especiales que requieran su participación, por consultas acerca de sus créditos, cobros o devoluciones de producto.
- ✓ Trasladar la información necesaria al gerente financiero, gerente de ventas y/o al departamento de contabilidad, entre la información necesaria a presentar están: reporte diario de movimiento de facturación y cobro por cliente y sus saldos correspondientes, informe semanal de cobros realizados, informe mensual de cuadro de saldos con contabilidad, informe del tratamiento de clientes morosos, comparación de cobros planificados con ejecutados, solicitudes de crédito recibidas semanalmente, entre otros.
- ✓ Cumplir con otras actividades relacionadas con el cargo, determinadas por Gerencia Financiera.

c) Asistente de créditos y cobros

Rendirá cuentas al jefe de créditos y cobros y trabajará en coordinación con cobradores, deberá desempeñar las funciones acordes a su cargo.

• Funciones

- ✓ Preparar la documentación y entregar a los cobradores para su cobro en ruta, en las fechas programadas, el cobrador deberá firmar de recibido.
- ✓ Recibir e ingresar toda la documentación que llega al departamento.

- ✓ Emisión de documentos solicitados (notas de crédito o débito).
- ✓ Llevar el control de la cartera asignada para cobro.
- ✓ Preparar informe de cheques rechazados, para su registro en la cuenta corriente.
- ✓ Redactar memorándums, informes, actas y otros.
- ✓ Elaboración de documentos derivados de su cargo, tales como: cartas de información a clientes, organizar rutas de cobro, organizar y resguardar contraseña de entregas de facturas y cobros, entre otros.
- ✓ Operación de documentos (recibos de caja, notas de créditos, notas de débito).
- ✓ Archivar toda la documentación que le sirva para ejecutar las responsabilidades asignadas.
- ✓ Realizar otras actividades relacionadas con su puesto definidas por el jefe de créditos y cobros.

d) Cobradores

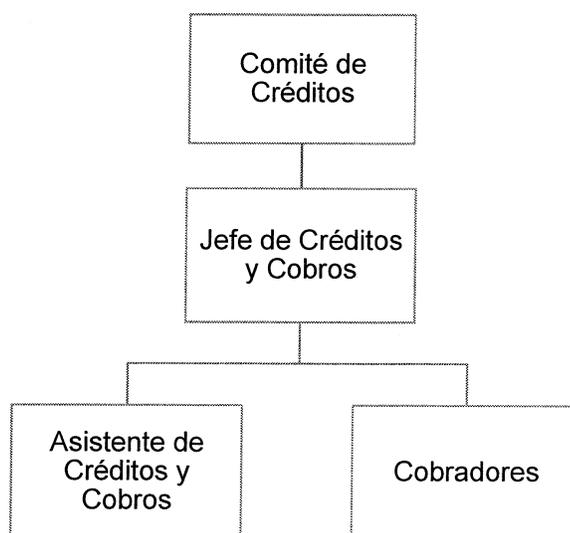
Deben reportar al asistente de créditos y cobros y deberán custodiar de forma ordenada la documentación importante (recibos, cheques, contraseñas). La responsabilidad primordial de los cobradores es requerir el cobro a los clientes con base a las contraseñas de pago obtenidas en la entrega de factura.

• Funciones:

- ✓ Entregar factura y solicitar contraseñas de pago.
- ✓ Recibir pagos de los clientes y emitir recibos de caja.
- ✓ Endosar cheques al momento de recibirlos.
- ✓ Depositar efectivo o cheques recibidos de los clientes inmediatamente a los bancos designados más próximos a su ubicación.
- ✓ Elaborar liquidaciones de caja de acuerdo con los recibos emitidos y depósitos efectuados.

La estructura organizacional en un departamento de créditos, en una empresa distribuidora de accesorios para celulares, puede definirse de la siguiente forma:

Figura 1
Organigrama del Departamento de Créditos



Fuente: elaboración propia con base a la investigación realizada.

2.3.4 Documentos relacionados con departamento de créditos

a) Solicitud de crédito

Es un formato previamente definido el cual llena el solicitante del crédito. En este se definen las condiciones bajo las cuales se estará aceptando la negociación de compra-venta. En dicho formato se solicitará información general del solicitante, referencias comerciales, bancarias e información financiera. Y posterior a la entrega del formulario debidamente llenado y

firmado y al análisis que el departamento de créditos realice, se determina la aprobación o rechazo del crédito.

b) Facturas

En las ventas a crédito todavía se utiliza la factura contable por lo cual el control de cuentas por cobrar de clientes se lleva solo mediante la cuenta corriente. Sin embargo, es de suma importancia que el cliente tenga claras las condiciones de crédito previamente pactadas así también la empresa que lo otorga contar con un respaldo legal del derecho de hacer exigible el pago, es por ello que es recomendable utilizar la factura cambiaria para la venta a crédito.

El Código de Comercio define al respecto “la factura cambiaria es el título de crédito que en la compraventa de mercaderías el vendedor podrá librar y entregar o remitir al comprador y que incorpora un derecho de crédito sobre la totalidad o la parte insoluta de la compraventa. El comprador estará obligado a devolver al vendedor, debidamente aceptada, la factura cambiaria original. No se podrá librar factura cambiaria que no corresponda a una venta efectiva de mercaderías entregadas, real o simbólicamente.” (8:159)

La formalización de la factura cambiaria se da una vez que el comprador acepta la factura, por lo que se considera frente a terceros de buena fe, que el contrato de compra-venta ha sido debidamente ejecutado.

La factura cambiaria deberá contener los siguientes requisitos:

- El número de orden del título librado.
- El nombre y domicilio del comprador.
- La denominación y las características principales de las mercaderías vendidas.

- El precio unitario y el precio total de las mismas.

De omitirse algún requisito anterior no afecta el negocio jurídico, pero la factura pierde su calidad de título de crédito. Cuando el pago de la factura se realice por abonos adicional a los requisitos anteriores deberá contener los siguientes:

- El número de abonos.
- La fecha de vencimiento de los mismos.
- El monto de cada uno.

c) Nota de crédito

Es un documento contable, el cual es emitido por el departamento de créditos, se elabora con el fin de reflejar un saldo a favor del cliente y corregir ciertos errores en la parte de facturación.

La emisión de este documento se genera por las siguientes situaciones:

- Realizar un descuento al cliente, si en la factura no se le incluyó.
- Enmendar errores de facturación por productos consignados que no corresponden a la venta o por variación con el importe cobrado y el precio real del producto.
- Por devolución de mercadería dañada la cual fue pagada y entregada con anterioridad.
- Descuentos por pronto pago.

d) Nota de débito

Es un documento contable, emitido por el departamento de créditos en el cual se le informa al cliente que su deuda a aumentado por algún motivo, con este documento se le avisa que se le ha cargado, o que debe, una cantidad de dinero por el concepto que se indica en la nota.

Al contrario de la nota de crédito, es la notificación al cliente de que se le debe cobrar más dinero.

Este documento se emite por las siguientes situaciones:

- Por ajuste en precios de los productos, cuando el importe facturado es menor al precio real.
- Por cobro de intereses por demora en el pago de sus facturas.
- Recargos en concepto de gastos administrativos por cheques rechazados.

e) Recibo de caja

Es un documento que se utiliza como soporte contable el cual sirve de comprobante para hacer constar que todos los ingresos de la empresa principalmente por la cancelación parcial o total de facturas de clientes se han recibido, el ingreso puede ser en efectivo, cheque, depósito o transferencia bancaria.

El recibo original se le entrega al cliente para su respaldo, puede archivar una copia para el departamento de créditos y otra para contabilidad.

f) Recibo provisional

El recibo provisional se emite cuando se recibe un pago de algún cliente, pero que en el momento no es posible garantizar los fondos del mismo, regularmente es cuando se reciben cheques post-fechaos o bien si en el momento de la recepción del pago no se dispone de un recibo de caja, una vez asegurados los fondos en la cuenta de la empresa, se procede a emitir el recibo de caja respectivo.

2.4 Manuales de políticas y procedimientos para el departamento de créditos

Los manuales son indispensables debido a la complejidad de la estructura de las empresas, el volumen de sus operaciones, los recursos con los que disponen y la demanda de sus servicios.

Es de suma importancia utilizar manuales que apoyen la atención de las actividades diarias, ya que en ellos se consignan, en forma ordenada, los elementos fundamentales para contar con una comunicación, coordinación, dirección y evaluación eficientes.

Los manuales representan un elemento indispensable para el proceso de toma de decisiones, la mejora continua del desempeño de la organización y sus colaboradores para el logro de los objetivos.

2.4.1 Definición de política

Se define así a: "los lineamientos dictados por la organización para orientar sus acciones". (16:273) Es decir que son las normas de conducta o de acción, dictadas por la dirección y deben ser observadas por el personal de una unidad administrativa o toda la empresa. En un departamento de créditos dichas políticas son las que determinan, el otorgamiento de crédito, plazos, porcentajes y el monto que podría otorgarse, van íntimamente ligadas con las condiciones de crédito.

2.4.2 Definición de procedimiento

Se refiere a la descripción de las actividades que deben seguirse de forma sistemática, en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ellas.

2.4.3 Definición de manual de políticas y procedimientos

Manual es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa. En los manuales son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa.

Otra definición indica que “un manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. En términos más sencillos es un documento en el que se encuentran de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad” (25:60)

El manual de políticas y procedimientos es un documento técnico que incluye información sobre las normas de actuación (políticas) y sobre la sucesión cronológica y secuencial de operación concatenadas entre sí (procedimientos), que se constituyen en una unidad para realizar un función, actividad o tarea específica en una organización y que sirve de guía a los colaboradores para realizar los procesos previamente establecidos.

- **Manual de políticas y procedimientos para el departamento de créditos**

En el manual de políticas y procedimientos para el departamento de créditos, las políticas estarán definidas por las condiciones de crédito y los procedimientos indicarán los lineamientos ordenados sistemáticamente de cómo se dará cumplimiento a dichas políticas.

2.4.4 Importancia

Los manuales son importantes debido a que representan una herramienta técnica que establece políticas y procedimientos, que orienta al personal en el desempeño de su trabajo y proporciona soluciones rápidas cuando se presentan inconvenientes y muestra cómo se puede contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

2.4.5 Objetivos de los manuales

- “Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa, para deslindar responsabilidades.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.
- Facilitar el reclutamiento y la selección de empleados.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos.
- Proporcionar información al público para su orientación.

De lo antes expuesto se puede concluir que el objetivo principal de los manuales administrativos es: especificar en términos claros y concisos el “porqué” de las decisiones de la dirección superior y el “cómo se debe llevar a la práctica” en un organismo social.” (25:61)

2.4.6 Ventajas y desventajas

Un manual constituye una serie de posibilidades y ventajas, sin embargo, tiene ciertas limitaciones, las cuales de ninguna manera le restan importancia, para su elaboración e implementación.

a) Ventajas

- Son una fuente permanente de información.
- Evitan discusiones y malos entendidos de las operaciones.
- Incrementan la organización y coordinación del trabajo a realizar.
- Sirve como guía a la supervisión en el seguimiento de las operaciones desde su inicio hasta su finalización.
- Permite delegar en forma efectiva actividades.
- Facilita el aprendizaje del trabajo a realizar.

b) Desventajas

- Si no se elaboran de la forma adecuada se producen serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- La implementación y diseño puede ser costoso.
- Si no se actualizan periódicamente pierden efectividad ya que las empresas son evolutivas.
- Si se resumen demasiado pierden su utilidad y si se abundan en detalles pueden volverse complicados.

2.4.7 Contenido del manual

Como consecuencia de la extensa cantidad de manuales y sus combinaciones, no existe un contenido estándar para el mismo. Dependiendo del volumen de operaciones de la empresa, su complejidad estructural y los recursos con los que cuenta así será el manual a diseñar, para efectos de este trabajo el contenido sugerido para un manual de políticas y procedimientos para el departamento de créditos es el siguiente:

- a) Introducción
- b) Objetivos del manual

- c) Instrucciones sobre el uso del manual
- d) Desarrollo de políticas y procedimientos
- e) Diagramas de flujo
- f) Formatos o impresos (formas)

A continuación, se desarrolla el contenido del manual de políticas y procedimientos para el departamento de créditos y es el siguiente:

a) Introducción

En esta parte se puede incluir un resumen de los antecedentes de la empresa y/o del manual, se puede también hacer referencia a circunstancias especiales del departamento que se trata.

Tiene como propósito explicar al usuario que contiene dicho documento. Es importante que la introducción sea un resumen con la característica de brevedad, ya que si es muy extensa pierde atención por parte de los usuarios y supondrán que todo el manual está redactado de la misma manera.

b) Objetivos

Se refiere a los propósitos que se desean cumplir con la elaboración, aplicación y uso del manual contable.

En esta sección se dividen objetivos generales y específicos:

- **Objetivos generales:** estos expresan en términos más amplios, los resultados que se pretenden alcanzar con la utilización del manual.
- **Objetivos específicos:** reflejan los resultados a mayor nivel o particularidad. El número de objetivos específicos dependerá del número de secciones que contenga el manual.

c) Instrucciones sobre el uso del manual

Esta sección da a conocer una serie de lineamientos acerca del uso del manual.

- **Obligatoriedad de su uso:** para que se tenga orden en el proceso.
- **Aclaraciones de uso de términos:** para que no haya lugar a diversas interpretaciones por cuestiones de semántica.
- **Procedimientos para modificar el manual:** qué y cómo debe hacerse cuando se presente la necesidad de cambiar algo, y quién tiene autoridad para modificarlo.
- **Periodicidad de la preparación de informes:** en función de la naturaleza y necesidades de información.

d) Desarrollo de políticas y procedimientos

En este apartado del manual se contesta a las interrogantes ¿qué hace la organización? (Políticas) ¿cómo lo hace? (procedimientos).

Una política es:

- Una orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo.
- Un lineamiento que facilita la toma de decisiones en actividades rutinarias.
- Lo que la dirección desea en cada situación definida.

La determinación de políticas de un manual de políticas y procedimientos para el departamento de créditos debe ser en función de las necesidades de la empresa, la legislación del país y el control interno.

Procedimiento: "es la sucesión cronológica o secuencia de operaciones concatenadas y su método de ejecución, que realizadas por una o varias

personas, constituyen una unidad y son necesarias para realizar una función respecto a ella.” (1:5)

e) Diagramas de flujo

“Las organizaciones demandan recursos técnicos que les permita precisar, mediante diagramas de flujo, los elementos para llevar a cabo sus funciones en forma lógica y ordenada.” (21:298)

“Los diagramas de flujo también se conocen como fluxogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido d formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita.” (16:226)

El auditor es el responsable de determinar los procedimientos apropiados para ser representados mediante diagrama de flujo, basado en la evaluación de la importancia de los mismos.

Para la elaboración de diagramas de flujo se debe tener en cuenta ciertas consideraciones:

- Las actividades se representan gráficamente mediante símbolos y descritas en forma narrativa, siguiendo la secuencia en que ellas ocurren.
- Se identifica el puesto o cargo dentro del departamento de créditos responsable de su ejecución.
- El inicio debe ser claramente identificado.

Su aplicación ayuda a:

- “Registrar y transmitir, sin distorsiones, su seguimiento, aplicación y evaluación referente al funcionamiento de las actividades de oficina representada en el procedimiento.
- Ayuda a la sistematización de las actividades. Simbólicamente representando documentos archivos unidades de trabajo, conectores y tipo de decisión a seguir.
- Genera coordinación de las áreas responsables.
- Fomenta la comunicación formal entre los empleados.
- Reduce el atraso de actividades.
- Mayor rapidez en la toma de decisiones.
- Ayudan en la inducción del puesto y en el adiestramiento.” (22:17)

f) Formatos o impresos (formas)

“Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan después de los diagramas de flujo, que a su vez se mencionan, en la descripción de los procedimientos.” (16:226)

2.4.8 Elaboración del manual de políticas y procedimientos

Previo a preparar un manual de políticas y procedimientos, se debe tener claro lo que se quiere lograr.

“Una vez determinados los objetivos, habrá que ponerlos por escrito; cada tipo de manual tiene sus razones de ser. Además, todos los manuales administrativos tienen un propósito en común: obtener mejores resultados”. (16:221)

Posteriormente se procederá con la elaboración del manual, iniciándose el procesamiento de la información, es decir, la integración propiamente de la

elaboración completa del manual. El cual puede realizarse en las siguientes fases:

a) Preparación de un borrador del manual

La elaboración del borrador del manual se debe poner a disposición de la alta administración, del jefe del departamento y de ser necesario de algunos empleados clave.

El borrador debe ser revisado detalladamente a fin de realizar las modificaciones correspondientes para la elaboración definitiva del manual.

b) Elaboración del manual

Para la elaboración definitiva del manual es importante homogeneizar los criterios tanto en la presentación de la información como en la terminología utilizada, con el propósito que mantengan un sentido de continuidad y de unidad y a la vez sea comprensible para los usuarios.

Durante la elaboración pueden surgir dificultades al plasmar de forma escrita las políticas y procedimientos, ya que intereses individuales pueden producir desacuerdos o desinterés por determinar con éxito el manual, es decir, habrá personas que se opondrán a los cambios.

En la elaboración deben considerarse los siguientes puntos importantes:

- **Formato:** para lograr un eficiente manual de políticas y procedimientos que ayude a llevar a cabo el trabajo administrativo, es importante analizar con cuidado el formato con el que debe presentarse cada manual, ya que de ello depende en gran medida la facilidad de lectura, consulta y estudio.

Además de permitir hacer referencias rápidas y precisas e inspirar confianza por su apariencia y orden.

- **Numeración de páginas:** Después de seleccionar el formato, hay que decir cómo numerar las páginas. Los métodos para numerar las páginas del manual de políticas y procedimientos son:
 - ✓ Numeración consecutiva de páginas: es el método más sencillo. Pero también el menos flexible. En éste método las páginas se numeran en orden consecutivo a partir del número 1.
 - ✓ Numeración de páginas por secciones: consiste en que, las páginas de cada una de las secciones se numeran consecutivamente y cada número de página va precedido por el de la sección y un guion.

- **Encabezado de página:** se establece una zona especialmente demarcada en la parte superior de cada página y que especifique; el título de la política o procedimiento, número de control, área o departamento, fecha de elaboración y vigencia.

c) **Autorización del manual**

Una vez que el manual ha quedado debidamente estructurado, el coordinador general debe someterlo a la aprobación de las instancias correspondientes, se recomienda que sea autorizado por los siguientes niveles:

- Por la Alta Administración, para darle la formalidad y el apoyo necesario.
- Del responsable de la unidad administrativa que intervino, para asegurar su conformidad con la exactitud de su contenido, que para este caso será el departamento de créditos.

- De la unidad responsable de la elaboración del manual, que puede ser Auditoría Interna, Gerencia Financiera o un grupo de técnicos según sea el caso.
- Del consultor externo en su caso, o alguna firma en particular.

d) Difusión del manual

“Es conveniente definir un programa para presentar el manual y que, con base en las acciones que se establezcan, se celebren pláticas, seminarios, foros de decisión y cualquier otro tipo de eventos de esta naturaleza. También se pueden llevar a cabo reuniones de sensibilización, por medio de las cuales se puede incrementar la confianza y colaboración del personal, ya que a través de ellas se les comunican los objetivos propuestos y los beneficios que de ellos puedan resultar.” (16:225)

El manual puede divulgarse por medio de la red de cómputo, para complementar el empleo de los demás recursos, agilizar el flujo de información y hacer posible una retroalimentación oportuna.

La distribución del manual de políticas y procedimientos, es un aspecto delicado, especialmente en empresas grandes. Conviene aclarar que un manual no debe ser distribuido íntegramente a todos los miembros del área o departamento, si no que se puede trasladar a los subalternos por medio de boletines, folletos, así como recibir las instrucciones sobre las políticas y procedimientos que deben observar. Regularmente solo los administradores, los ejecutivos y los jefes de área o departamento, pueden recibir las ediciones completas.

e) Hoja de aprobación

La indicación de haber sido aprobado el manual de políticas y procedimientos por parte de la alta administración y demás interventores, es uno de los elementos relevantes que siempre debe aparecer en el manual.

f) Revisiones y actualizaciones

Las políticas y procedimientos pueden llegar a quedar obsoletos si se llegan a modificar tareas de las áreas administrativas, por ello surge la necesidad de revisar y actualizar el manual de políticas y procedimientos. En ese sentido, las áreas o departamentos administrativos estarán obligadas a mantenerlos actualizados, conforme a las bases y los lineamientos establecidos, para lo cual, los jefes de las mismas deberán informar oportunamente al área donde corresponda, sobre todo cambio que se origine y que se tenga que registrar en el mismo.

Es conveniente recabar opiniones tanto a favor como en contra con los involucrados del departamento de créditos, procurando obtener los hechos, analizarlos y aplicar el criterio en la forma más imparcial posible, al establecer un criterio uniforme proceder a la modificación del manual.

Para ello es conveniente:

- Evaluar en forma sistemática las medidas de mejora administrativa derivadas de la implementación del manual, así como los cambios operativos que se realicen en la organización.
- Establecer un calendario para actualizar el manual.
- Designar a un responsable para atender esta función.

2.4.9 Implementación del manual

“La implementación del manual representa el momento crucial para traducir en forma tangible las propuestas y recomendaciones en acciones específicas para elevar la productividad, mejorar la coordinación, agilizar el trabajo y homogeneizar el conocimiento de la dinámica y componentes organizacionales”. (16:224)

Existen varios métodos de implementación y la selección del método para implementar los manuales administrativos está estrechamente relacionada con elementos de estructura, tales como:

- Tipo de manual
- Cobertura
- Naturaleza jurídica y tamaño de la organización
- Recursos asignados
- Personal de apoyo
- Cultura organizacional
- Entorno

En función de las variables anteriores, las alternativas para implantarlos, son:

a) Método instantáneo

“Generalmente es el más utilizado, ya que la decisión de preparar manuales administrativos en la mayoría de los casos proviene de los más altos niveles de la estructura de la organización, lo cual les confiere una naturaleza o validez casi obligatoria. También se adopta si existe una normatividad que lo favorezca, si no implica un gran número de unidades administrativas; es relativamente sencillo; no afecta un gran volumen de funciones, sistemas u

operaciones, o si en la organización existe una sólida estructura administrativa.” (16:224)

b) Método del proyecto piloto

“Implica la implementación del manual en sólo una parte de la organización, con el fin de medir los resultados. El beneficio que puede aportar radica en que permite realizar cambios en una escala reducida y llevar a cabo cuantas pruebas sean necesarias para determinar la viabilidad de las propuestas. Una desventaja de este método es que lo que es válido para una parte del todo no siempre lo es también para las partes restantes, además de que los proyectos piloto reciben recursos y una atención especial que no puede ampliarse a toda la organización.

Asimismo, la actitud del personal cambia en una prueba piloto, pues se tiene conocimiento de que no es un proyecto totalmente aceptado.” (16:224)

c) Método de implementación en paralelo

“Se emplea con manuales de cobertura amplia, que incluyen el manejo de mucha información, son de carácter estratégico, reciben un volumen considerable de recursos o garantizan la seguridad de todo un sistema de trabajo. Este método toma en cuenta la operación simultánea, por un periodo determinado, tanto del ambiente de trabajo o condiciones tradicionales como las que van a implementarse, por lo cual es más fácil efectuar cambios sin crear problemas, ya que las nuevas condiciones accionan libremente antes de que se suspendan las anteriores”. (16:224)

d) Método de implementación parcial o por aproximaciones sucesivas

“Este método, es de gran utilidad para implementar manuales que impliquen modificaciones sustanciales a la operación normal, pues consiste en

seleccionar partes o de áreas específicas de la organización para introducir los cambios sin causar grandes alteraciones, y dar el siguiente paso sólo cuando se haya consolidado el anterior, lo que permite un cambio gradual y controlado”. (16:225)

e) Combinación de métodos

“Consiste en el empleo de más de un método para implementar un manual en función de sus requerimientos técnicos. Es importante que para implementar el manual se formen grupos de trabajo en todos los niveles jerárquicos de la organización con el fin de que, coordinados por el equipo responsable del proyecto, asuman la tarea de capacitar al personal para agilizar y homogeneizar su aplicación.” (16:225)

CAPÍTULO III

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR

3.1 El Contador Público y Auditor

El Contador Público y Auditor, es el profesional egresado de la facultad de ciencias económicas de una universidad en el grado de licenciado. Tiene la capacidad para desenvolverse en diversos campos de la contabilidad, administración, tributos, finanzas y auditoría. Debe cumplir con los requisitos de colegiación profesional, autorregulación, y ética pertinente a la profesión.

La preparación académica unida con la experiencia adquirida en las diferentes entidades en donde se ha desenvuelto, desarrolla tareas que van desde realizar registros contables hasta auditar estados financieros para emitir opinión sobre la razonabilidad de los mismos, le confiere al Contador Público y Auditor, la calidad y capacidad para analizar y resolver problemas.

El Contador Público y Auditor para desempeñarse profesionalmente, además de obtener conocimientos técnicos y científicos, deberá desarrollar ciertas virtudes o valores morales que lo acrediten ante la sociedad como persona digna de confianza.

3.2 Perfil del Contador Público y Auditor

El perfil del Contador Público y Auditor es el profesional universitario experto en contabilidad, auditoría, impuestos, sistemas de procedimientos de información y finanzas. Su preparación técnica incluye materias como: control interno, costos, presupuestos y sistematización. Materias complementarias como: matemáticas, administración, economía y derecho, sin olvidar actuar en todo momento con diligencia, imparcialidad y ética profesional.

El Contador Público y Auditor es un profesional capacitado para diseñar, analizar, evaluar y auditar información financiera, asesorar en la toma de decisiones y dar credibilidad a la información presentada por las organizaciones, de acuerdo a la normativa vigente, basado en principios técnicos, éticos y de responsabilidad social.

Así también el Contador Público y Auditor como consultor debe recomendar con franqueza y objetividad las medidas que ha de adoptar el cliente, sin pensar en sus propios intereses. Anteriormente se describió el perfil técnico que debe poseer, y a continuación se detalla el perfil profesional:

3.2.1 Independencia técnica

Implica que el consultor está en condiciones de dar una opinión técnica y prestar asesoramiento con independencia.

3.2.2 Independencia financiera

Significa que el consultor no obtendrá ningún beneficio económico por las medidas adoptadas por el cliente.

3.2.3 Independencia administrativa

Implica que el consultor no es trabajador del cliente y que las decisiones administrativas que este tome, no le afectará.

3.2.4 Independencia política

Los gerentes, directores y empleados de la organización no pueden influir en el consultor, recurriendo a autoridades o conexiones políticas u otras influencias semejantes.

3.2.5 Independencia emocional

El consultor mantiene su desapego independiente de la amistad y otras afinidades de tipo emotivo que puedan existir al comienzo o que se creen durante la realización del trabajo solicitado por la entidad.

3.3 Campos de actuación profesional

“El área de actuación profesional es el objeto de una profesión, o sea, aquellas actividades, que un Profesional, por su preparación y experiencia, puede desempeñar con notable pericia y razonable exactitud.” (22:13)

Debido a la necesidad que tienen los empresarios de recurrir a profesionales capacitados en diferentes áreas, el Contador Público y Auditor no se limita solo a ser contador o a la auditoría de estados financieros, si no se desarrolla en diferentes campos como: auditor interno, gerente general, director financiero, asesor de negocios, asesor legal y fiscal, organización y sistematización, analista financiero, auditor externo, consultor de impuestos y finanzas, entre otros.

3.4 Definición de consultoría

“La consultoría de empresas proporciona las herramientas para analizar y entender de qué manera una empresa grande y poderosa, o bien mediana y pequeña, puede resurgir y empezar de nuevo desde una perspectiva más objetiva y ordenada.

La consultoría administrativa ofrece a las organizaciones una mejor comprensión de su funcionamiento y de su entorno. Asimismo, ofrece, a través de una detallada metodología, la experiencia y los conocimientos del consultor, identificar sus áreas de oportunidad, mejorar sus procesos, incrementar sus

utilidades y conocerse a sí misma. La consultoría administrativa, como su nombre sugiere, es una actividad orientada a la administración que trae consigo grandes retos.” (27:21)

La consultoría es, en esencia, un servicio externo al que recurren las empresas con el fin de encontrar soluciones a uno o más problemas.

3.4.1 Características

Los lineamientos generales de la consultoría son los siguientes:

- **Es un servicio independiente:** se caracteriza por la imparcialidad del consultor, que es un rasgo fundamental en su papel. El consultor no tiene autoridad directa para tomar decisiones y ejecutarlas. Esto no debe considerarse una debilidad si el consultor sabe actuar como promotor del cambio y dedicarse a su función, sin por ello dejar de ser independiente.
- **Es un servicio consultivo:** no se contrata a los consultores para dirigir organizaciones o para tomar decisiones en nombre de directores en problemas. Su papel es actuar como asesores, con responsabilidad por la calidad e integridad de su consejo; los clientes asumen las responsabilidades que resulten de la aceptación de dicho consejo.
- **Proporciona conocimientos y capacidades profesionales para resolver problemas prácticos:** una persona llega ser consultor en el pleno sentido el término después de haber acumulado una masa considerable de conocimientos sobre los diversos problemas y situaciones que afectan las empresas y adquirido la capacidad necesaria para identificarlos, hallar la información pertinente, analizar y sintetizar, elegir entre posibles soluciones.

- **No proporciona soluciones milagrosas:** sería un error suponer que, una vez contratado el consultor, las dificultades desaparecen. La consultoría es un trabajo difícil basado en el análisis de hechos concretos y en la búsqueda de soluciones originales pero factibles. El empeño decidido de la dirección de la empresa en resolver los problemas de ésta y la cooperación entre cliente y consultor son por lo menos tan importantes para el resultado final como la calidad del consejo del consultor.

3.5 Servicios de consultoría

El servicio de consultoría consiste en asesorar o aconsejar, de tal manera que el Contador Público y Auditor es contratado para ejercer la función de asesoría y no tiene ninguna facultad directa para ordenar cambios, es decir no puede dirigir ni tomar decisiones en nombre de la organización. Los consultores intervienen el tiempo para el cual fueron contratados y dejan la organización una vez que hayan terminado la tarea que le ha sido encomendada, correspondiéndole a la administración responsable poner en marcha el consejo del auditor.

Cada vez existe más demanda por los servicios que presta el Contador Público y Auditor en materia de consultoría. Los directores de las empresas detectan amenazas que afectan el desarrollo de la empresa o bien desean fortalecer sus operaciones, debido a ello recurren a la consultoría de profesionales en el ramo que procedan a efectuar el diagnóstico y a proponer soluciones pertinentes que cumplan con los objetivos de la entidad.

3.6 Servicios de consultoría que presta el Contador Público y Auditor

Los servicios de consultoría en los cuales se pueden desempeñar son los siguientes:

3.6.1 Área de finanzas y control

- Organización y sistematización contable.
- Evaluación de control interno.
- Diseño e instalación de sistemas de procesamientos de datos.
- Preparación de presupuestos.
- Elaboración de manuales de políticas y procedimientos contables.
- Diseños de programas y procedimientos de auditoría interna.
- Otros relacionados con la profesión del Contador Público y Auditor.

3.6.2 Administración de personal

- Reclutamiento, evaluación, selección e investigación de personal capacitado para el área de finanzas, contabilidad y auditoría interna; y, para otras áreas administrativas.
- Entrenamiento y desarrollo para ejecutivos.
- Evaluación de puestos.
- Plan de incentivos.
- Otros relacionados con la administración de personal.

3.6.3 Área de producción

- Control de producción e inventarios.
- Planeación y programación de la producción.
- Diseño e implantación de sistemas para el control de calidad.
- Otros.

3.6.4 Mercadeo y distribución

- Investigación de mercados.
- Organización y administración de los departamentos de mercadeo y distribución.

- Análisis de la contribución de la ganancia por productos, líneas y territorios.
- Estudio para la fijación de cuotas de ventas.
- Estudio para la fijación de incentivos a vendedores.

3.6.5 Mercantil, tributaria y laboral

- Asesoría mercantil.
- Auditorías de cumplimiento.
- Planificación tributaria.
- Diagnóstico tributario.
- Defensa fiscal.
- Revisión de declaraciones juradas de impuestos.
- Consultoría en legislación laboral.

Existen otros servicios de consultoría que las Firmas de Contadores Públicos y Auditores pueden proporcionar a sus clientes de acuerdo a las necesidades que se presenten en cada empresa.

3.7 Responsabilidad del Contador Público y Auditor como Consultor

El Contador Público y Auditor es un profesional y, como tal, posee habilidades en la técnica contable y así también en auditoría, desarrolladas con el estudio y la práctica. Al desempeñarse como consultor es responsable de asegurar los resultados que se obtendrán de su trabajo.

El Contador Público y Auditor como profesional responsable debe discutir y definir claramente con su cliente la extensión y límites del trabajo a realizar, para que:

- No exista duda alguna sobre el producto que el cliente espera recibir del servicio que proporcionará el Consultor, ya que la consultoría es una actividad que consiste en realizar un diagnóstico, aconsejar o proponer las posibles soluciones al problema existente.
- El Contador Público y Auditor tenga un parámetro de lo que va a realizar, y no desviarse del objetivo principal de su investigación y con ello evitar el desperdicio de tiempo que es un factor importante debido a que como consultor su participación en la organización es temporal.

3.8 Normativa legal aplicable al ejercicio profesional del Contador Público y Auditor

Es importante que todos los contadores públicos y auditores, observen de forma obligatoria la normativa legal vigente en Guatemala, y de acuerdo al tipo de servicios que brinden a sus clientes así serán las leyes que deben acatar, para poder brindar un servicio de forma eficaz y eficiente, es necesario que el auditor conozca las disposiciones a las que se encuentran sujetas las empresas contratantes de servicios profesionales, para evitar así sanciones de tipo administrativo, penal o civil y que desacrediten a la profesión.

3.8.1 Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus Reformas

Todos los profesionales sin importar el tipo la actividad a la que se dediquen, deben observar principalmente las disposiciones de la Constitución Política de la República de Guatemala, puesto que en ella se regulan los derechos individuales y sociales de los guatemaltecos.

El artículo 90 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece lo siguiente:

“Colegiación profesional. La colegiación de los profesionales universitarios es obligatoria y tendrá por fines la superación moral, científica, técnica y material de las profesiones universitarias y el control de su ejercicio.

Los colegios profesionales, como asociaciones gremiales con personalidad jurídica, funcionarán de conformidad con la Ley de Colegiación Profesional y los estatutos de cada colegio se aprobarán con independencia de las universidades de las que fueren egresados sus miembros.

Contribuirán al fortalecimiento de la autonomía de la Universidad de San Carlos de Guatemala, así como a los fines y objetivos de todas las universidades del país.

En todo asunto que se relacione con el mejoramiento del nivel científico y técnico cultural de las profesiones universitarias, las universidades del país podrán requerir la participación de los colegios profesionales.” (3: 17)

3.8.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 72-2001, Ley de Colegiación Profesional Obligatoria

Este decreto norma lo referente a los derechos y obligaciones de los profesionales, así también vela por el cumplimiento de las funciones y objetivos de los colegios profesionales establecidos en el país.

Respecto a la colegiación de los profesionales universitarios, resalta la obligatoriedad de estos de asociarse a la entidad gremial correspondiente. Establece también que las universidades deberán remitir a cada colegio profesional, en los meses de enero y junio de cada año, la nómina de los profesionales que se hayan graduado durante el periodo.

Los títulos otorgados a los profesionales universitarios los habilitan académicamente para el ejercicio de su profesión, pero no los faculta para el ejercicio legal de la misma, por lo que deberá ser autorizado por el colegio profesional correspondiente, por medio del cumplimiento de la colegiación y de las obligaciones gremiales estipuladas en la Ley.

3.8.3 Enrique Peralta Azurdia, Decreto Ley No. 106, Código Civil y sus Reformas

El presente Código en sus artículos del 2027 al 2036, estipula los derechos y obligaciones relacionados con los servicios profesionales los cuales son de aplicación para el Contador Público y Auditor.

Entre los derechos que establece se encuentra el ser libres para contratar sobre honorarios y condiciones de pago y a falta de pago, la retribución del profesional se seguirá de acuerdo al arancel respectivo y si no hubiere se fijará por un juez.

Respecto a las obligaciones se establece que el profesional debe prestar sus servicios con toda dedicación y diligencia, siendo responsable de los daños y perjuicios que cause por dolo, o ignorancia inexcusable o por la divulgación de los secretos de su cliente. Cuando un profesional no pueda continuar prestando los servicios, deberá avisar con la debida anticipación a la persona que lo contrató.

Y por último establece que las personas que, sin tener título facultativo o autorización legal, presten servicios profesionales para los cuales la ley exige ese requisito, además de incurrir en las penas respectivas, no tendrán derecho a retribución y serán responsables por los daños y perjuicios causados.

3.8.4 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 2-70, Código de Comercio y sus Reformas

En el capítulo VI sección quinta de este código, norma la fiscalización de la sociedad anónima e indica las atribuciones del Contador Público y Auditor de la siguiente forma:

- a) Fiscalizar la administración de la sociedad y examinar su balance general y demás estados de contabilidad, para cerciorarse de su veracidad y razonable exactitud.
- b) Verificar que la contabilidad sea llevada en forma legal y usando principios de contabilidad generalmente aceptados.
- c) Hacer arqueos periódicos de caja y valores.
- d) Exigir a los administradores informes sobre el desarrollo de las operaciones sociales o sobre determinados negocios.
- e) Convocar a la asamblea general cuando ocurran causas de disolución y se presenten asuntos que, en su opinión, requieran del conocimiento de los accionistas.
- f) Someter al consejo de administración y hacer que se inserten en la agenda de las asambleas, los puntos que estimen pertinentes.
- g) Asistir con voz, pero sin voto, a las reuniones del consejo de administración, cuando lo estimen necesario.
- h) Asistir con voz, pero sin voto, a las asambleas generales de accionistas y presentar un informe y dictamen sobre los estados financieros, incluyendo las iniciativas que a su juicio convengan.
- i) En general fiscalizar, vigilar e inspeccionar en cualquier tiempo las operaciones de la sociedad.

Respecto a la responsabilidad, los contadores, auditores o los comisarios, están obligados a cumplir sus deberes con toda diligencia y son responsables

ante los accionistas de la sociedad, en la forma establecida en el Código Civil para los profesionales. Los contadores, auditores o los comisarios observarán la debida reserva sobre los hechos y documentos que lleguen a su conocimiento por razón de su cargo.

Los auditores o comisarios que, en cualquier operación, tuvieren interés personal directo o indirecto, deberán abstenerse de toda intervención y poner el asunto en conocimiento de la siguiente asamblea general, bajo sanción de responder de los daños y perjuicios que ocasionaren a la sociedad.

3.8.5 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 6-91, Código Tributario y sus Reformas

Este código norma la relación existente entre el fisco y los contribuyentes, el contador público y auditor al prestar sus servicios profesionales tiene la obligación de cumplir con la normativa tributaria.

El artículo 82 establece que los profesionales o técnicos emitirán sus dictámenes, certificaciones u otras constancias similares, vinculadas con la materia tributaria, de conformidad con las normas y principios legales, científicos o técnicas aplicables.

Respecto a la responsabilidad indica que los profesionales o técnicos que por disposición legal presten servicios en materia de su competencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los sujetos pasivos de éstas, son responsables, si por dolo se produce incumplimiento de sus obligaciones

3.8.6 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 17-73, Código Penal y sus Reformas

A continuación, se listan algunos artículos aplicables a los profesionales relacionados con el Contador Público y Auditor.

“Artículo 223: Revelación de secreto profesional. Quien, sin justa causa, revelare o empleare en provecho propio o ajeno un secreto del que se ha enterado por razón de su estado, oficio, empleo, profesión o arte, sin que con ello ocasionare o pudiere ocasionar perjuicio, será sancionado con prisión de seis meses a dos años o multa de cien a un mil quetzales.” (7:223)

“Artículo 271: Estafa mediante informaciones contables. Comete el delito de estafa mediante informaciones contables, el auditor, perito contador, experto, director, gerente, ejecutivo, representante, intendente, liquidador, administrador, funcionario o empleado de entidades bancarias, sociedades o cooperativas, que en sus dictámenes o comunicaciones al público, firmen o certifiquen informes, memorias o proposiciones, inventarios, integraciones, estados contables o financieros, y consignen datos contrarios a la verdad o a la realidad o fueren simulados con el ánimo de defraudar al público o al Estado. Los responsables, serán sancionados con prisión incommutable de uno a seis años y multa de cinco mil a diez mil quetzales.

De la misma forma serán sancionados quienes realicen estos actos con el fin de atraer inversiones o aparentar una situación económica o financiera que no se tiene. Si los responsables fueren auditores o peritos contadores, además de la sanción antes señalada, quedarán inhabilitados por el plazo de dure la condena y si fueran reincidentes quedarán inhabilitados de por vida.” (7:271)

“Artículo 322: Falsedad Ideológica. Quien, con motivo del otorgamiento, autorización o formalización de un documento público, insertare o hiciere insertar declaraciones falsas concernientes a un hecho que el documento deba probar, de modo que pueda resultar perjuicio, será sancionado con prisión de dos a seis años.” (7:322)

“Artículo 336: Usurpación de calidad. Quien se arrogare título académico o ejerciere actos que competen a profesionales, sin tener título o habilitación especial, será sancionado con prisión de cinco a ocho años, y multas de cincuenta mil a doscientos mil quetzales.

Si del resultado del ilegal ejercicio se derivare perjuicio a tercero, la sanción señalada en el párrafo que antecede, se elevará en una tercera parte.” (7:336)

3.9 Ética profesional

La ética profesional podrá considerarse como una mezcla de conceptos prácticos y morales, con un poco de exhortación a una conducta ideal diseñada para evocar la acción adecuada de parte de los miembros de la profesión involucrada, todo reducido a reglas que se pretende sean exigibles, al menos hasta cierto grado, por medio de medidas disciplinarias.

El Contador Público y Auditor como todo profesional, debe reunir atributos de carácter personal y técnicos que lo faculten para el ejercicio de su profesión, los cuales pueden ser morales, capacidad intelectual y requisitos técnicos. En tal sentido se le da relevancia a la ética que el profesional debe demostrar. Principalmente debe guardar la independencia mental en cualquier situación que se le presente, debe decir la verdad y recomendar con franqueza y objetividad las medidas que ha de adoptar la organización que lo contrate sin pensar en sus propios intereses o de terceros.

El Consultor nunca debe de tratar de obtener beneficios personales derivado de las recomendaciones sugeridas al cliente; debe mantener su distancia y evitar involucrarse emocionalmente con los empleados del cliente; además tener claro que no es un subordinado del cliente por lo que no puede ser influenciado ni manipulado.

En virtud de la ética profesional con que Contador Público y Auditor debe actuar se debe regir bajo la normativa del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad de la Federación Internacional de Contadores (International Federation of Accountants (IFAC) y también por el Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala.

3.9.1 Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad de la IFAC

El código en asunto fue elaborado por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (International Ethics Standards Board of Accountants (IESBA), desarrollado en la IFAC, con el fin que sean utilizados por los profesionales de la contabilidad en todo el mundo. Y se compone de las siguientes partes:

- **Parte A:** establece principios fundamentales de ética profesional para los contadores profesionales y proporciona un marco conceptual para la aplicación de estos principios.
- **Parte B:** ilustra cómo debe ser aplicado el marco conceptual en situaciones específicas enfocado a los contadores profesionales en la práctica pública.
- **Parte C:** define cómo debe ser aplicado el marco conceptual en situaciones específicas enfocado a los contadores profesionales en los negocios. “Es posible que los contadores profesionales en la práctica pública encuentren que la parte C es relevante para sus circunstancias particulares.” (18:9)

3.9.2 Código de Ética Profesional

Este Código fue emitido por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala con el fin de ofrecer las mejores garantías de solvencia moral y establecer normas de actuación profesional para los colegiados.

El Código es aplicable a todo Contador Público y Auditor que sea miembro activo del Colegio, sin importar la índole de su actividad o especialidad, que se desempeñe de forma independiente o como funcionario o empleado de instituciones públicas o privadas. En la primera parte el Código de Ética Profesional trata sobre los postulados y estos van dirigidos a la responsabilidad del Contador Público y Auditor de la siguiente forma:

- **Responsabilidad hacia la sociedad**

- ✓ "Independencia de criterio. Al expresar cualquier juicio profesional, el Contador Público y Auditor tiene la obligación de sostener un criterio libre de conflicto de intereses e imparcial.
- ✓ Calidad profesional de los trabajos. En la prestación de cualquier servicio se espera del Contador Público y Auditor un riguroso desempeño trabajo profesional, por lo que siempre tendrá presentes las disposiciones normativas de la profesión que sean aplicables al trabajo específico que esté realizando. Actuará asimismo con la intención, el cuidado y la diligencia propios de una persona responsable.
- ✓ Preparación y calidad del profesional. Como requisito para que el Contador Público y Auditor acepte prestar sus servicios, deberá contar con la preparación profesional y técnica y con la capacidad necesaria para realizar las actividades profesionales satisfactoriamente.

- ✓ Responsabilidad personal. El Contador Público y Auditor aceptará siempre la responsabilidad personal por los trabajos llevados a cabo por el o realizados bajo su dirección.” (5:1)

- **Responsabilidad hacia quien contrata los servicios**

- ✓ “Secreto profesional. El Contador Público y Auditor tiene la obligación de guardar el secreto profesional y por lo tanto no revelar, por ningún motivo, en beneficio propio o de terceros, los hechos, datos o circunstancias de que tenga o hubiese tenido conocimiento en el ejercicio de su profesión. Solamente estará obligado a revelar información de sus clientes o contratantes cuando exista orden de juez competente o lo establezca la ley respectiva.
- ✓ Obligación de rechazar tareas que irrespeten los principios y normas de la moral. Faltarán al honor y dignidad profesional todo Contador Público y Auditor que directa o indirectamente intervenga en actividades que riñan con la moral.
- ✓ Lealtad hacia el usuario de los servicios. El Contador Público y Auditor se abstendrá de sacar provecho de situaciones que puedan perjudicar a quien haya contratado sus servicios.
- ✓ Retribución económica. Por los servicios que presta, el Contador Público y Auditor se hace acreedor de una retribución económica decorosa. (5:2)

- **Responsabilidad ante la profesión**

- ✓ “Respeto a los colegas y a la profesión. Todo Contador Público y Auditor cuidará las relaciones con sus colaboradores, con sus colegas

y con las instituciones que los agrupan, buscará que nunca se menoscabe la dignidad de la profesión, sino que se enaltezca, y actuará con espíritu de grupo.

- ✓ Dignificación de la imagen profesional gracias a la calidad. Para proyectar en los usuarios de sus servicios y en la sociedad en general una imagen positiva y prestigiosa, el Contador Público y Auditor se valdrá fundamentalmente de su calidad profesional y personal, apoyándose en la promoción institucional y, cuando lo considere pertinente, podrá difundir y resaltar sus capacidades, pero sin demeritar a sus colegas o a la profesión en general.
- ✓ Difusión y enseñanza de conocimientos técnicos. Todo Contador Público y Auditor que de alguna manera trasmita sus conocimientos, tendrá como objetivo mantener las más altas normas profesionales y de conducta y contribuir al desarrollo y difusión de los contenidos propios de la profesión.” (5:2)

CAPÍTULO IV

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ACCESORIOS PARA CELULARES (CASO PRÁCTICO)

4.1 Introducción

En este capítulo se desarrolla el caso práctico el cual consiste en el desarrollo de un manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos de la empresa Accesorios Plus, S.A., el cual surge por la necesidad del cliente de contar con una herramienta que defina las funciones del personal y los procesos del departamento, la cual formaliza con carta de solicitud de servicios, seguidamente se presenta la propuesta de servicios profesionales para elaborar un manual de políticas y procedimientos contables para el departamento en asunto, una vez aprobada la propuesta se procede a la realización del trabajo de campo para elaborar dicho manual.

Como valor agregado se realizará un diagnóstico mediante cuestionarios y narrativas, y se toma de base el proceso de otorgamiento de créditos, ejecución de cobranza, emisión de reportes y registro contable de las cuentas por cobrar, en virtud de la investigación realizada se procederá a entregar un informe de oportunidades de mejora como anexo, en el cual se detallan los hallazgos, causas, efectos y recomendaciones.



Accesorios Plus, S.A.

4.2 Carta de solicitud de servicios

Guatemala, 04 de agosto de 2017

Licenciada:
Esperanza Hernández
Socio Director
Hernández Oliva & Asociados

Estimada Licda. Hernández

Por este medio le enviamos un cordial saludo, a su vez permítanos informarle la finalidad de la presente, la empresa Accesorios Plus, S.A, requiere contratar sus servicios profesionales para la elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Departamento de Créditos, con el fin de mejorar los procedimientos en el otorgamiento y recuperación de créditos, así como obtener información confiable y oportuna de las cuentas por cobrar.

Por lo indicado anteriormente quedamos a la espera de su carta de propuesta para determinar las condiciones de trabajo respectivas.

Atentamente,

Humberto Gutiérrez
Gerente General
Accesorios Plus, S.A.

4.3 Propuesta de servicios profesionales

Guatemala, 08 de agosto de 2017

Señor:
Humberto Gutiérrez
Gerente General
Accesorios Plus, S.A.
Su despacho.

Respetables señores:

En atención a nuestra conversación sostenida y carta de solicitud recibida, a continuación, tengo el agrado de presentar a su consideración nuestra propuesta de servicios profesionales, que consiste en la elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Departamento de Créditos de la empresa Accesorios Plus, S.A.

Con el fin de satisfacer sus requerimientos a continuación se le presenta la parte integral del trabajo a realizar:

I. ENFOQUE DEL TRABAJO A REALIZAR

El enfoque de trabajo parte de la premisa que, elaborar el manual solicitado, es fundamental conocer el entorno de la empresa, sus objetivos y sus operaciones, como proceso fundamental para recomendar las políticas y crear procedimientos necesarios para el departamento de créditos, y así cumplir con los objetivos que persigue la empresa.

II. ALCANCE DEL TRABAJO

Mediante el conocimiento de la empresa y los procesos que se ejecutan para el otorgamiento y recuperación de créditos, el desarrollo de las actividades del departamento, así como la información que se genera de las cuentas por cobrar, nuestros servicios profesionales incluyen la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos de la empresa, con el fin de mejorar los procesos existentes y para que la información sea confiable y oportuna.

III. OPORTUNIDAD DEL TRABAJO

Para cumplir con el trabajo encomendado se realizará una visita preliminar el 18 de agosto de 2017 y el trabajo de campo se desarrollará del 21 al 28 de agosto, de tal forma que sea posible recopilar la información necesaria para determinar la políticas y procedimientos acorde a las necesidades del departamento, posteriormente se realizarán visitas semanales a las instalaciones de la empresa, las cuales se coordinarán con los colaboradores de la misma, para cada una de las fases del trabajo.

IV. PRODUCTO FINAL

Como resultado del trabajo a realizar nuestro objetivo es entregar el día 29 de septiembre de 2017, un manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos de la empresa Accesorios Plus, S.A. y como valor agregado se adjuntará un anexo de oportunidades de mejora sobre el departamento, el cual será elaborado con la participación y supervisión de un contador público y auditor.

V. HONORARIOS

Nuestros honorarios profesionales se calculan con base en el tiempo necesario para la realización del trabajo, así como la experiencia del personal que participa en la elaboración del mismo. En el presente caso con el ánimo de iniciar una relación de trabajo, proponemos un valor con consideración a su apreciable empresa, los cuales hemos estimado en veintisiete mil sesenta quetzales (Q. 27,060.00).

De ser aceptada nuestra propuesta los honorarios se facturan un cincuenta por ciento (50%) al firmar el contrato y el cincuenta por ciento (50%) a la entrega del manual de políticas y procedimientos contables.

Si el contenido de la presente propuesta está de acuerdo a los requerimientos y los términos que la empresa necesita y es aceptada, favor confirmar su aceptación por medio de una carta dirigida al suscrito.

Agradecemos la oportunidad que nos da de presentarle nuestra propuesta de servicios profesionales.

Cordialmente,

Licda. Esperanza Hernández
Socio Director
Hernández Oliva & Asociados



Accesorios Plus, S.A.

4.4 Carta de aceptación de servicios

Guatemala, 14 de agosto de 2017

Licenciada:
Esperanza Hernández
Socio Director
Hernández Oliva & Asociados

Estimada Licda. Hernández

Por este medio le envío un cordial saludo, la presente confirma nuestra aceptación a los términos presentados en la propuesta de servicios profesionales emitida por su despacho con fecha 08 de agosto de 2017, para llevar a cabo la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos.

Nos ponemos a sus órdenes para proporcionarles la información necesaria así también a su disposición el personal que necesite entrevistar y esperamos tener contacto con usted a la brevedad posible, para iniciar el desarrollo del trabajo solicitado.

Atentamente,

Humberto Gutiérrez
Gerente General
Accesorios Plus, S.A.

4.5 Planificación del trabajo a realizar

PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

I. INFORMACIÓN GENERAL

La empresa Accesorios Plus, S.A., fue constituida el 10 de mayo del año 2012, cuenta con un capital autorizado de cien mil quetzales (Q100,000.00), dividido en mil acciones de cien quetzales cada una (Q100.00) de las cuales se encuentran suscritas y pagadas cincuenta acciones. Su actividad principal es la importación y distribución de accesorios para celulares. Tiene cinco sucursales en la ciudad de Guatemala y la casa matriz se ubica en la 20 Calle 10-35 Zona 1 de Guatemala.

II. OBJETIVO

Elaborar el manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos de la empresa Accesorios Plus, S.A., que sirva de guía en el proceso de otorgamiento de créditos, cobro a clientes, como en la realización de actividades del departamento.

III. ALCANCE DEL TRABAJO

Mediante el conocimiento de la empresa y los procesos que se ejecutan para el otorgamiento y recuperación de créditos, el desarrollo de las actividades del departamento, así como la información que se genera de las cuentas por cobrar, nuestros servicios profesionales incluyen la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos de la empresa, con el fin de mejorar los procesos existentes y para que la información sea confiable y oportuna.

PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

IV. DIAGNÓSTICO

Este se realizará mediante la elaboración de cuestionarios y narrativas, para identificar oportunidades de mejora en las actividades y operaciones del departamento de créditos y se proporcionará un informe de la evaluación respectiva, indicando los hallazgos, causas, efectos y las recomendaciones acordes a estos.

V. EQUIPO DE TRABAJO

Para la realización del trabajo se contará con el siguiente personal:

CARGO	NOMBRES	INICIALES
Socio Director	Esperanza Hernández	E.H.
Gerente	Miriam Carreto	M.C.
Auditor Señor	Esvin Yumán	E.Y.
Auditor Junior	Orlando Medina	O.M.

VI. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES A REALIZAR

A continuación, se detallan las actividades a realizar con las respectivas fechas de ejecución.

ACTIVIDAD	FECHA
Visita preliminar para familiarizar con la empresa.	18/08/2017
Trabajo de campo: elaboración de cuestionarios, narrativas, investigación y observación.	Del 21/08/2017 al 28/08/2017
Elaboración del borrador del manual.	Del 01/09/2017 al 22/09/2017
Presentación y discusión del borrador del manual.	25/09/2017
Entrega del manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos e informe.	29/09/2017

PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

A continuación, se detallan la división de actividades a realizar y el tiempo invertido en la elaboración del manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos de la empresa Accesorios Plus, S.A.:

No.	Actividad	Auditor Junior	Auditor Señor	Gerente	Socio Director	Total H.H.
1	Planificación	4	4	1	1	10
2	Visita Preliminar	4	4	2	0	10
3	Elaboración de Narrativas	4	1	1	0	6
4	Elaboración de Cuestionarios	4	1	1	0	6
5	Introducción del manual	2	1	1	0	4
6	Funciones del personal	8	2	1	1	12
7	Políticas generales del depto.	10	2	2	1	15
8	Procedimientos del depto.	20	2	2	1	25
9	Elaboración de flujogramas	8	1	1	1	11
10	Diseño de formas contables	8	1	1	0	10
11	Instrucciones finales	1	1	1	0	3
12	Revisión del borrador del manual	4	4	8	2	20
13	Elaboración de informe anexo	4	1	1	0	6
14	Discusión del borrador	5	5	5	0	15
15	Correcciones del manual	8	4	2	1	15
16	Entrega del manual e informe anexo	2	2	2	2	6
TOTAL H.H.		96	36	32	10	174

PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

VII. HONORARIOS (TÉCNICA 1X3)

Los honorarios se han estimado en veintisiete mil sesenta quetzales (Q. 27,060.00). Y se facturan un cincuenta por ciento (50%) al firmar el contrato y el cincuenta por ciento (50%) a la entrega del manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos.

- **Propuesta económica**

Personal	Auditor Junior	Auditor Senior	Supervisor	Socio Director
Sueldo mensual	Q 3,520.00	Q 4,400.00	Q 17,600.00	Q 52,800.00
÷ Horas al mes	Q 176.00	Q 176.00	Q 176.00	Q 176.00
1.Costo por hora	Q 20.00	Q 25.00	Q 100.00	Q 300.00
2. Gastos administrativos	Q 20.00	Q 25.00	Q 100.00	Q 300.00
3.Utilidad	Q 20.00	Q 25.00	Q 100.00	Q 300.00
Precio por hora	Q 60.00	Q 75.00	Q 300.00	Q 900.00

- **Honorarios a cobrar**

Concepto	Auditor Junior	Auditor Senior	Gerente	Socio Director	Total
Total H.H.	96	36	32	10	174
* Costo por H.H.	Q 60.00	Q 75.00	Q 300.00	Q 900.00	
Total en Q.	Q5,760.00	Q2,700.00	Q9,600.00	Q9,000.00	Q27,060.00

PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

VIII. COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS

El producto final a entregar es el siguiente:

- Manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos de la empresa Accesorios Plus, S.A. y como valor agregado un anexo de oportunidades de mejora acerca del mismo.

Atentamente,

Licda. Esperanza Hernández
Socio Director
Hernández Oliva & Asociados

4.6 Diagnóstico

A continuación, se describe el diagnóstico de la empresa Accesorios Plus, S.A.

4.6.1 Antecedentes

La Distribuidora Accesorios Plus, S.A., de origen guatemalteco, funciona bajo el nombre comercial Acce Plus y se constituyó en el año 2012, inscrita en el Registro Mercantil bajo el registro número 97352, folio 450 y libro 151 de Sociedades Mercantiles. Actualmente tiene cinco sucursales en la ciudad de Guatemala y la casa matriz se ubica en la 20 Calle 10-35 Zona 1 de Guatemala.

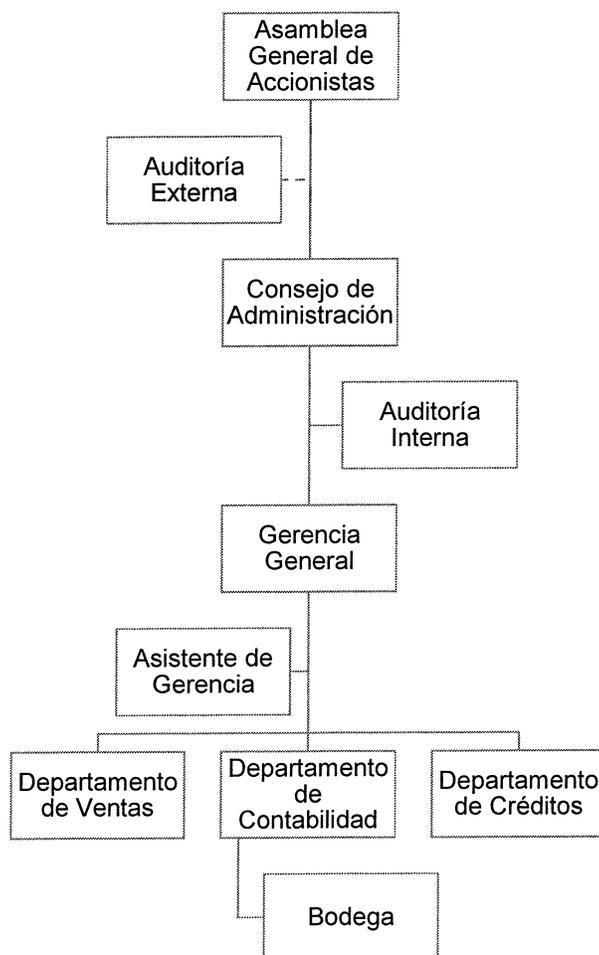
El 10 de mayo de 2012 los socios Humberto Gutiérrez y Carlos Linares decidieron formalizar la empresa distribuidora Accesorios Plus, S.A. mediante escritura pública número 92 de la misma fecha, con un capital autorizado, suscrito y pagado de Q5,000.00. El objeto que consta en la escritura social es: “compra-venta, importación y distribución de productos y servicios de comunicación celular y telefonía”, dedicándose para el efecto a la importación y distribución de accesorios para celulares y otras líneas como gadgets y electrónicos, con el fin primordial de abastecer la demanda del mercado y obtener a cambio una retribución monetaria reflejada en utilidades.

En lo que se refiere a su situación legal y fiscal, la empresa se encuentra afiliada al régimen de utilidades lucrativas del Impuesto Sobre la Renta (ISR) según señala la Ley de Actualización Tributaria, así como al régimen general del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y al Impuesto de Solidaridad (ISO), sin dejar de mencionar la presentación semestral obligatoria de inventarios, retenciones de ISR por rentas al trabajo y proveedores, derechos arancelarios en importaciones, entre otros.

4.6.2 Estructura Organizacional

Según información proporcionada la empresa está organizada por la Asamblea de Accionistas, Auditoría Externa, Consejo de Administración, una Gerencia General y su asistente, un Departamento de Ventas, un Departamento de Contabilidad y subordinado a este el Departamento de Créditos y Bodega, contando para el efecto con sus respectivas jefaturas y subordinados.

Figura 2
Organigrama de la Empresa Accesorios Plus, S.A.



Fuente: elaboración propia derivada de la información proporcionada por la empresa.

4.6.3 Situación Actual

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

PT	Descripción	Página
CC	Programa de trabajo	87
CC-1	Cuestionario sobre otorgamiento de créditos	88
CC-2	Narrativa sobre otorgamiento de créditos	89
CC-3	Cuestionario sobre ejecución de cobranza	91
CC-4	Narrativa sobre ejecución de cobranza	93
CC-5	Cuestionario sobre emisión de reportes	95
CC-6	Narrativa sobre emisión de reportes	96
CC-7	Cuestionario sobre registro contable de cuentas por cobrar	98
CC-8	Narrativa sobre registro contable de cuentas por cobrar	99

Accesorios Plus, S.A.



Programa de trabajo
Periodo a evaluar: del 01 de enero al 30 de junio de 2017

Realizado a: Depto. de Créditos
Fecha: 21/08/2017
Auditor: Orlando Medina

PT	CC	
Hecho	O.M.	Fecha: 21/08/2017
Revisado	E.H.	Fecha: 23/08/2017

Departamento de Créditos

Es responsable de autorizar, controlar y recuperar los créditos en función de las políticas y procedimientos previamente establecidos, con el fin de mantener un alto nivel de cartera.

No.	Descripción	Hecho por:	Revisado por:	Ref.
Alcance				
Evaluar los procedimientos de autorización, control y recuperación de créditos que sirvan de base para la elaboración del manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos.				
Objetivos				
1	Obtener mayor conocimiento de la empresa.			
2	Analizar los procedimientos del departamento de créditos.			
3	Identificar oportunidades de mejora.			
Procedimientos a evaluar:				
1	Otorgamiento de créditos	O.M.	E.H.	CC-1, CC-2
2	Ejecución de cobranza	O.M.	E.H.	CC-3, CC-4
3	Emisión de reportes	O.M.	E.H.	CC-5, CC-6
4	Registro contable de cuentas por cobrar	O.M.	E.H.	CC-7, CC-8

f. 
Orlando Medina
Auditor

Accesorios Plus, S.A.



Cuestionario sobre otorgamiento de créditos
Periodo a evaluar: del 01 de enero al 30 de junio de 2017

Realizado a: Alberto Coc
Cargo: Jefe de Créditos y Cobros
Fecha: 21/08/2017
Auditor: Orlando Medina

PT	CC-1		
Hecho	O.M.	Fecha:	21/08/2017
Revisado	E.H.	Fecha:	23/08/2017

No.	Planteamiento	SI	NO	N/A	Observación
1	¿El otorgamiento de créditos a clientes, se ha efectuado con base a las políticas establecidas por la empresa?		X		No existe un documento formal que indique las políticas y procedimientos a seguir.
2	¿Existe un formulario de solicitud de crédito, donde consten los datos generales del cliente?	X			Es un formato informal, no todos los clientes lo llenan.
3	¿Se solicitan referencias comerciales para poder conceder un crédito?		X		No existen requisitos específicos de solicitud de crédito.
4	¿Existe autorización superior para la autorización de créditos?	X			En muchas ocasiones solo es verbal.
5	¿Se maneja un expediente por cliente de documentación legal y financiera?	X			No existen requisitos definidos, solo se solicita copia de DPI y RTU.
6	¿En todas las sucursales se otorgan créditos?		X		No, solo en la casa matriz. Si un cliente de sucursal requiere crédito debe avocarse a esta.

Nota: todas las preguntas fueron verificadas por el auditor actuante.

f. 
Alberto Coc
Jefe de Créditos y Cobros

f. 
Orlando Medina
Auditor

Accesorios Plus, S.A.



Narrativa sobre otorgamiento de créditos Periodo a evaluar: del 01 de enero al 30 de junio de 2017

Realizado a: Alberto Coc
Cargo: Jefe de Créditos y Cobros
Fecha: 21/08/2017
Auditor: Orlando Medina

PT	CC-2		1/2
Hecho	O.M.	Fecha:	21/08/2017
Revisado	E.H.	Fecha:	23/08/2017

Objetivo: Determinar los procedimientos establecidos en el departamento de créditos e identificar las deficiencias en los mismos y con ello brindar las recomendaciones respectivas.

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

El proceso de otorgamiento de crédito se inicia cuando a un cliente lo solicita a un vendedor, este le proporciona un formulario simple para consignar sus datos generales y adicional se le solicita copia de DPI y RTU.

El jefe de créditos y cobros analiza el monto a autorizar, dependiendo de las compras contado que haya tenido el cliente en los últimos dos o tres meses, el crédito autorizar puede ser de Q800.00 a Q10,000.00 con simple autorización del jefe de créditos y cobros y para créditos mayores a los montos anteriores se solicita autorización al Gerente General, la autorización la realiza de forma verbal y se anota en un cuaderno para tener el detalle de los créditos otorgados.

Al quedar autorizado el monto el jefe de créditos firma la cotización del cliente para que procedan a trasladarlo a bodega para despachar el producto y posteriormente a facturación para cargar en el sistema. Tanto bodega como facturación debe verificar la firma para proceder al respecto, de lo contrario no se autoriza la salida de la mercadería.

Accesorios Plus, S.A.



Narrativa sobre otorgamiento de créditos
Periodo a evaluar: del 01 de enero al 30 de junio de 2017

Realizado a: Alberto Coc
Cargo: Jefe de Créditos y Cobros
Fecha: 21/08/2017
Auditor: Orlando Medina

PT	CC-2	2/2
Hecho	O.M.	Fecha: 21/08/2017
Revisado	E.H.	Fecha: 23/08/2017

Objetivo: Determinar los procedimientos establecidos en el departamento de créditos e identificar las deficiencias en los mismos y con ello brindar las recomendaciones respectivas.

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

También se manejan créditos llamados contra entrega, esto se refiere a que el cliente solicita determinado producto, pero lo pagará en su punto de venta, por lo que no se realiza un procedimiento de autorización, sin embargo, en algunos casos cuando el vendedor procede a entregar la mercadería el cliente no dispone del pago respectivo por lo que solicita se le cobre en la tarde o el día siguiente.

Existen algunas solicitudes que por autorizaciones de Gerencia no requieren ningún tipo de análisis para autorización, tal es el caso de amigos o familiares de los accionistas que solicitan crédito por primera vez o montos muy altos, sin embargo, el Gerente los autoriza de manera verbal y el jefe de créditos procede a la firma de la cotización para el despacho respectivo.

f. 
Alberto Coc
Jefe de Créditos y Cobros

f. 
Orlando Medina
Auditor

Accesorios Plus, S.A.



Cuestionario sobre ejecución de cobranza
Periodo a evaluar: del 01 de enero al 30 de junio de 2017

Realizado a: Estela Barrios
Cargo: Asistente de Créditos y Cobros
Fecha: 21/08/2017
Auditor: Orlando Medina

PT	CC-3 1/2		
Hecho	O.M.	Fecha:	21/08/2017
Revisado	E.H.	Fecha:	23/08/2017

No.	Planteamiento	SI	NO	N/A	Observación
1	¿Se entregan talonarios correlativos de recibos de caja?	X			
2	¿Se realiza un recibo por cada operación de cobro?	X			
3	¿Los cobros se realizan de manera oportuna?		X		Se le notifica al cliente de su saldo y vencimiento, pero se retrasa en hacer efectivo el pago.
4	¿Existe un sistema que permita llevar un control de los créditos otorgados, cobros realizados y saldos de clientes?	X			
5	¿Se aplican de forma diaria los recibos de caja en sistema?	X			Los recibos se aplican al siguiente día, solo en algunos casos pasan más de 2 días sin aplicar.
6	¿Existe una programación diaria de los cobros a realizar, previamente establecida?	X			Se indica al cobrador un día antes o el mismo día de cobro.
7	¿Se envían estados de cuenta mensualmente a los clientes, para dar a conocer el saldo de las facturas pendientes?		X		Se les escribe por WhatsApp, cuando es necesario por teléfono indicando el monto total.

Accesorios Plus, S.A.



Cuestionario sobre ejecución de cobranza
Periodo a evaluar: del 01 de enero al 30 de junio de 2017

Realizado a: Estela Barrios
Cargo: Asistente de Créditos y Cobros
Fecha: 21/08/2017
Auditor: Orlando Medina

PT	CC-3 2/2		
Hecho	O.M.	Fecha:	21/08/2017
Revisado	E.H.	Fecha:	23/08/2017

No.	Planteamiento	SI	NO	N/A	Observación
8	¿Existen políticas que promueven la pronta recuperación de la cartera, tales como descuentos por pronto pago o cobro de intereses por mora?		X		No se ha evaluado proponer políticas de pronta recuperación.
9	¿Se depositan diariamente los cobros realizados?		X		Por falta de tiempo el cobrador deposita en algunos casos hasta el día siguiente por la tarde.
10	¿Frecuentemente existe retraso en el cobro de créditos contra entrega?	X			En algunas ocasiones los vendedores entregan la mercadería y cobran de 3 a 8 días después.

Nota: todas las preguntas fueron verificadas por el auditor actuante.

f. 

Estela Barrios
Asistente de Créditos y Cobros

f. 

Orlando Medina
Auditor

Accesorios Plus, S.A.



Narrativa sobre ejecución de cobranza

Periodo a evaluar: del 01 de enero al 30 de junio de 2017

Realizado a: Estela Barrios
Cargo: Asistente de Créditos y Cobros
Fecha: 21/08/2017
Auditor: Orlando Medina

PT	CC-4	1/2
Hecho	O.M.	Fecha: 21/08/2017
Revisado	E.H.	Fecha: 23/08/2017

Objetivo: Determinar los procedimientos establecidos en el departamento de créditos e identificar las deficiencias en los mismos y con ello brindar las recomendaciones respectivas.

EJECUCIÓN DE COBRANZA

La labor de cobro la realiza la asistente de créditos y cobros en conjunto con vendedores y un cobrador. Inicialmente procede a entregarles un talonario de recibos en correlativo donde consignan el cobro realizado por cliente y de qué forma se recibió, depósito, efectivo o cheque, el recibo no está diseñado para indicar el saldo del cliente, tampoco consignan el número de factura a abonar o cancelar totalmente.

Regularmente los vendedores se comunican con los clientes mediante la aplicación WhatsApp o los visitan personalmente para recordarles de su pago y ofrecerles mercadería, esto lo realizan un día antes del vencimiento del crédito o el mismo día, el asistente de créditos confirma con los vendedores si se han comunicado con el cliente y de no ser así procede a llamarlos para ejercer el cobro. El jefe de créditos y cobros se encarga de contactar a los clientes que manejan créditos altos o que están en morosidad para garantizar el pago mediante pagaré o letra de cambio.

Accesorios Plus, S.A.



Narrativa sobre ejecución de cobranza
Periodo a evaluar: del 01 de enero al 30 de junio de 2017

Realizado a: Estela Barrios
Cargo: Asistente de Créditos y Cobros
Fecha: 21/08/2017
Auditor: Orlando Medina

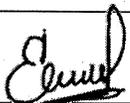
PT		CC-4	2/2
Hecho	O.M.	Fecha:	21/08/2017
Revisado	E.H.	Fecha:	23/08/2017

Objetivo: Determinar los procedimientos establecidos en el departamento de créditos e identificar las deficiencias en los mismos y con ello brindar las recomendaciones respectivas.

EJECUCIÓN DE COBRANZA

Al confirmar los clientes la disponibilidad del pago, se procede a informar al cobrador o vendedor, para tal efecto se le entrega la contraseña de cobro, factura cambiaria original y talonario de recibos de caja, para que proceda a realizar la recolección de cobro y luego realizar el depósito en el banco.

La asistente de créditos y cobros procede a recolectar los cortes de recibos de caja emitidos el día anterior, verifica boletas de depósito, correlativos y realiza cortes de formas y procede a la aplicación en el sistema. Este es un sistema a la medida que permite llevar control de los créditos otorgados, abonos y saldos de clientes. Las aplicaciones de recibos de caja se realizan abonando el cobro a la factura más antigua. Posteriormente el jefe de créditos procede a hacer la verificación de correlativos en sistema y conciliación de depósitos en el banco contra los recibos de caja aplicados.

f. 
Estela Barrios
Asistente de Créditos y Cobros

f. 
Orlando Medina
Auditor

Accesorios Plus, S.A.



Cuestionario sobre emisión de reportes
Periodo a evaluar: del 01 de enero al 30 de junio de 2017

Realizado a: Alberto Coc
Cargo: Jefe de Créditos y Cobros
Fecha: 21/08/2017
Auditor: Orlando Medina

PT	CC-5		
Hecho	O.M.	Fecha:	22/08/2017
Revisado	E.H.	Fecha:	25/08/2017

No.	Planteamiento	SI	NO	N/A	Observación
1	¿Se realizan informes diarios de movimiento de facturación y cobros a clientes?	X			
2	¿Se trasladan informes de los saldos de cliente de forma semanal?	X			Se incluyen comentarios por cliente.
3	¿Se realizan informes de tratamiento de clientes morosos?		X		En el informe semanal solo se incluyen comentarios.
4	¿Se realizan análisis de antigüedad de saldos de los clientes?	X			
5	¿Se elaboran comparaciones de cobros planificados contra ejecutados.		X		No existe un reporte de planificación de cobros.
6	¿Se concilian las cuentas por cobrar con el departamento de contabilidad?	X			Contabilidad solicita el saldo de clientes a fin de cada mes.

Nota: todas las preguntas fueron verificadas por el auditor actuante.

f. 
Alberto Coc
Jefe de Créditos y Cobros

f. 
Orlando Medina
Auditor

Accesorios Plus, S.A.



Narrativa sobre emisión de reportes

Periodo a evaluar: del 01 de enero al 30 de junio de 2017

Realizado a: Alberto Coc
Cargo: Jefe de Créditos y Cobros
Fecha: 22/08/2017
Auditor: Orlando Medina

PT		CC-6	1/2
Hecho	O.M.	Fecha:	22/08/2017
Revisado	E.H.	Fecha:	25/08/2017

Objetivo: Determinar los procedimientos establecidos en el departamento de créditos e identificar las deficiencias en los mismos y con ello brindar las recomendaciones respectivas.

EMISIÓN DE REPORTE

Los reportes que se realizan son de forma diaria, semanal y mensual. El reporte diario lo elabora la asistente de créditos y cobros, este contiene el detalle de las ventas (facturas) realizadas en el día, sean contado o crédito, así también se incluye un detalle previo de los cobros efectuados, esta información la proporcionan los vendedores y cobrador vía telefónica y se incluye en el reporte. Dicho informe se envía por correo electrónico al final del día al jefe de ventas, contador general y gerente general.

Al recibir los cortes de recibos de caja al siguiente día, también se procede actualizar el reporte para enviarlo al final del día definitivamente, regularmente se dan variaciones de incrementos en cobros porque en el momento que el cobrador reporta aún faltaba realizar otro cobro o disminuye porque lo incluyeron previo a presentarse con el cliente y ya no se hizo efectivo.

Accesorios Plus, S.A.



Narrativa sobre emisión de reportes

Periodo a evaluar: del 01 de enero al 30 de junio de 2017

Realizado a: Alberto Coc
Cargo: Jefe de Créditos y Cobros
Fecha: 22/08/2017
Auditor: Orlando Medina

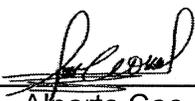
PT	CC-6 2/2		
Hecho	O.M.	Fecha:	22/08/2017
Revisado	E.H.	Fecha:	25/08/2017

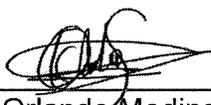
Objetivo: Determinar los procedimientos establecidos en el departamento de créditos e identificar las deficiencias en los mismos y con ello brindar las recomendaciones respectivas.

EMISIÓN DE REPORTE

El reporte que se realiza de forma semanal es el de saldos de clientes, este se trabaja todos los días sábados, previo a generar el reporte se procede a verificar que todos los recibos de caja y notas de crédito estén aplicados en el sistema. Este último genera un reporte por antigüedad de saldos el cual clasifica a los clientes como corrientes, de 1-30 días, de 31-60, de 61-90 y más de 90 días. De acuerdo a eso se procede a verificar en sistema si están corrientes o morosos y a realizar consultas al asistente de créditos y cobros o a vendedores respecto al retraso de los clientes, con la información recibida se agrega una columna la cual contiene los comentarios recibidos del personal respecto a la situación de cada cliente.

El reporte mensual que se elabora es el mismo que el semanal, solo que se realiza el primer día de cada mes, para verificar como quedaron los saldos a finalizar el mes. Ambos reportes se envían por correo electrónico al jefe de ventas, contador general y gerente general.

f. 
Alberto Coc
Jefe de Créditos y Cobros

f. 
Orlando Medina
Auditor

Accesorios Plus, S.A.



Cuestionario sobre registro contable de cuentas por cobrar
Periodo a evaluar: del 01 de enero al 30 de junio de 2017

Realizado a: Ernesto Pocasangre
Cargo: Contador General
Fecha: 21/08/2017
Auditor: Orlando Medina

PT	CC-7		
Hecho	O.M.	Fecha:	22/08/2017
Revisado	E.H.	Fecha:	25/08/2017

No.	Planteamiento	SI	NO	N/A	Observación
1	¿Se concilian mensualmente las cuentas por cobrar con el departamento de créditos?	X			Si no coinciden los saldos se buscan las diferencias.
2	¿En el rubro de cuentas por cobrar incluyen cuentas por cobrar a colaboradores o cuentas por cobrar a compañías relacionadas?		X		No se otorgan créditos a empleados y no existen compañías relacionadas.
3	¿Se realizan estimaciones de cuentas incobrables?		X		No existe procedimiento para su determinación.

Nota: todas las preguntas fueron verificadas por el auditor actuante.

f. 
Ernesto Pocasangre
Contador General

f. 
Orlando Medina
Auditor

Accesorios Plus, S.A.



Narrativa sobre registro contable de las cuentas por cobrar Periodo a evaluar: del 01 de enero al 30 de junio de 2017

Realizado a: Ernesto Pocasangre
Cargo: Contador General
Fecha: 22/08/2017
Auditor: Orlando Medina

PT		CC-8	1/2
Hecho	O.M.	Fecha:	22/08/2017
Revisado	E.H.	Fecha:	25/08/2017

Objetivo: Determinar los procedimientos establecidos para el registro contable de cuentas por cobrar e identificar las deficiencias en los mismos y con ello brindar las recomendaciones respectivas.

REGISTRO CONTABLE DE CUENTAS POR COBRAR

El proceso del registro contable se inicia con la recepción de las facturas de ventas, notas de crédito y boletas de depósitos. El auxiliar contable verifica el número del último documento ingresado y el número del que se ingresará, seguido se verifican los correlativos de los documentos recibidos.

Para el registro se utiliza el sistema de contabilidad denominado "Sicofi", y según la nomenclatura las pólizas contables ya están previamente definidas. Las facturas de las sucursales se ingresan todas a caja general, debido a que son contado. Ahora bien, las facturas de la sala de ventas central se cargan a clientes. Después de ingresadas las facturas de ventas, se procede al ingreso de las boletas de depósitos o transferencias reflejadas en el estado de cuenta con abono a la cuenta de clientes o caja general según corresponda, de esta forma al revisar el balance de saldos se refleja el saldo de la cuenta al final del mes.

Por último, se concilia con el departamento de créditos, se solicitan los saldos del último día del mes de clientes.

Accesorios Plus, S.A.



Narrativa sobre registro contable de las cuentas por cobrar
Periodo a evaluar: del 01 de enero al 30 de junio de 2017

Realizado a: Ernesto Pocasangre
Cargo: Contador General
Fecha: 22/08/2017
Auditor: Orlando Medina

PT		CC-8	2/2
Hecho	O.M.	Fecha:	22/08/2017
Revisado	E.H.	Fecha:	25/08/2017

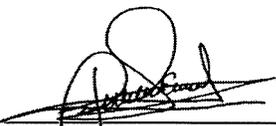
Objetivo: Determinar los procedimientos establecidos para el registro contable de cuentas por cobrar e identificar las deficiencias en los mismos y con ello brindar las recomendaciones respectivas.

REGISTRO CONTABLE DE CUENTAS POR COBRAR

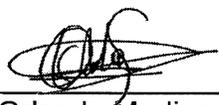
Si se tienen variaciones se procede a realizar las verificaciones respectivas, regularmente los saldos no coinciden debido a que no aplicaron algún depósito o transferencia de clientes del interior del país porque no realizaron el recibo de caja. Verificada la diferencia, el departamento de créditos procede a realizar dicho recibo y a aplicar en sistema, con eso cuadrar el saldo de la cuenta.

Respecto a la determinación de cuentas incobrables no existe un procedimiento para que sean clasificadas como tal y tampoco autorización para dar de baja en el sistema de cuenta corriente de clientes, por ende no se realiza estimación de cuentas incobrables.

f.

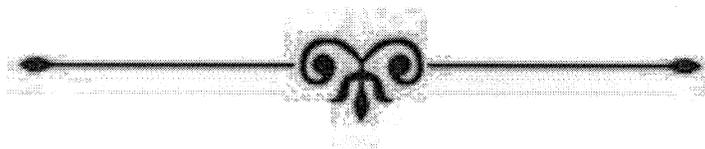

Ernesto Pocasangre
Contador General

f.


Orlando Medina
Auditor

4.7

PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS



Accesorios Plus, S.A.

Guatemala, Septiembre 2017

Guatemala, 29 de septiembre de 2017

Señor:
Humberto Gutiérrez
Gerente General
Accesorios Plus, S.A.
Su despacho.

Estimado señor Gutiérrez:

De la manera más atenta me dirijo su persona para hacer de su conocimiento que hemos concluido la elaboración del manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos de la empresa Accesorios Plus, S.A.

La elaboración del manual consistió en definir las funciones del personal y plasmar las políticas y procedimientos contables para el desarrollo de las operaciones del departamento y diseñar los flujogramas que guíen cada proceso, así como las formas contables que se utilizarán en el desarrollo de las mismas.

Es un gusto para nuestra firma presentarle el Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Departamento de Créditos de la empresa Accesorios Plus, S.A., el cual estamos seguros constituirá una herramienta importante para llevar a cabo las actividades del departamento de manera eficiente.

Como parte de nuestro trabajo y como valor agregado a la empresa que usted representa queremos presentarle también un informe como anexo el cual detalla las oportunidades de mejora detectadas durante la ejecución de la fase de familiarización y trabajo de campo. Cabe mencionar, que estas observaciones no van dirigidas a ninguna persona en particular, si no tienen el fin únicamente de brindar recomendaciones que contribuyan con el mejoramiento de las políticas y procedimientos del departamento de créditos y esto se vea reflejado en la recuperación y eficiente tratamiento de las cuentas por cobrar de clientes.

Agradecemos la colaboración brindada por el personal del departamento de créditos y el departamento de contabilidad, en la ejecución de nuestro trabajo, quedamos a su disposición por cualquier duda respecto al manual y esperamos poder colaborar con su empresa en otra oportunidad.

Atentamente,



Licda. Esperanza Hernández
Socio Director
Hernández Oliva & Asociados

ANEXO

Hallazgo No. 1 en otorgamiento de créditos.

No se solicitan con regularidad documentos para formar expedientes de clientes, tampoco se requieren referencias comerciales para ser confirmadas y los créditos se autorizan de forma verbal por Gerencia General, en algunos casos no se realizan análisis de los créditos a otorgar, basados en la capacidad de pago del cliente por ser familiares de los accionistas. (Ver página 88, 89 y 90).

Causa

Afinidad con los clientes para otorgar créditos sin cumplir con la presentación de documentación y referencias comerciales para ser confirmadas.

Efecto

Incertidumbre para ubicar a clientes, otorgamiento de crédito a cualquier persona sin previa autorización que puede provocar la incobrabilidad de cuentas por cobrar.

Recomendación

Cumplir con las políticas para autorización y estudio del crédito, así también implementar el formato escrito de autorización de créditos, y realizar las evaluaciones respectivas de forma objetiva con cada cliente.

Hallazgo No. 2 en ejecución de cobranza

En esta parte se detectaron los siguientes hallazgos:

- a) No se envían estados de cuenta mensualmente a clientes.
- b) No se promueve la pronta recuperación de cartera de créditos con descuentos por pronto pago o intereses por mora.

- c) Los cobros de clientes no son depositados el mismo día.
- d) Regularmente los cobros se realizan de forma vencida, no existen programaciones para cobros por abonos.
- e) Se dan créditos contra entrega que se extienden incluso hasta una semana, no importando el monto. (Ver página 91, 92, 93 y 94)

Causa

- a) No existe coordinación ni el establecimiento del medio adecuado para el envío de los mismos.
- b) Falta de estrategias para incentivar al cliente en el pronto pago.
- c) El cobrador apoya en la entrega de mercadería a clientes, debido a la carga de trabajo se le dificulta efectuar los depósitos recolectados al banco.
- d) Inexistencia de coordinación, instrucciones y procedimientos del jefe de créditos y cobros con su departamento.
- e) Anuencia de los vendedores de entregar la mercadería incluso si el cliente no dispone del pago en el momento de la entrega.

Efecto

- a) Desconocimiento de saldos por parte de clientes, que pueden generar desacuerdos y falta de control de los mismos.
- b) Desinterés del cliente por pagar en las fechas indicadas, debido a que no existe ninguna motivación para el pronto pago o una sanción por el retraso en el mismo.
- c) Representa un riesgo para la empresa, por razones de pérdida o extravío del dinero.
- d) Incremento de créditos vencidos que conlleva a la no disponibilidad de ingresos oportunos para el funcionamiento de las operaciones de la empresa.
- e) No disponer del cobro en el momento preciso y riesgo de incobrabilidad.

Recomendación

- a) Generar una vía de envío de estados de cuenta para tener constante comunicación y presencia en el cobro con clientes.
- b) Promover políticas que motiven a los clientes a cumplir en fechas establecidas.
- c) Definir las actividades del cobrador para que disponga del tiempo necesario para realizar los depósitos de manera oportuna.
- d) Crear los procedimientos de llamadas y programaciones de cobro a clientes, como recordatorio de pago previos al vencimiento de facturas, hacer énfasis en el control de cobro oportuno en acuerdos de pagos por abonos.
- e) Crear los mecanismos de entrega de mercadería contra pago del cliente.

Hallazgo No. 3 en emisión de reportes

Carencia de informes de tratamiento de clientes morosos. (Ver página 95, 96 y 97)

Causa

Inexistencia de un plan de tratamiento con clientes morosos.

Efecto

Discontinuidad de la recuperación de saldos vencidos por carencia de información de la situación de clientes.

Recomendación

Capacitar al departamento de créditos en la generación de informes de clientes morosos, así como de otros reportes que permitan obtener una mejor visión del estado de las cuentas por cobrar y así tomar decisiones acordes a este.

Hallazgo No. 4 en registro contable de cuentas por cobrar

Inexistencia de estimación de cuentas incobrables. (Ver página 98, 99 y 100)

Causa

Inexistencia de procedimientos para la determinación y autorización de cuentas incobrables.

Efecto

Saldos incorrectos de las cuentas por cobrar en el balance de situación general, así como en el estado de resultados por no dar de baja las cuentas incobrables.

Recomendación

Crear la estimación de cuentas incobrables que no exceda de un 3% de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar estipulados en la ley y evaluar la incobrabilidad de los saldos vencidos, así como los procedimientos de cobro administrativo de respaldo para clasificarlos como incobrables, realizar los asientos contables respectivos para que los estados financieros reflejen información confiable y oportuna.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS



Accesorios Plus, S.A.

Guatemala, Septiembre 2017



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

ÍNDICE

	Página
Hoja de autorización	110
Introducción	111
Objetivos del manual	112
Alcance	113
Uso del Manual	113
Estructura Organizacional de la Empresa	114
Simbología Para la Elaboración de Flujogramas	115
Funciones del Personal del Departamento de Créditos	116
a) Comité de créditos	116
b) Jefe de créditos y cobros	117
c) Asistente de créditos y cobros	118
d) Cobrador	120
Políticas Generales del Departamento de Créditos	121
a) Otorgamiento de crédito	121
b) Autorización de crédito	123
c) Cobranza	125
d) Emisión de notas de crédito	127
Procedimientos del Departamento de Créditos	130
a) Procedimiento: otorgamiento de créditos	130
b) Procedimiento: emisión de facturas	140
c) Procedimiento: cobranza	144
d) Procedimiento: cobro a clientes morosos	152
e) Procedimiento: cobro extrajudicial	160
f) Procedimiento: cuentas incobrables	163
g) Procedimiento: emisión de nota de crédito	165
h) Procedimiento: emisión de nota de débito	170
Actualización del Manual	173
Difusión del Manual	173

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

HOJA DE AUTORIZACIÓN

El presente manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos de la empresa Accesorios Plus, S.A., detalla las funciones del personal, define los procesos de otorgamiento de créditos, cobranza, tratamiento de clientes morosos y emisión de documentos relacionados con el departamento, así como los flujogramas y formas contables propuestos para tal efecto.

Elaborado por:

Hernández Oliva & Asociados

Aprobado por:

Asamblea General de Accionistas

Humberto Gutiérrez

Carlos Linares

Silvia Miranda

Jorge Fuentes

Maytte Perdomo

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

INTRODUCCIÓN

Con base a las necesidades de la empresa Accesorios Plus, S.A. se elabora el manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos con el propósito de ser una guía que oriente al personal en la realización de sus tareas, para que estas sean llevadas a cabo de manera eficiente y contribuya al logro de los objetivos de la empresa.

El presente manual constituye un instrumento de consulta, que describe de forma ordenada y detallada cada una de las políticas y procedimientos aplicables a las actividades que se realizan dentro del departamento de créditos e involucra tanto al personal como los documentos que intervienen en las operaciones del mismo.

Los procedimientos se presentan de forma lógica y comprensible para cada una de las actividades de otorgamiento de créditos y cobranza. Es importante mencionar que derivado de dichos procedimientos se genera la información contable la cual debe ser confiable y oportuna para la toma de decisiones.

Por último, se debe considerar que el presente manual está sujeto a modificaciones derivadas del cambio de políticas y actividades a realizar en el departamento.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

OBJETIVOS DEL MANUAL

Objetivo general

Constituir una guía de políticas y procedimientos aplicados al departamento de créditos de la empresa Accesorios Plus, S.A. que contribuyan con el desarrollo eficiente de las actividades de otorgamiento de créditos y cobranza.

Objetivos específicos

- a) Orientar al personal en la ejecución de sus funciones que les permita realizar las actividades del departamento de la forma correcta.
- b) Establecer políticas claras para los procedimientos de otorgamiento de créditos y cobranza.
- c) Contribuir con el departamento de contabilidad a la generación de información contable confiable y oportuna de cuentas por cobrar a través de la correcta gestión del departamento de créditos.
- d) Proporcionar los formatos a utilizar en el desarrollo de las actividades del departamento.
- e) Evitar la duplicidad de funciones en la ejecución y dirección de actividades.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

ALCANCE

El presente manual está dirigido principalmente al personal del departamento de créditos de la empresa Accesorios Plus, S.A. así también para otros colaboradores que intervengan directa o indirectamente en el otorgamiento de créditos a clientes y así como la cobranza.

USO DEL MANUAL

El contenido del manual se ha desarrollado con base a las necesidades de la empresa, incluye las políticas y procedimientos sugeridos para el otorgamiento de créditos y cobranza.

La obligatoriedad del uso del manual va orientada fundamentalmente al departamento de créditos u otros colaboradores en lo que corresponda.

Los reportes de clientes deben entregarse de forma diaria que incluya ventas crédito y contado, así como cobros realizados; semanal y mensual que refleje saldos de cuentas por cobrar, análisis de antigüedad de saldos, informes de tratamiento y resultados obtenidos de clientes morosos, cuentas consideradas incobrables.

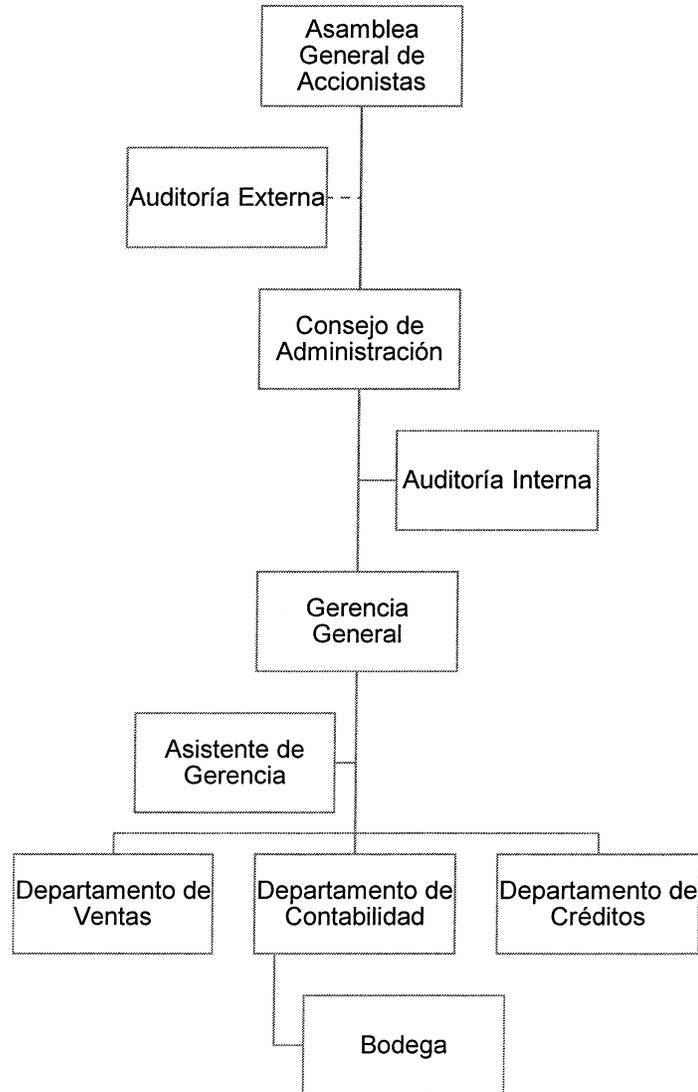
Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

Figura 3

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA



Fuente: elaboración propia, organigrama sugerido a la empresa Accesorios Plus, S.A.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

SIMBOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE FLUJOGRAMAS

SIMBOLO	SIGNIFICADO	DESCRIPCIÓN
	Inicio/Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación/Actividad	Representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión/Alternativa	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo	Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Conector dentro de una página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

Fuente: "Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo (diagramación administrativa)." (16:237)

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

FUNCIONES DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

a) Comité de créditos

Su objetivo es velar por el cumplimiento de las políticas de crédito, mediante el eficiente otorgamiento de crédito, la administración de cartera y las acciones necesarias para garantizar su recuperación. Estará conformado por el Gerente General, Jefe de Ventas, Contador General y el Jefe de Créditos y Cobros.

Sus principales funciones son:

- Aprobar las políticas de créditos y cobranzas planeadas y definidas por el departamento correspondiente.
- Aprobar el otorgamiento de créditos cuyos montos superen el límite establecidos por las políticas de crédito.
- Evaluar tomar medidas correctivas sobre la gestión de créditos y cobranzas.
- Autorizar la declaración de cuentas incobrables.
- Estudiar los casos críticos que se presenten, en forma oportuna, clara y detallada, para concertar acciones específicas.
- Mostrar objetividad en la aprobación o negación de una solicitud o ampliación de crédito, procurando el equilibrio entre el departamento de créditos y el departamento de ventas.
- Análisis de antigüedad de saldos y de la gestión de cobro de cartera en mora.
- Autorización de cobro a clientes morosos de forma extrajudicial.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

b) Jefe de créditos y cobros

Será la persona a cargo del departamento, responsable de dar cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos.

Sus funciones principales son:

- Analizar para aprobación o rechazo las solicitudes de crédito, verificando que cumplan con los requisitos establecidos.
- Solicitar autorización a Gerencia General para conceder créditos que superen el límite que el jefe de créditos y cobros está autorizado a otorgar de acuerdo a las políticas establecidas.
- Revisar la planificación de gestión de cobro, de acuerdo a la ruta asignada al cobrador y/o vendedores, tomando en consideración las fechas de vencimiento de las facturas y los días de pago de los clientes.
- Supervisar diariamente la labor de cobro y que estos sean efectivamente depositados en las cuentas bancarias de la empresa.
- Revisar la operatoria de recibos de caja, verificando que se haya acreditado correctamente los abonos a las cuentas de los clientes, así como el ingreso de notas de crédito y/o débito en sistema.
- Analizar en forma semanal la recuperación de cartera a fin de intensificar la gestión en el cobro para cumplir con los plazos establecidos
- Analizar periódicamente el balance de antigüedad de saldos para determinar los clientes que estén retrasados en sus pagos y así coordinar su pronta recuperación.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

- Atender problemas con clientes morosos, para establecer acuerdos enfocados en la recuperación de la cuenta.
- Cancelar el crédito a clientes morosos, iniciar seguimiento y acciones de cobro por la vía administrativa y extrajudicial cuando corresponda.
- Revisar y autorizar las notas de crédito, verificando la procedencia del descuento y/o devolución.
- Efectuar el cierre mensual de operación en la cuenta corriente a más tardar el día cinco de cada mes y trasladar al departamento de contabilidad para el cierre contable.
- Emitir estados de cuenta mensual de clientes y coordinar la entrega con vendedores y cobrador.
- Dar seguimiento a convenios de pago en vigencia, a fin de verificar su cumplimiento hasta la total recuperación.
- Coordinar, planificar y supervisar las actividades del personal del departamento.

c) Asistente de créditos y cobros

Responsable de apoyar al jefe de créditos y cobros en el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa, trabajará en coordinación con el cobrador.

Sus funciones principales son:

- Proporcionar los recibos de caja a cobrador y en su caso a vendedores para su cobro en ruta, en forma correlativa.
- Llevar el control de la cartera asignada y organizar las rutas de cobro.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

- Realizar llamadas a clientes previo al vencimiento de sus facturas.
- Verificar el control de existencia de formas como: recibos de caja, facturas cambiarias, notas de crédito y notas de débito, para solicitud de autorización al departamento de contabilidad.
- Recibir y resguardar las facturas cambiarias debidamente firmadas y selladas de aceptación.
- Custodia, archivo y actualización de los expedientes de clientes.
- Reguardo de copias de facturas, recibos, notas de crédito y débito para su posterior entrega al departamento de contabilidad.
- Apoyar al jefe de créditos en la investigación de confirmación de referencias comerciales de clientes u otras que se le requieran.
- Recepción y verificación diaria de corte de recibos de caja y boletas de depósito.
- Operación en sistema de recibos de caja, notas de créditos y notas de débito, verificando la aplicación al cliente respectivo.
- Emisión de facturas y recibos de caja.
- Emisión de notas de crédito y notas de débito.
- Atención a clientes y vendedores.
- Cobros vía telefónica a clientes para su programación de cobro en ruta.
- Elaboración y actualización de reporte de cobros, ventas contado y crédito, de forma diaria, semanal y mensual.
- Seguimiento de contraseñas para trámite de cheque.
- Archivo de documentos aplicables al departamento.
- Redacción de cartas a clientes u otros documentos que se le soliciten.
- Actualizar anualmente los expedientes de clientes.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

- Realizar otras actividades relacionadas con su cargo asignadas por el jefe inmediato.

d) Cobrador

La responsabilidad primordial del cobrador es requerir el cobro a los clientes con base a las rutas de cobro establecidas.

Sus principales funciones son:

- Recibir pagos de los clientes con base a las rutas de cobro programadas.
- Emitir recibos de caja por cada pago recibido.
- Efectuar los depósitos diarios de los cobros recibidos en las cuentas de la empresa.
- Llenar el formato de corte de recibos de caja para su entrega al asistente de cobros conjuntamente con los recibos y boletas de depósito.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

POLÍTICAS GENERALES DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Las políticas están encaminadas a lograr los fines propuestos. Son lineamientos de actuación que permite lograr los objetivos deseados, establecida de acuerdo a las actividades que realiza el departamento.

a) Otorgamiento de crédito

Las políticas establecidas son las siguientes:

- Para ser candidato a crédito, el cliente ha debido llevar a cabo por lo menos tres compras contado durante dos meses consecutivos y en un monto por arriba de Q500.00 quetzales por considerarse el monto mínimo de compra de un cliente mayorista.
- Los candidatos a crédito deberán llenar un formulario de solicitud debidamente firmado y sellado, sin excepción de la persona que solicite el crédito.
- La información proporcionada por el cliente en la solicitud de crédito debe ser veraz y estar sujeta a verificación por parte del personal de créditos, la detección de cualquier inconsistencia será motivo para denegar el crédito.
- Adicional al formato de solicitud, el candidato deberá cumplir con una serie de requisitos, los cuales se detallan a continuación:

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Persona Jurídica:

1. Solicitud completa con referencias comerciales y bancarias.
2. Fotocopia de Patente de Sociedad.
3. Fotocopia de Patente de Comercio.
4. Registro Tributario Unificado (RTU).
5. Fotocopia de Nombramiento vigente del Representante Legal.
6. Fotocopia de DPI del Representante Legal.
7. Fotocopia de factura de agua, energía eléctrica o teléfono.
8. Estados de cuenta bancarios de los últimos tres meses.

La documentación del punto 4, 5 y 7 deberá actualizarse anualmente.

Persona Individual:

1. Solicitud completa con referencias comerciales y bancarias.
2. Fotocopia de DPI.
3. Patente de comercio (si aplica).
4. Fotocopia de factura de agua, energía eléctrica o teléfono.
5. Estados de cuenta de los últimos tres meses.

La documentación del punto 4 deberá actualizarse anualmente.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

b) Autorización de crédito

Las políticas establecidas son las siguientes:

- Los ejecutivos responsables de aprobar las solicitudes de crédito atendiendo al monto solicitado, tendrán el siguiente marco de autorización:

Tabla 1

Autorización de Crédito

Aspecto	Autoriza	Límite autorizado
Nueva solicitud o ampliación de crédito	Jefe de créditos y cobros	De Q800.00 hasta Q10,000.00
Nueva solicitud o ampliación de crédito	Gerencia General	De Q10,000.01 hasta Q100,000.00
Caso extraordinario	Comité de créditos	De Q100,000.00 en adelante

- El período máximo permitido para que el cliente cancele la deuda será de un plazo de 30 días, para todos los clientes sin excepción.
- El jefe de créditos y cobros analizará la información proporcionada por el cliente con la solicitud y recomendará a Gerencia General o al Comité de créditos, cuando corresponda la aceptación del nuevo cliente o bien de la ampliación del crédito.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

- Si el crédito y/o ampliación es aprobado, el departamento de créditos deberá informar al cliente por escrito, proporcionando para el efecto la carta de aprobación de crédito, consignando los términos del crédito (código asignado, monto, términos de pago, tasa de interés a cobrar por facturas vencidas, descuentos por pronto pago), dentro de los tres días hábiles siguientes a la aprobación. El jefe del departamento deberá trasladar dicha información al ejecutivo de ventas y jefe de ventas.
- Si el cliente tiene una factura vencida, no se le podrá otorgar una segunda compra, sin antes cancelar el primero.
- Se suspenderá el crédito a los clientes bajo las siguientes circunstancias:
 - ✓ Cheques rechazados en constantes ocasiones.
 - ✓ Cuando su promedio mensual sea superior a los 30 días de vencimiento de sus facturas.
- Las ampliaciones de crédito se otorgarán de acuerdo al comportamiento de pago de los clientes según su record dentro de la empresa.
- Cuando los clientes se convierten en morosos, el jefe de créditos y cobros recomendará a Gerencia General la suspensión del crédito e iniciar el proceso de cobro por la vía administrativa, de no obtener resultados positivos de dicho proceso, se iniciará por la vía extrajudicial.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

c) Cobranza

Las políticas establecidas son las siguientes:

- Todo cobro deberá estar soportado por cheques, boletas de depósitos, pagos electrónicos, voucher de tarjeta de crédito o débito a nombre de la empresa.
- Todo pago con cheque, depósitos o transferencias electrónicas debe hacerse a nombre de las cuentas bancarias de la empresa Accesorios Plus, S.A. designadas para el efecto.
- Todo cobro efectuado deberá ser depositado en el banco a más tardar al siguiente día hábil de su recepción.
- Los clientes que efectúen transferencias electrónicas o depósitos bancarios directamente a cuenta bancaria de la empresa, deberán notificar al departamento de créditos o ejecutivo de ventas y este procederá a extender el recibo de caja respectivo el mismo día que se le notifique.
- No se aceptarán cheques expedidos por una empresa o persona diferente al propietario del negocio y/o razón social bajo la cual haya sido registrado el cliente en la base de datos.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

- Serán aceptados cheques post-fechaos únicamente que se encuentren dentro del límite de vencimiento de las facturas o convenio especial, por lo que se emitirá el recibo provisional respectivo.
- El plazo otorgado para pagar un cheque rechazado es de 8 días, incumplido el plazo esté se depositará hasta tres veces.
- Por cada cheque rechazado se cobrará un recargo de Q100.00. Después de 3 cheques rechazados, solamente se aceptarán pagos en efectivo y/o cheques de caja.
- Con los clientes que tengan un atraso de más de 60 días, se procederá al bloqueo de su código y no se les dará más producto hasta que cancelen el 100% de lo adeudado.
- A partir de los 60 días de atraso en pagos se iniciará el cobro administrativo mediante 3 cartas de cobro. Si pasados 4 meses no se obtiene respuesta positiva o no se logra establecer acuerdo alguno, se procederá a ejercer el cobro por la vía extrajudicial.
- Todo pago recibido deberá ser aplicado a la factura especificada en el recibo de caja.
- Se cobrará un recargo mensual sobre saldos vencidos de un 3% de intereses, contado a partir de la fecha del vencimiento del crédito.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

- Con la finalidad de presentar adecuadamente la antigüedad de saldos de la cartera de clientes, los rangos a considerar en vencimiento de créditos son los siguientes:
 - ✓ Corriente
 - ✓ De 1 a 30 días
 - ✓ De 31 a 60 días
 - ✓ De 61 a 90 días
 - ✓ De 91 a 120 días
 - ✓ Más de 120 días

d) Emisión de notas de crédito

Las políticas son las siguientes:

- Previo a emitir la nota de crédito, se debe proceder a realizar la solicitud mediante formato pre-impreso. Las personas autorizadas para solicitar notas de crédito son: el facturador, ejecutivo de ventas o encargado de bodega.
- Las notas de crédito podrán emitirse por los siguientes conceptos:
 - ✓ **Descuento por pronto pago:** como incentivo a los clientes se debe fijar un porcentaje que resulte atractivo. Estos descuentos motivarán principalmente a los clientes morosos.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

El porcentaje de descuento oscilará entre 5 y 10%, y se aplicará de la siguiente manera:

% de descuento	10	7	5	0
Días por pronto pago	5	10	15	30

- ✓ **Descuento por devolución de producto:** el jefe de bodega deberá asegurarse que el producto se encuentre en buen estado y con sus accesorios completos cuando corresponda.
- ✓ **Descuento por errores en facturación:** esta política aplica para clientes con los que se haya acordado un precio y por el cambio de precios de ventas se le haya facturado a un precio mayor o bien en el caso que se le hayan consignado productos en la factura y que no corresponden a la venta, lo cual debe autorizar el jefe de ventas.
- ✓ **Otros descuentos:** se utiliza por algún acuerdo en especial directo del jefe de ventas con el cliente. Por ejemplo: descuento por volumen de compra, descuento como resarcimiento por algún error cometido, entre otros.

El plazo para solicitar una nota de crédito será de dos meses, contados a partir de la fecha en que fue emitida la factura que será modificada o cancelada por medio de este documento.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

- Las autorizaciones en notas de crédito se realizarán de la siguiente forma:

Tabla 2

Autorización de Nota de Crédito

Motivo de solicitud	Solicita	Vo. Bo. Ventas	Vo. Bo. Créditos	Firma de Autorización Jefe de Créditos	Firma de Autorización Gerencia General
Descuento por pronto pago	Ejecutivo de ventas	Jefe de ventas	Jefe de créditos y cobros	Menor de Q10,000.00	Mayor de Q10,000.00
Devolución de producto	Jefe de bodega	Jefe de ventas	Jefe de créditos y cobros		
Descuento por errores en facturación	Facturador	Jefe de ventas	Jefe de créditos y cobros		
Otros descuentos	Ejecutivo de ventas	Jefe de ventas	Jefe de créditos y cobros		

En caso el monto de la nota de crédito solicitada supere los Q100,000.00 quetzales el gerente general debe solicitar la aprobación del comité de créditos.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

a) Procedimiento: otorgamiento de créditos

El procedimiento de otorgamiento de créditos tiene como punto de partida cumplir con todos los requisitos para ser candidato idóneo al crédito, seguido de un análisis respectivo y por último la confirmación de la autorización o denegación de este.

A continuación, se describe el procedimiento:

Tabla 3

Procedimiento de otorgamiento de crédito -menores de Q10,000.00-

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Cliente	El cliente procede a visitar la sala de ventas o comunica al ejecutivo de ventas el interés de solicitar crédito.
2	Ejecutivo de ventas	Proporciona al cliente el formato de solicitud de crédito, indica instrucciones de llenado y documentación a adjuntar. (Ver forma contable I en página 136)
3	Cliente	Llena la solicitud y adjunta la documentación requerida.
4	Ejecutivo de ventas	Traslada la solicitud y documentación del cliente al departamento de créditos.
5	Asistente de créditos y cobros	Revisa que la solicitud esté firmada por el cliente y que la documentación requerida esté completa. De no cumplir con lo requerido, devuelve la

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

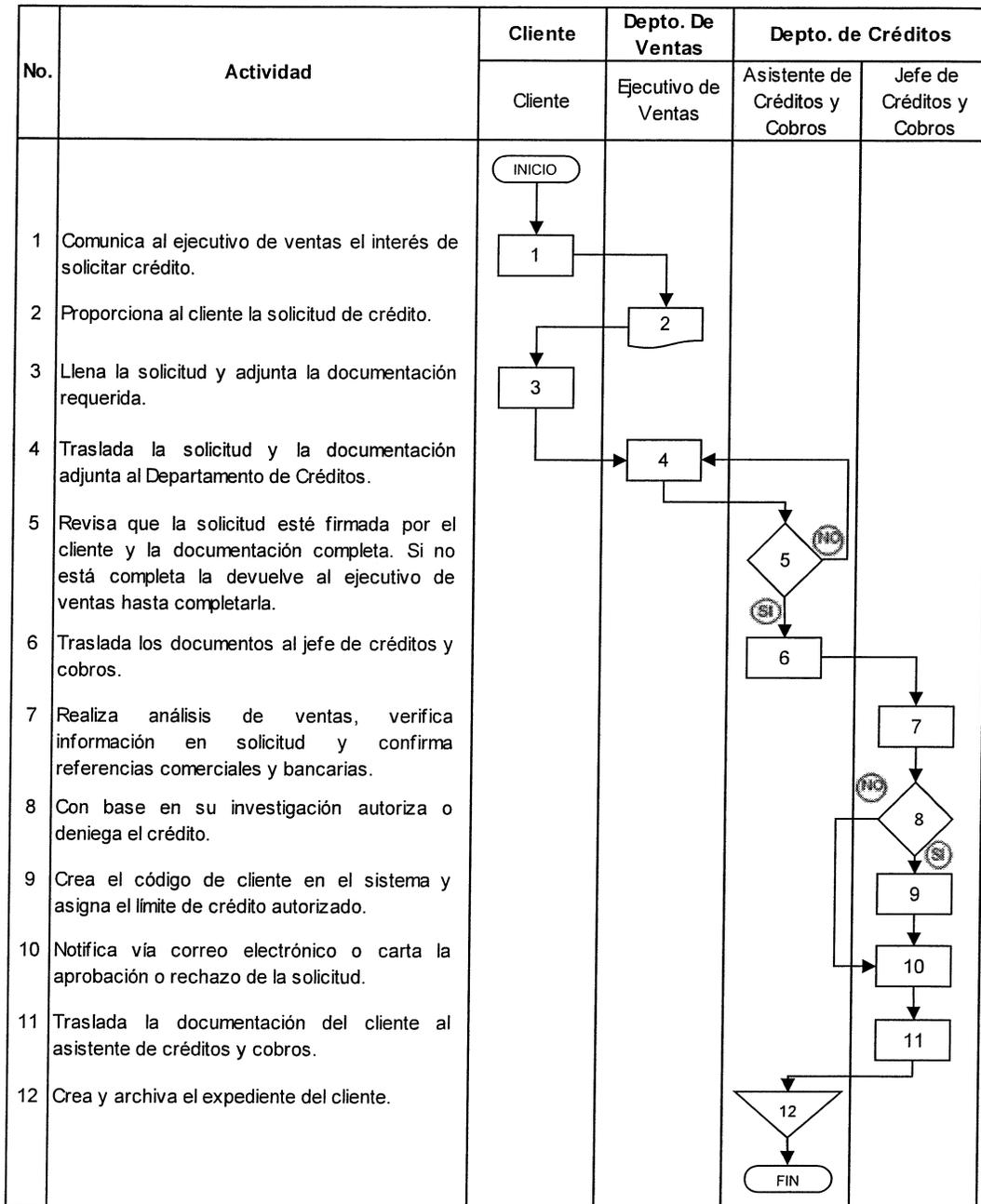
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		papelería al ejecutivo de ventas para que documenten lo correspondiente y se le da seguimiento para que sea devuelta de nuevo al departamento de créditos.
6	Asistente de créditos y cobros	Traslada la documentación al jefe de créditos y cobros.
7	Jefe de créditos y cobros	Analiza la información de la solicitud y la documentación recibida. <ul style="list-style-type: none">• Confirmación de referencias comerciales y bancarias. Además, realiza un análisis de ventas que contenga la siguiente información: <ul style="list-style-type: none">• Código de cliente• Nombre del cliente• No. de factura• Fecha de factura• Monto de factura• Promedio de compras
8	Jefe de créditos y cobros	Con base en su análisis autoriza o deniega el crédito.
9	Jefe de créditos y cobros	Crea el código de cliente en el sistema y asigna el límite de crédito autorizado.
10	Jefe de créditos y cobros	Notifica al cliente y ejecutivo de ventas el número de código y límite de crédito aprobado, por medio de correo electrónico o una carta dirigida al cliente. (Ver forma contable II en página 139)
11	Jefe de créditos y cobros	Traslada la documentación del cliente al asistente de créditos y cobros para su archivo.
11	Asistente de créditos y cobros	Crea y archiva el expediente del cliente.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Figura 4
 Flujograma del Procedimiento de Otorgamiento de Créditos
 -menores de Q10,000.00-



Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

Tabla 4

Procedimiento de otorgamiento de crédito -mayores de Q10,000.00-

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Cliente	El cliente procede a visitar la sala de ventas o comunica al ejecutivo de ventas el interés de solicitar crédito.
2	Ejecutivo de ventas	Proporciona al cliente el formato de solicitud de crédito, indica instrucciones de llenado y documentación a adjuntar. (Ver forma contable I en página 136)
3	Cliente	Llena la solicitud y adjunta la documentación requerida.
4	Ejecutivo de ventas	Traslada la solicitud y documentación del cliente al departamento de créditos.
5	Asistente de créditos y cobros	Revisa que la solicitud esté firmada por el cliente y que la documentación requerida esté completa. De no cumplir con lo requerido, devuelve la papelería al ejecutivo de ventas para que documenten lo correspondiente y se le da seguimiento para que sea devuelta de nuevo al departamento de créditos.
6	Asistente de créditos y cobros	Traslada la documentación al jefe de créditos y cobros.
7	Jefe de créditos y cobros	Analiza la información de la solicitud y la documentación recibida. <ul style="list-style-type: none">• Confirmación de referencias comerciales y bancarias. Además, realiza un análisis de ventas que contenga la siguiente información: <ul style="list-style-type: none">• Código de cliente

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		<ul style="list-style-type: none">• Nombre del cliente• No. de factura• Fecha de factura• Monto de factura• Promedio de compras <p>Traslada a Gerencia General el expediente completo para autorización.</p>
8	Gerente general	Revisa resultados del análisis realizado sobre el cliente. Procede a devolver la documentación al departamento de créditos, para informar de la denegación del crédito o para crear código indicando monto y límite de crédito.
9	Jefe de créditos y cobros	Recibe la solicitud aprobada o rechazada.
10	Jefe de créditos y cobros	Crea el código de cliente en el sistema y asigna el límite de crédito autorizado.
11	Jefe de créditos y cobros	Notifica al cliente y ejecutivo de ventas el número de código y límite de crédito aprobado, por medio de correo electrónico o una carta dirigida al cliente. (Ver forma contable II en página 139)
12	Jefe de créditos y cobros	Traslada la documentación del cliente al asistente de créditos y cobros para su archivo.
13	Asistente de créditos y cobros	Crea y archiva el expediente del cliente.

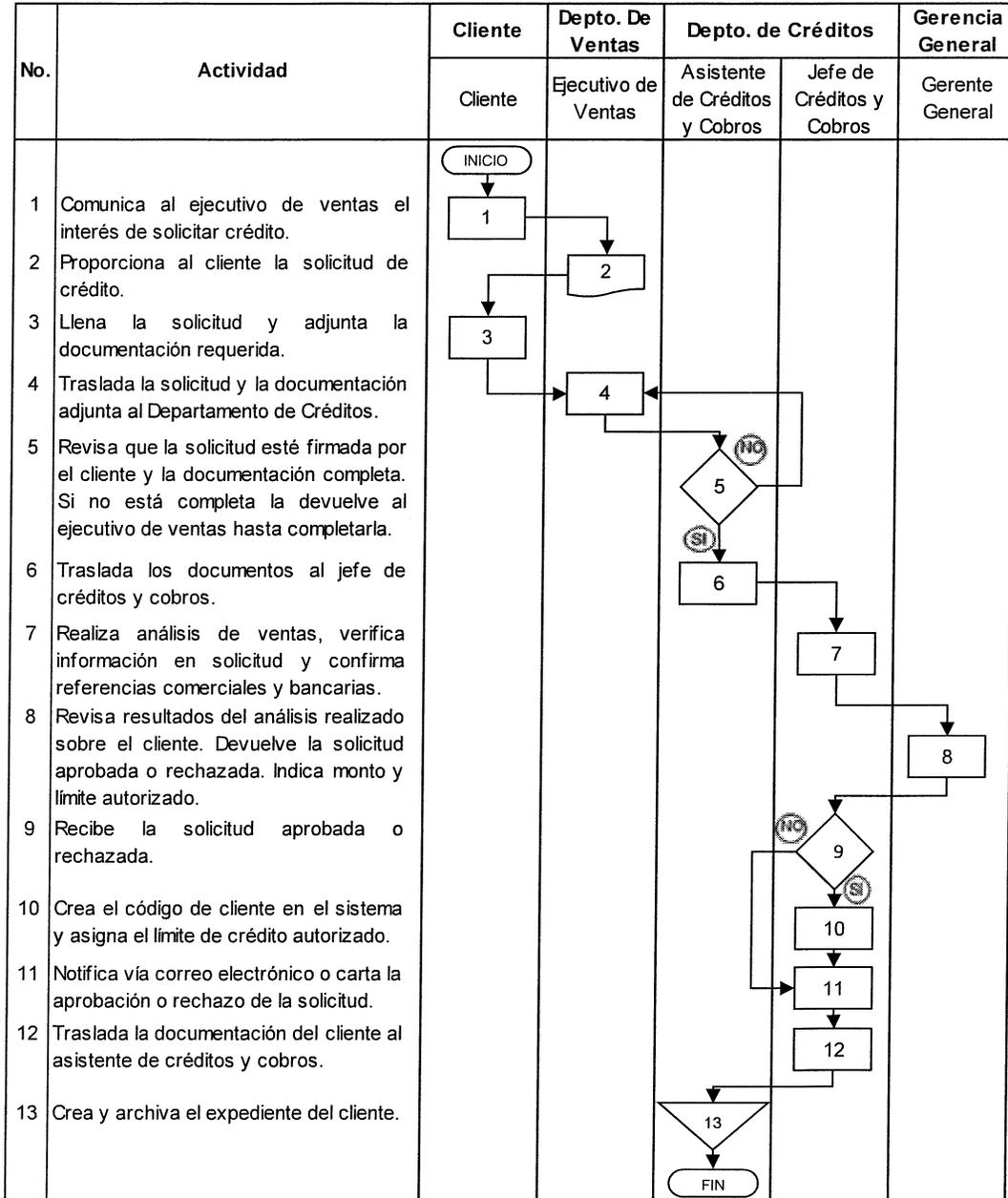
Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Figura 5

Flujograma del Procedimiento de Otorgamiento de Créditos
 -mayores de Q10,000.00-



Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

FORMA CONTABLE I -SOLICITUD DE CRÉDITO-

	Accesorios Plus, S.A.	No. 00000001 Hoja 1/3
SOLICITUD DE CRÉDITO		
Fecha: _____		
I. PERSONA INDIVIDUAL		
Primer apellido:	Segundo apellido:	Estado civil:
Primer nombre:	Segundo nombre:	Otro nombre:
Fecha de nacimiento:	Lugar de nacimiento:	Nacionalidad:
Profesión u oficio:	DPI:	NIT:
Dirección completa (calle o avenida, número de casa, colonia, lote, sector, manzana otros):		
Teléfono:	Correo electrónico:	
Nombre de empresa individual:		
Patente de empresa: Número:	Folio:	Libro:
II. PERSONA JURÍDICA		
Razón social de la entidad:		
Nombre comercial:		
Actividad económica principal de la sociedad:		
Patente de sociedad: Número:	Folio:	Libro:
Patente de Empresa: Número:	Folio:	Libro:
Dirección completa (calle o avenida, número de casa, colonia, lote, sector, manzana otros):		
NIT:	Teléfonos:	Correo electrónico:
III. DATOS PERSONALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA COMPAÑÍA		
Primer apellido:	Segundo apellido:	Fecha inicial de nombramiento:
Primer nombre:	Segundo nombre:	Fecha final de nombramiento:
Profesión u oficio:	DPI:	NIT:
Dirección particular completa (calle o avenida, número de casa, colonia, lote, sector, manzana otros):		

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**



Accesorios Plus, S.A.

No. 00000001

Hoja 2/3

SOLICITUD DE CRÉDITO

IV. REFERENCIAS COMERCIALES:

Nombre:	Contacto:	Teléfonos:
1)		
2)		
3)		

V. REFERENCIAS BANCARIAS

Banco:	Tipo de cuenta:	Número de cuenta:
1)		
2)		
3)		

VI. DATOS DEL CRÉDITO

Días de crédito solicitados:	Monto del Crédito solicitado	Emite contraseña de pago: SI ____ NO ____

VII. AUTORIZACIÓN DE PERSONAS PARA COMPRAS

Personas autorizadas para efectuar compras en nombre de mi representada:

Nombre: Cargo: Firma:

Personas autorizadas para recibir y firmar de recibido la mercadería:

Nombre: Cargo: Firma:

Autorizamos a la compañía Accesorios Plus, S.A a realizar la investigación de crédito que considere necesaria, inclusive comunicarse con las referencias comerciales y bancos especificados anteriormente y obtener informes crediticios. Esta autorización la realizamos para liberar a Accesorios Plus, S.A de toda responsabilidad legal, sea esta penal, comercial o civil como consecuencia de dicha investigación.

Nos comprometemos a cancelar las facturas de conformidad con los términos y políticas de crédito de la empresa Accesorios Plus, S.A, caso contrario estamos en la disposición de pagar los intereses que se generen por el vencimiento de las mismas. Declaramos formalmente haber leído esta solicitud y que las respuestas consignadas por nosotros son verídicas en fe de lo cual firmamos conformes.

Firma del Propietario o Representante Legal

Sello de Empresa

Accesorios Plus, S.A. se reserva el derecho de aceptar o no esta solicitud así como de tomar cualquier decisión en conformidad con las políticas de la empresa.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS



Accesorios Plus, S.A.

No. 00000001

Hoja 3/3

SOLICITUD DE CRÉDITO

VIII. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ADJUNTAR A ESTASOLICITUD

<u>Persona Individual:</u>	<u>Persona Jurídica:</u>
1. Fotocopia de DPI	1. Fotocopia de patente de comercio
2. Patente de comercio (si aplica)	2. Fotocopia de patente de sociedad
3. Fotocopia de factura de agua, energía eléctrica o teléfono	3. RTU
4. Estados de cuenta bancarios de los últimos 3 meses.	4. Fotocopia Representación Legal
	5. Fotocopia DPI de Representante Legal
	6. Fotocopia de factura de agua, energía eléctrica o teléfono
	7. Estados de cuenta bancarios de los últimos 3 meses.

IX. USO EXCLUSIVO DE LA COMPAÑÍA

Monto autorizado:	Días de crédito:	Código de cliente:
Dirección de cobro:		

X. OBSERVACIONES

Gerente General
Autoriza

Jefe de Créditos y Cobros
Vo. Bo. / Autoriza

Este documento puede contener información privilegiada y confidencial es exclusiva del departamento de créditos de la empresa Accesorios Plus, S.A. el solicitante queda formalmente notificado que cualquier alteración a este documento está estrictamente prohibida.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

FORMA CONTABLE II -CARTA DE APROBACIÓN DE CRÉDITO-

Guatemala, _____ de _____ de 20____.

Señor: XXX

Empresa: XXX

Estimado cliente, por este medio queremos hacer de su conocimiento que la Empresa Accesorios Plus, S.A. aprobó su solicitud de crédito según los datos y condiciones detalladas a continuación:

DATOS GENERALES DEL CLIENTE:	
Código de cliente:	NIT:
Nombre Comercial:	
Razón Social o Propietario:	
Dirección Fiscal:	
Dirección de Cobro:	
Correo Electrónico:	Tel.:
Nombre del Encargado de Compras:	
Nombre persona autorizada para recibir pedidos:	

CRÉDITO APROBADO	
Monto del crédito aprobado:	Días de crédito:

Así también hacemos de su conocimiento las formas de pago disponibles:

Depósitos:

Realizar depósitos en las siguientes cuentas bancarias:

<u>Banco</u>	<u>Cuenta</u>	<u>Tipo de Cuenta</u>	<u>Moneda</u>
XYZ	XYZ	XYZ	XYZ
XYZ	XYZ	XYZ	XYZ

Cheques:

Emitir cheques a nombre de "Accesorios Plus, S.A." o "Acce Plus".

Por cada cheque rechazado se cobrarán Q100.00 en concepto de gastos administrativos.

Es un gusto dar inicio a esta nueva relación comercial, quedamos a su entera disposición.

Atentamente,

Jefe de Créditos y Cobros

Gerente General

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

b) Procedimiento: emisión de facturas

Posterior a la autorización del crédito y habilitación del código del cliente en sistema, procede a realizar su pedido y bodega a prepararlo, para luego emitir la factura que cargará a su cuenta el saldo pendiente de pago.

La anulación de facturas debe hacerse de preferencia el mismo día en que fue emitida, o en otros casos se podrá hacer en el mismo mes de la emisión de forma directa y se conservará la factura original en conjunto con sus copias. Toda factura anulada deberá contar con autorización del Contador General.

De necesitar realizar una anulación posterior al mes de emisión de la factura, se debe proceder a emitir una nota de crédito. A continuación, se detalla el procedimiento de emisión, entrega y archivo de la factura:

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

Tabla 5

Procedimiento de emisión de facturas

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Facturador	Recibe cotización y verifica autorización de crédito en sistema.
2	Facturador	Procede a emitir la factura cambiaria consignada al código y nombre del cliente. (Ver forma contable III en página 143)
3	Facturador	Traslada las facturas originales al Departamento de Créditos.
4	Asistente de créditos y cobros	Recibe las facturas originales y entrega a cobrador.
5	Cobrador	Solicita firma de aceptación de la factura y contraseña de pago si corresponde. Por ningún motivo serán entregadas las facturas originales, sino hasta la fecha de cobro.
6	Asistente de créditos y cobros	Recibe las facturas aceptadas y contraseñas de pago. Procede a trasladar dichos documentos al Jefe de créditos y cobros.
7	Jefe de créditos y cobros	Archiva las facturas y contraseñas en orden alfabético para esperar la aproximación de su fecha de vencimiento e iniciar el proceso de cobro.

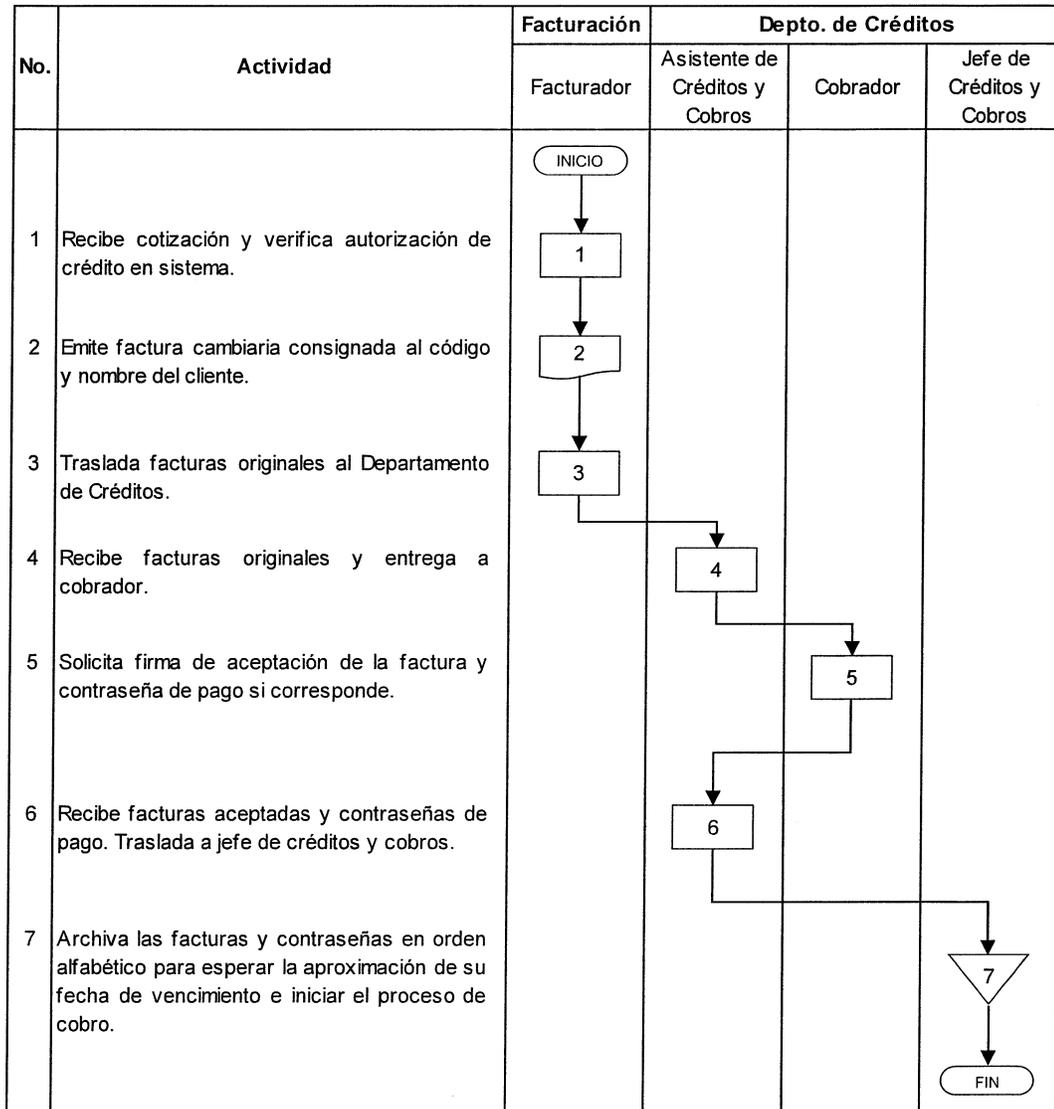
Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Figura 6

Flujograma del Procedimiento de Emisión de Facturas



Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
 CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

FORMA CONTABLE III -FACTURA CAMBIARIA-

	ACCE PLUS Accesorios Plus, S.A. 20 Calle 10-35 Zona 1 PBX: 9600-0000	FACTURA CAMBIARIA SERIE "A" No. 0001			
NIT. 25000-0		Guatemala, <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">DIA</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">MES</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">AÑO</td> </tr> </table>	DIA	MES	AÑO
DIA	MES	AÑO			
NOMBRE:		NIT:			
DIRECCIÓN:		TEL. CÓDIGO:			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	TOTAL		
TOTAL EN LETRAS:		TOTAL Q.			
DERECHOS QUE ESTE TÍTULO INCORPORA Al / / se servirán ustedes pagar por esta única Factura Cambiaria girada libre de Protesto a la orden o endoso de Accesorios Plus, S.A., el valor total por el que está extendida o por el último saldo insoluto que aparezca. Valor recibido que asentarán a cuenta según nuestro aviso. La presente Factura Cambiaria es título de crédito que comprueba la efectiva entrega y recepción, a entera satisfacción del productoy/o servicio prestado.			SUJETO A PAGOS TRIMESTRALES		
El comprador da como bueno y aceptado el valor total de esta Factura Cambiaria y se compromete a cancelarla al vencimiento estipulado. Esta factura no es comprobante de pago. Exija su recibo de caja al cancelarla.			ACEPTACIÓN:		
<small>Imp. "Z" NIT 280310-0100 J del 1 al 1000 Aut. Seg. Res. 2017-1-512-1125 del 14/ 04/ 2017 Vig. 13/ 04/ 2019 ORIGINAL-CLIENTE DUPLICADO-CONTABILIDAD TRIPLICADO-ARCHIVO</small>			Firma, nombre y sello		

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

c) Procedimiento: cobranza

Para efectos de definir los procedimientos de cobro, se deberá tomar a consideración algunos procedimientos específicos de cobro y manejo de documentos contables:

- **Notas de crédito**

Se emiten por los siguientes motivos:

- ✓ Anulación de facturas de meses anteriores.
- ✓ Corrección de errores de facturación.
- ✓ Devoluciones de producto.
- ✓ Descuentos por pronto pago.
- ✓ Otros descuentos concedidos.

- **Notas de débito**

Se emiten en los siguientes casos:

- ✓ Cobro administrativo por cheques rechazados. El cobro por cada cheque rechazado es de Q100.00 quetzales IVA incluido.
- ✓ Cobro de intereses por mora en el pago de facturas.
- ✓ Ajustes de precios en productos facturados por un valor menor al autorizado.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

- **Depósitos bancarios:**

Deben realizarse máximo al siguiente día de efectuado el cobro. Y se debe anotar los siguientes datos:

- ✓ Nombre y código del cliente.
- ✓ Fecha del cheque, nombre del banco y número de cheque.
- ✓ Número de factura que se está cancelando.

- **Formas de pago del cliente**

Efectivo

Se reciben por pago de facturas y notas de débito.

Transferencia electrónica o depósito bancario

El cliente es responsable de notificar al Departamento de Créditos o al ejecutivo de ventas de haber realizado un pago por estos medios y enviar fotografía del comprobante indicando la factura que se está pagando.

Cheques

Se reciben por pago de facturas y notas de débito. Bajo los siguientes términos:

- ✓ Deben ser girados a nombre de Accesorios Plus, S.A. o Acce Plus.
- ✓ No se aceptarán cheques de terceras personas.
- ✓ No debe contener tachones ni borrones.
- ✓ La fecha debe ser del día de pago.
- ✓ Si el cheque no lo indica, debe agregarse la frase "NO NEGOCIABLE".

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

Tabla 6

Procedimiento de cobranza

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Jefe de créditos y cobros	Imprime estados de cuenta los días lunes de cada semana y planifica los cobros semanales.
2	Jefe de créditos y cobros	Traslada al asistente los saldos de clientes y planificación semanal.
3	Asistente de créditos y cobros	Llama al cliente y le recuerda con una anticipación de cinco a tres días el vencimiento de sus facturas. De no localizarlo vía telefónica, procede a contactarlo por correo electrónico o WhatsApp. O bien solicita el apoyo del vendedor para visitarlo en las instalaciones de su negocio y confirmar el pago.
4	Asistente de créditos y cobros	Procede a trasladar las contraseñas de pago y rutas de cobro diarias al cobrador.
5	Cobrador	Verifica las rutas diarias, realiza la recolección del cobro de acuerdo a las mismas, emite el recibo de caja (Ver forma contable IV en página 149) correspondiente y entrega la factura (Ver forma contable III en página 143) original al cliente. Al final del día envía por correo electrónico el detalle de los cobros realizados y realiza los depósitos en el banco. Al siguiente día procede a entregar la liquidación de cortes de recibos (Ver forma contable V en página 150), junto con los recibos de caja y boletas de depósito respectivas.
6	Asistente de créditos y cobros	Recibe los documentos, verifica correlativos de recibos y que el monto de estos coincida con las boletas de depósito. Y actualiza el reporte de

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		cobros diarios. (Ver forma contable VI en página 151).
7	Asistente de créditos y cobros	Opera los recibos de caja en sistema para rebajar el saldo del cliente. Imprime reporte de cobros diarios y traslada al Jefe de créditos junto con los recibos de caja y boletas.
8	Jefe de créditos y cobros	Verifica correlativos de recibos y confirma que los depósitos estén efectivamente en el banco. Compara reporte de cobros diarios contra corte de caja del sistema para confirmar que tengan los mismos montos.
9	Asistente de créditos y cobros	Finalizado el punto 8, procede a archivar en forma cronológica en el siguiente orden: <ul style="list-style-type: none">• Reporte de cobros diarios• Corte de recibos de caja• Recibo de caja y boleta de depósito engrapada.

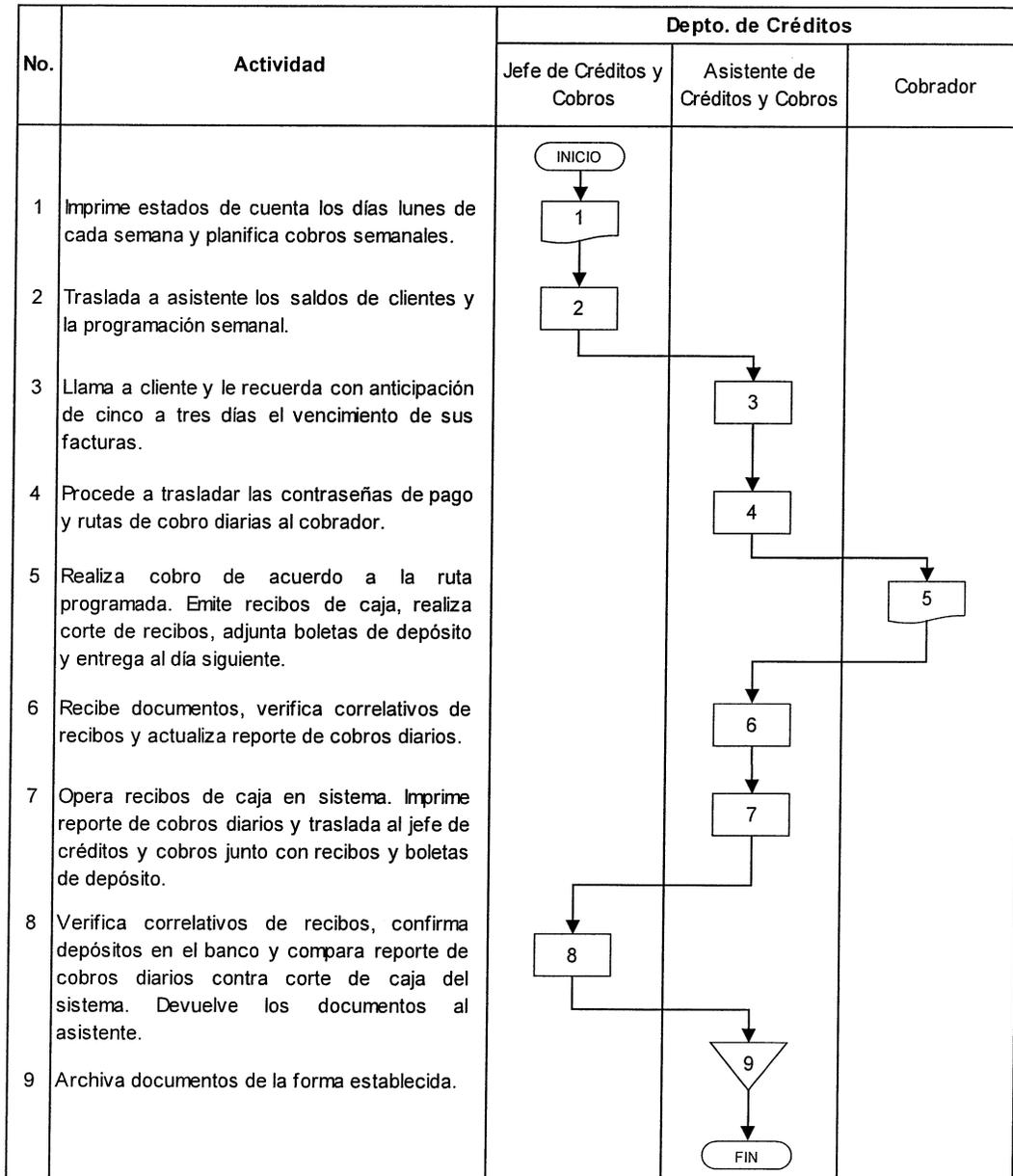
Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Figura 7

Flujograma del Procedimiento de Cobranza



Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
 CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

FORMA CONTABLE IV -RECIBO DE CAJA-

	ACCE PLUS Accesorios Plus, S.A. 20 Calle 10-35 Zona 1 PBX: 9600-0000	RECIBO DE CAJA Serie "A" No. 0001	
FECHA: / /	Q.		
		NIT. 250000-0	
RECIBIMOS DE:			
LA CANTIDAD DE:		QUETZALES.	
QUE ABONAN: <input type="checkbox"/> O CANCELAN: <input type="checkbox"/>			
LA (S) FACTURA (S) No. (S):			
SALDOS	BANCO	CHEQUE No.	VALOR
S. ANTERIOR			
ABONO			
S. ACTUAL			
NOTA: si el pago se efectuara con cheque, éste deberá ser pagado a su primera presentación, en caso contrario, tendrá un recargo de Q100.00 por gastos administrativos.		TOTAL CHEQUES	
		EFFECTIVO	
----- Nombre y firma de Recibido		GRAN TOTAL	
Impreso del 1al 1000 el 14/01/2017.			

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
 CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

FORMA CONTABLE VI -REPORTE DE VENTAS Y COBROS-

		Accesorios Plus, S.A.		FECHA: 5/09/2017			
REPORTE DE VENTAS Y COBROS							
FACTURACIÓN DIARIA							
FAC.	No. BOLETA	BANCO	No. CUENTA	CLIENTE	MONTO	VENTA CONTADO	SALDO/CREDITO
1060	32225	X	X	RICARDO REINOSO	34,554.32	-	34,554.32
1061	32226	X	X	PABLO IXPATA	150.00	150.00	-
1062	32227	X	X	DISTRIBUIDORA LACAN, S.A.	1,980.00	-	1,980.00
1063	32228	X	X	ANULADO	-	-	-
1064	32229	X	X	ARTURO CHITI	44,825.00	-	44,825.00
1065	32230	X	X	ABRAHAM VICENTE	7,560.00	-	7,560.00
1066	32231	X	X	JOSE SALVADOR	565.00	565.00	-
1067	32232	X	X	RAUL CASTILLO	5,050.00	-	5,050.00
TOTAL FACTURADO					Q 94,684.32	Q 715.00	Q 93,969.32
COBROS POR CRÉDITOS							
REC.	No. BOLETA	BANCO	No. CUENTA	CLIENTE	FC APLICAR	MONTO	
5460	8906709	X	X	TENGO GROUP, S.A.	1011	15,000.00	
5461	3180232	X	X	MARCOS PEREZ	9560	2,500.00	
5462	8682493	X	X	EDGAR ORTEGA	8920	7,850.00	
TOTAL COBROS					Q	25,350.00	
GRAN TOTAL						Q 26,065.00	
(-) NOTAS DE CRÉDITO							
FACTURA A PLICAR	NO. NOTA DE CRÉDITO	MONTO					
		-					
		-					
TOTAL ABONOS A CUENTA						-	
TOTAL EN CAJA						Q 26,065.00	
DOCUMENTOS ANULADOS							
FACTURA ANULADA	FACTURA EMITIDA	MOTIVO DE ANULACIÓN					
32228	32229	Error FC					
HECHO POR:		REVISADO POR:					

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

d) Procedimiento: cobro a clientes morosos

Estos procedimientos se llevarán a cabo en caso los clientes presenten atrasos en sus pagos.

Tabla 7

Procedimiento de cobro a clientes morosos

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Asistente de créditos y cobros	La gestión de cobro la realiza el asistente de créditos en conjunto con el cobrador según el procedimiento de cobranza, sin obtener resultados positivos.
2	Jefe de créditos y cobros	De no haber pago se determina por qué no ha pagado y se establece un acuerdo verbal sobre la fecha de pago. Elabora informe de cobranza para documentar el expediente. (Ver forma contable VII en página 156)
3	Jefe de créditos y cobros	Si después de 30 días no se logra ningún acuerdo de pago se le envía al cliente su estado de cuenta indicando las facturas vencidas.
4	Jefe de créditos y cobros	Realiza llamadas telefónicas y busca establecer si el problema es voluntad o capacidad de pago. Si es capacidad, busca suscribir un compromiso de pago. Elabora informe de cobranza para documentar el expediente. (Ver forma contable VII en página 156)

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
5	Jefe de créditos y cobros	<p>Si no logra tener comunicación con el cliente o llegar a un acuerdo, después de 60 días elabora una carta de cobro y envía a través de correo electrónico o mensajería. (Ver forma contable VIII en página 157)</p> <p>Si no recibe respuesta, se elabora una segunda carta de cobro a los 15 días de enviada la primera (Ver forma contable IX en página 158)</p> <p>Elabora informe de cobranza para documentar el expediente. (Ver forma contable VII en página 156)</p>
6	Jefe de créditos y cobros	<p>De no obtener ningún acuerdo de pago después de 90 días, visita al cliente en su negocio o domicilio para insistir en el cumplimiento del pago. De no lograr un compromiso de pago se entrega una tercera carta indicando la fecha máxima de pago. (Ver forma contable X en página 159)</p> <p>Si no se localiza al cliente se deja copia de la carta con un contacto de referencia familiar o representante legal.</p> <p>Elabora informe de cobranza para documentar el expediente. (Ver forma contable VII en página 156)</p>
7	Jefe de créditos y cobros	<p>Después de cuatro meses de no obtener ninguna respuesta positiva, verifica que el expediente esté completo en cuanto a documentos.</p> <p>Realiza un informe de la gestión de cobro y prepara el expediente para cobro extrajudicial.</p>

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		Traslada el expediente a Comité de Créditos para autorización de cobro extrajudicial.
8	Comité de Créditos	Evalúa si el valor a recuperar justifica los honorarios del abogado y aprueba el cobro extrajudicial, caso contrario devuelve para registro de cuentas incobrables.
9	Jefe de créditos y cobros	Si es aprobado, traslada a oficina jurídica para iniciar el proceso.

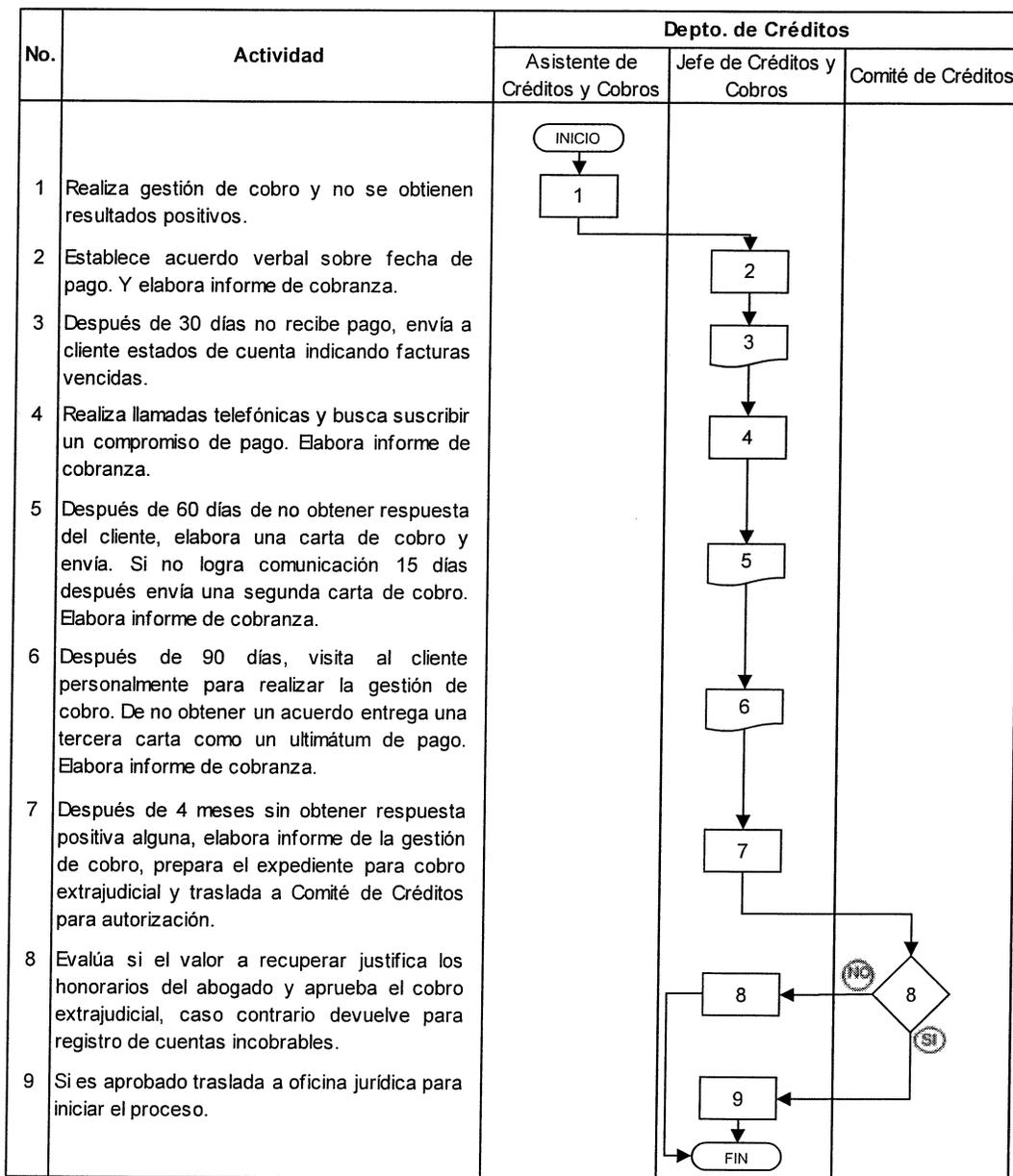
Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Figura 8

Flujograma del Procedimiento de Cobro a Clientes Morosos



Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
 CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

FORMA CONTABLE VII -INFORME DE COBRANZA-

	Accesorios Plus, S.A.	Departamento de Créditos		
INFORME DE COBRANZA				
CLIENTE:				
MONTO ADEUDADO:				
GESTIONES REALIZADAS:				
FECHA	HORA	LOGRO COMUNICACIÓN	MEDIO COMUNICACIÓN	PERSONA CONTACTADA
		SI NO	Escrita Telefónica Personal	
RESULTADOS OBTENIDOS:				
Realizó: _____				
FECHA	HORA	LOGRO COMUNICACIÓN	MEDIO COMUNICACIÓN	PERSONA CONTACTADA
		SI NO	Escrita Telefónica Personal	
RESULTADOS OBTENIDOS:				
Realizó: _____				
FECHA	HORA	LOGRO COMUNICACIÓN	MEDIO COMUNICACIÓN	PERSONA CONTACTADA
		SI NO	Escrita Telefónica Personal	
RESULTADOS OBTENIDOS:				
Realizó: _____				

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
---	----------------------------	--	----------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

FORMA CONTABLE VIII -CARTA DE COBRO No. 1-



Accesorios Plus, S.A.

Guatemala, 23 de abril de 2017

Sr. Sergio Martínez
Patito feo, S.A.
Ciudad de Guatemala
Presente.

Estimado Cliente:

Por este medio queremos manifestarle que en repetidas ocasiones nuestro ejecutivo de ventas y asistente de créditos y cobros, se ha comunicado con su persona para solventar la deuda que tienen con nuestra empresa, al día 23 de abril de 2017, nuestros registros contables muestran un saldo de Q.XXXX . Según estado de cuenta adjunto.

De la forma más atenta solicitamos sea cancelado el monto vencido a la fecha. Cualquier consulta o inconveniente comunicarse al PBX 9600-00 Ext. 9611 o al correo electrónico creditos@acceplus.com.

Agradecemos lo antes posible su colaboración.

Atentamente,

Alberto Coc
Jefe de Créditos y Cobros

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

FORMA CONTABLE IX -CARTA DE COBRO No. 2-



Accesorios Plus, S.A.

Guatemala, 08 de mayo de 2017

Sr. Sergio Martínez
Patito feo, S.A.
Ciudad de Guatemala
Presente.

Estimado Cliente:

Con fecha 23 de abril de 2017 le hicimos llegar una carta en la que amablemente solicitamos su colaboración para cancelar la deuda que presenta con la empresa, al día 08 de mayo de 2017, nuestros registros contables muestran un saldo de Q.XXXX . Según estado de cuenta adjunto.

Cordialmente le proponemos las siguientes opciones para darle solución a la cuenta atrasada que presenta con nosotros y son las siguientes:

- a) Devolución de producto, previo a una revisión de nuestro ejecutivo de ventas para verificar el buen estado del producto y emitirle una nota de crédito.
- b) Firma de un convenio de pago y entrega de cheques post-fechados.

Agradecemos su pronta comunicación para evitar inconvenientes posteriormente. Cualquier consulta comunicarse al PBX 9600-00 Ext. 9611 o al correo electrónico creditos@acceplus.com.

Agradecemos lo antes posible su colaboración.

Atentamente,

Alberto Coc
Jefe de Créditos y Cobros

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

FORMA CONTABLE X -CARTA DE COBRO No. 3-



Accesorios Plus, S.A.

Guatemala, 23 de mayo de 2017

Sr. Sergio Martínez
Patito feo, S.A.
Ciudad de Guatemala
Presente.

Estimado Cliente:

Después de las cartas enviadas en las semanas anteriores, de las cuales no hemos tenido respuesta alguna. El día de hoy le enviamos un último comunicado para tratar el tema de la deuda que su empresa mantiene con la empresa Accesorios Plus, S.A., nuestros registros contables al día 23 de mayo de 2017, muestran un saldo de Q.XXXX . Según estado de cuenta adjunto.

Cordialmente le proponemos las siguientes opciones para darle solución a la cuenta atrasada que presenta con nosotros y son las siguientes:

- c) Devolución de producto, previo a una revisión de nuestro ejecutivo de ventas para verificar el buen estado del producto y emitirle una nota de crédito.
- d) Firma de un convenio de pago y entrega de cheques post-fechaos.

De no lograr un entendido en un lapso de 5 días hábiles a partir de esta fecha, procederemos a iniciar con el trámite de cobro extrajudicial.

Agradecemos lo antes posible su colaboración.

Atentamente,

Alberto Coc
Jefe de Créditos y Cobros

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

e) Procedimiento: cobro extrajudicial

Este se llevará a cabo cuando agotado el procedimiento de cobro por la vía administrativa a clientes morosos, no se haya logrado un acuerdo de pago con el cliente.

Tabla 8

Procedimiento de cobro extrajudicial

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Jefe de créditos y cobros	Toda vez aprobado para trámite de cobro por extrajudicial, procede a comunicarse con el abogado externo.
2	Abogado externo	Recibe copia del expediente del cliente completo. Verifica la información y establece proceso legal de cobro.
3	Abogado externo	Efectúa gestiones legales de cobro por un tiempo no mayor a tres meses.
4	Abogado externo	Si no logra contactar al cliente o este no está dispuesto a cancelar, entrega informe sobre gestión de cobro y recomienda procedimiento de cuentas incobrables.
5	Abogado externo	Si logra avances en cobro extrajudicial y el cliente está dispuesto a cancelar, realiza convenio de pago con el abogado, y se le informa el procedimiento a seguir para la realización del pago.

Informa al Departamento de Créditos, sobre el acuerdo con el cliente.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
6	Jefe de créditos y cobros	Recibe información y está atento a la cancelación de la deuda. Al presentarse el cliente realiza procedimientos de recepción de ingresos. Cancelada la deuda por el cliente informa al abogado externo.
7	Abogado externo	Recibe información, archiva y cierra el caso.

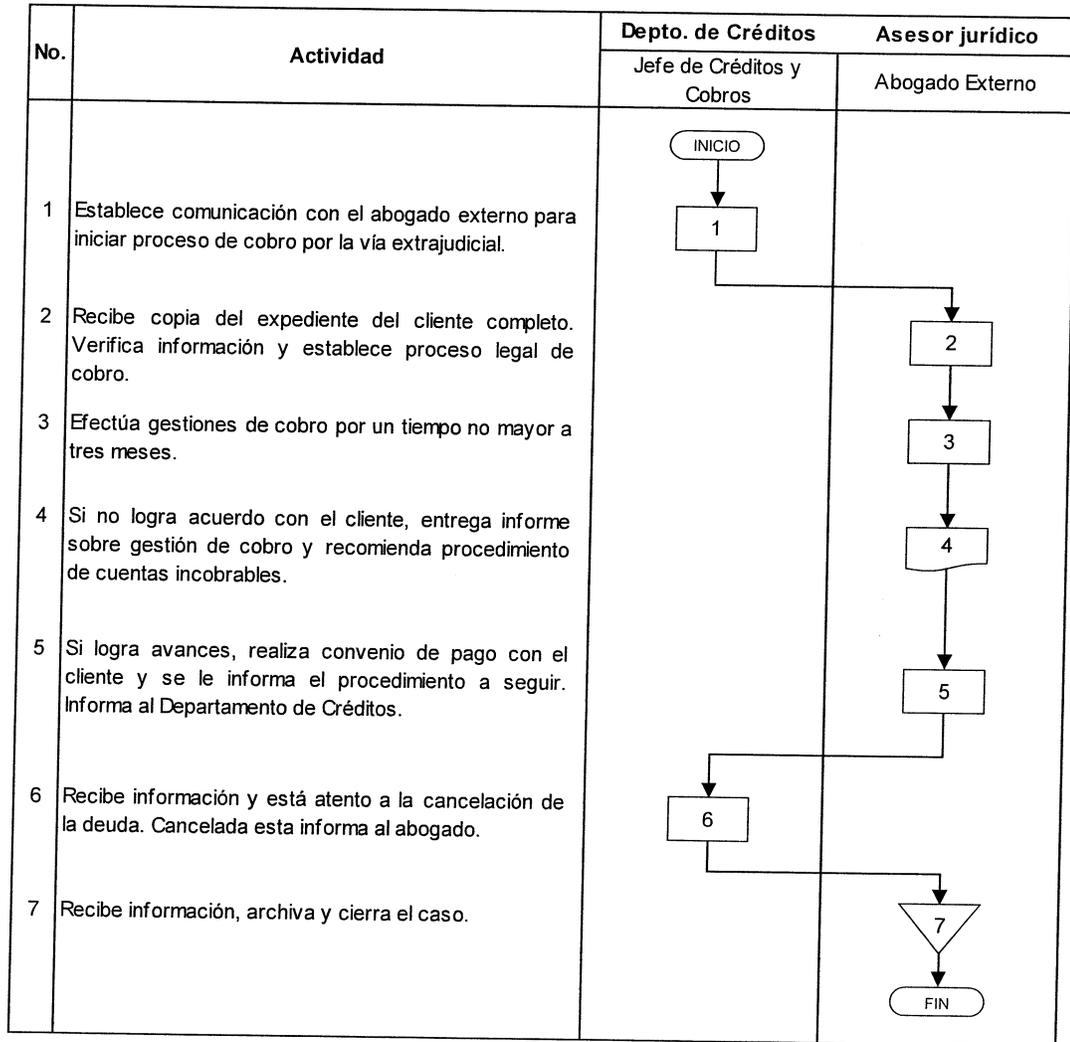
Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Figura 9

Flujograma del Procedimiento de Cobro Extrajudicial



Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

f) Procedimiento: cuentas incobrables

Si finalizado el procedimiento anterior no es posible recuperar la deuda se procederá con la determinación de cuentas incobrables.

Tabla 9

Procedimiento de cuentas incobrables

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Abogado externo	Elabora informe indicando la incobrabilidad de la cuenta, junto con informe de gestión de cobro y el soporte correspondiente.
2	Jefe de créditos y cobros	Recibe informe del abogado e informa a Gerencia General para dar a conocer el caso y recibir autorización escrita.
3	Comité de Créditos	Autoriza proceder a declarar la cuenta como incobrable.
4	Jefe de créditos y cobros	Inactiva el código del cliente de forma permanente. Deberá dejar historial de la cuenta por si el cliente llegará a pagar en algún momento y registrarla como otros ingresos.
5	Jefe de créditos y cobros	Envía copia de los documentos al departamento de contabilidad, para que proceda con el registro de la pérdida por cuentas incobrables de acuerdo a lo que señala el Libro I, Impuesto Sobre la Renta, de la Ley de Actualización Tributaria Decreto No.10-2012.

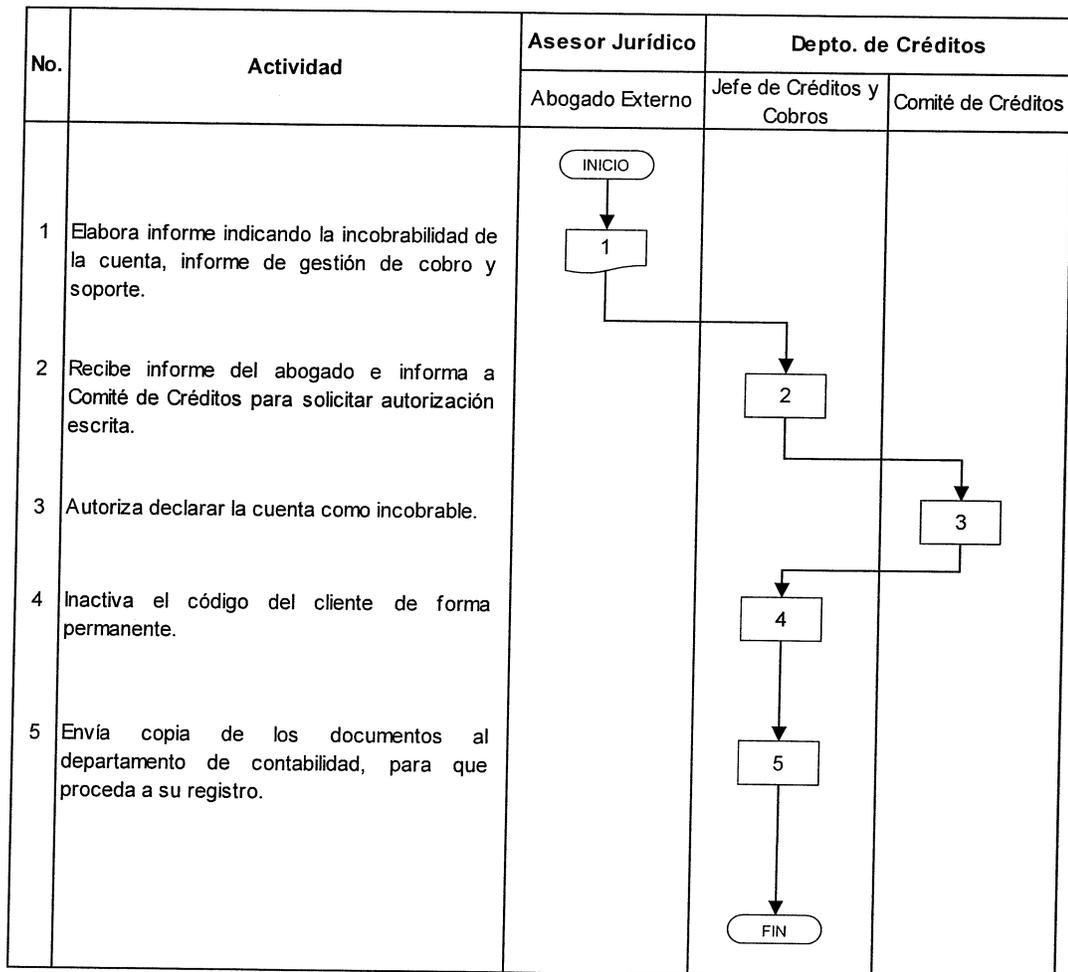
Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Figura 10

Flujograma del Procedimiento de Cuentas Incobrables



Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
---	----------------------------	--	----------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

g) Procedimiento: emisión de nota de crédito

La siguiente tabla detalla los pasos a seguir para emitir, autorizar y entregar una nota de crédito.

Tabla 10

Procedimiento de emisión de nota de crédito

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Cliente	Solicita a ejecutivo de ventas se le proporcione una nota de crédito, justificando el motivo del reclamo.
2	Ejecutivo de ventas	Llena el formato de solicitud de nota de crédito y traslada al Departamento de Créditos junto con la documentación de justificación. (Ver forma contable XI en página 168).
3	Jefe de créditos y cobros	Revisa la solicitud junto con la documentación de justificación.
4	Jefe de créditos y cobros	Con base a su revisión autoriza o deniega la solicitud de nota de crédito.
5	Jefe de créditos y cobros	Traslada la solicitud revisada a asistente de créditos y cobros para emisión.
6	Asistente de créditos y cobros	Emite la nota de crédito y actualiza reporte de control. (Ver forma contable XII en página 169). Traslada nuevamente a jefe de créditos y cobros.
7	Jefe de créditos y cobros	Revisa que los datos de la nota de crédito están correctos.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
8	Jefe de créditos y cobros	Da su Vo. Bo. y verifica monto para enviar a firma por autorización menor o mayor a Q10,000.00 quetzales.
9	Jefe de créditos y cobros	Autoriza y firma la nota de crédito por un monto menor de Q10,000.00 quetzales. Traslada a asistente de créditos y cobros para gravar en sistema.
10	Gerente General	Autoriza y firma la nota de crédito por un monto mayor de Q10,000.00 quetzales. Retorna el documento al Departamento de Créditos.
11	Asistente de créditos y cobros	Ingresa al sistema la nota de crédito y verifica en conjunto con el Jefe de créditos y cobros que se haya gravado correctamente.
12	Asistente de créditos y cobros	Envía original y copia de la nota de crédito para firma y sello del cliente, para luego retornar la copia al Departamento de Créditos.
13	Asistente de créditos y cobros	Se asegura que todas las notas de crédito estén firmadas y selladas de aceptación y procede a su archivo.

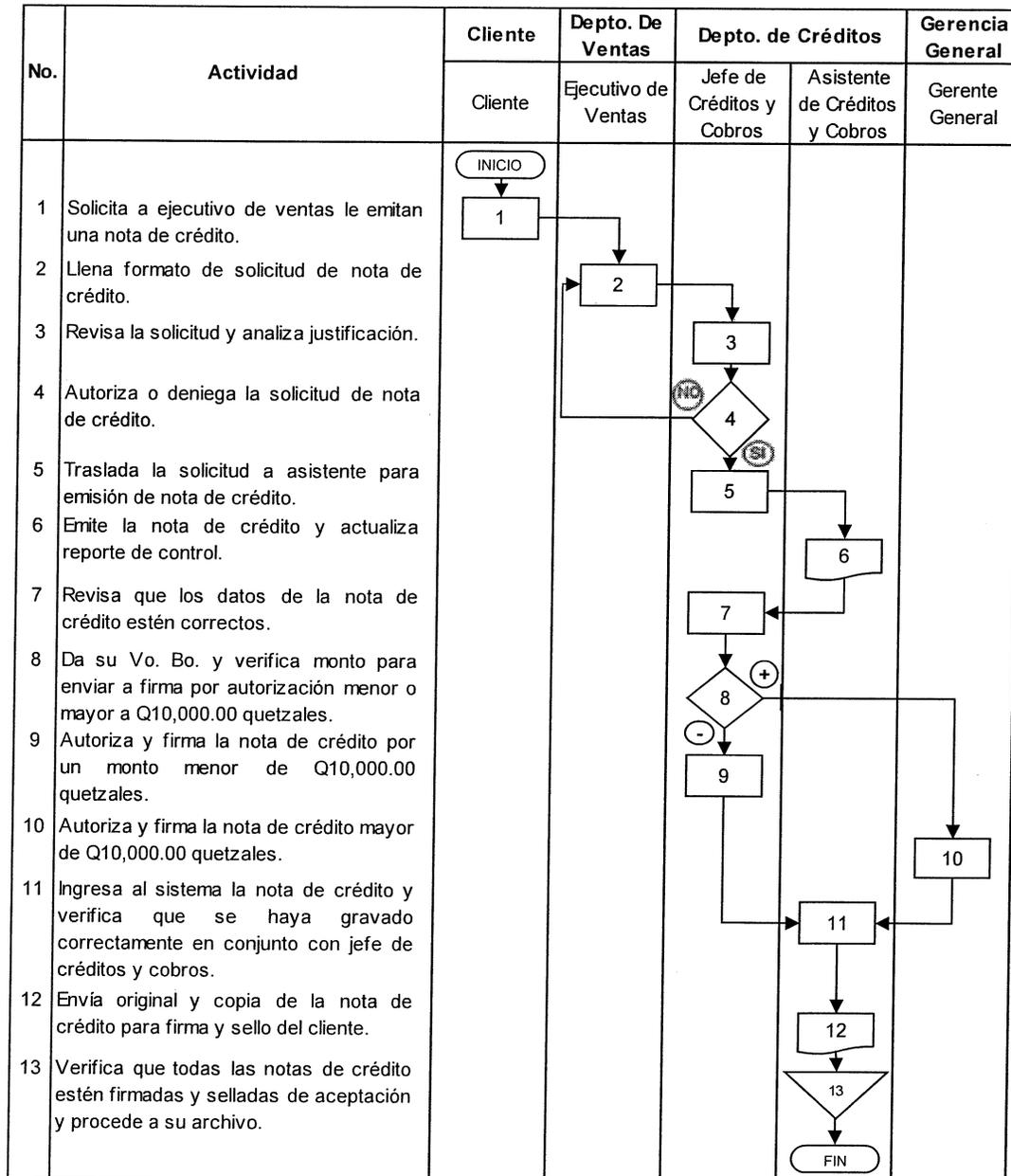
Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Figura 11

Flujograma del Procedimiento de Emisión de Nota de Crédito



Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
 CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

FORMA CONTABLE XII -NOTA DE CRÉDITO-

	ACCE PLUS Accesorios Plus, S.A. 20 Calle 10-35 Zona 1 PBX: 9600-0000	NOTA DE CRÉDITO Serie "ND" No. 0001						
NIT. 25000-0		Guatemala, <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">DÍA</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">MES</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	DÍA	MES	AÑO			
DÍA	MES	AÑO						
NOMBRE:		NIT:						
DIRECCIÓN:	TEL.	CÓDIGO:						
<i>Estimado cliente sírvase informar que hemos ACREDITADO a su cuenta lo siguiente:</i>								
CANT.	DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	TOTAL					
	Factura que modifica: Fecha de factura que modifica:							
TOTAL EN LETRAS:		TOTAL Q.						
MOTIVO DE LA NOTA DE CRÉDITO <input type="checkbox"/> Error facturación <input type="checkbox"/> Descuento <input type="checkbox"/> Devolución <input type="checkbox"/> Otro (especificar) _____								
Imp. "Z" NIT 280310-0 100 J. del 1al 100 Aut. Seg. Res. 2017-1508-190 del 16/01/2017 Vig. 15/01/2019								
ORIGINAL-CLIENTE DUPLICADO-CONTABILIDAD TRIPLICADO-ARCHIVO			AUTORIZADO					

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
---	----------------------------	--	----------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

h) Procedimiento: emisión de nota de débito

Como ya se indicó anteriormente la nota de débito puede emitirse por diferentes situaciones, en este caso se detalla el procedimiento de emisión de una nota de débito por cheque rechazado, debido a que es uno de los casos más comunes para emitirla.

Tabla 11

Procedimiento de emisión de nota de débito

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Facturador	Recibe el cheque rechazado y la nota de débito del banco. Traslada al Departamento de créditos.
2	Jefe de créditos y cobros	Recibe documentos y traslada a asistente para emisión de nota de débito.
3	Asistente de créditos y cobros	Emite la nota de débito por un monto de Q100.00 en concepto de gastos administrativos por cheque rechazado. (Ver forma contable XIII en página 172)
4	Asistente de créditos y cobros	Ingresa al sistema la nota de débito con cargo al código del cliente.
5	Asistente de créditos y cobros	Registra los datos de la nota de débito del banco y monto del cheque en el archivo de control de cheques rechazados.
6	Asistente de créditos y cobros	Notifica al ejecutivo de ventas para informar al cliente y entregar nota de débito original.
7	Asistente de créditos y cobros	Archiva copia de la nota de débito contable con la del cobro administrativo del banco.
8	Jefe de créditos y cobros	Da seguimiento al cobro, por vía telefónica u otro medio, hasta hacerse efectivo el cobro del cheque rechazado, caso contrario después de 8 días se depositará hasta tres veces y posterior se procederá con su protesto y cobro por la vía jurídica.

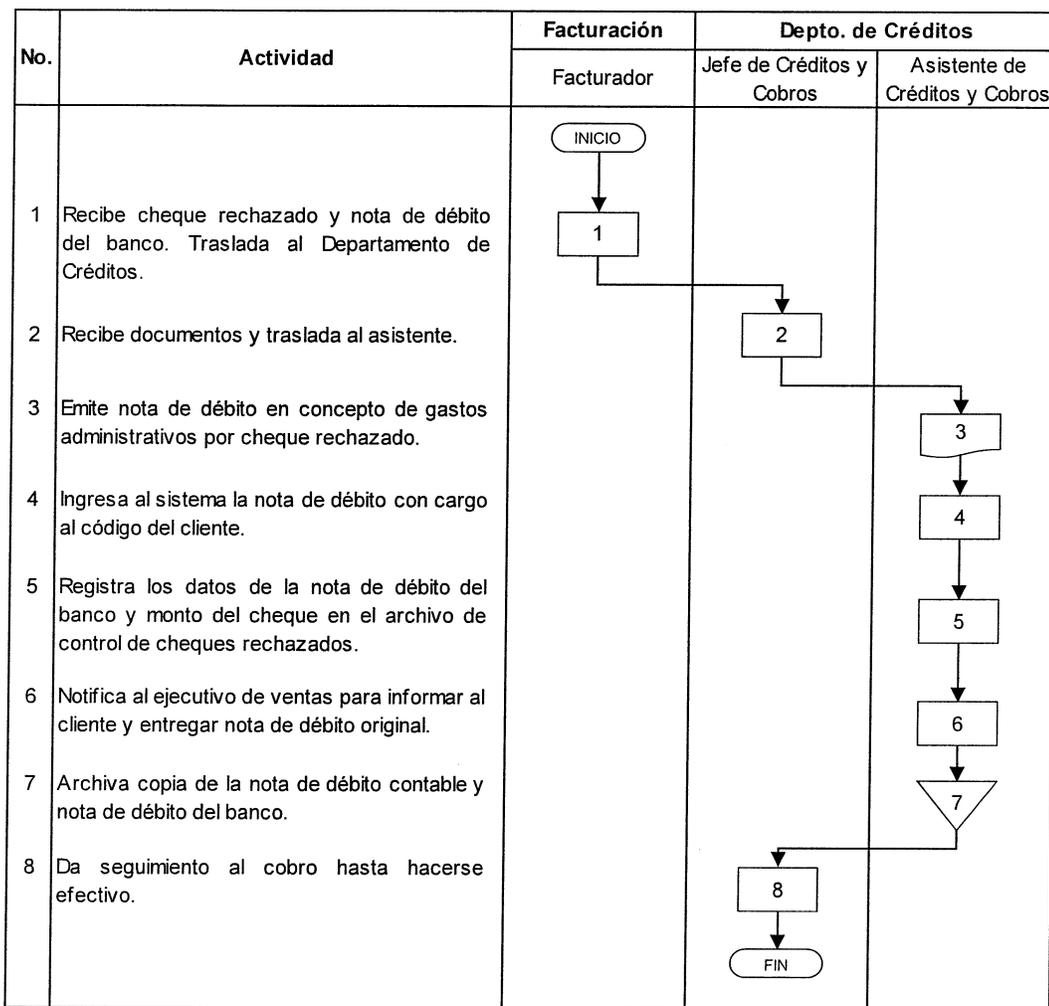
Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Figura 12

Flujograma del Procedimiento de Emisión de Nota de Débito
 -Cheque Rechazado-



Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
---	----------------------------	--	----------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
 CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

FORMA CONTABLE XIII -NOTA DE DÉBITO-

	ACCE PLUS Accesorios Plus, S.A. 20 Calle 10-35 Zona 1 PBX: 9600-0000	NOTA DE DÉBITO Serie "ND" No. 0001						
NIT. 25000-0		<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 30%;">DIA</td> <td style="width: 30%;">MES</td> <td style="width: 30%;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Guatemala,</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	DIA	MES	AÑO	Guatemala,		
DIA	MES	AÑO						
Guatemala,								
NOMBRE:		NIT:						
DIRECCIÓN:	TEL.	CÓDIGO:						
<i>Estimado cliente sírvase informar que hemos CARGADO a su cuenta lo siguiente:</i>								
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	TOTAL					
TOTAL EN LETRAS:		TOTAL Q.						
MOTIVO DE LA NOTA DE DÉBITO								
<input type="checkbox"/> Error facturación <input type="checkbox"/> Cheque rechazado <input type="checkbox"/> Intereses <input type="checkbox"/> Otro (especificar) _____								
Imp. "Z" NIT 280310-0 100 J. del 1al 100 Aut. Seg. Res. 2017-1509-191 del 22/02/2017 Vig. 21/02/2019								
ORIGINAL-CLIENTE DUPLICADO-CONTABILIDAD TRIPLICADO-ARCHIVO			AUTORIZADO _____					

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
---	----------------------------	--	----------------------------



Accesorios Plus, S.A.
20 Calle 10-35 Zona 1
PBX: 9600-0000

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

Las políticas y procedimientos pueden llegar a quedar obsoletos si se llegan a modificar las actividades del departamento de créditos, por ello surge la necesidad de revisar y actualizar el Manual de Políticas y Procedimientos Contables del Departamento de Créditos.

Con base en lo anterior la actualización del presente manual, se realizará cada vez que sea necesario por órdenes de la Asamblea General de Accionistas derivado de modificaciones a las políticas en materia de crédito y de las operaciones del departamento.

Por órdenes de la Asamblea General de Accionistas, el Departamento de Créditos es el responsable de coordinar la emisión y distribución de memorandos de actualización e indicar la fecha de entrada en vigor.

DIFUSIÓN DEL MANUAL

El ejemplar íntegro del presente manual se difundirá por medios impresos y electrónicos al Contador General, Jefe del Departamento de Créditos y su asistente, Gerencia General y Consejo de Administración.

El personal subalterno únicamente recibirá las instrucciones sobre las políticas y procedimientos que debe observar, mediante charlas informativas, capacitaciones y boletines elaborados para el efecto.

Elaboró: Hernández Oliva & Asociados	Fecha: Septiembre, 2017	Autorizó: Asamblea General de Accionistas	Fecha: Septiembre, 2017
--	-----------------------------------	---	-----------------------------------

CONCLUSIONES

1. Las empresas distribuidoras de accesorios para celulares tienen como fin satisfacer las necesidades de la demanda guatemalteca a través de la creación de sus propias marcas y promover productos con precios accesibles al consumidor, de tal forma que hace uso del crédito comercial para brindar a sus clientes la facilidad de adquirir sus productos, cabe destacar que aunque esto contribuye a obtener mayores ingresos también implica velar por la recuperación óptima de las ventas al crédito y minimizar el riesgo de incobrabilidad.
2. El departamento de créditos es responsable del manejo de la cartera de créditos de una empresa y requiere de personal calificado que garantice su eficiente administración y recuperación de tal forma que no se corran riesgos innecesarios de caer en incobrabilidad.
3. El Contador Público y Auditor en sus diferentes campos de actuación, tiene la facultad de desarrollarse como consultor y aplicar sus conocimientos para la elaboración de manuales de políticas y procedimientos en los diferentes departamentos de las empresas, con el fin de orientar el desarrollo eficiente de sus operaciones y contribuir con el logro de sus objetivos.
4. Disponer de un manual de políticas y procedimientos contables para el departamento de créditos constituye una herramienta importante para guiar la correcta gestión de otorgamiento, administración y recuperación de créditos, sin embargo, no cumple su función si la administración no vela por dar cumplimiento a lo establecido en el mismo y si no se actualiza su contenido conforme se modifican las actividades del departamento.

RECOMENDACIONES

1. Es importante que la administración de la empresa Accesorios Plus, S.A. encause sus objetivos no solo en la obtener mayores beneficios económicos derivados de sus operaciones, sino también prevea realizarlo de tal forma que el cumplimiento de dichos objetivos vaya acompañado de un esfuerzo arduo por la eficiente gestión de recuperación de créditos y mantener un alto nivel de cartera de créditos.
2. Es necesario que el departamento de créditos esté organizado de tal forma que permita contar con personal sumamente preparado y comprometido en el desarrollo eficiente de sus funciones de tal forma que contribuyan con la oportuna recuperación de los créditos otorgados.
3. El Contador Público y Auditor debe estar en constante aprendizaje y actualización en temas de su competencia y de interés general que le permitan desarrollarse con calidad profesional de tal forma que brinde un valor agregado a la entidad que requiera de sus servicios sin olvidar actuar con diligencia y ética profesional.
4. Desde la alta administración se debe dar cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos, por lo que se recomienda a la Asamblea General de Accionistas de la empresa Accesorios Plus, S.A., implementar el Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Departamento de Créditos propuesto en el presente trabajo de tesis y velar por su oportuna actualización. Esto contribuirá a evitar la duplicidad de funciones del personal; otorgamiento de créditos sin previo estudio del cliente; aumento desmedido de las cuentas incobrables y cometer errores en el registro y aplicación de cobros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvarez Torres, M.G. (2015). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. (4^a. ed.). México: Editorial Panorama.
2. Andrade de Guajardo, N. E. (2014). *Contabilidad Financiera*, (6^a. ed.). México. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
3. Asamblea Nacional Constituyente. *Constitución Política de la República de Guatemala y sus Reformas*. Guatemala.
4. Blass, M. (2014). *Diccionario de Administración y finanzas*. Estados Unidos: Editorial Palibrio.
5. Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala. (2008). *Código de Ética Profesional*. Guatemala.
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 10-2012. *Ley de Actualización Tributaria y sus Reformas*. Guatemala.
7. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 1441. *Código de Trabajo y sus Reformas*. Guatemala.
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 2-70. *Código de Comercio de Guatemala y sus Reformas*. Guatemala.
9. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 27-92. *Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus Reformas*. Guatemala.

10. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 37-2001. *Bonificación Incentivo*. Guatemala.
11. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 42-92. Ley de Bonificación Anual Para Trabajadores del Sector Privado y Público. Guatemala.
12. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 57-2000. *Ley de Propiedad Industrial y sus Reformas*. Guatemala.
13. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 6-91. *Código Tributario y sus Reformas*. Guatemala.
14. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 73-2008. *Ley del Impuesto de Solidaridad*. Guatemala.
15. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 76-78. *Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado*. Guatemala.
16. Franklin Fincowsky E. B. (2014). *Organización de empresas*. (4ª. ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
17. Guajardo Cantú, G y Andrade de Guajardo, N. E. (2013). *Contabilidad Financiera*. (6ª. ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V.

18. International Federation of Accountants -IFAC-. (2016) *Handbook of the Code of Ethics for Professional Accountants*. (ed. 2016). Estados Unidos.
19. Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Acuerdo No. 1123, *Reglamento de Inscripción de Patronos en el Régimen de Seguridad Social*. Guatemala.
20. Ministerio de Finanzas Públicas. Acuerdo Gubernativo No. 213-2013. *Reglamento del Libro I de la Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, que Establece el Impuesto Sobre la Renta*. Guatemala.
21. Münch Galindo, L. (2014). *Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2ª. ed.). México: Editorial Pearson Educación.
22. Münch L. y García J. (2012) *Fundamentos de administración*. (9ª. ed.). México: Editorial Trillas.
23. Peralta Azurdia, Enrique. Decreto Ley No. 106. *Código Civil y sus Reformas*. Guatemala.
24. Presidente de la República de Guatemala. Acuerdo Gubernativo No. 207-93. *Arancel del Registro Mercantil y sus reformas*. Guatemala.
25. Rodríguez Valencia, J. (2012). *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. (4ª. ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

26. Sánchez, J. y Alvarado, M. (2017). *Teoría y Práctica de la Auditoría I*. (3ª. ed.). España: Ediciones Pirámide.
27. Zapata et al., (2013). *Consultoría administrativa e inteligencia de negocios*. (1ª. ed.). Monterrey, México: Editorial Digital.